

南昌航空大学学术文库

服务模块化价值网 治理机制对价值创造的 影响机理

The Influence Mechanism of
Service Modularity Value
Network Government
Mechanism on Value Creation

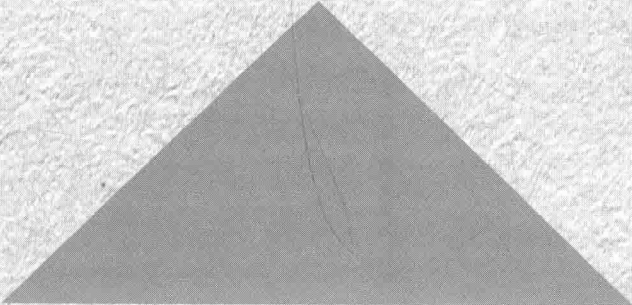
余长春 邢小明 ◎ 著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

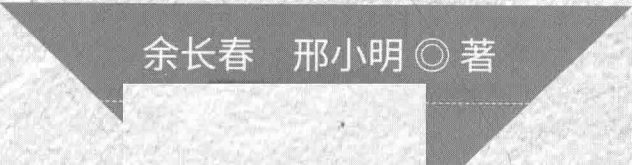
南昌航空大学学术文库

国家自然科学基金项目——服务模块化价值网治理机制对价值创造的
影响机理研究：以江西农产品加工业为例（71362020）



服务模块化价值网 治理机制对价值创造的 影响机理

The Influence Mechanism of
Service Modularity Value
Network Government
Mechanism on Value Creation



余长春 邢小明◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

服务模块化价值网治理机制对价值创造的影响机理/余长春, 邢小明著. —北京: 经济管理出版社, 2017. 12

ISBN 978 - 7 - 5096 - 5437 - 8

I. ①服… II. ①余… ②邢… III. ①服务业—研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 256335 号

组稿编辑: 杜 菲

责任编辑: 杜 菲

责任印制: 黄章平

责任校对: 董杉珊

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 14.5

字 数: 308 千字

版 次: 2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 5437 - 8

定 价: 68.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

序

一方面，现有的相关研究大多从管理学科入手，把价值网治理同价值创造直接联系起来，分析服务模块化和价值网的系列问题，这些研究使我们加深了对服务模块化和价值网的内涵、形成、特征、分类、价值创造及运行等问题的认识。另一方面，现有研究只是对一般性的网络组织治理机制的相关问题（包括内涵、实质、分类、构成要素、运行等方面）做了大量探究。但是，服务模块化价值网属于新型的网络组织，国内外对其治理机制进行研究的成果为数不多。而且，在相关研究中，描述性的内容较多且以逻辑推演为主流，质性及量化的研究成果不足；也鲜有把服务模块化同价值网结合起来分析价值创造问题的研究成果；对服务模块化的认识既停留在实际问题的表层，也仅局限于概念层面的探讨，没有对服务模块化价值网的客观演化轨迹、治理机制的价值创造机理和路径等问题进行深入而系统的分析。也就是说，当前关于服务模块化价值网治理机制影响价值创造的研究尚未形成一个系统的理论分析框架。

服务模块化是服务价值创造活动表现在产业组织上的新范式和新特征，它促成了服务生产的规模化和精细化，导致服务价值链模块增值的非均衡性与分散性，使公共设计规则的强控制性与开放性共存；同时，使大部分产业利润流向服务标准的制定者而使其在价值链中占据着统治地位。产业服务模块化意指按照服务功能、服务要素、服务流程、服务职能和顾客感知等因子，将产业整体服务系统进行模块化的解构和设计，产生若干彼此独立或相互耦合的服务价值模块，从而使产业产生持续分化与集成的过程。在这一过程中，服务价值模块是特定服务产出的能力要素集合，是

