

数字化转型下人力资源管理模式重构

袁珊珊

曲阳县城城乡居民社会养老保险服务中心，河北省保定市，073100；

摘要：在数字经济蓬勃发展与“放管服”改革持续深化的时代背景下，事业单位作为公共服务体系的重要支柱，其人力资源管理正面临深刻变革。传统管理模式在应对数字化浪潮时逐渐显露短板，亟需通过创新实现转型突破。本文基于公共部门的独特属性，深入探究数字化转型对事业单位人力资源管理的影响机制，创新性地提出“技术赋能+制度创新”的双轮驱动模型。在技术层面，借助大数据、人工智能等先进技术搭建智能人事管理平台，实现人力资源管理流程的自动化与智能化；在制度层面，对组织架构、人才培养、激励机制等进行系统性革新。研究过程中，以社会保险经办机构、某市人才服务中心等为典型案例，详细剖析数字化转型的具体路径与实施策略。实践证明，通过数字化转型，事业单位能够有效提升公共服务效能，业务办理平均等待时间大幅缩短，群众满意度显著提高，职工人均业务处理量明显增长，为事业单位在保障服务连续性的前提下实现管理升级提供了可操作的实践参考。

关键词：事业单位；数字化转型；公共服务；人力资源管理；创新路径

随着新一代信息技术的飞速发展，数字化转型已成为各行业发展的必然趋势，事业单位也不例外。在国家大力推进数字政府建设的宏观政策导向下，事业单位承担着提供优质公共服务、推动社会发展的重要使命，其人力资源管理水平直接影响公共服务质量与效率。然而，当前事业单位人力资源管理普遍存在组织架构僵化、人才评价体系单一、服务流程繁琐等问题，难以满足群众日益增长的多样化服务需求。

在此背景下，研究事业单位人力资源管理模式创新具有重要的现实意义。一方面，数字化转型能够推动事业单位优化资源配置，打破部门壁垒，实现跨部门协同办公，提升服务效率；另一方面，有助于建立科学合理的人才管理机制，激发职工创新活力，增强事业单位的核心竞争力。本文旨在通过分析数字化转型对事业单位人力资源管理的影响，探索切实可行的创新路径，为事业单位在新时代实现高质量发展提供理论支持与实践指导，助力公共服务水平再上新台阶^[1]。

1 数字化转型对事业单位人力资源管理的战略意义

1.1 政策层面的必然要求

近年来，国家大力推动数字中国建设，相继出台《数字中国建设整体布局规划》以及《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等政策文件，明确要求事业单位加快构建数字化人力资源管理体系。以社会保险经办机构为例，随着“跨省通办”业务的推进，其人事管理系统需要与全国社保服务平台进行深度融

合。这一要求打破了传统管理模式的固有框架，促使事业单位必须对现有的管理体系进行系统性的重构，以适应政策发展的新趋势。

1.2 服务效能的提升需求

在数字化时代，群众对政务服务的期待不断提高，“一网通办”“智能秒批”等便捷服务模式成为新的需求热点。某省医保中心的实践经验具有典型意义。该中心通过搭建智能导服系统，运用数据分析技术，根据实时业务量灵活调整窗口人员配置。实施这一举措后，业务办理的平均等待时间从原本的 35 分钟大幅缩短至 12 分钟，群众满意度也随之提升了 28 个百分点。这充分表明，数字化转型是提升事业单位服务效能、满足群众需求的重要途径^[2]。

1.3 编制管理的创新契机

长期以来，编制刚性约束一直是事业单位发展面临的难题之一，而数字化转型为这一问题的解决带来了新的思路。某市积极探索“编制银行”管理模式，借助大数据算法对业务波动周期进行精准预测，在编制总量保持稳定的前提下，实现了编制资源的灵活调配。在业务高峰期，通过这种创新模式，服务能力提升了 40%，有效缓解了人员紧张与业务增长之间的矛盾，为编制管理提供了新的解决方案。

2 事业单位人力资源数字化转型的核心内容

2.1 组织架构服务化重组

在数字化转型过程中，事业单位的组织架构需要向

服务化方向进行重组。首先，打破传统的科室制，构建“前台-中台-后台”架构。智能导服前台直接面向服务对象，提供便捷高效的服务；业务中台负责处理各项业务流程，确保服务的顺畅进行；数据后台则为决策提供有力支持。其次，建立跨部门协作机制，成立“退休一件事”等主题式服务专班，整合人社、医保、公积金等多个部门的资源和力量，实现业务的协同办理。此外，积极开展政企人才共享试点，与银行、邮政等企业合作共建“社保服务驿站”，共享培训资源，提升服务水平^[3]。

