



“经济转型与管理创新”学术精品文库

电子商务 企业智慧资本研究 ——理论新视角

王力平 著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

“经济转型与管理创新”学术精品文库

电子商务企业智慧资本研究

——理论新视角

王力平 著

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

电子商务企业智慧资本研究：理论新视角 / 王力平
著. —成都：西南交通大学出版社，2013.9
（“经济转型与管理创新”学术精品文库）
ISBN 978-7-5643-2695-1

I. ①电… II. ①王… III. ①电子商务—商业企业管理 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 233857 号

“经济转型与管理创新”学术精品文库

电子商务企业智慧资本研究

——理论新视角

王力平 著

责任编辑	李晓辉
特邀编辑	孟秀芝
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	148 mm × 210 mm
印 张	10.5
字 数	307 千字
版 次	2013 年 9 月第 1 版
印 次	2013 年 9 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-2695-1
定 价	30.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话：028-87600562

序 言

随着人类社会由工业经济时代步入新的信息经济时代，智慧资本逐渐胜过物质资本，成为创造企业价值的主要源泉，由此给电子商务企业带来新的管理思考和新的组织运行格局。

智慧资本的管理对企业管理理论构成了强有力的挑战，从而深刻改变了企业组织的运行方式。传统的基于物质资本产权视角的企业理论与企业治理在解释电子商务企业飞速发展现状时捉襟见肘，一种新的企业理论与治理模式呼之欲出。本书作者从电子商务企业智慧资本的价值所在出发，探讨了智慧资本的管理机制、智慧资本衡量的方法与策略，还从智慧资本的人力资本、知识资本、构造资本、关系资本等方面入手提出了相应的管理与衡量方式、方法。作者不是用枯燥的学科原理进行简单的说教，而是运用大量的研究材料和实际案例来描述新型管理模式，并对此做了哲理上的概括和提升。之所以如此坚定地支持“智慧资本在企业管理中的提升价值”这种观点，是因为我们认为，智慧资本营运并没有改变传统企业的营运的基本规律，它只是用智慧资本管理理念“武装”电子商务企业管理者，呼唤智慧资本评估体系的构建，促进电子商务企业的管理者全面、深入地把握好自身企业的各种有用资本、有效资源，为企业的发展注入新的活力。



二〇一三年七月

前 言

智慧将成为企业的重要资源。知识将取代机器设备、资金、原料或劳动力，成为企业经营最重要的生产要素，这是管理大师彼得·拉克在所著的《21 世纪的管理挑战》（*Management Challenges for the 21st Century*）中提到的。换言之，企业不再是以所谓土地、设备、场地等实体资本作为竞争优势的来源，而是以无形资产及知识创造的价值为决胜的关键，在电子商务领域，利用虚拟的空间、利用智慧创造出惊人的财富是一个不争的事实。而在现代企业中所谓的无形资产及知识创造的机制，就是一般所称的智慧资本（*Intellectual Capital*）。智慧资本是指能够转化为市场价值的知识，是企业能够带来利润的所有知识和技能。

智慧资本理论的出现，是知识在经济发展中尤其是在企业发展中的重要性不断提高的结果。未来的经济是一种知识密集型、智慧型经济，并以不断创新的知识为基础，以智慧资本为标志的新的经济形态。这种经济形态将成为 21 世纪的主流，也将成为推动新经济发展的引擎，成为新经济时代企业竞争、生存和发展的决定性因素。电子商务在全世界的蓬勃发展，离不开企业的智慧资本的效能，同时这也将积极推动企业的可持续发展。

电子商务企业的智慧资本主要由人力资本、知识资本、构造资本和关系资本构成。人力资本主要是由企业员工所具备的和学习知识的能力、完成任务的能力和发明创新的能力等人力因素所构成的。人力资本是智慧资本中最为活跃的因素，它是智慧资本中与其他各要素连接的纽

带和桥梁。如果电子商务企业离开人力资本,那么无论企业的技术多么先进,市场的前景多么好,企业都根本不能在市场竞争中实现其增量价值。在智慧资本模型中对人力资本的评价,我们力推把资本的要素进行定性、定量的衡量。知识资本主要指以知识为主体,可参加企业再生产循环,具有高增值性的资本化的知识要素。知识资本主要由知识含量资本、素质资本和管理资本三部分构成,其中,知识含量资本主要是通过员工劳动知识化、信息的广深度及创新技术的投资形成的资本化的资源;管理资本主要是通过对计划、决策、控制等活动的投资形成的资本化的成果。构造资本主要指企业的经济技术、专有权、组织专属拥有权等,这些不依附于企业人力资本而存在的企业的其他能力,是智慧资本的实力所在,是企业创造市场价值的重要源泉。关系资本是指企业的文化、外在形象以及客户关系等,是最为重要的一种经营性资本。在企业运用智慧资本创造市场价值的过程中,关系资本起着催化剂和纽带的作用。电子商务企业要想发挥人力资本、知识资本、构造资本的作用,必须具备关系资本的条件,这是企业创造市场价值的重要途径。

