



黄骅综合大港将建设成为年通过能力超过5亿吨,集矿石、杂货、集装箱、石油化工、煤炭运输等多功能于一体的综合大港。

黄骅综合港开航 冀中南六市结盟

□本报记者 高长安

日前,河北黄骅综合大港正式开航,成为冀中南各市最经济、最便捷的出海通道,对提振区域经济起到巨大的推动作用。

据了解,开航后的黄骅综合大港现有8个10万吨级通用散杂货、多用途泊位,年通过能力4000万吨。

地处河北省中南部的邯郸、邢台、衡水、石家庄、沧州、保定六市拥有良好的工业基础和丰富的外运货源,需要像黄骅综合大港这样一个高效、快捷、便利的出海口。

根据协议内容,河北港口集团将在物资进港、货物堆存、装卸发运等方面,为冀中南各市提供全程无缝衔接优质服务。

服务创新: 让服务业具备“现代”特征

□本报记者 黄明明 实习生 王瑾

长期以来,在“制造经济”范式下,服务业一直是被忽视的一个领域。

而今,服务业正在成为推动经济和社会发展的先导产业和战略性新兴产业。

正是基于此,第二届服务科学与创新国际会议近日在京召开,为国内外不同学科背景的学者开展对话和交流提供了一个平台。

服务科学是调整优化经济结构的迫切需要。而对中国来说,大力发展现代服务业,是我国实现产业结构优化升级和经济发展方式转变,实现由“中国制造”向“中国创造”转变的必由之路。

何为服务创新?

随着服务业在国民经济中所占比重越来越大,服务创新也受到各个国家和企业越来越多的关注。

在北京城市系统工程研究中心刘建兵博士看来,服务科学是一门新兴的交叉型学科,是计算机科学、运筹学、工业工程、管理学、经济学、社会学、行为科学、心理学等多种学科的集成。

如果拿医学来类比的话,服务科学与其他学科的关系正如儿科与内科、外科、耳鼻喉科等专科的关系。

服务科学的研究情况也是如此。服务科学研究所需的知识很多已经存在于现有的学科之中,同时需要针对服务业的特性开发新的知识。

例如,与制造业的新产品开发不同,服务本身是由一系列活动组成的过程,具有无形性。

服务科学研究的重要任务是将服务业的相关知识系统化、科学化并发展新知识。因此,创新服务的开发需要在真实或运营状态的环境中进行。

与制造业的新产品开发不同,服务本身是由一系列活动组成的过程,具有无形性。

服务科学研究的重要任务就是将服务业的相关知识系统化、科学化并发展新知识。

“当前,商品经济和信息技术高速发展,服务创新已融入各行各业,成为企业增加产品附加值、实施差别化战略,进而获得竞争优势的最佳途径。”

对于国家或地区而言,正如IBM大中华区首席技术官叶天正博士所说:“服务科学对中国的发展有很大的意义,是中国从世界工厂向世界技术中心转型的推动力量。”

