

国内服务供应链研究最新进展及启示

——基于元分析的视角

武勇杰, 赵公民

(中北大学 经济与管理学院, 太原 030051)

摘要:目前,国内服务供应链研究在广度和深度都发展到了一定水平。利用元分析方法,对 2003—2012 年 10 年间收录在中国期刊全文数据库(CNKI)上的服务供应链文献进行分析,从服务供应链定义、模型构建、评价体系及测度、具体行业 and 具体领域、相关会议及其他相关研究六个主题较为全面地说明了国内服务供应链的研究进展,进而指出服务供应链现有研究的不足,为后续服务供应链的研究提供参考依据。

关键词:服务供应链;研究进展;启示;元分析

中图分类号:G353.11 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2013)06-0070-05

随着服务外包和服务经济日益发展,服务供应链管理在服务业、服务产业乃至国家的经济运行中发挥了越来越重要的作用。服务供应链是指围绕服务核心企业,利用现代信息技术,通过对链上的能力流、信息流、资金流、物流等进行控制来实现用户价值与服务增值的过程^[1]。西方学者对服务供应链的研究始于 20 世纪 90 年代后期,而此时期,国内学者多进行的是对产品供应链在服务行业中应用的研究。进入 2003 年以来,国内才开始了服务供应链问题的探索 and 关注,到目前,国内专门探讨服务供应链的论文 and 专著并不多,对服务供应链的回顾或评估文献也是甚少,特别是基于国内学者的服务供应链综述文献尚未见到。鉴于此,本文采用元分析法,依托国内学术期刊数据库,梳理 10 年来关于服务供应链的研究状况,分析国内学者关注的主题及其变化趋势,为今后的研究选题提供参考,同时也希望本研究能反映出服务供应链在我国管理研究中的发展趋势。

1 检索方法与数据来源

1.1 检索方法

对于学术文献的研究,Usdiken 和 Pasadeos^[2]从六个维度对学术文献研究方法进行了整理和划分,如表 1 所示。由于元分析法是对众多现有文献的再次统计,能够清晰地、全面地反映学术研究的脉络和路

径,因此,本文采用元分析法对服务供应链相关问题进行分析。

1.2 数据来源

中国期刊全文数据库(CNKI)是国内三大文献检索系统之一,它是集期刊杂志、博士论文、硕士论文、会议论文、报纸、工具书、年鉴、专利、标准、国学、海外文献资源为一体的、具有国际领先水平的网络出版平台^[3]。其强大的文献检索平台和全面的文献检索功能能够较全面地、完整地提供本研究所要收集的文献数据。以“服务供应链”作为篇名关键词在 CNKI 检索系统中进行检索,收集 2003—2012 年间篇名中含有“服务供应链”的所有文献,全面梳理服务供应链的最新研究现状和进展。

表 1 学术文献研究的维度划分

研究维度	观点
1、发表效率	评价特定作者和机构对该领域的贡献
2、文献回顾	基于对某一特定学科的研究结论,进行启发式总结和范式构建
3、元分析	对众多现实有实证文献的再次统计
4、方法论调查	考察同一学科领域内,同一主题的研究文献所使用的不同研究方法
5、专业期刊调查	对特定专业期刊中文献进行内容分析,以获得对某一学科深刻理解
6、引用分析	考察文章中参考文献和脚注的引用情况

收稿日期:2013-04-07

基金项目:山西省软科学研究计划项目(2012041024-03)。

作者简介:武勇杰(1987—),男,山西晋中人,中北大学经济与管理学院,硕士研究生,研究方向:服务供应链管理;赵公民(1970—),男,山西闻喜人,中北大学经济与管理学院,博士,教授,研究方向:营销创新和企业社会责任。

2 国内服务供应链研究概况

2.1 文献数量分布与走势

CNKI在2003—2012年10年间收录了有关服务供应链的文献共289篇,如表2所示,文献数量的分布呈现出明显的递增趋势和阶段性特征。因此,将国内服务供应链的研究发展过程划分为三个阶段:①起步探索阶段(2003年—2004年)。这两年此方面的研究文献仅有2篇,占相关文献总数的0.7%,而且这段时间的文献主要是关于运用供应链思想管理服

务产品的研究,着重分析产品供应链向服务供应链缓冲和转变的过程,国内服务供应链研究开始起步;②稳步增长阶段(2005年—2007年)。这阶段研究文献每年以3—4篇的速度增长,说明国内学术界开始重视服务供应链的研究。③快速增长阶段(2008年—2012年)。相关研究文献增速加快,2008年就相当于2007年的2倍,这五年间的文献数量占到了总数的88.3%。从学术研究的角度分析,关于服务供应链的研究正在逐步完善,其走势如图1所示。

