

人力资源开发与管理前沿问题研究博士文库

人力资源服务效能问题 实证研究

An Empirical Research on Human Resource Service Efficiency

董小华 著



中国人事出版社

人力资源开发与管理前沿问题研究博士文库

人力资源服务效能问题 实证研究

董小华 著



中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源服务效能问题实证研究/董小华著. —北京: 中国人
事出版社, 2015

(人力资源开发与管理前沿问题研究博士文库)

ISBN 978-7-5129-0956-4

I. ①人… II. ①董… III. ①人力资源-服务业-研究-中国
IV. ①F249.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 214520 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

北京京华虎彩印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

880 毫米×1230 毫米 32 开本 7 印张 159 千字

2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

定价: 30.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和
使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将
给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

内 容 摘 要

我国的人力资源服务业经过了三十余年的探索和实践，已经实现了跨越式的发展，主要表现为服务规模不断扩大、服务内容不断拓展、服务手段不断完善、服务合作不断深化、服务监管不断强化等方面。

但是，必须清醒地看到我国的人力资源服务业目前仍然处在粗放式发展阶段，呈现出“大市场、小产业”的格局。人力资源服务业作为一个新兴产业，主要集中在低端产品的竞争，产品同质化严重，整体实力不强，规范化程度较低，创新开拓意识不足，国际竞争力较弱，服务效能还没有充分发挥，还不能较好地满足经济转型对人力资源服务日益增长的需求。尤其是2012年以来，在继续推进经济转型的过程中，根据国际国内经济发展总体格局，中国经济主动做出适应和调整，主动将高速增长调整为中高速增长，主动实施经济结构优化升级，主动转变经济发展方式，从要素驱动、投资驱动转为创新驱动，经济发展更多地依靠制度创新、科技创新和人力资本提升，形成了经济发展新常态。在“新常态”下，原有的人力资源服务业发展模式和发展思路已经无法满足“新常态”的要求，经济增长速度和经济结构的调整，对就业和人力资源开发配置提出了严峻挑战。适应“新常态”，必须建立有效的人力资源市场运行机制，发挥市场配置资源的决定性作用，必

须加强对人力资源市场的宏观监测和分析，加强对人力资源市场流动配置的宏观引导，必须深入研究分析产业结构与人才结构的对应关系，加强和改进人力资源服务，挖掘人力资源潜力和市场服务潜力，提高人力资源服务综合实力，优化外部发展环境，完善内部治理结构，大力提高从业人员素质，从而提升人力资源服务效能，尽可能减少经济调整对就业形势的负效应，使人力资源服务跟上“新常态”发展节奏。在这种情况下，我国人力资源服务业的发展壮大迫切需要有一套规范、客观的效能评价标准，通过标准的建立和实施来激发行业发展潜力，推动我国人力资源服务业走向现代化和国际化。

梳理目前国内外已有的研究成果发现，破解目前我国人力资源服务业发展困境的措施主要集中在政府、行业和企业三个层面，对于如何构建我国人力资源服务业效能评价指标体系方面则鲜有研究。我们尝试着从人力资源管理效能和服务业效率评价两个角度去进行文献研究，但是，发现以往的研究中或者是纯主观层面的满意度评价，或者是纯指标的客观数据，而对于人力资源服务业这个特殊行业均不适合。

本研究课题试图建立一套比较客观、完善的人力资源服务效能评价指标体系，并尝试将我国人力资源服务效能评价指标体系分为广义和狭义两个层面、共三套评价指标体系。研究成果不仅适用于广义的人力资源服务行业的效能评价，还适用于狭义的人力资源服务机构的效能评价；不仅适用于公益性人力资源服务效能评价，还适用于经营性人力资源服务效能评价。

在以上思想的指导下，本研究课题在系统梳理已有研究成果的基础上，给出了人力资源服务效能的定义。以北京市人力资源服务业 2011—2013 年基础数据为研究样本，通过问卷调查分析，从广义和狭义两个层面，分别建立人力资源服务效能评价模型，利用包络分析法和因子分析法对评价模型进行详细的实证分析，

