

人力资源

服务业发展动力研究

王凌 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

人力资源服务业发展动力研究

王 凌 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源服务业发展动力研究 / 王凌著. —杭州:
浙江大学出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-308-14680-7

I. ①人… II. ①王… III. ①人力资源—服务业—
产业发展—研究—中国 IV. ①F249.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 097303 号

人力资源服务业发展动力研究

王 凌 著

责任编辑 伍秀芳(wxfwt@zju.edu.cn)

责任校对 张一驰

封面设计 林智广告

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州林智广告有限公司

印 刷 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 248 千

版 印 次 2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-14680-7

定 价 48.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: (0571) 88925591; <http://zjdxcb.tmall.com>

序

王凌同志的新著《人力资源服务业发展动力研究》从行业发展影响因素剖析与区域实证的视角,为我国如何进一步发展人力资源服务业以及区域人力资源开发与管理提供了重要参考,是探索我国人力资源服务业如何创新发展的一部力作。

该书有如下特点:一是理论基础扎实。如果缺少了理论基础这一环节,本书也许只能停留在实践经验的总结层面。可喜的是,作者在研究问题时大量运用经济学和管理学的知识作为理论支撑。例如,用产业经济学的 SCP 理论、钻石理论等为基础来分析、提炼人力资源服务业发展影响因素;用产业集群理论剖析人力资源服务产业集聚区建设;用人力资源开发与管理理论提出如何创新行业人才管理;用信息管理理论描述北森测评案例。二是实践资料翔实。作者经过深入调研,掌握了大量实践资料,并进行提炼分析,下了扎实的功夫。例如,用翔实的资料和数据对浙江(宁波)人力资源服务产业集聚区建设现状、成效及其中政府的角色界定进行分析,有理有据;用宁波市江东区政府扶持企业购买服务产品的案例来介绍财政政策对行业发展的影响与特点;用伯乐遇马天使投资发展历程来说明资金支持与整合对行业发展推进的效果。三是行业研究充实。通过对人力资源服务业发展影响因素的提炼、动力模型的构建与阐述及进一步的实证分析,加以对杰博、杰艾、伯乐遇马、北森等企业案例的梳理为业内机构的发展提供的启示和经验借鉴等,弥补了以往研究的不足与不全之处,从更深层面上揭示了人力资源服务业发展的运作规律。四是对策思路务实。本书既有宏观层面的政策建议,又有微观层面的机构实务操作案例,在注重学术价值之余,突出现实的决策参考价值和策略创新。因地制宜的策略创新为政府决策提供了理论支撑,起到了很好的咨政效果;同时也为具体

服务机构发展战略的制定提供了尤为难得的经验借鉴。可以说,本书完成了从具体(行业发展实践)上升到抽象(行业发展动力提炼),再从抽象(行业发展动力提炼)反馈到具体(行业发展战略思路与政策建议)的研究过程。

作为新兴服务业,当前人力资源服务业正处于蓬勃发展的时期,本书以探究行业发展动力与下一步发展战略为目标,紧紧围绕行业发展动力因素剖析与区域实证两条主线,对人力资源服务业发展作了诸多有益的探索。通过该书既可以全面了解人力资源服务业发展基本情况,为后续研究的学者提供了很好的数据和资料,也可以从相关对策思路的阐述中获得一定的理论启发与借鉴意义。我们期待本书作者能继续关注现实问题,对如何深入推进行业发展、更好配置人力资源问题展开更为深入的研究。

吴 江

(原中国人事科学研究院院长、中国人才研究会常务副会长)

2015年3月

前 言

随着中国经济社会发展,对人力资源优化配置的要求越来越高,人力资源服务业发展的重要性已日益凸显。近几年来,特别是通过在全国各地不断出台人力资源服务业专项扶持政策,多措并举加快人力资源服务业发展,该行业在中国已经进入快速和持续发展阶段,但纵向分析,行业规模还比较弱小,难以有效满足新常态下中国经济社会发展的现实需要;横向比较,对比国外行业发展先进地区,在提升从业人才素质、开拓新兴融资渠道、整合行业信息资源、拓展行业发展空间、创新行业治理机制等方面的不足尤为突出。总体而言,人力资源服务业要发展,还需要有新突破。

