

# 关于技术中介全方位服务模式的探讨

程森成 冯艳飞

(武汉理工大学,湖北 武汉 430070)

**摘要** 我国技术中介的发展存在许多不足之处,因此,迅速建立全方位服务模式的中业已是当务之急。对技术中介服务模式的构建及其运作支持环境进行了探讨,意在推动我国技术中介业的健康、高速和规范化发展。

**关键词** 技术中介 全方位服务模式

中图分类号 F713.594

文献标识码 A

文章编号 1001-7348(2003)07-068-02

## 1 我国技术中介的全方位服务模式的建立

目前,我国技术中介业的发展尚存在许多不尽人意之处,因此,探索加速我国技术转化的技术中介服务模式,以优质服务主动启动市场需求,努力拓宽市场空间,缩短技术中介业与市场经济发展的距离是十分有必要的。为此,在我国技术中介业中应迅速建立全方位服务模式,以推动我国技术中介业的健康、高速和规范化发展。

“全位一体”的技术中介服务模式是根据技术转化过程的各个环节所需要的中介支持而提出的,是以保证技术转化成功率,进而保证技术转化和技术中介具有互进行为目的而建立的。此模式的构建是以建立

“信息集散—技术评价—市场预测—决策支持—专家咨询—用户服务”多功能综合服务系统作为基本前提条件的。此系统由若干个子系统构成,各子系统的功能则体现了技术中介对于技术转让过程各个环节的支持作用,其构成及功能如附图所示。

多功能综合服务系统由下述6个系统构成:

### 1.1 信息集散子系统

其功能是建立技术中介与技术源、生产企业及与技术转化有关的其它部门的信息网络;收集大量的科技、政策、经济、市场、企业、管理等信息,为市场预测和项目决策提供依据;联络技术供需信息,建立用户信息反馈通道。为了保证技术转化成功率,所有的信息必须具备及时性、准确性、广泛性和完整性的特点。此子系统应能很好地完成信息的收集、传递、加工、检索、贮存、查询等作业,提供技术转化过程所需的最基本的信息和数据,它是中介服务的起始点和重要的基础环节。

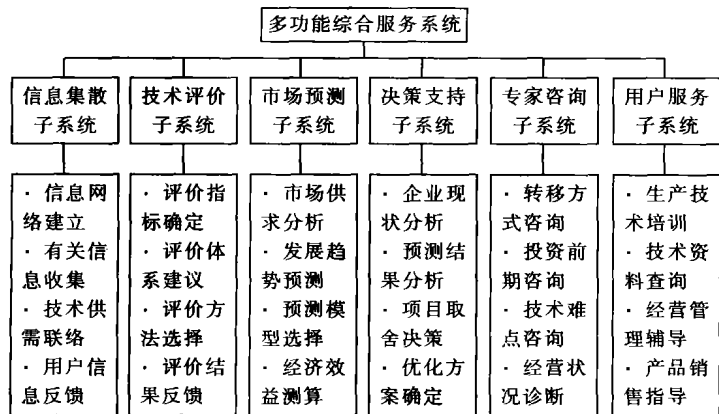
技术评价子系统的主要功能是根据已有的各方面信息,协助用户对拟采纳技术的先进性(即已被和将被采纳的情况)、科学性(即科学合理程度)、经济性(即投资额多少及其回收期长短)、适用性(即适用范围大小)、风险性(即技术转化成功的概率)进行评价。首先,要确定技术评价指标,建立评价指标体系;然后,选择评价方法进行有关计算,并准确地得出拟采纳技术的多目标综合评价结果。

### 1.3 市场预测子系统

市场预测子系统的主要功能是根据已有的信息资料,协助用户分析技术吸纳后的供求状况及其发展趋势;分析采纳技术产品的市场容量、现实需求、潜在需求和技术吸纳企业的市场占有率、竞争企业状况等;建立预测模型库,选择适当的预测模型对市场需求量和企业销量进行量化预测;对企业采纳技术后的经济效益进行测算,社会效益进行剖析,使用户充分了解拟采纳技术的过去、现在和未来的市场状况。

### 1.4 决策支持子系统

决策支持子系统的主要功能是根据已有信息资料和技术吸纳企业的人力、物力、财务、资源情况及市场预测结果,协助用户对于技术的取舍进行决策。对于可取项目还须作出投资决策、设备材料决策、技术条件决策和人力决策,向用户提供可行方案,并



附图 多功能综合服务系统的构成及功能

作者简介:程森成,武汉理工大学教授,党委副书记。

收稿日期:2003-02-18

对各方方案作较为详细的利弊比较,确定出最优方案,此择优过程必须从决策模型库中选择适当的决策模型以拟选方案的关键数据指标进行量化计算,并得出准确结果,使用户在具有较大成功把握的状态下作出技术采纳的最终决定。

