

# 山西省人力资源服务业提质增效中的数字化转型与创新驱动路径探析

□山西理想前程人力资源有限公司 谷丽华 山西省人力资源研究会 李响潮 山西理想前程人力资源有限公司 丰雄礼

**摘要:** 山西省正处于经济转型的关键时期,作为现代服务业的重要组成部分,人力资源服务业在推动经济高质量发展中扮演着重要角色。当前,山西省人力资源服务业在规模、服务结构、创新能力等方面存在较大局限,制约了行业的提质增效。本文结合国内外先进经验,重点探讨数字化转型与创新驱动在推动山西省人力资源服务业发展中的关键作用,并提出适应山西省实际情况的对策建议,为行业的可持续发展提供参考。

**关键词:** 山西省,人力资源服务业,数字化转型,创新驱动,提质增效

## 一、引言

随着中国经济进入高质量发展阶段,各地纷纷探索如何通过产业结构升级实现经济转型。作为传统的能源大省,山西省面临着较为严峻的转型压力,特别是在传统资源型产业向现代服务业的升级过程中,劳动力市场的优化配置成为关键因素。在这一背景下,人力资源服务业在推动劳动力市场优化配置、提升企业用工效率、促进经济结构调整中扮演着至关重要的角色。

山西省的人力资源服务业虽在近年来有所发展,但仍然面临市场规模较小、服务模式单一、创新能力不足、数字化转型滞后等问题,难以满足新兴产业和高端企业对人力资源服务的需求。要解决这些问题,推动行业实现提质增效,数字化转型和创新驱动成为必然选择。因此,本文在分析山西省现状的基础上,借鉴国内外先进经验,提出数字化转型与创新驱动作为山西省人力资源服务业提质增效的关键路径。

## 二、山西省人力资源服务业现状与问题分析

根据山西省统计局的数据,2022年山西省人力资源服务业市场规模约为120亿元,主要服务内容集中在传统的招聘服务和劳务派遣,涉及高端服务的比例较低。行业整体创新能力不足,尤其在服务模式和数字化应用方面,远落后于东部沿海发达省市。

### 1. 市场规模小,服务模式单一

山西省人力资源服务企业大多集中在低附加值的招聘服务和劳务派遣业务上,缺乏对高端猎头、薪酬管理、人才测评等高附加值服务的探索。这导致了市场竞争主要集中在价格层面,而非服务质量的提升。尤其是在新兴产业对高端技术人才需求日益增长的背景下,现有的人力资源服务模式显得力不从心,难以满足企业的多样化需求。

### 2. 数字化转型滞后

尽管信息技术的应用已在全国范围内广

泛普及,但山西省人力资源服务业的数字化进程相对缓慢。许多企业仍依赖于传统的人工操作,无法充分利用大数据、人工智能等现代技术手段进行人才筛选、招聘匹配和服务管理。这不仅限制了企业的服务效率,也导致在应对市场需求变化时缺乏足够的灵活性。

### 3. 创新能力不足

创新驱动是提升行业竞争力的重要动力,但山西省的人力资源服务企业在创新方面的投入相对较低。中小型企业由于资金和技术限制,难以进行自主创新,主要依赖于传统的业务模式。即便部分企业尝试引入新技术和服务模式,也面临技术成本高、缺乏专业人才等问题,无法持续推进创新实践。

## 三、国内外数字化转型与创新驱动的经验借鉴

借鉴国内外发达地区在数字化转型和创新驱动方面的经验,可以为山西省人力资源服务业的发展提供有力支持。以北京、上海和深圳等地为代表,这些地区在人力资源服务业的数字化和高端化发展中积累了丰富的经验。

### 1. 北京的政策支持与产业集聚效应

北京在推动人力资源服务行业发展过程中,通过设立产业园区、提供财政补贴和政策支持,吸引了大量企业入驻,形成了产业集聚效应。同时,北京市还通过大力支持技术创新,引导企业进行数字化转型,为山西省提供了宝贵的借鉴经验。

### 2. 上海的国际化与高端服务发展

上海依托其国际化的城市定位,引入了全球领先的人力资源服务企业,推动了猎头服务、人才测评、企业管理咨询等高端服务的快速发展。上海还通过大数据、人工智能等技术提升了人力资源服务的效率,为高端人才的引进和管理提供了良好支撑。

### 3. 美国的灵活用工与平台经济

美国在人力资源服务业的灵活用工和平台经济领域有着丰富的经验。通过在线平台,企业可以灵活雇佣自由职业者、短期合同工等非全职员工,极大地提升了企业的用工灵活性。这种模式不仅降低了企业的人力成本,还使得劳动力市场更加开放和多样化。