对此,作者在自己主持的浙江省哲学社会科学规划课题《中心城市人才服务业发展研究:行业发展影响因素实证的视角》(12YD28YB)成果基础上,在继续调研与主持浙江省人力资源和社会保障厅、浙江省委党校、宁波市政府关于人力资源服务产业集聚区发展、智慧城市建设人才服务需求等系列关于人才管理、人力资源服务业发展相关课题成果的工作中,又不断吸收听取了业界、相关政府工作部门与学者的意见与建议,最终形成本书,力求提炼构建该行业发展动力模型,并在更有效的实证基础上,提出相应的发展思路与对策建议,实现行业发展新突破。

全书依据“问题提出—理论梳理和分析—理论假说与模型构建—实证支持”的研究范式,主要内容分七章展开。第一章为绪论,侧重阐述核心概念、研究背景;第二章为人力资源服务业发展动力模型,旨在构建行业发展动力模型,并基于模型开展问卷设计与深度访谈及资料整理;第三章阐述了行业人才创新动力培育与人力资源服务业发展;第四章阐述了行业资金支持动力培育与人力资源服务业发展;第

五章阐述了行业信息整合动力培育与人力资源服务业发展；第六章阐述行业发展空间动力培育与人力资源服务业发展；第七章阐述行业治理机制创新动力培育与人力资源服务业发展。

在本书搁笔之际，要感谢从事人力资源服务业发展研究的各位前辈与实践者，尤其是原中国人事科学研究院院长，中国人才研究会常务副会长、研究员、博士生导师，国家特殊津贴专家吴江老师的指正与作序，更为本书增添了异样的光彩。同时，感谢本书所引用的著作和论文的作者，在他们的帮助下，本书才得以顺利完成；对于他们的成果，已尽量在文中和参考文献中给予注明，但难免疏漏，敬请见谅。本书撰写过程中还得到了中共宁波市委党校领导和老师们的关心和帮助，还有默默支持我的家人，也在此表示衷心的感谢。

合上本书的最后一页，正值新年立春，春天代表着希望，代表着一年的新开始，我的教研究生涯也翻开了新的篇章，所有的支持与鼓励、批评与鞭策，都将成为我继续前行的力量。

限于学识所限，书中疏漏和不妥之处，恳请专家、读者不吝赐教。

王 凌

2015年2月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 人力资源服务业的内涵与行业性质	1
第二节 人力资源服务业发展需要动力培育	9
第三节 研究内容、研究方法 with 框架安排	15
附录 1.1 人力资源服务企业 development 状况调查问卷	19
第二章 人力资源服务业发展动力模型	27
第一节 经典的产业发展理论综述	27
第二节 人力资源服务业发展文献综述	35
第三节 人力资源服务业发展动力模型阐述	45
附录 2.1 问卷设计	56
第三章 行业人才创新动力培育与人力资源服务业发展	69
第一节 行业人才管理改进与人才创新动力培育	69
第二节 企业人才激励设计与人才创新动力培育	73
第三节 行业人才创新动力培育的微观案例：杰博精心激励企业人才	82
附录 3.1 《培育人力资源服务业从业人员创新动力中的政府作为研究》调查问卷	86
附录 3.2 企业访谈提纲	90
附录 3.3 人力资源服务机构员工激励情况调查表	98

