

中关村科技园中介服务建设的新思路

A New Thinking of Construction of Medium Service in the Zhongguanchun Scientific and Technical Area

方卫华

(中国社会科学院社会学研究所, 博士后 北京 100732)

中关村科技园区服务体系建设深受管理者的关注。《中关村科技园管理条例》对此有原则性的论述,但还没有具体化的措施。企业也不断反映对中介服务的需要和不满,中介机构也向管理者提出要求和希望。在各方的要求下,实证研究已在这一领域开展^[1]。这些研究对廓清中关村中介服务体系的现状起了较大的作用,在中关村中介服务体系的内涵和范围上大家基本上持有相同的意见。但是,中介服务体系如何建立?怎样起作用?政府在满足企业的中介服务需要时能发挥什么样的作用?这些问题至今没有满意的答案,是我们不能不思考的。

一、科技园中介服务管理现有思路: 以需要管理为基础

中关村科技园中介服务体系建设存在一个难题,即中关村科技园为企业提供集中化的服务,还是在科技园区发展过程中由市场力量来促使中介服务的发展?集中服务指科技园管委会建立一座中介服务大楼,向中介机构提供廉价房产,吸引中介机构进驻。而自然的服务,是指科技园中的企业在发展过程中产生对中介服务的需要,中介服务作出反应而提供所需,在这种需要发展到一定规模时,中介组织会积极进入科技园区,最终在科技园中形成一个大小规模不等、类型丰富的市场中介组织生态体系;而科技园管委会,采取不直接干预的政策,只提供适当的引导和完善社会环境等扶助措施。

不管是集中服务还是自然服务,中关村决策者的思路基本上是从企业需要出发的,即想方设法满足企业对中介服务的需要。基于企业需要考虑是有一定道理的,企业生命周期理论提供了说明。弗农在1966年提出了产品周期理论,该理论认为一种全新的产品的生命周期将经历3个阶段:新产品,成熟产品,标准化产品。后来的生命周期文献认为,组织以固定和可预见的方式进化。企业发展有多少个阶段?史密斯(Smith)等建议为3阶段,卡赞简(Kazanjian)提出4阶段,加尔布雷思(Galbraith)提出5阶段,福拉门赫尔兹(Flamholtz)建议7阶段,而爱迪斯(Adizes)提出的更复杂的模型,建议为10个阶段^[2]。尽管在发展阶段的划分上存在较大差异,但阶段内容的比较揭示了相对固定的组织进化模式,所有的模型都包括与组织诞生、扩张和成熟有关的阶段。研究生命周期的学者总结出,当公司经过各个

增长阶段时,必须解决所遇到的不同问题,需要不同的管理技巧和服务。

高科技企业有哪些服务需要?高新技术企业的发展历程一般可以划分为5阶段,即种子期、创建期、成长期、扩张期、稳定与成熟阶段。斯蒂芬·汉斯^[3]等在研究高技术产业生命周期的结构时,分析了高技术企业在每一个阶段所具有的不同特点。他利用犹他大学高技术指南获得样本框,数据是1988年春夏通过问卷收集的,问卷邮寄给手册中的275家公司。研究主题是证实高科技企业的生命周期,并了解各阶段的特点。斯蒂芬·汉斯通过聚类分析得出以下的主要结论。第一阶段是创业阶段,主要特点是公司规模小、权力高度集中、组织结构是非科层制,集中于开发和高技术产品的早期商业化,企业运行主要职能是研究和开发。第二阶段是扩展阶段,公司积极从事它们产品的商业化,权力仍然集中,结构出现多层次。除了研究与开发职能外,企业职能还包括销售和财务。第三阶段是早期成熟阶段或晚期扩张阶段,特点是扩张和专业化程度提高。除了上面两个阶段职能外,还包括:运送和接收、金融、采购、质量控制、客户/产品服务、生产计划和安排、薪水管理。第四阶段是处于成熟和多样化发展阶段的某点,公司权力分散,结构趋向科层制。除了前面阶段的所有职能外,企业还需聘请全职专家,包括人事、建筑维护、广告、市场研究、存货控制等。这些专家的出现表明人力资源项目、政策、成本控制和市场扩张的更正规化趋势。

