

中国灵活用工市场发展研究报告

艾瑞咨询 X 万宝盛华大中华联合发布

2021年

在产业结构调整 and 偶发疫情的催生下，灵活用工成为当前市场关注的热点之一。一部分企业进行用工转型，将非核心业务、边缘业务外包给第三方人力资源公司管理，通过降低人才管理成本来提高企业效益；另一部分企业抓住发展机遇，扩张业务实现企业发展，因此增加了一定的人才需求。企业直接雇佣用工会有大量的招募、培训、管理等显性成本，也存在用工发生劳动关系风险的隐性成本。当让第三方以用工服务作为成果交易时，则因为第三方人力资源专业机构的调配能力和专业服务，降低了企业用工的隐形成本。

高速增长的市场激发了市场竞争者的参与热情，除了吸引传统人力资源服务商增加投入，还催生了很多互联网服务商切入市场。人力资源服务平台经济开始兴起。在快速发展的背后，灵活用工行业仍然面临着政策监管滞后，如何及时跟进，以及服务商如何更加规范发展的问题，同时企业雇主和劳动者在使用灵活用工方式时也各自存在一定的风险。

在此背景下，艾瑞咨询对灵活用工市场发展特征和产业链角色方进行了梳理和分析，并对行业未来发展趋势进行了深度思考，提出了相关发展建议。希望本报告能够帮助读者了解灵活用工市场的发展现状与趋势，以期为企业家、创业者、投资人及产业链上下游角色参与者的决策提供一定的参考。



发展背景

- **政策**：近年来，国家多部门发布了关于**劳动者就业、行业发展和企业发展**等政策，为灵活用工业态的发展提供了强有力的政策支撑。
- **经济**：灵活用工市场需求变化与经济发展周期密切相关，同时，近年来中国经济产业结构调整，**第三产业用人需求**上涨加速了灵活用工用工市场的发展。
- **劳动力**：**招聘难度增加和劳动力获取成本增加**催化了灵活用工市场的发展。
- **技术**：**HR SaaS技术**为人力资源服务商发展创造技术条件。



发展现状

- 灵活用工起源自美国，成熟于发达国家，中国市场仍处在**快速成长期**。
- 遵从劳动群体金字塔模式划分，由下向上逐步渗透。
- **灵活用工市场竞争格局分散**，国内人力资源服务商服务优势各具特色。
- 2020年灵活用工市场规模预估达到**6480亿**（外包模式下规模），发展前景可观。
- 人力资源服务商帮助企业客户完成用人招募与管理，**收取合理服务费**。



角色分析

- **企业雇主**：**核心解决人力资源合理配置的问题，降本增效**是企业雇主使用灵活用工最主要的原因，不同企业对灵活用工方式有不同的需求。
- **服务商**：**传统服务商数字化转型，平台型服务商流量转型**，两种类型服务商利用自身优势推动行业快速发展。
- **求职者**：**不得不选和对自由生活和对喜爱岗位的向往**是求职者灵活就业的主要原因。同时伴随出现的是现阶段**工作不稳定、缺乏保障以及薪资的不透明**等问题。



发展趋势

- **宏观**：在中国特色社会主义发展环境中，灵活用工与标准雇佣形式将相互影响，**保持此消彼长的关系**。
- **政策**：**财税政策**引导灵活用工市场朝向更加**合规**的方向发展。
- **企业雇主**：从**“人才为企业所有”转变为“人才为企业所用”**。
- **服务商**：市场格局会进一步集中，竞争态势明朗；服务商深耕垂直行业，探索颗粒度更细的岗位需求；服务商加强技术应用是未来有效联动BC两端的关键。
- **求职者**：灵活的就业方式或将成为更多劳动者未来的选择。

中国灵活用工市场发展背景 1

中国灵活用工市场发展现状 2

中国灵活用工产业链核心角色分析 3

中国灵活用工典型服务商案例 4

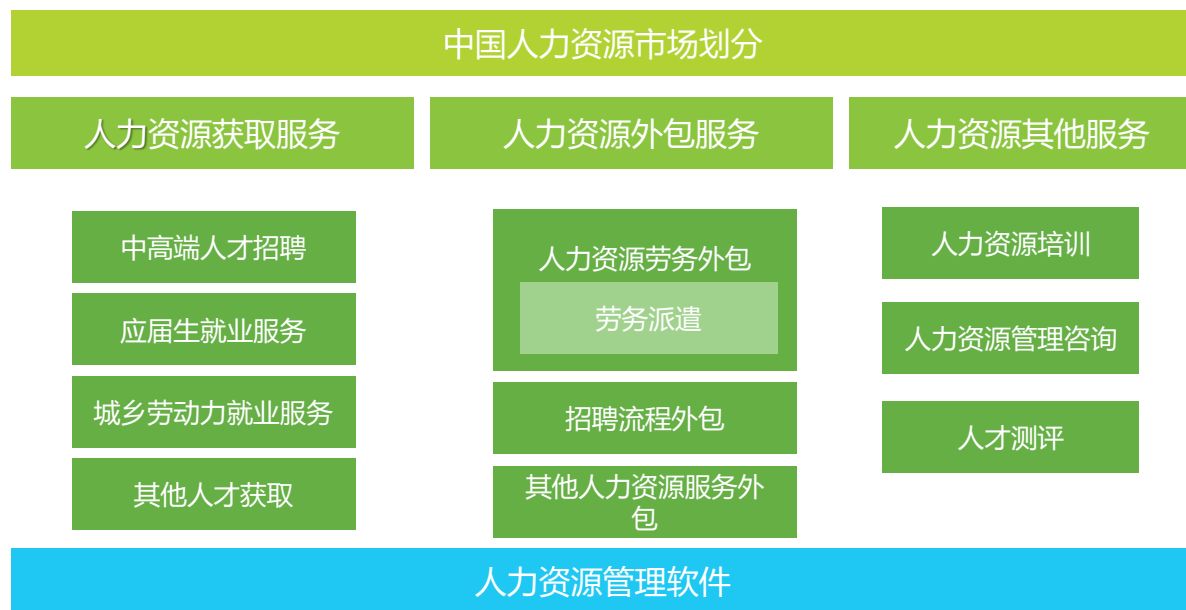
中国灵活用工市场发展建议与趋势 5

人力资源服务市场业务结构

三大核心板块围绕人才资源协同合作，加速人力资源高速发展

人力资源服务业是就业优先战略和人才强国战略的重要依托，是推动经济高质量发展的重要支撑。中国人力资源市场服务业态全面发展，可将市场划分成人力资源获取、人力资源外包和其他三大板块，围绕用工需求，三大核心板块在人力资源市场创造广泛价值。同时，人力资源市场供需两旺，市场赛道的不断细分,整体市场的蓬勃向上的发展前景。根据人社部数据显示，2019年我国人力资源机构与从业人数均有较为明显的增长。

中国人力资源市场划分



2018-2019年中国人力资源服务机构与从业人员数量



灵活用工与灵活就业的区别

灵活用工指企业用工灵活，灵活就业指劳动者就业方式灵活

灵活就业，灵活的工作模式相对于传统的工作模式而言，在劳动时间、收入报酬、工作场地、保险福利、劳动关系等方面相对灵活，受限较小。对于解决我国结构性就业问题起到了一定的帮助。

灵活用工是从企业雇主角度而言，是对劳动者不同于标准雇佣模式的用工的灵活调配和使用；灵活就业是指劳动者灵活获得劳动报酬的就业方式。

灵活用工与灵活就业的区别

灵活

在劳动时间、收入报酬、工作场地、保险福利、劳动关系等方面相对传统的标准雇佣模式和劳动力配置方式更自由和灵活。

灵活用工

角度：劳动力使用方

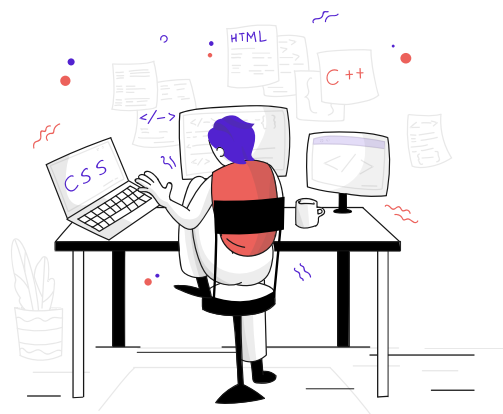
用工企业以标准雇佣以外的方式进行的劳动力资源配置和用工安排。



灵活就业

角度：劳动者

劳动者在标准劳动关系以外，灵活获得劳动报酬的就业方式。

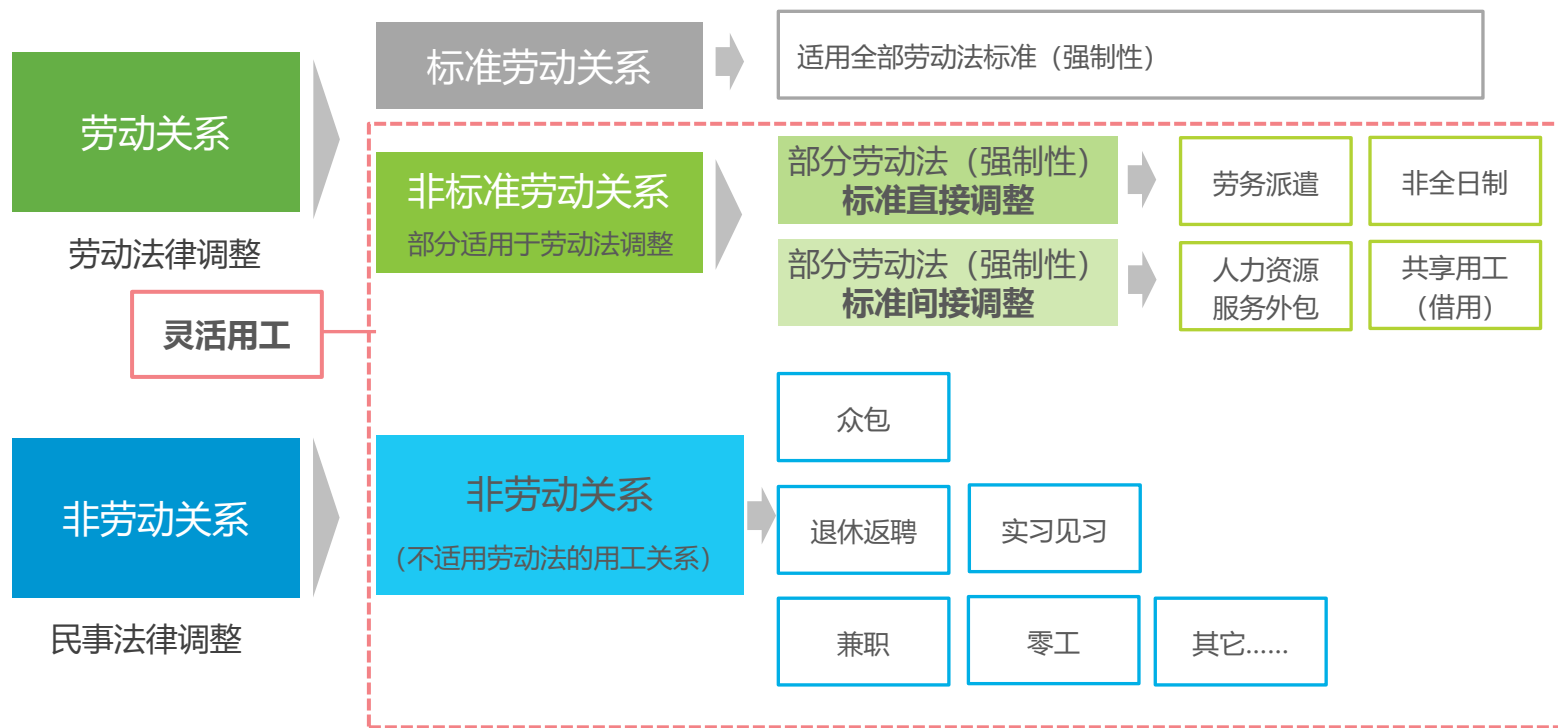


灵活用工概念界定

相对标准劳动（雇佣）关系更加灵活的用工方式

相对于劳动法完全适用的标准劳动关系，广义的灵活用工涵盖非标准劳动关系和非劳动关系两种，其中非标准劳动关系部分适用于劳动法调整，非劳动关系是劳动法标准之外的用工关系，属于民事法律调整。灵活用工形式有较为明显的灵活性，可有效帮助企业进行用工成本控制和提升用工效益。

法律视角下的用工关系划分与灵活用工范围界定



来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场驱动力-政策

为保障就业稳定和扶持企业发展，多项政策给予宏观支持

近年来，国家多部门发布了关于就业支持、人力资源行业发展等相关政策，核心主题聚焦在劳动者就业、行业发展和企业发展三大板块。具体包括：支持劳动者选择新业态、多样化的就业方式；规范人力资源行业健康有序发展；扶持企业发展，多方式增加就业岗位促进就业，税改政策规范企业对劳动者的权益保障等。艾瑞分析认为，稳就业前提下，国家对灵活就业的支持激发了灵活用工市场快速发展，伴随行业发展的同时，规范性政策也更好地引导用工企业、灵活用工行业朝着正确的方向前进。

2014-2020年灵活用工市场相关政策梳理

就业政策支持

- 2014 国家中长期人才发展规划纲要 (2010-2020)**
提出国家人才发展战略目标，确立国家人才竞争比较优势。
- 2019 政府工作报告**
完善就业政策，加大就业培训力度，加大对灵活就业、新就业形态的支持。
- 2020 关于支持多渠道灵活就业的意见**
拓宽灵活就业发展渠道；完善自主创业环境。
- 2020 《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》**
明确提出支持微商电商、网络直播等多样化的自主就业、分时就业。

行业发展政策指导

- 2014 劳务派遣暂行规定**
规范行业发展。提出派遣劳动者不得超过用工单位用工总量的10%，合同签订至少2年，需为派遣员工全额缴纳工资社保。
- 2014 关于加快发展人力资源服务行业的意见**
提出要推进人力资源服务业集聚发展，同时增强人力资源服务业的创新能力。
- 2018 人力资源市场暂行条例**
进一步放宽人力资源市场准入，鼓励社会力量参与，制定出台相关扶持政策，增强了行业内生发展动力。

企业发展政策支持

- 2014 就业促进法**
国家鼓励发展劳动密集型产业、服务业，扶持中小企业，多渠道、多方式增加就业岗位。对部分企业、人员依法给予税收优惠。
- 2018 国税地税征管体制改革方案**
调整优化税务机构职能和资源配置，统一税收、社会保险费、非税收入征管服务标准。
- 2020 《关于做好共享用工指导和服务的通知》**
指导和支持企业间开展共享用工，解决稳岗压力大、生产经营用工波动大的问题。

来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

灵活用工市场驱动力-经济

从国际经济视角看，灵活用工行业与经济发展周期高度相关

从美国、日本灵活用工发展可以看出，灵活用工的需求变化与经济发展息息相关。**1) 在经济衰退时期。**企业为节约成本，裁减一部分长期雇员，转而更多采用灵活用工形式。**2) 在经济回暖期。**企业对劳动力需求增加，但由于经济形势的不确定性，企业趋于采用更灵活的用工形式以防止经济再次出现下行。

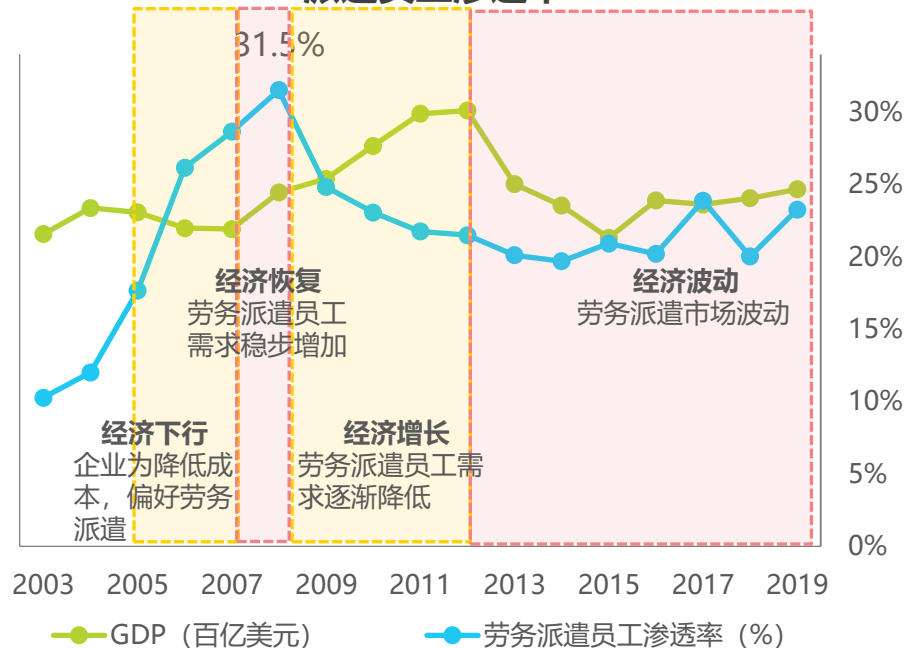
伴随经济周期运转，在灵活用工市场相对成熟的社会，由于用工方式较为灵活，企业在面临用工波动时候可以更具敏捷性，降低用工风险，达到增效降本。灵活用工市场最先受到经济周期变动影响，且波动幅度显著高于GDP波动。与其他经济体类似，受疫情和全球经济波动的影响，国内部分行业发展受损严重，这也在一定程度上激发了国内灵活用工的需求。

2001年3-11月美国经济衰退期灵活用工
人数变化情况

	灵工下降 (A)	就业人员变化 (B)	A/B
衰退期	-421	-1636	25.7%
之后12个月	45	-566	——
之后24个月	241	-624	——
之后36个月	398	387	102.8%

来源: Flexible recession: the temporary staffing industry and mediated work in the United States.

