

## 应用研发共享平台，打造检测服务品牌

鄢国强

（上海材料研究所检测中心）

上海市政府提出，到 2010 年上海要基本建成国际先进、国内领先的技术、信息、环境等公共服务平台，成为研发设施完善、成果转化孵化便捷、创新创业环境适宜的国际大都市。在各级领导的关怀下，上海率先建成了市研发公共服务平台，向全社会开放大型科学仪器、设备和公共实验室，为各种产业研发提供设计、检测、测试、标准化等专业技术服务。上海市研发公共服务平台是政府在科技资源配置中，利用现代技术手段，运用共建共享机制，贯彻以人为本理念，对大型科学仪器与设备、科技数据与文献、自然资源、信息网络资源等进行战略重组与建设，构建布局合理、功能齐全、开放高效、体系完备的物质和信息保障服务系统。研发公共服务平台的建设极大地促进了各类资源的良性互动，为研究开发、创新创业提供了各类信息和服务支撑。

上海材料研究所检测中心是经中国实验室国家认可委员会“三合一”评审认可的材料检测实验室，认可项目四百多项。她传承了上海材料研究所自 1946 年以来在材料研究方面的经验和成就，长期致力于材料理化检测技术研究开发与应用、冶金分析标准物质研制，多次参加国际能力验证活动并获得好评，在国内外材料检测领域享有较高的信誉和影响。作为仪器、设备、设施入网服务单位之一，上海材料研究所检测中心在上海市研发公共服务平台的统一管理和协调下，发挥资源共享、行业集成优势，积极地推进大型科学

仪器设施的共享与应用，在为长三角地区的中小企业及世界五百强在华企业提供现代化的检测服务中不断发展。

## 一、依托共享平台、赢得市场商机

随着我国入世承诺的服务贸易过渡期在 2004 年底结束，已有很多的境外检测机构进入了中国市场。国外检测机构拥有品牌优势、资金优势、技术和管理优势以及运行机制的优势；检测市场主体成分趋于多元化，政府、国有、民营和外资检测机构的成分结构比例也正在发生变化，民营和外资的比例增加，政府授权指定检测机构承担任务的开放程度也在提高，各种检测机构的机会将趋于均等，政府的管理难度加大，市场监管法制化的要求日益强烈；竞争的加剧和法制化程度的提高，社会对检测结果和服务的质量要求也大大提高，特别是在外资机构和国际市场需求的推动下，合格评定过程的透明度增加，市场对检测机构的外部监督作用增强，检测机构的风险加大，这就要求检测机构加强内部质量管理，减少风险。目前我国正处在工业化、城镇化、市场化、国际化程度不断提高的发展阶段，世界制造业重心逐步移师长三角地区，检测机构面临着难得的机遇和挑战。上海材料研究所检测中心专业从事材料性能检测（材料力学性能、物理性能、化学分析、耐蚀性能和摩擦磨损性能）、材料质量评定、仲裁试验、失效分析和安全评估、标准物质研产销、科技成果检测鉴定、理化检验人员技术资格培训等现代服务性技术工作。一方面要从自身的实际情况出发，以积极的姿态抓住机遇，迎接挑战，主动开拓市场，增强实力，以期在激烈的国内和国际竞争中占据有利地位。另一方面作为上海市研发公共服务平台仪器、设备、设施入网服务成员

单位，要通过积极开展网上优质服务，赢得更多的市场商机。事实上市场经济条件有别于计划经济条件，信息不对称长期制约供需双方的经济运行，一方面需要检测的单位找不到可以服务的优质检测机构，另一方面检测机构的客户资源不足。上海市研发公共服务平台充分发挥政府第一推动力作用，集纳了 600 多套总共价值 16 亿元的科研设施、近 80 家国家级和市级重点实验室、5000 多个中外数据库、40 万件科技会议资料、1 万种外文期刊……具有科研设施共享网、科研信息数据库、科技文献标准库、技术转移、成果转化等 10 个子系统，涵盖创新创业全过程。这无疑是一份知识服务业发展的市场指南。近年来，相当多的客户通过上海市研发公共服务平台，慕名而来，与本中心洽谈合作意向。仅 2005 年，本中心网上客户就有 1634 家，样品数 14076 个，服务机时 5583 小时，服务收入 425 万元，其中包括不少世界五百强的企业选择本中心作为其产品质量保证机构，如美国 GE、GM、Honeywell、Woodward 公司等。

通过充分利用研发公共服务平台，检测需求方不但找到了可信赖的合作伙伴，而且节省了开发项目的成本和时间；检测中心通过为社会提供优质服务、诚信服务，实现资源共享，扩大了客户源，提高了市场占有率，共同达到了一个双赢的局面。2005 年本中心检测技术服务总收入 1400 多万元，实现人均产值近 30 万元，“上材检测”品牌实力大大增强。

