



力资源服务概论

● 余兴安 主编

●  中国人事科学研究院 组织编写



中国人事出版社

人力资源服务概论

中国人事科学研究院 组织编写

余兴安 主编

田永坡 副主编



中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源服务概论/余兴安主编;中国人事科学研究院组织编写. —北京:
中国人事出版社, 2015

ISBN 978-7-5129-1015-7

I. ①人… II. ①余… ②中… III. ①人力资源-服务业-概论 IV. ①F249.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 307433 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)

*

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 36 印张 633 千字

2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

定价:85.00 元

读者服务部电话: (010)64929211/64921644/84626437

营销部电话: (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) 50948191

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

编委会

主 编 余兴安

副主编 田永坡

撰著者 (按姓氏笔画排序)

王晓辉	王爱敏	田永坡	刘青田	刘 涛	刘 璐
朱莉莉	余兴安	苏永华	苏丽峰	吴 帅	时 博
李作学	张伟国	杨惠贤	孟庆伟	孟凡艺	郑振华
苟小娟	曹可安	黄 梅	黄芳芳	葛 婧	熊通成
薛 驰					

前 言

人力资源服务业这个概念是我们提出来的。十余年前并没有这个说法，英文中本也无相对应的概念，有的只是我们在进行中译英时选择的表述。

但这个概念不是凭空编造的。在市场经济体制下，市场机制成为资源配置的基础性力量，人力资源的配置也不例外。

1978年年底召开的党的十一届三中全会开启了中国经济市场化的进程，中国人力资源（人才、劳动力）配置市场化的进程也相伴而生。然而，在一个大规模的市场体系中，资源配置由一个一个的市场主体之间直接交易来完成虽然并非不可能，但成本极高、效率极低，以至于在现实中难以真正实现。因而一个中介性的服务体系的产生成为必然。

这就是我们看到的，从20世纪80年代初开始，先是政府部门举办的各类人才交流机构、就业服务机构、职业介绍机构的产生，短短的几年内遍及省市县各级行政区域；与此同时，专门面向外资企业人力资源工作的对外服务机构也在各省市陆续建立。自20世纪80年代后期起，各类民营职业中介机构、人才中介机构、劳务派遣机构、培训机构、管理咨询机构等，随着改革大潮的涌动，亦如雨后春笋般勃兴。20世纪90年代后，境外人力资源服务提供者纷纷进入我国市场，由此又产生了众多中外合资、合作的人力资源服务组织。

三十余年间，一项全新的事业在中华大地产生并蓬勃发展。

但是，我们一直缺乏一个合适的概念，既能体现这一领域的功能特点，涵括各项业务形态、各类组织机构、各种服务行为，又能与现代市场经济相适应，并明确其在国民经济和社会事业体系中的地位。

长期以来，我们使用“人才市场建设”或“劳动力市场建设”作为我们工作的总概念，但是，“市场”一词在不同场合下含义是不同的。从宏观意义上讲，它指的是平等交易的资源配置机制，而在实际运用中，往往又是指一种组织形态，在很多时候讲到“市场”时还仅仅说的是一个空间意义的场所。

所以，在十多年前，一些业内人士通过反复讨论，提出使用“人力资源（人才）服务业”这个概念来作为我们这个工作领域（行业）的称谓，并努力使之写入中央文件之中。

现在看来,我们的这个概念转换工作是做对了。

首先,人力资源服务所涵盖的各种业务形态的确具有同质性。这个共同的质的规定性就是促进各类劳动者与生产劳动即工作岗位的有效结合,促进人的智能、体能的有效发挥与生产事业的发展,按文件上的表述就是“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”。把它归为一个行业门类并非硬性整合。

其次,这种服务具有广泛的社会价值和经济价值。人力资源服务总体来看是做生产要素——人力资源,这个最重要的生产要素的配置工作的,这种配置工作是任何一种社会活动尤其是生产性社会活动离不开的。同时,这种服务行为又能为服务提供者自身带来经济效应,而且可能是可观的经济效应,对服务提供者有强劲的激励作用。这使得人力资源工作不仅为经济建设服务,而且本身也成为一项经济工作。这是与传统的劳动、人事工作有本质意义上的不同之所在。