2003-2019年日本经济发展与劳务派遣员工渗透率



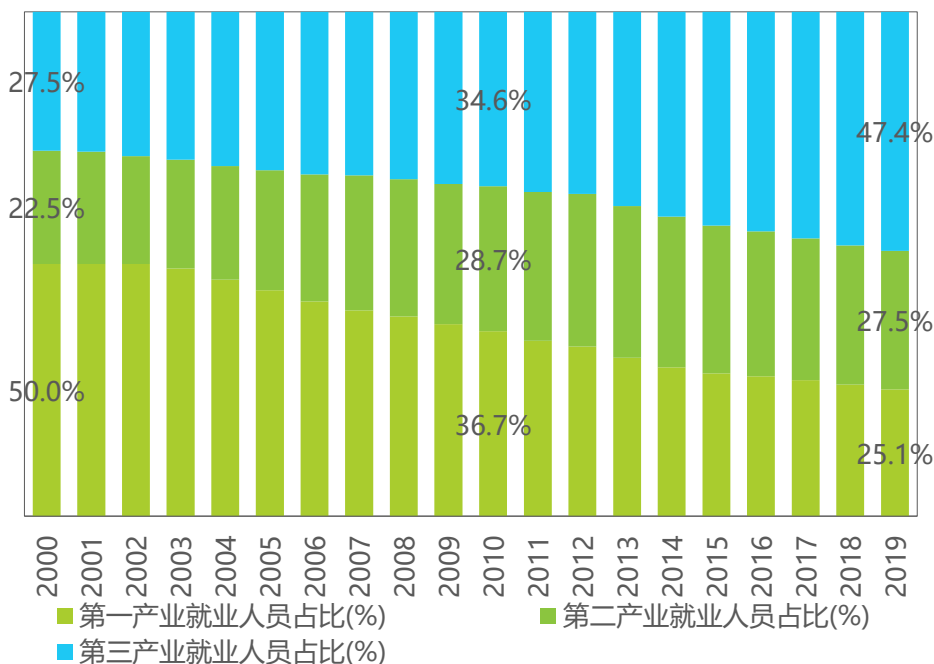
来源: 日本厚生劳动省。

灵活用工市场驱动力-产业

产业结构调整，第三产业用人需求上涨加速用工市场发展

近年来三大产业的结构持续调整，第三产业就业人数占比由2000年的27.5%上升至47.4%，上涨近20%，更多劳动力流向第三产业。产业结构变革激发了灵活用工市场的快速发展。根据国家信息中心的数据，2019年参与共享经济的人数约8亿人，其中服务提供者约7800万人。共享经济的发展推动了灵活就业、兼职就业、创业式就业等新就业形态的发展。在新业态的不断发展下，灵活的用工形式被越来越多的企业和求职者所接受。

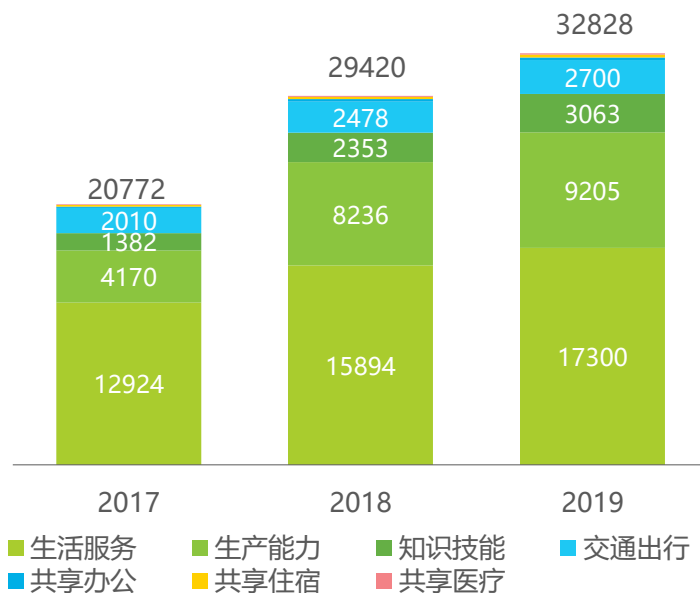
2000-2019年中国三大产业就业人员占比变化



来源：国家统计局。

2017-2019年中国共享经济各细分赛道规模

单位：亿元



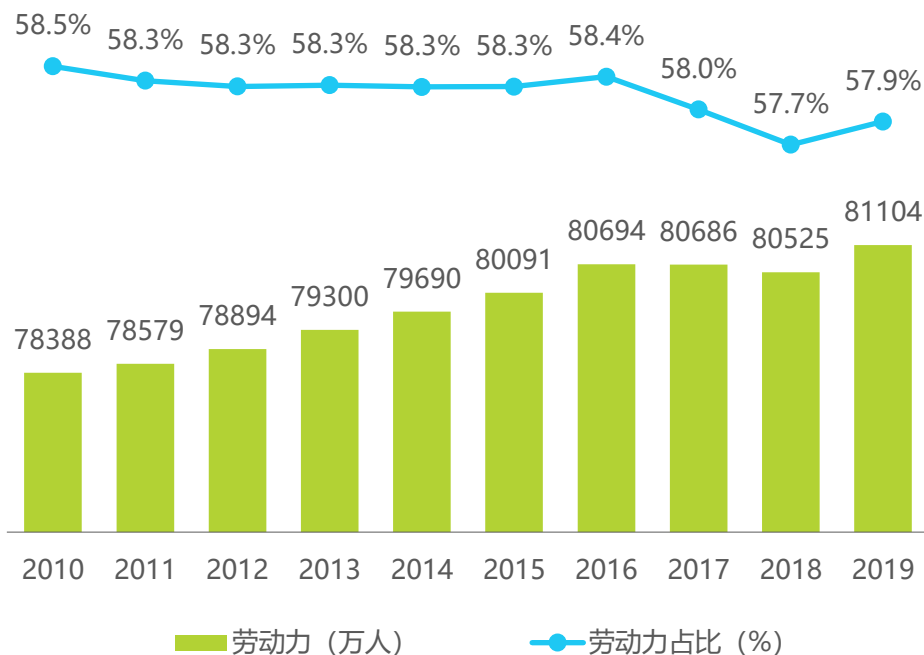
来源：国家信息中心。

灵活用工市场驱动力-劳动力

劳动力获取成本增加，催化灵活用工市场发展

近十年来，中国人口增长逐渐趋缓，老龄化问题日益凸显，劳动力数量不再成为红利。第一，从长远来看，尽管劳动力数量在上涨，但在整体人口中的占比近年来下降明显，招聘难度加大；第二，中国劳务市场供需比在近8年来逐步上升，显示劳动力供应的结构性短缺程度不断上升，导致劳动力获取成本逐渐增加，在企业的用工成本日益增加的压力下，企业增加了灵活用工的需求。

2010-2019年中国劳动力人口数量统计



2013Q4-2020Q2中国公共劳务市场需求/供给比率



来源：国家统计局。

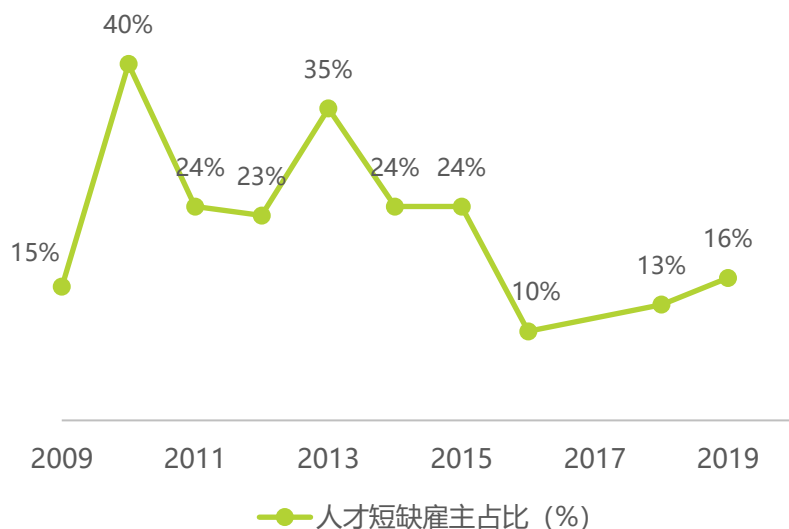
来源：中华人民共和国人力资源和社会保障部。

灵活用工市场驱动力-劳动力

中国大陆地区人才短缺明显导致用工成本上升

近十年来，中国大陆地区人力资源短缺的雇主企业占比呈现较为明显的上升趋势，2019年相比2018年上浮3%。中国高新技术的发展与应用加剧了制造产业升级，导致专业与创新领域内的专业人才短缺加剧，增加了获取成本。从短缺的专业类型来看，最短缺的岗位是销售人员、技术工匠，其次还包括技术相关人员、生产制造、专职人员等。这些岗位均体现出专业技能强、用工分布领域广的特征。

2009-2019年中国大陆地区人才短缺雇主占比



2019年中国大陆地区人才短缺专业类型



来源：万宝盛华中中华《2020中国大陆人才短缺调查》。

灵活用工市场驱动力-技术

HR SaaS技术支持人力资源服务商发展，提升服务效率

中国灵活用工市场的快速发展也依赖于SaaS技术在人力资源行业的应用不断深入。在SaaS技术的赋能下，人力资源服务商和其他平台在灵活用工赛道实现了飞速拓展。SaaS技术有效覆盖企业用人的全生命周期管理，提升了用工管理效率。从企业角度来看，SaaS技术有效帮助企业加快数字化转型的步伐，提升综合竞争力。**在前端人才招聘方面**，可高效实现大批量、短时间招聘管理，提升招聘效率。**在后端企业薪酬结算方面**，针对不同地区政策、不同薪税类型、不同雇佣形式，可以高效实现一键算薪。随着SaaS技术在人力资源行业中应用程度加深，驱动更多灵活用工市场中的玩家加强对技术的应用，提升竞争力。

HR SaaS在灵活用工市场的价值体现

01. 企业角度

高效实现大批量、短时间招聘管理，提升招聘效率

实现一键薪酬结算

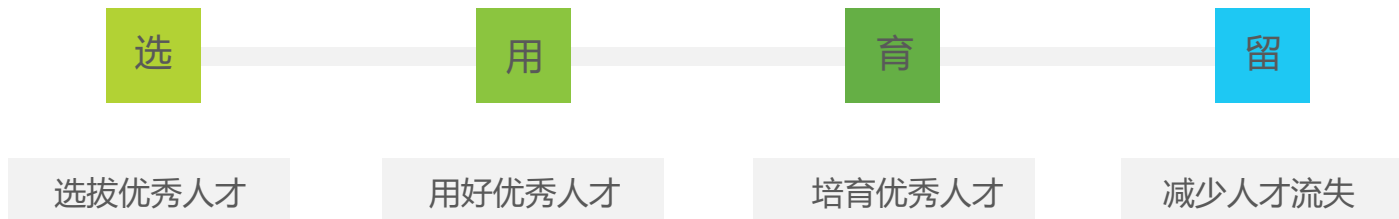
加速企业数字化转型，提升企业综合竞争力

02. 管理者角度

科学制定人才发展战略

整合人力资源各项管理功能，以模块化的方式简化流程

企业人才全生命周期管理



来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场驱动力-疫情偶发因素

疫情之后，员工共享的行为让更多企业和求职者接受并认可灵活用工的形式，催化灵活用工市场规范化形成

2020年年初，受新冠疫情的影响，部分企业停工停产，导致员工工作不稳定因素增加。在稳就业保就业的大背景下，企业采取共享措施，在不同企业之间的自发用工协调。共享员工本质上也是灵活的用工方式，在疫情期间一定程度缓解了企业之间的用工调剂，因此受到了社会的关注和部分企业的认可。2020年后疫情背景下，在降本增效的目标的驱动下，会有更多企业选择了灵活的用工形式。

2020年疫情期间员工共享B2B模式



中国灵活用工市场发展背景

1

中国灵活用工市场发展现状

2

中国灵活用工产业链核心角色分析

3

中国灵活用工典型服务商案例

4

中国灵活用工市场发展建议与趋势

5

灵活用工行业发展历程

起源自美国，成熟于发达国家，中国市场仍处在快速成长期

灵活用工诞生自上世纪20年代的美国，受其经济萧条的影响，灵活用工主要是为了解决失业问题和社会保障问题。随着全球化的发展，灵活用工逐渐引入其他国家，开始了全球性的发展。中国与之相比，发展时间相对落后。上世纪90年代，为解决下岗人员再就业问题，采用了劳务派遣的方式扩大就业。劳务派遣是中国灵活用工的初级形式。也正是因为劳务派遣的快速发展，催化了2014年劳务派遣相关规定的出台，规范了劳务派遣细节。同时，外包等形式应运而生，灵活用工市场逐渐多样化。自此，中国灵活用工市场发展20余年，支持政策还在出台、雇主还在探索新的用工方式、服务商还在进场，中国市场正处在快速成长阶段。

中国与海外国家灵活用工发展历程对比

美国

美国经济大萧条，
劳务派遣雏形诞生

美国Samuel
Workman人力资源
管理服务中心，创新
“人才租赁模式”，
开创劳务派遣先河。

美国

1948年，万宝盛华在
美国成立，灵活用工
开始在美国模式化、
业务化。

日本

- ✓ 1960年Recruit人
力资源公司成立
- ✓ 1985年出台《劳
务派遣法》

海外扩张期

海外萌芽期

20世纪20年代

20世纪40-80年代

美国

1995年，美国自由
职业者联盟成立。

1999年，在线外包
服务网站upwork前
身-Elance成立。

中国萌芽期

1990-2000年

- ✓ 1999年初为解决国有
企业下岗职工出中心
再就业的问题，采用
**劳务派遣的方式扩大
用工规模。**
- ✓ 1997年，万宝盛华大
中华区成立，开始进入
中国香港、台湾市场。

美国

2003年，在线自由职
业平台oDesk成立。

日本

2003年，第四次修订
《劳务派遣法》，逐
渐开放派遣限制。

中国探索期

2001-2013年

- ✓ 人力资源服务商开始
提供**外包服务，国内
用工方式逐渐多样化。**
- ✓ 这一阶段诸多人力资
源服务商开始探索灵
活用工业务。

美国

Elance和Odesk合并，
成为美国主流外包公司
Upwork。

中国发展期

2014-2019年

- ✓ 2014年，《**劳务派遣
暂行规定**》出台，规
范了劳务派遣细节。
- ✓ 这一阶段，新业态形
态受到政府鼓励。**政
府报告加大对灵活就
业、新业态形态的支
持。**中国灵活用工发
展逐步规范化。

中国快速成长期

2020年及以后

政策再支持灵活就业
发展，**拓宽灵活用工
发展渠道。**

同时疫情期间，企业
多平台自主号召**共享
员工**，促进了中国灵
活用工市场快速成长。

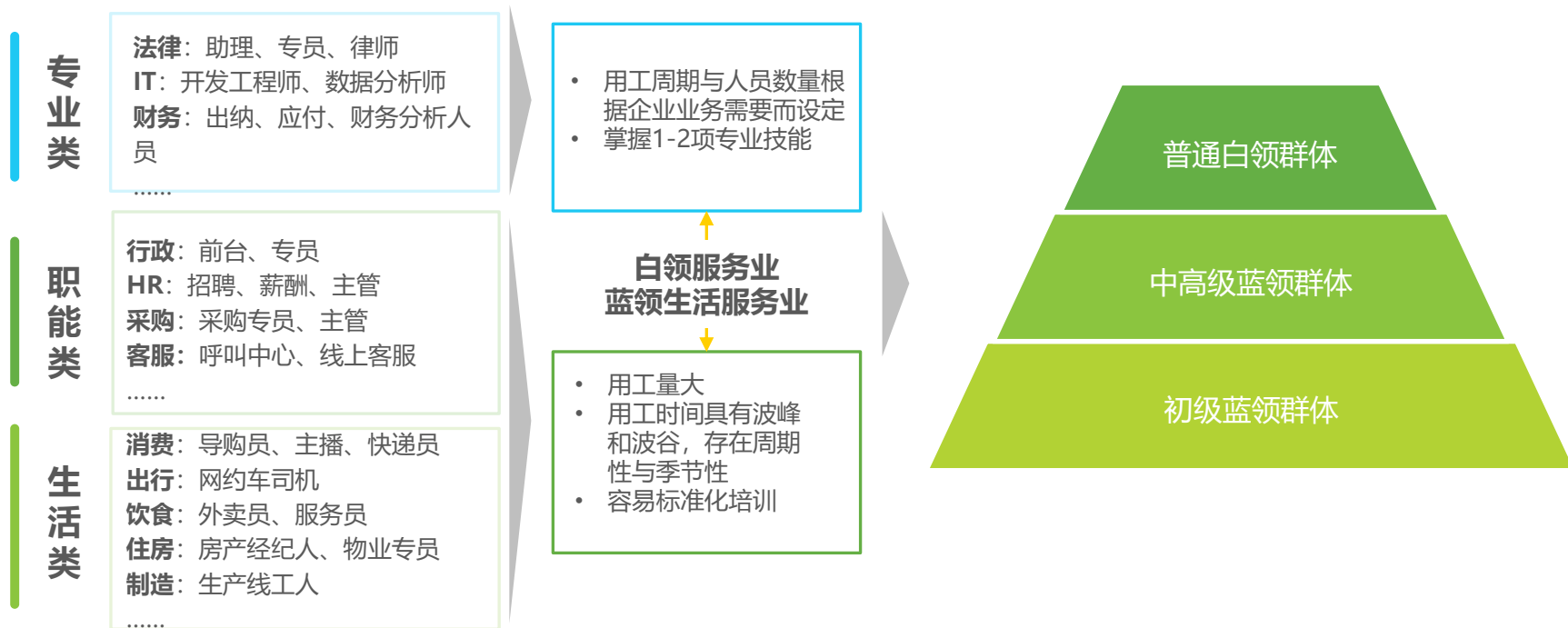
除外包形式外，还诞
生了众包、承揽等形
式。

灵活用工市场发展现状

遵循劳动群体金字塔模式划分，由下向上逐步渗透

围绕城市建设、企业发展及人民生活服务，各行业诞生出不同类型的岗位，这些岗位需求灵活，用工量大、用工时间不固定，易标准化培训上岗。灵活用工有效解决企业用工需求不确定等问题。目前，灵活用工市场涉及到的岗位主要聚焦在生活类、职能类和专业类，服务业岗位居多，涵盖的人群按照劳动群体金字塔模型可划分为蓝领群体和白领群体。其中蓝领群体体量更大，主要是因为近年来城市服务业快速发展，围绕消费者生活起居、衣食住行等岗位的用工需求增加，同时，在企业的发展过程中，对专业类人才如律师、IT人才的需求也在增加。因此，灵活用工自蓝领生活服务业向白领服务业逐渐渗透。

