

《2021年中国人力资源服务行业研究报告》

拥抱新形势，行业转型正当时



目录 CONTENTS

01 人力资源服务行业发展现状分析

- 概念及研究范畴
- 行业图谱
- 发展历程
- 发展背景及驱动因素
- 行业规模
- 资本市场

02 人力资源服务行业重点细分领域研究

- 在线招聘
- 人力资源外包
- 人力资源SaaS
- 灵活用工

03 人力资源服务行业典型企业案例分析

- 前程无忧
- FESCO
- 肯耐珂萨
- e签宝
- 独立日
- 霖珑云科

04 人力资源服务行业发展趋势展望

- 行业发展趋势
- 行业生态趋势
- 科技应用趋势

01

人力资源服务行业发展现状分析

- 概念及研究范畴
- 行业图谱
- 发展历程
- 发展背景及驱动因素
- 行业规模
- 资本市场

人力资源服务行业以人为核心，提供软件、平台、外包、咨询等四类服务

- 《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2017）将人力资源服务行业定义为，针对劳动者就业及职业发展，为用人单位管理和开发人力资源提供的相关服务，包括人力资源招聘、职业指导、人力资源和社会保障事务代理、人力资源外包、人力资源管理咨询及人力资源信息软件服务等。
- 人力资源服务分为公共性及经营性两大类，前者以政府提供的公共就业和人才服务为主；而后者指的是营利性组织依法开展的人力资源相关服务。**本报告研究范畴为经营性人力资源服务。**
- 人力资源服务覆盖人力资源获取、培训、管理、规划等各环节，因而行业细分领域众多。整体而言，**人力资源服务行业包含人力资源软件、平台、外包服务及咨询四大板块**，各板块又可拆分出多个垂直细分行业。本报告将在第二章对人力资源服务行业主要细分领域进行详细研究。



软件



平台



外包服务



咨询

- **人力资源软件**：即人力资源SaaS，为企业提供招聘、培训、人事管理、薪酬及社保核算等SaaS软件服务。
- **人力资源平台**：主要为在线招聘平台，连接招聘企业及求职者、协助实现二者之间匹配。
- **人力资源外包服务**：包括人力资源业务流程外包、招聘流程外包、人力派遣服务等。
- **人力资源咨询**：为企业人力组织、管理及人才发展提供系列解决方案。

综合类与垂直类人力资源服务商并驾齐驱，共同为客户提供人力资源管理服务



图示：人力资源服务行业图谱

注：本图谱由36氪研究院梳理，只列出部分企业为代表，未覆盖全产业

历经四十余年风雨，我国人力资源服务行业向规范化纵深发展

- 我国人力资源服务行业大致经历了四个主要发展期：萌芽期；高速发展期；纵深发展期及规范发展期。

上世纪80-90年代

萌芽期

上世纪90年代-21世纪初

高速发展期

21世纪初-2011

纵深发展期

2012至今

规范发展期

- 20世纪80-90年代：萌芽期。**此时，我国劳动力资源配置方式发生重大转变：由原来的国家统包统配逐步向企业开放式用工变化，催生了围绕人力资源配置展开的系列服务，人力资源服务行业的发展由此初见端倪。同期，国家出台了针对外资企业驻华代表处中方雇员的管理规定，外资企业需借助第三方指定机构对中方员工进行人事管理，这也推动了我国人力资源服务行业的初步发展。
- 20世纪90年代-21世纪初：高速发展期。**我国经济发展驶入快车道，营商环境得以优化，民营企业收获发展红利、外资企业纷纷来华开展业务，使得越来越多的劳动力涌入民营及外资企业，由此产生的劳动力招聘、培训及管理等企业需求进一步带动了人力资源服务行业发展。
- 21世纪初-2011年：纵深发展期。**大型跨国企业在华业务持续拓展及2008年《劳动合同法》颁布背景下，人力资源服务的内容及边界不断得到拓展，各细分领域涌现出一批具有代表性的企业。
- 2012-至今：规范发展期。**自2012年《劳动合同法》修订后，我国人力资源服务行业法律法规陆续出台，人力资源服务体系得以基本确立并向规范化方向发展。

系列利好政策陆续出台，为人力资源服务行业发展提供保障

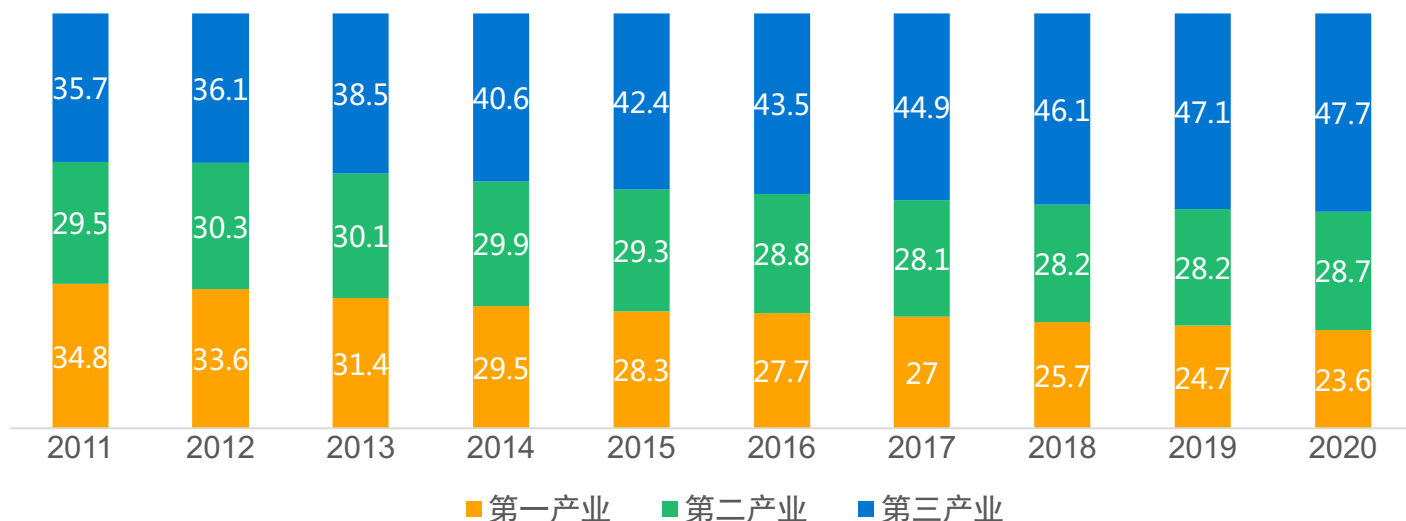
- 自上世纪90年代我国人力资源服务行业雏形初现，国家对行业相关监管政策的探索便从未止步。
- 2007年，国务院发布《关于加快服务业发展的若干意见》（国发〔2007〕7号），首次提出人才服务的概念，行业渐趋规范化。2013年-2014年，国家密集出台了一系列针对劳务派遣、人力资源外包等形式的管理办法，旨在推动人力资源市场整合，提高管理水平，健全人力资源市场管理制度。
- 之后，我国便持续出台针对人力资源服务市场的系列指导意见、监管政策等。**各类政策顺应人力资源服务市场新趋势，具有较强的行业指导和监管意义。**



图示：我国人力资源服务行业重要政策汇总

产业结构转型及新业态的涌现，为人力资源服务行业创造广阔发展空间

- 近年来我国经济结构不断调整，第三产业从业人数比例快速上升，已从2011年的35.7%上升至2020年的47.7%，而第一产业就业人数比例则持续下降。
- 截至2020年底，我国共有7.5亿就业人口，第三产业从业人员约有3.56亿。**第三产业具有人员密集、人员流动大等显著特征，催生我国人力资源服务行业向更为广阔的业务领域拓展。**
- 与此同时，近五年来，我国城镇地区每年新增就业人数均超千万人，农民工人数持续下降。2020年，我国农民工数量相较去年同期减少517万，而城镇就业人员增加了1186万人。**劳动力地域分布及结构调整，为我国人力资源服务行业创造新的市场空间。***