有专家在研究佛罗里达州的奥兰多高科技公司时^[4],将高科技公司购买的服务分为以下几种类型:劳动力、原材料和制造部件,银行/金融/保险/房地产服务,交通服务,工程/设计/研究和开发服务,通信服务,法律/会计和其它专业服务,广告/公共关系和其它商业服务。其中的专业服务和商业服务是我们通常所说的中介服务。该研究不仅归纳了企业发展中所需要的服务类型,也提出了很有启发性的分类方法。

从企业服务需要来说,需求类型十分复杂,服务组织的运作机制也不尽相同,这种状况给科技园中介服务的制度设计和管理都带来了困难,也为政府的服务目标设置了陷阱。

二、孵化器提供企业集中化服务的需要

企业对中介服务的需要是企业发展的内在要求,也是市场经济和产业发展不断发展和专业分化的结果。集中服务和自然服务问题的实质是企业在发展初期,没有足够的资金购买必要的服务,而缺乏这些专业性强的服务,就会限制或窒息企业的生命力。这一难题在西方的解决方法是集中服务由孵化器提供,而企业发展壮大到一定规模时就会走出孵化器,转而向市场寻找这些服务。

孵化器是一种帮助企业发展的新工具,它提供客户买得起的住居空间、共享办公条件和商业开发方面的援助,在某个环境里促进新企业产生、存在和早期增长。其实没有人能确切知道孵化器出现于何时,因为孵化器所提供的要素对企业发展来说并不新颖。如果说孵化器是很多客户聚在一起的大楼,那么,多公司在一起的大楼早就存在了;如果说孵化器是共享的办公条件,而电话接入、集中的设备出租、临时办事员这些服务早存在几十年了;如果说孵化器是帮助创业成员队伍补充缺乏的知识和技能,那么,实际上所有新公司的成立一直总是依靠会计师、律师和专业商务服务顾问提供必要的专业知识。所以孵化器的新特色在于:它把创业需要的要素置于一个地点:一幢建筑和相邻的几幢建筑里。这些要素的联系会产生合成的效果。

由于科技园是从孵化器到产业区的连续体,有些科技园趋向发挥孵化器功能,而有些科技园向产业区发展,因此科技园类型不一样,其服务提供模式也不一样。从世界上科技园与中介服务的模式关系来看,可以得出几点启示:第一、几乎所有的科学/技术园区都接受某种形式的来自州和地方政府的支持;尽管类型和程度不一,但政府的作用并非一定要提供集中化的服务。第二、科学园概念可以指称研究与开发设施,也可以指科技园,甚至包括科技企业区、研究机构和其它各种组织的产业区。科技园发展可以分为孵化器型科技园和产业区型科技园。因此,政策制定者可以把重点放在孵化器和科学园阶段,也可以把政策重点置于科学园到产业区阶段。第三,科学园的服务提供有不同的组织方式,从集中式的服务到自然式的服务,差异十分显著。科学园本身的结构形式差异很大,这在很大程度上决定了服务提供的方式和内容。孵化器型科技园,更倾向集中式服务;产业区阶段的科技园,建立多种类型的中介服务体系是产业发展的关键。

孵化型科技园是以中小企业为主的,中小企业在经济发展中的作用随着高科技产业发展越来越受到重视,因为大生产模式已经衰落,灵活组织的重要性增加使人们的注意力集中于中小企业。从20世纪70年代以来,中小企业在创造就业方面越来越重要,经验研究也表明公司的规模和它的增长率是负相关的。中小企业在新产业模式中将占统治地位,其特点是灵活的生产方式,因此,国家把创新的突破更多地寄望于中小企业。