2.2 人才队伍建设创新

人才是事业单位数字化转型的关键因素，因此需要对人才队伍建设进行全面创新。在选拔评价体系方面，构建立体化评价模型，将政治素质（占比40%）、数字技能（占比30%）、服务能力（占比30%）纳入评价指标，全面、客观地评估人才。在培养模式改革上，开发“数字政务”“智能办公”等针对性的专题课程，实施“业务骨干+技术专家”双导师制，为人才提供理论与实践相结合的学习机会，并建立跟班学习、轮岗交流的实践机制，促进人才的全面发展。在激励机制创新方面，将“好差评”系统数据与绩效奖励直接挂钩，充分调动职工的工作积极性和主动性。

2.3 服务流程智能化改造

智能化改造是提升事业单位服务效率和质量的重要手段。通过引入智能预审系统，能够自动识别申报材料的完整性，大大减少人工复核的工作量；建立参保人全生命周期数字档案，实现“一次采集、多方共享”，提高数据的利用效率；运用人脸识别技术开展远程视频核验，有效解决异地认证难题，为群众提供更加便捷的服务。

3 数字化转型实施路径与保障机制

3.1 分阶段实施策略

数字化转型是一个循序渐进的过程，需要分阶段推进。在基础建设期，用6个月时间完成硬件设施的升级、系统的对接以及数据治理工作，为后续转型奠定坚实基础；在流程再造期，利用3个月时间梳理89项高频事项的标准流程，优化服务流程；在能力提升期，持续开展全员数字素养轮训，不断提升职工的数字化工作能力^[4]。

3.2 风险防控体系

为确保数字化转型的顺利进行，必须建立完善的风险防控体系。在数据安全方面，严格参照《个人信息保护法》，建立四级数据分类保护制度，保障数据安全；在服务保障方面，保留传统窗口和上门服务兜底措施，

满足不同群体的服务需求；在过渡机制方面，设置3-6个月的“双轨运行”缓冲期，确保新旧模式平稳过渡。

3.3 成效评估指标

为科学评估数字化转型的成效，设立了多维度的评估指标。服务效率指标主要关注事项办理时限的压缩率；质量指标侧重于群众满意度和投诉率；管理指标则聚焦人均业务处理量和差错率。通过这些指标的监测和评估，及时发现问题并进行调整优化。

4 某市人才服务中心的数字化转型实践

某市人才服务中心在数字化转型浪潮中积极探索，为事业单位人力资源管理创新提供了鲜活范例。该中心首先聚焦组织架构重塑，打破原有科室界限，组建人才服务“大前台”，整合档案管理、就业指导、人才招聘等业务窗口，实现“一窗通办”；搭建数据中台，汇聚人才信息、企业需求等数据，通过智能分析为业务决策提供依据；构建政策研究后台，深度挖掘政策数据，为精准服务提供支撑^[5]。

在人才队伍建设上，该中心制定了详细的数字化人才培养计划。针对不同岗位需求，开展分层分类培训，邀请行业专家进行数字化技能授课，组织职工参与线上线下学习交流活动。同时，建立数字化人才激励机制，对在数字化项目中表现突出的职工给予表彰和奖励，激发职工创新动力。在服务流程方面，推出“人才服务云平台”，实现档案查询、职称申报、就业推荐等业务全程线上办理。平台引入智能客服系统，利用人工智能技术实时解答人才咨询，极大提高了服务效率。经过一年多的实践，该中心线上业务办理量占比达75%，群众满意度提升至92%，职工人均业务处理量增长30%，成功实现了人力资源管理的数字化升级。

5 事业单位人力资源数字化转型的未来发展方向

5.1 智能化应用的深度拓展

在技术快速演进的时代背景下，事业单位人力资源管理将迎来更深层次的智能化变革。以人工智能为代表的新兴技术将在人事管理的各个环节发挥关键作用。具体而言，在人才选拔环节，基于自然语言处理的智能筛选工具能够高效完成简历初筛工作，将传统需要数小时完成的工作压缩至几分钟；在职工发展方面，依托机器学习算法的培训平台可以动态分析职工知识结构，自动推送定制化的学习内容，实现真正意义上的因材施教。值得注意的是，这些技术应用并非要完全取代人工决策，而是作为辅助工具提升管理效能^[6]。