在新经济的环境下,智慧资本的价值日益受到人们的广泛关注,对电子商务企业来说,它们真正的价值在于能够为企业创造可持续发展的能力和价值扩张的潜力。目前,智慧资本已成为电子商务企业增值的重要手段和创造利润的重要源泉,它是电子商务企业发展壮大的助推器,是企业规模迅速扩张的强大动力。

新经济时代创新成为经济发展的主题。在新经济条件下,只有不断创新,才能在竞争中处于有利地位,才能推动经济的可持续发展。新经济的本质可以看作知识创新的经济,知识产品生产的经济,而这些创新和创造的源泉就是智慧资本。如果把新经济比作一棵大树的话,创新便是其枝干,智慧资本则是为它提供营养的根系。我们可以将新经济时代的经济形态概括为:智慧资本+社会资源+创新=新经济。在新经济时

代,电子商务企业中的智慧资本扩张的速度决定着企业发展的速度,同时对企业的变革产生巨大的影响。由于科技创新能力的增强及技术手段的先进,技术成果应用于生产的周期越来越短,科技产品的更新速率加快,从而推动科学技术向更高层次拓展。如作为电子商务的心脏的网络技术,在短短的20多年时间里,已经历了以单主机为中心的联机终端系统,向多个终端联机系统互联,形成了多主机互联网络的发展,由局域网、城域网,向广域网的发展,目前正在向超大规模云集成的迈进。电子计算机的应用和普及更具代表性,在我国,20年前电子计算机还不被大多数人所熟悉,然而,仅仅20年,如今486、586已属淘汰产品,速度更快,性能更好的奔腾TM、i5和i7已面世,智能计算机、生物计算机、云计算、物联网已不再遥远。20世纪初,社会生产力的发展只有5%依靠科技进步,20世纪末发达国家这一比例已达70%~80%。进入21世纪以后,科学技术发展更为迅猛,知识创新成果层出不穷,有台式机上网、手提机上网和手机上网,实现了无线上网,截至2012年12月月底,我国手机网民数量为4.2亿,年增长率达18.1%。电子商务技术也由电子商务的核心技术(EDI),向Web浏览技术、数据库技术发展,数据库也有数据收集、存储和应用、决策支持、Web数据库支持之分。

在竞争日益激烈的新经济时代,电子商务企业智慧资本运营的重要性已经凸显。正是为了引起更多的人对智慧资本的高度重视和关注,作者特编写了此书。本书运用定性和定量相结合的方法,评价电子商务企业拥有智慧资本的程度和价值,通过对智慧资本的评估和量化,使电子商务企业能够准确把握自身创造可持续发展价值的潜力,制定有效的智慧资本运营策略和措施,优化资本结构,使其获得良好的经济效益,促进智慧资本的增值。

本书的诸多论述,在继承传统理论研究的基础上进行了前瞻性的探索,希望能给读者在实践过程中的进一步深化研究提供参考。在本书即

将出版之际，我首先要对长期支持我学习与研究的妻子，以及在研究给予支持的朋友和同事表示衷心的感谢！其次对在工作中给予帮助的京东商城成都分公司总经理郝劲刚及人力资源部的胡伟经理、温江花木电子商务交易中心总经理汪勇表示衷心的感谢！同时还要感谢成都理工大学博士生导师罗映光教授的热情作序。

由于编者水平及时间所限，书中难免存在不妥之处，敬请读者多提宝贵意见。

作 者

2013 年 4 月 17 日

目 录

第一部分 电子商务企业智慧资本概论

1 电子商务企业智慧资本的统揽	3
1.1 智慧资本是电子商务企业中价值所在	3
1.2 电子商务企业智慧资本的分类	15
2 电子商务企业智慧资本的管理机制	20
2.1 企业智慧资本的管理与考量机构	20
2.2 企业智慧资本考量的方法与策略	29

第二部分 电子商务企业人力资本的管理与考量

3 电子商务企业人力资本的识别与考量	63
3.1 人力资本的核心是专业人才	63
3.2 企业员工的能力和工作考量	86
3.3 电子商务企业人力资本向组织资本转化	93
3.4 企业人力资本的市场	97
3.5 电子商务企业人力资本价值的考量	104
4 电子商务企业人力资本会计	111
4.1 企业人力资本会计的内涵	111

