

创新人才服务便利化模式

——搭建国际高层次人才“一站式”服务平台

依托西咸新区人力资源服务中心和国家级陕西（西咸新区）人力资服务产业园，西咸新区管委会整合入园服务机构和人力资源服务企业，拓展创新创业、生活就业、居停留等服务体系，在自贸试验区搭建国际高层次人才“一站式”服务平台，打造招才引智、人才自由的便利化人才服务新模式。

一、搭建国际高层次人才“一站式”服务平台的背景

21 世纪的今天，是一个高端人才竞争的年代，谁拥有的高端人才多，谁就拥有了大力发展经济社会的坚实基础。高层次人才具备较高的理论知识和科研创新能力，同时拥有较高的实践操作能力和应变能力，是我国经济社会发展急需的能量。

城市的竞争归根到底就是人才的竞争。为积极响应“一带一路”政策号召，实现西安市人才强市战略，更好地吸引高层次人才来西安创业，2017 年 5 月，西安市政府召开新闻发布会，正式发布《西安市深化人才发展体制机制改革 打造“一带一路”人才高地若干政策措施》。据了解，若干政策聚焦“364”产业体系和“三区双创”，以放权、松绑、激励、服务为重点，从目标要求、人才引进、人才培养、奖励激励、服务保障等 5 个方面，提出 23 条力度空前的人才新政，旨在实现“在全国有力度，在全球有影响，能形成对海内外各类人才的强大吸引和聚集”效应。

综观国内外对高层次人才服务的做法，主要集中在了高层次人才引进、高层次人才培养、高层次人才评价、高层次人才管理、高层次人才激励、高层次人才集聚、高层次人才队伍建设和高层次人才流失等方面。建立高层次人才一站式服务，通过建立集联合审批服务（又称“绿色通道”服务）、政策咨询、跟踪服务于一体的“一站式”服务中心和统一的计算机网络平台，

为高层次人才提供了更便捷、更贴心、更高效的“保姆式”服务，将为经济社会发展提供强有力人才支撑，同时为集聚人才体制机制发展提供极大的便利和保障。因此，搭建高层次人才一站式服务平台对我国更好地落实人才服务工作和促进高层次人才服务体制创新具有重要意义。

西咸新区能源金融贸易区作为陕西自贸区唯一的能源金融功能区，成立以来，立足功能定位，聚焦国际高端人才，依托西咸新区人力资源服务中心和陕西（西咸新区）人力资源服务产业园，在西部地区率先推出建设面向全球中高端人才的一站式服务平台，为到新区工作的海内外高层次人才提供“一站通”人才专办服务。



陕西省高层次人才服务窗口：搭建国际高层次人才“一站式”服务平台

二、搭建国际高层次人才“一站式”服务平台主要做法及成效

（一）主要做法

1. 创新构建“一站通”人才专办服务体系

整合省、市、新区包括教育、科技、公安、工商、人社、税务等多部门力量，在陕西（西咸新区）人力资源服务产业园设立国际高层次人才综合服务窗口，试行“一站通”人才专办服务。按照“一口受理、专员服务、部门联办、限时办结”的效率内控方式，打破传统的科室、单位行政界限，所有窗口业务不再单独分类，统一整合为综合服务窗口，为到新区工作的海内外高层次人才，提供出入境、海关、人才落户、人才认定、人事关系及家属随迁等8大类25项专员服务。同时充分利用线上资源指导前期业务咨询及办理，让群众少跑路，逐步实现人才入区“全程帮办”的“一站通”服务目标。

2. 搭建“互联网+”招才引智系统

以“西咸人才”网站为基础,结合陕西(西咸新区)人力资源服务产业园招聘大厅提供“线上线下”综合服务。一是全流程线上信息录入服务。通过网站系统为企业和个人提供独有账号及操作页面,网站后台管理员可以上传资讯、招聘会信息、审核企业资料、安排展会已报名企业展位、积累人才简历等;企业可在线上传营业执照、企业简介、招聘信息、预订展会等;个人可通过自有账号填写简历、自荐信、获取展会信息、投递简历等。二是现场招聘应聘全程无纸数字化。参加招聘会时,企业展板可自动生成企业招聘信息二维码,求职个人可在现场扫码投递简历。如遇特殊情况,系统可自动生成企业展板用以印刷等。三是大数据分析人才供需关系。通过网站系统统计招聘会参会企业数量、职位数量、人才简历数量等数据,构建人才与用人单位“互联互通”供需通道。

3. 探索构建境外高端人才居家金融服务体系

结合国家战略,探索创新“招才引智”金融服务模式,筛选符合条件的银行机构入驻国际高层次人才“一站式”服务平台,为海外高端人才开设人民币账户,为其在陕工作生活构建社保、医疗、养老、住房、教育等居家金融综合服务体系,为我省吸引海外高层次人才、青年创客、科技成果和先进项目来陕布局,积极融入全球创业创新链提供便利化的境外非居民居家金融服务。

