

第三章 国家科技基础条件平台专题服务

一、背景和意义

2011年科技部、财政部联合组织首批23家国家科技平台的认定和绩效考核工作以来，国家科技平台实现了由项目建设向运行服务的转变，工作思路、管理方式和运行模式发生了巨大变化，支撑科技进步和经济社会发展的能力显著增强。

2012年是国家科技平台“质量与服务年”，为了进一步提高国家科技平台运行服务水平和能力，丰富和完善平台服务形式，按照部领导“以用为主，重在服务”的要求，平台中心积极推动国家科技平台开展专题服务工作。2012年23家国家科技平台面向经济社会发展重点领域的重大需求，根据各平台自身资源特点和优势，共组织实施专题服务82项，涉及国民经济和社会发展各个领域，取得了良好的社会效益与经济效益，服务成效显著。

（一）专题服务的内涵与特征

专题服务是平台服务工作的重要组成部分，是由平台管理机构统筹组织，针对经济社会发展重大需求，通过资源深度挖掘和整合为用户主动提供的知识性、公益性科技服务。

具体来讲，专题服务工作具备以下几个基本特征：（1）面向重大需求，同时面向具体用户群。（2）由平台管理部门统筹组织，发挥平台整体力量。（3）强调资源挖掘和加工整合，具有较高附加值。（4）突出服务的主动性和公益性。（5）体现跨平台、跨领域的协同服务和协同创新。

（二）专题服务的意义

专题服务工作是平台在多年运行服务过程中实践探索出的服务形式，是提高平台运行服务水平和能力，丰富平台服务形式和内容的重要手段。首先，专题服务是具有相对独立性的平台服务内容，是理清科技平台共享服务与其参建单位职能工作关系的重要手段；其次，专题服务能够集中平台优质资源、聚集力量办大事，通过解决我国经济社会发展的迫切需求和重大问题，提高平

台工作社会影响力，进而推动科技平台资源共享工作的整体进展；第三，专题服务较容易追踪服务成效、考核服务的“质”和“量”，能够为平台绩效考核工作提供客观依据，为进一步完善以平台服务“质”和“量”为基础的服务评价体系积累经验；第四，由于专题服务工作与平台日常服务及平台单位职能工作相对独立，受固有机制条件制约较少，通过小范围、独立专题服务上的创新实践，能够摸索积累平台运行服务经验。

二、工作进展

专题服务工作依靠平台丰富的优质资源，以满足科技进步和经济社会发展重大需求为导向，以各平台的统筹组织和精细化管理为保障，以创新服务模式和服务理念为动力，加强专题服务工作的机制和模式研究，完善专题服务管理和工作流程，推动专题服务标准和制度的制定，保障专题服务工作的深入、持续开展，从而进一步提高平台整体运行服务工作的效能。

（一）面向重大需求，积极开展调研

服务重大需求是专题服务的主要特征，解决重大问题是专题服务工作的首要任务。2012年平台中心组织各国家科技平台开展重大需求调研工作，面向科技创新和经济社会发展的各领域，召集相关专家和用户开展研讨，广泛征集服务需求。特别是针对国家重大科研项目、重大工程以及战略性新兴产业，开展了详细的调研和研讨，收集整理了相关领域的一系列需求信息。

（二）以需求为导向，设计专题服务方案

根据前期调研整理的需求情况，23家国家科技平台结合自身资源特点和基础，经过平台管理机构和专家咨询机构的认真论证，共设计制定专题服务方案82项，涉及科技、经济、民生等各领域。不少平台专门针对专题服务制定了长期工作规划，为专题服务工作的顺利持续开展奠定了坚实的基础。

（三）整合优质资源，落实专题服务内容

经过前期调研、方案设计和论证的准备阶段，各平台以专题服务方案为基础，集中力量整合平台优势资源，制作资源产品，形成了一批符合需求特点、适用性强的资源产品，推送到用户手中。同时，各平台积极组织专家力量，落实专题服务方案要求，开展了一系列技术培训、指导、咨询等服务，解决了用户实际困难和问题，并建立了稳定的专题服务工作队伍。

为了保障各平台专题服务工作的落实，追踪平台专题服务成效，平台中心开展了一系列调研回访工作。关注各平台专题服务方案落实情况，保持与平台单位的沟通，了解掌握专题服务方案执行进度情况；通过对平台用户的实地走访和电话回访、邮件回访等形式，了解专题服务工作的用户满意度情况，获悉用户意见和建议；在绩效考核工作中，将各平台专题服务工作取得的进展

