

河北省哲学社会科学学术著作出版基金

THEORY AND METHOD OF ENTERPRISE
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

OUTSOURCING

企业人力资源 管理外包理论 与方法

刘兵 郭彩云◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

河北省哲学社会科学规划基金资助出版

企业人力资源管理 外包理论与方法

刘 兵 郭彩云 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

企业人力资源管理外包理论与方法/刘兵, 郭彩云著. —北京:
中国经济出版社, 2006. 1

ISBN 7-5017-1406-1

I. 企… II. ①刘…②郭… III. 企业管理—劳动力资源—资
源管理 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 138255 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 邵 岩 (电话: 010-68319114 13501108194)

E-mail: shaoyan_shy@sina.com

责任印制: 常 毅

封面设计: 任燕飞工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: A5 印张: 10.125 字数: 202 千字

版 次: 2006 年 1 月第 1 版 印次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 0001—3000 册

书 号: ISBN 7-5017-1406-1/F·886 定 价: 21.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176



刘兵，男，1968年12月出生，博士，教授，主要研究领域为组织行为与人力资源管理、企业理论等。已主持河北省自然科学基金、博士基金、软科学、社会科学规划等省级项目6项；发表论文30余篇，被国际三大检索ISTP收录7篇；主要著作有《企业经营者激励制约理论与实务》、《有效的领导者》等；曾获国家级教学成果奖和省级科研成果奖5项。2003年被批准为河北省新世纪“三三三人才工程”二层次人选。

河北省哲学社会科学学术著作出版基金

THEORY AND METHOD OF ENTERPRISE
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
OUTSOURCING

企业人力资源 管理外包理论 与方法

刘兵 郭影云◎著

中国经济出版社

责任编辑：邵 岩

封面设计：任燕飞设计室

前 言

市场竞争的日益激烈，以及企业经营环境的复杂性和不确定性迫使企业必须以快速度、高质量、低成本以及完善的服务与对手进行竞争，也就要求企业必须具备竞争对手所无法匹敌的优势。因此，企业必须从自身的内部条件和外部环境特点出发，致力于自己所擅长的和利润空间更大的业务，将自己不擅长的甚至已成为负担的业务外包出去，这样才能在激烈的市场竞争中取得优势地位。

“外包（Outsourcing）”作为一种提高企业核心竞争力和降低运营成本的战略，在现代国际大企业中已达成共识。目前，市场上业务外包的范围正由传统的生产加工服务扩大到信息技术服务，由硬件资源（原材料供应服务等）向软件资源（人力资源管理服务等）延伸。也就是说，外包已延伸到了与企业生产经营相关的许多方面，如信息技术外包、研发外包、财务外包、公关外包及人力资源管理外包等。然而，在诸多外包管理活动中，人力资源管理外包可以说是一颗耀眼的新星，尽管目前它还还不成熟，但正在受到业内人士越来越多的关注和重视。

世界五百强公司中有 95% 以上通过实施人力资源管理外

包降低了人力资源管理成本，同时提高了人力资源管理的水平和工作效率。目前，虽然我国的人力资源管理外包还处于起步阶段，但发展速度较快，主要表现在人力资源管理外包的范围在不断扩大，提供人力资源管理外包服务的公司也越来越多并趋于正规，对人力资源管理外包理论的研究不断深入。然而，随着人力资源管理外包的发展，其运行过程中暴露出的问题也越来越多，主要表现在运作程序不规范，缺乏科学的人力资源管理外包决策方法，缺乏人力资源管理外包激励机制与风险防范措施等。

作为企业的决策者或外包活动的执行者，如果不了解人力资源管理外包理论知识和操作技术，可能会错误的选择外包内容或外包服务商，可能会因缺少有效的激励约束机制而使外包服务的质量下降或管理成本上升，也可能因忽视风险的分析与管理而使企业蒙受重大损失。人力资源管理外包绝不是一个简单的“包出去就万事大吉”的活动，它的成功有赖于科学的理论知识和技术方法。

本书系统研究企业人力资源管理外包理论与方法，篇章结构如下：

第一章——绪论。包括问题的提出、研究意义、国内外研究现状等。

第二章——外包概述。阐述外包的定义、动因、分类、特点、优势以及发展状况。

第三章——人力资源管理外包概述。阐述人力资源管理外包的含义，分析企业实施人力资源管理外包的原因、影响因

素，以及人力资源管理外包的主要内容、作用及实施原则。

第四章——人力资源管理外包基础理论。综述核心能力理论、交易成本理论、委托—代理理论、社会交换理论、资源基础理论、资源依存理论、博弈理论、协同理论、企业竞争理论等与人力资源管理外包相关的基础理论。

