



灼识咨询
China Insights Consultancy

2020中国 人力资源外包服务行业蓝皮书

目录

1 中国人力资源服务行业、 人力资源外包服务行业分析

- 1.1 中国人力资源服务行业市场规模，2015-2024E
- 1.2 中国人力资源服务行业发展动因
- 1.3 中国人力资源服务行业竞争格局（付费版内容）
- 1.4 全球人力资源服务行业上市公司概览
- 1.5 人力资源服务行业的分类及定义
- 1.6 新冠疫情影响分析（付费版内容）
- 1.7 中国人力资源外包服务行业市场概览
- 1.8 中国人力资源外包服务行业发展趋势

4 附录：灼识与格隆汇联合公布榜单

- 4.1 中国人力资源行业优质公司榜单

2 中国灵活用工行业分析

- 2.1 海外灵活用工发展历程
- 2.2 中国灵活用工发展背景
- 2.3 中国灵活用工市场规模，2015-2024E（付费版内容）
- 2.4 中国灵活用工市场发展动因
- 2.5 中国灵活用工市场未来趋势
- 2.6 中国灵活用工市场竞争格局（付费版内容）

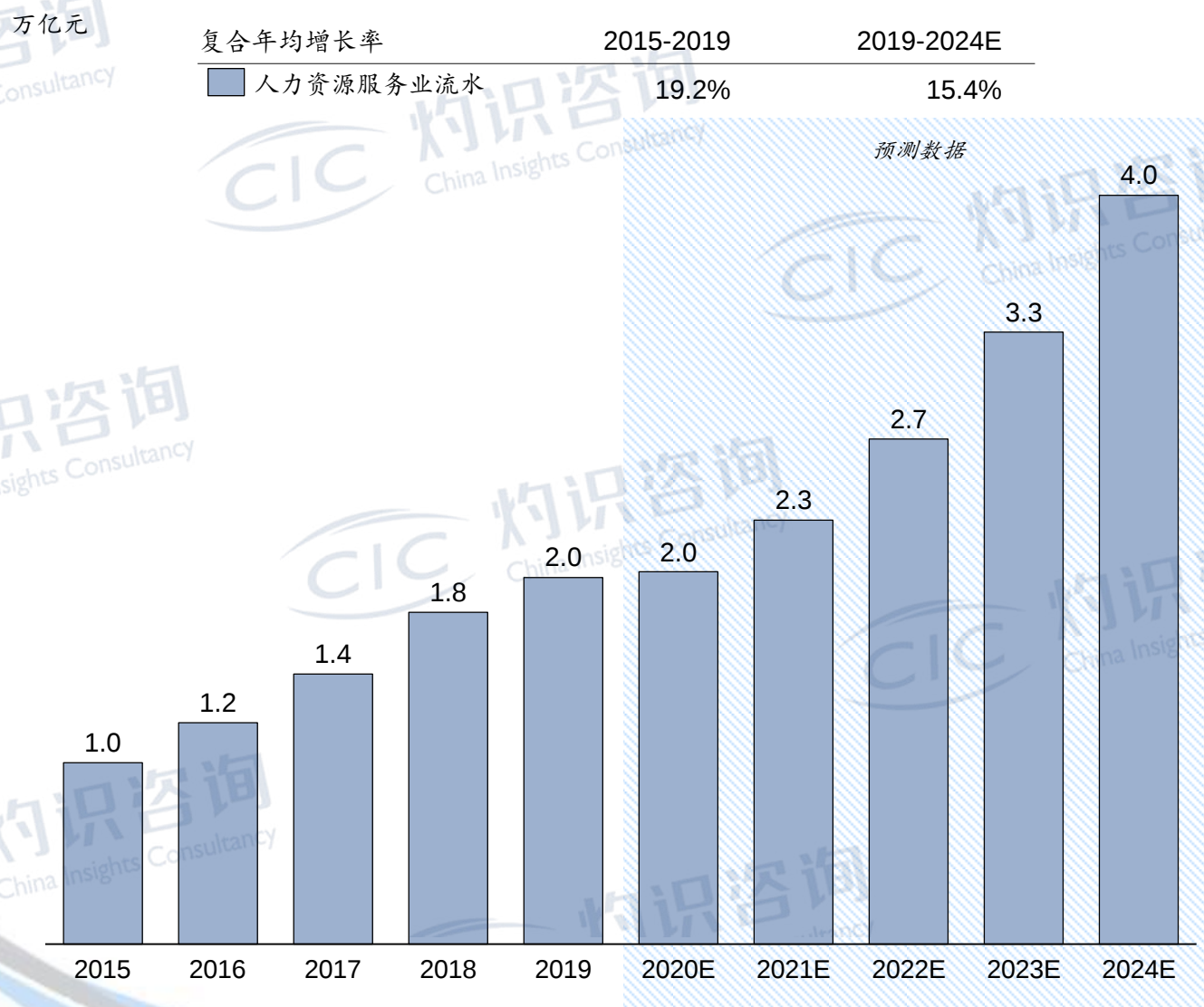
3 中国人事代理及薪酬福利外包行业分析

- 3.1 中国人事代理及薪酬福利外包市场规模，
2015-2024E（付费版内容）
- 3.2 中国人事代理及薪酬福利外包市场发展动因
- 3.3 中国人事代理及薪酬福利外包主要竞争企业
（付费版内容）

中国人力资源服务行业、人力资源外包服务行业分析

中国人力资源服务业流水逐年上涨，未来随着中国经济尤其是服务业的发展，人力资源服务需求稳定增长，中国人力资源服务业规模将持续扩大

人力资源服务业流水，中国，2015-2024E

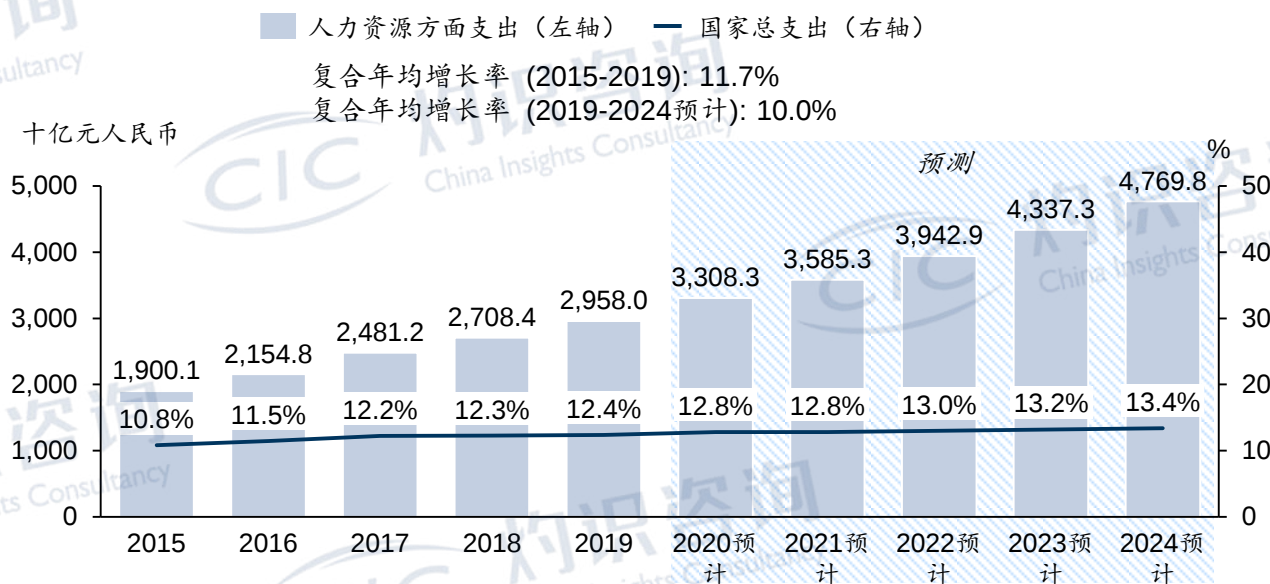


关键分析

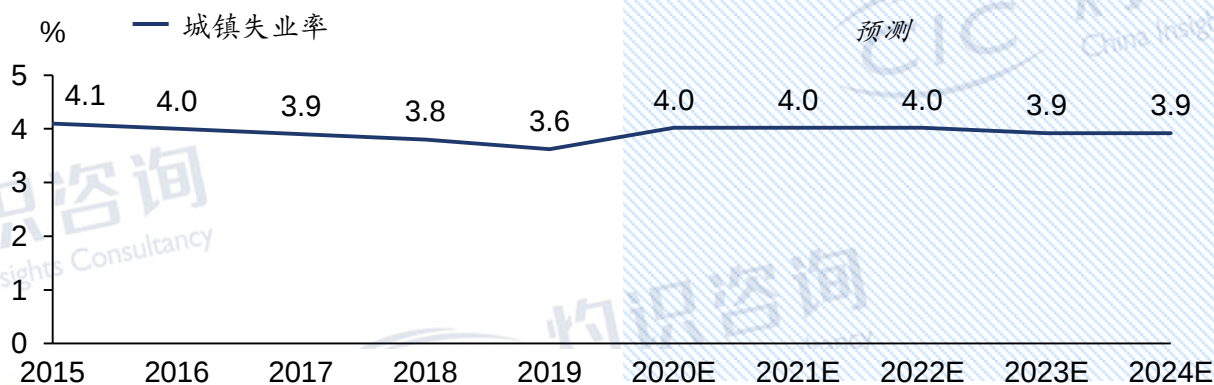
- 随着我国经济持续增长，人力资源服务业规模在过去五年持续稳定增长。人力资源行业流水从2015年的1.0万亿元人民币增长至2019年的2.0万亿元人民币，过去五年的年复合增长率达19.2%。未来的增长将主要得益于行业稳定需求和政府扶持。
- 中国经济稳定发展和经济结构转变促使企业对人力资源服务产生大量需求。由于我国经济发展相对稳健而适龄劳动人口正逐年下滑，使得中国劳动力市场人口缺口将持续维持在较高水平。快速发展的第三产业和第二产业升级正迫使企业改变人力资源管理方式，如用工模式上追求更为弹性的灵活用工模式。企业愈加意识到人力资源的重要作用，每年都会保持一定的人力资源预算投入到人力资源服务以保持良好的内部人力资源管理。
- 另一方面，国家对于劳动力市场管理高度重视，持续颁布政策扶持人力资源行业发展。如2017年10月提出的《人力资源服务业发展行动计划》提出到2020年，中国基本建立专业化、信息化、产业化、国际化的人力资源服务体系，稳步提升人力资源服务业对经济增长贡献率。
- 因此，预计未来人力资源服务业流水将保持强劲增长，在2024年达到4.0万亿元人民币。

为保障社会就业，人力资源方面的国家公共财政支出稳步增长，亦推动了中国人力资源服务行业的发展

人力资源方面的国家公共财务支出，中国，2015-2024预计



城镇登记失业率¹，中国，2015-2024预计



注：1. 城镇登记失业率由城镇登记失业人数除以城镇就业人数与城镇登记失业人数之和计算而得。

关键分析

- 人力资源方面的国家公共财务支出包括政府在社会保障和就业方面的支出，例如就业管理支出、求职者补贴、社会保障基金、企业破产、社会福利等方面的支出。这些补贴涵盖了职业培训、实习招聘、职业技能鉴定和其他相关援助的费用。
- 自2015年以来，中国在人力资源方面的国家公共财政支出大幅增加。2019年的总支出比之2015年新增超1万亿元人民币，这部分由于过去几年国家支出快速增长。经济的扩张对于这一持续趋势有较大影响，预计未来五年支出将持续增加。
- 自2015年以来，人力资源支出占政府总支出的比例稳定增长，从2015年的10.8%上扬至2019年的12.4%，反映了政府在解决全国失业方面的努力。中国城镇登记失业率从2015年的4.1%下落到2019年的3.6%。受疫情影响，我国2020年失业人口有所攀升，预计随经济复苏，未来几年，我国城镇登记失业率预计将维持在约3.9%-4.0%之间。

