

职业新故事

发了帖子，却石沉大海，怎么办？“酒香也怕巷子深”，这是很多电商从业者的困惑。近年来，电子商务发展迅速，商户浩如烟海，想脱颖而出，实非易事。

对张文字和同事们来说，给电商插上翅膀，让其“飞出深巷”是他们的工作日常。张文字今年29岁，是山东青岛楷悦文化发展有限公司的一名用户增长运营师，主要负责给商户提供短视频内容制作方案，从而提高用户浏览量、扩大客户群或者增长粉丝。

走进运营师办公室，装修风格偏休闲，工作人员忙着写脚本、剪视频，安静有序。“工作比较‘烧脑’，需要放松的环境。”张文字说。

2018年，张文字从环境艺术设计专业毕业后成为一名电商助理，协助主播搭建、调试直播间，时间久了，便琢磨起高点击量短视频里的“门道”。2021年，张文字转行做用户增长运营师时，已经算是行业里有经验的前辈了。

入行后，张文字参加了各种平台的培训，一有时间就学习，半年后独立运营账号，但她仍时常有“枯竭感”。“运营师靠内容创新吸引关注，持续输出太‘烧脑’了。这个行业更新迭代快，用户口味也在变化，必须时刻学习，才能跟上甚至引领潮流。”张文字说。

公司地处青岛市即墨区，当地的即墨服装批发市场是全国知名服装市场之一。随着电商兴起，当地商户在各平台的用户增长需求旺盛。依托实体经济，张文字和同事们虽然运营赛道多，但主攻服装类。

穿搭短视频在各平台都属于重要类别，体量庞大，如何“出圈”？张文字有诀窍：“‘特点’是关键，既要了解平台特点，又要抓住店铺特点。把握住这两方面，关注量往往不会低。”

刚开始，张文字也遇到过困难。有一次，她给即墨服装批发市场的商户设计制作方案，每期一个单品介绍，造型精致华丽，但一个季度过去，成绩却不见起色。

“我们当时也在思索，问题到底出在哪里。”张文字说，“最后发现是定位上出了差错。批发市场与个体小店销售模式不同，视频定位也应该有差异，规模才是批发市场的特色。”

当时临近年关，正值服装销售旺季，批发市场热火朝天。他们将镜头对准货品琳琅满目的市场，捕捉人头攒动的画面，发布当天即成“爆款”，浏览量达10万次以上，单周增加1800多名用户。

各平台后台每天都会形成账号数据，运营师则需要每天分析数据，并在随后的视频内容中调整。“做得久了，对于一条笔记能否走红，我们是有预感的。”张文字说，这是一名用户增长运营师的“网感”。

现在，该公司有员工23人，以95后、00后

为主，年纪最小的21岁。公司相关负责人李珊珊说，年轻人比较敏锐，善于捕捉网络趋势的变化。

张文字说：“账号运营想要长远发展，不能唯流量是从。我们会分析商户的性格、履历和产品，从中挑选适合传播的要素进行放大，以此提升传播效果。”

李珊珊认为，互联网时代，信息过多，而消费者注意力有限。企业想要在激烈的市场竞争中脱颖而出，既要有优质产品，也离不开好的品牌传播。

曾有一家店铺，在用户增长运营师团队方案支持下，在全媒体网络平台发布符合服装品牌调性的短视



图①：张文字（左）和同事分析客户特点。 梁之磊摄

用户增长运营师靠内容创新吸引关注——

发掘电商特色 让优质产品直达用户

本报记者 王沛



频、图文笔记等，将线上精准流量引到线下门店进行转化，实现了业绩翻倍增长。

“对用户增长运营师来说，关键还是线下转化。我们通过精细化运营社群，为商户提供咨询和交易服务，满足线上线下需求，实现可持续增长和盈利。”李珊珊说。

眼下，李珊珊团队仍在招聘新员工。“随着电子商务的深入发展，行业对用户增长运营师的需求越来越大。”她笑着说，“我们现在订单源源不断，急需补充人手。”

图②：张文字（左二）和客户分析季度数据情况。 梁之磊摄

紧跟需求，提高人才供给质量

杨笑雨

数字经济蓬勃发展，电子商务市场对于专业、高效的运营策略需求日益迫切。用户增长运营师应运而生，成为连接产品与用户、推动业务增长的重要角色。

在激烈的市场竞争中，企业亟需通过精准的用户增长策略扩大市场份额、提升品牌影响力。用户的多元化、个性化需求日益增强，传统营销方式已难以满足市场。用户增长运营师一方面能够运用数据分析、行为研究等手段，制定并实施有效的用户增长方案，满足企业发展需求；另一方面可以通过内容营销、社交媒体运营、社群建设等多种方式，精准吸引目标用户，提升用户黏性和活跃度。因此，企业对专业用户增长运营师的需求还将进一步提升。

