

度的激励。

优质的客户服务和个性化服务方案的设计可以增强客户的忠诚度,不定期地维护老客户,设立老客户VIP服务,针对VIP老客户提供更具有优势的服务设计方案,提供对应的折扣力度活动和礼品赠送服务,增强VIP老客户长期稳定合作意愿。

### 5.2 适当降低经营成本

电力市场营销中的客户关系管理可以有效地优化企业的业务流程和资源配置,提高员工的工作效率和整体的服务质量,对应提高营销的净利润,促进电力企业的长远发展。值得注意的是,适当降低经营成本不等同于可以偷工减料,产品的质量和安全性不能因为降低经营成本而缩减。

### 5.3 提高电力企业整体的服务水平

电力企业具有悠久的历史 and 坚实的人力基础,客户服务工作主要依靠工作人员,所以基层服务人员的整体素质、服务意识和效果是客户关系管理在电力市场营销中应用的关键因素。部分工作人员专业知识储备不足,业务水平参差不齐,对于客户提出的问题无法进行及时、有效的答复和解决。导致客户的满意度下降,电力企业的形象大大受损。

“人才促进创新,创新驱动发展”,只有广开言路,不断创新进取,不断提升工作人员的服务水平才是促进客户关系管理在电力市场营销中的应用的關鍵。

仅提高电力企业员工的服务意识和水平还远远不够,除此之外,电力企业管理者需要做好监督机制的管理。开通客户反馈渠道,及时了解工作人员的行为表现,做好长效机制。只有这样,才能保证电力企业的客服工作人员的整体服务水平有所上升。

### 5.4 电力企业需要做好服务宣传活动

“酒香不怕巷子深”这句话虽然在今天还适用,但是电力企业和酒馆不同,需要做好服务宣传活动,来为电力企业赢得更多的市场份额,使得电力企业在市场竞争中稳健立足。售电企业需要将“质量”和“宣传”工作“两手抓”,在提升自身的企产品质质量的同时,必须将自身企业服务质量优势宣传出去,因为只有客户了解了企业的优质服务后,

才更加愿意选择这家电力企业,既选择产品在一定程度上选择的是产品对应的服务。这里值得注意的是,必须是在保证产品质量达标的前提下,进行广泛宣传,才会赢得客户更多的信任和信赖。

宣传的内容不仅包括企业的优质服务,还需要宣传电力企业的产品特点,产品优势,产品的工艺宣传以及企业的文化等等,这种多元化的宣传有助于提升电力企业的品牌效应,宣传电力企业品牌和其他同类型的企业之间的优势之处,如产品的无污染、绿色、清洁性等,来突出自身电力企业的创新点,而公益性的宣传则是为企业的正面形象保驾护航,这样的宣传方案对于客户关系管理在电力市场营销中的应用提供了有效助力。

### 5.5 开发潜力市场,培育电力消费新增长点

当前我国电力市场整体呈现供需平衡,短时段需求旺盛的局面,但是长远来看,电力产品最终也会像其他产品一样形成买方市场,电力企业需要不断开拓创新,开拓潜力市场,培养新的用电增长点。

## 6 结语

随着社会的不断进步,信息科技的不断发展,客户关系管理在电力市场营销中的应用效果更加明显,且具有重大的意义。通过全面汇总客户的用电信息,再将信息进行有效整合,精准客户定位,设计提升针对客户的个性化服务方案,实时分析电力市场营销的效果,有效评估客户风险,提升客户满意度和忠诚度,提高电力企业员工的服务意识和水平,并做好相关的宣传工作,才能使客户关系管理在电力市场营销中得到广泛应用,才能帮助企业健康、稳定、长远的发展。

### 参考文献

- [1] 论客户服务在售电营销中的应用论文[DB/OL].2023.
- [2] 基于客户关系管理的电力营销策略[DB/OL].2023.
- [3] 电力营销中的客户关系管理[DB/OL].2024.
- [4] 一万字全面解析CRM的定义、分类与核心价值[DB/OL].2024.
- [5] 易正伟,蒋国春.客户关系管理[J].北京:清华大学出版社,2013.