得出了几条重要的结论：一、经营性人力资源服务领域的综合效率方面，在人力资源服务业的静态表现上行业服务机构效能最高，在人力资源服务业动态表现上国有经营性机构效率最稳定；二、公益性人力资源服务的效能提升仍存在较大空间，投入的总资产是影响公益性人力资源服务的重要因素之一；三、广义人力资源服务效能方面，城区的人力资源服务效能要高于郊区县。在进一步深入分析人力资源服务效能的影响因素过程中，通过分析构建人力资源服务效能影响因素理论模型框架，提出服务人员素质、服务质量和价格三个方面的假设并进行探索性因子分析和验证性因子分析。通过结构方程模型得到影响因素假设验证结果。随后，对人力资源服务效能的外在影响因素和深层次影响因素也进行了详细分析。最后，本书根据人力资源服务效能评价指标和服务效能影响因素的研究，提出了提升我国人力资源服务效能的相关建议，包括把握人力资源服务业发展规律，建立促进人力资源服务业发展政策体系；推进人力资源市场改革创新，促进公共服务与经营性服务协调发展；促进人力资源服务企业转型升级，推进人力资源服务产业化；提升人力资源服务业从业人员的职业素质和能力水平；加快政府职能转变，强化对人力资源服务业发展的支持和引导作用；充分发挥行业协会作用，扩大行业协会影响力和凝聚力等。

本研究课题主要的理论意义，首先是丰富了人力资源服务效能评价体系的研究，一定程度上填补了这一方面的研究欠缺；其次是拓展了人力资源服务业的研究内容；最后是丰富了服务经济学理论研究成果。

本研究课题的实践意义主要包括五个方面：第一，为相关部门有效开展人力资源服务效能评估工作提供理论指导；第二，为进一步促进人力资源服务业发展提供指导依据；第三，有助于就业优先战略和人才强国战略的贯彻落实；第四，有助于人力资源

服务机构提升服务质量；第五，有助于引起社会各方面的重视，研究出台和落实促进人力资源服务业发展的政策措施。

本研究课题的主要创新点如下：①在已有人力资源服务业相关理论研究的基础上，探索性地提出了我国人力资源服务效能评价及影响因素模型，一定程度上填补了我国学术界有关人力资源服务效能研究领域的空白。②探索性地将服务效能评价中的主观评价和客观评价进行有效结合，使人力资源服务效能评价体系更加全面和客观。本研究课题将主观评价指标“满意度”和其他客观指标有效结合，让评价结果更加全面，也更为客观和科学。本研究课题的成果也是对现代服务业效能评价体系的一个有益补充。③探索性地将人力资源服务效能评价分为两个层面、三个模型，并针对三个模型分别进行了实证分析和检验。这种分层可以使人力资源服务效能评价更加细化，而且模型也更具有普适性。④从研究课题结果上再次印证了公共人力资源服务机构要退出经营领域，促进整个行业市场化、产业化发展的结论。促进人力资源服务业发展，要在进一步完善和强化公共就业与人才服务的同时，创造更佳的市场发展环境，大力促进经营性人力资源服务实现产业化发展，更好发挥市场配置人力资源的决定性作用。政府要创新公共服务提供方式，鼓励更多的人力资源服务机构参与公益性服务。要利用市场机制促进人力资源的合理流动和优化配置，规范市场运行机制，激发市场主体活力，维护市场竞争秩序，全面提升人力资源服务效能。

由于本研究课题立足于北京市人力资源服务业相关数据调查，研究结论也是在北京市人力资源服务业发展数据基础上得出来的，因此，结论具有一定的局限性。本研究课题针对人力资源服务效能评价初步构建了一个框架性的模型，模型本身还不够细化，需要进一步深入研究，以期使效能评价模型更加细化，更加具有可操作性。

ABSTRACT

With more than 30 years' exploration and practice, the human resources services (HRS) in China have achieved a leap development. It is mainly displayed by constantly expanding its services scales, continuously expanding its services items, continuously improving its services means, constantly deepening its services cooperation and continually strengthening its services supervision.

But the HRS in China is still in the stage of extensive development nowadays, its development pattern shows "Big market, small industry". As a new and expanding industry, the main competitive services products of HRS focus on the bottom - end of market, gradually lead to homogenization of services products, their overall strength is not strong, the degree of standardization is low, the creativity consciousness is not sufficient and its international competitive strength is weak, so its efficiency of service has not been explored sufficiently and can't meet the gradually developing demands of HRS. Especially during the process of promoting the economic restructuring changes from 2012, according to the overall pattern of international and domestic economic developments, Chinese economy is adopted and adjusted actively by