图示：近十年我国就业人员产业分布情况

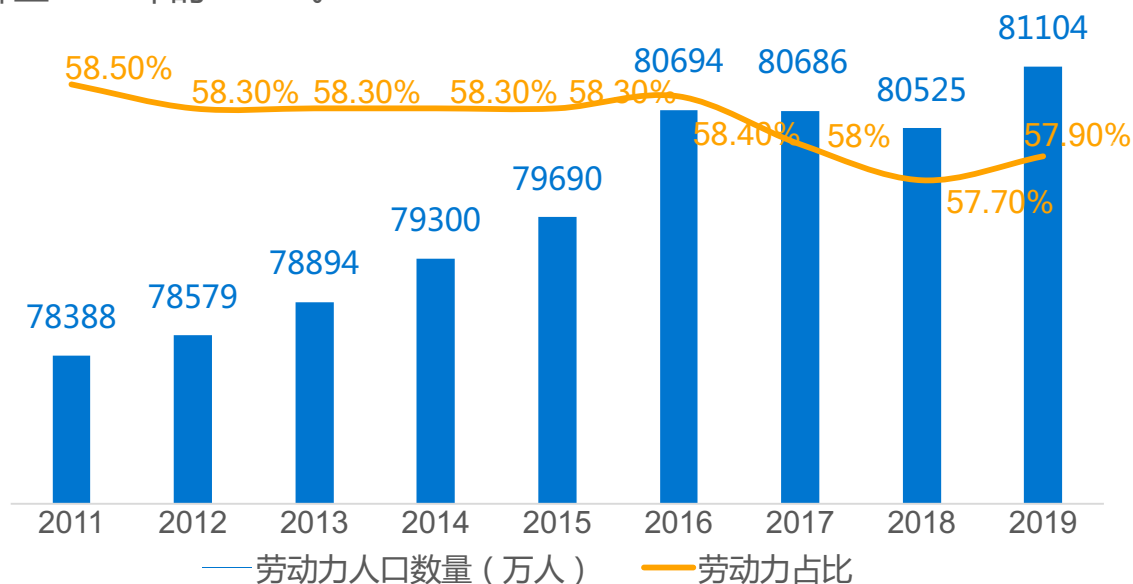
数据来源：人力资源与社会保障部，36氪研究院

- 产业结构转型升级背景下，共享经济模式渗透率逐渐提升，涌现出一批新业态。根据国家信息中心统计，2019年我国参与共享经济的用户人数高达8亿，其中服务提供者约为7800万。**新业态的诞生为我国人力资源服务行业注入鲜活动力。**

*数据来源：人力资源与社会保障部，36氪研究院

人口结构调整及国民受教育程度提升，人力资源服务行业迎来增长新机遇

- 老龄化及国民受教育程度提高，是我国人口结构及劳动力市场中两个最为明显的发展趋势。在新的时代背景下，人力资源服务市场也将迎来新的发展契机。
- **1) 我国人口老龄化趋势日益明显，劳动力红利减退，由此带来企业用工成本提高、劳动力结构性短缺等问题。**根据中国发展基金会预测，到2022年左右，我国65岁以上人口占比将达到14%，实现向老龄社会的转变。与之相对应的，则是我国适龄劳动力占比下降。我国劳动力占比已由2011年的58.5%下降至2019年的57.9%。



图示：近十年我国劳动力人口数量及占比变化

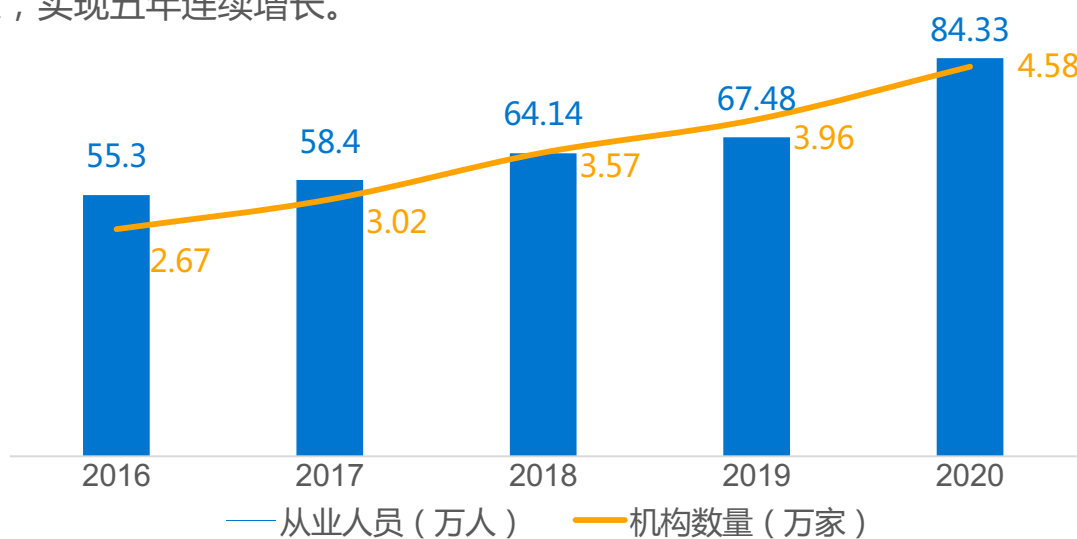
数据来源：人力资源与社会保障部，国家统计局，36氪研究院

- **2) 人口受教育水平持续攀升，高素质劳动力供给不断增加。**第七次全国人口普查显示，拥有大学及以上文化程度的人口达到2.18亿，与2010年第六次全国人口普查相比，每10万人中拥有大学文化程度的人数翻了近一番。而高等教育的毛入学率也由2015年的40%上涨至2020年的54.4%。^{*}高素质人才快速增加，为我国人力资源服务市场带来新的机遇。

^{*}数据来源：教育部，国家统计局，36氪研究院

从业人员与机构数量增长可观，人力资源服务市场有望突破万亿关口

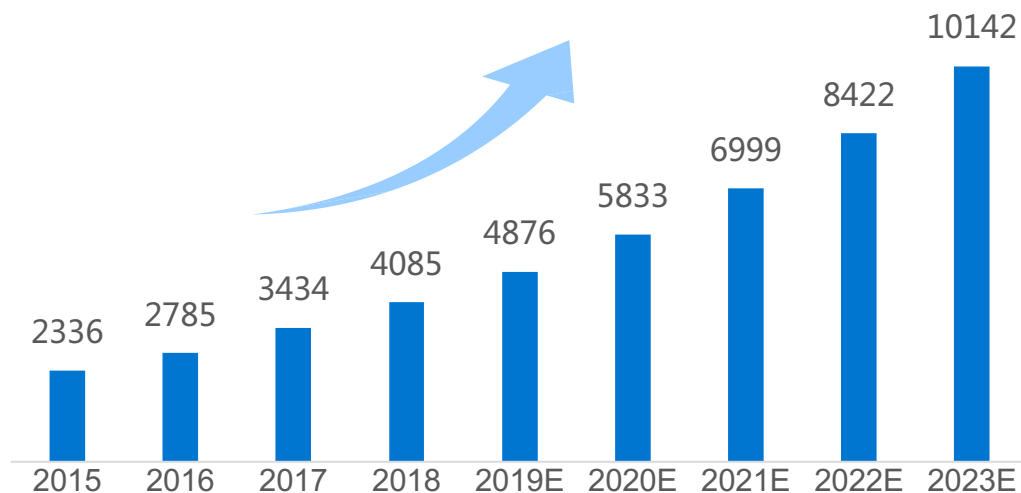
- 人社部发布的《2020年度人力资源和社会保障事业发展统计公报》显示，截至2020年末，我国共有人力资源服务机构4.58万家，从业人员高达84.33万人，实现五年连续增长。



图示：我国人力资源服务机构及从业人员变化

数据来源：人力资源与社会保障部，36氪研究院

- 人力资源服务机构及从业人员数量的攀升，背后是近万亿元庞大的人力资源服务市场。根据灼识咨询数据，2018-2023年间，我国人力资源服务行业有望以20%的复合增长率实现扩张，预计2023年行业营收突破万亿元大关。