## 四、山西省人力资源服务业的数字化转型与创新驱动路径

在结合国内外先进经验的基础上,山西省应着力推动人力资源服务业的数字化转型与创新驱动,形成多层次、多样化的发展路径。

### 1. 数字化转型:提升服务效率与智能化水平

数字化转型是提升行业整体效率的关键

途径。山西省应加快推进人力资源服务行业的信息化建设,尤其是在以下几个方面:智能招聘与人才匹配:通过引入大数据分析、人工智能技术,建立智能招聘系统,提升人才与职位的匹配效率。通过简历筛选自动化、AI面试等技术手段,减少人为干预,提高招聘的精准性和效率。

建设省级人力资源服务平台:政府可以支持建立统一的数字化平台,整合全省的人力资源数据,提供一站式服务。平台可以涵盖招聘、薪酬管理、培训等功能,不仅提高企业的服务效率,还能为政府提供劳动力市场的实时数据,进行宏观调控。

推动远程办公与灵活用工:在数字化平台的基础上,推动企业应用灵活用工模式。通过平台为企业提供远程办公的支持,尤其是在疫情或市场波动时,灵活调整用工结构,增强企业的应变能力。

### 2. 创新驱动:增强服务模式的多样化与高端化

创新是提升行业竞争力和服务质量的核心动力。山西省应通过技术创新和服务模式创新推动人力资源服务业的多样化和高端化。

定制化服务:人力资源服务企业应根据企业的具体需求,提供定制化、个性化的服务方案。例如,针对高端企业提供猎头服务,帮助企业引进高级技术人才和管理人才;针对制造业企业,提供精细化的薪酬管理和员工绩效考核方案。

推动高端服务的发展:通过创新猎头服务、人才测评、职业规划等高附加值服务,帮助企业解决高端人才招聘和管理难题,推动行业从低端服务向高端服务转型。

加强企业与高校的合作:创新不仅需要技术,还需要人才。山西省可以通过促进校企合作,推动职业培训和技能提升,培养一批既具备创新思维、又具备数字化技术的人才,为行业的持续发展提供智力支持。

## 五、政策支持与行业标准化建设

数字化转型与创新驱动的实施,离不开政策的扶持与行业的标准化建设。政府在推动行业数字化和创新的过程中,需从以下几个方面提供支持:

加大财政支持力度:政府应设立专项基金,支持中小型人力资源服务企业进行数字化转型和创新实践。通过税收优惠、贷款补贴等手段,降低企业的技术成本,激发企业的创新活力。

推动行业标准化建设:通过制定行业标准,确保人力资源服务企业在数字化转型过

程中遵循统一的技术规范和服务标准,避免低水平的重复建设和恶性竞争。标准化的服务流程和技术框架不仅能够提升行业的整体质量,还能够帮助企业在遵循规范的前提下实现创新,推动整个行业的可持续发展。

优化政策落地流程:政府还应简化政策扶持资金的申请流程,确保企业能够获得资金支持。特别是中小企业,常常因审批流程过于复杂而错失转型机会。通过简化申请程序、加快审批速度,能够帮助企业更快进入数字化转型的轨道。

## 六、结论与展望

山西省人力资源服务业正处于关键的提质增效阶段,数字化转型和创新驱动是推动行业发展的两大重要路径。通过智能招聘、人才匹配系统的引入,山西省的人力资源服务行业可以有效提升效率,优化劳动力配置。同时,技术创新和服务模式的多样化也能够帮助企业在竞争中占据优势,为山西省的经济转型提供重要支撑。

未来,随着数字技术的不断发展,山西省的人力资源服务业有望通过数字化和创新驱动实现全面升级。政府、企业和行业协会需密切合作,共同推动政策支持、技术创新和标准化建设,确保行业朝着高质量发展的方向迈进。同时,在全球化和数字经济的背景下,山西省还应积极借鉴国内外先进经验,打造具有地方特色的人力资源服务体系,提升山西省在全国乃至全球范围内的竞争力。

在展望未来的同时,也应认识到数字化转型与创新驱动的过程中可能面临的挑战,尤其是中小企业在转型中可能遇到的技术和资金瓶颈。因此,政府需持续提供有力的政策保障,并加强人才培养,确保山西省人力资源服务业的可持续发展和长远竞争力。

(山西省人力资源高质量发展重大专项研究课题:课题编号: SXRLZY2024029)

### 参考文献:

国务院. (2020).《关于促进人力资源服务业高质量发展的意见》

山西省人力资源和社会保障厅. (2022).《山西省人力资源服务业发展规划(2021-2025)》

国家统计局. (2022).《中国人力资源市场报告》

李晓明, & 张国强. (2019). 数字化转型对人力资源服务业的影响.《中国经济评论》, 34(2), 45-63

王丽娜. (2021). 北京人力资源服务业的政策推动与产业集聚.《人力资源管理研究》, 8(4), 76-92

# 山西一窗受理:政务革新点亮发展路

□山西财经大学 闫向连 曹霞

近年来,山西省以实现“高效办成一件事”为目标,积极推进政务服务改革。其中,政务服务“一窗受理”改革正释放出强大的动能,成为推动经济发展、优化营商环境的关键力量。

## 一、改革成效初现,数据见证发展

山西省全力推进政务服务“一窗受理”改革,成果斐然。目前,全省超过九成的政务服务中心已成功实现“一窗受理”,效率大幅提升。以太原市为例,企业开办时间从原来的平均20个工作日锐减至3个工作日以内,为企业抢占市场先机提供了有力保障。晋中市的不动产登记业务,通过“一窗受理、并行办理”,群众办理时间从一周左右缩短至3个工作日,极大地提高了群众满意度。运城行政审批服务管理局借助“一窗受理”模式,将工程建设项目审批时间从平均200多天压缩至90天以内,为项目建设按下“快进键”。