中小企业既是创新扩散的中心,也是服务的需求方。中小企业在创新和增长上面临的主要困难,是它们吸取金融支持的能力较低。如果中小企业与各种组织聚集成网,能够获得各种支持,它们可能超越障碍而实现创新。中小企业的创新能力取决于多种因素,与一个国家的产业组织和创新系统联系

起来,中小企业的行为优势来自于它们更大的灵活性和适应市场变化的能力。前面所述的孵化器提供的各种服务,以及相应的各种政策就是帮助中小企业的手段。

在我国科技园区的发展中,孵化器的存在没有与集中提供中介专业服务的问题联系起来,这主要有几个方面的原因。首先是孵化器作为科技商品化的一个环节,其中的中介服务设施还不完备。其次,市场体系在我国刚刚发育,市场制度基本的支持体系还没有完善,中介制度不仅很薄弱而且受到重视的程度远远不够。第三,高科技企业在我国的发展受到资本市场体系的制约,能够促进中介服务完善的二板市场迟迟没有建立。第四,法律体系不够完全,社会理性化程度不高,很多中介组织缺乏运作的规范,也没有压力要求在规范下运作。

从科技园定位来说,我国的科技园发展与很多西方国家园区的发展有着不同的指导思想,类似赶超型的做法,力求在较短的时间内,利用政府的力量引导科技园区快速发展。在中介服务体系的建设和上,就陷入一种困境:科技园区不能直接从事中介服务,但有必要对中介组织施加影响;而市场中介组织是营利性机构,受市场机制的支配,难以满足中介服务的需求。

从中关村科技园来说,中关村科技园区的定位是力图发展成为硅谷那样的产业区,而非仅仅是一般孵化器型科技园。所以,中关村科技园在中介服务上的选择只能是以市场中介组织的自然服务为主。那么,针对中小企业的中介服务需要,我们认为应当加大孵化器的建设力度,完善孵化器的运作机制和职能,充实服务企业中介服务的机构。这样也许可以避免集中服务和自然服务的困境。

总之,对于以产业区为发展目标的定位来说,以需要为基础的中介服务集中化设计是不合理的,也与科技园区存在孵化器的作用相冲突。

三、科技园中介服务管理的新思路: 以风险管理为基础

1. 高科技企业使用中介服务存在较大风险

从企业方面来看,对企业的调查^[5]表明,多数企业表示企业利用中介组织受到限制的原因主要有:第一,中介服务态度不好、收费不合理、不负责任;第二,企业与科技园区的社会中介组织缺乏联系;第三,中介机构专业技术欠缺,需要的中介服务不能提供。高科技公司选择中介服务所优先考虑的因素有哪些?根据我们的调查,105家企业的频次统计结果如下:(1)信用好,45%;(2)有个人关系,11%;(3)与政府密切的机构,11%;(4)规模大,9%;(5)名气大,8%;(6)地理上接近,3%;(7)国外分支机构,1%;(8)其它考虑,12%。

对中关村企业的调查从正反两方面都表明,高科技公司在选择中介服务时,最为看重中介服务机构信誉,希望中介服务机构能够做到尽职,服务到位,不欺诈。如果从另一个角度来说,上述数据也说明目前中介服务面临的重要问题是缺乏信誉、服务和功能不到位、信息质量难以保证。

很显然,高科技公司在使用中介服务方面很谨慎,而且对中介服务的效果也不甚满意。那么从企业的角度看,现阶段中介服务问题应当如何处置?对中介组织的发展应当采取的措施方面,高科技公司倾向于对中介组织应采取的措施选择频次为:(1) 政府加强控制,23%;(2) 中介组织自我管理,20%;(3) 加强市场竞争,18%;(4) 不同情况需要不同管理措施,16%;(5) 不清楚,23%。