再次,这的确是一个相对广阔的服务领域。现在我们一般列举的各项业务形态,包括招聘服务、职业指导、人员培训、人才测评、劳务派遣、猎头服务、人力资源社会保障公共事务代理、人力资源业务外包、人力资源管理咨询、人力资源信息软件服务等,林林总总,不一而足。数十万人从业其中,为数以亿计的劳动者和数百万的各类社会组织提供服务,每年产生数千亿元的营业额,称之为一个行业,正是名副其实了。

2007年3月,国务院印发《关于加快发展服务业的若干意见》(国发〔2007〕7号),明确指出,“发展人才服务业,完善人才资源配置体系”。2010年发布的《国家人才中长期发展规划纲要(2010—2020年)》对此做了进一步的明确。2011年发布的《产业结构调整指导目录》《国民经济和社会发展“十二五”规划纲要》《国民经济行业分类(GB/T 4754—2011)》等文件中开始使用“人力资源服务”或“人力资源服务业”的表述。2012年12月,国务院发布《服务业发展“十二五”规划》,将人力资源服务业列为生产性服务业中要重点发展的十二个门类之一,与金融保险、交通物流处于并列的位置,对人力资源服务业的行业地位做了明确界定。2014年12月,人社部、国家发改委、财政部联合发布《关于加快发展人力资源服务业的意见》,按照“十二五”规划精神,系统、全面地提出了促进我国人力资源服务业发展的基本方针、目标任务、支持政策和具体措施。

现在,我国的人力资源服务业无论从业务形态的发育、组织体系的建构、服务产品的开发,还是在国民经济与社会事业总格局中的定位、国家管理法制与产业政策的制定等方面,均已规模初具并渐臻于完备。总体上讲,我国的人

力资源服务业已走过了它的产业形成期，正进入对内全面夯实行业发展根基，不断向世界先进水平迈进；对外努力适应时代变革，更好地服务于经济社会事业发展新需要的新的历史时期。

夯实行业发展根基中的一项重要功课就是要系统建构其理论体系并对其中的一系列认识问题、方法问题做出清晰的阐释。这是行业长久、健康发展的基础，也是这一领域经营规模壮大、服务方式创新、管理运营改进、从业人员素质提升乃至业务形态拓展的前提性条件。《人力资源服务概论》的编写即是为此进行的探索，力图为我国人力资源服务业的同行们提供一个系统的、有一定理论深度及应用价值的基础读本。

本书的撰著者或为资深专家，或为学术新锐，本着对事业的热爱和高度负责的精神，在总结我国人力资源服务业发展实践经验的基础上，通力合作，历经一年多的努力，几经反复商讨、修改，终于完成全稿。值此书稿付梓之际，作为主持人，我要对参与这项工作的每一位同仁表示衷心的感谢，同时也祝愿这部作品的问世能为我国人力资源服务业的健康发展贡献一份应有的力量。当然，也热忱欢迎业界同行们的严厉批评与良好建议，以便我们在修订再版时予以丰富、完善。

余兴安

于中国人事科学研究院

2015年10月8日

目 录

第一章 人力资源服务概述	(1)
第一节 人力资源服务的概念	(1)
一、人力资源服务的基本概念	(1)
二、人力资源服务的属性	(2)
三、人力资源服务业的特征	(4)
四、人力资源服务实践中的相关主体	(5)
五、人力资源服务与人力资源管理的关系	(6)
第二节 人力资源服务的理论基础	(7)
一、人力资源服务的经济学基础	(7)
二、人力资源服务的社会学基础	(9)
第三节 人力资源服务的核心内容及发展模式	(11)
一、人力资源服务的内容	(11)
二、人力资源服务的发展模式	(14)
第二章 中外人力资源服务业发展概况	(17)
第一节 我国人力资源服务业发展概况	(17)
一、我国人力资源服务业的发展历程	(17)
二、我国人力资源服务业的发展状况	(21)
第二节 国外人力资源服务业发展概况	(28)
一、营业收入状况	(29)
二、人力资源服务的主要业态	(29)
三、人力资源服务机构	(30)
四、人力资源服务业从业人员	(31)
五、人力资源服务的用人单位行业分布	(32)
第三节 我国人力资源服务业的发展趋势	(33)
一、我国人力资源服务业发展面临的新形势	(33)
二、我国人力资源服务业的发展趋势	(34)

