

如何做好人才服务“最后一公里”

□文 / 王一江 徐 斌

(首都经济贸易大学 北京)

[提要] 人才服务作为保留和激励人才的重要部分,需要不断更新从而满足人才的需求。物流服务作为快速发展且成功的行业,其采用的“最后一公里”思维所涉及的服务方法值得人才服务主体进行借鉴。通过对“最后一公里”思维的解析,本文从人才服务的流程与内容上提出传播创新、流程创新、一揽子服务内容等建议,从而满足新时期人才的需求,帮助地方吸引人才、留住人才。

关键词:人才服务;最后一公里;人才保留

中图分类号:D630.3 F240 文献标识码:A

收录日期:2020年10月26日

一、“最后一公里”与公共服务

“最后一公里”最先用来描述公共交通末梢和微循环的问题,即当公交站点与家中的距离超过800米时,会引起市民出行的不便。随着电子商务的发展,“最后一公里”问题首先得到了物流行业的重视。作为电商直接面对客户的唯一方式,“最后一公里”的配送质量和效率在很大程度上决定了客户满意度。通过融合同城配送、即时配送、商超配送、餐饮、快递、落地配等不同细分行业的生态组合,现行的“最后一公里”配送实现了增值效益,挖掘出了配送服务的潜在价值,为顾客提供了个性化的服务,这种服务理念不仅提高了电商消费者的顾客体验,保证了物流过程的通畅,促进了电子商务行业的蓬勃发展,更凭借其成果为其他类型服务提供了一种可行的创新模式。

近年来,得益于物流行业对“最后一公里”的不断完善,这一概念已不再是距离,而是一种服务理念,并被应用在越来越多的场合中。习近平提出“要积极主动解民难、排民忧、顺民意,解决好联系服务群众的‘最后一公里’问题”掀起了该理念在公共服务中的应用研究。吴上与孙良顺(2018)认为,在农村扶贫工作中,越接近基层,扶贫项目会因为参与主体过多、权力衔接非正式、村治模式精英化等原因而难以精准地惠及到贫困人民。在“最后一公里”的概念指导下,通过完善村级项目整体规划,调整项目管理权力配置以及塑造农民项目参与主体性等方法能够解决这一困境。卫跃宁(2020)提出,我国的城乡法治建设水平还有较大的差距,乡村地区的司法服务相比于城市仍然十分缺乏。因此,在司法审理上应引用“最后一公里”思想,设置巡回法庭来“送法下乡”能够照顾到偏远地区人民群众的司法需求,将纠纷化解在萌芽时期。这种一站式的司法服务方式不仅能够解决偏远地区的具体纠纷,还能够向政府各个机关输送看得见的公平与正义。

二、人才服务现状

人才服务作为一种满足人才个性化需求的公共服务,包括人才引进培养、评价使用、流动配置、激励保障、创业创新和工作生活配套等诸多方面,对保留和激励人才起到了至关重要的作用。具体来说,人才可分为以下几类:一是直接参与商品与服务生产的人才,包括工程师、企业家等。二是以学者、高等教育生与科学家为代表的研究型人才。三是服务社会与文化的人才,如医生、作家等。针对不同的人才,其需求

也是多样性的。对海归学生的研究发现,研究型人才的服务需求往往集中于事业与生活两大方面;对于青年科技人才,其服务内容应该围绕人才公寓、联谊交友平台、培训联盟、资讯平台等项目展开。四是人才作为直接推动农村生产的主体,更需要资金、技术以及系统的政策支持。陈小平(2019)通过对这些具体需求进行综合分析,认为人才服务的需求与供给可以分为工作类、生活类和配套类,具体指标包括居留政策、保障人才公寓房源数量、建设人才租房平台、开发海外人才商业医疗保险产品等。