可以看出,由于我国市场中介服务体系一直没有完善,各种制度在不断的变化中,高科技企业在购买中介服务时,存在着较大的风险因素。

风险存在的原因,从人才上来说,服务性机构应当是人才发挥作用的重要领域,特别是高层次的专业性人才,而且中关村地区的各类专业人才十分丰富。但令人遗憾的实际情况是,中关村中介组织的人员素质普遍不高。从专业上来说,中介业务专业化不够,业务交叉或多元化虽然是服务业的发展趋势,但多元化应是与专业化同步的。否则,当监管的法律与政策跟不上,市场经济所要求的行业管理就难到位,中介业务因交叉而变动混乱。从中介体制上来说,中关村中介组织以前多是政府和事业部门的下属单位,形成了一套垂直关系的经营模式。如科学院系统、政府部门系统、高校系统等。中关村科技园区中介组织的一个特点是仍以垂直关系为主,而没有建立以园区为服务对象的横向关系。也就是说中介组织还没有确立为高科技企业服务的定位和取向,还不能适应科技企业发展的需要。

根据调查,中关村中的一些企业表示与中关村中介组织的联系不够或者不需要使用社会性服务。这主要有几个方面的原因。首先,部分企业是大学所有权下的校办企业,有一定技术基础,但由于产权形式约束,效益普遍不好,因而没有资金聘请中介服务提高管理水平。其次,有些企业已经达到相当的规模,内部机构健全,因而相对来说减少了社会化需求,也就是存在纵向一体化。第三,很多企业因为是设在园区的分支机构,因而很多决策是由区外的总部做出的,所以与园区的中介机构联系不够紧密。

总之,我们在调查基础上认为,除了进一步充实完善中介服务的类型外,中关村中介组织目前要解决两个问题:一是加强中介组织的服务质量,包括服务态度的改善和专业技术水平的提高;二是加强中介组织与科技园区企业的联系,强化科技园区概念。这两方面可以通过风险管理来解决,也就是设计一种减少企业使用中介服务风险的办法,同时能够加强科技园区企业与中介组织的联系。

2. 风险管理

经典的“管理”定义是,计划、组织、引导和控制组织的资源,以有效地实现事业或商业上的目标。而“风险管理”传统上也定义为,计划、组织、引导和控制组织的资源,以便把风险对实体的潜在影响减少到最小。有人说,“管理和风险管理除了不同点之外,其他都相同”。

管理和风险管理是紧密相连的,两者既有共同点也有不同处。其共同点为:两种管理都以组织的利益为中心;每种管理都要横跨整个组织;两者均要求有广阔的视野,对整个组织的需求要知其然和

所以然;两者都是人的事业,与内部和外部客户打交道;两种管理都需要协作以支持组织的目标实现。不同处在于:管理防范预期和纯粹的风险,而风险管理差不多完全是防范纯粹风险;管理制定方向,而风险管理只对其提供建议;管理奖励和惩罚绩效,而风险管理则是预警;管理负责社区安全、交通、行政、经济发展等一系列相关事情,而风险管理要分析与这些活动相联系的纯粹风险。风险管理已经成为一门重要的学问,这里借用其基本含义,就是尽可能减少纯粹风险。

从风险管理的必要性来说,目前中介服务业市场化是不可避免的趋势。笔者认为,市场化的中介服务业中,政府的作用应当受到限制,政府要退出中介服务领域。但是,在这个过程中,政府应当发挥其导向作用。然而政府所能控制的积极资源已经十分有限,主要是税收和公共信息。而税收政策的运用也会因加入WTO而受到限制,因此政府的主要作用是充分发挥公共物品提供者的优势,利用公共信息来引导企业,进而引导消费者,减少信息不对称和交易成本,最终促进中介组织的健康发展。