同时，近年来国家出台了各项关于推动人力资源服务行业发展的鼓励性政策和对于人力资源市场规范化发展的意见，推动人力资源行业发展

政策名称	出台时间	主要内容
《关于促进劳动力和人才社会性流动体制机制改革的意见》	2019年12月	- 明确破除社会性流动体制中市场引领和政府引导的双轮推进，实现社会性流动的效率和公平，避免出现规制不完善情况下的市场和政府“双重失灵”的情景。 - 全面消除对人力资本和人才资源社会性流动的限制性、歧视性的规定，构建开放透明、公平竞争、统一规范的劳动力市场，优化人力资本和人才资源的有效配置，进一步挖掘经济增长潜力。
《关于充分发挥市场作用促进人才顺畅有序流动的意见》	2019年1月	- 加快发展人力资源服务业，积极培育各类专业社会组织和人力资源服务机构，有序承接政府转移的人才培养、评价、流动、激励等职能。 - 鼓励发展高端人才猎头等专业化服务机构，为人才流动配置提供精准化、专业化服务。鼓励行业组织和各类人力资源服务机构搭建展示、交流、合作平台，更好地促进人才流动和优化配置。
《就业服务与就业管理规定》(2018修订)	2018年12月	- 劳动者依法享有平等就业的权利。劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视。 - 县级以上劳动保障行政部门应当加强对职业中介机构的管理，鼓励其提高服务质量，发挥其在促进就业中的作用。
《人力资源市场暂行条例》	2018年6月	- 经营性人力资源服务机构从事职业中介活动的，应当依法向人力资源社会保障行政部门申请行政许可，取得人力资源服务许可证。 - 县级以上人民政府建立覆盖城乡和各行业的人力资源市场供求信息系统，完善市场信息发布制度，为求职、招聘提供服务。
《人力资源服务业发展行动计划》	2017年10月	到2020年，基本建立专业化、信息化、产业化、国际化的人力资源服务体系，人力资源服务业对经济增长贡献率稳步提升。产业规模达到2万亿元，培育形成100家左右在全国具有示范引领作用的行业领军企业，行业从业人员达到60万。
《人力资源和社会保障事业发展“十三五”规划纲要》	2016年6月	大力发展人力资源服务业，推进产园建设大力发展人力资源服务业，推进产园建设加强人力资源服务业从业职培训，实施加强人力资源服务业从业职培训，实施加强人力资源服务业从业职培训，实施业领军人才培养计划。
《关于深化人才发展体制机制改革的意见》	2016年3月	明确提出要“大力发展专业性、行业性人才市场，鼓励发展高端人才猎头等专业化服务机构，放宽人才服务业准入限制；积极培育各类专业社会组织和人才中介服务机构，有序承接政府转移的人才培养、评价、流动、激励等职能”。
《中华人民共和国就业促进法》	2015年4月	- 国家把扩大就业放在经济社会发展的突出位置，实施积极的就业政策，坚持劳动者自主择业、市场调节就业、政府促进就业的方针，多渠道扩大就业。 - 县级以上人民政府把扩大就业作为经济和社会发展的主要目标，纳入国民经济和社会发展规划，并制定促进就业的中长期规划和年度工作计划。

云计算、移动互联网、大数据分析、人工智能（AI）、实时音频和视频传输技术以及VR等一系列技术为人力资源管理带来诸多创新解决方案，有助于提高人力资源管理效率、准确性和灵活性

技术

在人力资源管理中的应用实例



云计算

- **HR SaaS:** HR软件即服务（SaaS）是一种基于云的人力资源管理系统，可通过网络交付和访问，有助于简化包含人员管理，工资和福利管理，考勤管理，绩效管理，招聘管理和培训管理在内的HR业务流程。HR SaaS提供集成数据库以存储员工数据，并允许用户在任何时间和地点通过网络在所有智能终端上访问其HR系统。服务提供商通过云对HR SaaS进行更新和维护，不需要任何本地部署，因此减少了IT基础架构投资和系统维护成本。



移动互联网

- **考勤和日常管理:** 随着移动互联网和技术的发展，用户可以借助移动设备上的GPS功能进行远程打卡。员工和人力资源部门还可以在移动设备上提交和处理出勤信息，例如请假，出差，病假，出勤，迟到和早退。
- **在线招聘:** 移动互联网的日益普及促使移动招聘应用程序的发展。移动招聘应用程序受众广泛，使企业可以接触更多潜在的候选人。



大数据和人工智能

- **商业智能（数据分析）:** 人工智能技术可以为企业的管理人员提供高级、实时、图形化形式呈现的数据，管理人员可以借鉴数据以改善企业的运营并更好地做出业务运营决策和人事政策。
- **人才筛选和跟踪:** 借助大数据和AI招聘技术，招聘应用程序可以针对特定的人才受众推送职位列表，并在人才筛选过程中自动推荐合格的人才，以此来提高招聘质量。人工智能技术可以帮助生成人才数据库并系统地存储候选人资料，这使招聘人员可以追踪所有潜在人才，并制定用于战略决策的招聘绩效报告。



实时音频和视频传输技术以及VR

- **视频面试:** 通过网络摄像头，招聘人员可以轻松地与候选人安排虚拟的“面对面”面试。视频面试提供了一种灵活的招聘解决方案，可通过减少成本和安排人才筛选问题缩短招聘流程并改善候选人体验。
- **虚拟现实面试:** 虚拟现实技术可以使求职者形象化地看到他们在公司中的角色并体验工作环境。全面的第一手经验可以增强应聘者的面试体验，并降低新入职者的离职率。

如云计算，移动互联网，大数据和AI，实时音频和视频传输技术和VR等创新人力资源技术的应用可以帮助提高人力资源管理的处理效率，并通过减少数据处理的人工操作和自动处理冗余任务来提高数据准确性。它们还为人力资源管理提供了更灵活的解决方案，从而改善了用户体验。

中国人力资源服务市场非常分散，截至2019年底中国约有4.0万家人力资源服务提供者；未来的人力资源服务行业需要开放的聚合平台，整合行业的资源 and 信息，赋能人力资源企业，提高交易效率，而这个过程将很大程度依赖资本和技术的推动

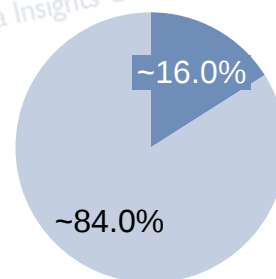
中国人力资源服务市场以中小企业为主，行业竞争格局高度分散

中国人力资源服务企业数，2014-2019

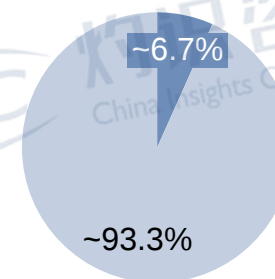


中国人力资源服务行业市场集中度，2019

中国人力资源外包收入前5名参与者的份额



中国招聘服务收入前5名参与者的份额



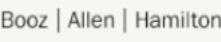
收入前五企业 其他企业

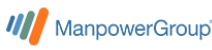
关键信息

- 目前，中国人力资源服务市场较为分散，市场上大约有4万家人力资源服务商，多为中小型企业。服务平台繁多导致岗位信息分散，增加了求职者的搜寻成本，降低了人力资源服务企业的人才匹配效率。
- 未来，中国人力资源服务市场的发展趋势是信息完整、品控完备、智能匹配的人力资源用工平台，作为企业、求职者、以及人力资源服务提供商的共同信息共享平台，汇总行业的资源 and 信息，进一步节省人工和时间成本，提升服务效率。

对标国际人力资源服务市场，已经出现百亿美元市值的头部公司；中国人力资源服务企业仍存在极大的潜在发展空间

全球上市人力资源服务公司市值排名，2020年7月

排名	公司	市值 亿美元，2020年7月
1		631.6
2		583.5
3		548.1
4		480.1
5		435.6
6		273.0
7		262.5
8		170.5
9		106.9
10		102.7

排名	公司	市值 亿美元，2020年7月
11		86.9
12		72.7
13		61.7
14		56.3
15		52.9
16		45.4
17		42.4
18		41.5
19		36.7
20		31.9

中国人力资源服务行业主要由人力资源外包服务、人才招聘服务、其他服务组成，覆盖由招聘到离职的各个环节

中国人力资源服务行业分类和价值链

	招聘	人才管理	离职
人力资源外包服务	灵活用工 - 根据项目或者工作岗位需求，灵活用工商向客户公司提供符合需求的人才，人才与灵活用工商签订劳动合同，灵活用工商承担赔付 劳务派遣 - 劳务派遣服务提供商向客户公司派遣具有一定技能的人才来满足临时岗位需求（三方关系） 人事代理及薪酬福利外包 - 人事代理指企业内部员工管理职能的外部化，涉及员工入职、离职管理、在职人事管理、社保公积金代缴等 - 薪酬福利外包指企业薪酬管理的外部化，包括绩效数据采集、薪资、社保及个税计算、薪资发放、工资单制作和处		
人才招聘服务	其他外包服务 包括法务外包、项目外包等		
	在线招聘平台（不包括RPO和猎头服务） 在线招聘是以网络为媒介直接勾连雇主与求职者，辅以大数据手段，匹配、筛选信息，它的本质是招聘流程的线上化		
	招聘流程外包（RPO） 招聘流程外包，是指客户将其招聘流程全部或部分，外包给第三方组织来进行专业管理，以提升招聘策略、优化流程、灵活应对自身弹性人才需求，有助于提高企业招聘效率、降低招聘成本		
	猎头 猎头，即中高端人才访寻，面向用人单位的中高级人才需求，为客户提供咨询、搜寻、筛选、推荐以及协助录用等服务		
其他服务	其他招聘 例如校园招聘		
	人力资源信息系统（HRIS） 人力资源软件系统是传统人力资源管理与现代信息技术结合的产物，是针对人力资源管理过程的一整套信息化处理模式。集成化的HRIS可以进行人力资源管理的各个功能块的管理，如招聘管理、培训管理、福利管理、岗位管理、能力评估等		
	企业内训 为客户公司内部管理人员和其他岗位职员提供有针对性的工作技巧、技能方面的培训，达到提升员工整体工作效率的目的		
	人力资源综合咨询 人力资源咨询专注于人力资源管理任务和决策，其中包括以下领域：薪酬计划、员工福利计划和人力资源尽职调查		

短期来看，由于停工停产，中国人力资源服务市场受到疫情的负面影响；长期来看，利好部分赛道，尤其是灵活用工、薪酬福利外包、线上招聘，未来预计发展迅速

新冠疫情对中国人力资源服务市场的影响

积极:  → 弱 → 强
消极:  → 弱 → 强

复合年均增长率¹
2019-2020E

短期影响

复合年均增长率¹
2020E-2024E

长期影响

人力资源外包服务	灵活用工及劳务派遣	 19.2% 2020年第一季度，部分线下企业，特别是零售，餐饮和制造业企业关闭，因此其劳动力需求萎缩，对灵活用工服务的需求也相应减少。 - 员工自2月中旬以来逐步复工，新冠疫情的负面影响也已被控制。另一方面，越来越多的企业逐渐意识到灵活用工服务的好处（如成本降低、招聘灵活性），并在疫情后对此类服务产生更多需求。	 22.9% - 越来越多的企业意识到灵活用工服务的好处（如成本降低，招聘灵活性），预计未来几年企业将对此类服务产生更多的需求。 - 随着数字化程度的提高，基于云的人力资源管理服务可能得到更多普及。
	人事代理	 8.0% 服务雇员人数的减少和客户的人力资源管理预算减少可能导致收入减少。	 10.2% 预计将恢复正常。
	薪酬福利外包	 0.8% 服务雇员人数的减少和客户的人力资源管理预算减少可能导致收入减少。	 20.4% 随着数字化程度的提高，基于云的人力资源管理服务可能得到更多普及。
人才招聘服务	线上招聘	 21.0% - 更多的求职者和企业转向线上平台进行职位发布和匹配。 - 视频面试等更多招聘流程都迁移至线上进行。	 22.5% - 线上招聘平台预计将保持疫情爆发后积累的优势，包括大量的线上流量和已开拓的线上招聘流程。 - 预计企业和求职者将习惯线上招聘。
	线下招聘	 -15.2% 2020年第一季度，大多数线下招聘活动被取消。 - 企业的招聘需求随着其招聘计划的暂停而减少。另外，由于预算减少，企业将减少向第三方委托招聘外包服务。	 16.7% - 线下招聘市场可能一定程度上受到线上招聘增长带来的打击。 - 随着数字化程度的提高，基于云的人力资源管理服务可能得到更多普及。
其他服务	企业培训	 -15.0% 2020年第一季度，大多数线下培训活动都被暂停。此外，企业减少了培训服务支出。	 24.0% - 预计将恢复正常。 - 随着数字化程度的提高，基于云的人力资源管理可能会越来越受欢迎。