4.2	人力资本成本会计的确认和计量	112
4.3	人力资本价值会计的确认与计量	113
4.4	人力资本会计的计量与报告	115

第三部分 电子商务企业知识资本的管理与考量

5	电子商务企业知识资本的经营策略	123
5.1	知识资本是电子商务企业的战略资源	123
5.2	知识资本市场是电子商务企业利润的源泉	135
5.3	电子商务企业知识资本的经营策略	142

第四部分 电子商务企业构造资本的管理与考量

6	电子商务企业技术秘密的管理与评估	153
6.1	企业技术秘密的管理	153
6.2	企业技术秘密的评估技巧	158
7	电子商务企业商标权的管理与评估	160
7.1	商标权的管理	160
7.2	商标权的考量方法	172
7.3	商标权的审计	176
8	电子商务企业专利权的管理与评估	179
8.1	专利权的归类管理	179
8.2	专利权的考量方法	184
8.3	专利权的审计	193
9	电子商务企业版权和著作权的管理与评估	196
9.1	版权、著作权的管理	196

9.2 版权、著作权价值的评估方法	202
10 网络软件的管理与价值评估	210
10.1 网络软件的管理	210
10.2 网络软件价值的评估方法	213
10.3 网络软件的价值计量与审计	216
11 电子商务特许经营权的管理与评估	218
11.1 电子商务特许经营权的管理	218
11.2 电子商务企业特许经营权价值的评估	225
12 质量管理体系认证、CA 认证、网站备案的管理与评估	231
12.1 ISO 20000 质量管理体系认证管理及意义	231
12.2 质量管理认证体系建立的步骤	234
12.3 质量管理体系认证的价值计量	240
12.4 CA 认证与网站备案管理	241

第五部分 电子商务企业关系资本的管理与考量

13 电子商务企业公众形象的价值与回报	247
13.1 电子商务企业形象的两种 CI 观	247
13.2 电子商务企业形象设计与管理	251
13.3 电子商务企业整体形象拥有的价值	257
13.4 满意利润的模型	265
14 电子商务企业关系资本的维系与管理	270
14.1 客户关联管理的基础	270
14.2 建立正确的网络客户关系管理	273
15 电子商务企业关系资本的考量	284
15.1 网络客户盈利分析	284

15.2 电子商务企业关系资本评估的步骤	289
15.3 企业关系资本的财务评估方法	292
附录一	303
附录二	306
附录三	308
附录四	313
附录五	316
附录六	320
参考文献	323

第一部分 电子商务企业智慧资本概论

在新经济的环境下，智慧资本的价值日益受到人们的广泛重视，对电子商务企业来说，它们真正的价值在于能够为企业创造持续发展、不断提升能力和价值的潜力。目前，智慧资本已经成为电子商务企业增值的重要手段和创造利润的重要源泉，它是电子商务企业发展壮大的催化剂，具有使企业规模迅速扩张的强大能量。

1 电子商务企业智慧资本的统揽

1.1 智慧资本是电子商务企业中价值所在

资本,从广义上讲是作为人类创造物质和精神财富的各种社会经济资源的总称。在金融学和会计学领域,资本通常代表金融财富,特别地,是用于经商、兴办企业的金融资产,是财富得以增长的源泉,也是企业运转的动力。然而,由于资本本身的多层次结构与功能差异以及它们各自与特定生产力的内在联系性,在不同的生产力发展阶段,在不同的生产和服务领域,人类实际利用的资本是大不相同的。智慧,是人的—种高级的综合能力,即对事物迅速、灵活、正确地做出理解和处理的能力。依据智慧的内容以及所起作用的不同,可以把智慧分为三类:创新智慧、发现智慧和规整智慧。创新智慧,可以从无到有地创造或发明新的东西。资本可以划分为物质资本、自然资源、人力资本、技术知识、构造资本、关系资本,而人力资本、构造资本、技术知识和关系资本所构成的智慧资本只有充分发挥,才能实现其效能的最佳作用。随着智慧资本的发挥,生产力水平的提高,与新生产力协同的资本被发掘、积累,新生产力与新的资本就会自主形成相对稳定而有序的核心竞争力,并形成新的经济增长功能。也随着生产力进步,各种资本的利用率和对经济增长的贡献率不断发生变化,从而使智慧资本可以改变劳动力水平,提高创造财富能力。

从社会商务活动的发展进程,我们不难看出智慧的作用。如图 1.1 所示,人类最早采取“以物易物”的交换方式,即 $W-W$ 交换,当时没有资金流,商品所有权的转换是紧随物流的转换而发生的。智慧使人类的交易链上出现了第一层中介——货币,人们开始用货币来买卖,不