第四章 行业资金支持动力培育与人力资源服务业发展	103
第一节 财政税收体制创新与行业资金支持动力培育	103
第二节 金融渠道创新与行业资金支持动力培育	108
第三节 行业资金支持动力培育的典型案例：“人才+资本”成就“伯乐遇马”	118
第五章 行业信息整合动力培育与人力资源服务业发展	123
第一节 宏观信息渠道创新与行业信息整合动力培育	123
第二节 云计算技术与行业信息整合动力培育	126
第三节 行业信息整合动力培育的一个微观案例：北森测评云计算的魅力	129
第六章 行业发展空间动力培育与人力资源服务业发展	139
第一节 产业集聚区建设与行业发展空间动力培育	139
第二节 行业需求引导与行业发展空间动力培育	153
第三节 行业发展空间动力培育的典型案例：探究浙江(宁波)人力资源服务产业园区的影响力	161
第七章 行业治理机制创新动力培育与人力资源服务业发展	169
第一节 标准化建设与行业治理机制创新动力培育	169
第二节 协会建设与行业治理机制创新动力培育	176
第三节 区域开放合作与行业治理机制创新动力培育	185
参考文献	197
索引	205

第一章 绪 论

本章说明

本章对全书最核心的相关概念：人力资源、服务、服务产业、人力资源服务业进行了内涵界定，阐述了培育人力资源服务业发展动力的时代意义，为下一章构建人力资源服务业发展动力模型提供了一个基本的概念前提与时代背景。

同时，本章对全书的研究内容、研究方法与框架安排作了总体介绍，有助于读者对全书内容的整体了解。

第一节 人力资源服务业的内涵与行业性质

要分析如何加快人力资源服务业发展，首先对“人力资源服务业”的基本内涵、特征及其行业性质要有完整的理解。

一、人力资源服务业的内涵

(一) 人力资源

人力资源是指在一个国家或地区中，具有劳动能力的人口之和；也指一定时期内组织中的人所拥有的能够被组织所用，且对价值创造起贡献作用的教育、能力、技能、经验、体力的总称。在知识和信息时代，人力资源已成为最具活力和创造力的生产要素，是世界各国经济发展和企业竞争的首要资源。作为一种特殊资源，人力资源具有如下特征：

1. 能动性

能动性是人力资源区别于其他资源的本质所在。其他资源在被开发的过程中,完全处于被动的地位;人力资源则不同,它在被开发的过程中,有思维与情感,能对自身行为作出抉择,能够主动学习与自主选择职业。更为重要的是,人力资源能够发挥主观能动性,有目的、有意识地利用其他资源进行生产,推动社会和经济的发展。同时,人力资源具有创造性思维的潜能,能够在人类活动中发挥创造性的作用,既能创新观念、革新思想,又能创造新的生产工具、发明新的技术。

2. 两重性

人力资源与其他资源不同,它是存在于人体之中的活资源。人力资源既是投资的结果,又能创造财富;或者说,它既是生产者,又是消费者,具有角色两重性。人力资源的投资来源于个人和社会两个方面,包括教育培训、卫生健康等。人力资源质量的高低,完全取决于投资的力度。人力资源投资是一种消费行为,并且这种消费行为是必需的、先于人力资本的收益。研究证明,人力资源的投资具有高增值性,无论从社会还是个人角度看,都远远大于对其他资源投资所产生的收益。

3. 增值性

人力资源不仅具有再生性的特点,而且其再生过程也是一种增值的过程。人力资源在开发和使用过程中,一方面可以创造财富;另一方面通过知识经验的积累、更新,提升自身的价值,从而使组织实现价值增值。所以,人力资源具有巨大的潜力,以及其他资源无可比拟的高增值性。

4. 再生性

人力资源是可再生资源,它通过个体的不断替换更新和劳动力“消耗—生产—再消耗—再生产”的过程实现其再生。

5. 社会性

人处在一定的社会之中,人力资源的形成、配置、利用、开发是通过社会分工来完成的,是以社会的存在为前提条件的。人力资源的社会性,主要表现为人与人之间的交往及由此产生的千丝万缕的联系。人力资源开发的核心,在于提高个体的素质,因为每一个个体素质的提高,必将形成高水平的人力资源质量。但是,在现代社会中,在高度社会化大生产的条件下,个体要通过一定的群体来发挥作用,合理的群体组织结构有助于个体的成长及作用的高效发挥,不合理的群体组织结构则会对个体造成压抑。群体组织结构在很大程度上又取决于社会环境,社会环境构成了人力资源的大背景,它通过群体组织直接或间接地影响人力资源开发,这就给人力资源管理提出

