

香港经验：新兴服务业

香港服务业联盟

呈交

中国国家发展计划委员会

02年7月17日

香港经验：新兴服务业
香港服务业联盟 呈交 中国国家发展计划委员会

新兴服务业的源头和动力

香港 - 与其他以服务业为主导的先进经济体系一样，服务业的运作是有著连锁的关系。任何新兴的服务业都不是从无而有，而是由传统的行业中孕育，其发展又需要一个新机勃现的市场，以强健和多元化的工业为后盾，将传统和新行业串连。换句话说，市场是发展新兴服务的原动力。

在一个商机涌现的市场，是有很多元素可以促成新兴服务的出现，这些元素可以区分为以下两个类别：

- (甲) **从瞬息万变的市場动力而产生：** 例如是一些在市場压力下应运而生的新兴服务。正如上文所述，虽然「新」元素仍存有一些旧有的运作模式，但它们不是「旧瓶新酒」，而是在市场的变化中破陈立新；纯粹将旧有行业重新包装仍会被视为旧行业，「新」服务是需要经由市場肯定。
- **结合不同的服务 (Bundling)：** 将现有的众多服务综合，从而产生「新服务」，此等例子可见於通讯、资讯科技及多媒体服务。
 - **直接从已有服务中衍生(Derivatives)：** 新服务在形式上是「新」，其实是已有服务模式的衍生物，例如是金融机构的衍生工具。
- (乙) **运用新资源、技 或方法发展新兴服务，并突出其可以识别的新元素：**
- **以新的模式传送既有服务：** 采用新方法提供服务，例如是互联网零售服务。
 - **开发备而未用的新资源：** 令行业开展新领域，例如是猎奇式的旅遊服务。
 - **输入或改造新服务：** 新服务可以在本土研发，亦可从外输入，例如是以卫星科技为应用的服务。

由於新兴行业的发展动力来自市場，在过程中政府所担当的角色是非常有限，除了保护消费者权益外，大体上政府是无需干预市場的运作。虽然在一些情况政府是需要规管，但往往不是针对新兴行业，而是因为一般公众利益的需要，对一些传统的行业进行监管，从而把这些监管引伸

至相关的新兴行业。

新兴行业的范畴

尽管所有新兴服务是需要全面性的研究，下列只列举部份可能在中国具发展潜力的新兴行业。

金融服务：银行业

- **中产顾客的个人银行服务 (Personal Banking)：** 迄今个人银行服务仍然是一些少数拥有高资产人士的专利，但是由於科技的日益发展，个人银行服务将会延伸至中产阶层顾客。根据香港的经验，市场竞争越多，新服务的发展范畴就越广阔。
- **电子银行服务 (eBanking)：** 采用互联网路，为不同类型的顾客及中小企业提供网上银行服务。
- **商人银行服务 (Commercial Banking)：** 为企业提供的商人银行服务在国内市场只出现很短的时间，中国市场开放后，国内及国外投资者在这方面的需求将会急剧上升。
- **业务专让中介 (Business Brokerage)：** 是商人银行服务的延伸，专为中小企业而设。因为中小企业的特性，其对商人银行的需求往往集中在一些较新和专门的服务，例如是风险评估、并购、资产保护和杠杆投资等。

金融服务：证券

- **上市服务 (Listing Services)：** 必须采用专门化的商业会计和商业法律等专业服务。
- **金融衍生工具交易 (Derivatives Trading)：** 例如是期货交易。有关服务必须受到监管。

金融服务：保险

- **综合人寿医疗保险服务 (Integrated Life Insurance & Healthcare Services)：** 由於保险市场的竞争，产生不同需求，从而制造空间，让综合健康、教育和储蓄的保险计划可以多元化发展。
- **保险经纪 (Insurance Brokerage)：** 由於独立保险经纪熟悉保险公司的运作和条款，透过度身定做的投保方案，减少出险机率。在成熟的保险市场中，百分之七十的投保人都是使用保险经纪的服务。

金融服务：其他专业服务

- **私人投资顾问 (Private Investment Advisory)：** 当中国中产阶级开始发展，人民的资产渐趋复杂化，当中包括证券、债券、房屋及其他不动产等。虽然传统的信托银行和保险公司均提供投资顾问服务，但仍

有一些在中国尚未容许的专业投资顾问服务，可以协助顾客作出投资计划。当人民币在市场上可以自由兑现，而人民可以投资海外市场时，此类专业服务的需求便会大增。

- **财务顾问 (Financial Consultancy)**：当人民收入增加，市场出现一系列不同类型的金融服务，以符合投资和改善生活的需要，独立的财务顾问的需求将会同步攀升。
- **独立评估服务 (Valuer Services)**：在中国市场，越来越多企业兼并，重组，收购或破产发生。独立的评估服务可保证投资市场的顺利发展，以及国有资深的保值和增值。
- **公司背景，信用调查服务 (Credit Services)**：投资者要求市场提供公正的调查服务（如邓白氏国际信息咨询公司 – Dun & Bradstreet），以便於他们在投实决策时能找到合适的对象，也在某程度上促使每间企业诚信运作。
- **公证行服务 (Inspection Services)**：中国人世，将有不少的跨国公司将其采购中心设於中国，质量公证服务（如通标标准服务有限公司 – SGS）的需求亦会增加。现时，在国内能够得到市场信任的商业公证行并不多。