从风险管理的可能性来说,中关村中介组织已经发展到一定规模。从现有资料来看,北京市各中介行业发展类型基本完备,各行业都有一定的规模,多数行业的中介组织数量也居全国前列。在所调查的十几个行业中,市场发育程度不一致。其中以广告业发展规模最大,行业管理较为完善。总体上看,中关村各类中介组织虽然都具备,但规模普遍很小;中介服务市场化运作趋势明显;各种类型中介机构依规模大小、专业化程度、服务质量、地域分布、收费高低等差异,已基本形成了一个满足不同层次企业要求的市场体系。但因行业不同而差异很大。

大部分中介机构运作呈现市场化趋势:结构以公司制为主(有限责任或合伙制),具有独立于政府的所有权、决策权和经营管理权;中介机构选择服务对象越来越不受限制,行业、部门、地区垄断逐步减少;中介机构与企业之间按平等自愿原则进行双向选择,以协议方式提供服务,价格由供需双方协商确定;中介机构运行动力主要是利益驱动。

因此,风险管理存在必要性,也有客观基础。

四、中介服务风险管理的制度设计

对中关村中介组织的发展来说,不仅是单个机构的单兵独进,更重要的是形成体系,包括与企业的有效联系,更包括中介组织之间的联系,使中介组织自主经营、自担风险、自我约束、自我发展。为此,这里提出一种中介组织的服务平台设计。

中介组织的运作平台,既是对中介组织的风险管理方式,也可是直接提供服务的门户。我们的平台方案是:对进入园区的中介机构进行资格认证,园区企业在遇到欺诈等问题时可以投诉,以排名和信誉评估为核心,最终通过网络和媒体,形成以沟通信息、更大公开性为目的的中介服务管理机制。这个机制包括在中介组织和企业之间,以及中介组织之间建立卓有成效的联系。

在设计具体的平台之前,确定平台的作用在于以下几个方面。首先是对中介组织进行管理。目前中关村科技园区并没有对中介服务体系管理起来,园区仿佛是一个高科技企业的俱乐部,谈不上是高科技共同体。因为其中并没有包含中介机构。各中介机构虽然在园区内,但管理上不属于园区,机制上还是老体制。其次是为企业提供更有用的信息。有些中介机构虽然体制上已经接近市场化,但高科技企业还没有充分利用中介机构,因此需要为企业提供一个服务界面,方便企业,传播中介服务的知识。再次是在企业和中介组织之间建立联系。有些中介服务企业很需要,但是中介机构并不了解。因此,促使中介机构熟悉高科技企业的发展需要是平台的目的之一。最后是在中介组织之间建立横向联系,因为各种中介机构主要是在条条块块体制下成立的,而科技园区的发展需要的是网络化、无缝的服务,因此中介平台旨在形成服务网络。

中介组织的服务平台可归纳为:“三合一结构,四项功能”,即网站—经纪人—管理部门3个机构合一,完成认证—评估—排名—投诉4项功能。

1. 4项功能:认证、评估、排名、投诉

认证制度 政府对社会中介组织的管理和监督,从行政程序方面看,主要是建立对中介组织的资格认证制度,同时推行从业人员的注册登记制度。科技园区企业不同于一般传统企业,有其特殊性。高科技企业的技术成份大、增长快、附加值大,因此对科技园区的各种中介组织类型,需要实行更为严格的资格认证制度;要对中介组织中的从业人员加强培训,提高素质,在此基础上全面推行从业人员注册登记制度。

投诉制度 在以往有关中介服务的制度中,委托人对中介组织的鉴定有异议或认为侵犯了其合法权益,可以向其主管机关投诉或者举报;中介组织在执行业务时若有违法行为,给委托人造成损失的,应当以其财产依法承担赔偿责任,甚至承担法律责任。但由于中介机构主管部门复杂,有些没有主管部门,再加上北京地区范围大,因此实现上述目标难度很大,交易成本高,投诉有时可能石沉大海。假如投诉是针对中关村地区的服务对象的,可以把投诉活动集中在中关村。中关村科技园可以成立机构受理企业的投诉,调解和处理客户与中介机构之间的纠纷;对违反中介服务标准、损害企业权益的行为进行调查,并向主管部门提出处理建议。