了要求：既要注重人与人、人与团体、人与社会的关系协调，又要注重组织中团队建设的重要性。

(二) 服务业

1. 产业和行业的区别与联系

服务业从属于产业范畴。在产业组织经济学研究中，一定程度上，“产业”与“行业”“市场”可当作同义词。但严格地说，行业是一个供给概念，是由提供同类产品或服务（以下直接以产品指代产品或服务）的企业组成，是产出相同类型或高度可替代性产品的企业集合，即“行业=企业群”，是按生产同类产品或具有相同工艺过程或提供同类劳动服务来划分的经济活动类别，如饮食行业、服装行业、机械行业等。

而产业指多个在产品或服务的产出上具有协作关系的行业集合，是指按照规模经济和范围经济要求集成起来的行业群体，是由多个相对独立但业务性质完全一致的行业组成的，或者说是由分散在多个行业、具有同样业务性质的经济组织组成的。产业是一个介于行业和宏观经济之间的概念，可大可小，小到可以与行业概念互换使用，属于中观层面；大到农、工、服务三大产业划分的宏观层面。

由产业和行业的概念可以看出，产业包含行业。另外，产业侧重从生产、增加值方面界定，是一个增量；行业侧重从存量说，用来区别不同的现存门类。根据《人力资源社会保障部、国家发展改革委、财政部关于加快发展人力资源服务业的意见》（人社部发〔2014〕104号）以及人力资源服务业发展实践，本书在提炼发展影响因素与构建发展动力模型时，虽然以产业发展有关理论为基础，但落脚点却明确统一地界定并阐述为“行业发展影响因素”“行业发展动力”“行业治理机制”等。

2. 服务业和第三产业的区别与联系

这两者在许多场合往往交替使用，但并不等同。第三产业是相对第一产业和第二产业而言的，来自于英国经济学家费希尔于20世纪30年代提出的“三次产业”分类法，并经克拉克和库兹涅兹等成功地应用于经济增长过程中经济结构变化的研究而闻名于世。

费希尔和克拉克根据每个部门的特征（如劳动力的分布、消费需求的结构、技术进步和经济发展等），将经济划分为三个部门：第一产业（农业、渔业）、第二产业（矿业和制造业）以及剩余的第三产业（非物质的服务）。费希尔对第三产业的定义是提供“服务”的各类经济活动，范围从运输、贸易、娱乐、教育、艺术创作到哲学。克拉克则认为第三产业包括独立手工业者的小规模生产、运输、贸易及各种服务。

在 20 世纪 30 年代到 60 年代,大部分业界人士认为应将第三产业主要界定为去除工业和农业后所涉及的产业,但随着 1968 年美国经济学家维克托·福克斯(Victor R. Fuchs)的《服务经济》一书的出版以及各国对服务经济的重视程度的加深,第三产业的概念开始逐步被服务业所代替。

根据中国国家统计局对三大产业的划分标准,中国第三产业包括流通和服务两大部门四个层次:一是流通部门,包括交通运输、邮电仓储以及商业饮食等业态;二是生产和生活服务部门,包括金融保险、房地产管理、公共事业、居民服务、信息服务以及旅游等业态;三是为提高科学文化水平和居民素质服务的部门,包括教育图书馆、文化、广播电视和科研服务业态;四是国家机关、党政机关、社会团体等国家公共服务机构。在现代的研究中,大部分研究都将第三产业等同于服务业的概念,但是相对来讲,第三产业的界定范围比服务业的范围更广。