技术先行

伴随着以信息通信技术为代表的新一轮科技革命的发展,服务业正处在新一轮技术——经济范式转换的核心。



在文化创意产业发展的过程中,北京涌现出许多具有地区文化特色的集聚区。

互联网、云计算、物联网、知识服务、智能服务的迅猛发展正在为服务创新提供有力的工具和支撑环境。

而科学技术正逐渐在服务创新中起着举足轻重的作用。

Walter Ganz表示,许多产品和服务创新都以科技研发为基础,提升产品的附加值,运用高技术手段为客户提供增值服务。

会上,台湾工研院服务业科技应用中心主任方勇升还介绍了台湾服务创新的成功经验。

编辑观点

从客户体验中获得价值创新

服务创新是指新的设想、新的技术手段变成新的或者改进的服务方式。它源于对客户体验的深度挖掘与认知,着眼于客户体验价值的提升,并通过对价值的提升推动产业创新。

服务创新可以分作一、二、三产业服务的创新,或者分作国内外及不同地区服务的创新;也可以划分为生产性服务创新、生活性服务创新和发展性服务创新。

服务创新更关注对客户感受及建议的采纳,希望在创新活动过程中引入顾客进行互动,如要

求把注意力集中在对顾客期望的把握上,善待顾客的抱怨等。服务创新还要求服务的弹性化、超前判断消费需求变化,以及对企业员工的重视。

如今,服务几乎已经成为所有企业实力的代名词。随着传统意义上的“产品”高度同质化,促使企业不得不在服务手段、服务形式、服务质量上来制造差异化。

专家访谈

服务创新: 你准备好了吗? ——台湾工研院“服务创新准备度”调查带来的启示

□本报记者 黄明明 实习生 王瑾

对于服务创新,尚无明确统一的概念。台湾工业技术研究院服务业科技应用中心主任方勇升在接受《科学时报》记者专访时表示,当前,政府是以现有产业的角度来定义服务创新。

“政府、企业以及科研机构对服务创新概念的理解需要建立在同一语言平台上,这样才能探讨服务创新所需具备的资源,寻求企业服务创新的问题与解决之道。”

对此,台湾工研院提出了“服务创新准备度”的概念,并开展了首次企业服务创新准备度调查。

在日前召开的第二届服务科学与创新国际会议上,方勇升对调研的基本情况和意义进行了详解。

准备度调研方法

在全球创新服务研发联盟亚太分会以及台湾工研院的支持下,首届企业服务创新准备度调查启动。

“目的不是为了调查而调查,是希望通过调查了解企业服务创新的现状,通过企业服务创新的自我检测,进一步察觉企业自我认知与实际情况的落差,从而发掘台湾服务创新的深刻见解,以求建立符合产业需求的可能的服务创新模式。”

据悉,此次调研分为三大阶段:前期调查设计、深入企业调研、总结和循环推广。

“每一阶段,我们都把工作落到实处,以调查问卷设计为例,研究员查阅国际参考文献,参照相关调研,结合台湾企业发展实际而设置了全面的问卷内容。”

对此,调研从9个维度解析台湾企业的服务创新现状,范围涵盖了企业战略、领导力、人力资源、学习性组织、市场导向、科技应用、服务研发、合作与共创及创新风险管理,设计了包括60多个问题的访谈问卷。

“我们通过中华征信所(台湾第一大评级公司诚信度集团)推荐的1000多家具有代表性的企业,先期通过电话接触,成功回收了653份问卷。”

下一步,调研小组选出60家公司,以资深教授带队深入调研,分别对总经理、财务长和技术经理进行特别访谈,每家公司访谈时间约半天,并查看公司内部的会议记录、财务报表等信息,确认调研的真实性。

总结推广

为了推广与扩散台湾业界的创新经验,随后,台湾工研院特别召集服务创新典范评选活动,邀请经营、管理、服务等领域的专家学者,共同选出最佳服务创新企业,并在报刊杂志上做宣传。

方勇升表示,表扬成功范例是为了增进业界的实践信心,达到凝聚台湾服务创新能量的目的;其次,用巡回(road-show)方式推动符合不同产业特性的服务创新策略,是为了进一步开创新商机;最后,通过工作坊(workshop)的模式是为了更好地与业界分享可行的服务创新方向,协助提升企业的执行能力。

“通过这一系列活动,希望能为企业树立服务创新的典范,肯定这些企业在推动服务创新上的努力和成就,让台湾企业知道服务创新的重要性,并进一步落实。”

此后,台湾工研院服务业科技应用中心还整合归纳出不同产业的关键成功要素,对不同企业如何储备和在价值链中落实服务创新给予见解与建议,并通过议题带动产业落实服务创新方案。

调研意义及成效

方勇升表示,最终在服务创新中获得表扬的企业也各有特色:有帮你找工作,也帮你规划职业生涯的104人力银行;有风险控制成为金融业的服务业创新动力的中租和租;不只卖家具,还扮演你的居家风格顾问的HOLA和乐家居;不只是饭店,还赋予顾客独特的休闲体验的悠活旅宿;不只开书店,还打造顾客眷恋的文化氛围的诚品书店;不只卖渔货,还让水产打进现代生活圈嘉丰海洋;不只卖软件,还帮客户使用云端防毒的趋势科技。

服务创新准备度调查结果显示,台湾已有超过八成企业投入服务创新,其中大型规模企业投入比例甚至高达九成,显现服务经济势不可挡。

同时,调查结果也发现,目前台湾企业主都已经知道服务创新的重要性,但是在价值链中如何落实尚需推进。

“服务创新生态环境的营造特别重要。”方勇升表示,台湾工研院服务业技术中心长期致力于推动服务创新领域研究与发展,过去中心透过不同的方式与管道,接触近千位企业高阶主管的意见交流,与企业多方沟通服务创新的定义与内涵。