旅遊服务

- **新资源旅遊事业 (New-resource Tourism)**：开展尚未开拓的资源，包括生态旅遊 (Eco-tourism) 及文物旅遊 (Heritage Tourism) 等。
- **健疗旅遊 (Health-related Tourism)**：例如是「温泉假期 (spa holidays)」等，这方面中国可以利用中药发展新服务，潜力优厚。
- **教育及培训旅遊 (Education & Training-based Tourism)**：针对学生及中产阶级年青人市场而设，这市场正不断扩大。
- **搏彩及相关娱乐服务 (Gaming & Related Entertainment)**：高级赌场和国际级主题公园的结合，在拉斯维加斯经已建立模式，但中国在观念上仍然是新奇事物。

物流、分销和供应链管理

- **第三方物流服务 (Third Party Logistics - 3PL)**：企业将物流的运作外判予独立专业操作者，由於在操作上更专门化，可以促进有关知识和专长。
- **第三方贸易服务 (Third Party Trading)**：商品及服务贸易由独立专业第三者操作，从而促进有关知识和专长。
- **商业服务特许经营 (Business Format Franchising of Servicing Sectors)**：将特许经营的概念由饮食服装业等延伸至其他服务行业，包括消费者服务（如电脑教育）及生产者服务（如房地产服务）。

- **分销特许经营权 (Subfranchising)**：国内尚未容许国际特许经营商的区域被授权者 (territorial franchisee) 分销经营权。分销特许经营权是一种行之有效的特许经营方法，在发展业务同时亦协助本土中小企业营商，故此中国应考虑放宽有关规限。
- **非商店零售 (Non-Store Retail)**：非商店式零售服务，例如是目录销售及互联网销售等非传统的零售方法。
- **客户关系管理 (Customer Relationship Management - CRM)**：将传统的销售全民化及客户服务的运作行销自动化，令客户中心、前台服务以至维修中心等均辅助销售的工作。
- **电子货币 (E-payment System)**：无线付款系统 (如香港的八达通卡) 及有关的服务应用。

能源和环保服务

- **废物处理 (Waste Treatment)**：包括废物收集及分类，再用及回收服务等。当人民收入和生活水准提升，生产更多的废物，令此传统的服务需求增加，同时在废物处理的组织和管理方面出现新的方法。这行业极有潜力提供大量就业机会。
- **供水及净化服务 (Water Supply & Purification)**：另一类因人民收入及生活水准提升而出现需求的服务，加上新科技的发展以及服务模式的改良，将为此类服务注入新元素。
- **另类能源开发 (Alternative Energy)**：例如将阳光和风力转化成能源等有关服务。
- **洁净能源和电能 (Clean Energy & Micro-energy)**：发展燃料电池科技 (fuel cells technology)，以符合消费者能源市场的需求。

生活模式行业

- **健康及健美服务 (Health & Fitness Services)**：包括健康中心服务、健身训练及营养顾问等，这方面是可以注入「中国元素」，如气功、穴压和中国式素食方案等，提高发展潜力。
- **化妆及美容师服务 (Cosmetic & Beautician Services)**：尤其是那些使用中国草药或其他华人的传统方法。
- **健康服务另类模式 (Alternative Delivery of Healthcare)**：例如是「个人化登门健康服务 (Individualised Home-Delivery of Healthcare Services)」，以及「远距保健和虚拟的造访服务 (Tele-health & Virtual Visit Services)」等。

电讯及相关服务

- **流动电话及有关服务新模式 (New Mobile & Related Services)**：例

如是第三代移动电话 (Third-generation 3G Mobile Services)，和开发相关服务的新模式。

- **增值服务 (Value Added Services)**：包括以网络互连协议 (Internet Protocol - IP) 为基础的再售服务 (Resale-based Services)。这些在其他地方已经不是新服务，但在中国，相对来说是仍待发展，例如是虚拟私人网路 (Virtual Private Networks - VPN)、虚拟私有网路 (IP-VPNs)、网路电话 (Voice Over IP)、虚拟内部网路 (Virtual Intranet)、光纤网路 (Dense Wave Division Multiplexing - DWDM) 和流动虚拟网络服务 (Mobile Virtual Network Operator - MVNO) 等。
- **光传送网 (Optical networking) 顾问服务。**

电脑和科技应用

- **电脑和网络保安服务 (Computer & Internet Security Services)**：包括资料系统保安 (Information System Security)、电脑紧急应变 (Computer Emergency Response) 和资料 / 灾变复原 (Data/Disaster Recovery) 等。
- **多媒体服务 (Multimedia Services)**：不同类型多媒体的开发、出版和程式设计服务，可以应用於企业和消费者，例如是网路游戏、多媒体广告和网路视象广播 (webcasting)。
- **空间资讯学 (Geomatics)**：遥感 (Remote Sensing)、全球定位系统 (Global Positioning System - GPS)、地理资讯系统 (Geographical Information System - GIS) 及有关服务。

教育和专业服务

- **网上进修 (eLearning)**：透过互联网路提供教育及培训，尤其是成人教育和商科进修。
- **规划及景观建筑师 (Planners & Landscape Architects)**：虽然并不是新兴服务，但亦会因为生活水平的提升而增加对服务的需求。
- **多类型设计服务 (Various Design Services)**：例如是服装设计、室内设计、版面设计和工业设计等，因为科技的发展而微分化，切合多元化的市场。
- **综合性专业服务 (Multidisciplinary Professional Practices)**：在同一企业中综合不同类型的专业服务，如配合会计、法律、测量、建筑和专业管理人士等，组成一系列的地产发展服务。