紧跟市场需求，需要加强人才培养、提高人才供给质量。尽管用户增长运营师市

场需求旺盛，但专业人才供给仍显不足。高等学校、职业院校可设立相关专业课程，加强人才培养和储备。随着市场对这一职业的认同度不断提高，从业企业要明确职业定位、岗位职责及激励机制，为人才提供广阔的成长空间和发展机会。同时，为了适应不同行业、不同产品的用户增长需求，从业者要通过在职培训、实际演练等方式提高跨领域、跨行业的综合能力，强化融合创新，努力成长为行业需要的高质量技能人才。

市场需求扩大，人才供给增加。未来，随着市场的不断扩大，期待用户增长运营师更好推动企业数字化转型和持续发展。

快评

广西推动退休关联事项一次性办理 涉及养老金申领、公积金提取等

本报南宁8月20日电（记者庞革平）记者从广西壮族自治区人力资源和社会保障厅获悉：广西多部门协作，推动职工退休“一件事”业务办理模式创新，养老金申领等多个退休关联事项可一次性办理，目前高效办成职工退休“一件事”已正式上线运行。

在广西参加企业职工基本养老保险的人员，线上通过“广西数字政务一体化平台”“桂智通”移动端，提交高效办成职工退休“一件事”申请表和相应材料，即可一次性集成办理人社部门的参保人员达到法定退休年龄领取基本养老金待遇资格确认（职工正常退休申请）、特殊工种提前退休核准、因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（退职）核准事项，医保部门的医疗保险在职工退休申报事项，住房公积金管理部门的离休、退休提取住房公积金事项，卫生健康部门的非财政拨款企事业单位实行计划生育人员退休休后依法享受增加待遇奖励金等多项退休相关业务，无须再向不同部门单独提交办理材料。

职工退休“一件事”模式通过加强跨部门、跨层级、跨领域的信息共享，做到不同事项的相同证明材料免于重复提交，相同申请信息无须多次填写，有电子审核结果的不再要求提供纸质材料，实现办事材料的最简化。据了解，在线办理需填写申请表单里的40个信息，其中29个可提取数据共享自动填写，字段共享率为72.5%，大幅提高业务审核办理速度。退休“一件事”的承诺办理时限为47天，较各个业务单独办理的总时限缩短了92天，材料数量从27个缩减至9个，最大限度利企便民。

民生观

在细微处下功夫，不断满足群众所需所盼，公共服务才能更有温度

从细微处下功夫，让服务有温度

徐阳

最近一段时间，多地推出了一系列便民措施。有的地方改造公交站点，加装台阶方便老人孩子上下车；有的地方挖掘盘活资源，错时提供车位，缓解停车难；有的地方发布临时销售点信息，既让果农有了卖货渠道，也让市民就近买到新鲜瓜果……

这些看似微小的举措，给群众带来更多便利。让城市生活更美好，离不开越来越精细化的公共服务。

公共服务更精细，需要深入了解群众诉求。作为城市管理者，要拓展听民声、知民意的方式和渠道，比如在日常工作中走访调研，利用线上平台广泛收集意见，借助富有当地特色的议事场所谈心聊天……形式越接地气，越容易走到群众中去，也就越能听到更多百姓的所想所愿。只有从群众关心的“小事”入手，才能有的放矢，提升政策精准度，把群众反映的“问题清单”变成一份份切实有效的“工作清单”。

公共服务更精细，需要拿出有针对性的解决办法。比如老旧小区改造，基础设施的更新难免与现实生活存在冲突，如何把施工对群众的影响降到最低，考验着管理者的智慧。拿水路改造来说，停水了怎么办？厨卫刚装修，弄坏了怎么办？为居民免费接上临时管线，施工单位量身定制设计方案，把桶装水和临时坐便器送上门、由专人进行后续服务……这些都是小举措，解决的却是居民的大问题。找准需求、考虑周全，服务才能做到群众心坎上。

公共服务更精细，需要不断尝试新技术、利用新事物。公共服务的提升，离不开管理人员的大胆创新。如今，随着互联网赋能，公共服务有了更多形式，比如搭建网络平台，直播答疑解惑，比如实现信息共享，让“数据多跑路、群众少跑腿”……新技术增加了公共服务创新的抓手。用好这些创新，能为群众的生产生活带来更多便利。

在细微处下功夫，不断满足群众所需所盼，公共服务才能更有温度。顺应民心、尊重民意、关注民情、致力民生，给人民群众带来更多实实在在的获得感，人民群众的获得感才会成色更足、幸福感才能更可持续。

开学季来临

12306推出“学生预约购票服务”功能

本报北京8月20日电（记者李心萍）记者从中国国家铁路集团有限公司获悉：开学季来临，为更好满足学生旅客出行需求，铁路部门在12306手机客户端推出“学生预约购票服务”“学生出行需求采集”两项新功能。

8月20日至9月8日每日5时至23时，铁路部门针对12306注册类型为学生的用户，在“我的”页面轮播区域增加“学生预约购票服务”入口，学生用户可提前预约乘车日期为9月5日至9月23日的车票。

对于已进入预售期，即9月5日之前的车票，按正常方式发售。如车票售罄，可使用候补功能。铁路部门将根据学生购票需求，合理配置运力资源，科学优化列车开行方案，最大程度保障学生旅客出行。