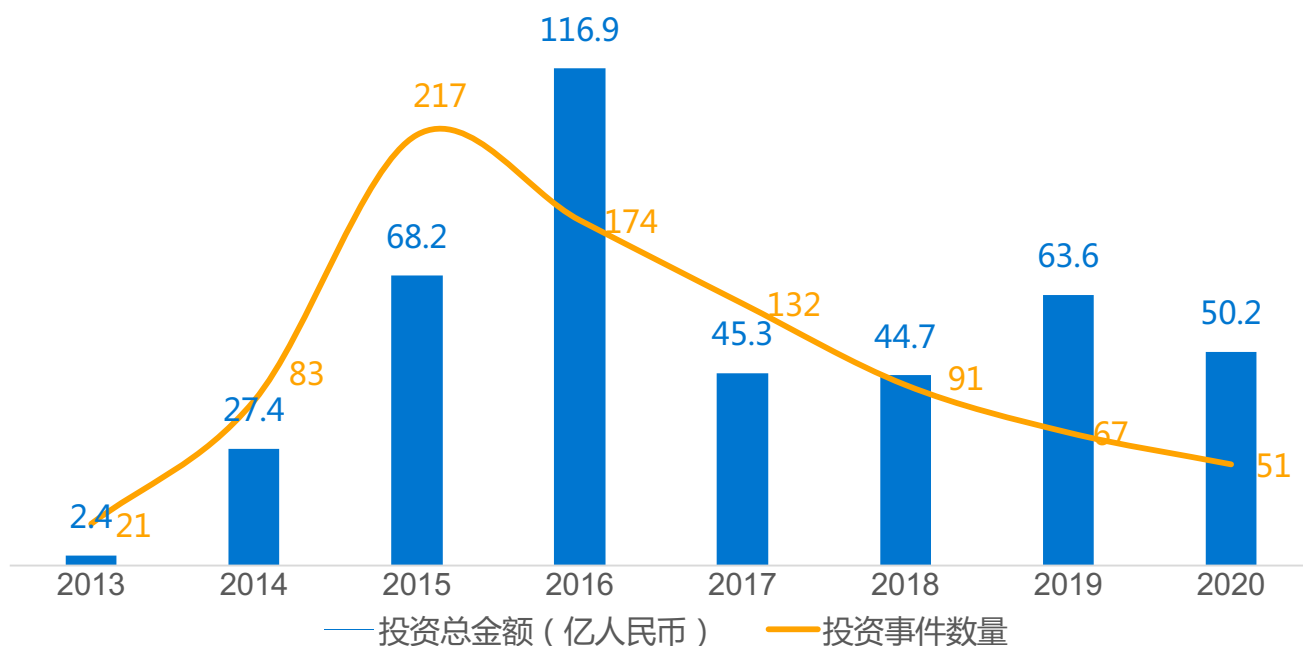


图示：我国人力资源服务市场规模

数据来源：灼识咨询，36氪研究院

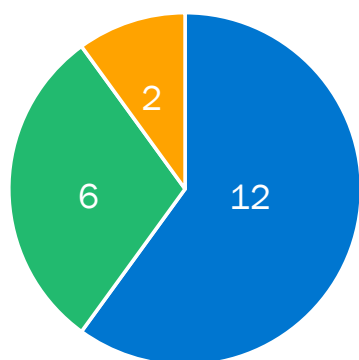
资本回归理性，投资向头部及创新型企业倾斜

- 回顾人力资源服务行业资本市场发展历程，2015年行业出现投资小高峰；2016年投资金额和平均单笔投资数量均取得近十年来最高值；随后资本逐渐回归理性，向人力资源各细分赛道的头部靠拢。



图示：我国人力资源服务行业资本市场发展历程

数据来源：IT桔子，36氪研究院



■ HR SaaS ■ 在线招聘 ■ 其他

图示：2021年投资事件细分赛道分布（截至2021年5月底）

数据来源：IT桔子，36氪研究院

- 2021年1月至5月，我国共发生20起人力资源服务相关投资事件，其中12起分布于HR SaaS赛道，剩余的6起和2起分别属于在线招聘和人力资源科技相关企业。
- HR SaaS赛道中，综合类SaaS服务商融资轮次偏后且融资金额较高，聚焦于招聘、培训等细分模块的单一服务商融资轮次较为早期。而在线招聘赛道中，投资则以灵活用工特别是针对蓝领人员的招聘平台为主，融资轮次较为早期。

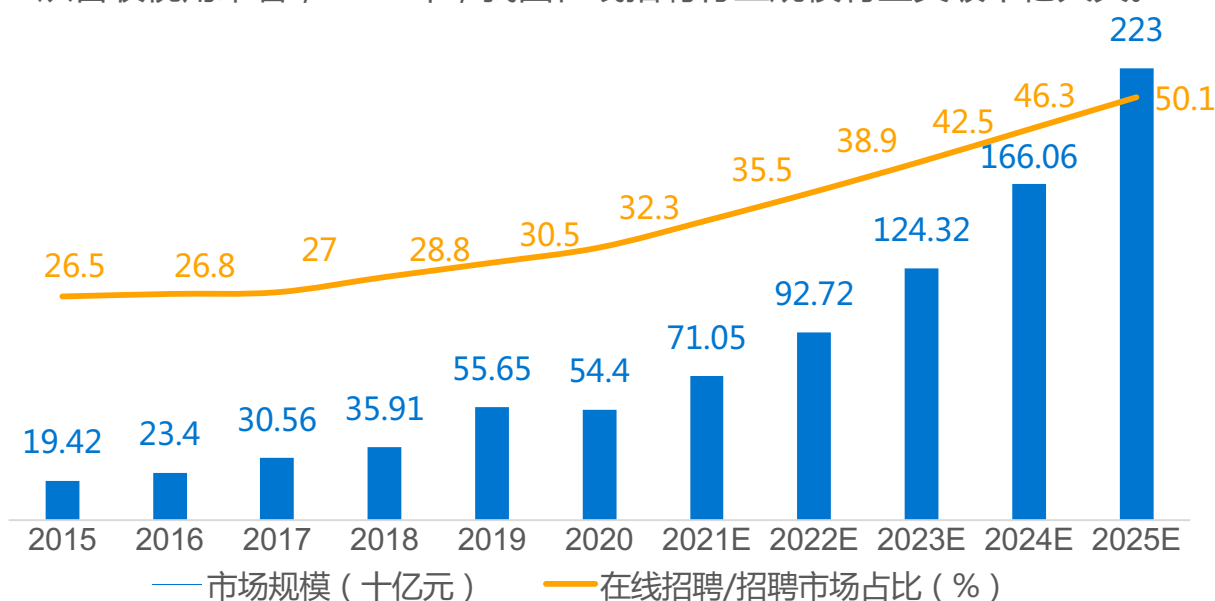
02

人力资源服务行业重点细分领域研究

- 在线招聘
- 人力资源外包
- 人力资源SAAS
- 灵活用工

互联网已成招聘主流渠道，在线招聘行业实现稳步增长

- 自上世纪末开始，我国招聘行业经历了从传统媒介到互联网媒介的转型，报纸、广播等渠道逐渐被互联网平台替代。
- CNNIC数据显示，截至2020年底，我国网民规模达9.89亿，互联网普及率达70.4%，实现稳步增长。在较高的互联网普及率大环境下，人们获取信息的途径也随之发生变化，招聘信息也不例外，进而推动在线招聘渗透率的提升。**随着移动互联网的普及，在线招聘已成为主流招聘模式。**根据Boss直聘数据，2020年，我国招聘市场30.5%的营收来自在线招聘；而2025年，在线招聘市场份额则有望全面超越线下招聘。
- 从营收视角来看，2023年，我国在线招聘行业规模有望突破千亿大关。



图示：在线招聘市场规模

数据来源：36氪研究院基于Boss直聘招股书测算

- 2020年，在新冠肺炎疫情阴云笼罩下，大部分企业缩减人力资源配置需求，在线招聘B端客户收入下降，导致上半年行业遇冷。但随着下半年我国经济的复苏，部分企业逐渐恢复了人才招聘需求，带动了行业增长，因而2020，我国在线招聘行业营收与2019年基本持平。

综合招聘平台头部已现，垂类及创新类平台竞争格局分散、集中度不高

- 目前，我国在线招聘市场上主要存在三类平台：一类是以前程无忧、智联招聘等为代表的传统综合招聘平台；第二类是聚焦垂直求职者群体或特定求职地区的垂类招聘平台；第三类则是近年出现的新型招聘平台，服务于社交招聘等新招聘形态。

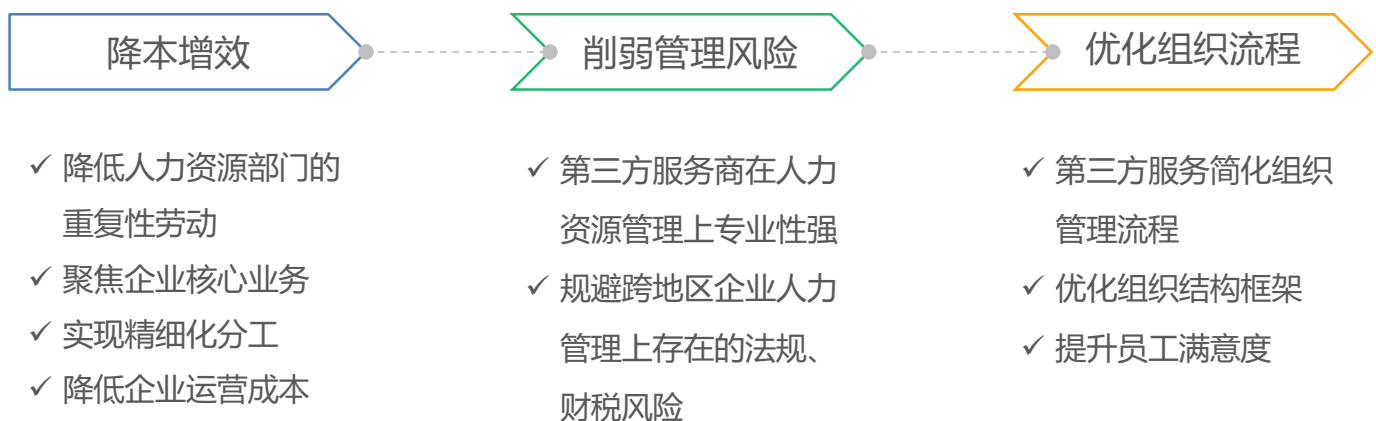
	特征	典型平台
综合类	大多经历从传统招聘平台到在线招聘平台的转型； B端及C端客户群体多样化特征明显	 
垂直类	聚焦垂直行业/垂直人群/垂直岗位/垂直地域； 用户画像较为单一与集中	 
创新类	招聘方式灵活，区别于“简历下载-面试-应聘”流程，通过短视频、直接沟通等形式连接企业及求职者	 