基于统计数据的可得性与可分析性,本书中所涉及的服务业的概念与第三产业的概念等同,以下并不加以区分。

(三) 人力资源服务

人力资源服务是指一个经济主体或个人向其他经济主体或个人提供的,帮助其更加合理有效地获取、开发、配置和利用人力资源,从而提供其社会财富创造能力和效率的动态交易品。概括地说,人力资源服务是为人力资源提供服务和便利,使人力资源的效用得以最大化。

(四) 人力资源服务业

随着人力资源重要性的凸显,以及世界各国对人力资源的重视,人力资源服务业应运而生、顺势而起。人力资源服务业是指为劳动者就业和职业发展,为用人单位管理和开发人力资源提供相关服务的专门行业,主要包括人力资源招聘、职业指导、人力资源和社会保障事务代理、人力资源培训、人才测评、劳务派遣、高级人才寻访、人力资源外包、人力资源管理咨询、人力资源信息软件服务等多种业态^①,并且正逐步从支撑国民经济产业发展的辅助服务业态转变到行业自身作为一个独立产业发展。人力资源服务业已发展成为现代服务业的重要组成部分,符合现代服务业“三高三新三低”(高人力资

^① 人力资源社会保障部、国家发展改革委、财政部关于加快发展人力资源服务业的意见,人社部发〔2014〕104 号。

本、高技术含量、高附加值;新技术、新业态、新方式;低能耗、低物耗、低污染)的基本特征,有着极强的行业成长性和广阔的市场前景。

二、人力资源服务业的行业特征

完整理解该行业服务特征,可从行业服务内容、行业供求主体等方面进一步认识。

(一) 行业服务内容

根据国民经济行业分类与行业实践,人力资源行业服务内容主要包括招聘、派遣、管理咨询、人力资源公共服务等方面(图 1.1)(莫荣等,2013)。

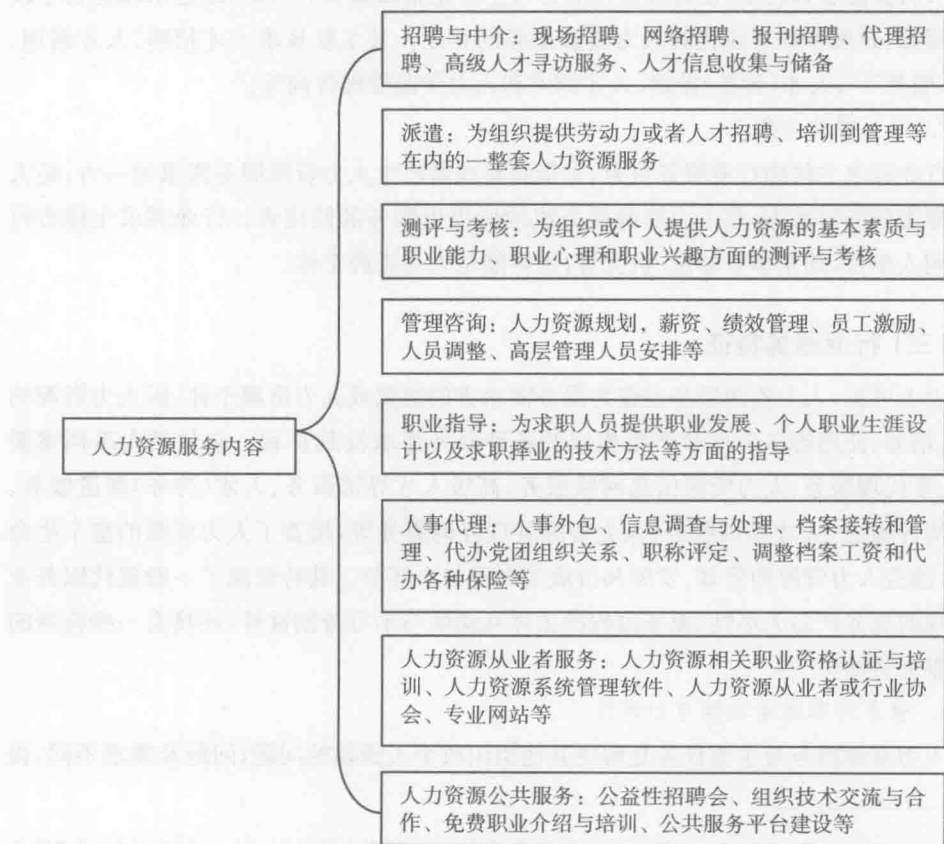


图 1.1 人力资源服务业行业服务主要范围与内容

(二) 行业供求主体

1. 行业供给主体

根据人力资源服务业的服务内容与服务性质,行业供给主体涉及人力资源服务事业和人力资源服务行业。

人力资源服务事业(也称为公共服务或社会服务),主要是指以公共利益为目的,以公共资源为支撑,提供非营利性人力资源服务的组织。例如,政府所属的公共职业中介机构和人力资源交流服务机构,以及社会有关非营利人力资源服务组织等。其服务内容包括公益性的职业介绍、就业培训、职业指导、政策咨询、市场信息服务、职业技能鉴定、就业援助、创业服务、人力资源和社会保障事务代理等。