第三章 招聘服务	(40)
第一节 招聘服务概述	(40)
一、招聘服务的含义	(40)
二、招聘服务的作用	(40)
三、招聘服务的模式分类	(42)
四、招聘服务的特点	(43)
五、招聘服务的发展趋势	(44)
第二节 招聘服务的管理	(45)
一、招聘服务管理相关政策法规	(45)
二、招聘活动的基本流程	(47)
第三节 招聘会	(49)
一、招聘会概述	(49)
二、招聘会服务的实施	(50)
三、招聘会的发展趋势	(54)
第四节 网络招聘服务	(54)
一、网络招聘概述	(54)
二、网络招聘的发展趋势	(57)
第五节 招聘外包服务	(59)
一、招聘外包概述	(59)
二、招聘外包的业务流程	(61)
三、招聘外包的发展趋势	(63)
第四章 高级人才寻访	(65)
第一节 高级人才寻访概述	(65)
一、高级人才寻访的起源与发展	(65)
二、高级人才寻访的内涵	(67)
三、高级人才寻访服务标准	(70)
第二节 高级人才寻访业务	(71)
一、客户开发与管理	(71)
二、客户服务	(74)
三、高级人才服务	(80)
第三节 高级人才寻访行业发展	(82)
一、高级人才寻访服务项目	(82)

二、高级人才寻访机构的创立与发展	(83)
三、高级人才寻访行业展望	(85)
第五章 劳务派遣	(106)
第一节 劳务派遣概述	(106)
一、界定劳务派遣含义的重要性	(106)
二、劳务派遣的含义	(107)
三、劳务派遣的法律特征	(112)
四、劳务派遣的企业管理特征	(115)
第二节 劳务派遣与人力资源相关概念的辨析	(118)
一、劳务派遣与职业介绍的区别	(118)
二、劳务派遣与劳务承包的区别	(121)
三、劳务派遣与人力资源外包的区别	(122)
四、劳务派遣与企业借调的区别	(123)
五、劳务派遣与人事代理的区别	(125)
六、劳务派遣与业务外包的区别	(127)
第三节 我国的劳务派遣的法律规制	(128)
一、《中华人民共和国劳动合同法》对劳务派遣的规制	(128)
二、《劳务派遣暂行规定》对我国劳务派遣的规制	(130)
第四节 劳务派遣业务的风险管控	(132)
一、我国劳务派遣的劳动风险分析	(132)
二、劳务派遣风险的分类	(133)
三、劳务派遣风险的防范和控制	(136)
四、劳务派遣业务的操作流程	(138)
第六章 培训服务	(142)
第一节 培训服务概述	(142)
一、培训服务的概念	(142)
二、培训服务的功能	(144)
三、培训服务的相关立法和政策	(147)
第二节 培训服务的分类和技术	(153)
一、培训服务的分类	(153)
二、培训的方式方法	(159)
第三节 培训服务的基本流程	(165)

一、确定培训需求	(167)
二、设计和策划培训	(169)
三、提供培训	(172)
四、评价培训效果	(173)
五、培训过程的监督和改进	(176)
六、培训流程各环节的问题	(176)
第四节 我国培训服务的发展现状与趋势	(181)
一、培训服务的萌芽和发展	(181)
二、培训服务的特点和问题	(186)
三、培训服务的发展趋势	(188)
第七章 人才测评	(191)
第一节 人才测评概述	(191)
一、人才测评的范畴、功能和原理	(191)
二、人才测评在人力资源管理中的应用	(198)
三、人才测评服务的现状和发展趋势	(207)
第二节 人才测评标准	(209)
一、人才标准概述	(209)
二、人才标准的内容	(211)
三、人才标准的建立	(217)
第三节 人才测评的工具与方法	(223)
一、考试法	(223)
二、面试法	(224)
三、评价中心法	(226)
四、心理测验法	(228)
五、其他方法	(231)
第八章 人力资源服务外包	(234)
第一节 人力资源服务外包概述	(234)
一、人力资源服务外包的内涵及意义	(234)
二、人力资源服务外包的类型和模式	(240)
三、人力资源服务外包的整体运作流程	(244)
第二节 我国人力资源服务外包的发展现状与趋势	(247)
一、我国人力资源服务外包的发展历程	(247)