第五章——人力资源管理外包可行性分析。主要从企业外部环境与内部环境两大方面分析实施人力资源管理外包的可行性。

第六章——人力资源管理外包决策。决策分析包括企业是否需要实施人力资源管理外包；企业如果实施人力资源管理外包，哪些可以外包，哪些需要考虑优先外包；企业如何选择外包服务商等。

第七章——人力资源管理外包风险管理。分析企业实施人力资源管理外包过程中存在的风险，并提出风险防范措施，建立实施人力资源管理外包的企业和外包服务商之间的委托—代理激励模型。

第八章——人力资源管理外包的战略性管理。主要从竞争性管理、合作伙伴管理、合同管理、员工管理、人力资本管理和跨文化管理等六个方面，阐明企业如何更好地做好人力资源管理外包的实施管理工作。

第九章——人力资源管理外包信息系统设计。阐述信息技术的发展现状，在此基础上对人力资源管理外包的实施进行信息系统功能的设计。

第十章——人力资源管理外包的实施策略。主要提出人力

资源管理外包实施的运作程序与实施对策，阐述了企业实施人力资源管理外包的制约因素，最后对人力资源管理外包服务商提出相关要求。

本书具有以下特点：

1. 视角的新颖性。国内外关于外包理论的研究成果多集中在信息技术外包、研发外包、财务外包等，而关于人力资源管理外包的专著甚少。本书专门论述人力资源管理外包理论与方法。

2. 方法的创新性。构建企业实施人力资源管理外包的几个重要模型，如3W决策模型、风险评估模型和激励约束机制模型。提出了企业人力资源管理外包运作程序及实施策略，并设计了人力资源管理外包信息系统的功能模块。

3. 理论的系统性。从人力资源管理外包的内涵出发，分别从基础理论、可行性分析、决策技术、风险管理、系统设计及实施策略等方面对人力资源管理外包进行了相对系统的研究。

4. 知识的实用性。不仅在理论上丰富并完善企业人力资源管理外包理论方法体系，而且在实践上有助于指导我国企业成功实施人力资源管理外包，提高企业管理效率和经济效益。

《企业人力资源管理外包理论与方法》的研究写作是一项探索性工作，力图为我国企业人力资源管理外包的理论与实践提供一些有益的借鉴。毫无疑问，它还不可避免地存在一些缺憾或不足，期待着专家、学者和广大企业管理者的批评指正。

最后，感谢河北省哲学社会科学学术著作出版基金、河北

前 言

省博士基金、河北工业大学管理科学与工程省级重点学科的大力支持与资助。

著者

2005 年 10 月

目 录

第一章 绪论	(1)
1.1 问题的提出	(1)
1.2 国内外研究现状	(5)
1.3 本书的主要内容	(15)
1.4 相关的基本概念	(17)
第二章 外包概述	(20)
2.1 外包的定义	(21)
2.2 外包的动因	(23)
2.3 外包的分类	(28)
2.4 外包的特点	(36)
2.5 外包的优势	(38)
2.6 外包市场发展状况	(40)
第三章 人力资源管理外包概述	(48)
3.1 人力资源管理外包的含义	(49)
3.2 人力资源管理外包的原因	(50)
3.3 人力资源管理外包的现状	(55)
3.4 人力资源管理外包模型	(60)

3.5	人力资源管理外包的内容	(62)
3.6	人力资源管理外包分类	(78)
3.7	人力资源管理外包的影响因素	(80)
3.8	人力资源管理外包的作用	(82)
3.9	人力资源管理外包的实施原则	(86)
第四章	人力资源管理外包基础理论	(88)
4.1	核心能力理论	(90)
4.2	交易成本理论	(94)
4.3	委托—代理理论	(99)
4.4	社会交换理论	(109)
4.5	资源基础理论	(112)
4.6	资源依存理论	(114)
4.7	博弈理论	(117)
4.8	协同理论	(120)
4.9	企业生态竞争论	(123)
4.10	各种理论的比较	(125)
第五章	人力资源管理外包可行性分析	(127)
5.1	外部环境分析	(127)
5.2	企业内部条件分析	(135)
第六章	人力资源管理外包决策	(151)
6.1	SWOT 分析	(151)
6.2	决策之一——是否外包 (Whether)	(154)
6.3	决策之二——外包什么 (What)	(158)

6.4	决策之三——外包给谁 (Who)	(160)
6.5	外包决策方法	(172)
第七章	人力资源管理外包风险管理	(182)
7.1	风险概述	(182)
7.2	人力资源管理外包风险概述	(185)
7.3	人力资源管理外包风险识别	(193)
7.4	人力资源管理外包风险来源与成因分析	(202)
7.5	人力资源管理外包风险分析与评价	(209)
7.6	人力资源管理外包风险防范	(218)
第八章	人力资源管理外包的战略性管理	(229)
8.1	竞争性管理	(229)
8.2	合作伙伴关系管理	(231)
8.3	合同管理	(244)
8.4	员工管理	(247)
8.5	人力资本管理	(255)
8.6	跨文化管理	(259)
第九章	人力资源管理外包信息系统设计	(261)
9.1	信息技术对于企业人力资源管理的 推动作用	(261)
9.2	人力资源管理外包信息系统设计	(265)
第十章	人力资源管理外包的实施策略	(279)
10.1	人力资源管理外包运作过程	(279)

