

Passion® 佩信集团

中国企业人才部署模式转型白皮书

Transformation of Enterprise Talent Deployment Model

用工模式转型实战指南



PREFACE 引言



人类组织结构的基石,历经时间考验,其核心逻辑稳固而深远,根植于亚当·斯密所倡导的精细分工理念与马克斯·韦伯阐述的层次结构理论之中。这一“分工+分层”的双重基石,共同塑造了组织形态的基本范式,即其本质特征。然而,持续地精细分工与层级壁垒不断阻碍组织效能提升,企业再难适应复杂多变的环境,在此之下,企业应以业务项目为导向,关键任务为主线,让人和任务高效组合,摩擦掉组织边界和壁垒。

当前,我国企业正处于从追求高速增长向高质量发展跨越的关键时期,同时也面临着从依赖低成本要素向创新驱动转变的深刻转型。在政策导向与企业内部降风险、聚焦核心竞争力的双重驱动下,众多企业开始调整用工模式,从应用传统的人力资源外包(HRO)转向更为全面的业务流程外包(BPO),即从单纯负责人力资源外包,到业务结果为导向的人、技术、业务管理甚至工具设备等全面管理。这一转变不仅体现在服务范围的扩大,更在于结算方式的根本变化——由基于服务的提供转向基于最终业务成果的评估。同样,随着数字化转型的推动,以技术支持为基础的信息技术外包(ITO)也为企业所青睐。

用工模式的转变不仅驱动了企业运作基本面上的变革,更驱动了企业在管理内部关系的转型。企业需在享受用工模式转型带来的效率与灵活性提升的同时,加强规划的科学性、管理的精细度以及持续优化的意识,力争在激烈的市场竞争中抢占先机,奠定可持续发展的坚实基础。佩信集团凭借多年在人力资源数字化系统软件研发和专业的流程运营服务经验,以及成功服务逾2000家大中型企业的丰富实践,将深入剖析用工模式转型的精髓,为企业提供宝贵的洞见。我们致力于与企业携手,共同探索构建一个集智能化、多元化、人性化于一体的全新服务生态,助力企业在转型之路上稳健前行,共创辉煌未来。



编委资料

主 办：佩信集团

总顾问：张东进

专业顾问：胡娅

编辑委员会：

赵欣语、陈迪

在此感谢专家团队的支持：

王如峰、祝祖鹏、高睿、郁言华、
朱颖杰、霍盼盼、李娜、储劲夫、
齐磊、马远祥、刘淇、裴楠、陈磊、
美世专家团队等

视觉制作：

桂良媛

投稿邮箱：

marketing@hrpackage.com

第一章

中国企业用工趋势展望

- | | | |
|----|-----------|----|
| 1. | 中国企业用工新挑战 | 01 |
| 2. | 中国企业用工新趋势 | 03 |
-

第二章

业务流程外包(BPO) 重塑企业运营的变革驱动力

- | | | |
|----|--------------------|----|
| 1. | 用工模式转型趋势：从HRO转向BPO | 04 |
| 2. | 驾驭转型浪潮：企业备战转型的具体准备 | 07 |
| 3. | 佩信“橄榄球”模型：引领用工模式转型 | 09 |
| 4. | “六步法”适应性模型：解锁项目实战 | 11 |
-

第三章

迈向业务流程外包的“六步法”

- | | | |
|----|---------------|----|
| 1. | 洞察变革, 界定外包范畴 | 13 |
| 2. | 筛选匹配, 构建精细流程 | 16 |
| 3. | 平滑过渡, 推动转型进程 | 21 |
| 4. | 项目监控, 筑牢风险防护 | 23 |
| 5. | 最终验收, 确保符合预期 | 30 |
| 6. | 结果评定, 评价服务商表现 | 31 |



01

中国企业用工趋势展望

- 中国企业用工新挑战
- 中国企业用工新趋势

中国企业用工新挑战

多代际碰撞下难保管理平衡性。当今的现代化职场是多代人的融合之地。从婴儿潮一代 (Baby Boomers) 到 Z 世代 (GenZ)、千禧时代 (Millennials)。预计到 2025 年, 千禧世代和 Z 世代将占据全球劳动力市场的 70% 以上。虽然多代际人才不同技能和观点, 有助于公司实现团队内的有效合作、沟通和领导, 但代际价值观的冲突有时也难免会发生。

- 沟通风格的差异。老一辈可能偏好直接、正式的交流方式, 而年轻一代则更倾向于即时、非正式的沟通;
- 工作价值观的分歧。不同代际对于工作与生活平衡、职业晋升路径、忠诚度及奖励机制的理解各不相同;
- 技术接受度的差异。新技术对于年轻一代而言可能是日常工具, 而对老一辈来说则可能是需要跨越的学习曲线。

企业内多代际的融合, 也在带来多样化的同时, 促使企业面临着如何有效管理代际差异、促进文化融合、激发多元思维碰撞, 并确保每位员工都能发挥最大潜能的难题。构建一个包容性强的企业文化, 让每位员工都能感受到归属感与价值认同, 成为多代际职场中亟待解决的关键问题。



人才招聘的“得与失”¹。当前, 在招聘环节吸引合适的人才国内企业面临的又一重大挑战。随着市场需求上升, 经验丰富的专业人士, 尤其是金字塔顶端的高端人才以及复合型人才, 在招聘市场上变得愈发抢手, 这也造成了相关人才的稀缺。

如今的企业都在努力满足不断变化的员工期望, 这需要企业以战略性的方式打造雇主品牌并提供有吸引力的雇主价值主张。此外, 远程工作的影响和工作偏好的变化也要求企业对招聘策略不断做出调整。预算方面的限制使招聘工作难上加难, 迫使企业在不断变化且竞争愈加激烈的招聘市场中既要寻找高素质人才, 还要兼顾成本。如果企业无法紧跟不断变化的工作环境并满足求职者不断变化的需求, 就有可能在人才竞争中落后。

1. 观点来源于美世专家