灵活用工市场岗位划分及覆盖劳动群体分布



来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工产业图谱

2020年中国灵活用工产业图谱



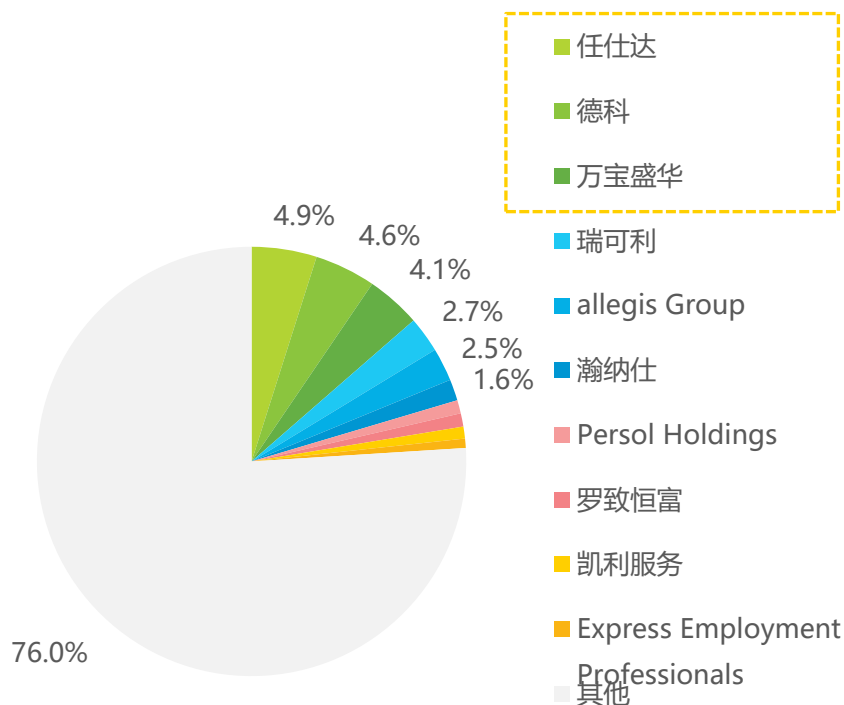
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场竞争格局

市场竞争格局分散，国内人力资源服务商服务优势各具特色

从全球人力资源外包公司TOP10营收分布来看，TOP10企业营收合计占比仅24%，各公司占比不超过5%，全球人力资源市场分散。国内，除了传统人力资源服务商之外，还有部分平台型互联网企业，市场玩家众多，这主要是因为灵活用工市场业务模式相对简单，易被复制。企业在不同赛道竞跑，形成各具特色竞争格局。

2020年全球人力资源外包公司营收占比



注释：按照2019年企业营收排名。
来源：SIA, HRoot。

部分传统人力资源服务商

企业名称	企业性质	行业分布	优势地域
万宝盛华大中华	外资企业	销售营销、信息技术、行政管理、客服	中国大陆、港澳台
任仕达	外资企业	人事行政、客服、工程技术、营销、信息技术	北京、上海、广州、深圳、天津、成都等
德科	外资企业	行政管理、制造业、信息技术、新零售、财务	上海、重庆、浙江、苏州、深圳
科锐国际	民营企业	人事行政、信息技术、财务、人事	大陆、海外
人瑞人才	民营企业	客服、信息验证	西南

部分互联网灵活用工服务平台

企业名称	企业性质	行业分布	用工性质
58同城	民营企业	生活服务、餐饮	兼职、非全日制用工
斗米	民营企业	网络主播、客服、销售营销、生活服务	兼职、非全日制用工
青团社	民营企业	快递物流、在线教育、餐饮、客服	兼职
金柚网	民营企业	餐饮、医药、物流、新零售、在线教育	外包、非全日制用工
独立日	民营企业	快消、零售、生活服务	兼职

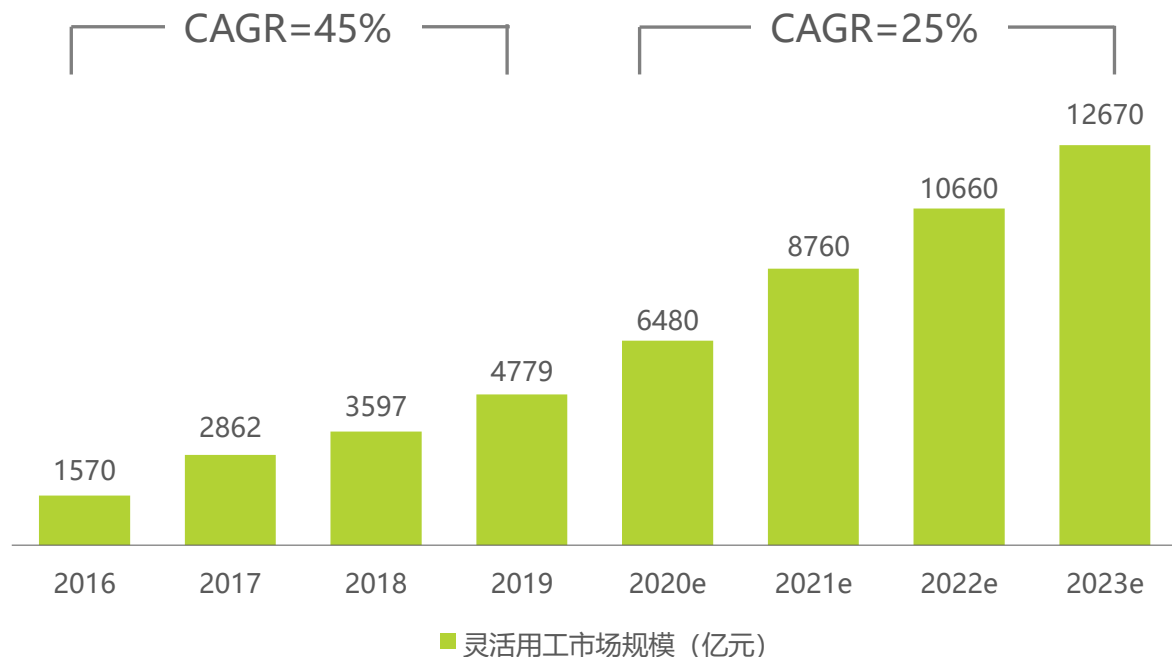
来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

灵活用工市场规模

2020年市场规模预估达到6480亿，发展前景可观

随着企业雇主灵活用工需求的涌现和劳动者对灵活用工方式接受度的提高，灵活用工市场规模得以飞速发展，2016-2019年高速发展，年复合增长率达到45%，2019年市场规模达到4779亿元。同时，2020年新冠疫情的爆发催化了灵活用工的应用，市场规模仍保持高速增长的水平。艾瑞分析认为，面对企业雇主需求的持续增加，人力资源服务商竞争激烈，与此同时，活跃的行业态势为头部玩家在竞争与合作中创造更多的机会，因此，艾瑞预计未来几年灵活用工市场将会继续保持中高速增长。保守估计，若未来年复合增长率维持在25%，预计2022年灵活用工市场规模将突破1万亿元。

2016-2023年中国灵活用工市场规模



注释：口径说明：1) 不包含劳务派遣，仅为外包模式下的市场规模；2) 含代发工资。3) 根据灵活用工人数*单人灵活用工每年的创收（员工创收价值+服务费）所得。

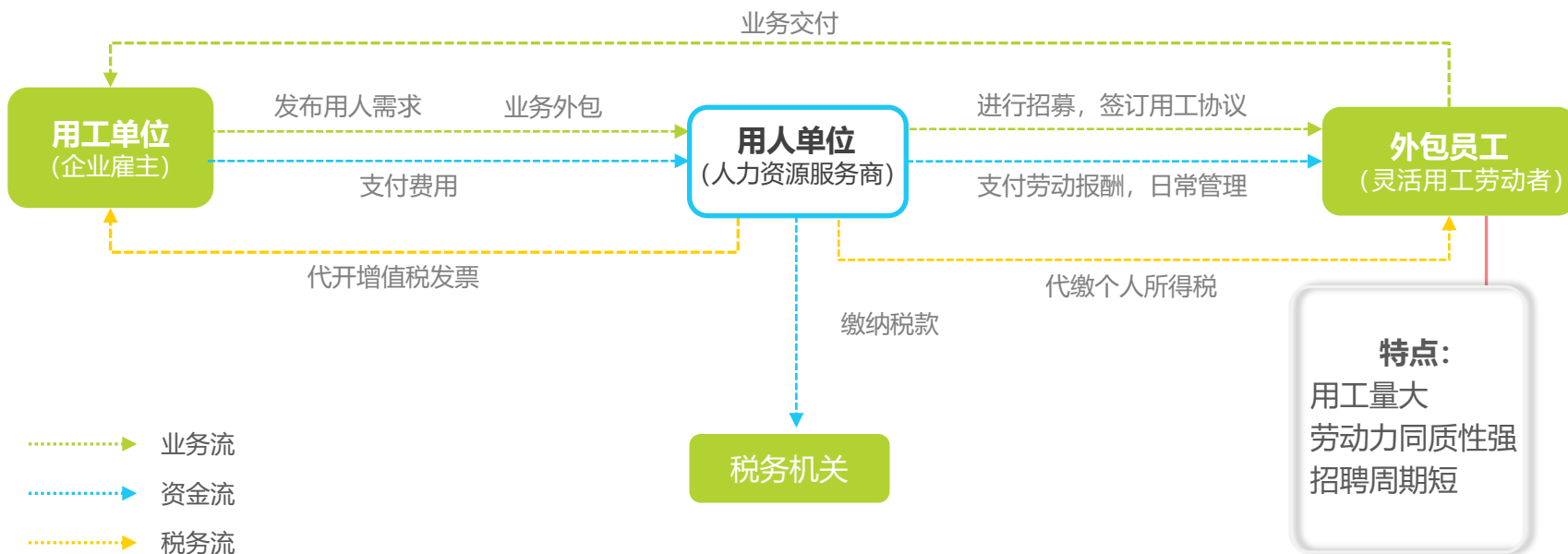
来源：艾瑞咨询根据人社部数据、HRoot、上市公司公告、WEC数据、行业专家访谈等，结合艾瑞数据模型推算。

灵活用工市场商业模式分析

服务商帮企业客户完成用人招募与管理，收取合理服务费

在外包模式下，灵活用工产业角色方包括用工单位、用人单位和外包员工。用人单位帮助用工单位实现用工的招聘和管理，而用人单位和劳动者只围绕工作内容开展考核与交付。从盈利模式来看，**用人单位的收入主要来自B端用工单位支付的服务费**。服务费可拆分为：**1) 直接按用人数量收取**。在人员成本基础上增加一定比例的服务费。**2) 按项目收取**。按照外包项目的执行周期、难度、体量等维度收取费用，但最终都会按照业务体量折合到用人数量中。用工企业对外包员工拥有使用权，但不具有归属权。使用权和归属权分离使用工单位降低用工管理的隐性成本，降低风险，人力资源的合理配置有效提升用工单位的劳动效率。

中国灵活用工（外包模式）商业模式分析



来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料自主绘制。

中国灵活用工市场发展背景

1

中国灵活用工市场发展现状

2

中国灵活用工产业链核心角色分析

3

中国灵活用工典型服务商案例

4

中国灵活用工市场发展建议与趋势

5



企业雇主



服务商平台



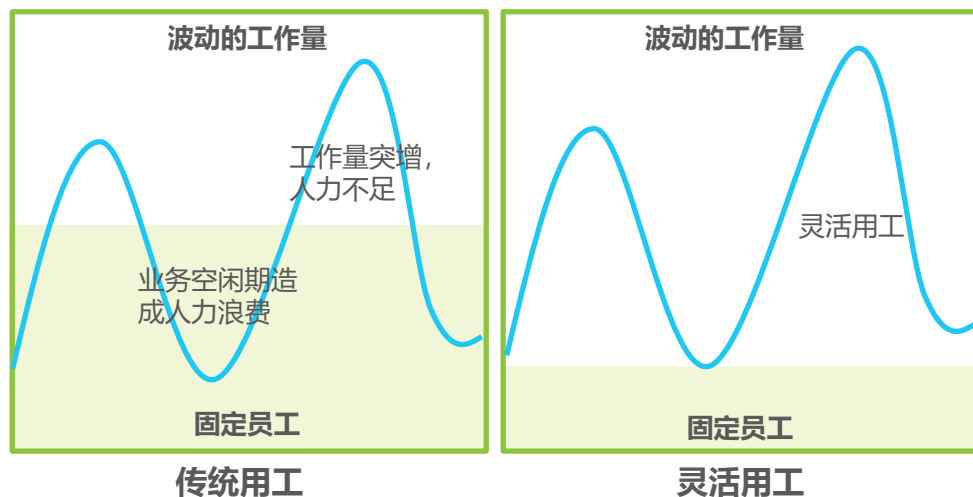
求职者

企业雇主：总体用工需求

核心解决人力资源合理配置的问题，降本增效是最主要原因

通常制造企业或服务企业，会遇到订单的“贸易性波动、季节性波动、时间性波动”等变动情况，而采用灵活用工的方式则有效解决在波动的业务量下人力资源浪费或人手不够的问题。随着灵活用工的逐渐成熟，采用灵活用工形式的企业越来越多，主要原因包括：1) **降低成本**，提升效率。2) **风险外部化**。3) **用工方式灵活化**。4) **招聘快速化**。企业将招聘、管理的需求交付于第三方人力资源服务商，可以集中内部核心资源开发核心业务，共享人力机构专业资源，提升整体运营能力。

企业波动的工作量下用工差别



企业选择灵活用工的主要原因

降本增效

- 将招聘环节外包，降低招聘成本。
- 灵活用工员工管理工作由人力资源服务商完成，企业雇主降低员工管理成本。

方式灵活化

打破地域、岗位等因素限制，用工方式更灵活。

风险外部化

将招聘、选拔、日常管理、福利待遇等风险外部化。

招聘快速化

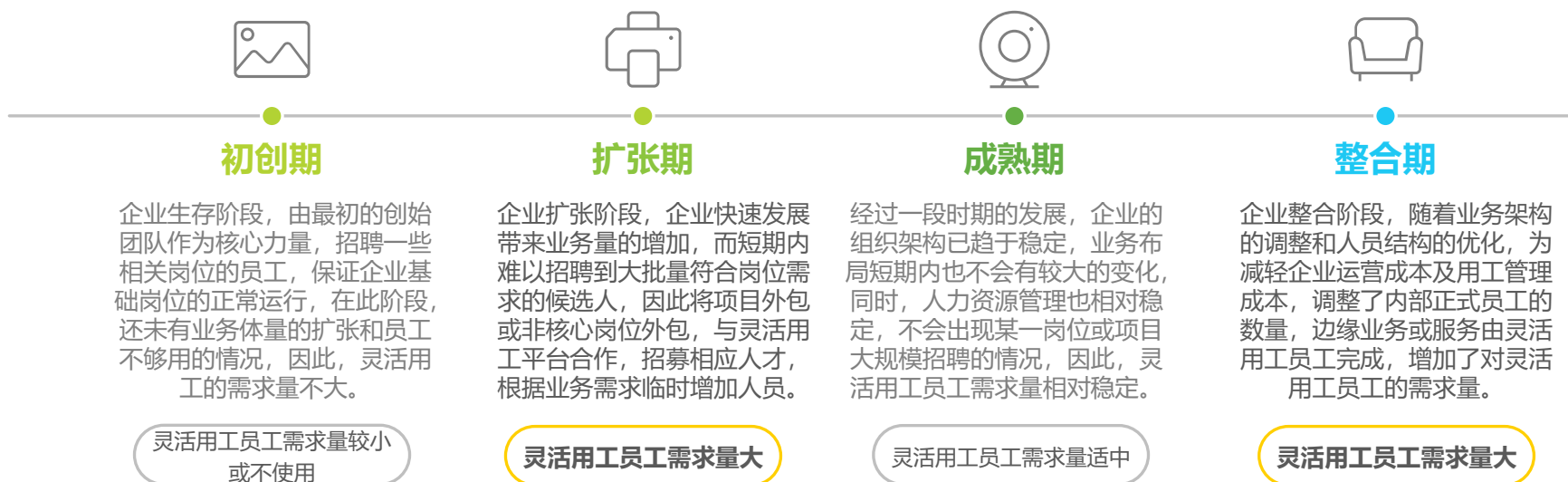
企业业务快速增长激发用人需求，灵活用工的方式可实现短期内大批量招聘到相关劳动力。