构成产业服务系统的基本服务价值元素，若干服务价值模块组成了产业的服务价值创造系统。服务模块化遵循服务技术模块化、服务产品模块化、服务功能模块化和服务网络模块化这一依序渐进的演进脉络。而价值网作为产业各利益主体（包括供应商、生产商、分销商、竞争者及顾客等）的价值传递机制，其治理机制的优劣制约着产业价值创造力的的高低。服务模块化价值网作为一种新型的网络组织形态，是为产品模块化、产业模块化和模块化服务网络战略而进行的一种组织协调方式；这种网络组织注重以网络结构为基础，进一步在其上建立服务功能模块，从而超越了传统的市场与企业两分法的复杂的社会经济组织形态，成为适应知识社会、信息经济并由活性结点的网络连接构成以创新为灵魂的组织。治理机制是保证产业服务模块化价值网有序运作，并对其中合作伙伴行为起到制约与调节作用的非正式宏观规范与微观准则的总和。通过对产业服务模块化价值网的有效治理，以此重构价值创造体系、嵌入全球价值链的高端环节，能够促进区域产业升级。

企业竞争模式和产业组织结构经历着持续变革和创新，产业价值网中的各个利益主体之间常常是服务关系，彼此之间由服务活动联结，每个服务模块构成一个价值创造单元，内外服务模块的相互融合便形成了整个服务价值创造系统。此外，服务模块化作为服务性分工演进的高级形态，其本质是为了更加利于价值创造，每个服务模块作为一个价值创造单元，彼此之间的联结便构成复杂的价值网络，对于产业服务模块化价值网运行过程中的诸多重要问题（如服务价值模块之间的信息交换、价值交换和传递等）都离不开宏观的组织与协调。于是，对这个价值网络进行有效治理的重要性就凸显出来。因而，立足价值创造这一核心与前沿问题，用定量或者多元的研究手段分析服务模块化价值网治理机制将会加强。站在产业发展的视角探求以服务模块化方式组建价值网，站在组织管理的视角寻求服务模块化价值网的分工、协调、激励、学习与创新等治理机制，理应成为未来研究的重要取向。

基于此，本书将以服务模块化价值网的价值创造为切入点，把服务管

理学和产业组织学等相关学科融合起来，通过调研获取数据，主要运用规范分析、案例探讨及实证研究的方法，系统探索服务模块化价值网治理机制对价值创造的影响机理、路径，使服务模块化、价值网和网络组织治理机制理论更加细化、深入，以便从政府宏观和产业中观两个层面对产业服务模块化价值网治理机制进行优化设计，探求解决现实中产业服务模块化价值网运行中制约价值创造矛盾的对策，从而实现产业绩效的提升。

目 录

第一章 绪论.....	001
一、研究背景与研究意义	001
（一）研究背景	001
（二）研究意义	003
二、研究框架.....	004
（一）研究内容	004
（二）研究目标	006
（三）研究方法	006
（四）创新之处	007
第二章 服务模块化的理论逻辑	009
一、服务及其要素	009
（一）服务	009
（二）服务要素	012
二、服务模块化.....	022
（一）模块化	022

(二) 模块化对服务的影响	023
(三) 服务模块化	025
第三章 服务模块化与制造模块化价值创造的差异性	028
一、模块化分工的差异	030
(一) 制造模块化分工	030
(二) 服务模块化分工	031
二、模块化集成的差异	032
(一) 技术形态的集成	033
(二) 组织形态的集成	033
(三) 知识形态的集成	034
三、模块化界面的差异	034
(一) 对偶界面	035
(二) 共生界面	035
四、模块化耦合程度的差异	037
(一) 模块接口的复杂程度	037
(二) 模块调用方式的灵活性	038
五、模块化定制水平的差异	039
(一) 定制范式	039
(二) 定制技术	040
第四章 服务模块化对价值创造的影响机理	041
一、服务模块化对价值创造影响的理论分析	041
(一) 服务模块化的价值创造过程	041
(二) 服务模块化的内生维度	044
(三) 服务模块化的外生维度	046