# The Current Situation and Countermeasures of High level Talent Management in Local Universities under the New Situation

Ruinan Ai

Capital University of Economics and Business, Beijing, 100070, China

## Abstract

Universities are an important combination of technology as the primary productive force and talent as the primary resource. Under the guidance of new challenges and development opportunities, local universities in China should regard high-level talent management as an important development strategy and cultivate more comprehensive talents for the Party and the country through comprehensive system optimization. The paper provides a brief analysis of the demand for high-level talents in local universities under the new situation, and analyzes the existing problems in the construction of management mechanisms, the creation of digital management models, and management evaluations. It proposes solutions such as building a scientific management mechanism, improving the digital management system, and innovating diversified evaluation systems, in order to empower the management of high-level talents in local universities under the new situation and lay the foundation for the shaping of higher-level talents.

## Keywords

new situation; university talent management; high-level talents

## 新形势下地方高校高层次人才管理现状与对策

艾睿楠

首都经济贸易大学, 中国·北京 100070

## 摘要

高校是科技第一生产力和人才第一资源的重要结合点, 在新形势的挑战和发展契机指引之下, 中国地方高校应该将高层次人才管理作为重要的发展战略, 并在全面的体系优化中为党和国家培育更多的综合化人才。论文对新形势下地方高校高层次人才需求进行简要分析, 针对管理机制建设、数字化管理模式打造以及管理评价的现状分析其中存在的问题, 提出构建科学化管理机制, 完善数字化管理体系, 创新多样化评价体系等解决措施, 以期为新形势下地方高校高层次人才管理赋能, 为更高层次人才塑造奠定基础。

## 关键词

新形势; 高校人才管理; 高层次人才

## 1 引言

习近平主席强调: 要爱才惜才, 聚天下英才而用之。中共教育部党组《关于加快直属高校高层次人才发展的指导意见》指出: “加快培养造就具有国际竞争力的高层次人才队伍, 为提升高校创新能力、推动高等教育事业发展提供坚实的人才支撑和制度保证。”当前, 中国正处于转型发展的关键时期, 尤其是在科技迅速发展, 全球经济深化以及社会变革的背景之下对于高校的人才也提出了更高的要求。地方高校是中国现代化建设发展当中人才培养的主要基地, 也是中国推进转型发展的基础力量。其在高层次人才管理当中应

该结合新形势下人才需求实际搭建完整管理框架, 深入实施人才优先发展和人才强国战略, 不断完善人才服务保障体系, 提高人才队伍建设水平, 进而为推动新时代学校事业高质量发展注入了强劲活力。

## 2 新形势下地方高校高层次人才需求分析

### 2.1 创新型人才

党的二十大报告提出, 要加快建设教育强国, 全面提高人才自主培养质量, 着力造就拔尖创新人才。创新能力是对一个国家、地区综合竞争力以及发展水平的衡量指标之一。目前, 中国已经逐渐进入数字经济以及知识经济发展时代, 必须在创新和优化当中积极适应新形势下的社会发展变革。高校高层次人才培育过程中要保证其具备敏锐的观察能力、跨界的融合能力, 能够及时地根据社会化的需求

【作者简介】艾睿楠(1984-), 女, 中国北京人, 硕士, 助理工程师, 从事人力资源管理、企业管理研究。

发现新问题,提出新观点,并在进一步的分析和整理当中将不同领域的知识技术进行综合从而提出新方法。真正地做到以科技创新为基本力量,推动相关产业的进步和发展。

## 2.2 复合型人才

复合型人才是指理论和实践的复合,也是指多学科的交叉融合。高校高层次人才在解决实际问题的过程中不仅要理论知识为支撑,同样也要具备能够结合理论知识解决实际问题的应用能力。尤其是在多领域的交叉融合背景之下,诸多全新的领域以及产业应运而生,这就要求高层次人才要具备宽泛的知识储备以及多元化的技能,在实际问题分析中提出综合化的解决方案。在市场变化的不断适应当中积极更新知识储备库,灵活且高效地将其应用在实际问题解决当中。

## 2.3 素质型人才

素质教育一直是教育领域的核心话题,其目标在于完成全面发展人才的培养,通过多样化措施的实施为学生的综合发展奠定基础。尤其是在全新的发展形势之下,高校高层次人才要有一定的团结协作能力也要有跨文化的交流能力,更要建立属于自己的学习能力。这样才能够相互沟通交流、全新方法的学习、跨界交流合作中快速地适应不同的文化环境以及工作方式,快速地学习掌握新时代必备技能,在本问题的客观全面性分析当中,提出综合化的解决方案。

