

新形势下温州现代服务业人才开发对策研究

鲁丹萍 陈 珉

(温州职业技术学院, 浙江 温州 325000)

摘要: 本文通过对政府部门、行业协会和从事现代服务业企业的调查, 结合浙江经济发展战略和当今的经济形势, 从现代服务业人才结构和需求的角度对温州现代服务业发展过程中面临的人才缺乏问题进行了分析。为保障温州经济可持续发展, 对温州现代服务业人才培养的途径和方法提出了务实性的建议和方法, 提出加强人才开发建设的领导体系、完善政策支持、加大资金支持等对策建议。

关键词: 现代服务业; 人才资源; 对策研究

中图分类号: F740 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894 (2012) 06-0038-07

现代服务业是指在工业化较发达阶段产生的、主要依托电子信息等高新技术和现代管理理念、经营方式和组织形式而发展起来的服务部门。相对于传统服务业而言, 现代服务业是适应现代人和现代城市发展的需求而产生和发展起来的具有高技术含量和高文化含量的服务业。它是在商贸、住宿、餐饮、仓储、交通运输等传统服务业基础上发展起来的, 以现代物流业、信息服务业、现代商贸业、旅游业、金融服务业、房地产业、科研服务业、社区服务业、文化服务业等为代表。党的十七大报告提出了“要依靠第二产业带动向三次产业协同带动转变, 发展现代服务业, 提高我们的服务业比重和水平”。浙江省委、省政府也将现代服务业发展放在十分突出的战略位置, 将其作为产业结构升级和经济发展方式转变的重要推动力量。近年来, 浙江省服务业有了较大发展, 总量在广东、江苏之后, 居全国第四, 增速保持

领先地位。

加快发展现代服务业是调整经济结构、转变发展方式、扩大就业、提高人民生活水平的必由之路, 是推动经济转型升级、促进经济平稳较快发展的必然要求。现代服务业是以“人”为本的行业, 加快现代服务业发展, 核心在于加强现代服务业人才的培养和引进。近年来, 温州市委市政府高度重视人才工作, 2011年确立了围绕建设连接“长三角”和“海西区”的人才强市的目标。进一步优化温州市服务业发展环境, 必须加大现代服务业人才培养和引进力度, 全面提升服务业发展水平。本文主要从现代服务业人才结构和需求的角度对温州现代服务业发展过程中面临的人才缺乏的问题进行分析, 并试图对温州现代服务业人才培养的途径和方法提出了务实性的建议和方法。

收稿日期: 2012-05-14。

基金项目: 浙江省人力资源和社会保障厅年度重点项目(项目编号: R2011E014)。

作者简介: 鲁丹萍, 女, 硕士, 温州职业技术学院国际商务专业教授, 加利福尼亚州立大学访问学者(California State University, Fullerton Visiting Scholar), 研究方向: 国际商务; 陈珉, 女, 硕士, 温州职业技术学院国际商务专业讲师, 研究方向: 国际商务。

一、温州现代服务业基本情况

温州市是浙南经济、文化、交通中心。2011年温州人均地区生产总值43 132元,增长8.2%;以服务业为主的第三产业增加值1 549.94亿元,增长10%;国民经济三次产业结构为3.2:51.5:45.3,^①服务业对温州经济的拉动作用正逐渐增强。在经济全球化和区域经济一体化的大背景下,温州要赶上乃至超越其他沿海城市的发展步伐,就必须把第三产业^②放到首要位置,以发展现代服务业为重点带动第三产业优化升级。

温州现代服务业的发展需要人才支撑。随着产业高级化的演进,经济发展的决定因素越来越向软性要素,如科技、信息、人才等方面转变。这些要素的瓶颈约束并不会像交通、能源等要素

那样形成感觉强烈的硬约束,只是潜在的不明显的软性约束,但它们对处于工业化中、后期产业升级阶段的温州经济社会发展所造成的阻滞作用却完全不亚于交通、能源等的硬约束。随着社会需求的变化及现代服务业的发展,对从事现代服务业人才的数量及质量的要求也越来越高。由于传统服务业以劳动密集型企业居多,对人才、技术的依赖程度不高,因此,城市、农村剩余劳动力往往首先流向传统服务业,因此,具有专业服务技能、外向型、高素质的现代服务业人才^③就成了稀缺资源,拥有一批数量充裕、质量高、结构合理的从事现代服务业的人才队伍,是温州市服务业快速发展、促进产业结构升级的重要前提。