和成效作为重点考核内容，突出专题服务在平台运行服务中的地位，保障了各平台专题服务工作的完成质量和效果。

（四）开展针对专题服务的研究工作

专题服务工作作为平台转型的重要标志之一，在较短时间内取得了显著的成绩。但由于国家科技平台专题服务工作尚处于起步阶段，仍面临缺乏统一的服务标准、未形成高效管理机制和监督考核模式等问题，不利于专题服务工作的持续深入开展。因此平台中心和各国家科技平台组织力量开展了针对专题服务工作的研究，综合分析各个国家科技平台2011年以来的整体运行服务绩效，特别是结合已经开展的专题服务工作情况，深入研究了专题服务内涵、管理流程和机制，针对专题服务工作急需解决的问题做出了相应的考虑，进一步明确了专题服务的内涵，完善了平台专题服务的精细化管理水平，提高平台专题服务能力。

三、工作成效

（一）落实中央1号文件要求，支撑服务农业科技创新和国家粮食安全

共有农作物种质资源平台、国家生态系统观测研究网络等6个平台重点围绕落实中央1号文件要求，分别制定了“面向中西部区域重点农业产业专题服务”、“面向重点种子企业专题服务”、“面向主要产粮区粮食生产安全专题服务”、“黄淮海平原生态化现代农业技术示范推广专题服务”等专题服务计划。其中黄淮海平原生态化现代农业技术示范推广专题服务，是针对我国、特别是黄淮海平原水土资源短缺、分散农户生产管理差异大、农业生产投入成本高等普遍问题，紧紧围绕国家保护水土资源安全和维持粮食安全重大目标，在黄淮海平原粮食主产区，推广高产农田生态化保育、合作化生产、信息化管理的现代化农业生产管理模式技术体系，将国家站经过多年研究试验成功的现代农业模式技术体系提供给农民，可以增加农民产粮收入，比传统种植方式每亩可增收180元，节支125元，亩增效305元，农民人均纯收入年增长在10%以上。



图3-1 农业技术培训、示范推广等专题服务

（二）突出科技与经济紧密结合，服务企业和行业自主创新

围绕支撑发展方式转变，推进科技资源面向企业的共享服务是各平台专题服务的重点。共有国家材料环境腐蚀野外科学观测研究平台、水产种质资源平台、国家标准文献共享服务平台等10余个平台提出面向企业的专题服务，分别开展了“新材料领域战略性新兴产业专题服务”、“家电、工业产品标准集成推广专题服务”、“面向用能企业能源计量专题服务”、“水产良种选育和推广专题服务”、“林木种苗企业专题服务”等专题服务。其中水产良种选育和推广专题服务为养殖企业和渔民提供良种鱼苗1亿尾以上，提供技术培训，提高渔业的技术含量和经济效益（见图3-2）。



图3-2 服务企业技术创新专题服务

（三）服务支撑国家科技重大专项的实施

林业科学数据平台、国家材料环境腐蚀野外科学观测研究平台，针对“高分辨率对地观测系统”、“大型飞机”、“核心电子器件”、“大型先进压水堆及高温气冷堆核电站”等国家科技重大专项实施，研究制定了“高分辨率对地观测系统国家科技重大专项专题服务”等专题服务计划。国家材料环境腐蚀野外科学观测研究平台为大飞机的设计与材料选材、电力系统的防护技术开发、交通运输领域工程设计及新产品的诞生做出贡献（见图3-3）。



图3-3 服务重大专项专题服务

（四）服务国家重大工程建设

林业科学数据平台围绕国家“天然林保护二期工程”实施，开展了“天保工程二期”专题服务；水产种质资源平台围绕大型水利工程实施，重点开展大型水利工程资源环境影响评估与修复专题服务，突出对生态环境保护支撑作用。其中林业科学数据平台为确保二期工程的管理与决策提供全局数据辅助，为工程的实施提供翔实的区域数据支持，为工程的监督、核查提供及时的数据依据，给工程的科学管理、高效运作提供数据基础和技术服务。