人力资源服务行业(也称经营性服务),主要是指以盈利为目的,通过市场经营手段获取资源,开展各种专业化的人力资源服务的企业。其主要从事人才招聘、人才培养、“猎头服务”^①、人才(劳务)派遣、人才测评和人力资源管理咨询等。

2. 行业需求主体

行业需求主体即行业服务对象,是指具有或者产生人力资源服务需求的一方,是人力资源服务的需求方,是人力资源服务机构所提供服务的使用者。行业需求主体有可能是用人单位,如企事业单位、机关等;也可能是人力资源个体。

(三) 行业服务特征

由上可见,人力资源服务是作为服务需求方的组织或人力资源个体,因人力资源的配置、培养、使用等各个环节产生相应的各种服务需求及其总和。它包括人事档案服务、人事代理服务、人力资源信息网络服务、高级人才寻访服务、人才(劳务)派遣服务、人才测评服务、人才培养服务、人力资源管理咨询服务等,覆盖了人力资源的整个生命周期,涵盖人力资源的管理、发展和价值实现等各个环节。其特征除了一般现代服务业所体现的服务产品无形性、服务过程的主体互动性与不可分割性外,还具有一些特殊的行业服务特征。

1. 服务内容的层次性与知识性

人力资源服务业主要任务是解决其他组织或个人面临的问题;问题及需求不同,提

^① 自20世纪90年代初,中国有关机构开展高级人才寻访服务以来,一直采用“猎头”服务的叫法。直到2010年9月,国家质量监督检验检疫总局、国家标准化委员会发布的《高级人才寻访服务规范》中,首次将“猎头服务”正式规范命名为“高级人才寻访服务”(蔡吉臣,2012)。

供的服务项目相应地也具有不同的知识含量,呈现明显的层次性。现阶段的行业服务主要包括人才中介服务、职业指导服务、人才测评服务、人事管理咨询服务、人才培养服务、人事代理服务等方面,一般来说,人才培养、高级人才寻访服务、人才测评、高管绩效考核往往涉及组织战略层面的服务,而员工薪资福利管理、劳务派遣等则更偏重操作层面,是人力资源服务业从事的常规事务性工作。

近几年,全球人力资源服务业已出现一系列新的变化,主导产业发展的利润增长点从提供较低层面的办公室行政、文书和生产制造岗位的人员,转向为组织提供符合需求的具有战略性的高层次、专业化的岗位和技术人才。服务对象的日益知识化、专业化迫使人力资源服务机构不断增强内在的知识含量以满足组织需求。基于行业服务工作作为人力资源的知识与能力的有效发挥提供帮助,总体上是一种知识型和智力型的活动,因此,该行业日趋发展为知识密集型行业。