注1：复合年均增长率指每个子市场总营收的复合年均增长率。左边列出的各市场不包括纯软件收入。

来源：灼识咨询 11

中国人力资源外包服务市场主要包括灵活用工、劳务派遣、人事代理及薪酬福利外包等外包服务

人力资源外包服务市场的定义

- 人力资源外包是将部分人力资源职能从内部人力资源部门转移到第三方服务提供商的业务（人才获取服务除外）。人力资源外包服务主要包括灵活用工、劳务派遣、人事代理及薪酬福利外包等外包服务。

分类	定义	主要服务	增值服务
 灵活用工	服务商根据特定项目或职位的要求，向企业推荐具有特定或普通技能的员工（员工与服务商签订劳动合同），同时承担人事管理职责和用工赔付	- 人才招聘 - 就业前培训 - 关键绩效指标统计 - 员工档案管理 - 工资支付和税收计算 - 社会保险金支付 - 赔偿金支付 	- 供需匹配 - 避免劳动纠纷 - 专业化的赔偿解决方案和雇佣成本降低方案 - 雇佣风险降低 - 人员编制扩张
 劳务派遣	雇用员工，签署法律合同，并充当调度工作机构，将他们派遣给目标客户，形成三方的雇佣关系	- 人事档案管理 - 工资支付和税收计算 - 社会保险金支付 	- 专业化的补偿解决方案和雇佣成本降低方案 - 人员编制扩张
 人事代理及薪酬福利外包	- 人事代理指企业内部员工管理职能的外部化，涉及员工入职、离职管理、在职人事管理、社保公积金代缴等 - 薪酬福利外包指企业薪酬管理的外部化，包括绩效数据采集、薪资社保及个税计算、薪资发放、工资单制作和处理、个税申报等	- 人事档案管理 - 薪资社保及个税计算 - 薪资社保及赔偿金支付 - 绩效数据采集 - 工资单制作和处理 	- 人事管理流程优化和管理成本降低 - 运营效率提高
 其他	帮助客户管理其他人力资源相关的外包工作	- 法务外包 - 项目外包 	- 外包耗时的行政工作 - 避免劳动纠纷 - 合规风险降低

出于降本增效的考量，企业对人力资源信息化管理以及上云的需求提升；同时，AI、大数据等新兴技术助推人力资源外包产品迭代升级，提升用户体验



1

出于降本增效的考量，企业对人力资源信息化管理以及上云的需求提升

- 在中国经济增速放缓、市场竞争激烈、运营成本不断攀升的大背景下，企业亟需聚焦核心竞争力，**提高人力资源管理效率**，找到**有效控制成本**的解决方案。近年来中国企业的人力资源管理的信息化水平和SaaS渗透率进一步提升。



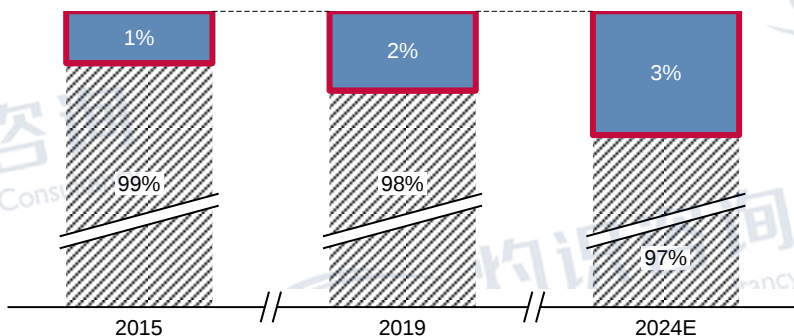
2

AI、大数据等新兴技术助推人力资源产品迭代升级，提升用户体验

- 传统的人力资源外包产品仅能满足企业用户了解人事信息、掌握员工动态等基本层面的需求，而未来产品将在**大数据和AI等技术的赋能下**，不仅拓展其**功能的准确性、实用性和效率**，也将在产品的**全面性、灵活性、可持续的后续服务**等方面进行加强提升，真正助力企业人力资源转型，重构企业HR治理模式。