# 3 新形势下地方高校高层次人才管理现状

## 3.1 管理机制建设尚未完善

完善的管理机制建设是约束更是保障,高校高层次人才管理活力取决于体制和机制的建设,尤其是在新形势之下,应结合人才需求实际通过根本性、全局性、稳定性、长期性管理机制的建立去摒弃固有管理中呆板传统的管理机制和内容体系。目前,地方高校对高层次人才管理重视度有所提升,但受限制于经验积累,整个管理机制的建设尚未完善。尽管部分高校制定了人才管理制度,但管理制度的形式化和程式化的特征异常明显,难以提供灵活多样的管理保障,未能够结合自身人才需求实际去进行进一步的创新和优化。因此,在管理应用的过程中出现匹配度不高、效果不佳等现象。

## 3.2 数字化管理改革面临挑战

数字化管理是高质量教育体系发展的必然趋势,亦是新形势下推进高校高层次人才管理成效的重要路径。该过程中需要精准把握数字化管理体系建设精髓,在深度融合、创新赋能、应用驱动中强化现代化建设人才管理体系支撑,不过现阶段地方高校高层次人才数字化管理体系的构建中仍然面临着诸多的挑战:

其一,由于高校领导班子数字化领导意识以及领导能力的欠缺,未能够明确高层次人才数据管理应用的重要意义。且相关管理服务人员数字化应用能力不足,导致整个管理效果欠佳,存在着数据应用基础薄弱,只停留在数据梳理

以及标准完善的基础性阶段。

其二,数字化管理体系建设过程中基础设施建设是根本,综合化管理场景的建设是关键,但目前很多地方高校难以保证支撑端、治理端、服务端间形成一个综合化的体系,因此导致数据传递体系和决策执行模式条块之间存有明显的分割现象,整个管理系统难以完成数据、场景以及系统要素之间的高效联通和融合,尤其是未能够实现高校、地方政府以及用人单位之间的场景结合,跨场景管理体系搭建的缺失难以形成综合化的管理效果反馈。另外,大多数地方高校在进行数据管理的过程中数据的采集、分析和计算过程相对较为简单,难以实现较高价值的挖掘,再加上高校不同院系之间缺乏统一的技术接口以及认证规范,让整个数据中心的数据孤岛现象十分明显。

## 3.3 管理评价方式较为单一

管理评价是一项基础性工作,应覆盖于地方高校高层次人才管理培养、调整、优化等整个过程,且评价的目标和价值不仅在于高校高层次人才管理现状的了解,更在于为人才管理的进一步优化提供依据进而为人才策略指明方向。目前,地方高校高层次人才管理评价主要以结果性评价为主,其中,业绩考核占据较大的比例。这导致人才成长、管理的过程中过于重视发展结果,而忽略了发展过程。

# 4 新形势下地方高校高层次人才管理对策

## 4.1 构建科学化管理机制,以系统谋划提升效率

一要以管宏观、管政策、管协调为总原则,始终把人才视为第一资源,通过人才管理议事决策程序的规范和完善聚焦人才培养工作。该过程中,首先要完成人才领导工作小组的建立,牵头制定地方高校高层次人才队伍建设管理总体规则;其次,通过定期人才管理会议的召开对高校高层次人才管理的政策机制建设和落实情况进行检验,在问题发现和解决的过程中不断强化人才管理工作的系统设计;最后,完善高校高层次人才管理协调机制,提升人才、管理、服务效率,在院校联动以及一体贯通的基础之上进行人才管理体制的深化,切实地将新形势下人才引进、把关、管理、规范工作落实优化。

二要组织构建一支优秀的教师以及管理队伍,在结构优化和能级提升当中构建一个全方位的人才培养管理体系。打破年龄、学历以及任职年限的限制,形成一个程序规范、科学合理、全面完善的人才发展和流动制度。通过人才管理激励体制的进一步优化切实地将高层次人才潜力激发,并进一步实现其工作积极性和主动性的调动。激励机制的建设应注重物质激励和精神激励相结合、针对性激励与任务性激励相结合、个体激励与团队激励相结合,在完善优化的过程中切实地将管理人才的优势发挥。

三要建立健全的人才管理服务机制,切实地将高层次人才管理保障落实,结合座谈会、专题调研等结果深入地对高层次人才动态与发展等情况进行积极的调查和了解,及