2. 服务人员考核的复杂性与不确定性

对人力资源服务业从业人员的劳动考核比较复杂。

第一,他们从事的工作很大程度上是依赖自身智力的投入,很难根据其行为识别出他们所付出的汗水劳动,难以对他们实现有效监督与直接控制。如果工作主动性强,从业人员的人力资本可以创造超出自身价值的经济效益;如果工作主动性弱,人力资本创造的价值则会降低。

第二,服务产品往往是无形的,也很难准确计量。工作的投入与产出之间的关系不像其他物质型商品生产那样具有较确定的生产函数,尤其是创新性的人力资源服务活动,其投入、产出关系只能是一种随机概率关系,很难保证投入多少资源,就一定能产出多少有价值的成果。行业服务过程的最大特点是服务主、客体之间的互动性,无论是人才(劳务)派遣,还是咨询、培训,服务者与服务对象之间的互动性都很强。服务质量的优劣和服务水平的高低,与服务对象的参与程度关系很大。优质的行业服务,往往要通过努力调动服务对象的积极参与来实现。以人力资源管理软件开发为例,从一开始就有高度的不确定性,不清晰的客户需求、不断变化的需求和不断变化的技术,使得控制软件开发质量和效果的复杂程度大大上升,其成果影响力不仅有赖于对其本身的改进,而且还有赖于对与其相互补充的其他技术的改进;同时,软件使用效果只有在软件使用过程中才能体现出来,而使用效果与使用者的素质和条件又密切相关。人们要了解和掌握知识成果并发挥出它们的效用,需要或长或短的时间周期,因而造成对成果价值进行充分认识的时滞。

由于创新性的人力资源服务其投入、产出具有相当大的不确定性,难以确定产出结

果究竟是劳动者主观努力因素,还是客观不确定性的影响,这就决定了对从业人员的监督与控制比对一般物质商品生产的监督与控制要复杂得多;加之许多成果的产生,往往是众多人员集体智慧和努力的结晶,很难分割,使得考核个人绩效更加困难。通常的资产评估方法,诸如重置成本法、净现值法和市场公允评价等值的经济方法,均难以准确估计行业高端人力资本的价值。

3. 服务边界的外溢性

人力资源服务业的服务对象与内容具有高成长性,其发展效应不仅仅体现在行业自身的发展上,更重要的是,其外溢功能的不断发挥可有效促进人力资源与经济发展众多其他要素的相互渗透、相互融合、相互激荡,从而对转型发展产生几何级的增长效应。

4. 服务目的的相对竞争性和排他性

人力资源服务业的服务目的,是满足生产者、消费者各类人力资源服务需求,帮助作为人力资源服务需求的组织或者个人节约成本、提高组织绩效、提升市场竞争能力。这种目的具有一定的竞争性和排他性。

三、人力资源服务业的行业性质

根据行业服务内容、行业供求主体、行业服务特征,人力资源服务业的行业性质可以通过“内部—外部”、“私人—公共”两个维度加以界定与理解(朱庆阳,2011)。

(一) “内部—外部”维度界定的服务供给方分析

从行业供给方来源来分,人力资源服务可以分为内部服务和外部服务两种。所谓内部的人力资源服务,是指由组织内部的人员或者部门提供相应的服务,满足组织有关人力资源开发的各种需求,以此提高组织的绩效。所谓外部的人力资源服务,是指由组织外部的专业化人员或者机构提供相应的服务,满足人力资源开发的各种需求,以此提高组织的绩效。

(二) “私人—公共”维度界定的服务需求方分析

从行业需求方来分,人力资源服务可以分为私人产品性质的人力资源服务和公共产品性质的人力资源服务两种。所谓私人产品性质的人力资源服务,是指那些具有排他性和竞争性的人力资源服务,当组织或个人使用时,能够有效阻止不支付消费支出的