以薪酬福利板块为例，中国企业在第三方SaaS或SaaS模式外包上的花费占总花费的比例，2015-2024E

■ 在第三方SaaS上的花费
▨ 内部花费或第三方外包花费（非SaaS模式）



AI、大数据技术在中国人力资源外包中逐渐被广泛应用

数据搜集

员工或候选人端

- 基本人事信息、简历及劳动合同
- 工作表现
- 工作记录

企业端

- 组织架构
- 人员调动与安排
- 项目进程

数据分析



- 求职者简历分析、员工绩效/考勤分析



- 薪资、福利和社保自动化计算



- 项目进程追踪并自动发送提醒

成果

- 透明的薪酬与福利追踪

- 线上信息管理调整

- 线上项目管理

头部服务商基于庞大的人才库，面向人才提供贯穿整个职场周期的用工服务与生活服务

3 头部服务商基于庞大的人才库，面向人才提供贯穿整个职场周期的用工服务与生活服务

人才服务闭环生态：从用工服务延伸至生活服务

在拥有更大规模人力资源储备的中国市场中，有机会出现下一个

Recruit



2018财年业务收入占比



庞大用户规模



月活用户超2.5亿

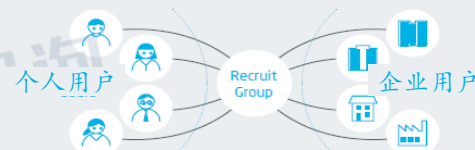
注册简历超1.5亿



月活用户超6,000万

平台运营模式

- 依靠标志性的B2L2C“蝴蝶结”模式，利用平台集成衔接B端和C端，通过匹配为两端提供价值，同时将两端信息扩散至各个生活场景开展进一步的营销动作。

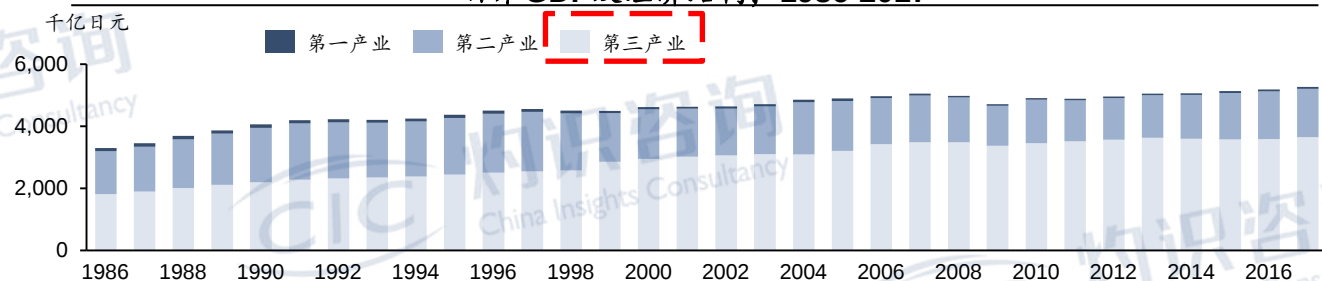


中国灵活用工行业分析

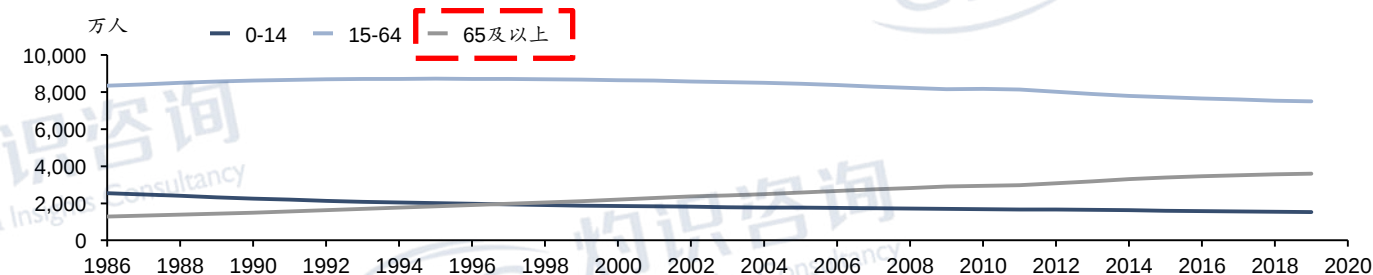


回顾日本过去三十年，经济增长的放缓、经济结构的变化、劳动力结构的变化促进了用工方式的多样化与灵活化，未来十年中国各类灵活用工也将同样步入爆发期

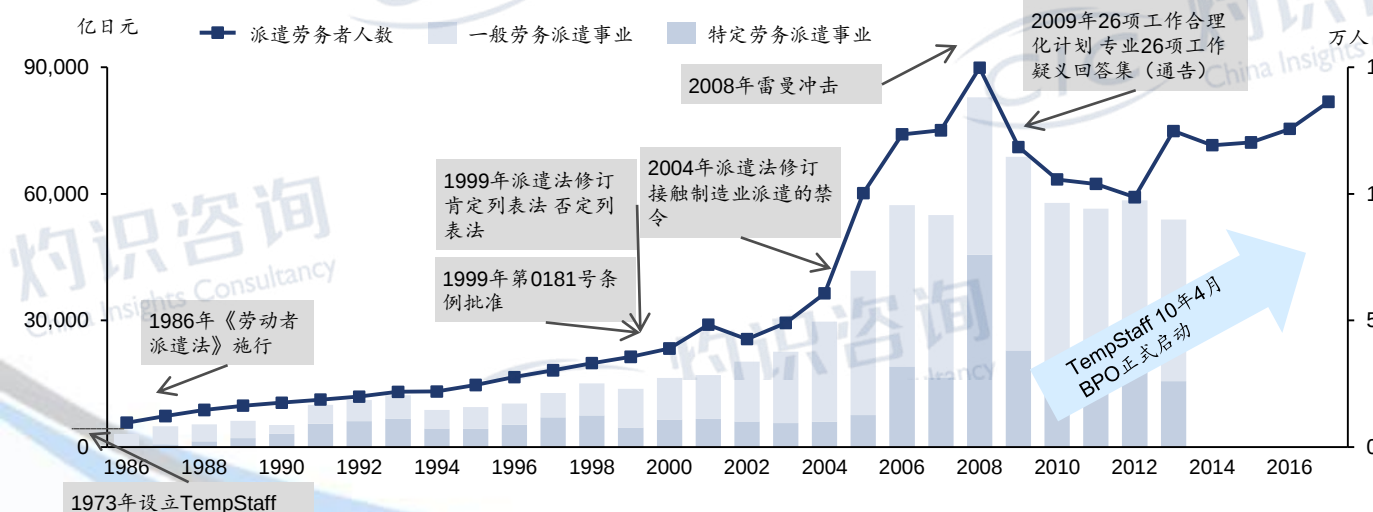
日本GDP及经济结构，1986-2017



日本人口结构，1986-2019



日本灵活用工政策规制及市场规模发展趋势

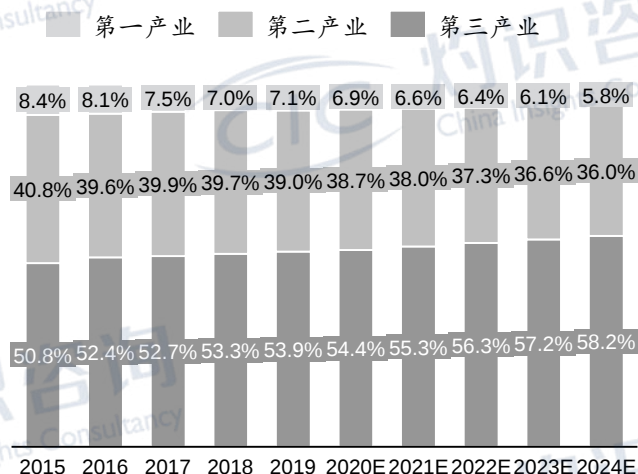
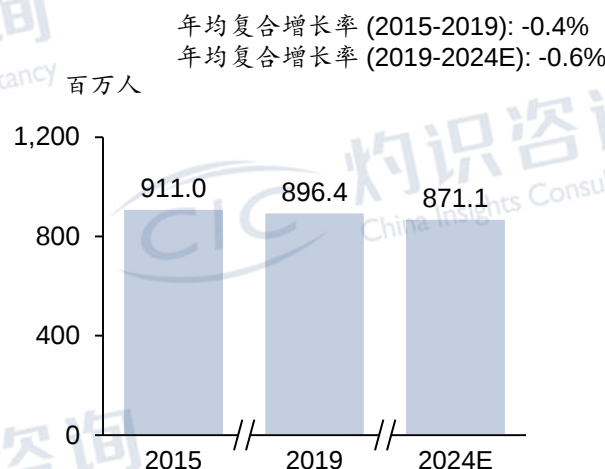


关键发现

- 对正式员工的终身雇佣和年功薪酬是日本在经济高速增长期间确立的制度，在经济高速增长期，企业对经济增长的预期良好，以终身雇佣为前提，从长远的角度进行人才教育，培养他们对企业的归属感。但当经济增速放缓甚至进入低迷期，重新审视这一制度的必要性就会显现，加之世界经济一体化带来的国际竞争加剧，技术革新和产品开发速度增加，企业面临的不确定随之增加。企业的经营决策由原来的长期决策变为短期决策，随之而来的不仅仅是企业内部的雇佣调整，有效利用灵活用工的方法也被日益重视。
- 在应对经济全球化及环境变化过程中，日本企业的标准雇佣从进入2000年后几乎维持不变，但非正式雇佣增加的势头仍在持续。雇佣形态的多样化既可以满足劳动需求方削减成本的需求、对应企业的繁忙期和闲假期、提高人才利用的专业性、应对经济形式的变动，也可以对应劳动供给方就业需求和意识的变化、例如有工作和家庭都照顾意愿的就业被促进、应对了高龄者就业需求的变化等等。在企业对非正式雇佣有效利用的进程下，灵活就业者正向职场的主力位置靠拢，成为最活跃的劳动力群体。
- 随着中国经济进入新常态，两个关键因素的变化将推动灵活用工进入了新阶段。一是经济结构性变化。GDP高速增长速度向中速增长转变。企业在这种新的经济形态下要求生存求发展，必须要提高生产效率和专业服务价值来获取利润。中国的经济发展从低成本策略向专业化服务价值转变。二是劳动力结构性变化。2010年前后的五年时间里，16-34周岁的活跃劳动力群体从69.9%降低至42.86%，降幅为27%。年轻的劳动力群体绝对数量在减少，供需关系变化导致企业用工成本增加。

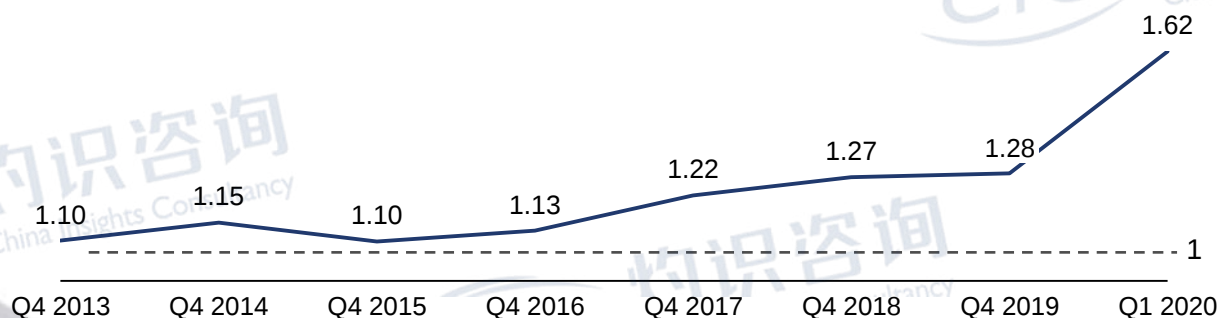
中国经济结构的变化（服务型经济/新经济、第三产业）、人口年龄结构的变化（老龄化），正在加速造成中国劳动力供需的不平衡和错配，从而给中国人力资源服务商带来历史机遇

中国名义GDP按产业细分，2015-2024E

适龄工作（16-59）人口^{*}，2015-2024E

关键发现

- 随着人口老龄化，中国的法定适龄工作人口（即16-59岁）已连续五年下降，从2015年的9.110亿减少到2019年为8.964亿，年均复合增长率为-0.4%。人口年龄结构的变化正在减慢就业人口的增长，导致中国劳动力短缺的情况更加严重。
- 劳动力的需求与供应之比的计算方法是：在任何给定时间点内，职位空缺总数除以公共职业介绍机构的求职者人数。根据人力资源和社会保障部的数据，自2013年以来，中国的公共劳动力市场经历了劳动力供应短缺的情况，自那年以来，劳动力市场的供求比率一直持续徘徊在1以上，部分归因于经济快速增长（需求）和人口老龄化（供给）所产生的差距。2015年该比率略有下降，部分原因是制造业职位空缺的减少，因为2015年的工业附加值增长率是过去十年中最低的。
- 预计2020-2024年人才需求与供应之比将在2019年第四季度超过1.28。中国劳动力市场持续的需求-供应缺口将为人力资源管理服务提供商创造更多机会。企业会发现很难在短时间内自己填补职位空缺，而且他们缺乏管理大量员工的专业知识。结果就是，在不久的将来对人力资源管理服务的需求预计将继续增长。

2013年第4季度至2020年第1季度中国公共劳动力市场的人才供求比¹（来源：人社部）

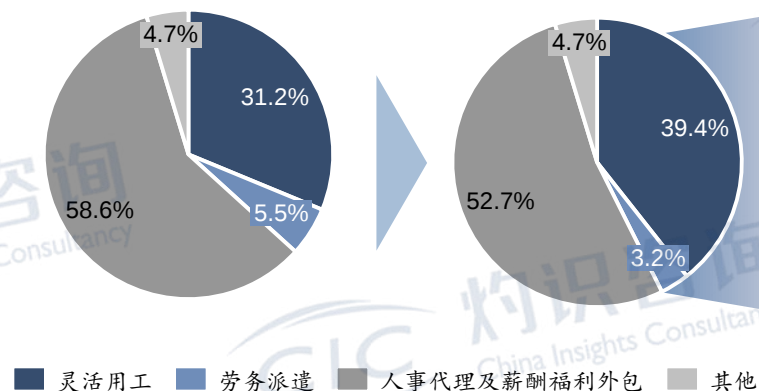
注：1. 公共劳动力市场是指公共就业服务机构在中国人力资源和社会保障部的指导下提供的就业市场。在该行业中，公共劳动力市场上求职者可的职位空缺的供求比率通常用来评估中国劳动力供求之间的差距。

作为人力资源外包服务市场最重要的组成部分之一，灵活用工服务呈现新蓝海市场

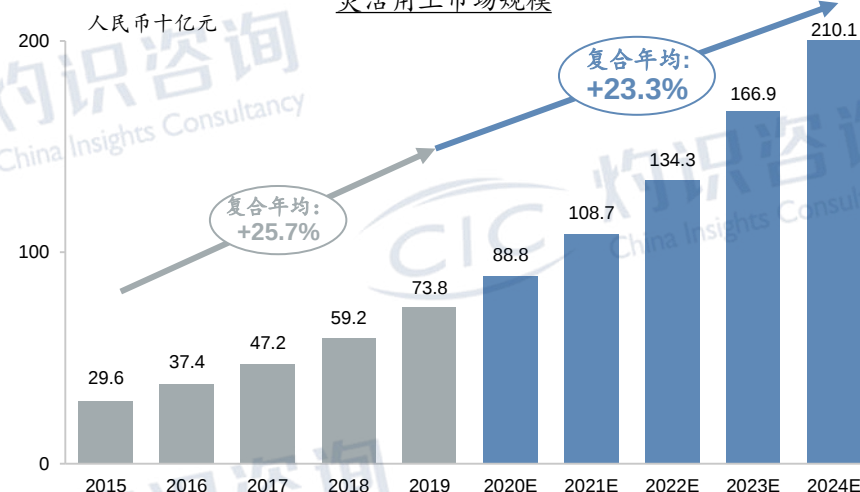
中国灵活用工市场正处于蓬勃发展时期，在人力资源外包服务市场占比逐渐提升

2015年人力资源外包服务市场组成

2019年人力资源外包服务市场组成



灵活用工市场规模



强劲发展来自多个驱动因素

1

中国劳动力市场人才缺口持续维持在较高水平

2

新经济行业涌现推动灵活用工的需求迅速增长

3

中国灵活用工比例/外包服务渗透率与国际存在较大差距

4

企业有赖于灵活用工以降本提效维持竞争力

5

中国政府政策频出以支持灵活用工发展

6

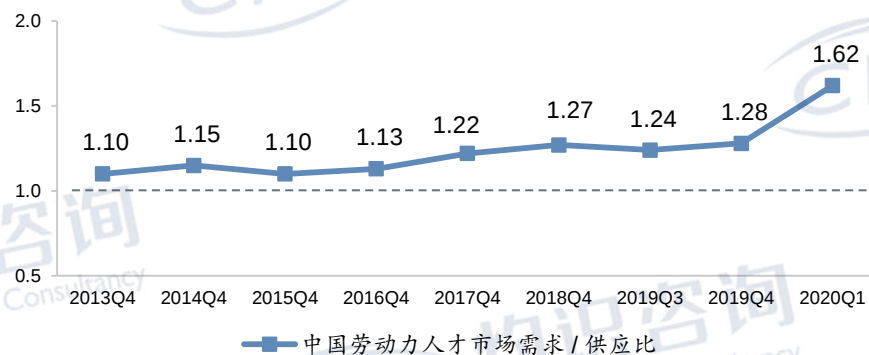
人力资源技术应用于灵活用工得以吸引更多下游企业

7

劳动人口职业观变化

中国劳动力市场人才缺口持续维持在较高水平, 同时新经济行业迅猛发展, 将共同驱动中国灵活用工市场不断增长

1 中国劳动力市场人才缺口持续维持在较高水平



- 中国劳动力市场职位空缺与求职者的需求供应比率持续保持在1.3以上, 显示人才供应短缺明显

职位空缺
561万个¹

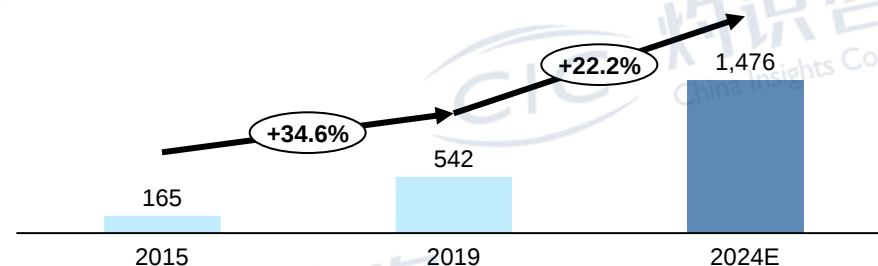
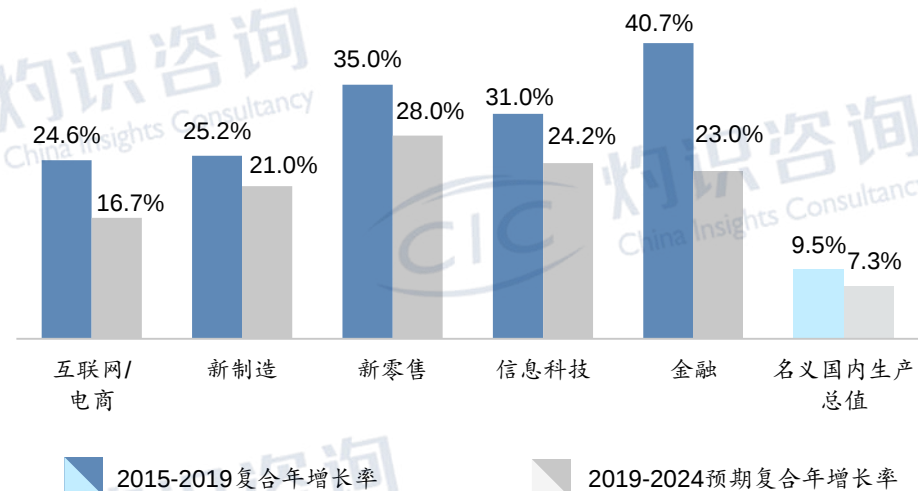
求职者
421万个¹