(四) 服务模块化对价值创造的影响	048
(五) 小结	062
二、服务模块化对价值创造影响的案例分析	063
(一) 案例资料来源	063
(二) 案例分析思路	063
(三) 服务产品模块化 + 内生维度	063
(四) 服务流程模块化 + 服务定制	067
(五) 服务组织模块化 + 内生维度	071
(六) 小结	076
三、服务模块化对价值创造影响的实证分析	077
(一) 服务模块化测量指标选取	077
(二) 服务模块化测量过程	078
(三) 价值创造的测量过程	081
(四) 小结	087
 第五章 服务模块化网络对价值创造的影响机理	089
一、服务模块化价值网络的演进脉络	089
(一) 服务技术模块化	090
(二) 服务产品模块化	093
(三) 服务组织模块化	095
(四) 服务模块化价值网络	096
二、服务模块化价值网络形成机理	098
(一) 形成背景	098
(二) 形成动因	098
(三) 形成过程	102
三、服务模块化网络价值创造机理的逻辑解析	105
(一) 服务模块化价值网络价值创造效应的形成	106
(二) 服务模块化价值网络价值创造的特性	109

(三) 服务模块化价值网络价值创造的路径	112
(四) 小结	115
四、服务模块化网络价值创造的案例比较	117
(一) 节点的价值创造	118
(二) 线性价值创造	124
(三) 界面价值创造	126
(四) 小结	129
五、服务模块化网络价值创造模式评价	130
(一) 服务模块化网络价值创造典型模式的构建	130
(二) AHP 方法确定指标权重	132
(三) TOPSIS 方法评价指标	133
(四) 服务模块化网络价值创造模式案例分析	134
(五) 小结	138
第六章 服务模块化价值网络治理机制的构建与运行	140
一、治理机制	140
(一) 机制	140
(二) 治理机制的内涵	141
(三) 治理机制的类别	142
(四) 治理机制的构成要素	144
二、服务模块化价值网络治理机制的构建	147
(一) 构成要素	147
(二) 服务模块化价值网络治理机制的构建类型	151
(三) 服务模块化价值网络治理机制构建的影响因素	153
三、服务模块化价值网络治理机制的运行路径	158
(一) 规则机制路径	158
(二) 知识治理机制路径	162
(三) 产权治理机制路径	165

四、服务模块化价值网络治理机制运行的潜在风险	168
(一) 界面规则缺(越)位的风险	168
(二) 知识与界面规则的错位风险	169
(三) 知识产权缺失风险	170
五、小结	171
 第七章 服务模块化价值网络治理机制对价值创造的影响机理	173
一、服务模块化价值网络治理机制对价值创造影响机理的	
案例分析	173
(一) 案例分析方法与案例数据来源	174
(二) 案例分析程序	175
(三) 案例分析框架	175
(四) 案例描述	176
(五) 案例比较分析: 规则、知识及产权视域中的服务	
模块化价值网络治理机制	178
(六) 案例讨论	185
(七) 案例启示与对策: 服务模块化价值网络治理机制	
的改进路径	188
(八) 案例分析总结	192
二、服务模块化价值网络治理机制对价值创造影响机理的	
实证分析	193
(一) 服务模块化价值网治理机制对价值创造影响的	
机制模型	194
(二) 研究设计	197
(三) 实证检验	198
(四) 结论及建议	199

第八章 结束语	201
一、主要研究结论	201
(一) 服务模块化与制造模块化的价值创造差异性	201
(二) 服务模块化影响价值创造的机理	203
(三) 服务模块化价值网影响价值创造的机理	203
(四) 服务模块化价值网治理机制影响价值创造的机理	204
二、研究展望	206
参考文献	208
后记	220

第一章 绪论

一、研究背景与研究意义

（一）研究背景

1. 服务模块化的演进背景

产业组织的演进形态遵循着分工→模块化→网络化的一般路径，模块化是近年在产业组织领域兴起的一个重要课题（汤超颖、周寄中，2007），现代产业组织研究的领域和对象已经从制造转向服务，由此，对制造模块化的研究也转向了服务模块化。

服务模块化的概念最早出现在服务业领域。现实中，服务模块化逐渐应用和推广到服务型跨国公司和金融、保险等服务产业。服务模块化思想和方法必将在更多的产业领域对企业生产、服务及组织层面产生深远的影响（青木昌彦、安藤晴彦，2003）。