adjusting its high - speed economic growth into moderate - and high - speed economic growth, by improving and upgrading its economic structures, by changing its economic development mode from competence - driven an investment - driven to innovation - driven, and economic development should depend more on the institutional innovation, technological innovation and the improvement of human capitals, and finally, enters into the “New Normal”. Under the New Normal, the original development patterns and thoughts can't cater to the needs of New Normal, the economic growth and the adjustment of economic structures pose a tough challenge to the employment and the development and allocation of human resources. In order to adapt the New Normal, we should establish an effective operating mechanism of HR markets to make the markets play a basic role in allocation of resources, should strength the macro supervision and analysis of HR markets, should strength the macro guidance of movement and allocation of HR markets, should deeply study the relative relations of the structures of industries and talents, should strength and improve the HRS and explore the potentiality of HR and market service. By doing so, we can improve the comprehensive strength of HRS, optimize the outer development environments, improve the internal management infrastructures, improve the staff qualities greatly, and at last, we can improve the efficiency of HRS, decrease the negative effects of employment because of economic adjustment as possible, maintain HRS keep up the pace of the development of New Normal. Under the circumstances, it is urgent for HRS in China to establish a set of standard and objective HRS efficiency evaluation criteria. By establishing and enfor-

cing the criteria, we can strengthen the development potentials and promote the modernization and internationalization of HRS.

By trimming the research achievements finished by domestic and international scholars, we find that the main measures on resolving the predicaments of HRS in China are focus on three levels, that is the government's, the industry's and the enterprise's level. But, the research on how to construct the system of efficiency evaluation of HRS in China has not been studied. In this study, we try to research literatures on the system of efficiency evaluation of HRS from two perspectives: the HRM efficiency evaluations and services industry efficiency evaluations. But we also find previous researches focus on the subjective evaluations on the satisfactions or the objective evaluations on the operational data, and both of above two measures are not suitable for HRS.

This study attempts to build a set of objective and perfect efficiency evaluation system of HRS and tries to divide the efficiency evaluations of HRS into two levels (that is wide broad and narrow areas) and three systems of evaluation index altogether. The outcomes of this study are not only appropriate for the efficiency evaluation for wide broad HRS, but also for the efficiency evaluation for narrow area HRS; meanwhile, not only appropriate for the efficiency evaluation for public HRS, but for private HRS.

Under the directions of above, this study present a definition of HRS on the basis of trimming the research achievements. Combining with the basic sample data of Beijing HRS from 2011 to 2013, by using questionnaire survey, this study establishes the models of HRS efficiency separately from broad and narrow sense. At the same time, this study draws some important conclusions

by using DEA and factors analysis. 1. For the private HRS comprehensive efficiency, the efficiency of industrial HRS enterprises are the greatest in the static performance of HRS, the efficiency of state-owned HRS companies are the most stable in the dynamic performance of HRS. 2. There are large improving spaces for the public HRS efficiency, the total assets are the most important factor for the public HRS. 3. For the wide broad HRS efficiency, the efficiency of HRS in the city is higher than suburban counties. During the process of analyzing the influence factors of HRS efficiency deeply, this study proposes three hypotheses about staff quality, service quality and service price and attempt to analyze them through building the theoretical model, and analyses the influential factors. Then use the SEM to analyses these factors and verify three hypotheses. Lastly, according to the research on efficiency evaluation and influence factors of HRS, this study proposes suggestions in improving the efficiency of HRS in China, including establishing the policy system of promoting the development of HRS through grasping the law of HRS development; propelling the reforms and creativities of HRS markets and promoting the development coordinately of business HRS; promoting the transformation and promotion of HRS and propelling the industrialization of HRS; improving the occupational qualities of HRS staff and abilities; accelerating the transformation of government functions and reinforcing its support and guidance for the development of HRS; developing fully the actions of trade associations and expanding its influence and cohesiveness powers and so on.

The theoretical significances of this study are as follows:

first, it enriches the research on the efficiency evaluation of HRS and fills the research gap, improves the theoretical research on HRS. Secondly, it expands the theoretical contents of HRS. Lastly, it enriches the theoretical outcomes of service economics.

The practical significances of this study are as follows. Firstly, it can provide theoretical instructions for the relative departments to begin the efficiency evaluation of HRS. Secondly, it can provide reference evidences for improving the development of HRS. Thirdly, it can implement a series of major strategies, such as employment priority strategy and strategy of making China stronger by producing more outstanding personnel. Fourthly, it can lead the HRS enterprises to improve service quality. Lastly, it can raise social attentions and promote formulation and implementation of some policies about HRS.