企业雇主：不同规模企业用工需求

企业扩张与整合阶段对灵活用工需求量大，符合宏观经济发展趋势下的灵活用工发展变化

企业发展周期中，存在因业务量变化而导致用工人数需求的变化。整体来看，扩张期与整合期对灵活用工员工的需求量较大。这主要是因为，企业扩张业务量增加，需要更多劳动力完成相应业务量，灵活用工短期内可以解决大量招聘的难题；整合期内，企业运营成本减少，但仍需支付内部员工除工资之外的“五险一金”，人力成本较高，企业为降低运营成本，选择由灵活用工员工来完成边缘业务或服务。企业的扩张期与整合期也分别对应了宏观经济向好和下行两个时期：经济向好，不断有新企业诞生，创造大量就业岗位，企业用人需求提升，但为避免用人风险，会率先招聘灵活用工员工；宏观经济下行时期，灵活用工通常为临时性、替代性较高的非核心岗位，合同签订期限通常较短，企业更易通过灵活用工进行人员压缩、成本管控。

企业发展周期与灵活用工员工需求量匹配情况



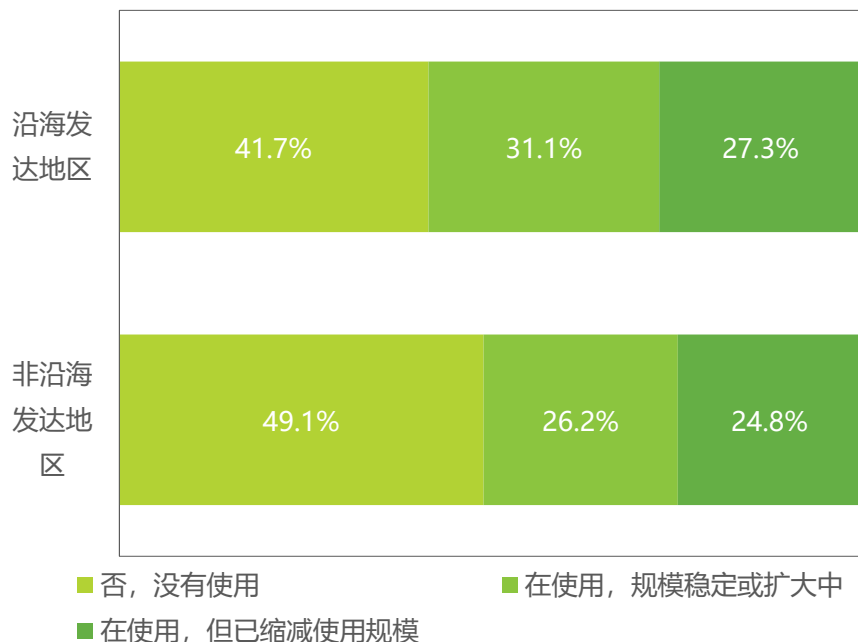
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

企业雇主：不同地域企业用工需求

沿海地区企业雇主对灵活用工使用更加成熟

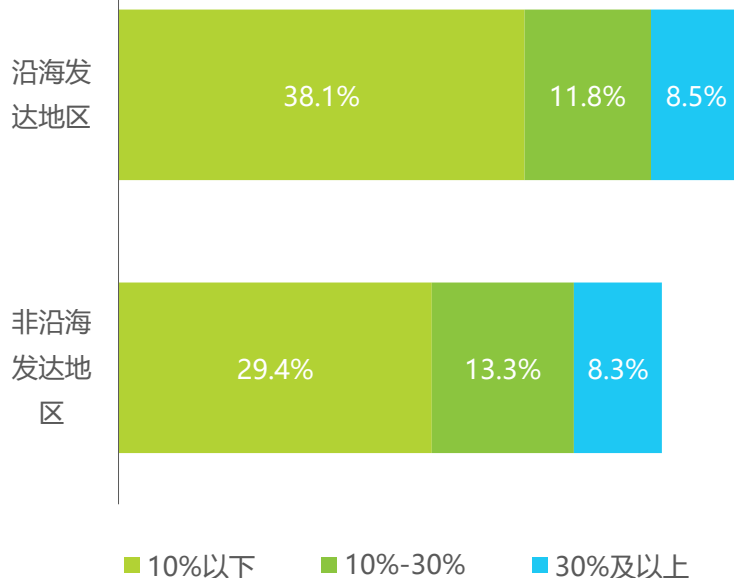
从使用灵活用工的企业雇主所在区域分布来看，沿海发达地区对灵活用工形式接受度更高，接近60%的雇主使用灵活用工，非沿海发达地区企业雇主相对保守，相较沿海发达地区雇主少10%。其中，沿海地区灵活用工员工数占总员工数30%以下的比例最大，接近50%。艾瑞认为，第一，由于沿海地区**产业经济发展迅速**，围绕手工业、服务业等行业的发展，以个体经营为单位的用工形式十分普遍，企业雇主对劳动力需求旺盛。第二，当地**劳动者对灵活用工形式的接受程度**相对非沿海地区**更高**。第三，**沿海发达地区对灵活用工的税收政策更包容与适配**。因此，沿海地区灵活用工发展更成熟，逐步会向非沿海内陆地区渗透，非沿海地区企业也会逐步提升灵活用工的员工比例。

2020年不同区域企业灵活用工使用情况



2020年不同区域企业灵活用工

占总体用工比例

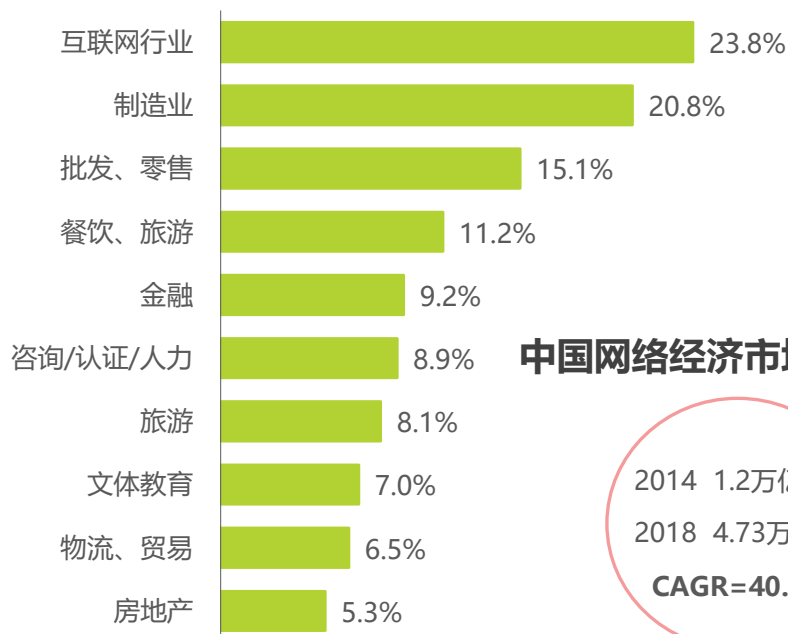


企业雇主：行业与岗位需求

聚焦以互联网为代表的服务业，销售岗位增量明显

互联网技术在产业中应用的成熟度越来越高，带动了互联网产业本身和周边产业的高速发展，创造大量就业机会。我国灵活用工的需求现阶段聚焦在以互联网为代表的行业中，互联网、制造业、零售业成为灵活用工员工需求最大的头部行业。从岗位渗透率来看，销售类、职能类、客服类、运营类岗位采用灵活用工形式的占比更高。艾瑞认为，中国网络经济市场营收规模的稳步增长将持续拉动就业，创造更多就业岗位，未来，行业用工需求缺口将依靠灵活用工的形式来缩小。

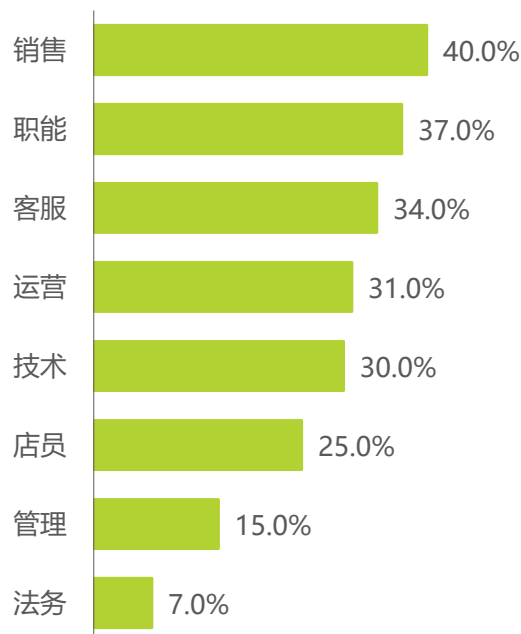
2017年中国灵活用工行业分布



中国网络经济市场营收规模

2014 1.2万亿元
2018 4.73万亿元
CAGR=40.9%

2019年中国灵活用工岗位渗透率



注释：网络经济营收规模指基于经营互联网相关业务产生的企业收入规模之和，覆盖网络媒体、文化娱乐、消费生活、互联网金融、在线教育、在线医疗、交通服务、企业服务等核心互联网赛道。

来源：万宝盛华中大中华《中国灵活用工与合规管理研究报告》，艾瑞咨询《2020年中国新经济产业发展研究报告》，《2019中国灵活用工及灵活就业研究报告》

企业雇主：使用灵活用工存在的痛点

用工管理不可控与员工归属感或成为雇主使用灵活用工的痛点

爱尔兰管理作家查尔斯·汉迪 Charles Handy 在其《非理性时代》一书中提出“三叶草组织形态”，以基本的管理者和员工为核心，以外部合同工人和兼职工人为补充的一种组织形式”。意在企业发挥自身优势，利用多元用工形态，打造自身整体竞争力，这也符合现今部分企业采用灵活用工形式的组织结构。但是企业在使用灵活用工过程中，也会面临以下问题：

1) 用工管理不可控。相比传统用工，企业降低了用工成本，轻过程管控，但在劳动力质量、工作积极性、工作保密度等方面存在不可控因素，**看得见的用人成本的降低还是看不见的用工质量潜在风险，是企业成本的博弈。**2) **员工缺乏归属感。**面对外包员工及兼职员工，企业是否有相应的激励机制；企业文化建设是否需要外包员工相符的价值观；**是否能够为外包员工带来归属感与企业认同感，也是企业面对的问题。**

企业用工组织形式



企业雇主灵活用工的痛点

用工管理的不可控

1. 员工质量不可控
2. 员工的工作效率不可控
3. 员工对工作相关内容的保密程度不可控

员工激励与归属感

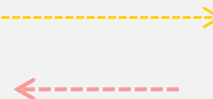
1. 对外包员工缺乏激励机制
2. 公司企业文化是否能够为外包员工带来归属感与认同感



企业雇主



服务商平台



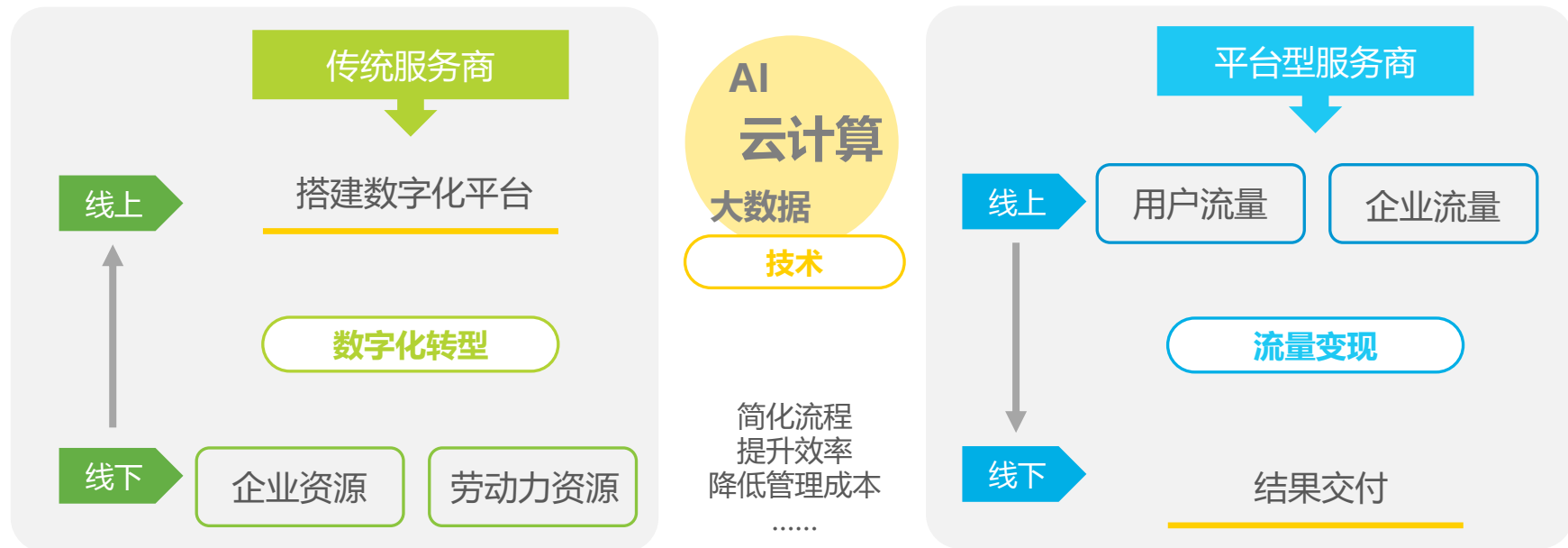
求职者

服务商：转型推动灵活用工行业发展

传统服务商数字化转型，平台型服务商流量转型

灵活用工模式通过人力资源服务商专业化、规模化服务的介入，提升了劳动力配置与使用效率。传统人力资源服务商成立时间久，且专注于线下企业与劳动者之间的交付，资源积累丰富，但随着企业数字化的加速转型，**传统人力资源服务商也由线下向线上拓展，利用技术搭建相应的数字化平台，实现数据聚合与高效匹配。**而基于互联网诞生的平台型人力资源服务商，依托流量红利，在线上积累了丰富的用户与企业流量资源，在劳动力招聘前端以线上化的优势迅速招募到雇主所需求的候选人。现今，平台型服务商基于线上的优势，**利用大数据、云计算等技术实现线上线下的打通，除了在前端招聘部分高效招募人才之外，也重视线下的结果交付。**技术赋能灵活用工平台，简化了招聘流程、提升管理效率、降低管理成本，服务商的双向转型加速了行业的发展。

技术赋能人力资源服务商转型，推动行业发展



来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

服务商：灵活用工发展存在的痛点

积累劳动力资源与提升交付水平是不同类型服务商面临的痛点

中国灵活用工的发展仍在成长阶段，在各行业的应用尚不深入，传统人力资源服务商和互联网平台型服务商均面临不同的痛点。对于传统人力资源服务商而言，其在线下已经积累了丰富的劳动力与客户资源，但随着企业竞争的加剧，**如何长期留存外包员工，成为服务商长期相对固定的资源**，需要服务商对外包员工进行相关培训，提升专业技能。对于互联网服务商而言，**线下交付能力与管理能力还存在相对较大的提升空间**。因此，无论是传统型服务商还是平台型服务商，有基于各自特征发展起来的优势，也有服务商之间相对存在的未能解决的痛点。未来，随着线上线下的不断融合发展，服务商之间的竞争将会白热化，灵活用工行业发展也将在竞合之间更加规范。

人力资源服务商发展痛点

长期积累劳动力资源

传统人力资源服务商凭借丰富的线下劳动力资源和企业客户资源打造自身灵活用工人才库，但随着竞争逐渐激烈，劳动力数据在多平台留存，传统服务商留住相关劳动力，积累劳动力资源才是关键。

量：依托人才库资源增加外包员工数量

质：服务商培养员工相关专业技能

传统型

平台型

提升交付能力

利用线上流量优势快速整合求职者简历，在线上完成求职者与企业雇主的快速匹配，但对于匹配到候选人之后的**交付能力**和**管理能力**成为平台型服务商目前未能良好解决的困扰。