二、温州现代服务业人才基本现状

无论是现代服务业人才的数量、结构,还是供需状况,都无法满足近期现代服务业发展对人才的需求,温州市发展现代服务业面临比较严重的人才制约。在人才发展方面还存在一定的问题,如人才总量较少、层次不高,部分行业如商贸流通业人才年龄老化现象明显。

现代服务业各主要行业,现代物流业、信息服务业、现代商贸业、旅游业、金融服务业、房地产业、科技服务业、社区服务业、文化服务业人才资源总量为82 755人,而当年服务业总的从业人员为389 017人,现代服务业人才占服务业从业人员比21.27%(见表1)。

1. 温州现代服务业人才总量 2011年温州

表1 2011年温州现代服务业分行业人才数量以及专业技术人数

	行 业	人才资源	专业技术人员数
1	现代物流业	12 316	4 147
2	信息服务业	5 113	2 606
3	现代商贸业	12 316	4 190
4	旅游业	6 957	1 805
5	金融服务业	16 071	11 985
6	房地产业	8 757	4 492
7	商务服务业	6 605	2 744
8	科技服务业	6 551	5 040
9	社区服务业	558	178
10	文化服务业	7 511	4 857
合计		82 755	42 044

2. 温州现代服务业人才素质结构 温州市现代服务业人才资源总量在不断增加，结构也有所优化，高学历和年轻人才比重不断提高，到2011年底，专业技术人员总数达到42 044人。但高端人才如金融业高级管理人才以及商贸流通业管理人才比例较低（如表1）。

3. 温州现代服务业人才行业分布 随着现代服务业发展，人的知识、智力、技术物化为物质资本中技术资本的比重越来越大，人才资源在信息、金融、环保、新能源、新材料等行业的作用更加突出。然而，如表1所示，温州新兴产业人才资源缺乏，2011年信息服务业、科技服务业分别为5 133人、6 551人，会展、服务外包产业人才亦十分缺乏。部分产业高层次人才流失现象严重，如现代商贸业和房地产业。

4. 温州现代服务业人才区域分布 以信息技术发展的现代服务业主要由市场机制在资源配置中发挥基础作用。新的产业分工是市场机制和政府引导相互作用下企业自主区域选择的结果。政府和市场作为区域服务业一体化的重要力量，但要注重发挥市场力量，因为市场力量代表着高经济效益，代表着成本节约。

如表2所示，从温州各县市分布来看，2011年温州现代服务业主要行业人才资源主要集中在市区，占61.59%，市区范围内又以鹿城和瓯海区居多。从各县市来看，人才分布从高到低依次是：乐清市、瑞安市、苍南县、永嘉县、平阳县，而洞头县、文成县和泰顺县分别位列倒数前三名，均不足2 000人。

表2 2011年温州市现代服务业分行业人才区域分布

行业	全市	市区	鹿城区	龙湾区	瓯海区
现代物流业	20 320	13 379	7 743	203	162
信息服务业	5 113	3 031	46	361	2
现代商贸业	12 316	7 892	5 702	1 565	251
旅游业	6 957	4 356	3 601	130	608
金融服务	16 071	10 856	445	192	660
房地产业	8 757	5 015	3 609	776	307
商务服务业	6 605	3 893	1 962	221	495
科技服务业	6 551	4 392	2 310	125	629
社区服务业	558	273	90	33	8
文化服务业	7 511	3 810	2 424	53	189
合计	90 759	56 897	27 932	3 659	3 311

三、温州现代服务业人才存在的问题

1. 人才总量不足、创新能力不强 温州地区现代服务业人才较为匮乏，尤其是高层次人才数量偏少，密度较低，人才结构失衡，配置也欠合理。尤其是与现代企业制度相适应的企业经营管理人才非常短缺，与产业升级要求相适应的技

术创新型专业人才集聚不足，与外向型经济发展相适应的国际化的现代服务业人才匮乏，与温州经济发展相适应的高素质专业技术型人才稀缺。同时，按照人才密度标准，从职称构成比例、人才行业分布等指标来看，与部分外地市比较还有

一定的差距。此外,人才以及专业技术人员分布十分不均匀,人才资源主要集中在教育、公共管理与社会组织及卫生社会保障和福利业等行业,而中介服务、国际服务贸易、金融保险、信息服务、现代传媒等成为人才最紧缺的现代服务业行业。