表2 服务供应链文献年度分布

年份	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	总计
文献数量	1	1	7	11	14	27	43	52	68	65	289
比例(%)	0.35	0.35	2.4	3.8	4.8	9.3	14.9	18.1	23.5	22.5	100

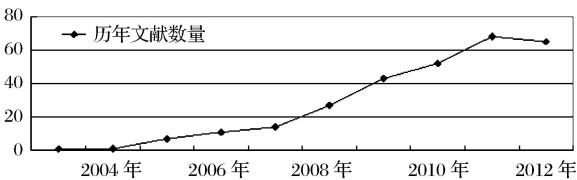


图1 国内服务供应链研究走势图

2.2 文献核心作者及核心单位

在289篇文献中,以论文第一作者进行检索,2003—2012年间,有10位作者各发表了3篇以上的文献,可以称其为核心作者,如表3所示。核心作者及其所在单位排在前五位的分别是刘伟华(天津大学)、喻立(清远职业技术学院)、季建华(上海交通大学)、王振锋(河南农业大学)和付秋芳(广东外语外贸大学)。这表明目前进行服务供应链的相关研究的核心作者已经较多,能反映出服务供应链已成为研究热点,但由于核心作者所在单位仍比较分散,不具有集聚性,并没有形成服务供应链研究的核心单位。

表3 进行服务供应链研究的核心作者分布

核心作者	作者所在单位	论文篇数
刘伟华	天津大学	10
喻立	清远职业技术学院	7
季建华	上海交通大学	6
王振锋	河南农业大学	5
付秋芳	广东外语外贸大学	5
程建刚	深圳市地铁集团有限公司	5
俞海宏	宁波大学	4
宋丹霞	华中科技大学	4
黄小军	南昌大学	4
陈虎	西安交通大学	4

资料来源:作者整理。

2.3 文献研究方法

从文献采用的论证方法看,可以分为理论与实证研究两类。理论研究主要有总体性介绍或分析、建构概念或模型、比较分析和文献综述等;实证研究则主要有数理统计法和案例研究法^[4]。对于采用多种研究方法的文献,以其主要方法进行统计,重复的研究方法不计入。对搜索到的289篇文献进行了研究方法的甄别,其中只有17篇文献为实证研究,仅占文献总量的5.89%,其余都为理论研究。

综合以上三方面可以看出,关于服务供应链文献的数量呈现出不断增长的趋势,进行服务供应链研究的核心作者也在不断增加,但文献多是侧重于服务供应链的理论研究,对实证研究有待进一步加强。

3 国内服务供应链研究进展

本研究通过整理发现,不同学者对服务供应链的论述涉及不同的主题,关于服务供应链的研究涉及较多的研究主题整理如表4所示。为避免重复计算的现象,对同一篇具有多主题性质的文献,按其讨论的核心主题进行归类。同时,根据国内学者对服务供应链相关主题研究的实际情况,进行趋势分析,如图2所示。

表4 服务供应链研究主题及起始年份

研究主题	首篇发表年份	文献篇数	百分比/%
定义	2007	7	2.4
模型构建	2005	54	18.7
评价指标体系及测度	2005	101	35.0
具体行业 and 具体领域	2003	111	38.4
相关会议	2008	5	1.7
其他相关研究	2006	11	3.8

资料来源:作者整理。

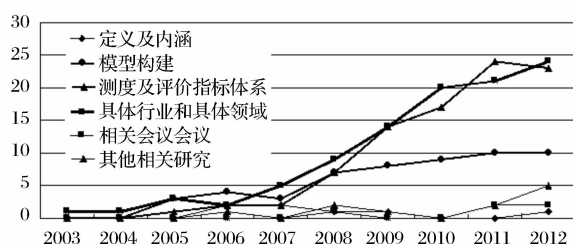


图2 国内服务供应链研究主题趋势图

根据服务供应链文献研究主题及其首篇发表年份和研究主题趋势图,将检索到的文献主题归纳出以下三个明显特点:一是关于服务供应链的真正研究是在2004年以后,这之前的文献主要是产品供应链向服务供应链的转变的研究,2004年以后开始有了服务供应链的研究成果。二是随着时间的推移,关于服务供应链研究主题的范围在不断拓宽,从2003年开始只研究具体行业和具体领域的一个主题扩展到现在的服务供应链定义、模型构建、评价指标体系及测度、具体行业和具体领域、相关会议和其他相关研究等六个主题。三是在服务供应链研究文献总体数量逐年上升的趋势下,服务供应链各个研究主题文献数量都呈现出增长的趋势,特别进入2008年以来,随着学者对服务供应链评价指标体系及测度研究和具体行业及具体领域应用研究关注度的提高,两个主题出现了交叉领先的情况,表明这两个主题已然成为国内学者们共同研究的热点。