图示：我国主要在线招聘平台类别及特征

- 对综合类平台而言，广告+简历下载收费构成主流的商业模式，已跑出较为明显的头部企业，其在企业、求职用户端口均具备较大的流量优势。垂直类平台中，各平台聚焦的行业、人群、岗位、地域千差万别，因而尽管该细分领域平台数量众多，但行业集中度较低，各平台间竞争关系不如综合类平台明显。而创新类平台，凭借灵活、智能的招聘新形式，已受到越来越多求职者的青睐。创新类平台为在线招聘行业注入新动力，但其运营模式还需要时间和市场的共同检验。

人力资源外包助力企业降本增效、降低管理风险、实现组织流程优化

- 人力资源外包是企业人力资源管理职能的外部化，主要包括人事代理、薪酬福利外包、RPO招聘流程外包、传统劳务派遣等形式，涵盖企业员工入职、人事管理、薪酬及社保核算及管理、福利发放、绩效管理、离职等系列环节。
- 企业通过将重复性较高、操作流程较为标准的人力资源管理模块外包给第三方人力资源服务机构，将更多的人力、物力及财力集中到企业核心业务上来，推动企业组织管理结构的优化，实现降本增效。

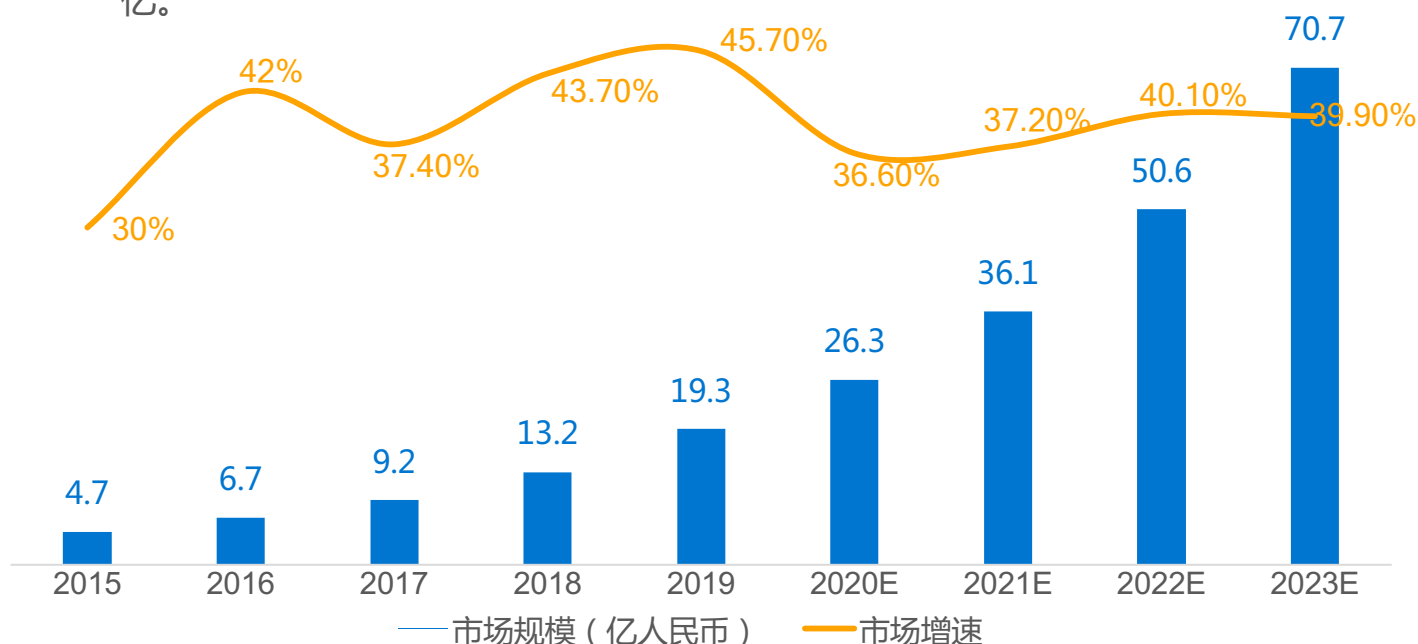


图示：人力资源外包模式优势

- 我国人力资源外包细分领域中，人事代理及传统劳务派遣市场份额高于薪酬福利外包及招聘流程外包。但后两者在增速方面势头强劲。2015-2019年，我国招聘流程外包和薪酬福利外包复合增长率分别为21%和20%，远高于人事代理及传统劳务派遣的9%。*这主要是由于我国在薪税核算上出台了系列日趋严格的法规，特别是2019年开始执行的社保入税政策，对企业薪税核算提出一定挑战，企业对人力成本的核算需求不断增长。**受制于薪酬及税务核算的复杂性，企业更倾向于寻求第三方人力资源服务商的协助，进而推动薪酬福利外包细分领域的高速发展。**

HR SaaS由招聘管理延伸至人力资源服务各模块，市场前景广阔

- HR SaaS即人力资源服务软件系统，是SaaS与人力资源服务的双向融合，旨在为企业级用户提供数字化人力资源管理服务。SaaS这种基于互联网的软件订购模式，创新了人力资源服务交付方式，其部署灵活、即购即用的特征，助力企业实现人力资源管理的规范化及科学化发展。
- 2013年，我国SaaS步入发展快车道，并加速向人力资源服务行业渗透。招聘模块最先“触网”，随后基础人事管理、薪酬及社保核算管理等人力资源其他环节也开始逐渐引入SaaS模式。现如今，SaaS已基本覆盖我国人力资源管理各核心模块。
- 近年来，在企业“云”化管理意识觉醒、降本增效需求凸显及SaaS赛道资本助推三要素叠加影响下，我国HR SaaS行业持续保持高速增长。而2020年突如其来的新冠肺炎疫情，推动更多企业踏上数字化转型征程，更是为HR SaaS摁下加速键。根据艾瑞咨询数据，2019年我国HR SaaS市场规模已达19.3亿元。未来受企业数字化转型浪潮驱动，该数字有望于2023年超过70亿。



图示：HR SaaS市场规模及增速
数据来源：艾瑞咨询，36氪研究院

一体化厂商与单模块厂商各有所长、各有侧重

- 目前，我国HR SaaS行业主要存在两类服务供应商：一类是以肯耐珂萨、北森为代表的**一体化厂商**，服务范围覆盖企业人力资源管理各环节；而另一类则专注于人力资源管理单一模块，做精、做深产品及服务。

一体化厂商

打通招聘、基础人事、绩效管理、薪酬社保核算管理、人才培养、组织人才规划与建设等人力资源管理各环节，综合服务能力强



单模块厂商

专注人力资源管理单一模块，产品及服务内容更为聚焦



图示：一体化厂商VS单模块厂商

- 一体化厂商与单模块厂商并非严格意义上的竞争关系，二者各有所长，可满足不同企业在不同发展阶段的多样需求：**一体化厂商凭借完善的产品生态，为企业客户提供全生命周期服务，更能契合大中型企业对于打造系统化、互通化人力资源管理体系的诉求；而单模块厂商综合服务能力虽不敌前者，但其单一模块的深度服务水平，满足已具备完善人力资源管理系统、仅需重点打磨人力管理单一模块的大型企业需求。同时，从客单价角度而言，单模块厂商对组织结构简单、人力资源管理需求并不复杂的小微企业也较为友好。
- 随着我国HR SaaS渗透率的提升，无论是一体化厂商还是单模块厂商间，均已跑出头部企业，而资本市场也出现投资向头部厂商聚集的趋势。然而，行业头部已现并不意味着新进入玩家失去“突围”机遇。业务逻辑理解+深度产品及服务+企业客户个性化诉求把握，才是构建行业护城河的根基。