供求比率
1.33x¹

注: 1. 2019年第四季度

2. 新经济通常是指通过创业精神, 技术进步和创新业务模式实现快速增长的业务

2 新经济²行业涌现推动灵活用工的需求迅速增长

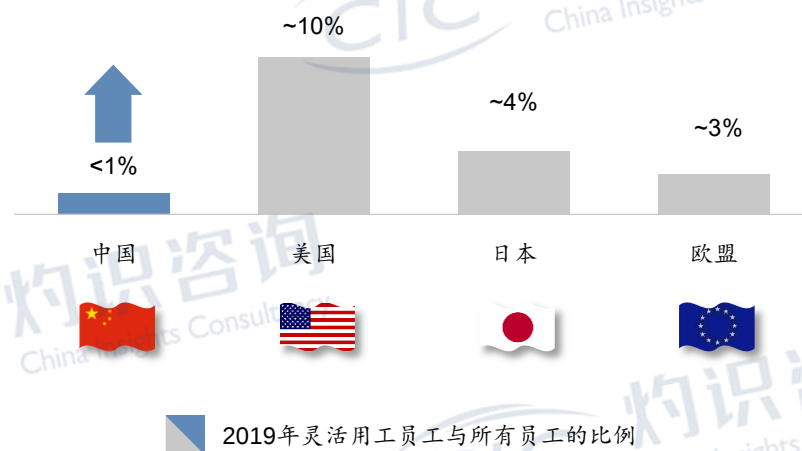
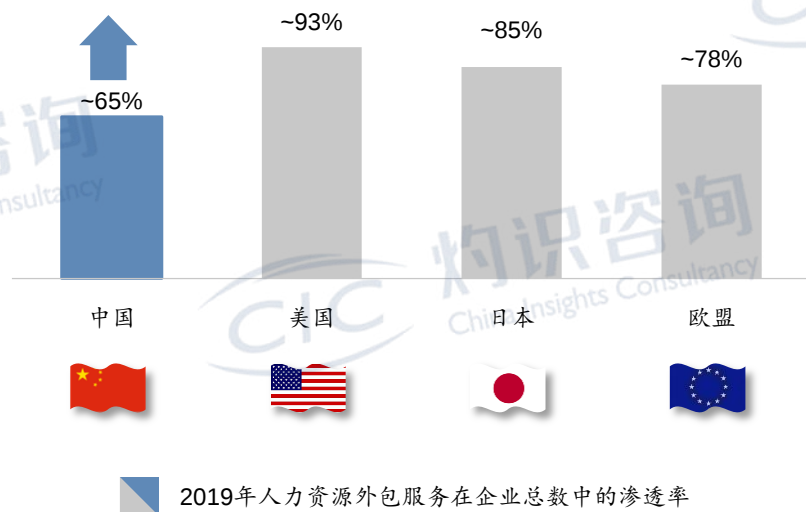


■ 新经济体市场灵活用工工人数 (千人)

中国灵活用工市场不断增长，将逐步趋向与发达市场平齐

3

中国外包服务渗透率及灵活用工比例与国际存在较大差距



随着竞争加剧，为了降低成本和提高效率，预期中国企业使用人力资源外包服务的意愿将迅速加强

灵活用工是人力资源外包服务市场的主要增长动力，2019年中国灵活用工占所有员工的比例低于1%，与发达国家相比该比例较低，显示出中国灵活用工市场增长潜力强大

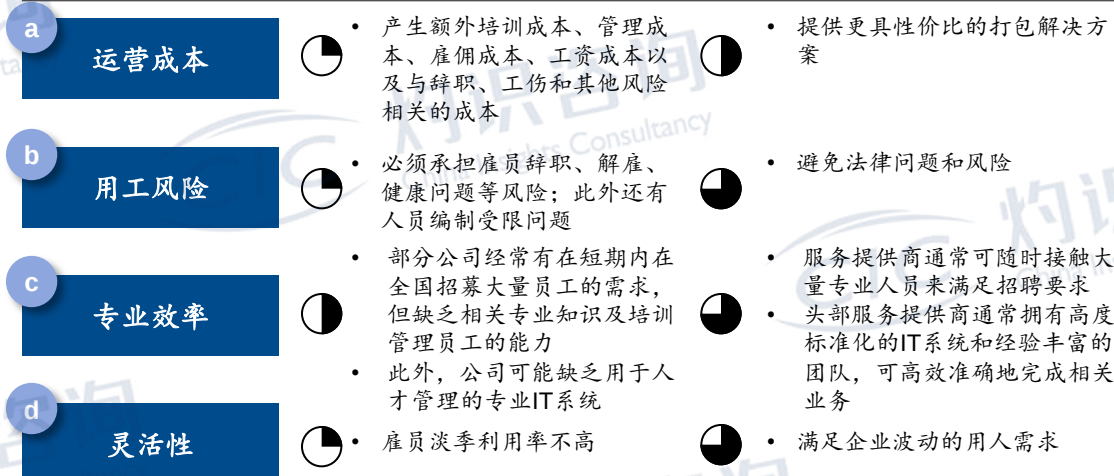
中国经济增长缓慢导致企业竞争加剧，促使企业更加聚焦于他们的核心竞争力，因此更多企业愿意选择灵活用工服务以降低运营成本，减轻雇佣风险，满足短时用人需求

○ 弱 → ● 强

企业直招

灵活用工

关键分析



企业选择灵活用工的目的, 2018



- 预计未来五年中国经济增长将继续放缓。2019年中国的实际国内生产总值增长率约为6.1%。
- 随着经济增长放缓，企业必须应对激烈的竞争和上升的运营成本，促使他们专注于自身核心竞争力，这一转变预计将驱使劳务外包服务发展。
- 灵活用工服务使企业能够将耗时的管理任务或专业工作转移到第三方服务提供商，从而使这些企业能够更多地关注其核心业务和能力，同时提高整体生产力和效率。雇佣趋势逐渐转向专业性与劳动分工，使企业降低运营成本，减轻雇佣风险，满足短时用人需求。
- 2018年使用灵活用工服务的企业中，约有69.8%、56.5%和28.2%的企业分别是为了满足波动的用人需求，降低运营成本专注核心竞争力，以及降低雇佣风险。
- 劳动力市场动态本质上会受政治和经济发展影响，特别是在中国等新兴市场。诸如全球化，经济开放，新经济商业模式的出现以及劳动法规的变化等持续的发展都会对我们和客户运营的工作环境产生重大影响。此外，处于发展阶段的企业组织对于劳动力的要求在几年之中也并非相同。企业当前日益注重灵活性与敏捷性以在快速变化的世界仍能具备竞争力。灵活用工服务使企业能灵活管理用人需求，自如应对需求高峰与低谷。此用人趋势与以下情况尤为相关。（1）新经济公司在短时间进行全国扩张时需要雇佣大量员工，然而缺乏达到此目标以及后续管理员工的能力；（2）在经济下行时需要精简用人成本、提升灵活性的公司。

近来政府政策开始支持中国灵活用工市场

政策/法规	颁布时间	内容
李克强主持召开国务院常务会议	2020年7月	- 对网络零售、移动出行等新就业形态实行包容审慎监管，激励互联网平台创造更多灵活就业岗位。 - 维护灵活就业人员薪酬、职业安全等权益。
《关于支持新业态新模式健康发展激活消费市场带动扩大就业的意见》	2020年7月	- 大力发展众包、云外包、平台分包等新模式。支持建立灵活就业、共享用工服务平台。 - 引导“宅经济”合理发展，促进线上直播等服务新方式规范健康发展。 - 探索适应跨平台、多雇主间灵活就业的权益保障、社会保障等政策。
《国务院关于进一步做好稳就业工作的意见》	2019年12月	- 支持灵活就业和新就业形态。支持劳动者通过临时性、非全日制、季节性、弹性工作等灵活多样形式实现就业。 - 加快落实促进平台经济规范健康发展的指导意见，促进新产业新业态新模式快速发展。
《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》	2019年8月	- 积极推进完善平台企业用工和灵活就业等从业人员社保政策。 - 鼓励平台开展创新任务众包。
《中华人民共和国个人所得税法（2018修正）》	2018年8月	- 社保入税：明确了从2019年1月起，税务机关会统一征收社会保险费用。 - 简化了收入种类，且税目数量从11项合并至9项。 - 增加了六项额外的特殊减免。 - 规定年度应纳税所得额：采用累计扣缴法调整部分个人所得税申报的期限。

近来政府政策开始支持中国灵活用工市场（续）

政策/法规	颁布时间	内容
《关于做好引导和规范共用经济健康良性发展有关工作的通知》	2018年5月	通过构建综合治理机制、规范市场准入限制、推动平台企业与全国信用信息共享平台进行对接等手段，以促进共享经济的健康发展。
金税工程三期	2018年5月	2018年5月，中国启动了金税三期应用系统，整合统一了国家和地方税收数据、就业信息和个人收入信息，并加强了对逃税的监管和处罚。
《关于促进分享经济发展的指导性意见》	2017年7月	- 支持发展多个共享经济示范平台，促进互联网，大数据，人工智能和实体经济的深度融合。 - 培育一批共享经济骨干企业，引导共享经济健康发展，培育新的增长点，形成新的产业动力。 - 对与从业者签订劳动合同的平台企业，以及依托平台企业灵活就业、自主创业的人员，实施相关就业扶持政策。 - 确保灵活员工的社会保险支付合规。
《“十三五”促进就业规划》	2017年2月	- 加快发展平台经济等新经济形态，培育更多跨界融合，开发更多新型就业模式。 - 编制出台共享经济发展指南，通过放宽市场准入、创新监管手段、引导多方治理等优化环境，完善消费者权益保护等相关政策，促进共享经济健康发展。 - 健全就业、劳动保障等相关制度，支持发展就业新形态。
《关于加快构建大众创业万众创新支撑平台的指导意见》	2015年9月	- 鼓励中国服务外包示范城市和技术先进的服务企业积极采用众包模式。 - 支持建立和发展知识共享和本地服务的开放式众包平台。
《中华人民共和国就业促进法》	2015年4月	当地政府应采取多元雇佣形式，创造工作机会，确保每个需要就业的当地家庭中至少有一人受雇。