The main innovation points are as follows: 1. The study attempts to present the efficiency evaluation and influence factor model of HRS on the basis of existing research achievements, which can fill the theoretical gap about the HRS efficiency research in our nation. 2. In order to make the efficiency evaluation system more objective and comprehensive, the study attempts to bond the subjective evaluation with objective evaluation. The study use a subjective evaluation index satisfaction, along with other objective evaluation index, to make the evaluation outcomes more comprehensive, objective and scientific. The outcomes of this study will be a beneficial supplement for efficiency evaluation system of modern service industry. 3. The study attempt to divide the evaluation system into two levels, three models, empirically analyzes and examines these three models separately. This

kind of layered will make the efficiency evaluation system more detailed, and the models will be more universal. 4. The outcomes confirm this conclusion again that the public HRS should exit the business fields and marketized and industrialized the private HRS. Promoting the development of HRS, during the process of strengthening and perfecting the services of public employment and talents, we should create a better market development environment and promote the industrialization of business HRS greatly, at the same time, make markets play a decisive role in allocation of HR. The government should encourage more and more business HRS enterprises to participate the public services by innovation of the supply models of public service. Meanwhile, the government should standardize the management system, increase the dynamics of the main bodies of markets and maintain the orders of markets competitions by using the market mechanism to improve the reasonable flow and optimized allocation of HR, and improve the efficiency of HRS comprehensively.

Because the study is based on the Beijing's HRS relative data, so the conclusions are also on the basis of it. Therefore, the conclusions are limited. Secondly, because the study builds a framework of model on the system of HRS efficiency evaluation, this model is not so detailing, it needs the researchers make it more detailing and operable.

序言一

王岐山

众所周知，人力资源被称为人类社会的第一资源，是一种可
持续开发、最有潜力、最可依靠的资源。人力资源是我国经济社
会发展的根本保障和主要动力。2003年年底，党中央、国务院召
开新中国成立以来第一次全国人才工作会议，作出《关于进一步
加强人才工作的决定》，全面部署大力实施人才强国战略。2010
年6月，《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》正式颁
布，提出了“服务发展、人才优先、以用为本、创新机制、高端
引领、整体开发”的人才工作方针。党的十八大全面阐述了全面
建成小康社会和全面深化改革开放的目标，提出到2020年要使
我国进入人才强国和人力资源强国的伟大历史任务。

改革开放30多年来，我国的人力资源规模不断扩大，人力资
源素质不断提高，人力资源结构大有改善。尤其是伴随着高等教
育扩招，高校毕业人数猛增，人力资源数量不足的问题在得到基
本解决的同时，如何进一步从质量上加以提高就成为严峻的现实
需求。但是，在人才资源和人力资源开发工作中仍存在一些突出
矛盾和问题。首先是人才“不够用”，这主要是指结构性短缺，高
端人才和重点产业、重点领域人才严重不足；其次是人才“不适
用”，培养出来的人才与经济社会发展需要相脱节；再者是人才

“没用好”，缺乏人才充分施展才能的合适舞台和条件，人才的积极性、主动性和创造性受到不同程度的影响。这三个问题，不够用、不适用、没用好的背后，其实有一个人力资源流动开发配置和管理利用水平还不高的问题。

当前，我们国家正处于经济转型深入发展时期，特别是适应经济发展新常态的要求，转变经济发展方式，需要从要素驱动、投资驱动转变为创新驱动，这就要更多地依靠制度创新、科技创新和人力资本提升。一般说，人力资源转变为人力资本有三种基本方式，一是通过教育、培训投资而转变；二是通过让人力资源进入市场而转变；三是通过承认人力资本的价值而转变。随着市场经济的发展而逐步发展起来的人力资源市场，对于承认人力资本的价值，对于促进就业、促进人力资源的市场化配置、促进人力资源管理利用水平的提高至关重要，这其中，人力资源服务业作为一个专门行业，应该可以起到积极的作用。

中央提出建立统一规范灵活的人力资源市场的要求以来，人才市场和劳动力市场不断整合融合，人力资源服务业已经正式列入国民经济行业分类和产业结构调整目录的鼓励类目录，国务院《服务业发展“十二五”规划》以及国家先后出台的相关政策，都促进了人力资源服务业的长足发展。2014年，人力资源和社会保障部、发展改革委、财政部联合印发《关于加快发展人力资源服务业的意见》，进一步明确了人力资源服务业的内涵、发展方向、发展目标和主要任务，给人力资源服务业发展提供了前所未有的发展机遇。近年来，各地都在积极推进人力资源市场和人力资源服务业的发展，有关人力资源服务业发展规律的研究也不断深入，但是相关研究还停留在初步阶段，将人力资源服务业作为一个专门行业，对其服务效能发挥的作用机理还缺乏深入的探讨。这不能不说仍是一个缺憾。