作为富有弹性的劳动形态，灵活用工符合我国经济社会发展，渗透率不断提升

- 从政策端出发，我国目前尚未形成有关灵活用工的标准化定义。结合国际劳工组织报告及管理学相关研究，36氪研究院认为，**灵活用工本质上是一种非标准化的人力资源配置形态**，与标准化劳动形态不同的是，**劳动者与雇佣者之间的关系、劳动者工作时间、雇佣者管理方式均具备了弹性及灵活性**。
- 狭义的灵活用工以非雇佣关系、经营合作关系为基础，而广义的灵活用工则包含派遣、兼职、退休返聘等多种灵活、临时的非典型雇佣形式。本报告研究范围是广义的灵活用工。
- 灵活用工并非行业新现象，实际上该雇佣模式诞生于上世纪20年代的美国。彼时，经济萧条引发失业率上升，灵活用工雏形初现，以对冲失业引发的社会性连锁负面效应。随后，灵活用工这种富有弹性的就业形态逐渐在全球范围内得到应用。
- 在我国，灵活用工最早以劳务派遣方式出现，旨在解决国企职工下岗再就业难的问题，而随着我国经济、社会新趋势产生，灵活用工逐渐进入高速发展期，引发业界及社会热议。



图示：我国灵活用工发展驱动力

灵活用工为企业、劳动者、社会三方带来现实价值，市场空间“未来可期”

- 灵活用工最核心的特征是劳动力使用的灵活性。这种富有弹性的人力资源配置手段，对雇佣企业、劳动者、社会三方而言，均具备一定现实价值。



企业

- ✓ 满足波峰波谷用工需求
- ✓ 降低用工成本
- ✓ 实现降本增效

劳动者

- ✓ 劳动效用最大化
- ✓ 多样化职业选择

社会

- ✓ 抵御经济周期性衰退风险
- ✓ 社会人力资源的有效、高效配置

图示：灵活用工模式优势

- 尽管灵活用工具有三方利好优势，目前我国劳动力市场上灵活用工渗透率仅为9%，远低于日本的38%和美国的32%。这主要是我国与欧美及日本在经济发展、人口结构、社会及文化等方面的差异性而导致的结果。而未来，灵活用工模式有望进一步在中国得以应用，其背后则是千亿级的广阔市场。*
- 该市场中，集中度较低、行业竞争较为充分，企业类型、服务人群、主营业务也千差万别，行业壁垒并不深，吸引了大批新手玩家。灵活用工赛道里，资本更多地聚焦在早期投资，同样可以从侧面说明行业存在大量新入局者，以期在日趋壮大的灵活用工市场分一杯羹。

*数据来源：Recruit，独立日，58同城，36氪研究院

03

人力资源服务行业典型企业案例分析

- 前程无忧
- FESCO
- 肯耐珂萨
- e签宝
- 独立日
- 霖珑云科

前程无忧是人力资源服务行业老牌领先企业，为客户提供一站式人力资源服务

- 前程无忧成立于1998年，2004年于纳斯达克证券交易所上市，现已成为我国领先的综合性人力资源服务供应商。
- 二十余年的发展历程中，前程无忧顺应行业不断涌现的新趋势，历经传统招聘平台到在线招聘平台的转型，同时推动业务触角向人力资源服务其他领域延伸。
- 前程无忧为企业提供全方位、一站式人力资源服务，业务覆盖招聘猎头、培训测评、人事外包及人力咨询三大板块内容。

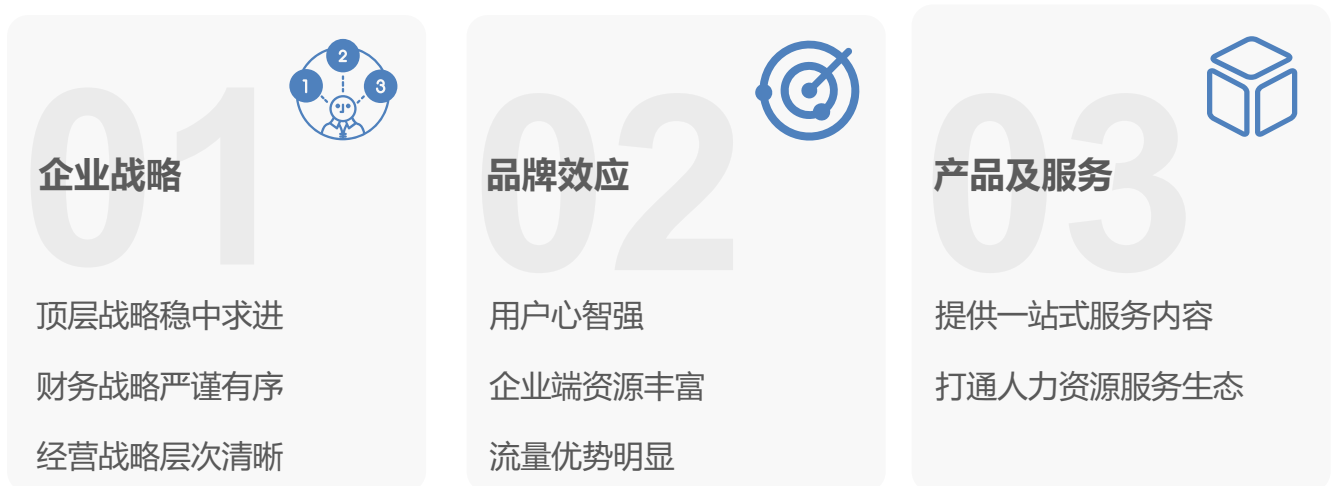


图示：前程无忧业务布局

- 前程无忧财务报告显示，2020年企业总营收达36.89 亿人民币，其中在线招聘板块业务营收占比为58%，其他人力资源相关服务占比42%。受新冠肺炎疫情及招聘行业大环境影响，2020年前程无忧在线招聘营收相较2019年略有下滑，而其他人力资源服务营收则实现了平稳增长。在“黑天鹅”事件面前，前程无忧仍实现了较为稳健的财务表现。

前程无忧稳健的经营表现，是企业战略、品牌效应、产品及服务生态三方综合作用的结果

- 作为人力资源服务行业的老牌领先企业，前程无忧较为稳健的经营表现，离不开企业战略、品牌效应、产品及服务的支撑。



图示：前程无忧竞争优势

- 企业战略。**为稳固自身领先地位，前程无忧主要采取“稳扎稳打”式企业战略，在保主营业务收入的基础上，通过收购或投资的方式拓宽业务版图，避免强势入局或激进投资失败而导致的财务及经营风险。
- 品牌效应。**成立于上世纪的前程无忧在人力资源服务行业，特别是在线招聘子领域中已具备较长时间的经验累积和沉淀，在C端用户间构建了较强品牌心智的同时收获了一批相对稳定的B端客户群体。前程无忧在B、C两端均具有较强的流量优势。对于在线招聘企业而言，流量即意味着营收，意味着更强的品牌心智。
- 产品及服务。**前程无忧为B端客户提供一站式人力资源服务，并在巩固B端客户营收的基础上，积极开拓C端用户群体，补充针对C端的服务模块。对内，前程无忧推出“无忧培训”、“无忧课堂”等IP，完善业务布局；对外，前程无忧通过与高顿教育等培训机构的合作，拓宽企业生态。

FESCO集团携手Adecco，打造中国最早的中外合资人力资源服务企业

- 北京外企服务集团，简称FESCO，成立于1979年，是国内首家为外商驻华代表机构、外商金融机构、经济组织提供专业化人力资源服务的企业集团，开创了我国人力资源服务行业的先河。
- FESCO连续11年进入中国企业500强榜单，2020年位列第215位。作为中国人力资源领域最具影响力的品牌之一，FESCO被北京市人力资源和社会保障局评定为首批5A级人力资源服务机构。
- FESCO以人力资源服务业为圆心，积极探索包括商务服务、教育培训、生活服务、咨询测评、产业投资及资产运营等在内的领域。为更好地巩固集团在人力资源服务领域的头部地位，FESCO携手Adecco德科集团，于2010年成立中国第一家中外合资人力资源服务企业——**FESCO Adecco外企德科**，为企业及个人提供业务外包、人事服务、招聘猎头和员工福利等人力资源解决方案。目前，外企德科已为20万家企业提供人力资源服务，全国服务人数超过200万名。

业务外包

- ✓ 业务流程外包
- ✓ 招聘流程外包
- ✓ 财务外包

人事服务

- ✓ 人事管理
- ✓ 薪酬、社保核算
- ✓ 劳务派遣管理

招聘猎头

- ✓ 高端人才寻猎
- ✓ 管理服务提供商

员工福利

- ✓ 保险保障
- ✓ 弹性激励
- ✓ 健康管理

图示：外企德科业务矩阵

以产品生态与信息系统为双抓手，FESCO持续巩固行业优势地位

- FESCO集团与全球领先的人力资源服务商Adecco的密切合作，将先进的人力资源管理经验与实践带到国内，成为我国人力资源服务行业中外合作的典范。而强强联合下的**外企德科**，具备了完备的**产品服务生态及先进的信息技术系统优势**，不断巩固自身在行业内的领先地位。
- **产品及服务生态**。除上文提到的四大核心业务外，外企德科还提供背景调查和劳动法律咨询服务，以及针对外籍来华务工人员的签证代办及人事综合服务。产品及服务覆盖从招聘、人才管理到组织管理的各流程，且针对不同国籍的员工提供更具个性化的人力资源管理服务。同时，凭借母公司优势，外企德科打通与外部企业或平台的合作渠道，形成由人事管理、人力资源外包、人力资源咨询、薪酬福利客户端、数据信息服务平台、数据处理平台共同构成的人力资源系统性服务生态。