量：利用流量推动人岗匹配的数量

质：从线上匹配落实到线下劳动力使用、管理，提升交付能力，积累线下资源

来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。



企业雇主



服务商平台



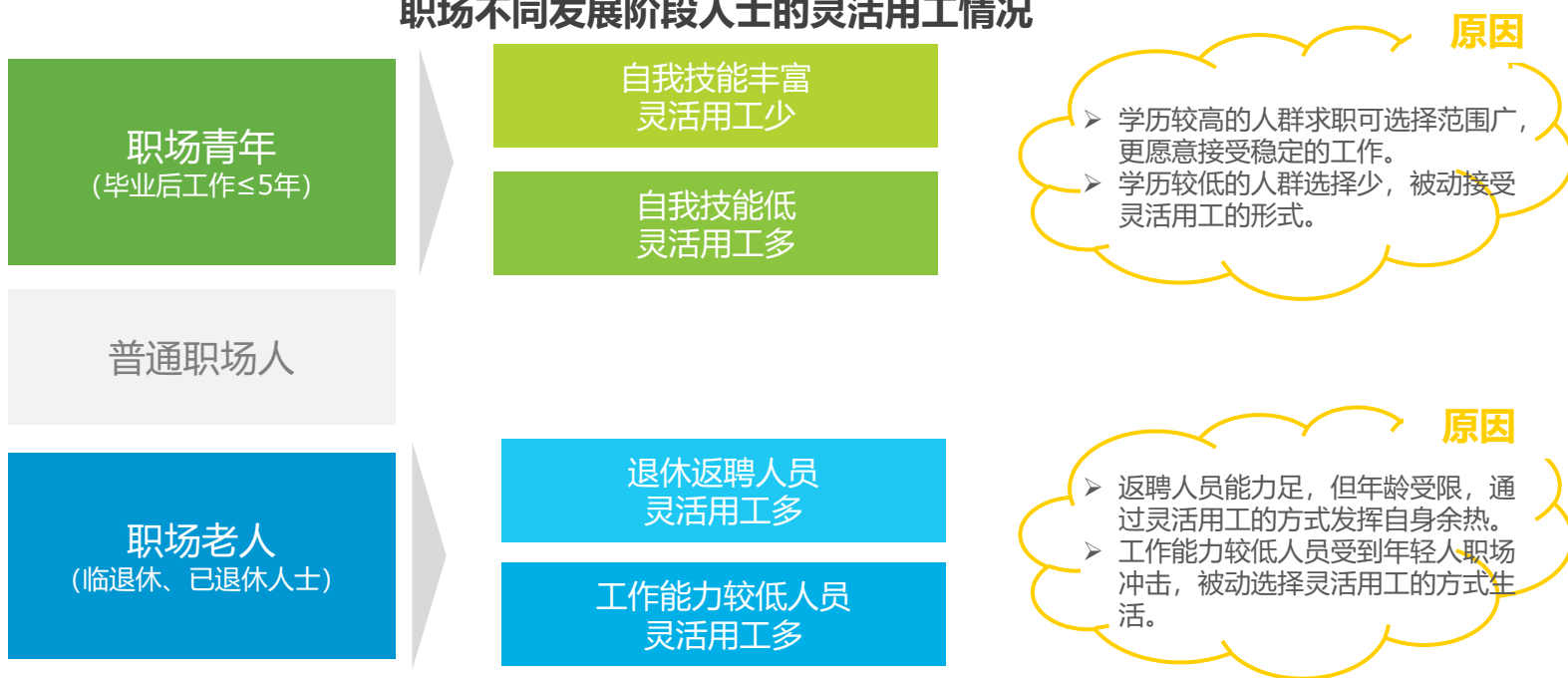
求职者

求职者：灵活用工劳动者分析（白领）

职场小白和临退休人员参与灵活用工方式较多

根据艾瑞与业内专家的探讨发现，职场人使用灵活用工的方式主要取决于自身工作能力的高低。工作年限少于五年，自身能力较低的人群采用灵活用工方式更多。这主要是受自身能力和学历的双重影响，学历较高、能力较强的人求职范围大，可选择范围广，对稳定还是灵活的工作状态有自己的选择。相反，能力不足、学历较低的人群或只能被动接受灵活用工。同时，临退休、已退休人员，灵活用工群体也会更多。能力较高人群退休后发挥余热，被用人方返聘，成就自我。能力不足人群受年轻群体的职场冲击，选择灵活用工的方式补充生活。

职场不同发展阶段人士的灵活用工情况

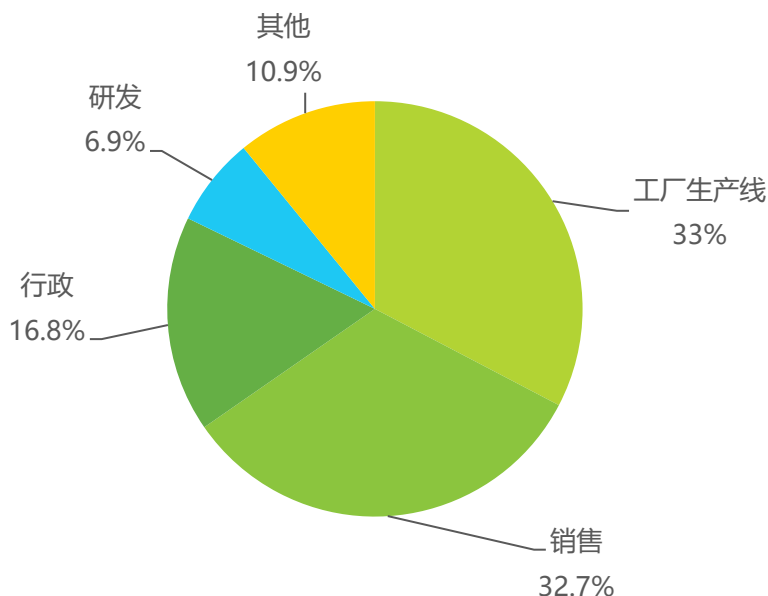


求职者：灵活用工劳动者分析（蓝领）

制造业灵工岗位更集中，新经济下外卖与快递也带动了灵活用工劳动者的增加

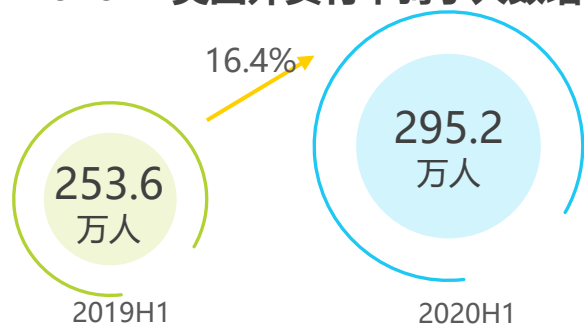
企业采用灵活用工主要是一些季节性、周期性项目，因此相对行政、研发等基础岗位，基础蓝领岗位人员需求变动大，灵活用工劳动者参与程度也更高。从科锐国际发布的灵活用工岗位分布来看，工厂生产线占比仍然最高。同时，在新经济发展环境中，外卖、快递已成为城市生活必不可少的领域，行业的发展对人员的需求十分旺盛，从事外卖与快递的人数近年来也在逐年递增，这也给了灵活用工劳动者更广泛的选择。因此，对普通蓝领群体而言，除了传统的制造业之外，外卖、快递等行业也给了普通劳动者更多的就业机会，在促进行业发展的同时实现自我价值。

2019年科锐国际灵活用工岗位分布

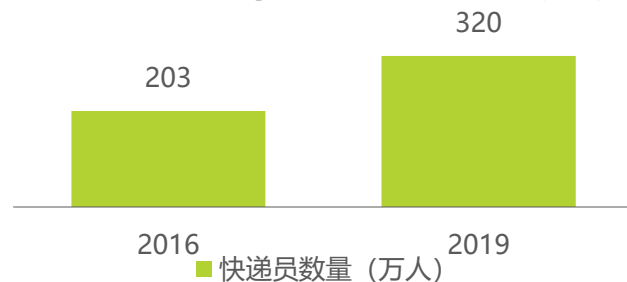


来源：科锐国际公司公告。

2019H1-2020H1美团外卖有单骑手人数增长情况



2016-2019年中国快递行业就业人数



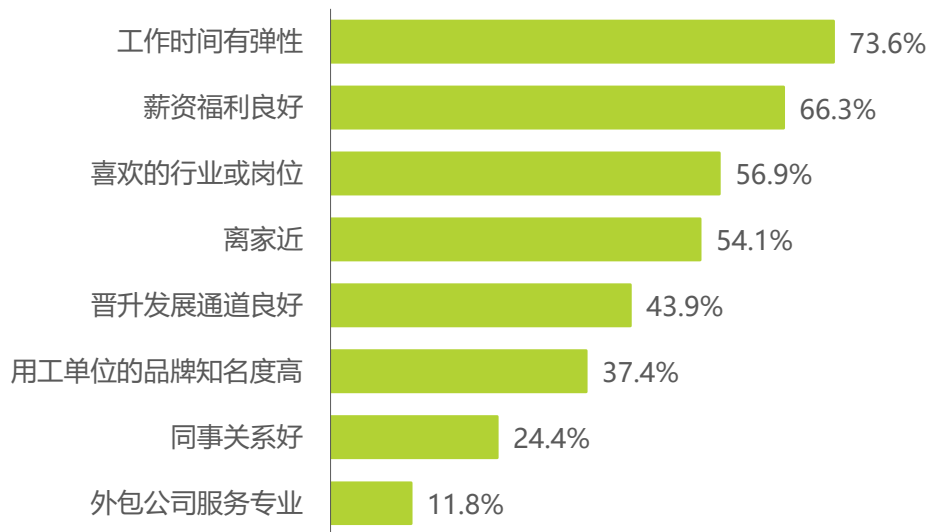
来源：快递人员就业数据来自全国社会化电商物流从业人员研究报告，国家邮政局。

求职者：选择灵活用工的原因

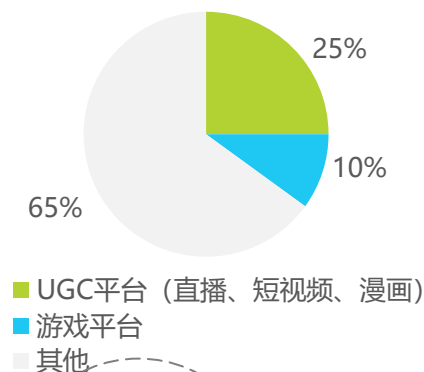
不得不选和对自由生活的向往是劳动者选择灵活用工的主因

灵活用工劳动者选择灵活用工，一方面是求职者不得不选的就业方式，另一方面是出于对自由生活的向往和对喜爱的工作的追求。1) **被动接受**。部分求职者当下喜欢的岗位和公司只有灵活用工的方式，因此求职者被动接受这种用工模式，以此为跳板作为未来留在目标公司的路径之一。2) **主动追求**。从整体求职者来看，弹性的工作时间是最大的吸引力。同时，随着未来Z世代的成长，越来越多的Z世代步入社会参与就业，他们伴随互联网成长起来的天性使然，自我意识强烈，对工作方式与内容有个人独特的理解，因此会有更多Z世代参与灵活就业，为自己打工。根据相关研究，一线城市Z世代用户，近1成用户曾从泛娱乐应用获取收入，UGC平台是主要的收入来源渠道，收入主要来自于打赏。随着泛娱乐平台的飞速发展，现今会有更多用户获得收入，方式除了打赏还会有广告收入、电商收入等。

2019年中国灵活用工求职者选择原因



Z世代收入来源主要平台



男女生获取收入的优势平台



来源：《2019年中国灵活用工发展白皮书》。

来源：《创造未来——红杉00后泛娱乐消费研究报告》，艾瑞咨询研究院自主绘制。

求职者：使用灵活用工存在的痛点

工作不稳定、缺乏社会保障、薪资的不透明是现阶段亟待解决的问题

企业采用灵活用工能够节约人力成本，增加效益的利好同时，也意味着企业的成本需要人力资源服务商和求职者来承担。而大部分劳动者在灵活用工市场中处在相对被动的状态，面临一些不稳定问题。**1) 工作不稳定。2) 缺乏社会保障。3) 薪酬不完全透明。**这三大痛点也是现阶段灵活用工劳动者安全感缺失的主要问题，也可能导致劳动者灵活就业积极性降低。

目前，人力资源市场中的人力资源服务商数量庞大且分散，发展各具特色，市场激烈竞争与略显滞后的监管，使部分小服务商游走在“灰色地带”。如何给予求职者安全感，需要政策、企业、服务商共同发挥作用，这些问题亟待政府调整改进政策和监管。企业和求职者在选择第三方人力资源服务商的时候，需要注意服务商的资质与规模问题，与服务商签订具体的合作协议，同时，服务商也应当在政策监管之下，为企业降本增效的同时，保障求职者权益。

灵活用工求职者用工痛点

工作不稳定

企业基于工作需要设立的相关岗位外包、项目外包等，求职者对自己喜欢的工作没有主动权，且面对长远职业规划，灵工求职者升职路漫漫。



缺乏社会保障

灵活用工劳动者相比正式员工，更难受到充分法律保护，如若产生劳动纠纷，无法得到充分的社会保障服务。



薪资不透明

劳动法规定同工同酬，但对灵活用工员工而言，同工不同酬、工资低于法定标准等问题仍然存在。



中国灵活用工市场发展背景

1

中国灵活用工市场发展现状

2

中国灵活用工产业链核心角色分析

3

中国灵活用工典型服务商案例

4

—— 服务商
—— 企业雇主

中国灵活用工市场发展建议与趋势

5

全球：日本人力资源企业Recruit案例

历经60载，通过并购与信息化建设不断扩展全球业务布局

Recruit是一家起家于日本的全球人力资源公司，于1960年成立。公司前期围绕生活服务在招聘、餐饮、住房、二手车交易等领域均有布局。自2006年期，开始全球范围内外延式扩张，主要通过收购的方式进军北美、欧洲、澳洲等市场，在不断并购中成功开辟人才信息新业务，带动集团整体增长。同时，公司在互联网发展的浪潮中拥抱变革，由纸媒向PC、移动端媒体转变，通过科技赋能实现转型。近两年来，在SaaS技术在各行业应用成熟度不断增加的背景下，Recruit集团也在通过信息化手段提升业务运作效率。

日本人力资源公司Recruit集团发展历程梳理

1960-2006	2006-2017	2017-2020
业务发展	全球扩张	业务升级
布局招聘、餐饮、住房、二手车交易、旅游、婚庆等，初探线上业务	通过并购布局欧洲、美洲、澳洲等市场，大量收购人力外包公司，深度发展在线业务，打造生活服务平台。	拓展SaaS业务，推动产业升级。
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1960 公司成立 ✓ 1962 出版Invitation to Companies为大学生提供就业服务 ✓ 1976-1993 涉猎住房信息、二手车、旅游、婚庆产业 ✓ 1985 建立Recruit U.S.A, 为日本企业在美国招聘提供服务 ✓ 1995 创立ISIZE, 涉及在线媒体服务 ✓ 2006 收购前程无忧15%股份，并于11年增至41.2% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2010 收购美国人力外包公司The CSI Companies ✓ 2011 创立Study Sapuri, 提供在线学习服务 ✓ 2011 收购人力外包公司Staffmark, Advantage Resourcing, 进军美国、欧洲 ✓ 2012 收购美国在线招聘网站Indeed ✓ 2013 收购印度猎头公司NuGrid Consulting, 收购猎头公司伯乐管理有限公司（中国）、英智（中国） ✓ 2015 收购澳大利亚人力外包公司Chandler Macleod, Peoplebank ✓ 2016 收购USG People, 主营欧洲地区人力外包服务 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2017 收购全球最大酒店客户反馈平台TrustYou ✓ 2018 推出AirSHIFT, 一款基于SaaS的轮班工作管理程序 ✓ 2018 成立Indeed Assessments, 提高招聘效率 ✓ 2018 收购美国在职职位和公司信息网站Glassdoor ✓ 2018 收购加拿大求职网站Workopolis.com ✓ 2019 开发Air Business Tools, 拓展SaaS业务
纸质媒体	移动媒体	数字化

注释：只选取部分关键事件梳理。

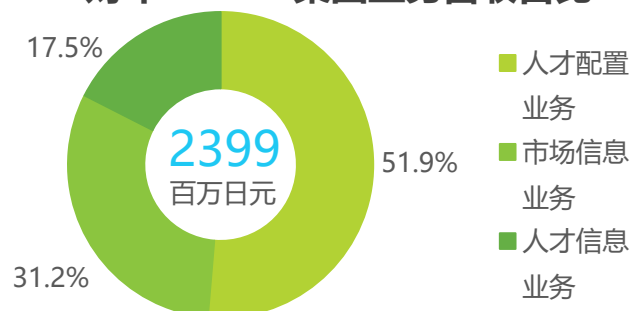
来源：艾瑞咨询研究院根据Recruit holdings公司公告整理。

全球：日本人力资源企业Recruit案例

人才配置业务占公司营收过半，背靠日本面向海外提供服务

从Recruit集团业务分布来看，公司业务主要集中在人才配置(Staffing)、市场信息(Media & Solutions)、人才信息(HR Technology)，其中人才配置业务占比超50%，是公司营收的大部分来源。在这部分业务中，公司依靠日本市场，通过并购打通北美、欧洲和澳洲，为全球市场提供一系列人才配置解决方案服务，其中日本市场营收规模占比最高。在日本市场最主要的领域除了通用类岗位-办公室文员、销售之外，还有受日本化妆品行业发展而产生的相关岗位，具有一定的行业特色。

2019财年Recruit集团业务营收占比



Recruit集团人才配置业务核心岗位分布 (以日本市场为例)