## 二、以人为本、优质服务

以人为本的理念虽然在字面上容易理解，但真正把握它的内涵和精神实质并不是一件容易的事。我们以为，以人为本首先是要追求人的全面发展而不是片面的发展；其次是使发展的成果惠及全体人民，也就是说尽可能地让

全体人民都从发展中得到好处，而不是说发展的绝大部分成果只让一小部分人攫取。实际上以人为本还应该强调的是以什么人为本，因为我们做任何事情都是为了人的利益，也就是说要代表最广大人民的根本利益。因此，一个检测机构要实现以人为本，其根本点在于加强领导者自身能力建设和注重下属能力培养。由于知识经济是全球化的经济，其联系的空间是无限的，人与人之间的关系更趋向于互动性。这就要求人员具备更高的素质、更强的能力。当然对于不同的职位其要求亦不同，对于领导者要求其充满活力、富有激情；善于管理、激励有方；关注客户、勇于竞争；技术娴熟、目标盈利。而对于下属员工则要求其善于学习、技术过硬；感知市场、客户满意；诚实服务、团结协作。

上海市研发公共服务平台的率先启动运行，科技资源共享服务功能的发挥是关键，研发平台身在沪上，知识服务志在四方。我们作为上海市研发公共服务平台仪器、设备、设施入网服务成员单位，正按照市研发公共服务平台对外服务中做到“二好、五勤、三落实”的要求，不断更新服务理念、提高服务质量，以优质的服务赢得客户、赢得市场。我们提出了“让客户有好心情”的全新服务理念，通过营造舒适的接待环境，规范接待形象，提供专业、可信、高效和全方位的材料检测服务，以促进大型科学仪器资源共享，充分发挥大型科学仪器功能，提高大型科学仪器的利用率；通过自主开发并全面运行实验室信息管理系统（LIMS），充分体现了网络化管理的便捷、高效优势，大大提高了工作效率和员工综合素质；通过发挥学会、行业、业务工作的综合联动效应，集成创新，极大地拓展了中心检测业务，培养锻炼了大批业务骨干，提升了“上材检测”品牌在行业中的影响和地位。

### 三、竞合共赢、循环增值

到 2007 年上海要成为全国重要的知识生产中心、知识服务中心和高新产业化基地，上海研发公共服务平台扮演着十分重要的作用。从透过仪器设施、数据、文献等“有形资源”，到整合专家头脑、实验室专长等更多“无形资源”，让共享不止停留在表面，让平台成为一座汇聚各项创新资源的“高架桥”，产学研三方无论谁有任何创新需求，通过这座桥，都能通往自己要去的地方，相信借助平台这根“红线”，产学研三方会自觉组合、派生出更多的合作。竞合共赢、循环增值，达到构建研发公共服务平台的真正目的。

上海市科委一位人士说过，“一个共享平台，不知节约多少时间和金钱。”的确如此，外地客户无需跋涉，只要把样品寄来本中心，就能依靠计算机网络，遥控操纵在上海进行检测。国外公司在中国发展，原先都要把新出炉的产品或采购到的试样送到国外实验室检测，一来一回费钱又耗时。可是又不得不这么做，因为如果自建实验室，光购买设备就得上千万元，更不划算。研发公共服务平台的开通，使他们在最近的地方，花最少的钱，找到了最好的“外脑”，既省时又省钱。公共服务的共享机制，已经开始降低区域内企业的研发成本。4 月 21 日美国 Honeywell 公司航空材料技术中心经理 Betty Kocsis 等一行五人专程到上海，已达成利用我中心入网仪器设备和我中心的失效分析专家库资源开展航空材料失效分析合作的意向。管理学大师彼得·德鲁克说得好“共享的知识才能产生力量”。全方位开放的综合性公共服务平台，是汇集和凝聚人才、知识、资本、企业的舞台，是吸引和促进创新创业并提高自身生产力和竞争力的坚实支撑。

构筑全社会共享的研发公共服务平台，是实施科教兴市主战略的一项重要举措。旨在引进市场机制，通过社会化、专业化运作和管理，促进企业、高校、科研院所及各部门科技资源的优化配置，实现资源共享。上海材料研究所检测中心将持续发挥好上海市研发公共服务平台仪器、设备、设施入网服务成员单位为全社会提供优质检测服务的应有作用，立足上海、着眼长三角、面向全国乃至全球来发展壮大我们的检测实力，为促进资源共享，降低科技创新成本，促进创新要素有效结合，为实施科教兴市主战略作出我们的贡献。