尽管各地方政府在提供人才服务时充分考虑了不同人才的需求,但在服务流程与内容上仍然存在很多问题。一方面高层次人才想要享受人才服务的内容,往往需要进行高度行政化的申请程序,从而导致时间上的浪费。同时,繁琐的审批手续也会使申请人不满,不利于人才的保留。复杂的服务申请流程使得人才服务政策的信号性大于实用性。另一方面大部分人才服务内容围绕住房与户口展开,虽然初步满足了人才的物质需求,但忽略了对他们的情感支持。外来引入人才作为人才服务的重点对象,需要大量时间熟悉城市的功能部署,适应成本高。同时,新的环境也会使得人才感到陌生,缺乏家庭感,不利于其全身心发挥自身的能力。在2020年9月的科学家座谈会上,习近平强调要面向世界汇聚一流人才,为其提供具有国际竞争力和吸引力的环境条件,这对人才服务提出了新的要求。因此,目前的人才服务还有较大的提升空间,公共部门在服务思路上不能故步自封,满足现状。在人才服务不断提出新要求的今天,从物流行业开始的“最后一公里”服务创新为人才服务的改革提供了思路。

三、人才服务“最后一公里”的举措

经历六年多的发展,物流行业的“最后一公里”服务已经不断趋于完善,其显著的成果也证明了服务方法的实用性与有效性。因此,对物流行业“最后一公里”的服务流程与内容进行剖析并合理地应用在人才服务中,能够指导人才服务的有效创新。

(一)服务流程方面

1、信息传播创新。自助提货作为最广泛使用的一种物流服务模式,解决了“最后一公里”配送中存在的因投递失败、投递单过于分散等因素造成的成本过高等问题。通过与便民店合作,建立专门的提货

点,物流服务配置到个体的生活情景中,使得服务对象能够自主集中地享受物流服务。

对于人才服务来说,其信息的发布也受到接收者过于分散的困扰。对于一般城市,人才的分布呈现出一种“大杂居小聚居”的形式,单个人才聚居区域的人才保有量少,而聚居区数量又较多,这导致了信息接受的不确定性,而确保信息的接受情况更需要较高的成本支撑。对于这种情况,借鉴物流服务的方法,政府相关部门可以将信息传达给居委会或便民中心等机构,要求其进一步协助宣传。居委会作为党和政府联系人民群众的桥梁和纽带之一,其更了解所在区域的人员情况,对于人才信息的传达更有保障。

除此之外,对于物流行业而言,其分子公司的数量较多,各自为战进行物件的派送提高了服务成本,针对同一对象的多次派送也对顾客的体验造成了困扰。因此,类似于菜鸟驿站、丰巢等专门的提货点应运而生,它们将所有公司的快件集中进行统一配送,既减少了末端运输的成本,又提高了顾客体验。对于人才服务来说,其政策信息的发出来源于多个行政部门,并且各行政部门为响应中央号召,都只针对本职能领域的问题进行人才政策的制定,导致政策与制度政出多门、种类繁多、过于分散、内容重复、缺少必要的集中与整合。因此,在进行信息发布时,各部门在发布完所有信息后需要一个官方平台进行统一宣传,减少人才搜寻信息的成本。同时,这一信息平台应该得到政府的有效推广,通过传统媒体或电话告知等形式,覆盖到大多数的服务对象中。

2. 服务流程创新。物流是一个庞大的系统工程,其包括了包装、储存、保管、装卸搬运、配送等多个流程。然而,对于顾客来说,其接触的往往只有配送环节,其他环节都由物流公司负责。同时,随着信息化的发展,配送环节中的寄送部分也逐渐采取了线上模式,这种服务方式降低了顾客的时间成本,也使顾客对服务的依赖性增强。

人才服务作为一种服务,也需要做好顾客体验,提高人才对服务的满意度。根据物流行业的成功经验,人才服务主体应该对一些繁琐的申报内容尽量予以简化,之后展现给服务对象。如果简化难度较大,政府也可对关键人才进行一对一的服务讲解或引导。通过建立一支人才政策宣传到户、问题处理到户的服务工作队,采用政府主导的方式进行关键人才的直接服务。但因为成本较高,政府在后期应鼓励企业赴派专人学习人才服务的流程内容,从而帮助企业自主服务人才,处理服务流程。

除此之外,政府也要依托人才政策数据库,利用现代化信息管理手段,搭建网络化互动平台,比如门户网站与手机APP相结合,将高层次人才联系服务的信息发布、意见征询与动态监管相结合,为高层次人才提供信息管理、信息检索、信息推送、意见反馈与政策咨询等服务,实现政策信息与人才信息的区域共享。

