

创新服务新模式 打造人才新高地

土地资源紧缺，人才分布较散，人口流动迅速……

这些城市 CBD 遇到的现实问题给引才、育才、用才出了一道道难题。如何更精确地掌握人才发展走势、更精准地把脉人才需求，又如何推动人才在最小单位面积上“精耕细作”，产出最大的亩产？海曙区创造出了通过“人才之家”载体精细布局、“人才联盟”网络协调运转、“服务专案”定制精准服务，逐步构建起各行业、各层次人才全覆盖，“总窗+专窗+终端”网络全联动，创业创新、后勤保障、情感联系全方位服务的全域人才服务新模式。

人才之家，“嵌进楼宇”的服务明珠

“林总，您上次和我提的金融专业本科以上的实习生，我们和团区委合作找好了，成绩优异，人很踏实，我先把他们的履历发过来，过两天再来您这儿回访。”这样的电话，天一商圈“人才专员”小翁每天要打上七八个。天一商圈辖区 18 栋商务楼，几乎每家企业的人力资源经理都认识小翁。

在海曙，小翁这样从事企业人才服务工作的有不少。在商圈，他们是“人才之家”的人才服务专员；而在他们包干联系的楼宇，他们被各个企业的人力资源经理亲切称为“楼主”。2012 年起，海曙区开始打造起具海曙特色的“人才之家”服务品牌，在各街道、9 层以上

高端商务楼宇、11个核心商圈及产业园区内全面排布起30余个“人才之家”服务阵地，配备了近50名人才服务专员。

企业情况都是嘴皮子交流来的，精细服务都是脚底板跑出来的。根据“核心楼宇包片，零散楼宇包圈”原则，各“楼主”每周的主要任务就是“扫楼”——深入楼宇主动了解企业人才需求。通过这样不间断的联系，每个人都掌握着自己的一块“家底”：商圈内企业总数有多少、企业人才行业分布怎么样、人才个性需求有哪些。然后把三方面的数据通过商圈人才数据库、新引进人才数据库、人才需求对接库汇总传递给相关部门。

“摸清家底”后方可“量体裁衣”。根据包干区域产业特点、需求类型，人才服务专员每月要定期提供定制服务，诸如为人才代办企业创设、项目申报，等等。同时通过人才之家信息宣传窗和微博、微信公众服务号，每月公布最新人事人才政策、考试培训信息、职称评审信息，及时传递人才工作动态。

跑得勤、想得细，分布密、反应快，“人才之家”无疑已成为海曙人才服务的主流模式，成为企业人才的信息中枢和情感纽带，也为高端人才“淘宝”创造了机遇。

2012年年末，全区人才之家的“人才淘宝”专项活动正在如火如荼进行之中，中山路商圈中农信大厦的企业为“楼主”小邱举荐了公司技术总监的导师、正有意向从美国回来创业的陈曦博士。得益于小邱详尽的政策介绍以及组织人社部门快速的信息反馈，美国哥伦比亚大学终身教授、世界知名力学科学家陈曦最终选择落户海曙区，并获评成为海曙区历史上首位引进的浙江省“千人计划”专家。

一手搜集大数据，一手联络真感情，运营三年来，海曙区“人才之家”平均每年能提供各类人才服务近万人次，帮助企业解决各类人才问题500多个，服务满意率达到98%，逐步形成覆盖全区的1000

米服务圈和 5 分钟诉求速递圈。

人才联盟，“两条腿走路”的服务网络

2014 年 6 月，一份《关于组建海曙区人才创业创新服务联盟的通知》送达到全区各职能部门、各街道、商圈人才之家工作人员及区内重点领域人才手中，海曙区人才服务观念上做出了转变。“今后我们要实行的是全域化、全流程、妈妈式的服务，要打造出适合各类人才成长的生态环境，必须全面整合各部门、各单位的力量。职能部门的专业服务和街道商圈的特色服务要学会‘两条腿走路’。”海曙区人才办负责人在服务联盟组建会议上这样说道。

两周内，全区 23 个与人才创业创新、生活保障相关的职能部门和 8 个街道作为联盟成员单位，全面设立起人才服务总窗、专窗和终端，并安排专人提供全程服务。海曙区的人才服务，开始进入新的“联盟时代”。

“我们公司今年刚成立，面临大到项目申报、融资贷款、销售人员招聘，小到实验室里想增设水龙头、用电负荷需要加强、新引进的技术总监住宿要解决……林林总总的问题太多了。结果我只给服务总窗递了一张《服务事项流转表》，剩下的都由他们替我代办解决了。”宁波市大未生物科技有限公司总经理陈广进是服务联盟成立后的第一批受益人才企业之一。他口中“林林总总”的问题，总窗在第一时间分别流转至区发改局、人社局、科技局、园区物业公司。第三天，园区人才之家服务专员就带着区发改局推荐的投资机构名录、合作银行名单、融资贴息的政策文本上门送到陈广进手中，区人社局也将销售岗位招聘通知挂上了宁波人才网，又为公司申请了一套刚交付使用的人才公寓。过去给人才开“绿色通道”是费时费力的协调再协调，现在联盟规定的“一杆到底”的政策惠及全区符合要求的人才，所有成员