### 1.5 专家咨询子系统

专家咨询子系统的主要功能是对于技术吸纳用户进行有关咨询。包括转移方式及转移各方权益咨询、转移合同及法律程序咨询、选定技术投产前咨询、技术难点咨询、用户在技术转化过程中的随时咨询及用户经营状况诊断等。建立与技术源、有关专家和技术转化有关部门的密切联系,建立技术档案、专家档案及专家智能诊断、咨询系统,随时向用户提供解释问题的对策。

### 1.6 用户服务子系统

用户服务子系统的主要功能是对技术吸纳企业进行生产技术培训;建立技术资料档案,对用户随时提供查询技术信息和数据条件;对技术吸纳企业进行经营管理辅导;对技术转化后的产品进行销售指导。建立与技术源、生产企业的密切合作关系,组织专业技术人员随时赴现场为技术吸纳企业解决生产、技术问题,以保证技术转化的顺利进行,进而保证技术转化的成功率。

## 2 技术中介全方位服务模式运作的支持环境

技术中介的“全位一体”服务模式的运作需要具有良好的环境支持。无论是外部环境还是内部环境都是十分必要的。

### 2.1 外部环境

从外部环境上,应以科技发展的高速化、行业地位的明晰化、政策法规的健全化、理论研究的深入化作为环境支持。

(1)科技发展的高速化。科学技术的高

速发展,必然带来对于技术中介的大量需求,技术中介只有在促进大量的科技成果成功转化的同时,才能使自身得到更大的发展。科学技术发展越迅速,技术中介对科技成果转化促进作用越强,技术中介需求就越大,则技术中介业的发展也就越快。

(2)行业地位的明晰化。大力宣传技术中介业在我国经济和社会发展中的地位和作用,逐步确立起技术中介业应有的社会地位。由于我国的市场经济运作机制及法律保障体系尚待进一步建立与健全,人们对技术中介业的认识尚存较大的片面性,因此,必须进一步强化社会各界对于技术中介重要性的认识,牢牢树立起技术中介业在我国经济发展中的行业地位。

(3)政策法规的健全化。建立良好的政策和法律环境对我国技术中介的发展是非常重要的。在确立了技术中介业的行业地位后,可通过经济杠杆和手段来鼓励技术中介业的发展,应配套出台一系列相关扶植政策,如投资政策、利率政策、税收政策等等,使我国的技术中介得到更加迅速的发展。

(4)理论研究的深入化。目前,我国对技术中介理论的研究极为匮乏。如何才能借鉴国外的先进经验尽快发展符合我国国情,具有我国特色的技术中介业,总结和交流技术中介服务的实践经验,以理论指导实践是我国技术中介业发展的现实问题,诸如技术中介政策与法规的制定、技术中介业存在问题及发展对策,技术中介业的服务模式及发展模式等方面进行深入探讨。

### 2.2 内部环境

在内部环境上,应以信息网络的高效化,中介服务的优质化,技术手段的现代化,从业人员的专业化作为环境支持。

(1)信息网络的高效化。信息是技术中介服务的基础,技术中介服务的优劣,在极

大程度上取决于中介机构所占有的信息量及对于信息的集散能力。技术中介机构须建立与技术源、技术吸纳企业及技术转化有关的其它各部门的信息网络。并实现对于信息的高效传递、加工、检索、查询和存贮。

(2)中介服务的优质化。在技术中介中树立起全行业的优质服务意识,迅速转变服务功能单一的现状,实现对于技术转化的全方位多功能的优质服。进一步优化对于技术商品的售前、售中和售后服务,强化对于技术转化的支持力度,保证服务质量,从而保证技术转化的成功率。

(3)技术手段的现代化。技术中介要实现对于技术转让的全方位多功能服务,除了须建立高效的信息网络外,还必须建立集“信息集散—技术评价—市场预测—决策支持—智能咨询—用户服务”为一体的多功能计算机辅助综合服务系统,从而实现技术手段和管理手段的现代化。

(4)从业人员的专业化。人员素质的优劣在很大程度上决定了一个技术中介机构的服务能力和中介业的总体水平。建立一支过硬的专业中介队伍乃是我国技术中介业发展的前提和条件。技术中介业的从业人员应是懂技术、懂管理、懂计算机知识的受过专门训练的专职业务人员。

综上所述,我国技术中介业的发展不仅需要建立全方位的服务模式,而且需要得到很好的环境支持,只有实现了服务质量的强化和支持环境的变化,才能使我国的技术中介业务得到高速、健康的发展。

### 参考文献

- 1 李忠斌,高校科技企业发展与知识产权保护[J],科技进步与对策,1999(3)
- 2 刘洪等,促进科技成果转化的新观念与政策体系[J],科技进步与对策,2001(9)

(责任编辑 焱 焱)

## A Research on All Service Model of Technological Medium

**Abstract:** There will be many problems in the development of technological medium in our country. It is necessary to set up all service model of technological medium. The paper discusses the structure and supporting environment of service model of technological medium. This aim is to promote the development of technological medium healthily and rapidly.

**Key words:** technological medium; all service model