3.1 服务供应链定义分析

国内学者关于服务供应链的定义研究最早见于2007年,其后每年也有学者对其撰文论述,但明显不多,这也解释了为何目前服务供应链的定义还一直处在争论阶段,尚未形成一个统一的定义。田宇^[5]对服务供应链的研究更多体现在供应链在服务行业的应用,并没有给出服务供应链专有定义;金立印^[6]阐述服务供应链的本质是整合所有服务资源来共同创造顾客价值。具有代表性的是于亢亢^[7]于2007年发表在《服务供应链的模型与构建》一文中提出的服务供应链的定义,他指出服务供应链是以服务为主导的集成供应链。截至2012年12月,该文献已被引用44次,下载864次。这一定义体现了服务充分介入的程度,反映了服务供应链的特点,也更为适应服务经济的发展,为深入理解服务供应链管理奠定了理论基础。

3.2 服务供应链模型构建分析

国内学者对服务供应链模型的构建研究开始于2005年,文献数量呈逐步平稳上升的趋势。2005—

2007年间,每年有1—5篇文献对服务供应链进行了模型构建,如于亢亢^[7]提出的服务供应链定义模型、金立印^[6]构建的服务供应链管理模型。而在2008—2012年间,随着服务供应链在具体行业和具体领域应用研究的展开,每年大概有5—10篇相关文献得到发表。如刘伟华^[8]构建的服务供应链任务分配模型、程建刚^[9]等年提出的服务供应链网络优化模型、高志军^[10]构建的物流服务供应链风险管理模式、张芸京^[11]提出的港口服务供应链物流合作模型等。不论是简单的服务供应链的基本结构,还是多角度、多行业的服务供应链的复杂模型,为完善服务供应链理论、揭示服务供应链形成机制起到了重要作用。

3.3 服务供应链评价指标体系及测度分析

服务供应链的评价指标体系及测度研究是国内学者关注最多的两个主题之一,最早是见于2005年,在2007年后,每年以1—6篇的数量增长,重点是针对服务供应链各个测量维度进行探讨和水平评价。截至2012年12月,共有101篇文献。其中,对服务供应链的测度主要归为战略互动、协同价值和伙伴关系合法性三个方面^[12];对服务供应链的评价研究则主要集中在服务供应链管理模式及其绩效评价方面、服务供应链中服务集成商选择评价方面和服务供应链能力优化与协调方面。随着服务供应链理论的发展,近年来学者们采用不同的研究方法对服务供应链进行了评价。李永琳^[13]基于博弈论对服务供应链协同问题进行分析;倪霖^[14]等运用灰色AHP对物流服务供应链绩效进行评价;汪涓^[15]基于系统动力学对服务供应链牛鞭效应进行分析。研究方法的不断创新与应用使得服务供应链的测度与评价日臻完善。

3.4 服务供应链具体行业、具体领域分析

对服务供应链具体行业和具体领域的研究在2003年—2006年处于平稳增长阶段,2006年以后开始明显增多,这与我国学者自身具体的研究领域和研究方向相关。根据搜索到的文献,服务供应链首先出现在物流服务行业。田宇^[5]首次对物流服务中的供应链问题进行了探索,着重对物流服务供应链构建中供应商的选择进行了分析。闫秀霞^[16]首次对物流服务供应链模型进行了构建。田宇^[5]、刘伟华^[17]、张德海^[18]等分别对物流服务供应链收益分享、能力合作协调机制、信息共享激励机制进行了研究。郭梅^[19]首次对物流服务供应链绩效做出了评价。而邢文凤^[20]对天津东疆保税港区港口物流服务供应链进行了探索,这是首次将服务供应链理论深入到具体领域的研究。目前,国内学者对物流服务供应链的研究已

经较多,但鉴于物流行业的特点,物流服务供应链仍是学者们持续研究的重点。另外,关于旅游、医院医疗、社区物业等行业和领域的服务供应链研究也在不断深入。随着服务时代的到来和服务经济的飞速发展,国内学者还纷纷展开了服务供应链在机场、电子商务、会展、烟草、汽车售后、项目代建等具体行业和具体领域的研究,这将极大地促进服务供应链理论在各行各业的应用和实践。