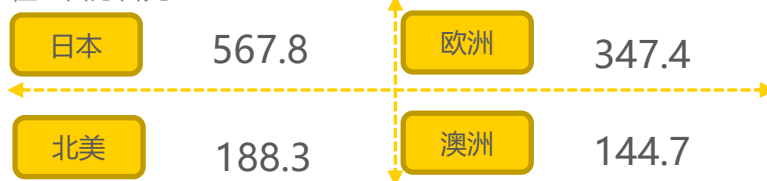


Recruit集团人才配置业务分布国家



2019财年Recruit集团人才配置业务各国营收规模

单位：百万日元



注释：2019年财年是指自 2019年4月1日至 2020年3月31日。

来源：Recruit holdings 公司公告。

中国：万宝盛华大中华案例-业务布局

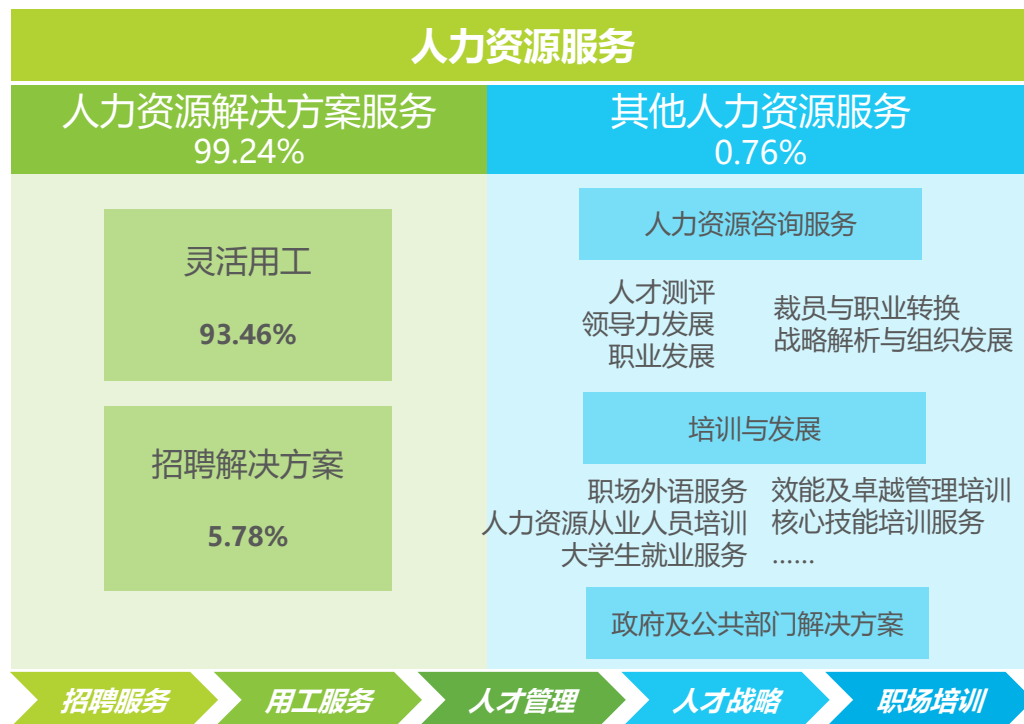
深耕人力资源行业20余年，服务涵盖人才全生命周期

万宝盛华大中华大股东 - 万宝盛华全球 (ManpowerGroup Inc. NYSE:MAN) 是全球人力资源解决方案及服务的领导者。MAN总部设于美国威斯康星州，是一家财富500强企业，运营历史长达70多个年头。万宝盛华于1997年进军中国，在香港和台湾开展业务。随后于2003年及2007年进军中国大陆和澳门，2015年战略联盟中信产业基金，加速布局本土战略并在2019年于港交所上市（股票代码：2180.HK）。万宝盛华大中华提供覆盖职场全流程及人才全生命周期的服务，满足市场灵活多变的需求。根据公司2020年财报营收数据，灵活用工业务占比为93.5%，是万宝盛华大中华的核心业务板块。

万宝盛华大中华核心业务分布

万宝盛华大中华公司发展历程梳理

- 1997** 万宝盛华服务香港及台湾办事处分别成立
- 2003** 万宝盛华中国大陆第一个办事处成立
- 2007** 万宝盛华澳门办事处成立
- 2008** 万宝盛华在中国大陆推出灵活用工服务
- 2015** 万宝盛华大中华战略联盟中信产业基金，加速布局本土战略
- 2019** 万宝盛华大中华在港股主板上市



来源：艾瑞咨询研究院根据万宝盛华大中华提供资料整理。

注释：各业务占比依据2020年万宝盛华大中华财报披露营收数据计算。
来源：万宝盛华大中华财报。

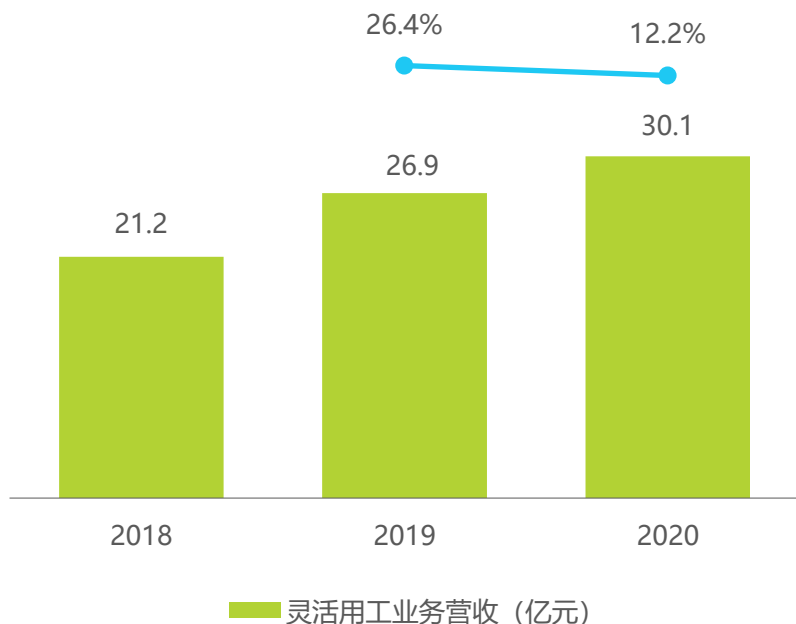
中国：万宝盛华大中华-灵活用工业务解读

iResearch
艾瑞咨询

灵活用工营收与用工人数均同比稳步增长

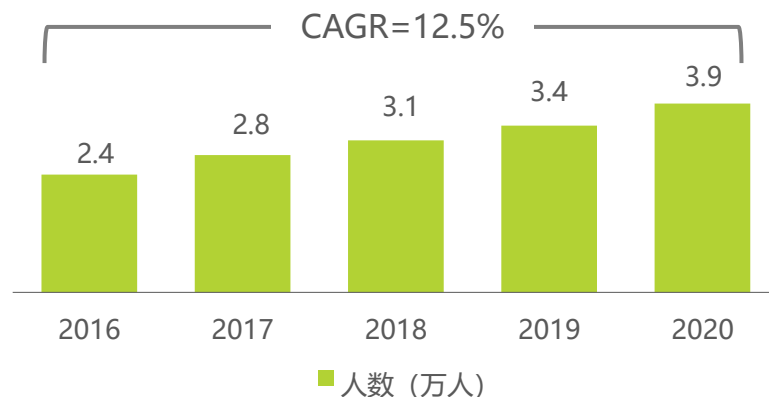
从万宝盛华灵活用工业务的营收来看，近三年灵活用工业务营收持续增长，2020年突破30亿元，相较上年增长12.2%。同时，万宝盛华大中华灵活用工员工人数在2020年累计超过3.85万，近三年年复合增长率达到12.5%。万宝盛华大中华灵活用工业务的快速增长得益于大陆地区企业的高速发展，用工需求十分明显。如5G、AI、云计算等技术的发展，对信息技术人才的需求量激增，因此未来针对IT技术外包的业务会越来越多。

2018-2020年万宝盛华大中华灵活用工业务营收统计



来源：万宝盛华大中华公司财报。

2016-2020年万宝盛华大中华灵活用工人数统计



万宝盛华大中华灵活用工业务拓展领域

IT专才及项目外包

职能岗位、共享中心
外包商业/工程及制造
外包

营销外包

来源：万宝盛华大中华财报，招股说明书。

中国：万宝盛华大中华-产品布局

技术赋能企业数字化转型，围绕职场打造人资服务生态系统

随着传统企业拥抱互联网技术的程度不断提高，企业数字化转型已成为企业高速发展的动能。万宝盛华大中华运用技术手段在前端赋能“职场+”，涵盖工作、生活、发展三大场景，打造“核心招聘能力”，升级传统招聘模式。同时，公司运用技术在后端构建数字化平台，强效支撑产品数字化运转，助推公司传统线下业务高速发展。构建AIS系统为前端“职场+”科技提供源动力，iPerm系统为所有业务线强化核心招聘能力。公司数字化产品布局意在完善自身业务体系，强化品牌优势，充分把握人资市场的强劲增长潜力。

万宝盛华大中华公司技术赋能产品布局



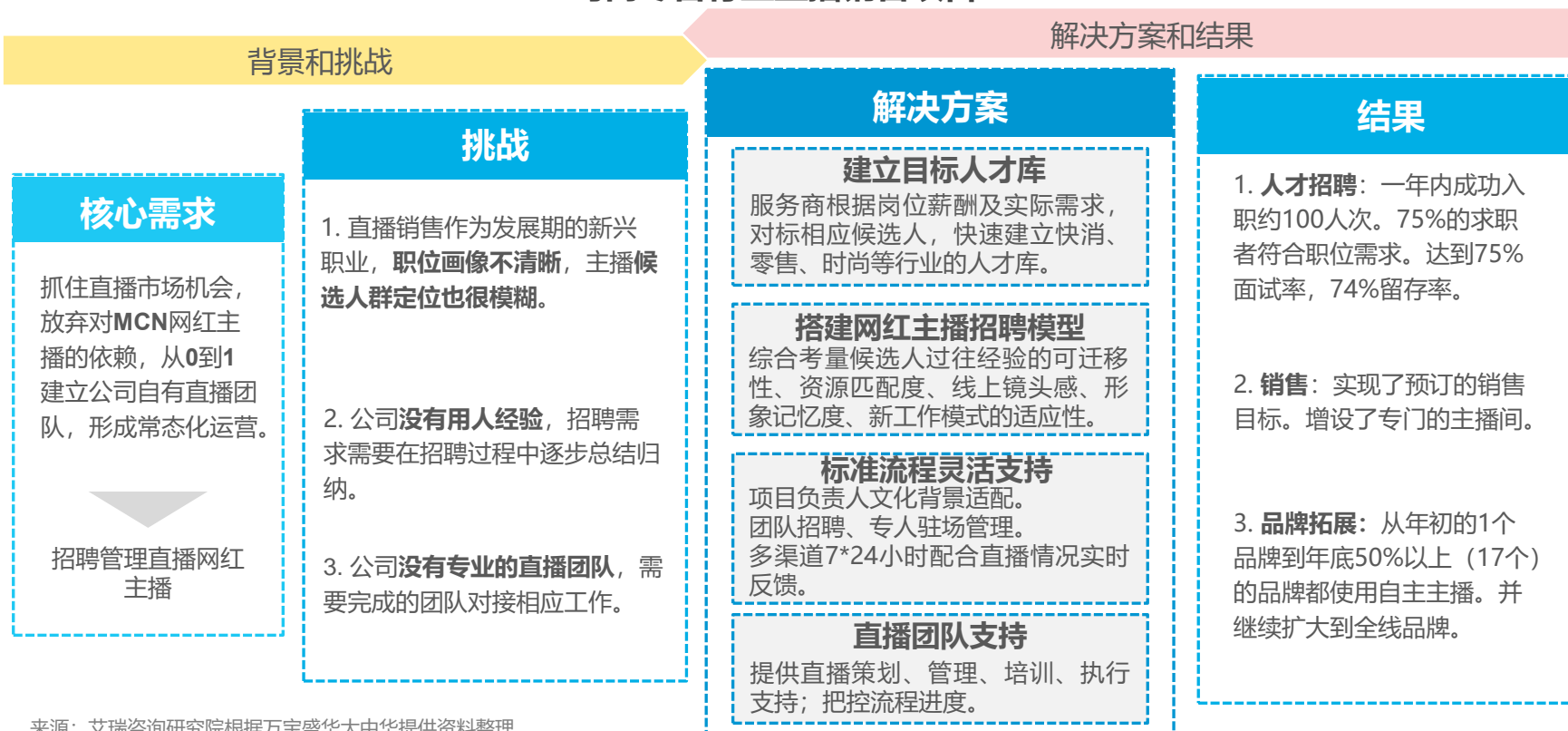
来源：艾瑞咨询研究院根据万宝盛华大中华提供资料整理。

时尚零售行业A公司直播销售案例

2020 “直播销售体验” 下的灵活用工

零售行业近几年面临新流量，新体验，新消费的“三新”现状，而直播电商将内容和电子商务融合，驱动了零售行业直播电商的爆发式增长。在同KOL、网红主播合作的效能越来越有限的前提下，A公司于2020年尝试自建直播销售团队。但作为新型职业，A公司对于职位需求及候选人画像均较模糊，也无相关用人经验，想要短时间、大批量招聘到符合的人才，需借助第三方搭建团队。考虑到直播人才是这个需求最为关键的因素，**A公司没有选择和MCN公司合作，而是尝试和擅长招聘、管理的人力资源服务商合作。**

时尚零售行业直播销售项目



来源：艾瑞咨询研究院根据万宝盛华大中华提供资料整理。

高科技芯片制造业B公司BPO案例

基于业务拓展与战略转型发展，通过灵活用工将生产线外包

B企业在数年前，基于业务发展和战略部署调整，进行工厂迁址。以此契机计划进行用工方式的变革——希望通过更好的人才招聘和产线管理方案，解决目前招聘难、招聘慢以及内部HR和用人部门时间和资金成本持续增长的问题。

最终决定尝试BPO形式，进行产线外包。全权交给人力资源公司负责，不再参与日常招聘、生产和管理，聚焦交付结果。

高科技制造业产线外包项目



1. 如何快速精准招满所需人才？

人才需要满足“被认可的专业能力+更高强度的单位时间工作效率与工作产出+可接受灵活的任务安置”三大资格



2. 如何通过管理保证生产质量及降低流失率？

通过培训提升员工的胜任度，通过管理提升员工对于外包职位的认可和接受

人力资源服务商解决方案和结果

招聘聚焦资源拓展

整合内部线上线下招聘资源，拓展招聘渠道。

结果：从第一次招聘50人产线合作到2020年超过500人的产线BPO合作。

产线管理三重奏

- ✓ 驻场服务组建
- ✓ 管理体系优化
- ✓ 企业文化宣培

效果：产品数量和质量合格率100%，周期内人员流失率低于2.5%。

合规为第一基本

合规生产，符合生产运营和ISO（管理体系认证）、RBA（责任商业联盟准则）

效果：满分通过内外部合规审核

电商C公司IT人才外包案例

公司IT专才外包需求旺盛，国际化人力资源服务商加入解决难题

C公司是一家国内头部的电子商务平台，受益于中国电商环境的发展红利，对于IT专业人才和IT项目外包一直需求旺盛。在过往，主要是和本土知名IT解决方案与服务供应商合作，会存在人才供应不足、外包员工难以融入以及成本过高等问题。2020年，决定引入具有更成熟灵活用工体系的国际人力资源服务商介入。期待其全球资源和专业能力解决挑战。

电商公司IT人才外包需求案例

背景和挑战

解决方案和结果

背景需求

抓住电商红利，拓展公司IT人才队伍。

对IT专才外包和ITO需求旺盛

问题&挑战

- 招聘挑战：**多城市多业务线同步招聘，时间紧，业务岗位差异大，公司面临IT人才的需求和供给的巨大偏差。
- 管理挑战：**如何让外包员工顺利接受管理、接受企业文化的差异融合、接受工作内容短期高频协调调整。
- 成本挑战：**公司招聘预算未提升甚至减少。

解决方案&结果

招聘方案

- 1) 利用国际化服务商全国及全球资源。
- 2) 使用专业的招聘“天龙八步方法论”客观告知候选人工作状态与环境等，将员工环境融合度风险降到最低。
- 3) HR及用人部门介入招聘环节，共建招聘标准。

管理方案

- 1) 服务商管理人员驻场
- 2) 共同搭建职业发展规划、薪资福利体系和文化建设，让外包员工迅速熟悉与适应企业文化。
- 3) 招聘和管理流程全部数字化，进行每一个环节的效能和成本优化。

效果

- 到面率、入职率、人才匹配度：高于以前**10%-20%**
- 3个月内离职率：**低于10%**，低于以前**20%-30%**。

来源：艾瑞咨询研究院根据万宝盛华大中华提供资料整理。

互联网D公司共享客服中心案例

疫情数字转型下，共享客服中心升级为“新客服”

D企业，基于自己的互联网业务在不同行业不同地域的快速渗透中带来的客服需求。近几年开始采用“共享客服中心”进行集中化管理。2020年疫情爆发之后，D企业发现内部对于“客服中心”的需求进入爆发式增长，不仅仅是需要更多的客服人员，更需要基于数字化的客户服务升级。

D企业的“客服中心”从建立起就采用灵活用工形式，在过去的几年中已经有专业服务商在服务。目前基于2020新的需求，不仅仅需要既有合作方的快速调整，也急需新鲜血液的加入进行基于数字化服务体系下客户服务。

互联网公司共享客服中心案例

背景

2020年疫情爆发之后，“客服中心”的需求进入爆发式增长。位于全国三地的全国呼叫中心，产生了大量基层客服人员的用工缺口。

需求

需要服务商提供基于数字化的客户服务能力

解决办法

新客服理念

以“新客服”的服务理念为核心打造数字化服务流程。基于新客服，将成本中心转化为价值中心的目的，D公司和服务商共同打造RPA人工智能客服驱动的服务流程。打破地域空间，语言，时间等限制，打通产业链，提供完整的客户服务体验。