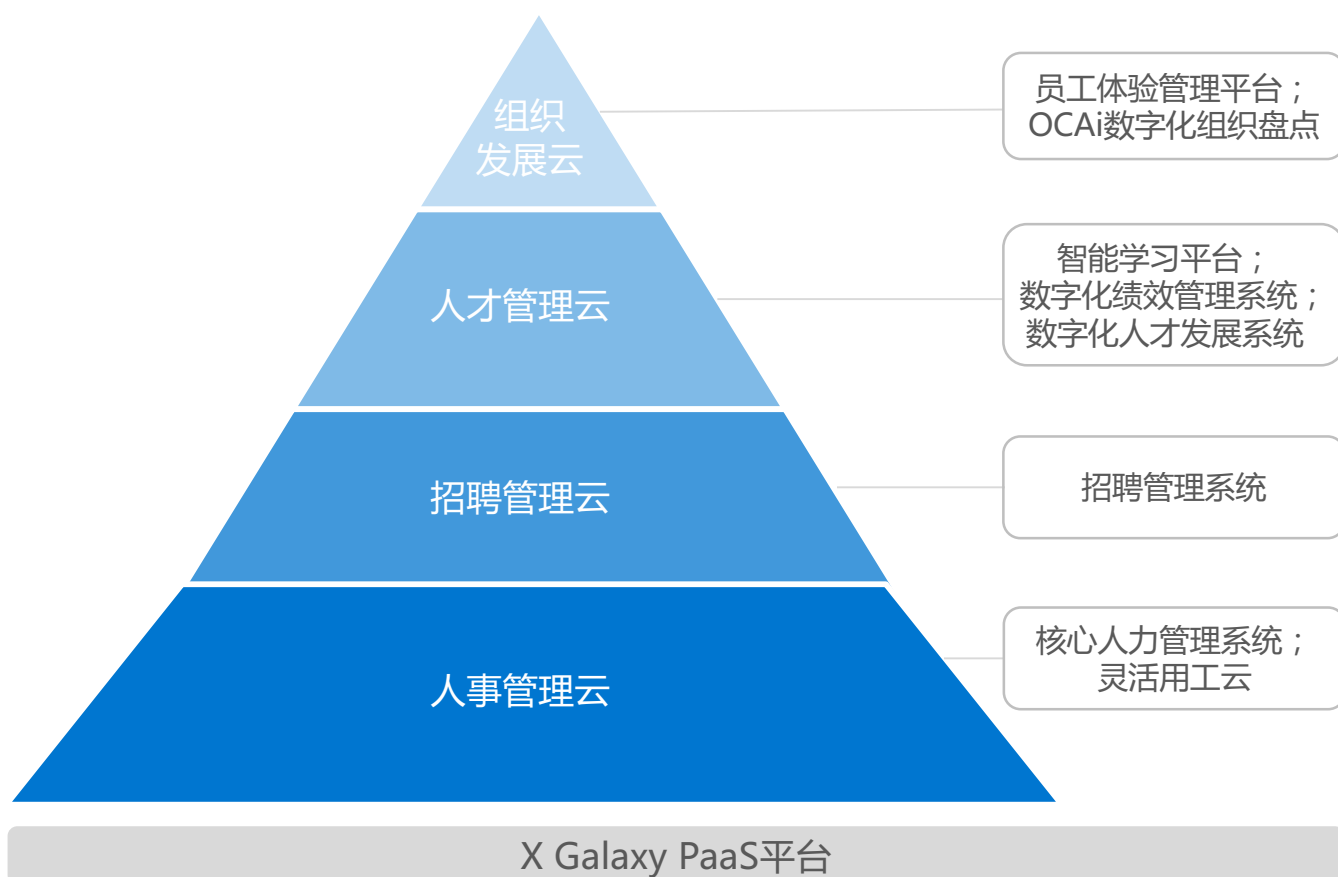


图示：外企德科服务生态

- **信息技术系统支撑**。外企德科打造集ERP、人力政策查询、智能招聘管理、灵活用工平台“易工宝”、薪酬管理、业务流程外包BPO等在内的各类系统，全方位满足企业人力资源管理需求。

肯耐珂萨四层金字塔云服务产品体系，打造人力资源SaaS服务闭环

- 肯耐珂萨成立于2008年，是我国领先的综合类人力资源云服务公司。基于“技术+内容+服务”三位一体，肯耐珂萨为企业客户提供全方位人力资源管理云解决方案，将先进方法论、管理实践、行业经验等转化为标准化、智能化的在线产品。目前，肯耐珂萨已于国内十余个城市建立分支机构，业务辐射全国，累计服务超过2万家客户，服务行业覆盖智能制造、泛互联网、金融、大健康、新零售、房地产等。
- 肯耐珂萨深耕于人力资源管理业务场景，将数字技术与管理逻辑深度融合，为企业提供“专业化+一体化+轻量化”的HCM闭环产品集群，包括人事管理云、招聘管理云、人才管理云、组织发展云。完善的产品体系和数字化解决方案满足企业人力资本管理的全场景需求，赋能企业的数字化旅程，助力组织效能提升。



图示：肯耐珂萨VX HCM数字一体化平台

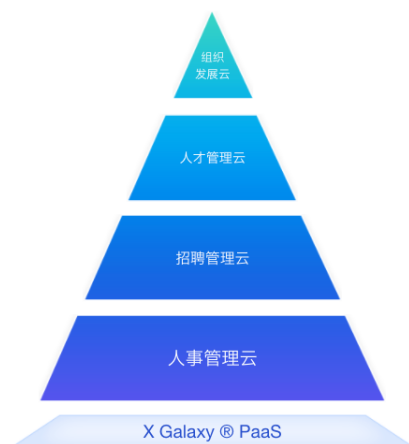
高效方法论指导，匹配综合技术能力，不断优化客户体验

- 肯耐珂萨全生命周期的SaaS产品系统建设，离不开“杨三角理论”高效方法论的指导及技术赋能。
- 方法论指导。**肯耐珂萨拥有组织能力理论“杨三角理论”“知识产权，从员工能力、员工思维及员工治理三个侧面去打造企业组织能力，并辅助公司战略实现。”杨三角“这套权威的系统性方法论，对肯耐珂萨布局从“选、用、育、留、汰”等人力资源管理全域产品提供坚实的理论方向。
- 技术赋能。**肯耐珂萨具有PaaS平台能力X-Galaxy及IaaS能力肯耐珂萨云，以支撑四层产品体系，实现SaaS系统运行的稳定性与高效性，优化客户体验。对于SaaS服务商而言，拥有IaaS-PaaS-SaaS三层技术能力，等同于以技术优势占领了行业高地，在获客、客源转化及留存上具备较强的竞争壁垒。此外，肯耐珂萨基于多年行业数据的累积，将人工智能与大数据技术应用于自身产品及服务，推出覆盖人力资源管理各模块的智能系统。各技术强强联合，使得肯耐珂萨拥有了全场景、稳定且高效的服务能力。

方法论



- ✓ “杨三角理论”知识产权
- ✓ 方法论贯穿并指导肯耐珂萨服务各环节



技术



- ✓ PaaS平台X-Galaxy
- ✓ IaaS能力肯耐珂萨云
- ✓ 稳定的SaaS系统
- ✓ 自动代码生成
- ✓ 人工智能+大数据赋能

图示：肯耐珂萨企业竞争优势

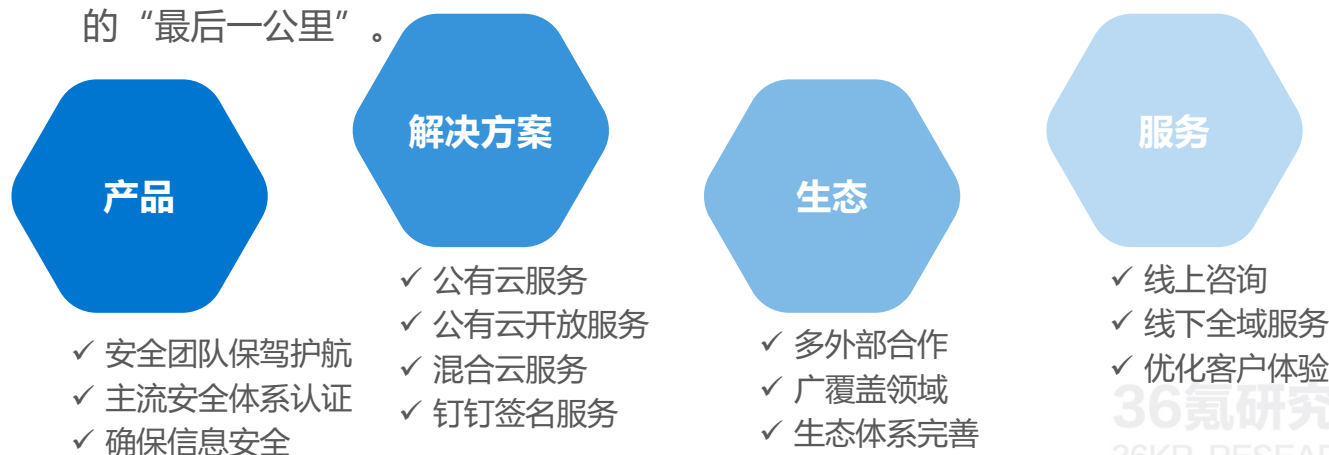
e签宝以电子劳动合同切入人力资源服务行业，解决传统合同低效、高风险、难管理的痛点