3.5 服务供应链相关会议分析

从2008年开始,与服务供应链相关的国内外交流也得到展开。从搜索到的文献中整理可知,2008—2012年3年间,中国会议集共收录4篇国内学者的文献。2012年,国际会议集收录1篇国内学者的文献。会议集中的研究主题主要围绕服务供应链在具体实践中遇到的挑战,如在物流服务供应链中遇到任务分配、利益分享、贷代风险等问题的挑战,并提出战胜挑战的方法。

3.6 服务供应链其他相关分析

对于服务供应链相关理论的研究,舒波^[21]首次运用复杂网络理论对国内外旅游服务供应链进行了综述,之后根据综述中获得的启示成功地解决了旅游服务供应链集成性评价的问题;许芳^[22]和徐国虎^[22]运用面向服务架构(SOA)理论来尝试提出服务供应链通用框架和构建服务供应链的完整流程,突破了传统供应链理论认识的局限性,有助于拓宽服务供应链研究的理论视角。此外,还出现了其他有关服务供应链研究主题:潘晓东^[23]引入信任均衡解决服务供应链中合作伙伴间关系研究;喻立^[24]展开了面向服务供应链的客户知识管理研究;芮晓明^[25]基于核心竞争力对物业服务供应链进行了管理思考。这些理论和思考日益丰富和完善着服务供应链研究内容,引发的思考给服务供应链研究带来了新的课题。

4 国内服务供应链研究不足与启示

从以上分析可以看出,国内服务供应链研究的发展由无到有,从少集多,这说明越来越多的国内学者开始关注这一问题,这与仅仅根据传统的供应链理论难以解决供应链违约风险、成员共同决策、利益共享等问题和服务供应链自身的发展趋势密切相关。但与国外服务供应链较为成熟的研究体系相比而言,国内学者们对服务供应链的研究在深度和广度上都还不够,仍有待进一步深入的研究。

4.1 服务供应链的实证研究严重缺乏

现有的关于服务供应链的研究大多数是定性研究,如对服务供应链定义的分析或是对服务供应链模

型的构建;对服务供应链在具体行业 and 具体领域的应用也仅仅停留在问题提出和对策制定上;即使是服务供应链测度方面也更多的是在概念上做文章,缺乏数据的支持,实证研究甚少,这使得提出的对策和建议在服务供应链实际应用中收效甚微。因此,学者们应该加强实证方面的研究,运用科学的、量的方法对服务供应链的相关问题进行诠释和论证,可为解决服务供应链中遇到的难题和挑战提供有效的解决方案和决胜方法,进而完善服务供应链理论体系和实践策略。

4.2 服务供应链的评价与量化需要进一步研究

在实践中建立一套可操作性强的、全面的服务供应链评价指标体系对服务供应链中各企业服务绩效进行评价和量化,将有利于综合反映服务供应链中各企业的服务水平,也可使消费者和社会对各企业服务供应链管理水平的由一个模糊的概念转变为具体的认识和评价。就国内学者对服务供应链评价与量化的研究来看,只有个别学者对服务供应链评价模式和评价体系进行了研究,并没有得到广泛认同的研究成果。因此,对于建立一套基于供应链理论、具有服务供应链特点、能为广大学者接受的服务供应链评价模型和评价指标体系,国内学者们任重道远。

4.3 服务供应链中质量链管理的研究是个空白

根据服务供应链管理的本质,服务供应链的核心思想在于实现多层次多网点的物流、信息流、资金流和服务流的集成与优化。由于质量管理已经进入到基于供应链的质量链管理时代,在制造业领域供应链管理增加了质量流这一管理要素,形成质量链管理;而在服务供应链管理中,由于服务质量具有主观性、互动性和过程性等特点,对服务质量这一管理要素涉及较少,且只在服务接触过程中进行服务质量管理,没有涉及基于整个服务供应链的全面质量管理,尚未形成服务质量链。随着我国传统服务企业服务质量问题的日趋突出和对其研究体系的逐渐完善,急需在服务供应链中建立有效的质量链管理,以保证服务供应链最终的集成服务质量,在服务形成的同时形成服务质量。因此,服务供应链质量链管理的研究必将成为一个新的研究方向。

4.4 服务供应链其他研究不足与启示

在国内学者对服务供应链的研究中,关于复杂网络理论、面向服务架构(SOA)理论综述和实践的研究尚少,与服务供应链相关的信任均衡、知识管理、核心竞争力等研究也鲜有提及。但这些理论和研究在服务供应链的构建、发展和竞争中起着至关重要的作用。

