

平台经济下的人力资源服务业创新发展研究

张海燕, 叶凯而, 吴云, 赵紫燕, 李贵卿

成都信息工程大学管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2021年10月28日; 录用日期: 2021年11月30日; 发布日期: 2021年12月9日

摘要

在疫情防控常态化的背景下, 社会的生产生活方式发生了显著变化, 依靠线上平台资源, 许多行业得以维持稳定发展或发生探索革新, 平台经济发展迅速。人力资源服务业在平台经济下同样实现创新发展, 比如企业与求职者大力开展线上双选签约, 网络招聘成为普遍模式; 部分工作转至线上, 人们可以进行居家的线上灵活办公。人力资源服务业作为社会经济的重要行业, 对于企业与求职者信息传递起到了重要作用, 如何应对当下疫情持久化的挑战, 抓住平台性经济带来的机遇, 利用信息化、科技化平台建设科学合理的人力服务业发展体系成为了我国人力资源服务业亟须解决的现实问题。

关键词

人力资源服务业, 平台经济, 后疫情时代

Research on the Innovative Development of Human Resource Service Industry under the Platform Economy

Haiyan Zhang, Kai'er Ye, Yun Wu, Ziyao Zhao, Guiqing Li

School of Management, Chengdu University of Information Technology, Chengdu Sichuan

Received: Oct. 28th, 2021; accepted: Nov. 30th, 2021; published: Dec. 9th, 2021

Abstract

In the context of the normalization of epidemic prevention and control, significant changes have taken place in society's production and lifestyles. Relying on online platform resources, many industries have been able to maintain stable or exploratory innovations, and the platform economy has developed rapidly. The human resource service industry has also achieved innovative development under the platform economy. For example, companies and job seekers vigorously carry

out online double selection signings, and online recruitment has become a common mode; part of the work is transferred online, and people can conduct online flexible work at home. As an important social and economic industry, the human resources service industry has played an important role in the transmission of information between companies and job applicants. How to deal with the current challenges of the persistence of the epidemic, seize the opportunities brought by the platform economy, and use information and technology platforms to build a scientific and reasonable human service industry development system has become a practical problem that China's human resource service industry needs to solve urgently.

Keywords

Human Resource Service Industry, Platform Economy, Post-Epidemic Era

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

当前,我国平台经济以互联网生产服务平台、互联网生活服务平台为主,而科技创新平台、公共服务平台发展较弱。自2020年疫情以来,各行各业的线下服务受到了极大的冲击,各省区市在致人力资源服务机构的倡议书中,纷纷倡议人力资源服务机构转变服务方式,暂停线下业务,更多参与到平台经济中,利用信息化载体和手段,积极开展线上招聘、咨询、培训等服务[1]。在当前形势下,人力资源服务业机构充分认识到参与平台经济运行的重要性,也只有依托互联网、数字化等综合平台,才能确保人力资源服务业务正常开展,完成整合各类人才资料输送等相关工作。

2. 疫情前人力资源服务业发展状况

近年来,在全球化发展和竞争的态势下,国际高附加值产业不断涌现,本土企业需要发展,各行各业的劳动力需求都在快速增长。据人力资源社会保障部统计,全国县级以上的公共就业和人才服务机构以及各类人力资源服务业企业的总量从2016年的2.67万家增加至2019年的3.96万家;各类人力资源市场网站、人力资源服务机构固定招聘场所同样呈现增加态势;2018年至2020年,中国的人力资源服务市场现今价值超过万亿元,该行业正在蓬勃发展。粗放式发展依旧是我国人力资源服务业现阶段的主要特征,人力资源服务机构的规模普遍较小,实力弱,具有行业带动效应的龙头企业不多。提供人力资源业务的大多数组织机构缺少资源开发能力,一站式功能使服务同质化严重,因此有时很难对个性化、高端化需求作出有效回应,甚至出现招聘者与求职者之间信息不对称、服务信用等问题,人力资源服务业能力亟待升级。