- e签宝成立于2002年，是我国领先的互联网电子签名企业与电子劳动合同平台，致力于为政府、企业、个人用户三类群体提供全生命周期的电子劳动合同服务。历经多年行业沉淀与打磨，e签宝在各行各业均累积了成熟丰富的应用，其业务覆盖人力资源、政务服务、银行、医疗、制造、金融、电商、房地产、物流、汽车、旅游、快消等多领域。
- 2020年11月，e签宝完成我国电子签名行业首个D轮融资，金额超10亿元，由深创投、达晨财智领投，远翼投资、凡创资本以及老股东戈壁创投、通衡浙商资本等多家机构参与跟投。这也是e签宝继收获由蚂蚁集团领投的1亿美元C轮融资后，时隔一年再度实现的大额融资，创造了我国电子签名行业融资新记录。*
- e签宝深入洞察企业人力资源管理场景，发现员工入、离、调、转各环节均存在大量合同及文件处理需求，包括但不限于面试招聘登记表、入职通知书、劳动合同、保密协议、竞业协议、劳动合同续签通知书、在职/离职证明等，而企业传统纸质合同形式存在签署成本高、纸质合同管理难、合同签署周期长、异地签署风险大等痛点。电子签名及电子合同形式则能够高效直击传统合同痛点，实现人力资源管理的有效性 & 高效性。因而e签宝凭借合法有效的电子签名及电子劳动合同服务，创新企业人力资源管理方式。
- 目前，e签宝为企业人力资源管理提供电子签名、实名认证、文档管理、存证出证、法律服务等相关服务，确保电子签名的安全性及有效性。从服务客户类型来看，传统雇佣企业、人事外包企业或平台、在线招聘平台均可以在e签宝找到适合自身发展特征的电子签名解决方案。其服务对象覆盖了人力资源服务行业各细分领域的主要头部玩家。

*数据来源：IT桔子，e签宝，36氪研究院

产品、解决方案、生态与服务“四位一体”，e签宝为客户带来安全便捷高效的体验

- e签宝致力于从产品、解决方案、生态及服务四方面巩固电子签名行业竞争壁垒。
- **安全的产品。**电子签名行业对用户信息的安全性提出了极高要求。为保护用户隐私及信息安全，e签宝组建安全技术团队，并实现了几乎所有的主流安全认证，包括ISO信息安全管理国际标准以及可信云云计算服务增强级别能力等级认证。此外，作为行业安全引领者之一，e签宝还积极参与国标制定，推动行业安全标准上升至新高度。
- **丰富的解决方案。**凭借深厚的云计算技术沉淀，e签宝为客户提供公有云SaaS服务、公有云开放服务、混合云服务及钉钉签名服务四种服务类型，满足客户多样化的电子签名需求。同时，e签宝还积极拓展人工智能服务场景，为客户带来更为智能且便捷的服务。
- **完善的生态。**目前e签宝已与国内主流人力资源服务商建立密切合作，不仅包括SAP、用友、肯耐珂萨等综合类厂商，还包括以前程无忧、芝麻背调、薪福社、云学堂等为代表的各垂直细分领域头部玩家，打造企业与外部强链接、构建完善生态。
- **全面的服务。**为优化客户体验，e签宝实现服务团队的线上线下双向覆盖，能够给客户提供覆盖前期需求、中期系统方案打磨及后期方案落地等各个环节的贴心服务。e签宝为客户提供全生命周期的个性化服务，同时打通服务的“最后一公里”。



图示：e签宝行业竞争优势

独立日作为中国新一代年轻人自由工作的平台，致力于人岗匹配的高效实现

- 独立日成立于2015年，以大学生兼职为初创期主要业务切入人力资源服务领域，初衷是解决求职学生与企业之间信息不对称的痛点、为在校生提供更安全、真实的招聘环境。2016年，独立日将服务对象拓展至城市服务业蓝领群体，**打造移动互联网平台，实现企业及求职者双向连接**。同年，独立日获得来自包括全球人力资源巨头Recruit在内的千万级人民币A轮融资，并开启深耕灵活用工市场的步伐。
- 独立日已为30万商家提供灵活用工招聘服务，覆盖餐饮、零售、物流等劳动力密集型行业，客户主要包括肯德基、麦当劳、哈根达斯、宜家、ZARA等行业领军企业。**B端企业招聘需求经由独立日平台呈现给C端求职群体，并通过自研算法和大数据等技术，实现B、C端供需高效匹配**。目前，独立日助力近3000万C端用户找到灵活用工岗位，服务群体以城市服务业蓝领为主。



图示：独立日业务流程简图

- 作为连接企业端及求职者用户端的平台，**独立日主要业务模式为灵活用工的招聘及业务流程外包，实现从人岗匹配到员工入职后雇佣关系管理、薪金发放、考勤计算及个税缴纳等全流程服务**。

精准算法+求职管家，独立日在理性科技中融入人文关怀，创新灵活用工实践

- “C端免费+B端成交付费”是独立日的主要商业模式，即招聘信息免费开放至求职者，而针对企业的收费则在人岗匹配、人力上岗流程结束后，收取一定比例的服务费用，本质上属于按成交效果的付费模式。
- 这种成交后付费的商业模式，对独立日的业务运营效率提出了较高要求。独立日借助精细匹配算法和求职管家服务，直击传统招聘效率低、入职成功率低等痛点，持续优化人岗匹配效率，从而保证企业在灵活用工模式下劳动力供给的稳定性。目前，独立日最快可实现4小时内为企业发布用工需求并提供人员成功入职。



图示：独立日求职管家服务优化人岗匹配效率

- 独立日实现求职者信息及企业职位信息的穿透，构建全面的标签库，通过面试、沟通等形式，临摹求职者画像，进而基于算法实现求职者与岗位的有效高效匹配，并协助B端为c端提供诸如面试辅导、上岗培训、考勤管理、薪资发放、个税申报、保险处理等全托管服务。
- 除算法外，独立日还将C端劳动力的个人真实需求融入招聘环节，为求职者更快捷、更好地融入城市生活提供帮助，如工作心理辅导等。“**理性算法+人文关怀**”，优化人岗匹配效率的同时，从源头缓解入职成功率低及员工离职速度快的问题。

霖珑云科聚焦灵活用工及人力资源基础设施服务，旨在为新经济的健康发展注入活力

- 霖珑云科成立于2015年，孵化于拥有20年人力资源服务沉淀、16万蓝领蓄水池的汇思集团；历经3年高速成长后，于2018年进行业务整合，实现了人力资源服务平台不木科技和移动OA服务商奇鱼的强强联合。霖珑云科以“**技术+服务**”作为双轮驱动，为新经济、新业态下的平台型企业提供灵活用工、社保薪酬等一站式人力资源基础设施服务。



图示：霖珑云科“技术+服务”双驱动

- 霖珑云科在全国300余个城市设立了直营服务网点，是直营网点覆盖最广的人力资源服务商之一，可提供全自营、属地化的人力资源服务。目前，公司已累计服务了3000余家大型企业及50000多家中小型企业，为雇佣经济、灵工经济下各类企业提供人力资源管理服务，业务遍布即时配送、网约服务、连锁行业、旅游出行、社区电商等多个领域。
- 服务雇佣经济。**针对跨地域、多分支企业，霖珑云科提供属地化社保、发薪、报税及人事派遣、代理等综合服务，解决其人力资源管理难题。
- 服务灵工经济。**针对灵工经济下的企业，霖珑云科能够灵活匹配企业和自由职业者的用工、就业需求，提供工商集群注册、年检、报税、付款、完票等全方位落地服务，以及合法合规的灵活用工服务+SaaS综合解决方案。
- 官方授权线上接口。**作为江苏省市场监督管理局战略合作单位，旗下乐接活APP打通了政府工商审批接口，实现线上工商集群注册、T+1出证。同时，乐接活为平台经济体开放线上对接端口，帮助企业以SaaS方式完成灵工人员身份管理及四流合一全场景服务。