(二) 主要成效

1. “一站通”人才专办服务体系实施效果

一是“私人定制”提高服务精准化。对每一位服务对象进行“一对一”受理咨询,高层次人才一站式服务平台配套服务手册,列出25项服务项目指南,由服务对象自助挑选所需办理项目,定制专人办理方案后,告知其办理时限,一次性告知办理结果。二是“大客户预约”缩短办理时限。针对一次性引进多位高层次人才,业务量比较大的机关事业单位、涉外企业等用人单位,进行统筹规划,统一管理,提供主动预约服务,用人单位优先提供相关前期材料,节约高层次人才办理业务时间。三是“透明追踪”优化事后服务。设置投诉处理热线,由专人服务,处理投诉建议、疑难解答等相关问题,透明化追踪服务专员的办理业务情况,对发现的问题及时处理,不断优化办事流程,提高办事效率。

2. “互联网+”招才引智系统实施效果

一是简化了企业订会程序。改变了以往需要企业递交企业资质等纸质资

料，不再通过电话邮件订会方式，避免了企业漏报情况发生。二是提升了招聘会信息互通效率。展会布置完成后，即可在“西咸人才”公众号上看到本场招聘会参会企业信息，并可投递简历，提高了招聘会的精准化面试程度。三是增强了企业招聘信息监管力度。企业发布的招聘信息如果与现场会中和求职者沟通的内容不一致，有欺骗行为，求职者向人才中心反映并核实后，系统后台可立即暂停该企业招聘功能。

三、搭建国际高层次人才“一站式”服务平台政策启示

在为高层次人才提供便利服务的同时，西咸新区专门编制了《高层次人才服务指南》，通过进一步升级改造高层次人才服务平台，建立“一对一”服务区，逐步实现人才入区“全程帮办”的“一站通”服务目标，在自贸试验区打造招才引智、人才自由的便利化人才服务新模式。2018年上半年，西咸新区新登记市场主体13796户，同比增长63.23%。按照省政府要求，下一步西安市将在全省范围内复制推广高层次人才“一站式”服务模式，依托在西安人才市场设立的“陕西省高层次人才服务窗口”，畅通省级高层次人才服务“绿色通道”，打造陕西特色人才服务品牌。

四、搭建国际高层次人才“一站式”服务平台下一步工作思路

下一步，西咸新区人力资源服务中心和陕西（西咸新区）人力资源服务产业园将立足陕西自贸试验区“建设‘一带一路’经济合作和人文交流重要支点”的战略定位，加快建设完善国际高层次人才“一站式”服务平台，继续探索就海内外高层次人才的引进制定相应的政策体系，优化业务领域，打造服务一流的陕西自贸试验区“人才自由港”。

【实践者说】

迪玛是来自乌克兰维尔尼斯进出口贸易公司派驻中国的负责人。2018年他想让家人一起来西安生活，由于婚姻登记证没在中国驻乌克兰大使馆认证，造成妻子签证无法办理。没想到只过了一天，西咸新区人力资源服务中心就专门派人上门协助他解决问题。西咸新区人力资源服务中心副部长蓝静在接受陕视新闻的采访时说：“像外国人入境以后，他根本不知道怎么去办理这样业务，例如，是否能在驻华的使馆去办理这个签证认证，结婚证书认证等等的问题。今天来解决了签证问题。为了让高层次人才少跑路甚至零跑路，我们也可以打包这些问题，一起去上门服务。”维尔尼斯（西安）进出口贸易有

限公司 CEO 迪玛在接受陕视新闻的采访时表示：“在具体办理这些证件过程中很顺利，而且他们提供的服务很全面，让我感到很温暖。”

李直是中俄丝路产业园内一家专门从事外国商务咨询公司的行政总监，他主要负责为园区的外商对接签证办理、生活服务等相关事宜，“一站式”服务平台的建立让他的工作效率大幅提升。西安立德嘉华商务咨询有限公司行政总监李直在接受陕视新闻的采访时说：“原来是多部门去跑，多部门去协调，可能光递送资料审核就需要两个星期，现在只需要网上申办，一个星期之内肯定能得到回复。”

西咸新区人力资源服务中心副主任赵宏庆在接受陕视新闻的采访时表示：“到现在我们服务了上百人次，分别来自美国、英国、日本、俄罗斯这些国家，我们打造了‘五心级’的服务体系，希望来办事的人能够暖心、贴心、省心、走心（安心）。”

【案例点评】

西咸新区建立高层次人才一站式服务，可为高层次人才提供更便捷、更贴心、更高效的“保姆式”服务，将为经济社会发展提供强有力人才支撑，同时为集聚人才体制机制发展提供极大的便利和保障。