3. 疫情中人力资源服务业出现问题

(一) 常规业务正常开展受影响

当前疫情呈零散性爆发的特点,根据疫情防控有关规定,对大规模的人员聚集进行限制成为常态化的要求,由于人力资源业态的特殊性,基础性的业务的开展就受到了一定阻碍,这对人力资源服务机构提供服务、企业和求职者双选产生了不同程度的影响。一方面是人力资源服务机构和企业很难再举行大型招聘会,企业找不到合适的员工,求职者找不到心仪工作的双重矛盾频发,进而造成企业复工困难等

问题；另一方面是大量的线下招聘取消，招聘的信息对接工作只能转至线上，由于网络平台固有的虚拟属性，造成求职者对人力资源服务体验感不强，企业开展线上入职培训双方缺少面对面的交流，使企业招聘的最终预期效果受到影响。

(二) 传统服务弊端凸显

疫情期间，住宿餐饮、制造、商业和租赁、批发和零售等行业一时间受到重创，企业营业收入大幅减少，用工需求下降，企业员工面临随时被裁员的风险，人力资源市场规模缩小，人力资源服务业企业机构业务减少。可以看出人力资源服务多样性缺乏，灵活性也不足，仍然集中在传统的人事委托、管理咨询、劳务派遣等范畴，为劳动者介绍用人单位、为用人单位推荐劳动者、为用人单位和个人提供职业介绍信息服务单一业务方向受大环境影响也已经不再适用，服务业机构为实现营业，创造利润，避免陷入倒闭危机，就不得不转变现有业务发展方式，保持业态发展的平衡性，寻求新服务模式作为出路，增加对相关技术购买或投入技术研发的成本。

(三) 服务业基础建设不足

我国人力资源服务业起步晚，虽然近几十年发展也算比较迅速，但在当前形势的影响下，人力资源服务业的服务供给由于自身内在动力的不足，相对于市场的需求发展仍然处于滞后的状态，对疫情下劳动用工模式的改变反应缓慢。与此同时，不同规模大小的人力资源服务业企业发展具有动态不平衡性，大规模人力资源服务业企业已对人工智能、大数据、区块链等技术新领域开展应用[2]，而小规模的企业资金少难以在信息化建设上投入，依然从事于传统的、普通的人事服务，再加上行业之间信息共享的隐蔽，更加大了行业差距。归根结底，这种现象的产生的原因来自于人力资源服务业整个行业关键技术和服务平台两方面基础建设的不足，战略规划缺乏顶层设计，长远的发展路径规划不明晰，标准和规范不一致。

4. 平台经济下人力资源服务业新发展特点

(一) 产业集群化

以前人力资源服务行业以分散化、零星化为特点，大多数服务容易被取代，而高端服务技术往往掌握在一些大型企业手中。现如今整个行业在内外环境的变化下，上游的高端价值链供给成为全行业普遍需求，多地政府和人力资源服务业做出应对措施，大力推广人力资源服务产业园区的建设[3]。产业园区人力资源服务业主要主要由多层次、多元化的的集群构成，实现资源的汇集和信息的贯通。人力资源服务业骨干企业作为示范代表，起到辐射作用，通过强强联合，以强带弱，打造良性的人力资源产业园区经营运作环境，带领行业整体转型升级。同时，园区内还聚集了一批高素质的技术化人才，为人力资源服务业储备专业化人才库，也为今后行业革新提供有力支撑。

(二) 领域平台化

为有效应对因疫情就业市场环境的改变，在政府践行创新发展理念的指导下，人力资源服务机构转变服务方式，依托互联网赋能，大力进行平台化建设。以信息化为载体，政府公共扶持为保障，运用平台经营理念和管理模式，创新人力资源服务平台治理，积极开展线上招聘、咨询、培训等服务，提高人力资源服务供给效率。比如以福州市人社局开办“人力资源网上超市”平台为例，该平台通过整合多部门民生惠企政策，提供促进就业的智慧服务，利用大数据画像，将就业社保大数据、企业(求职者)提交信息等形成企业或个人画像，对企业信息及政策信息进行精准匹配。