服务模块化作为一种新型的组织形式，它打破了传统的一体化组织边界，提高了组织的渗透性和灵活性，能够充分地发挥对专业化分工的“分”和合作的“聚”的作用，从而实现技术、知识和制度等生产要素收

益的递增,促进服务产业价值创造能力的提高。

2. 价值网运作的背景

价值网作为适应全球化、信息化、网络化、集成化、敏捷化发展趋势下产生的一种新型商务运作模式,正在不断地在实践中创新和发展。模块化价值网正在取代价值链而成为新的价值创造模式(盛革,2009)。

网络经济时代不再是单一组织或线性价值链的竞争,而是组织与其协力者所共同营造的价值网的竞争(Applegate, 2000; 汪涛、李威, 2003)。近年来,一些著名的跨国公司已经全面启动了价值网运作。例如,戴尔在整个价值网范围内对其上下游厂商的生产与运营信息进行集成,实现客户定制、快速反应和零库存管理;惠普致力于在供应商、客户及合作伙伴间建立以客户为导向的扩展型协同业务关系;思科通过网络系统集成与掌控整个价值网中上下游企业的信息资源来为客户提供服务;丰田的价值网则具有动态性的组织结构和灵活的调节机制,使其核心能力单元处于主导地位;等等。

基于价值网的形态,从产业链的多个利益主体出发来系统设计和运作,而不只是关注企业内部价值链,更有益于产业整体的价值创造,也更有益于产业长期的价值增值。

3. 网络组织治理机制的运作背景

组织间合作网络是由“旗舰企业”与单个模块化企业构成的一个系统(Boari, 2001)。在这样的网络组织中,居于核心地位的“旗舰企业”往往控制着价值流路径的信息和资源,并能够起到帮助其他企业建立联结桥梁,而网络组织间关系成员都是具有自组织特性的能力要素模块化企业,他们由“旗舰企业”外部市场中的供货商、协作厂家、中间商、企业用户以及最终消费者,甚至是“旗舰企业”内部市场中的其他部门的能力要素模块组成。这些能力要素互补、互嵌的模块化企业相互合作,共同降低生产、交易以及市场认知等方面的不确定性,并支持“旗舰企业”价值创造。在这个网络组织中,有两种力在起作用:一是吸引力;二是逃逸力。单个模块化企业是否加入或退出组织间合作网络,取决于组织间合作网络

自身吸引力的大小和单个模块化企业逃逸力的大小。若组织间合作网络吸引力过大,单个模块化企业将会被组织间合作网络吸入;反之,若吸引力过小,单个模块化企业则会离组织间合作网络而去。使这两种力处于均衡态就是网络组织的治理机制,或者说是组织间合作网络的内部制度性标准或市场规则,这个治理机制是决定组织间合作网络自身的吸引力和单个模块化企业逃逸力差异的内在基础,并最终制约着该网络组织运行的效率。

作为最具代表性的网络组织治理机制,丰田的实践是:①认为网络共享知识平台建设是一个过程,可以逐步培育和养成成员企业的网络认同感。②建立了有效的知识保护和价值分配的网络规则。③建立人才流动机制,便利和鼓励成员企业间在网络组织之间的人员流动,从而使丰田公司的新产品开发速度更快和更有效率。④加强企业网络的基础设施建设,建立学习机制,提高网络的学习效率。

组织为了建立适应环境变化的动态能力,以获取持续的竞争优势,就必须具有较强的治理能力(罗珉,2011),而科学的治理机制是决定其治理能力高低的关键所在。在产业所形成的网络组织中,必须重新思考产业中各种利益主体之间的相互作用和关系,以此构建有效的治理机制,扩大与延展产业的整体价值创造力。