(二)服务内容方面。在服务内容方面,物流服务围绕寄件提供了一系列可供选择的保险服务,同时在寄件过程中,快递人员上门取货,使顾客无需离开住所,解决了“最后一公里”的寄件问题。同时,其在服务介绍时由简入难,使得首次尝试物流服务的顾客依旧可以了解服务的流程,并进行体验。

对于人才服务的内容来说,目前多数城市都提供了以住房为主体的生活服务和以投资为基础的事业支持。然而,从生活层面来看,仅仅围绕住房提供支持是不充分的。对于引入的外来人才而言,其融入新环境的成本较高,这不只体现在住房方面,更多的是一种社会服务关系网络的嵌入不足,如与医疗机构、教育机构和便民机构等公共服务机构以及部门之间建立的互动。当这种联动出现问题时,会极大地分

散人才工作的专注力,难以发挥良好的工作效能。因此,对于引入的外来人才,急需联合人社局、公安局、教育局和卫生局等部门,一揽子、集成化解决社会保障、医疗保险等问题。这种由政府主导的关系嵌入能够最大限度地降低外来人才适应环境的时间成本,提高其家庭感。

除此之外,对于初到新环境的外来人才,政府也可以采用“新人包裹”的形式发放生活必需品,如公交IC卡、医院就诊卡等,为高层次人才提供最基本的保障。同时,一些身心健康方面的服务,如安排疗养和体检也可适当提供。赤峰市政府已经开始启用这一方法并取得了显著成效,其针对人才对自身健康关注不够的问题,采取“财政拨款、轮流安排”的方式,每年组织高层次人才及其家属到市内克什克腾旗、宁城县和敖汉旗等地的热水温泉进行为期10天的休假疗养,为人才的身心健康提高起到了巨大的作用。

四、结论

“最后一公里”服务方式在物流行业的成功为人才服务创新提供了有效的启示。通过对物流行业“最后一公里”的服务内容进行剖析,本文认为其在服务流程和内容上采用“自助提货”、“联合配送”等方式,提高了顾客体验,服务效率和服务水准。在人才服务需求不断提高的背景下,人才服务的流程和内容也应借鉴这种思维,采用联合居委会的传播方式,规范传播平台、政府主导讲解的流程创新,公共部门联合提供一揽子、集成化社会保障,为人才嵌入社会的内容创新,从而保证人才服务落实到位,服务申请精简化,服务政策实用化,并且协助外来人才快速适应新环境,提升家庭感,真正使得人才服务服务到人才。

(通讯作者:徐斌)

主要参考文献:

- [1]陈小平.人才服务需求指标体系与供给策略研究[J].北京航空航天大学学报(社会科学版),2019,32(03).
- [2]张彬彬,杨河清.海归人才需求视角下的政府公共服务[J].中国人才,2011(07).
- [3]马永红.电商物流“最后一公里”配送问题调查报告[J].商场现代化,2018(22).
- [4]顾承卫,王敬英,顾玲琳,潘晓燕.为青年科技人才服务问题探析——以上海市为例[J].科研管理,2016,37(S1).
- [5]毛军权,孙美佳.高层次人才联系服务工作中的现实问题及其对策研究——以上海市为例[J].领导科学,2015(29).
- [6]王凌.智慧城市建设中人才服务需求管理的探讨——以宁波为例[J].中国人力资源开发,2014(14).
- [7]彭国甫.“互联网+民生服务”湖南会同建“淘宝式”政府[J].中国行政管理,2016(04).
- [8]李季.关系嵌入视角下的高校海外高层次人才服务研究[J].江苏高教,2013(01).
- [9]程晓涛.赤峰:打通服务人才“最后一公里”[J].中国人才,2014(15).
- [10]魏浩,王宸,毛日昇.国际间人才流动及其影响因素的实证分析[J].管理世界,2012(01).
- [11]郑光豹.双创背景下三农人才服务策略研究[J].农业经济,2017(12).
- [12]卫跃宁.巡回审判:打通司法正义的“最后一公里”[J].人民论坛,2020(S1).