HR Tech（例如云计算）的进步一直引领着人才管理的转型，从而吸引了更多企业选择灵活用工服务（1/2）

基于云的灵活用工管理平台模块概述

基本模块



人事管理

- 允许HR和其他相关人员随时进入系统，更新和检查员工记录信息，包含职称、入职时间、工作经历、身份证等信息



薪资和社会保险管理

- 自动计算各员工的薪酬、个税、社保等；允许员工查看过去的工资、社保和住房基金的缴付记录及当前缴费状态



出勤管理

- 使员工可在不同的业务场景中通过电话、蓝牙、二维码或GPS进行打卡；所有出勤记录都实时同步到系统，并且允许雇主一键点击追踪和修改员工出勤信息



合同管理

- 将所有相关合同存储在一个平台上，使雇主可以轻松地对合同进行分类和搜索；提供电子签名功能



福利管理

- 使雇主可提供更多的福利策略。另一方面，员工可以轻松地选择、管理和查看自身福利



绩效管理

- 该平台记录员工的实时绩效，并可通过文字报告或可视化图标输出员工绩效评估和工作量数据，使雇员和管理人员均可掌握其工作绩效，有利于雇主提供持续的工作反馈意见，及时帮助雇员解决工作问题



招聘管理

- 实现了对所有招聘流程的数字化管理，包含招聘需求管理、职位发布、候选人在线申请、简历筛选、面试管理、候选人评分、录用管理和候选人聘用



组织架构管理

- 明确组织结构以简化工作流程，例如任务分配、协调和岗位分配。



培训管理/线上学习

- 该平台通过包含在线短视频在内的丰富的形式提供各种培训；该系统亦可用于管理、记录、追踪和汇报员工培训项目



法律服务

- 该平台为人事部门提供在线法律咨询，以较低成本解决与劳工有关的法律问题并避免潜在用工风险。同时，员工也可凭借最新的劳工相关法律法规来保护自己的权益

增值模块

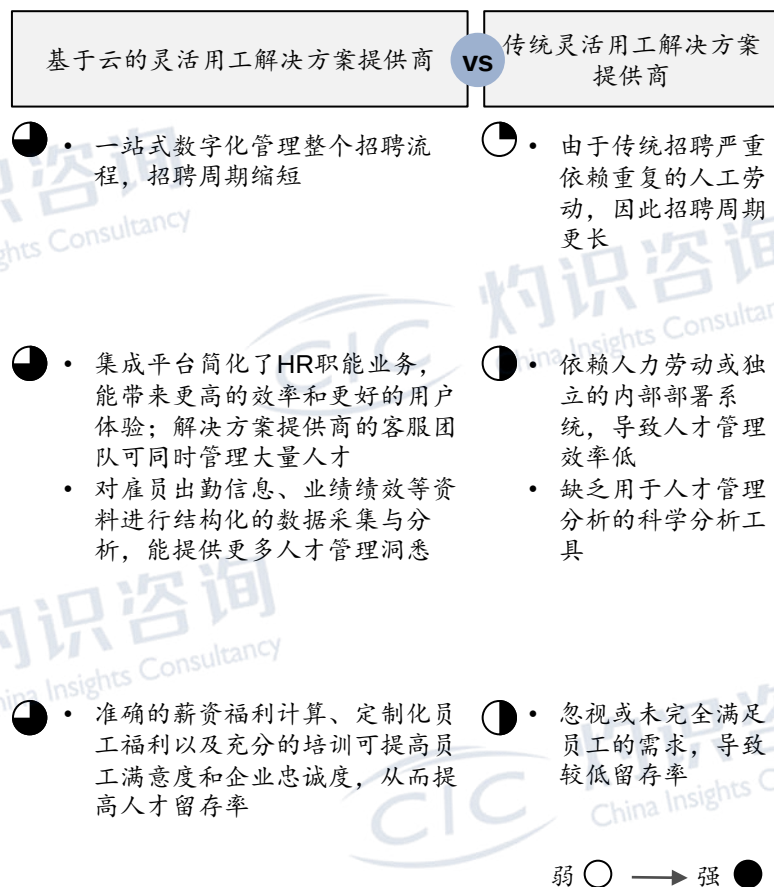
HR Tech（例如云计算）的进步一直引领着人才管理的转型，从而吸引了更多企业选择灵活用工服务（2/2）

2015-2024年中国基于云的灵活用工市场的市场规模占比¹



注：1. 该市场规模计算口径为通过至少具有基本业务模块的基于云的平台灵活用工服务获得的收入。

基于云的灵活用工解决方案提供商的优势

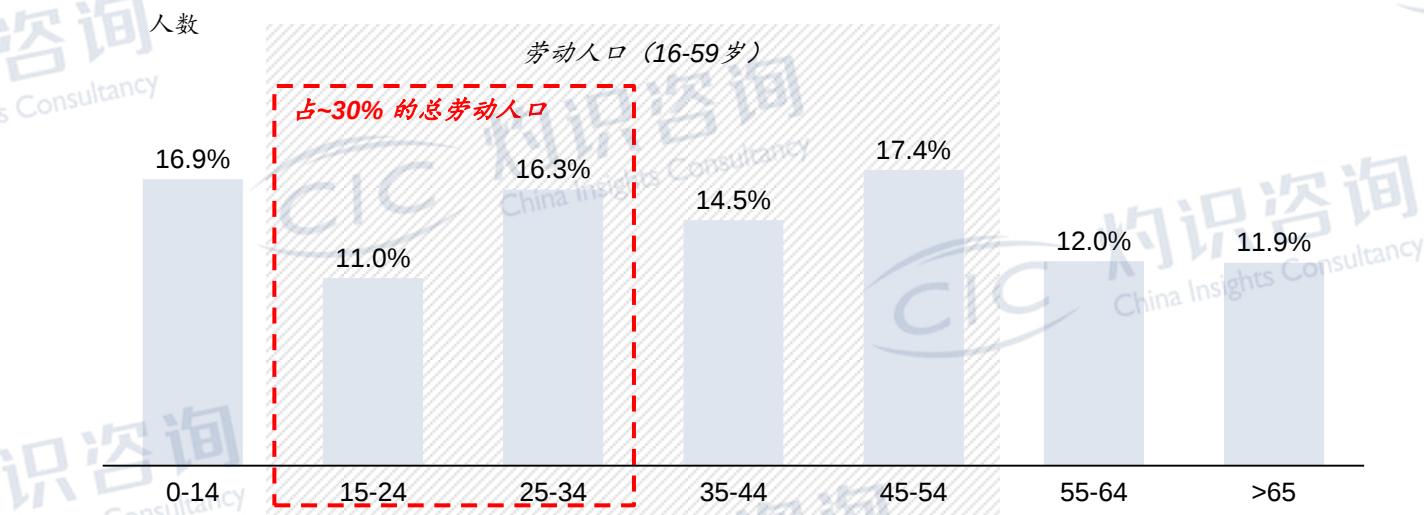


人力资源技术如云计算和基于云的数据智能工具的应用，极大地提高了人才管理各方面的工作效率。基于云的灵活用工解决方案提供商可以大大缩短招聘的周期、简化日常工作、改善用户体验、提高人才留存率，从而吸引更多的公司使用灵活用工服务，从而促进了灵活用工市场更好的发展。中国的基于云的灵活用工市场在2019年已超过百亿元人民币，预计从2019年到2024年将以31.6%的年复合增长率继续增长。

以年轻就业人员为代表的劳动人口职业观变化，开始接受灵活用工作为另一种就业方式

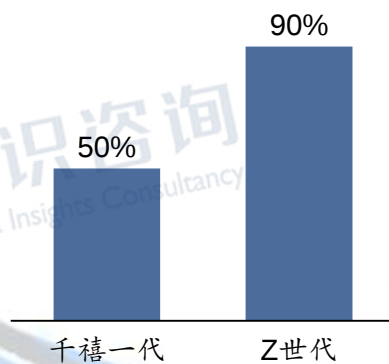
人口结构按年龄分组（抽样调查），中国，2018

关键分析



注：以上人口数据取自国家统计局的抽样调查。

千禧一代与Z世代已经或考虑从事短期或灵活工作的人数百分比，中国，2018



注：人口统计学家通常认为千禧一代的出生年份为20世纪80年代早期到20世纪90年代中期，Z世代的出生年份为20世纪90年代中期到2000年代中期。

- 中国近年来，对于工作与工作文化的观点都在逐渐改变，尤其是在年轻人群中。根据国家统计局2018年抽样人口调查，约30%的劳动人口出生于1980年早期之后，即千禧一代与Z世代。中国大约有一半的千禧一代与90%的Z世代已经参与过或打算参与短期工作或灵活性工作。与偏爱稳定工作与固定收入的父母不同，千禧一代与Z世代认为比起与单一雇主的永久合约关系，短期工作或自由职业能提供更大的工作满足，因为时间安排更加灵活，在不同领域学习新技能的机会也更多。随着千禧一代和Z世代在未来几年成为主要的劳动力，工作文化有望在中国经历一次巨大的变化。
- 在中国，工作价值观的改变正在促使劳动者接受灵活的人员配置作为另一种就业形式。

中国灵活用工市场未来发展趋势包括越来越细分的专业化服务、市场集中度的提高，且千禧一代将成为灵活用工劳动力的主力军



1 对不同产业领域增加细分的专业化服务

- 随着灵活用工服务行业的竞争日益激烈，且客户对于服务质量的预期不断提升，灵活用工服务商需要针对特定细分行业或基于特定职能如IT研发和制药研发等能推出更加精细、定制化的服务。
- 越来越精细化的劳动分工可以帮助提高劳动力的熟练程度，减少工作时间，降低劳动力需求的复杂性，并提高企业的产能。灵活用工的本质是鼓励劳动分工。



2 整体行业集中度提升

- 中国灵活用工服务市场竞争激烈。一个灵活用工服务商的业务成功取决于其能够快速找到适合客户岗位的人才来填补空缺的能力。由于激烈的竞争和劳动力供应的短缺，预计小型灵活用工服务商将因为招聘能力有限而逐渐失去市场竞争力或被更大的服务提供商兼并。因此，预计灵活用工市场份额将越来越集中，领先的市场参与者将占据更大的市场份额。



3 千禧一代将成为劳动力市场主力

- 随着越来越多的千禧一代进入就业市场，他们对工作和生活的普遍态度相较于上一辈发生了巨大变化。千禧一代倾向于更加注重工作和生活之间的平衡，并且更倾向于在工作时间方面具有更大的灵活性。此外，与他们通常宁愿保持稳定工作的父母不同，千禧一代通常强烈希望尝试新事物，同时希望能够在工作中不断提高他们的职业能力。灵活用工使千禧一代能够更自由地实现理想的工作与生活平衡，并为他们提供更多机会在不同的工作之间进行切换。因此，千禧一代预计将在未来多年作为灵活用工市场的主要力量。