董小华博士，我是比较了解的。作为一名年轻同志，从事人

事人才和人力资源市场宏观管理工作已经多年，对于推进人才市场和劳动力市场的整合改革，促进人力资源市场和人力资源服务业发展有比较独到的见解。近几年在推进北京市的人力资源市场和人力资源服务业创新发展方面也做出了显著的成绩。我曾多次受邀参加北京市的人力资源市场立法、人力资源服务标准、人力资源服务业蓝皮书、人力资源服务业发展政策等项研究的论证，与董小华博士有不少接触。我感到，在人力资源市场改革的艰巨任务面前，他有一种执着探索的精神，一种乐观积极向上的做事态度，也有一种希望在学业、专业和事业上取得新的发展的迫切心情。因此，在四年前他报考北京大学博士研究生，决心进一步学习深造的时候，我就曾欣然为他写了推荐书。四年过去了，在多次接触中，感到在他身上发生的可喜的变化。他师从人力资源开发与管理研究领域知名学者萧鸣政教授，在导师的悉心指导下，认真钻研专业理论知识，通过理论与实践的结合，在推动实际工作中体现出了更趋深厚的学养和积淀，因此在看到他的这本《人力资源服务效能问题实证研究》并认真读完后，感到这是一个很有价值的前沿问题。作者在实证研究的基础上，深入探寻了人力资源服务效能评价和服务效能影响因素，提出了提升服务效能的对策建议。看到年轻同志的成长，甚感欣慰，于是十分高兴地为之作序。

通观全书，作者敏锐地认识到在经济转型和经济发展新常态情况下，经济增速下行和经济结构调整将对人力资源结构调整带来的压力以及对人力资本质量提高的迫切需求，由此明确提出为适应“新常态”，必须建立有效的人力资源市场运行机制，发挥市场配置资源的决定性作用；必须加强对人力资源市场的宏观监测和分析，加强对人力资源市场流动配置的宏观引导；必须深入研究分析产业结构与人才结构的对应关系，加强和改进人力资源服务，尽可能减少经济调整对就业形势的负效应，使人力资源服务

跟上“新常态”发展节奏。在将北京市人力资源服务业发展情况作为样本进行深入分析的基础上，作者指出，当前，特别需要研究建立人力资源服务效能评价体系和评价模型，深入分析影响人力资源服务效能的因素，以期从中找出影响我国人力资源服务业发展和服务效能发挥的“瓶颈”。为此，作者在全面占有北京市人力资源服务业数据的基础上，经过与相关专家和服务机构负责人的访谈沟通，认真分析归纳出人力资源服务效能评价的主要指标和效能评价体系，构建了经营性人力资源服务、公益性人力资源服务和广义人力资源服务三个效能评价模型，并深入分析了人力资源服务效能的影响因素。通过作者的研究，我们发现不论是从事行业客观数据，还是从问卷调查主观评价，还是通过建模分析，对反映人力资源服务效能的主要指标和服务效能的影响因素的结论是比较趋于一致的，从而较深入地揭示了服务效能评价与确定服务效能影响因素应考虑诸多方面。作者正是在这样的基础上，提出了人力资源服务效能提升的路径和对策建议，促进了理论与实践的有机结合。本书的研究拓展了人力资源服务业的研究内容，丰富了服务经济学理论研究成果，为相关部门有效开展人力资源服务效能评估工作提供了理论指导，有助于就业优先战略和人才强国战略的贯彻落实，有助于研究出台和落实促进人力资源服务业发展的政策措施。

今后一个时期，加快发展人力资源服务业的总目标是专业化、信息化、产业化、国际化。要促进市场配置人力资源决定性作用的发挥，促进人力资源服务业在服务业和产业发展总体格局中的地位作用进一步增强。通过产业引导、政策扶持和环境营造，鼓励人力资源服务行业创新发展、规范发展、诚信发展，不断提升人力资源服务整体效能，为经济社会发展提供更加有力高效的人力资源支撑。

互联网、大数据、云计算这些新生事物的出现，已经深刻地