2. 人才开发观念不强、激励机制不完善

调查中发现,一些地方和单位对人才资源开发的战略地位认识不够到位,重自然资源开发轻人才资源开发、重项目轻人才引进的现象比较普遍。企业激励机制观念不强,激励方式单一,主要表现在科学的薪酬分配机制在相当大的一部分民营企业尚未真正形成,没有与业绩进行有效挂钩,严重影响着人才作用的发挥。人才资源开发中的激励总的问题实际上就是调动员工积极性的问题。马斯洛的需求理论其实质也就是激励理论,因为只有了解了人的需要才能选择最佳的激励方式。目前,企业对现有员工的激励措施主要还采用直接的物质奖励,是最传统、最基础的激励方

式。然而,在调查中发现多数员工更加注重职业能力发展和发展前景。企业应该采取多样化、物质与精神激励相结合的激励方式。

3. 领军型的高层次人才开发不足,培养不够

高层次人才是人才队伍中的中流砥柱。温州市现代服务业起步相对比较晚,近年来,政府对高层次人才的开发机制出台了不少政策,但对于人才的流向、布局等方面的调整手段不多,加之产业本身对人才的集聚缺乏吸引力,高端人才的进入缺乏足够的发展空间,使得领军型的高层次人才难以引进。少数企业高层管理人员和核心技术人员频繁流动,给企业带来较大的经济风险。

企业对人才培养尤其是高层次人才培养措施不到位,培训没有引起足够重视,表现在企业内部培训力量不足,对员工的岗前培训和在岗定期培训开展的不够。人才培养措施缺乏规范化和制度化,人才培养问题上存在短期行为,培训力量难以满足人才发展需求。

四、温州现代服务业人才短缺的原因

温州市现代服务业人才资源开发建设存在的问题与矛盾,既有社会历史、地理环境、产业环境、人才服务环境、人才开发机制、科技投入等方面的原因,还带有温州民营企业独特发展轨迹的烙印。

1. 经济发展增长放缓,新的增长点难以形成

经济增长发展速度是影响温州就业需求总量变化的主要因素之一。现阶段,温州的发展既面临良好机遇,也面临巨大挑战,既存在许多深层次的矛盾问题,也遇到许多发展中的新情况新问题。目前温州正处于转型升级中,新的增长点难以形成,企业外迁趋势不减。据初步调查,温州市明星企业大部分在上海都圈定了土地,有的在开工建设,有的已建成投产。此外,由于货币政策的调整、企业经营不善等多方面原因,2011年以来,民营企业开始陷入资金链断裂的危机,

使得原本就处在转型升级期的民营企业更加难以度日,对就业市场需求产生一定影响。

2. 产业结构单一,第三产业发展滞后

温州市产业呈现低端特征,产业结构单一。温州目前的产业结构还是以劳动密集型民企为主,尚不足以支撑大量高端人才引入。产业本身对人才缺乏吸引力,使得高端人才在总量中所占的比重较低。其中以服务业为主的第三产业发展滞后,吸收就业份额不够。无论从GDP产值比重还是从从业人员的就业比重看,温州都没有完成从“二、三、一”结构向“三、二、一”结构的转变。第三产业发展后劲略显不足,对扩展就业渠道产生一定不利影响,其吸收的就业份额不够,阻碍了工业和服务业产值及规模的扩大、经济总量的提高,延缓了温州工业化、城镇化及农民非农化的进程。

3.生活成本高涨，政策严重滞后 根据社会学的人口迁移“推拉理论”，迁移行为发生的原因是迁出地与迁入地的推力(排斥力)和拉力(吸引力)共同作用的结果。人才如“候鸟”，最重要的莫过于“安居”与“乐业”，哪里气候适宜就飞往哪里。土地资源稀缺、成本高涨是温州企业外迁的一个重要因素，也是房价高居不下的“瓶颈”之一。据温州人事部门统计，人才逆淘汰现象逐年明显。少数高素质的人才不断流失，其特点之一是大多接受过高等教育；二是(男性居多)大多在温州本地买不起房，没有合适的发展平台。同时，大量低素质的人口不断流入温州，而最终导致温州民营企业招不到合适的管理者、营销人员和研发人员，只好外迁。