用,因此,这将会是学者们在未来关注和研究的主要方向。目前,国际和国内已经开展了一些有关服务供应链的新议题,对服务供应链的研究日益引起学者们的关注,虽然讨论主题和内容上存在差异,但对服务供应链的研究将起到积极作用。因此,国内学者在对服务供应链相关问题做进一步探索和研究时应把握现有研究进展,清晰自己研究与以往研究之间的联系性和继承性,以保证服务供应链研究内容的丰富性及理论的系统性。就其它相关问题而言,目前国内的研究也比较有限,所以国内对服务供应链的研究还存在较大的发展空间。

参考文献

- [1] 刘伟华,刘希龙.服务供应链管理[M].北京:中国物资出版社,2009:28.
- [2] USDIKEN, PASADEOS. Organizational Analysis in North America and Europe: A Comparison of Co-citation Networks [J]. Organization Studies, 1995, 16(3): 503—526.
- [3] 李思婧,岳泉.CNKI主题标引分析[J].情报科学,2011(7):1002—1006.
- [4] 高良谋,高静美.企业购并元分析[J].经济管理,2009(1):173—177.
- [5] 田宇.物流服务供应链构建中的供应商选择研究[J].管理现代化,2002(4):21—22.
- [6] 金立印.服务供应链管理、顾客满意与企业绩效[J].中国管理科学,2006,14(2):100—106.
- [7] 于亢亢.服务供应链的模型与构建[J].现代商业,2007(27):156—158.
- [8] 刘伟华,季建华,周乐.两级物流服务供应链任务分配模型[J].上海交通大学学报,2008,42(9):1528—1528.
- [9] 程建刚,李从东.服务供应链网络优化模型及解法[J].电子科技大学学报:社科版,2009,11(1):61—64.
- [10] 高志军,刘伟.物流服务供应链风险管理模型研究[J].商业时代,2010(9):28—30.
- [11] 张云婧.港口企业基于服务供应链的物流服务合作模式研究[J].港口科技,2011(6):1—4.
- [12] 宋华.服务供应链战略互动与协同价值对合法性的影响[J].管理科学,2009,22(4):2—9.
- [13] 李永琳.基于博弈论的物流服务供应链协同研究[D].大连:大连理工大学,2010.
- [14] 倪霖,王伟鑫.基于灰色AHP的物流服务供应链绩效评价研究[J].计算机工程与应用,2011,47(32):226—240.
- [15] 汪娟.基于系统动力学的服务供应链牛鞭效应研究[D].南昌:华东交通大学,2010.
- [16] 闫秀霞,孙林岩,王侃昌.物流服务供应链模式特性及其绩效评价研究[J].中国机械工程,2005,16(11):969—975.
- [17] 刘伟华.物流服务供应链能力合作的协调研究[D].上海:上海交通大学,2007.
- [18] 张德海,刘德文.物流服务供应链的信息共享激励机制研究[J].科技管理研究,2008,(6):214—216.
- [19] 郭梅,朱金福.基于模糊粗糙集的物流服务供应链绩效评价[J].系统工程,2007,25(7):48—53.
- [20] 邢文凤.天津东疆保税港区港口物流服务供应链的构建[J].物流技术,2007,26(12):88—90.
- [21] 舒波.国内外旅游服务供应链及复杂网络相关研究综述与启示[J].旅游科学,2010,24(6):72—83.
- [22] 许芳,徐国虎.基于SOA理论的服务供应链模型构建框架研究[J].物流工程与管理,2011,33(3):74—76.
- [23] 潘晓东,鄢章华,滕春贤.旅游服务供应链信任均衡研究[J].科技与管理,2011,13(4):31—34.
- [24] 喻立.服务供应链中内部企业知识的关联性研究[J].科技管理研究,2012(12):160—163.
- [25] 芮晓明.基于核心竞争力的物业服务供应链管理思考[J].现代物业,2012,11(6):40—42.

The Latest Progress in Service Supply Chain Research and Its Implications

——The Meta-analysis perspective

WU Yong-jie, ZHAO Gong-min

(College of Economics and Management, North University of China, Taiyuan 030051, China)

Abstract: At present, the width and depth of service supply chain have been developing to a certain level. The article used meta-analysis method to analyze the papers between 2003 to 2012 published in China National Knowledge Internet (CNKI) about service supply chain, and explained comprehensively the national research progress of service supply chain from six subjects like definition, modeling, measurement, specific sectors and specific fields, relevant conferences and other relevant research, then pointed out the deficiencies of the existing research on service supply chain, providing references for the follow-up study.

Key words: service supply chain; research progress; implications; meta-analysis