（五）服务支撑国家重大项目研究和科技创新基地研发工作

大部分平台专题服务方案中涉及对基础研究和前沿技术研究的支撑服务。如国家生态系统观测研究网络、地球系统科学数据共享平台针对全球变化重大科学研究计划制定专题服务方案，林业科学数据平台突出对386个国家林业公益性行业科研专项的专题服务工作，农业科学数据共享中心针对500余个农业领域国家重点实验室和农业部重点实验室（学科群）制定了专题服务方案。

（六）突出“科技惠民、服务民生”

国家标准物质资源共享平台、中国应急分析测试平台、中国数字科技馆等7个平台，分别围绕食品、饮用水安全检测、重大安全事故应急、极端天气预测预警、科普教育等，提出了食品中非法添加物及可能滥用添加剂专题服务、饮用水质检测专题服务、大震应急产品专题服务、重大安全事故应急分析测试专题服务等近10个专题服务方案。同时，各平台围绕支撑科技创新和经济社会发展的其他有关方面开展了相应的专题服务（见图3-4）。



图3-4 服务民生专题服务

四、工作展望与未来发展

(一) 加强资源产品加工水平，提高需求对接能力

对现有资源进行挖掘和加工形成资源产品，是专题服务的重要特征之一，资源产品是开展专题服务的重要工具。因此各平台应进一步加强对资源的挖掘加工水平，组织专门力量开展资源产品的制作加工，探索形成资源产品的标准化生产流程和制作模式。进一步提高平台服务与用户需求的对接能力，拓展获取需求的途径和方式，继续提高服务的主动性，形成资源、服务与需求的无缝对接。

(二) 完善专题服务管理流程

建立专题服务方案咨询审核机制，各平台管理机构组织平台专家委员会和用户委员会对专题方案的必要性和可行性等进行把关，调整完善后的专题服务方案，报平台管理部门备案（见图3-5）。

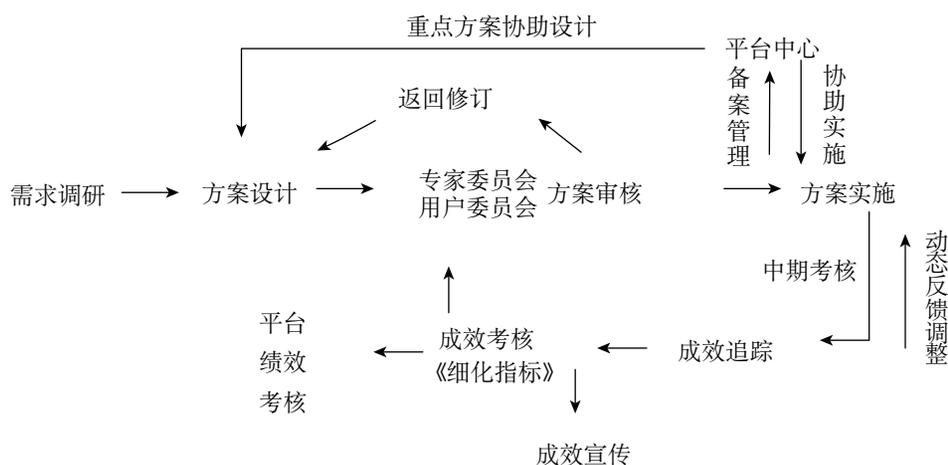


图3-5 专题服务管理流程

追踪专题服务的实施进展及成效，开展用户评价和第三方评价，对专题服务工作情况进行中
期考核。应充分发挥用户评价和第三方评价的作用，帮助平台单位发现专题服务实施过程中的问
题并及时调整完善；建立有效的专题服务成效追踪机制，对专题服务的成效进行全面收集整理，
作为平台绩效考核的重要参考指标之一；努力为专题服务的开展和推广提供保障条件，确保专题
服务工作的实施质量和效果。

（三）打造平台专题服务的品牌，提高平台整体社会影响力

专题服务工作是平台服务水平和能力的集中体现，专题服务工作成效的宣传推广影响到平台
整体社会影响力的提升。应加强对形成突出成效的专题服务方案的宣传工作，特别是涉及社会热
点问题和引起广泛关注的重大问题的专题服务工作，应抓住时机，集中力量重点宣传。将专题服
务打造成平台的服务品牌，以点带面提高平台的整体认知度和社会影响力，从而推动各平台更好
地开展共享服务工作。