4.财政投入不足，人才培养与社会需求脱节

2011年温州财政用于教育支出93.59亿元

人民币，仅占GDP的2.74%，仍低于4%，教育投入水平的低下造成人才资源总量不足、素质不高。由于长期以来现代服务行业没有得到足够重视，行业整体发展水平不高，利润水平较低，也无法对人才资源投入太多资金。此外，温州现代服务行业目前正处在扩张阶段，并伴随着旧业态调整、新业态的转变与发展过程，使得人才紧缺矛盾加剧。

而温州的大学少、研究机构数量少，难以获得学术上研究上的支持，容易被淘汰等因素，也被视为对吸引人才不利的因素之一。目前全市共有普通高等学校6所，职业高中61所，技工学校6所，培养能力有限，每年向社会提供的人才数量远达不到需求。而且目前的高校课程内容设置与企业需求也有一定的差距，致使学生所学与企业所用一定程度脱节，无法满足企业急需的拥有实际操作能力的专业性人才的要求。

五、温州现代服务业人才发展的对策建议和具体措施

(一)加强人才资源开发建设的领导体系

建立市服务业发展领导小组负责指导全市现代服务业人才资源发展工作，建立现代服务业人才资源工作联席会议制度，研究解决人才资源发展重大事项。明确部门职责分工，市发改部门负责现代服务业人才资源工作的协调服务，做好人才资源规划预测与人才资源开发的宏观调控；市人事部门负责机关事业单位、市属国有服务业企业人员的业务培训，编制紧缺急需专业人才资源目录，指导引进现代服务业人才资源；市教育、劳动部门负责现代服务业人才资源的培养培训，推进现代服务业人才资源培训基地建设。各服务业重点产业牵头部门负责开展各重点产业的人才资源需求预测，落实人才资源需求计划，做好人才资源发展的服务工作。加强各部门、单位之间的联系与协调，重视发挥用人单位的主体作用，充分调动社会各方面力量，形成统分结合、协调高效的现代服务业人才资源工作机制和工作合力。

(二)完善政策支持体系

1.人才资源培养培训政策 发挥高校在服务业人才资源培养中的基础作用。加快服务业相关学科建设，为各高校紧缺专业扩大招生规模、提高教学质量提供咨询服务，给予政策扶持。逐步增加公共财政对服务业职业教育的投入，全面落实国家关于城市教育费附加用于职业教育的比例。鼓励企事业单位、社会团体和公民个人捐资助学。服务业企业足额提取职工教育经费。每年举办区市政府服务业领导干部培训班。实施服务业高级人才资源重点培养工程。定期组织领导干部、服务业高级管理人才资源和高层次专业技术人才资源实施专门培训，并从中选派部分人员赴国内服务业发达地区或境外培训。市政府投入专项培训经费，在市服务业发展引导资金中列支。在金融业、现代物流业、旅游业、商贸流通业、科技与信息服务业、文化创意产业、房地产业、中介服务业、会展业和总部经济领域，

重点培训高级专业技术人才资源。政府采取减免税费、提供补助等方式,支持服务业重点集聚区、重点企业开展人才资源培训。

2. 人才资源引进政策 鼓励和扶持企业设立服务业博士后科研工作站,招收博士后研究人员。鼓励和支持服务业企事业单位结合项目需要引进领军型归国留学人员和优秀创新团队。对带技术、带项目、带资金来温州创新创业发展的优秀海归人员和创新团队,给予一次性创业启动资金。鼓励和支持服务业企事业单位通过搭建创新创业平台吸引国内外优秀人才资源来温州创新创业发展。对引进的优秀科技创新创业人才资源,给予适当的科研项目启动资金。鼓励和支持服务业企业加快引进各类优秀人才资源,对服务业企事业单位急需引进的高技能人才资源和特需人才资源,可打破学历及职称限定办理人才资源引进落户手续。对引进到温州工作落户,长期在温州居住并与服务业用人单位签订中长期合同的部分优秀人才资源,实施购房安家补贴。采取组织安置、单位协助和个人联系相结合的方式,妥善安置引进服务业优秀人才资源的随迁配偶及子女就读问题。

(三) 加大资金支持力度

加大人才资源经费投入力度,采取有效措施,充分调动社会各方面和企业的积极性,加快形成多元化的现代服务业人才资源资金投入机制。使用好各类政府专项资金,落实现代服务业人才资源培养培训与引进的各项政策。市人才资源发展专项资金要发挥主体作用,全面支持现代服务业人才资源工作,重点落实服务业人才资源引进的资金奖励补贴政策。市服务业发展引导资金要在逐年提高占全市生产总值比重的基础上,不断提高对综合性现代服务业人才资源培训给予补助的比例,对服务业培训基地建设项目给予适当补助。市服务外包专项资金重点支持服务外包产业人才资源培训和实训基地建设。市科技兴贸专