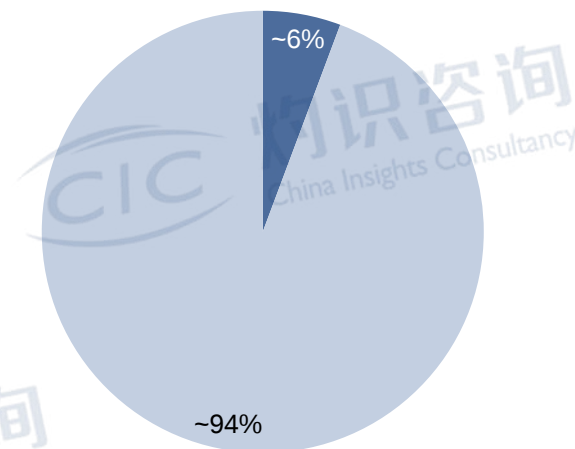
中国灵活用工服务市场格局分散，市场整合空间巨大

中国灵活用工服务市场主要企业业务分布图（举例）



以年底雇佣人数计，前五企业市场份额，中国，2019

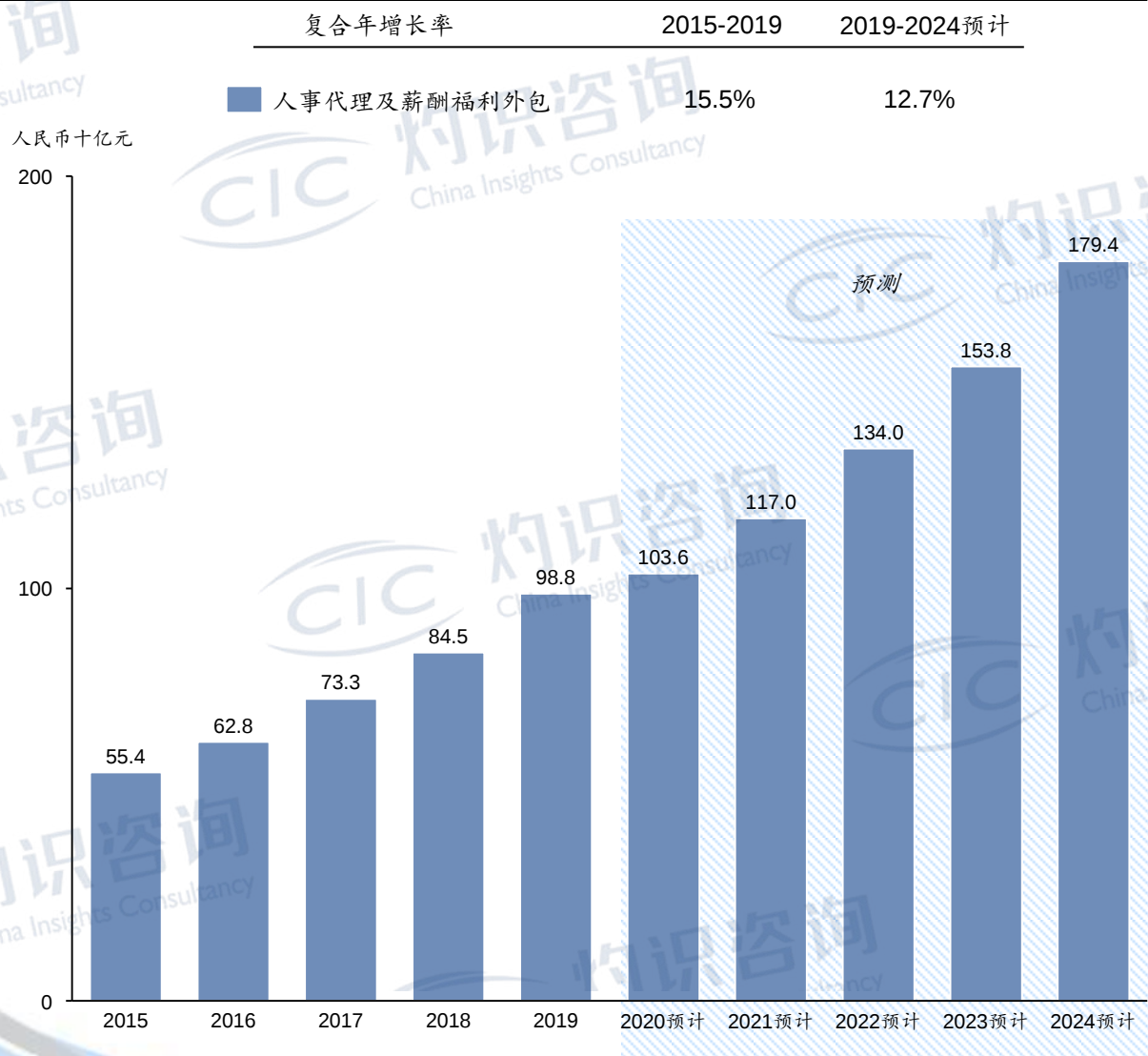
■ 市场排名前五的企业
■ 其他行业内企业



- 2019年，中国灵活用工市场约有10,000家企业。中国灵活用工市场仍处于市场集中度较低的阶段，以年底雇佣人数计，市场排名前五的企业约占整个灵活用工服务市场的6%。
- 根据劳动力就职岗位，灵活用工服务可分为通用岗位和专业岗位。通用岗位灵活用工服务指为客户（企业或公共事业单位）提供从事通用岗位人才的灵活用工服务，通用岗位包括工厂工人、促销员、呼叫中心业务员、后台支持部门人员（如人力资源、行政、运营、秘书、接待员等）等。专业岗位灵活用工服务指为客户（企业或事业单位）提供专业岗位人才的灵活用工服务，专业岗位包括IT技术人员、研发人员、翻译人员等。
- 通常而言，灵活用工服务企业专注提供某一特定行业或某一特定岗位的灵活用工服务。例如，英格玛和博尔捷专注为工厂提供熟练的工人，科锐国际专注为企业提供医药研发人员和IT技术人员，人瑞专注为新经济企业提供客户服务、后台支持部门和销售。

中国人事代理及薪酬福利外包行业分析

中国人事代理及薪酬福利外包市场规模以营收计，将于2024年达到约1,794亿元，2019年至2024年复合年均增速达到12.7%

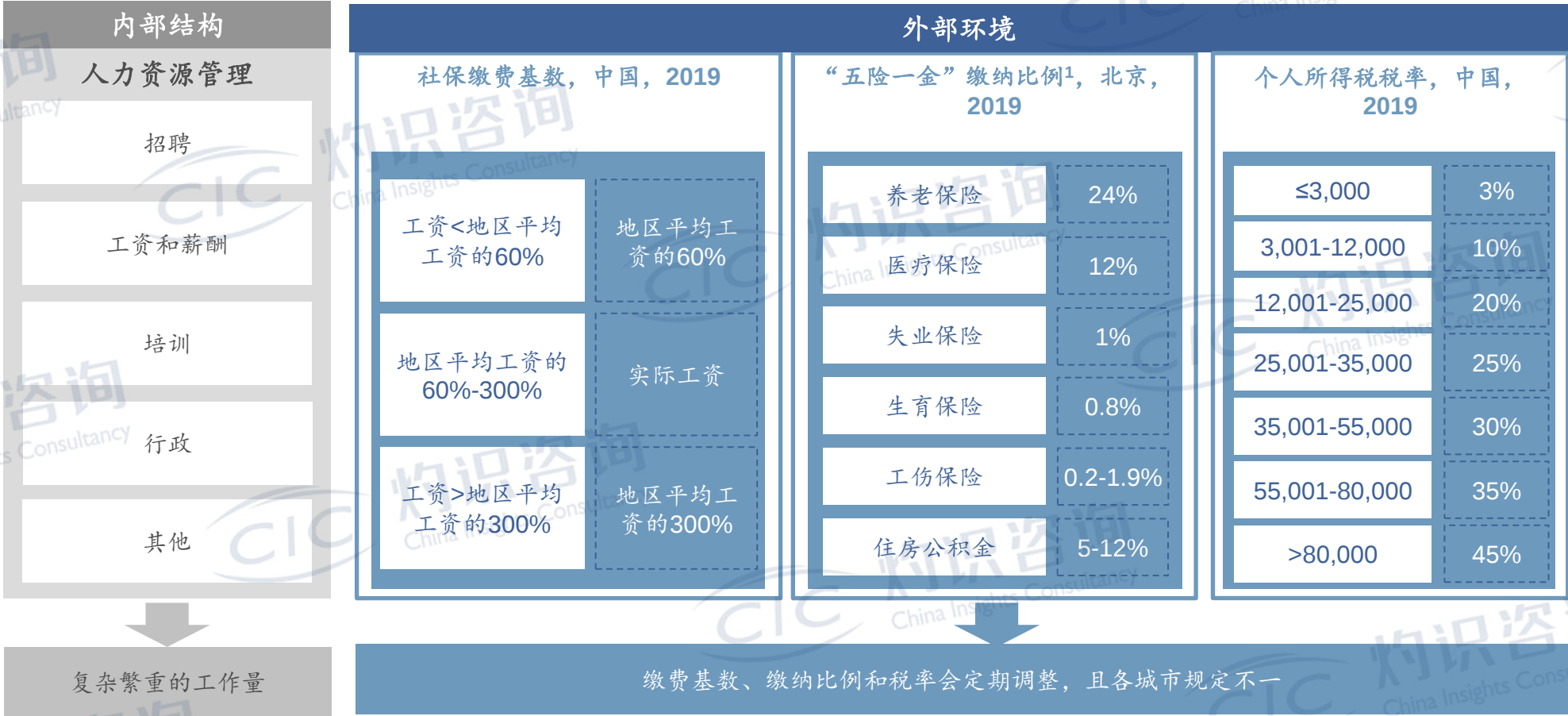
中国人事代理及薪酬福利外包服务市场规模¹，2015-2024预计

关键信息

- 中国人事代理及薪酬福利外包服务市场规模从2015年的人民币554亿元增长至2019年的988亿元，并有望在未来五年保持15.5%的复合年均增速，于2024年达到1,794亿元。其增长的主要驱动因素包括企业合规日益复杂、日益提升的优化企业组织架构的需求、新兴技术的应用等等。

注：1. 该市场规模（营收）不包括代收代付部分。

企业合规日益复杂，人事代理及薪酬福利外包服务需求提升

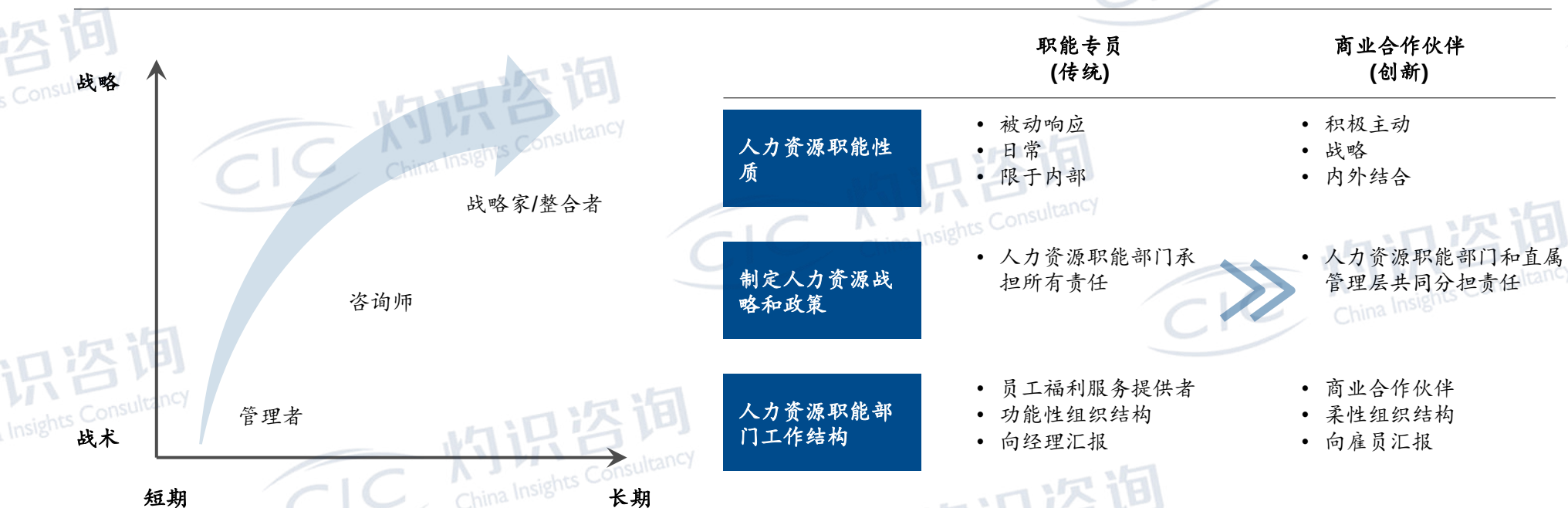


企业现在正在面对日益复杂的政策监管环境，且通常缺乏及时适应不断变化的法规的能力，尤其是与社保薪资相关的合规性条款。缴费基数、社保缴纳比例和税率都会定期调整，并且中国各城市之间指标会有所不同。此外，根据正在进行的社保改革，社保缴费现在由地方税务局统一收取，意味着企业应依法缴纳社保，否则可能会面临法律风险。因此，企业必须准确计算所得税和社保，并留意不断变化的法规。人事代理及薪酬福利外包服务商具备专业的知识，能够提供具有性价比的解决方案，并且可以帮助企业减少与违规有关的风险。因此，鉴于中国政策环境日益复杂，目前越来越多的企业愿意将其内部人事及薪酬福利管理工作外包，以避免潜在的雇佣风险。