(三) 技术交叉融合化

疫情以来人力资源服务业运营不再是以传统的线下办公、实地推广为经营方式，远程办公、服务手段在线化成为其基本常态，人力资源服务业的数字化和信息化机制正在形成。这得益于大数据和云计

算中对人力资源数据融合，信息管理和数据管理系统在人力资源服务管理的投入使用，与此同时，5G 基建下互联网技术平台与人力资源服务业应用的相结合。在技术的支撑下，行业无论大小规模的企业机构之间可以实现信息的开放，资源的共建共享，有效破除行业壁垒，反对恶性竞争，构建了开放的运营平台，促进企业的可持续高质量发展。

(四) 服务共享化

通过细分市场，人力资源服务行业在服务上不断内容向深度化转变，提升服务效应。依托平台发展，企业招聘者与求职者之间信息实现互通，人力资源服务机构依据市场需求，进一步将业务范围拓展到灵活用工层面[4]，“共享员工”概念成为企业用工关系上的创新议题，这种用工模式可以让员工和企业之建立一种既弹性又可信的用工关系，使他们的联系从单一雇佣关系变成合作关系或协议关系。另外一方面，包括咨询、猎头、高级人才寻访高端服务多层次市场服务体系也在逐渐壮大规模。

5. 未来展望

(一) 人力资源服务业自身

1. 形成人力资源服务业供需链

由于疫情后，大众对平台经济都有了一个较为深刻的认识，而平台经济也为各行各业的持续发展打开了方便之门，许多新生企业就如雨后春笋般崛起，此时人力资源服务业应积极抓住这一机遇，努力推进信息化技术建设，完成整合各类人才资料输送等相关工作，以实现企业需求与人才的高效精准匹配，根据就业需求与招工需求具有一定的粘性的特点，形成人力资源的需求端与供给端较为稳定的两个群体，构建人力资源服务业供/需层供应链。

2. 整合打造人力资源服务产业链

随着我国的人口红利从数量向质量转变与经济结构调整，企业对服务价值与个性化需求的要求也随之提高，人力资源服务业扮演着举足轻重的角色，促使大部分人力资源服务机构转型升级，立足于满足企业成本管控和人才优化配置等方面的需求，向更加多元化、更有深度、更加专业化、更多层次的服务方向发展，力求打造一个更加完善的人力资源服务市场。因此，细分人力资源服务市场、优化产业结构、整合产业链乃大势所趋。加快灵活用工行业增长速度，推动招聘、派遣和连接服务，扩大资本进入市场规模，实现行业内产品、客户资源共享，都是加速推动人力资源服务产业链整合浪潮到来的有力途径。未来，人力资源服务企业有望通过衍生或整合更多的信息综合服务，提高服务专注度来定位自身的优势市场，为客户创造更大的利润价值，提供更满意的服务方案。

3. 加快推动新一代信息技术的研发与应用

推动人力资源服务业高质量发展就应该按照加快发展现代服务业的要求，加大技术、模式、政策等方面的创新力度，持续深化“数字技术 + 人力资源服务业”，鼓励大数据、人工智能、移动互联网等新一代技术的充分运用，加快推动新一代信息技术的研发，加强人力资源服务信息化建设，促进人力资源信息库的信息资源共享，引导人力资源服务与创新驱动融合协同发展[5]。

(二) 国家政策

1. 加快新型基础设施建设

如今的人力资源服务业与互联网技术深度融合，数字技术赋能人力资源服务业已经成为经济社会发展的必然趋势，推动社会数字化转型，提升完善工业互联网速度，提升人力资源服务业数字化水平，是持续推动行业实现质量、效率和动力变革的重要手段。除此之外，政府帮助搭建一个合作交流平台，降低创新风险同时帮助实现服务供需对接，加大服务产品推介力度，带动机构深入到人才、劳动力输出地区，实现深入对接、密切合作。

