

# 提升服务创新能力，探索现代服务业促进新思路

## ——“2008 中国服务创新研讨会”纪要

2008年12月9日至10日,由教育部人文社会科学百所重点研究基地——清华大学技术创新研究中心(RCTI)与北京现代服务业科技促进中心联合举办的,旨在探索、交流中国服务创新政策、理论与实践的“第二届中国服务创新研讨会”在清华大学举行。围绕“中国的服务创新研究:政策、理论与实践”的会议主题,来自国家科技部、商务部、北京市科委等部门的政府官员、业内知名的专家学者、知名企业代表等200余人齐聚一堂,共同商讨科技促进服务创新的新思路、新模式,共同寻求行业服务创新的新机遇、新模式,共同探讨推动服务创新的有效政策和措施,共同研讨服务创新的多方面理论,以加强理论与行业、企业创新实践的深入结合。

创新是实现产业内涵式发展的动力。在实现中国经济腾飞的过程中,技术创新对中国制造业的发展贡献显著,而从当前的趋势来看,服务业的发展已成为全球化的大趋势。如何通过服务创新提升服务业的内在品质,已成为政府部门、理论界及企业思考和探索的重要问题。

本次研讨会包括一个主论坛和两个专题演讲,参会嘉宾针对不同主题做了精彩发言。

9日下午举行的主论坛设有两个主题。

主题一:“科技促进服务创新”。原科技部秘书长石定寰先生、科技部高新技术发展及产业化司副司长杨咸武先生以及中国信息协会副会长胡小明先生针对这一主题阐明了自己的看法。

主题二是“创新型的服务经济”。商务部政策研究室副主任王子先先生、IBM中国研究院院长李时恭博士、清华大学技术创新研究中心主任吴贵生教授、中山大学第三产业研究中心主任李江帆教授、北京大学软件与微电子学院院长陈钟教授从各自角度研讨了创新型服务经济的内涵和发展趋势。

在10日上午的“行业服务创新”专题演讲中,4位学者和4位企业家分别从理论和实践的视角做了精彩发言。浙江树人大学副校长郑吉昌教授介绍了服务业全球化的若干发展趋势;中国社会科学院财贸所所长助理荆林波研究员着重探讨了信息技术对服务创新的影响;北京大学服务科学与工程系副主任李伟平教授从工程的视角介绍了技术与服务创新的关系;北京工业大学经济管理学院党委书记黄鲁成教授介绍了研发服务业的发展历程及其对相关产业的带动作用;陕鼓集团副总经理牛东儒先生全面介绍了陕鼓集团建立现代服务体系的战略转型与实

践;科宝博洛尼代表徐勇刚先生介绍了科宝从提供“装修包工头”的低端服务到提供生活方式的家居整体解决方案的高端服务的转变;博彦科技副总裁王晓艳女士介绍了服务外包创新与制造业发展的内在关系;广联恒泰数码影像发展有限公司董事长崔士光先生介绍了创新服务体系的融合与创新保护的问题;以上精彩报告引起了与会者的强烈反响。

在10日下午举行的“多视角的服务创新理论”专题演讲中,不同学者从各自的视角介绍了服务创新理论研究的进展和趋势。中国社会科学院财贸所服务研究室主任夏杰长研究员从金融危机与创新的角度、清华大学工业工程系赵晓波教授从服务科学发展的角度、浙江大学管理学院院长助理魏江教授从KIBS组织的角度、清华大学经济管理学院院长助理朱恒源副教授从产品创新与服务创新对比度的角度、东北师范大学管理学院副院长刘顺忠教授从组织学习与服务创新的角度研讨了中国服务创新理论研究的最新进展与关注热点。

会上,与会人员一致认为,自2002年“服务创新”概念第一次被引入中国后,国内的服务创新无论在理论研究、企业实践还是在政府政策制定方面都取得了长足进展,同时也出现了诸多具有中国特色且亟待解决的问题。首先,国内的服务创新研究正从初期的模仿和跟随阶段转而进入扎根中国本土实践和需求的全面、深入研究阶段。其次,国内企业近些年的服务创新实践层出不穷,诸多创新模式亟待总结和推广。最后,政府开始积极探索制定服务业创新政策的原则和方法。

会议得到如下观点:第一,科技是推动服务创新的重要动力,技术是实现服务创新的支撑;第二,服务创新是一种多维度的创新活动,其内涵较制造业技术创新丰富,因此需要从多个视角进行研究;第三,服务业创新的推动需要政府部门积极、主动地制定政策和采取措施,各部门之间要协调配合;第四,中国企业的服务创新实践体现出强烈的中国特色,迫切需要总结创新模式并加以推广。

本届研讨会由清华大学技术创新研究中心主任吴贵生教授致闭幕词。吴贵生教授首先总结了本次会议取得的丰硕成果,提出了若干值得探讨的问题,并代表主办方向所有与会者表示诚挚的谢意,同时向以蔺雷博士为首的组委会近2个月的辛勤工作致谢,最后向各与会者发出了2009年中国服务创新研讨会再见的热情邀请。