过这时是“一手交钱，一手交货”，即W—G交换。后来，随着社会分工的日益细化与商业信用的发展，专门为货币作中介服务的第二层中介出现了。这就是专门机构（如银行），随着它们的出现，物流和资金流开始分离，产生了多种交易方式：交易前的预先付款，交易中的托收、支票、汇票，交易后付款如分期付款、延期付款，即W—中介—G交换。随着网络技术和电子技术的发展，电子中介作为一种工具被引入生产、交换和消费中，人类进入了电子商务时代，产生了W—电子中介—G交换模式。在这个时代，人们做贸易的顺序并没有改变，还是要分交易前、交易中和交易后三个阶段，但进行交流和联系的工具变了，如从以前的纸面单证变为现在的电子单证。这个时代的一个重要特点就是信息流发生了变化（电子化），更多地表现为票据资料的流动。此时的信息流处于一个极为重要的地位，它贯穿商品交易过程的始终，在一个更高的位置对商品流通的整个过程进行控制，记录整个商务活动的流程，是分析物流、导向资金流、进行经营决策的重要依据。在电子商务时代，由于电子工具和网络通信技术的应用，交易各方的时空距离几乎为零，有力地促进了信息流、商流、资金流、物流“四流”的有机结合。对于某些可以通过网络传输的商品和服务，如软件、视频、方案、电子杂志等一些电子版本，通过网络以电子的方式送给购买者，就可以做到“四流”的同步处理，通过上网浏览、查询、挑选、点击，用户可以完成对某一电子软件的整个购物过程。

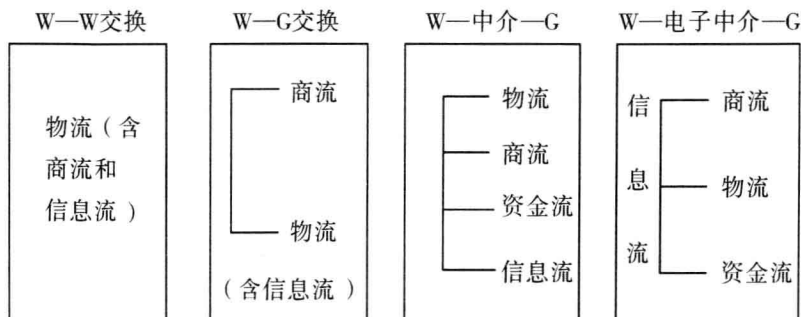


图 1.1 商品流通过程中的地位演变

在科学技术对社会发展的促进作用中，真正占主导地位的要素则是

智慧及其资本。在第三次产业革命浪潮之后，在以计算机为代表的各门技术的蓬勃发展（即智慧表现在它对网络科学技术的开发、利用）对社会产生了重大贡献。十多年前中国几大门户网站怯生生地登陆纳斯达克指数，那时国内互联网用户只有 1 500 万，至今用户已达到 5 亿。

在 2002 年，中国网购交易额仅为 13 亿元，2009 年这个数字飙升至 2 482 亿元。随后网购步入快速发展期，2010 年，交易额为 4 980 亿元，2011 年达 7 826 亿元，2012 年达到 12 594 亿元，占社会消费品零售总额的比重也从 2009 年的 21% 上升至 2012 年的 43%。2012 年，仅阿里巴巴集团的销售规模就将突破 1 万亿。

电子商务之所以在中国具有广阔前景，是因为它与智慧具有密不可分的三大特征：① 符合人性，移动互联网竞争的是时间，时间就是生命；② 符合客户价值的电商模式，能够大大减少库存，减少渠道费用；③ 电商模式更多的是智慧资本的作用，营销技术、技巧的应用。

一方面，由于智慧资本的重要性日渐凸显，实际上的应用需求亦日渐殷切，但智慧资本的无形本质使其在观念上尚不容易理解，在实际应用中遭遇诸多瓶颈，因此许多学者专家投入相关议题的研究。但是智慧资本研究领域仍处于萌芽的阶段，探讨性的文献仍占多数，关于如何考量电子商务企业智慧资本进行客观的考量方面，尚缺乏相关的文献，国内相关的研究更是有限，致使此领域无法有更进一步的突破。

另一方面，由于高科技产业之市场价值远超过传统会计方法所能表达的范围，评估指标亦由以有形资产为主体的评价模式转变为能表现出无形资产的新评价模式，故急需透过智慧资本的考量使得投资信息更加有效化。建构用以评估电子商务企业智慧资本的评估模式，实为现阶段当务之急。

1.1.1 智慧资本的定义

智慧资本的概念最早于 1969 年出现在 John Kenne Galbraith 的信件中 (Masoulas, 1998)。Galbraith 认为智慧资本是指运用脑力的行为，而不单是知识和纯粹的智力 (Galbraith, J. K., 1969)。

Thomas Stewart 在 1991 年对智慧资本提出较具体的定义：智慧资本