霖珑云科用产品服务和技术连接线上产品及线下服务，打通HR最后一公里

- 作为创新型服务商，霖珑云科高速发展的背后离不开产品服务与技术双支撑。
- “线上产品+线下服务”组合交付。**霖珑云科通过社保薪酬管理平台“薪社汇”、灵活用工服务平台“乐接活”，以及协同办公平台“微办公”、智能发薪平台“不木钱包”四类SaaS产品，实现入离职、工商集群注册、电子合同、考勤外勤、算薪报税、社保/工资单查询等全程在线服务，满足B/C端多场景需求。线下，300城全直营服务网点，能够提供最后一公里的服务交付，解决线上产品无法触达的现场窗口服务、属地员工关系管理服务。线上线下组合拳，让交付更高效、服务更有温度。



图示：霖珑云科SaaS产品矩阵

- 科技赋能，让劳动更有价值。**成本、合规、高效，是霖珑云科产品与服务的关键要素。霖珑云科从战略、组织、运营的视角出发，帮助企业构建最适配的用工场景，规划四流合一的灵活用工运营链路，在让灵工就业人员收入有效提升、员工幸福感增加、企业合规降本增效的同时，推动新经济、新业态长远健康发展。

04

人力资源服务行业发展趋势展望

- 行业发展趋势
- 行业生态趋势
- 科技应用趋势

行业趋于灵活及高端，价值链持续得以优化与延展

- 改革开放以来，我国人力资源服务行业已走过四十余年发展路程。从最初的劳务派遣服务到如今的人力资源管理各环节的全生命周期式服务，人力资源服务行业覆盖领域渐趋扩展、服务内容亦渐趋深入。
- 近年来，我国经济、社会、文化、科技等宏观环境发生了深刻变化，更是为人力资源服务行业带来新机遇，创造更为广阔的价值空间。人力资源服务行业面临的宏观环境变化可概括为，**新业态涌现、产业结构升级和人口结构调整**，推动行业向灵活化及高端化方向纵深发展，行业价值链有望持续得到优化和延展。



图示：我国宏观环境新变化

- 新的宏观背景下，用工成本不断攀升、高精尖人才需求旺盛、就业与用工形式更为灵活，劳动力市场呈现的新趋势，为人力资源服务行业带来新的增长点：服务于新业态的灵活用工及服务于高端人才的人才寻访市场将迎来新一轮扩容；人力资源服务价值链也将逐渐向人才培养及组织人才建设等方向延伸，以满足企业对于培养优质人力资源、打造富有竞争力人才团队的需求。

大浪淘沙，资源进一步向垂直细分领域的头部倾斜

- 人力资源服务行业拥有诸多细分领域，其发展历史、服务内容、运行逻辑及商业模式各异，因而各领域竞争格局不尽相同：整体而言，在线招聘市场集中度高于灵活用工、HR SaaS等，行业马太效应日趋明显。然而，放眼整个人力资源服务行业，综合类的服务商巨头仍未诞生，大部分企业在各自的细分赛道中布局并深耕。
- 结合近几年细分领域头部企业动作调整、参照欧美及日本人力资源服务行业发展历程，36氪研究院认为，我国人力资源服务行业有望呈现“大浪淘沙”、“强者恒强”的竞争格局。
- **大浪淘沙。**我国人力资源服务行业具有准入门槛不高、竞争壁垒不强的特征，行业玩家众多。庞大的市场中，小部分企业通过产品、服务和技术等手段，积累与巩固客户资源，构筑护城河，在一众企业中脱颖而出；而缺乏创新意识、并未深入打磨产品服务的企业，将在日趋激烈的行业竞争中淘汰。此外，新业态及灵活用工在我国劳动力市场上加速渗透，而相关法律法规及行业监管政策存在一定滞后性，导致人力资源服务市场上不合规乱象仍存。针对这一痛点，我国各地政府加紧相关政策的制定与执行，整治行业乱象、打击不合规企业。**在激烈的行业竞争及规范化发展背景下，缺乏合规性及核心竞争力的企业终将“黯然离场”。**
- **强者恒强。**目前，各细分领域的头部企业在深耕垂直领域、巩固行业地位的同时，加紧了向人力资源服务行业其他领域的布局。以在线招聘平台领先者前程无忧为例，近几年来，以投资或并购的形式，将拉勾网、CDP、智鼎咨询等纳入企业价值链，向人力资源服务更为广阔的领域拓展。**“核心业务优势+全面业务版图”布局下，垂直细分领域的头部将有望成为人力资源服务行业的龙头企业，掌握更多的资源优势，强者恒强。**

科技应用向人力资源服务行业加速渗透，助力企业数字化转型

- 随着我国5G、云计算、大数据、人工智能、区块链等技术的革新式发展，技术间的交叉融合对人力资源服务行业的赋能作用也逐渐凸显，渗透至行业各领域。



图示：科技赋能人力资源服务行业

- 以5G、人工智能、区块链为代表的技术，满足招聘视频化及智能化的发展趋势，降低企业在招聘环节的用工成本；大数据、云计算与人工智能的结合，打通企业人力资源服务各环节数据，并有望与企业业务板块数据衔接，打造数据闭环、构建企业人力、业务全域数据资产。**在企业数字化转型浪潮下，未来人力资源服务行业将呈现更多的技术导向特征，打造智能且高效的人力资源服务解决方案，是行业玩家共同努力的方向。**

36氪研究院根据行业发展、资本热度、政策导向等定期输出高质量研究报告，研究方向覆盖人工智能、5G、区块链、医疗、金融、物流、文娱、消费、汽车、教育等多个领域，帮助政府、企业、投资机构等快速了解行业动态，把握发展机遇和明确发展方向。同时，研究院致力于为全国各级政府、企业、VC/PE机构、政府引导基金、孵化器/产业园区等提供专业定制化咨询服务，服务内容包括行业研究、产业规划、用户研究、股权投资研究、指数研究、投资配置、基金/企业尽调、战略规划、园区规划等。



01 传播资源

36氪已成为中国流量与影响力较大的互联网新商业媒体，覆盖全球超1.5亿读者，累计发布超过50,000篇文章，拥有行业内较显著的流量和传播优势。



02 核心数据

36氪深耕创投市场超9年，深度服务过数千家客户，累积超80万家企业和投资机构资源，搭建了完善的一级市场数据库。



03 团队优势

研究院现有数十位成员，主要来自国内外知名咨询机构或研究机构，拥有丰富的研究及项目经验。



04 研究领域

36氪研究院主要关注领域包括人工智能、5G、区块链、医疗、金融、物流、文娱、消费、汽车、教育等。



05 品牌影响

36氪研究院发布的常规性研究报告，受业内专业人士一致好评。在政府合作层面，研究院已为国务院、国家发改委、中央网信办、工信部、基金业协会、北京发改委、南京发改委、青岛高新区政府、湖南湘江新区管委会、成都新经济委、杭州西湖区政府等提供过咨询服务；在企业/投资机构合作方面，研究院已与大众中国、苏宁易购、携程、京东、网易、转转、字节跳动、海尔资本、洪泰基金、首钢基金等建立了深度合作关系。

分析师声明

作者具有专业胜任能力，保证报告所采用的数据均来自合规渠道，分析逻辑基于作者的职业理解，**本报告清晰准确地反映了作者的研究观点，力求独立、客观和公正，结论不受任何第三方的授意或影响，特此声明。**

免责声明

36氪不会因为接收人接受本报告而将其视为客户。本报告仅在相关法律许可的情况下发放，并仅为提供信息而发放，概不构成任何广告。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的意见均不构成对任何人的投资建议。在法律许可的情况下，36氪及其所属关联机构可能会持有报告中提到的公司的股权，也可能为这些公司提供或者争取提供筹资或财务顾问等相关服务。

本报告的信息来源于已公开的资料，36氪对该等信息的准确性、完整性或可靠性不作任何保证。本报告所载的资料、意见及推测仅反映36氪于发布本报告当日的判断，本报告所指的公司或投资标的的价格、价值及投资收入可升可跌。过往表现不应作为日后的表现依据。在不同时期，36氪可发出与本报告所载资料、意见及推测不一致的报告。36氪不保证本报告所含信息保持在最新状态。同时，36氪对本报告所含信息可在不发出通知的情形下做出修改，投资者应当自行关注相应的更新或修改。



让一部分人先看到未来



研究咨询邮箱：research@36kr.com

研究院网站：<https://36kr.com/academe.html>