2. 加强平台信息安全监管

信息安全始终离不开相关制度法规的保障, 政府应针对人力资源服务行业建立统一标准, 加强资源统筹, 完善政策制度, 针对相关的行业、个人隐私等数据制定全域的标准规范体系, 促进平台用工管理法律制度确立, 并建立统一的信息处理及加密储存系统。有必要时实行付费开放, 保证数据的质量和稳定。

进一步加强行业标准化建设, 完善配套法律法规及政策体制, 同时清理一些制度障碍, 贯彻落实“放管服”改革要求, 建立科学统一的人力资源服务标准体系, 优化完善人力资源服务机构的动态管理方式。

3. 监督平台用工管理制度完善

在新的就业形势和业态下, 人力资源服务业大力拓展平台用工方面的业务, 实践中表现为劳务提供者通过人力资源服务机构搭建中间的关系, 依托互联网等平台, 为用人单位提供灵活性的劳动付出[6]。但现有的劳动法和民法在平台用工一些新问题上缺少明确的解释, 平台用工管理制度亟待完善。政府应结合实际积极创设平台用工新法规, 监督人力资源服务业机构在用工合同、劳动报酬和劳动关系等内容上的实施情况, 以弥补原有制度的空白, 保障劳动者合法权益, 适应平台用工模式多样性的特点。

4. 积极建立人力资源服务体系

当前平台经济下的人力资源服务业不断呈现出产业集群化、领域平台化、技术交叉融合化和服务共享化的特点, 行业协会与龙头企业可以合力建成一批人力资源服务产业园与人力资源服务标准化示范基地试点运行, 并制定相关的认定标准与管理制度, 推动服务承诺到位, 公约先行, 服务规范等制度确立实施, 着力在技术水平、管理水平和质量水平上下大功夫, 形成独特的竞争优势。

突出培育一批重点骨干企业, 打造自己的品牌标准, 并对相关创新团队给予开展职称评审、职业资格认定及证书发放等工作, 同时积极推动服务模式创新, 完善人才培养计划及人才政策, 鼓励实施人才海外培训等计划。

重点培养一批诚信服务示范机构, 建立与当地行业相匹配的等级评定制度, 加强机构行业自律性, 以点带面激活人力资源市场, 打造良好的行业发展环境及氛围, 提升自身美誉度及社会影响力, 做到诚实守信, 为企业提供更优质的服务。

基金项目

大学生创新创业项目; 项目时间: 2020.10~至今; 项目名称《区块链在人力资源服务业的创新应用研究》; 项目等级: 省级立项; 项目编号: S202110621066。

参考文献

- [1] 北京大学人力资源开发与管理研究中心. 上海市对外服务有限公司, 编. 中国人力资源服务业现状及其发展趋势[Z]//中国人力资源服务业蓝皮书 2014, 2015: 46.
- [2] 崔玉珩. 区块链 + 人工智能 + 大数据将构建未来社会信息交互架构[J]. 数字化用户, 2019(19): 116-117, 122.
- [3] 田永坡, 王琦, 吴帅, 王晓辉. 中国人力资源服务产业园发展质量评估研究[J]. 中国人力资源开发, 2020(10): 6-17.
- [4] 郭杰. 共享经济时代创新灵活用工模式[J]. 企业管理, 2018(3): 75-77.
- [5] 王敏. 数字技术在新时代人力资源管理中的应用——评《人力资源服务与数字化转型》[J]. 科技管理研究, 2021, 41(15): 后插 15.
- [6] 余文涛, 吴士炜. 互联网平台经济与正在缓解的市场扭曲[J]. 财贸经济, 2020, 41(5): 15.