二、我国人力资源服务外包的发展现状	(249)
三、我国人力资源服务外包的发展趋势	(250)
第三节 人力资源服务外包主要业务	(252)
一、人力资源服务外包业务总述	(252)
二、薪酬外包业务	(253)
三、福利外包业务	(257)
四、员工关系服务外包业务	(263)
第九章 人力资源管理咨询	(269)
第一节 人力资源管理咨询概述	(269)
一、关于人力资源管理咨询	(269)
二、人力资源管理咨询的作用	(271)
三、人力资源管理咨询的主要业务	(272)
四、人力资源管理咨询的一般流程	(275)
第二节 人力资源管理诊断业务	(277)
一、人力资源管理诊断概述	(277)
二、人力资源管理诊断的内容	(279)
三、人力资源管理诊断使用的相关技术方法与工具	(281)
四、实施人力资源管理诊断的业务流程	(284)
五、人力资源管理诊断的工作准则	(286)
第三节 薪酬管理咨询业务	(287)
一、薪酬管理咨询概述	(287)
二、企业薪酬管理咨询要解决的核心问题	(290)
三、薪酬管理咨询的核心技术	(295)
四、薪酬管理咨询业务流程	(297)
第四节 绩效管理咨询业务	(300)
一、绩效管理咨询概述	(301)
二、绩效管理咨询的核心技术	(303)
三、绩效管理咨询业务流程	(309)
第十章 流动人员人事档案管理	(313)
第一节 人事档案的工作概述	(313)
一、人事档案的概念、范围和管理机构	(313)
二、人事档案的内容和作用	(314)

三、流动人员人事档案管理工作的起源和发展	(315)
第二节 流动人员人事档案基本公共服务	(315)
一、人事档案的转递	(315)
二、人事档案材料的收集、鉴别和归档	(319)
三、人事档案的整理	(321)
四、人事档案的利用	(325)
五、人事档案的保管保护	(326)
六、人事档案工作创新	(327)
第三节 流动人员人事档案信息化建设	(328)
一、人事档案信息化建设内容、目的意义和指导思想	(328)
二、人事档案数字化工作流程和注意事项	(331)
三、人事档案管理服务信息系统建设开发与应用	(334)
四、流动人员人事档案管理服务信息系统实例	(335)
五、规划和展望	(338)
第十一章 就业服务	(340)
第一节 就业服务概述	(340)
一、就业服务的含义	(340)
二、我国的公共就业服务体系	(341)
三、就业服务的作用	(342)
四、我国公共就业服务的主要内容	(343)
第二节 职业介绍业务	(344)
一、职业介绍基本理论	(344)
二、职业介绍相关政策法规	(345)
三、职业介绍业务流程	(349)
第三节 就业援助业务	(355)
一、就业援助基本理论	(355)
二、就业援助相关政策法规	(356)
三、就业援助业务流程	(360)
第四节 职业培训业务	(366)
一、职业培训基本理论	(366)
二、职业培训相关政策法规	(369)
三、就业技能培训业务	(371)
四、创业培训业务	(375)

第五节 就业服务相关管理事务	(381)
一、就业登记制度	(382)
二、失业登记制度	(388)
第十二章 人力资源和社会保障公共事务代理	(396)
第一节 人力资源和社会保障公共事务代理概述	(396)
一、人力资源和社会保障公共事务代理的相关理论	(396)
二、人力资源和社会保障公共事务代理的产生与发展	(398)
三、人力资源和社会保障公共事务代理的意义	(399)
四、人力资源和社会保障公共事务代理的服务对象、 主要内容及特点	(400)
五、人力资源和社会保障公共事务代理的相关政策法规及 行业标准	(403)
第二节 人力资源公共事务代理业务	(405)
一、人力资源公共事务代理概述	(405)
二、人力资源公共事务代理的主要业务流程	(405)
第三节 社会保障公共事务代理业务	(412)
一、社会保障公共事务代理概述	(412)
二、社会保障待遇申报业务	(412)
三、社会保障待遇征缴业务	(418)
四、社会保障待遇支付业务	(420)
第十三章 职业指导	(441)
第一节 职业指导概述	(441)
一、职业指导的起源与发展	(441)
二、职业指导的内涵	(442)
三、职业指导的对象	(442)
四、职业指导的作用与方法	(443)
五、职业指导的相关政策	(445)
第二节 职业规划设计	(451)
一、职业认知	(451)
二、职业与性格	(453)
三、职业与兴趣	(454)
四、职业与价值观	(458)