项资金要对地区总部、研发中心、世界500强企业引进高级管理和研发人员给予奖励补贴。

(四) 建设培训基地, 搭建人才交流服务平台

加紧制定现代服务业培训基地建设标准,增加财政投入,拓展融资渠道,推进培训基地加快建设。建立现代服务业培训专家库,逐步打造成为全市现代服务业中高级人才资源培训的主要师资力量。加强对培训基地师资的培训工作。

加快现代服务业专业人才资源市场建设,构筑以各级政府人才资源市场为主体、以民办人才资源中介机构为补充的人才资源市场网络,形成多层次、多功能的现代服务业人才资源社会化服务体系。加快现代服务业人才信息管理系统建设,搭建人才信息管理技术平台,为人才服务和管理提供有力的技术支持。建设高层次人才政策信息服务平台,为高层次现代服务业人才提供方便、快捷的人才需求信息查询和咨询服务。

(五) 树立“人才资源是第一资源”观念, 建立健全领军人才开发机制

充分发挥现代服务业民营企业在人才资源人才强市的主体地位。引导民营企业特别是中小型企业进一步树立“人才资源是第一资源”和聚才兴企的观念,重视企业自身人才的培养、引进和使用,逐步完善企业人才的教育培养、配置流动、激励保障、选拔评价等在内的企业人才资源开发体系。

探索建立和完善利用管理能力入股、期权和期股奖励等办法,鼓励科技人才和高层管理人才持续创新。建立健全符合民营企业特点、适应现代企业制度要求的人才开发组织机构,制定企业中长期人才发展规划,抓好企业人才资源管理者队伍建设。

六、结 语

人才匮乏、技术要素制约成为温州企业转型升级新障碍。从表象看，当前的企业是融资难、场地紧缺、生产成本高等。调查发现，温州现代服务业缺少中高级企业管理人才、技术人才是制约温州向高端服务业发展的主要原因。

现代服务业是伴随着信息技术和知识经济的发展产生，用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造传统服务业，创造需求，引导消费，向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务的服务业。现代服务业是以“人”为本的行业，竞争力的核心是人才。所以，现阶段温州现代服务业的发展升级必须依靠一批拥有专业知识、专业精神和专门技术的现代服务业人才队伍，必须要有好的政策环境。

注 释：

①根据温州2011年统计年鉴数据整理。

②1935年英国经济学家费希尔提出三次产业分类法。第三产业概念的界定采用剩余法，即无法包含在第

一、第二产业中的所有经济活动统称为第三产业。服务业是生产或提供各种服务的经济部门或企业的集合。国内服务业有关统计依据的是国内产业的划分标准，即第三产业，服务进出口依据的是中国国际收支平衡表(BOP)，中国服务贸易承诺减让的依据是GATS的分类标准，本文采用的是产业的划分标准。

③从目前我国统计口径来说，所谓人才是具有中专(职高)学历及以上或具有初级职称及以上的工作人员。

参考文献：

[1]严先溥. 产业结构升级亟待服务业的快速发展[J]. 金融与经济, 2005, (3).

[2]邱立新, 周田君. 大力发展现代服务业, 促进产业结构优化升级[J]. 青岛科技大学学报(社会科学版), 2005, (3).

[3]浙江省统计局贸易处. 浙江: 服务业进入快速发展时期[J]. 浙江统计, 2007, (1).

[4]朱天福, 边红霞. 浙江省第三产业发展研究[J]. 浙江统计分析, 2007, (7).

[5]赵燕. 加快发展信息产业 促进新疆新型工业化进程 [J]. 产业与科技论坛, 2007, (3).

Talent Development Strategies of Wenzhou in Modern Service Industry under the New Situation

LU Dan-ping CHEN Min

Abstract: This essay analyzes the short supply talents for modern service industry in Wenzhou under the Zhejiang provincial economic development strategy and the current economic situation. Suggestions for talent development are provided to ensure sustainable development of Wenzhou modern service industry, which include improving administration regime and policies on talent development, and increasing financial support.

Key words: modern service industry; talents; countermeasures