注：1. “五险一金”的缴费比例按月薪计算。

随着企业HR职能由传统专员逐渐转变为商业合作伙伴，企业HR需要优化企业组织架构的需求日益提升，通过外包人事及薪酬福利职能，最大限度利用好其有限的内部资源，从而使整个企业保持市场竞争力

内部人力资源职能的发展路径

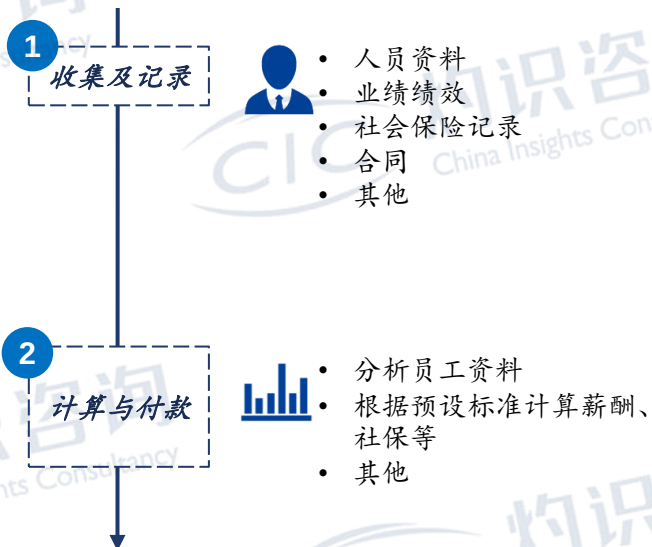


- 外包人事及薪酬福利管理相关的业务使企业可以将更专注于其核心能力，这些核心能力指的是有助于企业形成竞争优势的关键或基本功能。历史来看，人力资源部门被视为成本中心。但从长期观察来看，人力资源已从纯粹的运营角色转变为更具战略性角色，工作形式上由被动转向主动，以及人力资源部门的角色从员工福利服务提供者转向业务支持者。
- 外包不仅可以使企业最大化利用其内部资源，还可使企业充分利用第三方服务提供商的专业能力，这些专业能力如果由企业内部开发可能会非常昂贵。许多人力资源部门将部分人力资源职能工作外包通常是因为这些工作十分费时，由企业自己处理时间太长。外包这些职能工作使企业无需将宝贵的资源投入繁琐的日常人力资源管理工作就得以及时跟进包含劳动法律和税收政策在内的法律法规变化。
- 尽管企业组织仍将以多种方式参与人事及薪酬福利管理，但将其中的部分职能外包将使企业能够将更专注于更广泛的战略性人力资源问题，而将更少的时间花费在日常管理任务上。此外，随着劳动力成本的持续上涨，与人事及薪酬福利管理相关的部分业务的外包将使企业能在有最大限度利用其内部资源，从而帮助企业在市场中保持竞争力。

技术的进步使人事代理及薪酬福利外包服务商能够以经济高效的方式以更低的成本提供更便捷、准确和高效的线上服务

新技术在中国人事代理及薪酬福利外包市场的应用

人事代理及薪酬福利外包服务过程



传统过程中的痛点

- 大量单独的纸质文件或电子数据表 (Large amounts of separate paper files or electronic spreadsheets)
- 重复手动记录 (Repeated manual recording)
- 重复手动计算每位员工的社保和不同标准的薪酬 (Repeated manual calculation of social security and different wage standards for each employee)
- 发放社保薪酬较为繁琐 (Distribution of social security wages is cumbersome)

数字化流程

- 无纸化传输和操作大量员工信息 (Paperless transmission and operation of large amounts of employee information)
- 具有可搜索功能的集成数据存储 (Integrated data storage with search functionality)
- 一次性输入 (One-time input)
- 自动准确地计算社保薪酬 (Automatically and accurately calculate social security wages)
- 智能快捷地发放社保薪酬 (Intelligent and fast distribution of social security wages)

数字化人事代理及薪酬福利外包服务的优势



透明的支付跟踪和便捷的自助服务



提高准确性与服务质量



自动化标准化管理并提高效率

要点

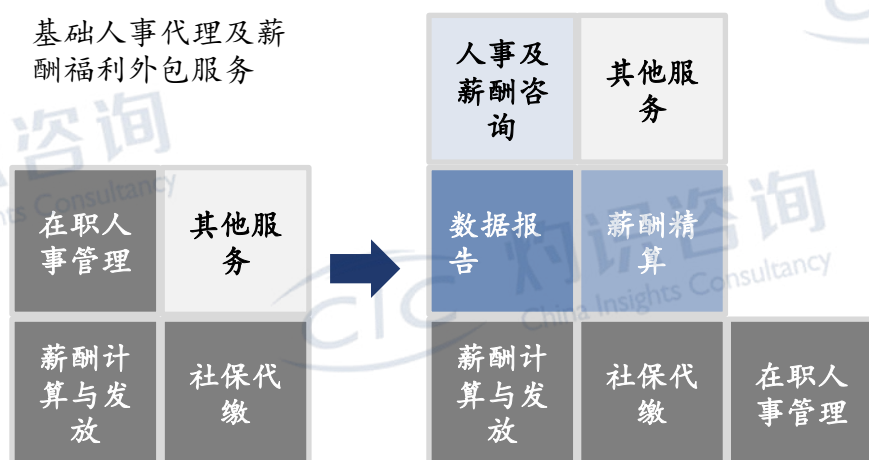
- 对于人事代理及薪酬福利外包服务提供商而言，将创新技术应用于社保、人事信息管理和合同记录管理等业务可以帮助减少大量的人工工作，实现将分散独立的信息集成到一个系统中并自动计算社保薪酬，帮助员工在不受时间和地点限制的情况下访问信息，确保支付计算的准确性和透明度，并提高内部运营效率。同时，这种职能功能的数字化使服务提供商能够实现业务扩展，更加专注于市场开发地同时而不会因为雇用额外服务人员而产生额外费用。

人事代理及薪酬福利外包服务商逐渐开始提供高附加值的一体化人事代理及薪酬福利外包解决方案，带动中国人事代理及薪酬福利外包市场增长

在下游需求转变及新兴技术的赋能下，人事代理及薪酬福利外包服务内容不断丰富

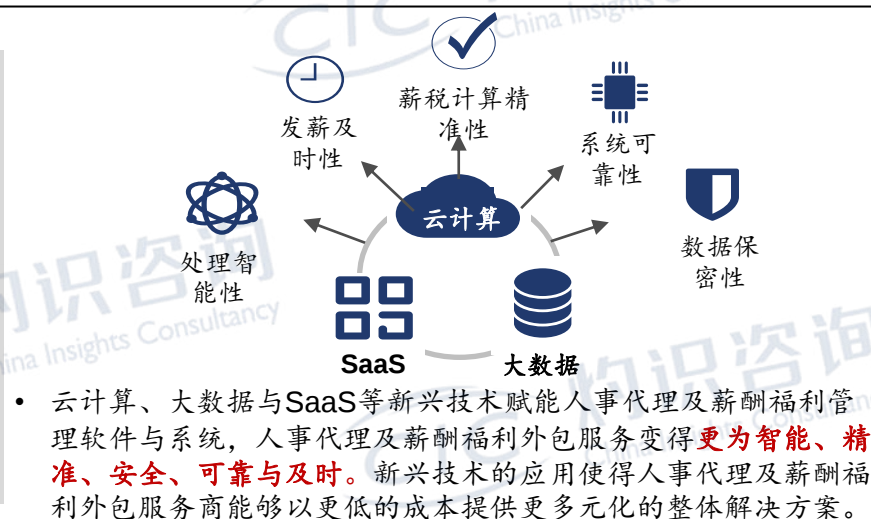
高附加值一体化的人事代理及薪酬福利外包服务

基础人事代理及薪酬福利外包服务



技术

需求



- 人事代理及薪酬福利外包服务商提供的业务正**从基础的在职人事管理、社保代缴、薪酬计算与发放业务**延伸至**高附加值的一体化的人事代理及薪酬福利外包定制化服务**，涵盖数据报告、薪酬精算、人事及薪酬咨询等新兴业务，可帮助企业吸引、激励、留存员工，同时为企业及时调整薪酬社保水平以适应市场水平提供重要的数据参考依据，**服务附加价值的提升将促进企业需求，并拓展人事代理及薪酬福利外包服务商的收入来源。**

中国人事代理及薪酬福利外包服务商由市场需求和技术推动大力发展，目前尚未出现垄断性企业，行业发展较为分散

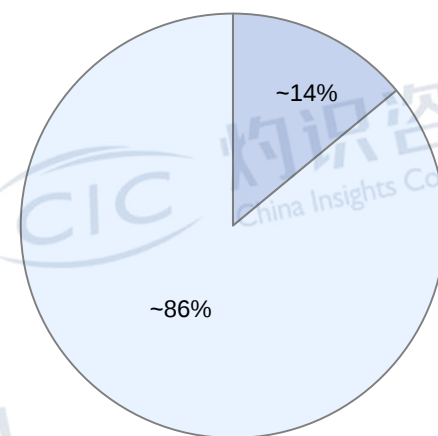
中国人事代理及薪酬福利主要外包服务商，2019



注：* 国有企业

国内头部服务商市场份额，以全年服务人数计，2019

前五服务商
其他



- 2019年来看，国内服务人数排名前五的人事代理及薪酬福利外包商总共占市场份额约14%，头部几家企业的排名和前几年变化不大，行业仍然相对分散。
- 中国人力资源行业起步较晚，于1990年代开始发展，2004年开始进入软件集成阶段。此后，由于企业合规日益复杂，人事代理及薪酬福利外包的需求提升，服务商大批涌现。而云计算和大数据等新兴技术的出现推动了该市场迅速发展，使他们能够以更低的成本提供更便捷、准确和高效的服务。

附录：灼识咨询与格隆汇联合公布优质公司榜单



中国人力资源行业优质公司榜单

格隆汇 × 灼识咨询
www.gelonghui.com China Insights Consultancy

人力资源行业优质公司榜单

上市公司组

科锐国际

前程无忧

趣活

人瑞人才

同道猎聘

万宝盛华

非上市公司组

北京东方慧博

北京世诚 (斗米)

北京外企

北京外企德科

北京易才

北森

必博人力 (BIPO)

标普云

博尔捷

博纳德

成功人力

诚通人力

重庆杰成

大连如是

独立日

广西锦绣前程

广州红海

广州华才

广州骏伯

杭州今元 (金柚)

华秀人力

惠州聚英

肯耐珂萨 (KNX)

蓝鸟云

欧凯集团

仁联集团

任仕达

锐旗人力

锐仕方达

上海晨达

上海嘉扬

上海开奕

上海蓝海

上海力德 (含I人事)

上海佩琪

上海外服

上海蚁众 (蚂蚁HR)

上海易路

社宝科技

深圳泛亚

仕邦

四川方胜

苏州盖雅

苏州汇思 (含霖珑云科)

苏州英格玛

苏州越昊

天坤国际

武汉起点

薪宝科技

薪福社

薪人薪事

浙江杰艾

智鸟工作

中国四达

中智

注：榜单基于公司名称的字母顺序

如欲获取更多灼识咨询独家报告
请扫码添加灼识行业交流群



CIC 灼识咨询

电话: +86 21 2356 0288

地址: 上海市静安区普济路88号静安国际中心B座10楼