五、职业的选择规划与设计流程	(460)
第三节 职业素质提升	(461)
一、职业意识	(461)
二、职业道德	(462)
三、职业知识	(464)
四、职业能力	(465)
第四节 职业能力实务训练	(467)
一、求职简历的制作	(467)
二、面试技巧	(469)
三、求职礼仪与技巧	(473)
四、创业实务	(476)
第十四章 人力资源服务信息技术	(482)
第一节 信息技术概述	(482)
一、信息技术相关概念	(482)
二、信息技术的主要特征	(483)
三、信息技术的未来走势	(484)
第二节 信息技术对人力资源服务的影响及其应用现状	(485)
一、信息技术对人力资源服务产生的影响	(485)
二、信息技术在人力资源服务中的应用现状	(488)
第三节 信息技术在人力资源服务中的应用趋势	(490)
一、基于移动互联网的人力资源移动服务	(490)
二、基于云计算的人力资源平台服务	(495)
三、基于大数据的人力资源应用服务	(498)
第十五章 人力资源服务业发展政策	(502)
第一节 人力资源服务业发展政策体系概述	(502)
一、人力资源服务业发展政策的定位与特点	(502)
二、人力资源服务业发展政策体系	(504)
三、人力资源服务业发展政策走向	(510)
第二节 税收优惠政策	(512)
一、企业所得税优惠	(513)
二、增值税优惠	(514)
三、营业税优惠	(514)

四、个人所得税优惠	(515)
五、其他税收优惠	(515)
第三节 财政支持政策	(516)
一、关于专项资金	(516)
二、关于政府购买	(517)
三、关于政府奖励及补贴	(517)
第四节 市场准入政策	(519)
一、关于放宽企业登记注册条件	(519)
二、关于放宽外资股比限制	(520)
第五节 产业要素支持政策	(521)
一、关于资本支持	(521)
二、关于土地及用房支持	(522)
三、关于行业人才开发	(523)
四、关于推动产业集聚	(524)
第十六章 人力资源服务行业规范建设	(528)
第一节 行业监管概述	(528)
一、人力资源服务行业监管的内涵	(528)
二、人力资源服务行业监管的必要性	(529)
三、完善人力资源服务行业监管的重要意义	(532)
第二节 政府监管	(533)
一、政府监管机构及职责	(533)
二、事前准入	(535)
三、事中事后监管	(539)
四、行业诚信建设	(541)
第三节 行业自律	(544)
一、行业协会发展	(544)
二、行业自律公约	(546)
三、行业服务承诺	(547)
第四节 行业标准化	(550)
一、标准化规划的制定	(550)
二、国家标准建设情况	(550)
三、地方标准建设情况	(554)
后记	(556)

第一章

人力资源服务概述

人力资源服务是相关企事业单位或用工组织将自身的人力资源管理和开发相关活动的部分或者全部交由第三方提供，由其通过专业化手段实施的外部化过程。它是伴随着人力资源管理科学化和社会分工的深化逐步发展起来的专业化服务，并逐步形成现代服务业和生产性服务业的重要组成部分。本章主要介绍人力资源服务的基本概念、理论基础、核心内容以及未来的发展模式。第一节介绍人力资源服务的基本概念和属性等；第二节分析了与人力资源服务相关的经济学、社会学等理论；第三节简要介绍当前人力资源服务的核心内容和人力资源服务的发展模式。

第一节 人力资源服务的概念

一、人力资源服务的基本概念

在科学技术进步和经济发展的进程中，人力资源的作用越来越明显，对一国经济增长的贡献也越来越大。而且，人们发现人力资本水平的差异，会给不同国家的等量物质资本投入带来差别迥异的产出，这也促进了社会各界对人力资本投资和人力资源作用的认可。

人力资源的管理，应当是一种开发性的管理，应将人力资源挖掘出来，转化为巨大的生产力和社会发展的动力。近年来有关人力资源管理理论的研究，综合了经济学、管理学、社会学、人口学及心理学等各学科的知识 and 研究方法，研究范围也拓展到以社会人力资源的开发与管理为宏观背景，来研究企业的人力资源管理。人力资源管理从最早的监督性或强制性管理到行为管理，再发展到开发性管理，是人力资源管理不断走向科学的一个过程，也是人力资源管理科学化水平不断提高的一个过程。

随着人力资源管理专业化程度的提高，管理的分工也更加明确，形成了企