评估制度 信用体系的建立一直是我国近年来改革的热点问题,在中关村更是一个难点问题。信用概念及信用与市场经济的关系究竟如何,理论界新观点层出不穷。但专家指出,建立权威的企业信用评估制度是十分重要的。实际上,资信评估不仅对企业,对中介机构来说也是有重要作用的管理方法。有些中介机构从本质上来说就是企业。目前所有系统的资信评估主要是为资本市场运作服务的,像银行对企业实行的资信评级,其内容和影响主要局限在资本市场内部机构之间,并且资信评估信息并不为社会共享。对中介服务的资信评价分为两个内容,一是对中介机构的评估;二是对其服务人员的评估。

排名制度 排名主要是根据某些客观性指标

来对中介机构进行序列大小的排列,如最大收入企业、税收最高企业、利润最高企业、专业人数最多、500强等。与资信评估不同,排名侧重是企业的既有的客观指标,而资信评估虽然也考虑到客观指标,但主要还是主观判断为主,侧重在软性指标方面。

2. “三合一”的组织结构

虽然可以委托社会机构完成上述4项功能,但由于这些工作是长期和动态的过程,因此最好由科技园管委会内部的一个机构来完成。具体地说,这个机构是三合一的组织:“网站—经纪人—中介服务管理部”,即组织机构既要有自己的网站来发布公共信息;又要有经纪人在企业和中介机构之间进行沟通,了解情况,进行诊断,推销中介服务,以加强联系;还要承担对科技园区所有中介机构的管理责任,履行部分行业管理的职能。

中介服务网站 目前中关村管委会网站上,有中介机构的部分,但是内容和信息量显然不够。现在建网站成本并不高,作为中介机构的网站更新速度并不需要很快,半个月甚至一个月一次,就能充分发挥作用。中介机构网站不仅是服务企业的门户网站,而且也是中介组织加强与企业沟通的渠道,同时也是行业内部沟通的渠道。

经纪人 在目前的中关村中介服务体系中,缺乏一种活跃的因素,它的作用是推动中介服务体系运作。为了促进中关村的中介服务体系完善,需要一个在企业、政府、社区和中介机构之间穿插的经纪人群体,他们也是一种中介。

中介服务管理部(服务中心) 在科技园区,对企业的管理有企业管理部,而对中介服务机构尚缺乏相应的管理机构,甚至可以说从实体和管理权限上,中介机构还有纳入科技园区的管理范围内。因此,要在科技园区设立中介服务管理部门,以组织和协调对中介组织的管理。如果不能设立中介服务管理部,设立一个服务中心或者授权管委会的某类似机构来完成对中介机构的管理,也是可以考虑的方案。

总之,该风险管理平台的设计特点是力求具有最大的参与性、多元的管理机制。从参与度来说,不仅包括中介组织,还包括企业、行业协会和政府机构,使中介机构受到多元力量的制约。从管理机制来说,设计方案中,包括市场准入制度、投诉制度、评估制度,以期能做到公平、公正、公开。

参考文献

- [1] 中国智密区协会、北京市政协和中国社会科学院社会学所等分别于2000年完成的中关村中介服务的研究。
- [2] 伊查克·麦迪思. 企业生命周期. 中国社会科学出版社, 1997
- [3] Hanks, Steven H.; Watson, Collin J. Tightening the life-cycle construct: A taxonomic study of growth stage configurations in high technology organizations, *Entrepreneurship: Theory & Practice*, Winter 93, Vol. 18 Issue 2.
- [4] Braun, Bradley M.; Mchone, W. Warren, Science parks as economic development policy: A case study approach. *Economic Development Quarterly*, May 92, Vol. 6 Issue 2.
- [5] 方卫华等. 中关村科技园海淀园招标课题《中关村科技园区服务体系建设课题》研究报告, 2000年10月

(责任编辑 孙立明)