(二) 研究意义

在理论研究方面,诸多研究均欲阐明服务模块化和价值网的运作模式,关于网络组织治理机制的研究也颇多,遗憾的是,这些研究却忽视了服务模块化和价值网的价值创造机理,尚无一个系统、清晰的分析框架来诠释价值网治理机制及其对价值创造的影响机理,更未能在模块化视域下对价值网治理机制进行探究。此外,服务模块作为价值单元,在产业范围内的分工与协作会形成创造价值的网络,各个服务模块利益主体和顾客相互联结而成价值网。因此,需要把服务模块融入价值网中进行分析才能更好地理解其价值创造本质。但现有研究却忽略了这一重要问题。现实中,产业服务模块化价值网治理机制的构建与运作还处于萌芽、摸索阶段,与

价值创造之间暴露出较多的不协调性和冲突。因此，本书将产生以下理论贡献与实践意义。

1. 理论贡献

本书研究的广义目标是依据服务模块化、价值网及网络组织治理机制理论，围绕价值创造这一问题，吸收产业组织中有关服务模块化的学科知识，将规范分析、实证检验和案例研究全面结合起来，深入认识和剖析服务模块化价值网治理机制影响价值创造的机理，揭示服务模块化价值网治理机制的价值创造特征与规律。这些研究克服了以往定性研究的不足，也扩大了仅仅单方面关注服务模块化、价值网和网络组织治理机制的研究视野，研究成果将进一步充实、拓展、深化现有的产业服务模块化、价值网和网络组织治理机制理论，为产业组织学和服务管理学带来新内容。

2. 实践意义

根据微笑曲线，服务活动处于价值创造的高端，服务模块化的实质是价值创造极大化。产业服务模块化作为一种新型产业组织形式，通过分工与集成，以此嵌入全球价值链的高端环节，重构价值创造体系，是产业和企业寻求新价值增长极的重要路径。因此，本书的研究成果意在从政府宏观、产业中观和企业微观三个层面入手，为服务模块化价值网的治理机制进行科学规划与设计提供一个出发点，从而为产业的价值创造及增值提供理论支撑和方法指导，最终推动区域产业转型升级。

二、研究框架

（一）研究内容

以服务模块化、价值网和网络组织治理机制理论为根基，以嵌入产业

链中的服务系统为基本研究对象，在分析其模块化及所形成服务模块化价值网的基础上，重点研究服务模块化价值网治理机制对价值创造的影响机理。具体包括以下五大问题。

1. 服务模块化价值网治理机制影响价值创造机理的理论探讨

阐述服务模块化、价值网及网络组织治理机制等理论文献；分析服务模块化价值网的结构模型、演化机理及动力机制，探究服务模块化价值网治理机制在价值创造基点上的结构、特性、演化机理和生成过程；对比服务模块化价值网这种新兴网络组织治理机制与一般意义上网络组织治理机制，找出二者在价值创造方面的异同点。

2. 服务模块化与制造模块化价值创造的差异性解析

以制造模块化为参照，基于产业或企业案例，从模块化分工、模块化集成、模块化界面、模块化耦合程度、模块化定制水平五个维度诠释服务模块化的价值创造性。

3. 服务模块化对价值创造的影响机理

界定服务模块化的构成要素以及价值创造的概念内涵和测量体系，阐述服务模块化的外生维度和内生维度的概念内涵与分类标准，运用理论演绎、案例分析和实证分析的方法探索服务模块化是如何通过外生维度和内生维度影响价值创造的，包括这种影响的形式、原理和效果。

4. 服务模块化网络对价值创造的影响机理

通过案例比较，探究卷烟产业与食品制造业服务模块化价值网在点、线、面，即价值模块节点活性、线性耦合、界面“部件”与“接口”设计及界面规则设计程序的价值创造差异。

5. 服务模块化价值网络治理机制对价值创造的影响机理

在分析服务模块化价值网络治理机制的构建与运行的基础上，基于探索性案例分析的方法和框架，立足规则、知识、产权三种要素，对卷烟产业与乳制品产业服务模块化价值网络治理机制的价值创造进行比较，并通过文献研究及理论分析，推导服务模块化价值网治理机制影响价值创造的理论模型，进而根据从相关企业中所获得的数据，对理论模型进行实证