这些实实在在的,充分彰显了“一窗受理”改革在山西的显著成效,为企业和群众带来了看得见、摸得着的便利。据统计,自“一窗受理”改革推行以来,全省政务服务中心的办件量大幅增加,平均每月的办件量同比增长了30%以上。调查显示,超过90%的群众对“一窗受理”的服务表示满意。

在推进“一窗受理”改革的过程中,各级政府部门积极整合资源,优化办事流程,打破部门之间的信息壁垒。通过建立统一的政务

服务平台,实现了数据共享和互联互通,让办事群众只需提交一次材料,即可在一个窗口办理多个事项。这种高效便捷的服务模式,不仅节省了群众的时间和精力,也提高了政府部门的工作效率。

## 二、素质提升显效,服务彰显水平

山西省“一窗受理”的服务人员在专业素养、服务态度和沟通能力等方面表现出色。超过95%的服务人员接受过系统的业务知识培训,对各类政务事项的办理流程和要求熟稔于心,能够准确高效地为办事群众答疑解惑、提供专业指导。在服务态度方面,根据群众满意度调查,满意度高达90%以上,服务人员始终以热情、耐心、周到的态度服务群众,让群众如沐春风。在沟通能力上,通过对办事群众的回访发现,超过92%的群众认为服务人员沟通清晰、表达准确,能够有效地了解他们的需求和问题,并及时给予反馈。

为了提高服务人员的专业素养,山西省各级政务服务中心定期组织业务培训和考核。培训内容涵盖政策法规、业务知识、服务礼仪等方面,通过理论学习、案例分析、模拟演练等多种形式,提高服务人员的业务水平和服务能力。同时,建立了严格的考核机制,对服务人员的工作表现进行量化考核,考核结果与绩效工资、评优评先等挂钩,激励服务人员不断提高自身素质。服务态度方面,政务

服务中心通过开展“微笑服务”“文明窗口”等评选活动,营造了良好的服务氛围。

## 三、未来策略明晰,开启发展新篇

为持续提升服务水平,山西省未来仍需多方面发力。首先,持续加强培训。不仅注重业务知识培训,强化服务礼仪、沟通技巧、心理调适等方面的培训,通过多元化方式提升服务人员综合素质,为群众提供更优质服务。制定详细的培训计划,定期邀请专家学者进行授课,组织服务人员参加外出学习和交流活动,拓宽视野,提高业务水平。同时,建立培训效果评估机制,及时调整培训内容和方式,确保培训取得实效。

其次,完善激励机制。设立奖励基金,开展优秀服务人员评选活动,对表现突出者进行表彰奖励。奖励基金可以用于奖励在工作中表现优秀、服务质量高、群众满意度高的服务人员,激励他们更加努力地工作。同时,关注服务人员的职业发展,为他们提供晋升机会和发展空间,激发工作积极性和创造性。建立健全服务人员晋升机制,根据工作表现和业务能力,对服务人员进行晋升和岗位调整,让他们看到自己的职业发展前景。

再者,推进智能化服务。积极引入智能机器人、自助服务终端等设备,利用人工智能、大数据等技术,为群众提供更便捷、高效的服

务。自助服务终端可以实现业务自助办理,减少人工窗口的压力,提高办事效率。通过大数据分析了解群众需求偏好,为服务人员提供精准服务指导。利用大数据技术对办事群众的行为数据进行分析,了解群众的需求和偏好,为服务人员提供个性化的服务指导,提高服务的针对性和有效性。

最后,加强团队建设。组织团队活动,开展文化建设,增强团队凝聚力和归属感。定期组织团队拓展活动、文体比赛等,增进服务人员之间的交流和合作,培养团队精神。开展团队建设活动,营造积极向上、团结协作的工作氛围。注重服务人员之间的交流与合作,共同提升服务质量和水平。建立服务人员交流平台,让他们可以分享工作经验和心得体会,互相学习,共同进步。

山西“一窗受理”政务服务模式正以昂扬之姿阔步前行,未来必将为山西经济社会发展注入更强大的动力,书写更加辉煌的篇章。在新时代的征程中,山西省将继续深化政务服务改革,不断创新服务方式,提高服务质量,为企业和群众提供更加优质、高效、便捷的政务服务,为实现山西经济高质量发展和

社会全面进步贡献力量。  
2024年度山西省人力资源高质量发展重大专项研究一般课题(课题编号: SXRLZY2024125)