单位都责无旁贷，有据可依。

“最方便的是科技项目申报，要交什么材料，照着《服务手册》准备就没错。”陈广进口中的《服务手册》是由联盟统一编订的人才服务指南，100余页的手册中汇总了全部联盟成员单位的人才服务事项，每项服务事项的办理流程、需递交材料、办结时间都一一列明。

两周的服务事项流转周期一到，陈广进接到了81890人才服务监督电话，回访各职能专窗的服务是否落实，服务专员操作是否符合需求，并请他为本次联盟服务“打分”。这些数据，都将统计录入系统，计入年终各专窗的考核评定。事项上报、总窗受理、专窗办结、监督回访、数据采集，“一站式”服务背后是一丝不苟、环环相扣的规范流程。

为了最大程度地实现资源整合，海曙已将全区现有的“人才之家”有序纳入人才服务联盟。小终端融入大联盟，实现人才之家特色服务与服务窗口专业服务优势互补。以往那些“排摸易、处置难”的问题，能迅速流转至总窗受理专窗落实，由服务专员跟踪；而各专窗新出台的政策、各类项目申报通知、招聘信息等也能由人才之家快速传递给企业人才，确保流畅沟通。

服务专案，“更贴近市场”的个性定制

刚入驻海曙区留学人员创业园的于英超团队是一支“85后海归”高端创业团队。企业落地后，区留创园立即以《海曙区海外高层次留学人员创业服务专案》为蓝本，为他们量身打造“青年留学人才创业服务方案”。这套方案不仅网罗了企业创设、税务登记、人才公寓住宿等“规定动作”，还涵盖了项目资本对接会、“本地甬商导师团”、“专业中介顾问团”、新材料产业培训课程、区“海创会”联谊平台，“3315”计划、省“千人计划”创业创新项目申报等一整套服务流程，

均与海归高端人才面对大规模融资、快速技术更新、适应本地区产业等迫切需求相吻合。

这样的服务专案还在逐步增加。除了《海曙区海外高层次留学人才创业服务专案》外，《海曙区电商与智慧产业人才服务专案》《海曙区文化创意产业人才服务专案》《海曙区节能环保产业人才服务专案》等正在加紧制定和完善，均为特定领域人才量身打造，其中不仅有企业初创、发展、成熟不同阶段的“服务线路”，还有专为该领域人才创业设计的“一揽子计划”。“我们要把普通服务流程升级为服务专案，今后还要把服务专案变成全行业适用的服务标准，打造海曙区另一个全国知名的‘81890’”，区服务总窗负责人自信满满地说。

2013年，宁波（国际）电子商务产业园落户海曙，中兴智慧交通研究院、京东商城、甲骨文等智慧企业半年为辖区带来50余位硕士以上学历电商人才，运营、销售、设计等电商产业的紧缺人才，一套个性化订制的电商人才服务专案将为园区解决“以服务留人才”的大问题。

人才服务没有终点，全域服务模式的建设无疑为扩展新的服务领域提供了新的可能性，法律、金融、报关、专利保护、人才评估等方面的服务在不断培育，新的人才服务品牌正在不断孵化。2014年，海曙区首届“电子商务人才节”举办，邀请了韩都衣舍CEO、麦包包CEO等20余位品牌电商巨头与区内电商人才在论坛上共谋发展之道；宁波首家“电商人才网”上线，日点击率已突破4000人次；宁波市首个“专家产业服务基地”落户园区，来自全国各地的专家亲自“坐诊”，为人才创业答疑解惑。

随着全域服务模式和人才服务品牌越来越多被全区企业和人才团队所认可，海曙区将逐步形成人才服务生态链，在可预见的未来将会成为全市乃至全省人才服务的重要模式之一，对建立人才“CSD”（人

才服务高地)的目标要求,对打响海曙特色的人才工作品牌,实现弯道超车,具有重要的意义。

学者点评

人才服务内涵很大,内容很多,事务很细,既要全面覆盖又要细致入微。海曙区敏锐地抓住人才主题需求,从温馨体贴的“人才之家”个性化服务小终端,到集成人才工作相关部门职能大联盟,再到精准的服务方案,将特色服务与专业服务、大联盟和小终端、总窗和专窗有机结合在一起,构建起各行业、各层次人才服务的全覆盖,这种全域人才服务新模式很值得借鉴。