招聘和管理

1. 招聘

人力资源服务商采取线上科技求职平台+社群，结合线下专场招聘会的方式，快速深度抵达候选人人群。

2. 管理

通过运营科技平台进行员工考勤，薪酬福利结算，技能培训与发展等。

效果

人才招聘

到面率、入职率、人才匹配度在采用了新的招聘模式后，相较之前提升10%-20%。

人才离职率

“新客服”项目三个月内，员工离职率相较之前降低20%。员工会认为自己所从事客服工作会提升自己的数字化技能，会增加自己的个人的竞争力。

运维效率

“新客服”理念下的数字化服务流程，借助人工智能技术。同样数量的员工在三个月内完成了以前五个月的工作量。

来源：艾瑞咨询研究院根据万宝盛华大中华提供资料整理。

中国灵活用工市场发展背景

1

中国灵活用工市场发展现状

2

中国灵活用工产业链核心角色分析

3

中国灵活用工典型服务商案例

4

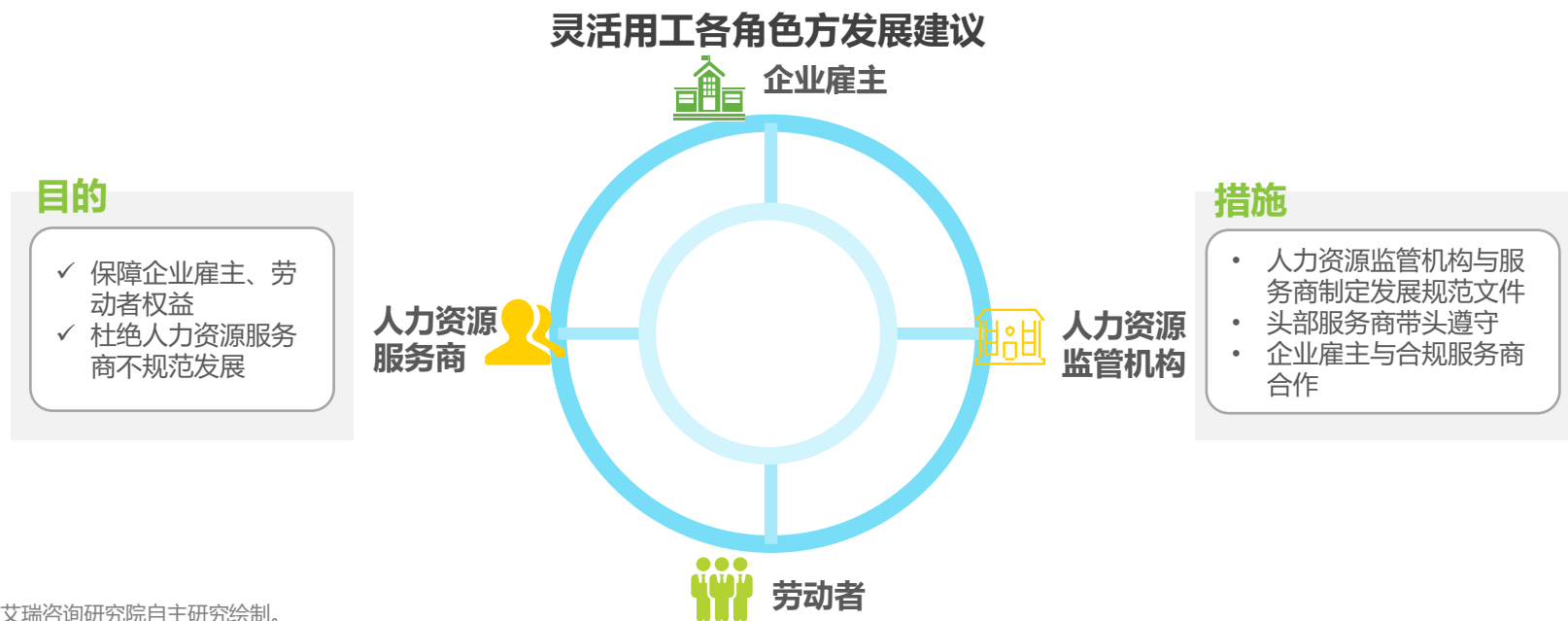
中国灵活用工市场发展建议与趋势

5

灵活用工行业发展建议

产业链核心角色协同发展，制定标准，促进行业更加合规

在工业经济迈进到数字经济的过程中，组织形态越发扁平化、生态化、平台化，人力资源配置也更加灵活化，以适应快速的市场竞争。在灵活用工不断发展的过程中，也存在一些问题。从政策角度来看，目前适用于灵活用工领域的政策规范相对较少，如对劳动者社保缴纳比例的规定，与企业雇主签订劳动者使用周期等，从而导致了一些模糊地带的产生。少部分人力资源服务商为了能够生存，节约一些不该节约的成本，影响了行业整体规范发展。艾瑞分析认为，**以人力资源监管单位为主导的机构未来应当联合头部人力资源服务商制定相关行业发展标准，推进行业规范化**；头部服务商充分发挥企业社会责任，带头遵守行业规范；企业雇主选择合规的人力资源服务商进行合作，逐渐形成规模效应，淘汰不合规的服务商，最终形成规范的灵活用工市场。而作为产业链中最弱一环的劳动者，在相关规范的出台后，也有效保障了自身权益，激发更多劳动者认可并选择灵活用工的就业方式，行业在合规化的过程中逐步发展壮大。



来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

人力资源服务商发展建议

打造技术、品牌、资源矩阵，形成规模化发展

未来，中国人力资源服务商的发展整体需要**建立技术壁垒、提升品牌声量、集中优势资源**，最终形成规模化发展。根据服务商属性的不同，也会各有侧重。1) 建立技术壁垒。传统人力资源服务商在线下具备强劲的资源整合能力，而在未来线上数字化的发展过程中，同样需要利用技术构建人才系统，在招聘、管理场景下搭建具有特色的技术解决方案。2) 提升品牌声量。传统人力资源服务商可重点加强线上口碑推广，打造品牌差异化。而线上平台型服务商应提升线下交付口碑，塑造权威形象。3) 集中优势资源。传统人力资源服务商在一定资本积累的情况下，可通过并购重组等方式扩大业务体量，实现综合发展。同时平台型服务商可利用流量优势扎根垂直领域，加速积累企业客户与劳动者资源，从而提升竞争力。

中国人力资源服务商发展建议

建立技术壁垒

整合人才资源简历，利用AI、SaaS等技术构建人才系统。
在前端招聘、后端管理提升技术应用效率，打造服务商特色的技术解决方案。

提升品牌声量

传统人力资源服务商：提升线上品牌声量，打造品牌差异性。

平台型人力资源服务商：重视线下交付口碑积累，提升雇主信任度，增加平台的权威性。

集中优势资源

传统人力资源服务商：利用资本优势通过重组或并购等行为扩大服务体量，实现综合扩张。

平台型人力资源服务商：集中线上优势优先在垂直领域如兼职、众包等领域站稳脚跟，积累固定的企业雇主与求职者资源。

形成规模化发展

提升企业雇主和求职者之间的匹配速度和周转速度，提升竞争力

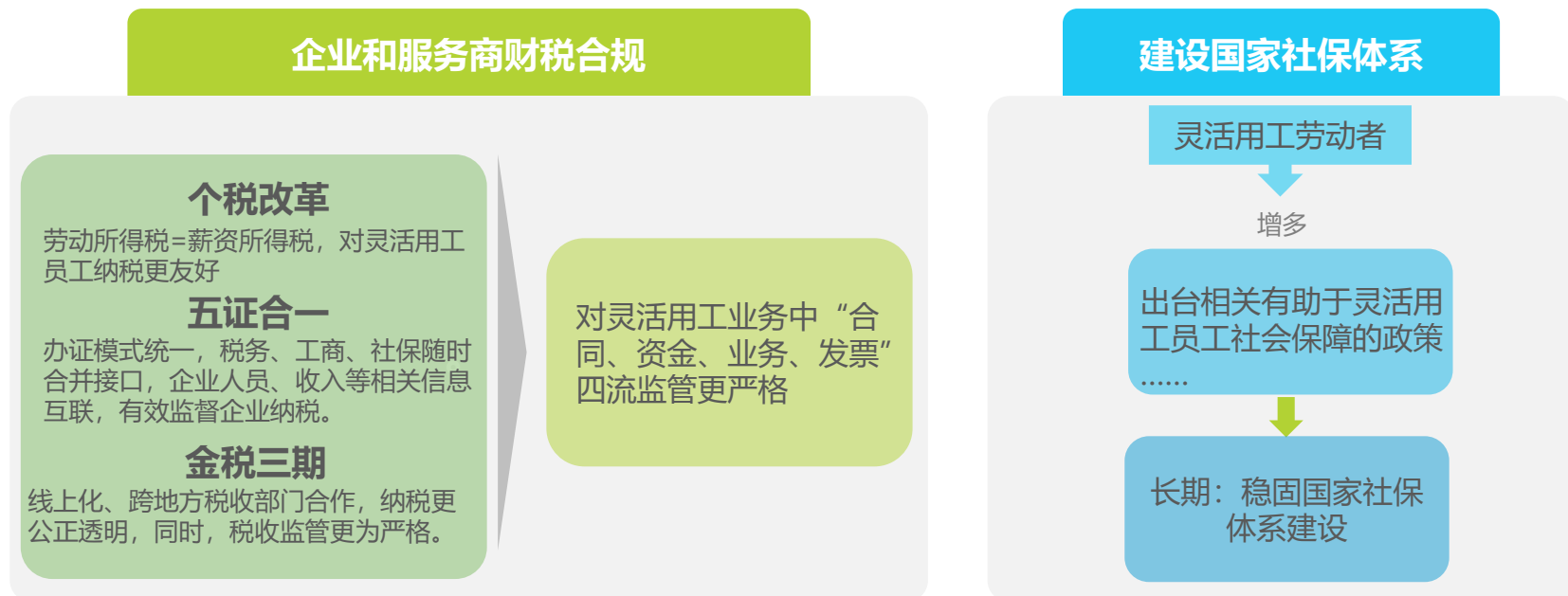
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场发展趋势-政策

政策：财税政策引导灵活用工市场朝向更加合规的方向发展

灵活用工市场的快速发展，与之同行的必然是相关政策法规的完善。人力资源服务商在为企业降本增效的同时，也负责代缴纳灵工员工的社保。随着个税法修改，“五证合一”、“金税三期”等税收监管方式不断完善，税收部门对灵活用工服务中合同、资金、业务和发票四流监管更加严格，为规避未来可能存在财税不合规的法律风险，人力资源服务商需**重点关注财税合规的问题**。同时，随着未来灵活用工员工的持续增多，国家出台利于灵活用工员工社会保障的相关政策，短期内有助于灵活用工员工的社保稳定；从长期来看，完善灵活用工劳动者社保权益，将灵活用工劳动者纳入社会保障体系会成为未来发展的趋势，有助于稳固国家社会保障体系的建设。

政策推动灵活用工市场合规化发展



注释：五证是指营业执照、组织机构代码证、税务登记证、社会保险登记证、统计登记证。

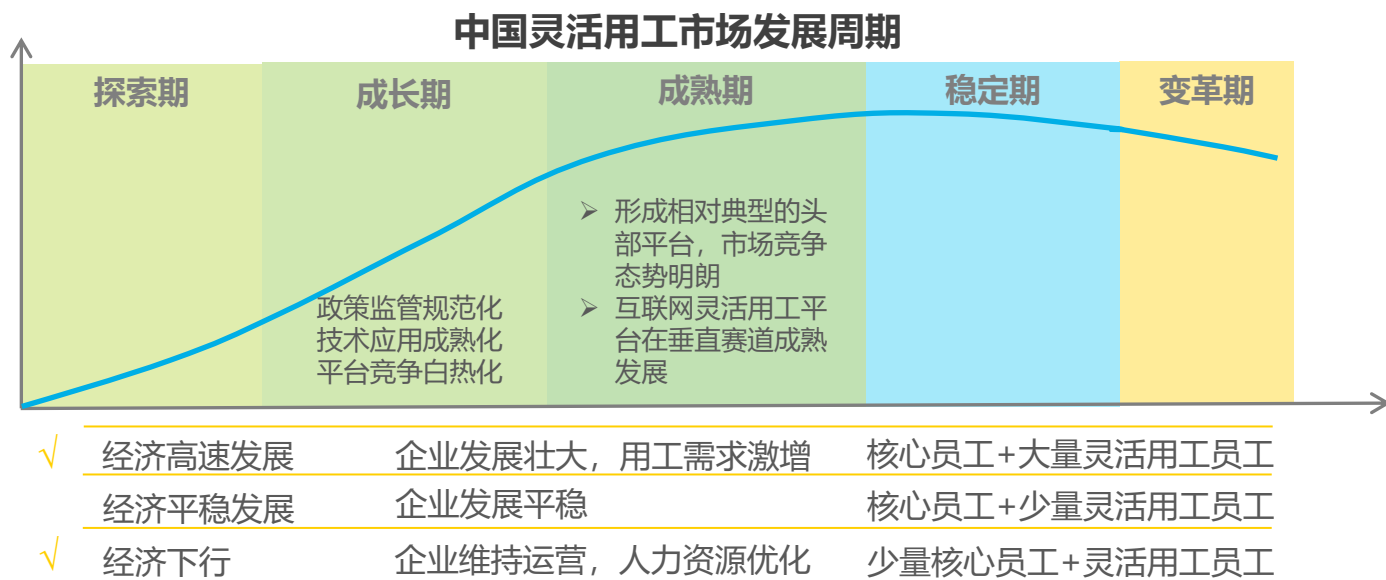
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场发展趋势-行业

在中国特色社会主义发展环境中，灵活用工与标准雇佣形式将相互影响，保持此消彼长的关系

与美国、日本、欧洲等发达国家的灵活用工发展不同，中国灵活用工的发展处在中国特色社会主义的大背景下，因此具有一定的中国特色。未来中国灵活用工市场的发展取决于经济的发展变化。1) 经济高速发展，会伴随大量灵活用工员工需求的出现。2) 经济稳定，灵活用工需求与现阶段保持平稳。3) 经济下行，会增加灵活用工员工的需求。

同时，中国特色就业环境下，劳动者的就业态度仍是求“稳”，因此，标准雇佣形式仍是主要的就业方式，即劳动者与企业直接签订劳动合同，原因也包括就业的稳定性、薪酬福利的规范性等。在中国特色社会主义市场经济环境下，未来灵活用工与标准雇佣关系如同跷跷板，相互影响，此消彼长。



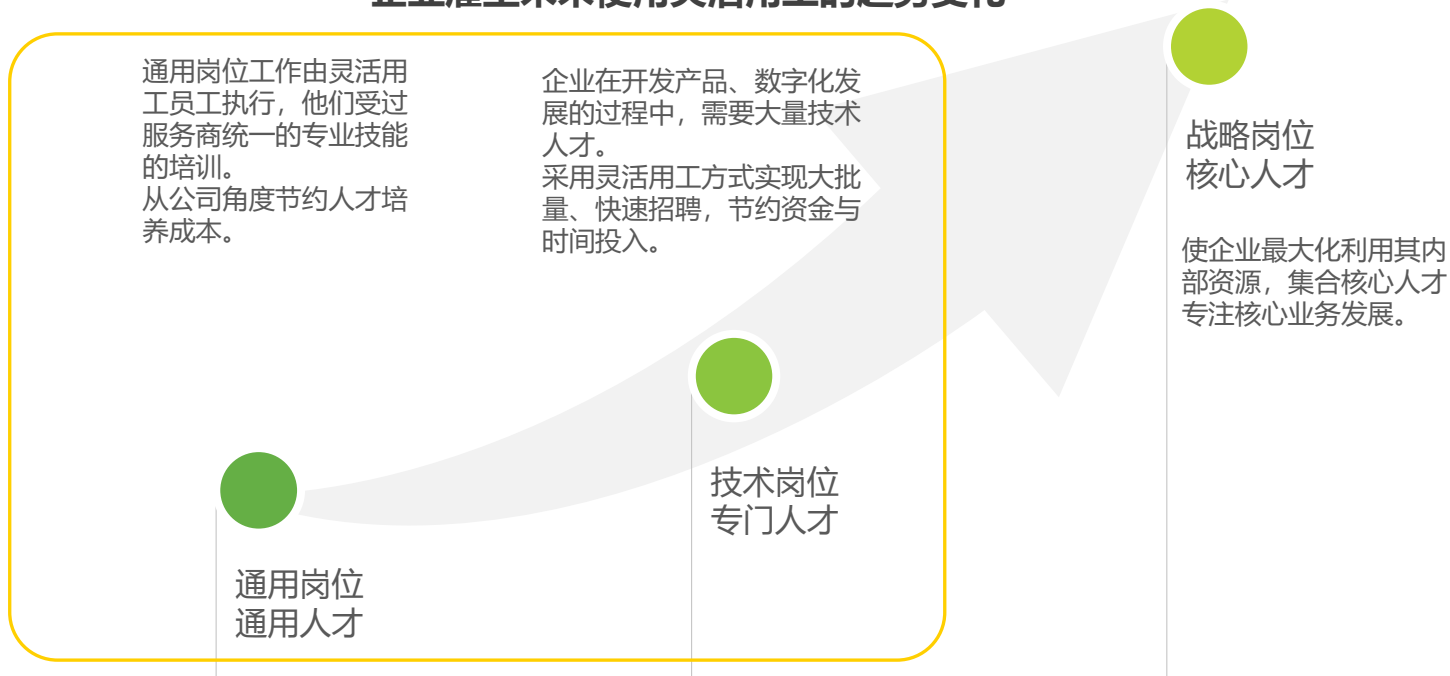
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场发展趋势-企业雇主

“人才为企业所有”的理念转变为“人才为企业所用”

企业岗人匹配主要以通用岗位通用人才、技术岗位专门人才和战略岗位核心人才划分。未来，企业会逐步扩大对灵活用工业务的配置，主要体现在，增加通用岗位与技术岗位灵活用工员工的数量。把非核心业务包出去，专做核心业务，“人才为企业所有”的理念转变为“人才为企业所用”。采用灵活用工方式可以使企业集中核心人力资源专注核心业务发展，提升业务运营效率，保障效益最大化。同时，第三方服务商可以从专业角度有效帮助企业跟进包含劳动法律法规及税收政策在内的相关文件变化，发挥服务商专业技能，帮助企业最大化降本增效。