5.2 以人为本的管理理念深化

未来的人力资源管理将更加注重职工个体价值的

实现。通过建立完善的职工数据分析系统,管理者可以准确把握每位职工的职业发展诉求和工作状态。在实践层面,这种个性化管理主要体现在:为青年职工设计快速成长通道,为资深职工提供专家型发展路径;根据岗位特性设置差异化的考核标准;建立多元化的激励体系,包括精神奖励、职业发展机会等多种形式。某省直机关试点实施的“职业生涯导航计划”显示,这种人性化管理模式使职工满意度提升了 35%,人才流失率显著下降。

5.3 协同共享的生态体系构建

打破组织壁垒、构建开放共享的人力资源生态将成为重要趋势。这种协同发展主要体现在三个维度:一是跨部门协作,通过建立项目制的工作专班,实现人力资源的灵活调配;二是政企合作,与专业机构共建培训基地,共享专家资源;三是区域联动,建立人才服务联盟,推动优质资源的跨区域流动。例如,长三角地区多个城市联合建立的“人才服务一体化平台”,已实现专家库、培训资源等要素的互联互通,年均为各类事业单位节省人力成本超千万元^[7]。

5.4 数字化转型的配套保障

为确保上述转型方向顺利实施,需要建立完善的支撑体系。首要任务是培养复合型人才队伍,既要掌握人力资源管理专业知识,又要具备数字化思维和能力。其次要构建适应数字化转型的组织文化,营造鼓励创新、宽容失败的氛围。此外,还需要建立动态调整机制,定期评估转型成效,及时优化实施方案。某中央部委下属事业单位建立的“数字转型实验室”,通过小范围试点、快速迭代的方式,有效降低了改革风险,这一做法值得借鉴^[8]。

6 结论与展望

6.1 结论

本研究通过对数字化转型背景下事业单位人力资源管理模式的深入分析,证实“技术赋能+制度创新”双轮驱动模式在提升公共服务效能方面具有显著成效。通过构建智能人事管理平台、优化服务流程、创新人才发展机制,能够有效解决传统管理模式中存在的效率低下、服务质量不高、人才发展受限等问题。以社会保险经办机构 and 某市人才服务中心的实践为例,数字化转型在缩短业务办理时间、提高群众满意度、提升职工工作效率等方面成果斐然。同时,研究明确了事业单位人力

资源数字化转型需坚守公益属性、注重制度衔接、鼓励基层创新的三大原则,为转型实践提供了重要的理论指导和实践参考。

6.2 展望

尽管本研究在事业单位人力资源管理模式创新方面取得了一定成果,但在实践探索和理论研究上仍有进一步拓展的空间。未来,随着元宇宙、区块链等新兴技术的不断成熟,其在人力资源管理领域的应用值得深入研究。例如,元宇宙技术可能为职工培训、虚拟协作带来全新体验,区块链技术则有助于构建更加安全、透明的人才信用体系。此外,不同类型事业单位在数字化转型过程中的差异化需求和适配模式,也需要进一步调研和分析,从而为各类事业单位提供更具针对性的转型方案。同时,数字化转型对事业单位文化建设、职工心理与行为的影响等方面,也有待后续研究进行深入探讨,以期为事业单位实现可持续发展提供更全面的理论支持和实践指导。

参考文献

- [1] 李颖. “互联网+”背景下事业单位人力资源开发及职工教育培训探讨[J]. 中国市场, 2025, (12): 71-74.
- [2] 张丽敏. 对事业单位做好人力资源管理工作的探讨[J]. 乡镇企业导报, 2025, (07): 227-229.
- [3] 纪涛. 数字经济下事业单位人力资源管理创新路径分析[J]. 乡镇企业导报, 2025, (07): 242-244.
- [4] 孙宁. 事业单位人力资源管理中的法律风险防控[J]. 现代企业, 2025, (04): 154-156.
- [5] 马静波. 浅谈我国事业单位人力资源管理优化策略[J]. 河北企业, 2025, (04): 129-132.
- [6] 朱青. 事业单位人力资源信息系统构建与应用研究[J]. 经济师, 2025, (04): 267-268.
- [7] 王人龙. 数字经济时代事业单位人力资源优化管理的思考[J]. 活力, 2025, 43(04): 37-39.
- [8] 潘维浩. 数字化时代企业人力资源管理与绩效改革的整合路径探索[J]. 全国流通经济, 2025, (04): 117-120.

作者简介:袁珊珊, 出生年月:1984 年 6 月, 性别:女, 民族:汉, 籍贯:河北保定曲阳, 学历:研究生, 职称:中级经济师, 研究方向:人力资源管理。