8月20日至9月23日，对于12306注册类型为学生的用户，登录后输入发到站、乘车日期，查询结果没有所需车次、中转推荐方案的，将在“中转”页面显示“学生出行需求采集”入口。

学生用户可自己填报需求，也可代其他学生填报，可查询和删除本人提交的需求。铁路部门将密切关注学生旅客填报的出行需求，对没有直达成或没有中转发车的需求重点分析研判，统筹考虑行车安全和运力资源，尽最大努力做好运输保障。据介绍，学生旅客需提前填写学生优惠资质核验信息，方可享受上述服务。

辽宁数字化赋能校园食品安全治理

本报沈阳8月20日电（记者胡婧怡）记者从辽宁省市场监督管理局获悉：近日，辽宁试点开展校园大宗食材管理和进货查验电子化追溯管理，抚顺、丹东、阜新和盘锦四市先行先试，数字化赋能校园食品安全治理。

试点地区将探索应用“食安辽宁码”，溯源管理学校食堂、校外供餐单位重点原料（食材）采购，进一步织密筑牢学校食品安全全链条全覆盖的防护网络。今年年底前，试点地区将全部建成电子台账，依托“食安辽宁”平台经营主体端，完善食品安全员、食材供应商等基础信息电子档案，确保食品安全风险管控清单具体项目落实到责任人员；实现大宗食材电子化管理，通过上传进货票据、采购单据和出厂检验合格证、承诺达标合格证等产品合格证明文件实行“亮码”销售、“扫码”进货，让“食安辽宁码”贯穿学校食堂进货查验全过程。

本版责编：商 畅 吕 莉 杨笑雨 版式设计：蔡华伟

重庆推动优质医疗资源下沉——

“潮汐式”医疗缓解避暑景区“看病难”

本报记者 王欣悦

“没想到乡镇医院这么好！”70岁的唐立宪是重庆市北碚区居民，长期遭受双腿疼痛的困扰。有一次到石柱土家族自治县黄水镇避暑，朋友推荐她到黄水镇中心卫生院就医。

抱着试试的心态，唐立宪来到集医疗、预防、保健、康复为一体的黄水镇中心卫生院。“经过10多天针灸、按摩，竟然不痛了。”唐立宪说，“这里有重庆市人民医院、重庆市中医院的专家来坐诊，我只花了900多元，就解决了多年的老毛病。”

黄水镇平均海拔约1550米，森林覆盖率高达85%，夏季平均气温21摄氏度，是避暑胜地。常住人口不足1万人，但每年暑期旺季时增至约30万人，黄水镇中心卫生院的50余名医护人员有时会出外周转不开的情况。

在重庆，一个乡镇建设一所卫生院，卫生院医疗资源按照常住人口配置。黄水镇面临的难题，如何解决？

“我们创新推出‘潮汐式’医疗援助模式，实现医疗服务的精准对接和高效利用。”重庆市卫生健康委副主任潘建波介绍，根据景区人流变化，精准调整医疗资源配置，在寒暑假等景区人流量大

的时期，向景区所在地的医疗卫生机构增派医疗卫生资源，在客流量小的时期撤回。

随着到黄水避暑的游客逐渐增多，今年7月1日，重庆市卫生健康委从重庆市人民医院、重庆市中医院、重庆市儿童医院等机构，选派6名医师援助黄水镇中心卫生院，时间将持续到8月31日。

“最近人口密度大，感冒发烧比较多，要注意锻炼，增强抵抗力……”8月14日上午，来自重庆市人民医院心内科的副主任医师王骄在接诊一名游客时不停嘱咐。

今年是王骄第三次参加“潮汐式”医疗援助工作，目前每天接诊量在90人左右，她说：“3年来，亲眼见证了黄水镇中心卫生院医疗设施设备的更新换代，诊疗技术显著提升，以及医护人员专业能力不断增强。”

援助期间，重庆市卫生健康委优化资源配置，在收入待遇、生活补助方面对医疗人员进行补贴。“支援期间，按正高、副高、中级职称每天分别补助500元、400元、300元。”潘建波说，“今年首批选

派的市级专家，中级职称以上占比100%，副高级职称以上占比23.53%。”

黄水镇中心卫生院提前规划援科科室，完善专家诊室布置，配备基本设施设备，制定科学的接诊救治流程。“卫生院新设置6个诊室，新增加6个工作账号，提供必备的办公场地和诊疗条件，强化援助服务保障。”潘建波说。

此外，考虑到暑期景区避暑群众“一老一小”居多的特点，结合暑期发病率高的腹泻、外伤等疾病，精准确定选派人员专业，让医疗资源更适配。

“7月以来，本院就诊人群以老人和小孩为主，涉及急诊、儿科、心脑血管、康复等学科。每天就诊量超过1000人次，是平时的10倍以上。”黄水镇中心卫生院党支部书记、院长冉军说。

2021年实行“潮汐式”医疗援助以来，重庆累计派遣市、区两级医疗专家430名，诊疗患者13万余人次。

“下一步，重庆还将逐步扩大‘潮汐式’医疗援助的覆盖面，并将援助时间从暑期逐步扩大至寒假、春节等高峰期假日，满足群众多元化医疗需求。”潘建波说。



图②