企业雇主未来使用灵活用工的趋势变化

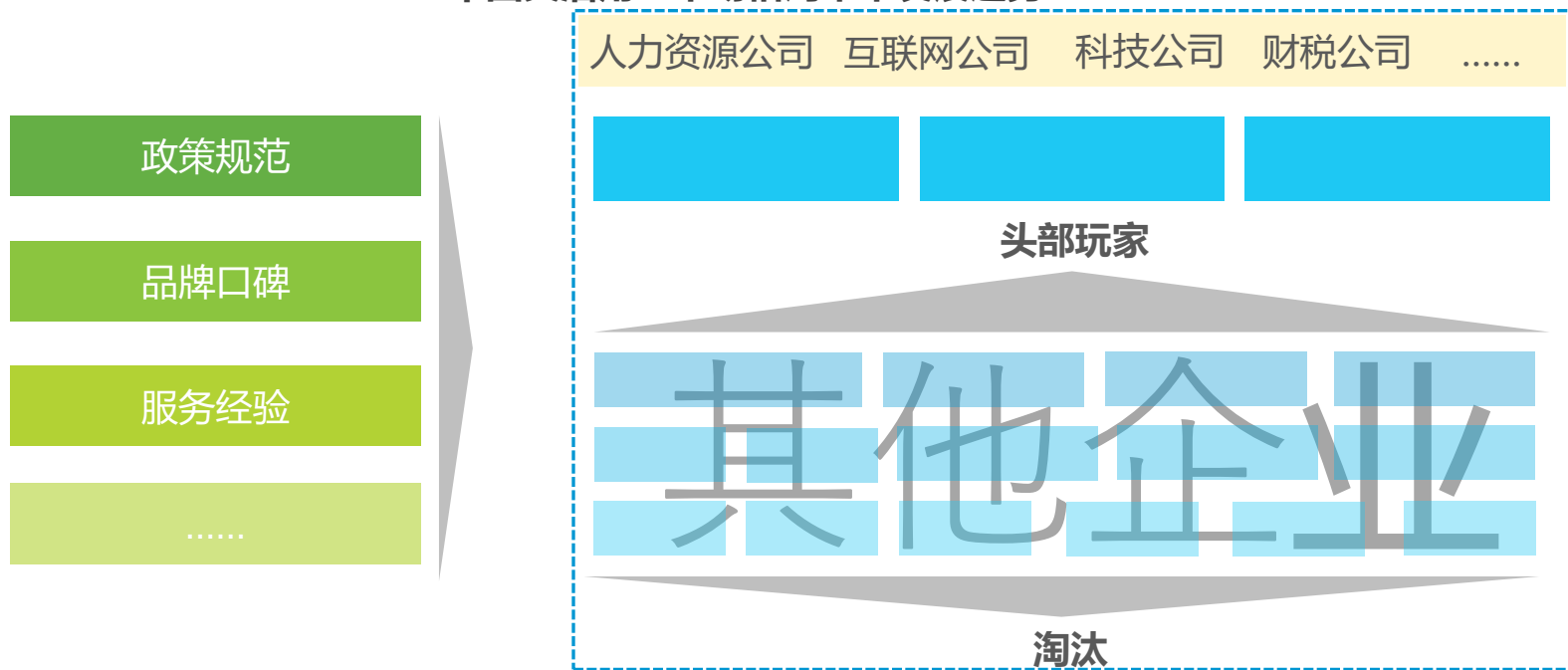


灵活用工市场发展趋势-服务商(1/3)

市场格局会进一步集中，竞争态势明朗

根据艾瑞研究，中国灵活用工市场处在初步成长阶段，没有明确的行业规范和入局门槛。在新经济高速发展、市场需求不断扩张的背景下，众多企业看到市场的发展前景，均想入局试图分一杯羹，其中不乏人力资源公司、科技公司等。但随着入局企业的增多，竞争逐渐激烈，导致部分企业为了业务增长在行业“灰色地带”疯狂试探。艾瑞分析认为，第一，在市场发展至一定程度，政府出台相应的法律法规，**行业发展一定更加合规化**，淘汰部分不合规企业。第二，随着人力资源服务商品牌口碑、服务经验的积累，企业雇主更愿意选择头部服务商合作，**行业呈现马太效应**，品牌知名度越大，品牌的价值越高，其客户越多，势必其占有的市场份额就越大。因此未来**行业竞争格局或将进一步集中，朝向头部服务商靠拢**。

中国灵活用工市场格局未来发展趋势



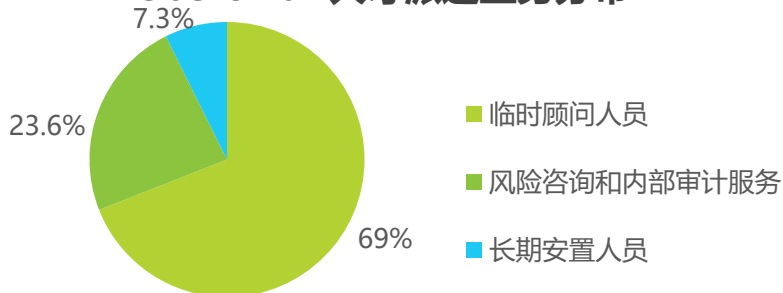
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场发展趋势-服务商(2/3)

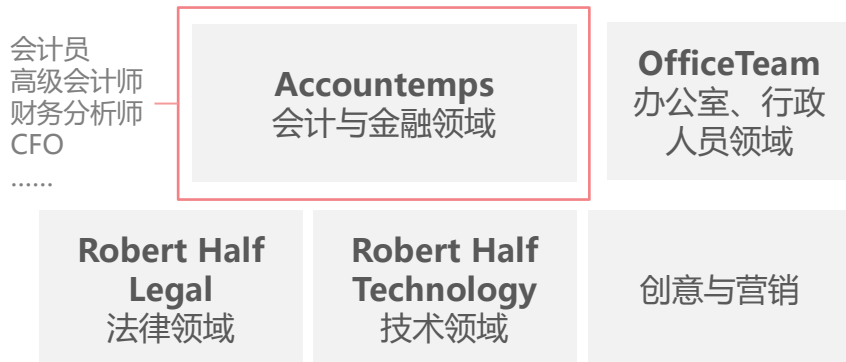
深耕垂直行业，探索颗粒度更细的岗位需求

美国人力资源公司Robert Half发展之初重点专注于会计、金融及相关领域，随着发展成熟与市场并购，逐渐拓展至其他领域，在美国人资市场很受欢迎。对标国内灵活用工市场，现阶段灵活用工市场玩家众多，且各玩家因为业务特色不同而分散。艾瑞分析认为，随着灵活用工朝着成熟化方向发展，企业之间竞合关系强劲，未来的服务商需深耕自己擅长的垂直领域，在该领域中覆盖职业发展路径的不同职级岗位，积累劳动力资源与客户人脉，探索颗粒度更细的岗位需求，巩固公司在垂直领域的地位，提升话语权。同时，与领域内组织建立合作关系，获得资源置换的机会，并提升公司品牌知名度。

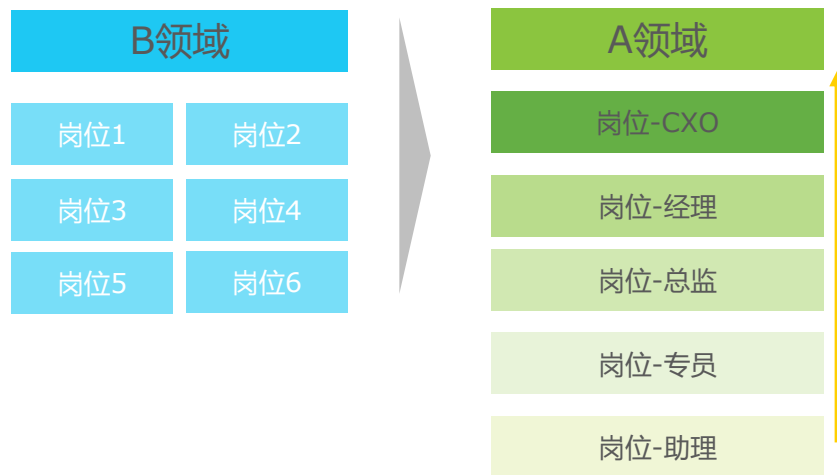
Robert Half人才派遣业务分布



Robert Half人才派遣覆盖的领域



中国人力资源服务商垂直行业内未来发展趋势



- ✓ 在垂直领域内深耕，积累劳动力与客户资源，巩固领域内地位，提升公司议价能力。
- ✓ 与领域内行业组织等建立合作关系，提升公司品牌知名度，获得大量劳动力资源，了解行业发展前沿信息。

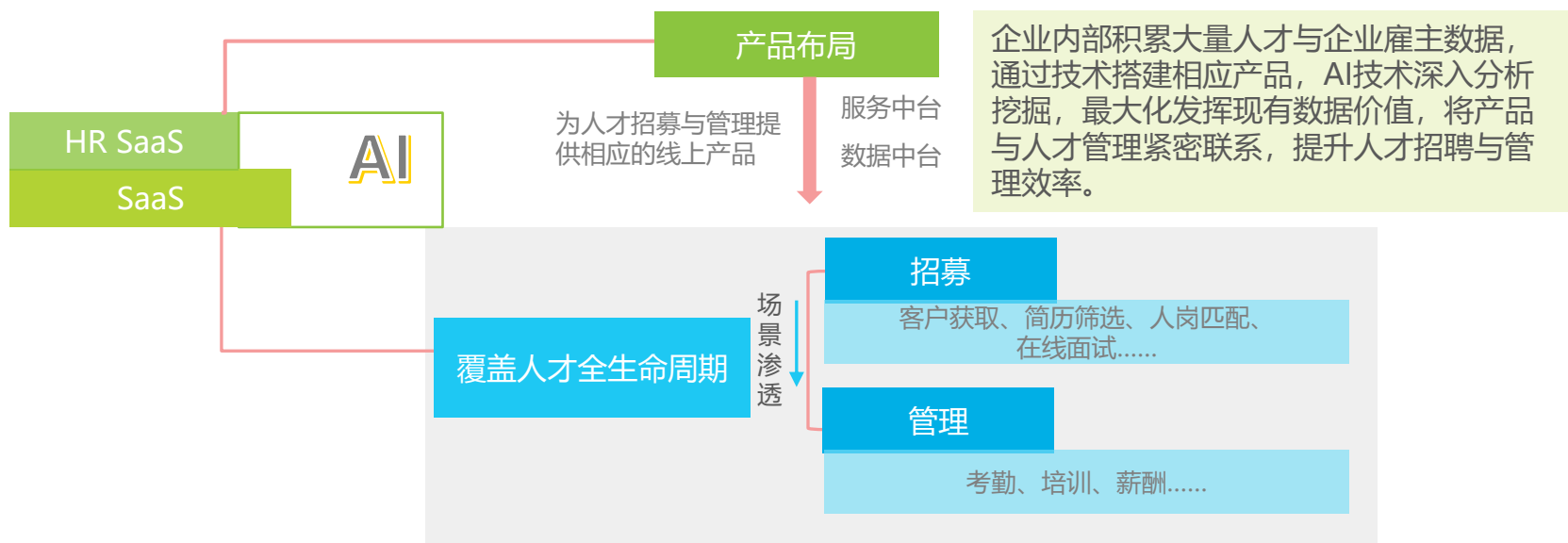
来源：Robert Half 2020年三季度财报，Robert Half官网，艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

灵活用工市场发展趋势-服务商(3/3)

提升技术能力是未来有效联动BC两端的关键

近年来，在AI、云计算和大数据的发展下，各人力资源公司加速布局HR SaaS，前台搭建相应的平台型产品，如万宝盛华大中华的“职场+”、人瑞集团的“香聘”等，同时还有互联网灵活用工平台的产品，如斗米、青团社等，通过产品为求职者和企业雇主有效解决前端招聘的效率问题，提升员工体验。但目前来看，人力资源服务商的技术解决方案在用工需求前端应用基础较好，在用工管理如薪酬、考勤、人事等方面，服务商需配合雇主做相应调整，实现程度较低。同时，服务商对人才资源数据挖掘深度并未形成有效使用链条。未来，人力资源服务商在人工智能技术及HR SaaS落地的基础上，需要进一步探索技术应用的深度与准确度，形成覆盖招聘、管理到再就业的全生命周期，有效联动BC两端，提升服务质量。

人力资源服务商利用技术提升服务能力



灵活用工市场发展趋势-劳动者

灵活的就业方式或将成为更多劳动者未来的选择

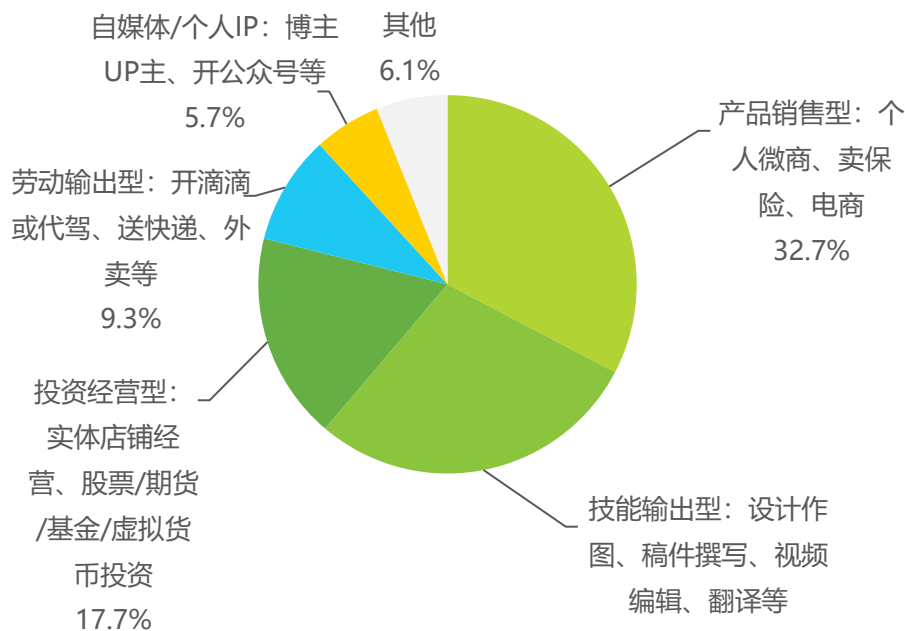
截至2021年2月，中国互联网网民规模已达到9.89亿人，其细分领域如网络购物、网络视频、网络支付等，用户量至少超过7亿。便捷的网络为广大劳动者创造了大量就业机会，除了围绕互联网发展起来的运营、产品等岗位之外，也诞生了很多自由岗位。一部分劳动者可以在主要工作之余选择其他就业方式作为副业，另一部分劳动者也可以直接选择灵活的就业方式，灵工劳动者层级差异化减少。艾瑞分析认为，在未来有关灵活用工行业规范发展的政策出台基础之上，相关政策能够有效保障灵活劳动者的个人权益，也会有更多劳动者参与灵活的就业形式。同时灵活用工也会向中高端人群渗透，劳动者就业方式选择更广，有效帮助人力资源配置更合理，充分发挥劳动者市场价值。

2021年中国网民总规模及各细分领域用户规模



来源：CNNIC，第47次中国互联网络发展状况统计报告，截至2021年2月。

2020年中国白领群体灵活就业方式分布



来源：智联招聘，2020年白领秋季跳槽及职业发展调研报告。

报告说明

智力支持单位

上海人才服务行业协会
北京人力资源服务行业协会

专家致谢

本报告在撰写过程中，艾瑞与诸多人力资源行业内协会专家、学术界专家进行了深入的交流沟通。
他们为报告撰写提供了大量有益的帮助、指导和启发，在此对所有受访人及所在单位表示最真诚的感谢和祝福！

朱庆阳

上海人才服务行业协会秘书长

沈志歆

北京人力资源服务行业协会秘书长

张宪民

上海市法学会劳动法学研究会副会长

梁雨钝

深圳市人力资源服务协会常务副会长兼秘书长

曹 能

复旦大学管理学院职业发展中心主任

杨 洁

广东省人力资源管理协会党支部书记兼执行会长

韩玉兰

上海财经大学商学院副教授

李颖锋

广东省人力资源管理协会常务副会长兼秘书长

艾瑞新经济产业研究解决方案



行业咨询

- 市 场 进 入 为企业提供市场进入机会扫描，可行性分析及路径规划
- 竞 争 策 略 为企业提供竞争策略制定，帮助企业构建长期竞争壁垒



投资研究

- IPO行业顾问 为企业提供上市招股书编撰及相关工作流程中的行业顾问服务
- 募 投 为企业提供融资、上市中的募投报告撰写及咨询服务
- 商业尽职调查 为投资机构提供拟投标的所在行业的基本面研究、标的项目的机会收益风险等方面的深度调查
- 投后战略咨询 为投资机构提供投后项目的跟踪评估，包括盈利能力、风险情况、行业竞对表现、未来战略等方向。协助投资机构为投后项目公司的长期经营增长提供咨询服务

关于艾瑞




艾瑞咨询是中国新经济与产业数字化洞察研究咨询服务领域的领导品牌，为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询及数字化解决方案，助力客户提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

自2002年成立至今，累计发布超过3000份行业研究报告，在互联网、新经济领域的研究覆盖能力处于行业领先水平。

如今，艾瑞咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的商业决策效率。并通过系统的数字产业、产业数据化研究及全面的供应商选择，帮助客户制定数字化战略以及落地数字化解决方案，提升客户运营效率。

未来，艾瑞咨询将持续深耕商业决策服务领域，致力于成为解决商业决策问题的顶级服务机构。

联系我们 Contact Us

 400 - 026 - 2099

 ask@iresearch.com.cn



企 业 微 信



微 信 公 众 号

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS



艾 瑞 咨 询