10.2	人力资源管理外包的制约因素	(286)
10.3	人力资源管理外包的实施对策	(287)
10.4	对人力资源管理外包服务商的要求	(295)
10.5	不同类型企业人力资源管理外包 优劣势比较	(297)
参考文献		(299)

第一章

第一章 绪论

绪 论

1.1 问题的提出

信息技术的飞速发展和市场竞争的日益激烈，企业经营环境的复杂性和不确定性迫使企业必须以快速度、高质量、低成本以及完善的服务和对手展开竞争，这就要求企业必须具备独特的竞争优势。然而，任何企业所拥有的资源都是有限的，它不可能有充足的资源和时间把自己变成方方面面均处于本行业前列的能手，也不可能所有的业务领域都具有竞争优势。为了提高企业效率、赢得竞争优势，许多大公司都在改变传统的“一揽子”做法，将那些适合由外部力量完成的事情，尽量交由“他人”来做。

2001年4月1日，著名的手机生产厂商爱立信公司将其在巴西、马来西亚、英国及部分在美国的生产线承包给新加坡的手机生产商。“爱立信真的要退出手机市场吗？真的不生

产手机了吗？”爱立信此次行动规模之大、涉及国家之多，不能不令人瞠目结舌，引起各国媒体的关注。其实爱立信公司将手机生产外包给 Flextronics 公司，并非是要退出手机市场，而是面对越来越激烈的市场竞争，为了保住在全球市场上“老大”的地位而作出的战略调整，即充分发挥企业的核心能力，集中力量进行手机的研发、设计、品牌推广和市场营销业务；整合利用 Flextronics 公司在生产方面最优秀的专业化资源，以使两者的结合产生巨大的协同效应，使企业最大限度地发挥资源的效益，获得竞争优势，提高对市场变化的适应能力。

其实，近年来在世界上，像爱立信这样的大企业把部分业务外包的例子比比皆是。如作为世界最大的药业公司之一的阿斯利康公司，与 IBM 签订了长达 7 年，价值 17 亿美元的全球外包协议，该协议覆盖了 45 个国家的 IT 架构，是医药行业中最大的 IT 外包协议。还有一些大家熟知的例子：如世界上最大的运动鞋制造商——耐克，却没有自己生产过一双完整的运动鞋；世界上最大的飞机制造公司——波音，自己只生产座机和翼尖，波音 747 飞机的 450 多万个零部件，大都是由世界上几十个国家的有关企业提供；通用汽车公司居世界 500 强之首，仍然坚持其“做整机”的定位，把年营业额高达 200 亿美元的生产汽车零配件的 Delphi 公司分离出去。因此，可以看出，外包的兴起绝非偶然，它是对企业传统组织模式的一种突破。“外包”作为一种提高企业核心竞争力和降低运营成本的战略，在现代国际大企业中已形成共识。

目前，市场上业务外包的范围正由传统的生产加工服务

扩大到信息技术服务,由硬件资源(原材料供应服务等)向软件资源(人力资源管理服务等)延伸。也就是说,外包已延伸到了与企业生产经营相关的许多方面,如信息技术外包、研发外包、财务外包、公关外包及人力资源管理外包等。然而,在诸多外包管理活动中,人力资源管理外包可以说是一颗耀眼的新星,尽管目前它还不成熟,但正在受到业内人士越来越多的关注和重视。因为所有企业的生产经营活动乃至外包业务都是由人来策划和完成的,小至企业单位,大至国家民族,其间的竞争说到底都是关于人才的竞争。

目前,虽然我国的人力资源管理外包还处于起步阶段,但发展速度较快,主要表现在:

(1) 人力资源管理外包的范围在不断扩大。目前,人力资源管理外包的范围正从早期的档案管理、劳动关系、社会保障代理,扩展到员工招聘、培训、薪资福利、绩效考评等各方面工作。

(2) 提供人力资源管理外包服务的公司也越来越多,并趋于正规。如北京的外企太和、北大纵横、西三角等管理咨询公司,它们都可以为企业提供专业的人力资源管理外包服务。

(3) 对人力资源管理外包理论的研究不断深入。为了成功的实施人力资源管理外包,许多学者正在不断对其理论、方法进行研究。从开始对其内容的单一研究发展到现在对整个运作流程的系统研究,人力资源管理外包的新理论新方法也正在不断出现。

然而,随着人力资源管理外包的运用,也产生出一些亟