

2022

# 中国制造业与服务业 就业生态调研报告



# 前言

据统计，中国约有 3.7 亿的基层劳动者，约占全国总人口的 27%；近年来，基层员工岗位规模正在迅猛增长，传统基层就业岗位的范围已经从“生产线”延伸到了产业链上下游服务。基层员工同样具有统一的生产技能和职业规范，存在于各个产业当中，不仅包括传统意义上的“产业工人”，还包括高级技术工人、服务规范化的出租司机与物流运输工人、具有高标准卫生条件约束下的厨艺人员、具备现代农技知识进行机械化作业的农民，以及保安、快递员、服务员等等为社会日常运转贡献力量的基层工作者。

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》首次提出，“深入实施制造强国战略”，“保持制造业比重基本稳定”。在产业融合的大背景下，实体经济是一个大的概念，不但包括制造业，也包括为制造业提供支撑的各类生产性服务业。正所谓“人力资源是第一资源”，任何产业和经济的发展都离不开各个层次人才的贡献，“蓝领”自是其中不可或缺的组成部分。特别是随着经济产业的转型升级和制造业的“提档加速”，基层工作者业已成为经济增长的关键动力。

2019 年 8 月 19 日和 2021 年 1 月 7 日，人力资源和社会保障部先后印发了《关于改革完善技能人才评价制度的意见》和《关于进一步加强高技能人才与专业技术人才职业发展贯通的实施意见》，推动技能人才管理改革，宣布将大力推动高级工以上的“蓝领”参加职称评定，着力解决技能人才相较于专业技术人员待遇不高、获得感不强、成长空间不大等问题。可见，蓝领的职业发展正受到日益广泛的关注。

尽管如此，基层员工的职业状况和持续发展仍面临着诸多复杂的不确定性因素，更广泛范围内的基层职业生存现状需要被看见，更多维度的员工需求需要被听见，从而更有效帮助他们的职业成长，在实现共同富裕的道路上，为广大而重要的基层员工人群创造更加有利的条件和路径。

此次调研在国家十四五规划开局之年发起，响应习近平总书记关于“促进共同富裕”各项讲话的精神，着眼于当下社会和经济发展的关键支撑力量，以问卷形式广泛收集、了解、调研基层群体的就业现状、职业生态、职业规划等方面的第一手信息，并通过系统的数据统计、整理、分析，形成专业的研究报告。政府相关部门和企业管理者可以通过调研报告，更加直观、客观、全面、深入的了解与基层岗位就业相关的情况，对于分析基层员工相关问题、做出相关决策、制定相关政策等，或将有一定的参考价值，从而有助于提升基层群体的整体职业健康指数，为基层职业发展创造更加良性的外部成长环境。

本次调研由美世中国（以下简称“美世”）与汇思人力资源研究所联合发起，在中国人才交流协会的指导下，并得到《中国人力资源社会保障》理事会、苏州市人力资源和社会保障局、霖珑云科集团等的大力支持，向社会广泛征集一手数据。美世进行了独立的数据核查、整理并对调研进行多维度的科学分析。产出的报告将结合本调研分析结果、国际领先的人力资源管理实践方法论和我国高速多元发展的经济特色来进行撰写。拟通过第三方的角度客观陈述新时代下的蓝领就业生态，同时为企业和管理者从蓝领视角深入进行人力资源规划提供依据。

# 执行摘要



## 沈剑文 Justin Shen

美世华东区信息咨询业务负责人  
美世中国区合伙人

前年,某知名房产中介机构将一线城市中介人员底薪调高至 8000 元/月;去年,美世发现一些主要行业/市场中出现越来越多年薪达到 20-30 万元的基层工人数据;虎年伊始,美世顾问在拜访各类制造业和服务业企业时发现,基层员工招聘和留任的问题愈演愈烈,对企业生产经营和发展带来持续挑战。

在阅读这份报告的同时,我也在回顾自己在美世十年间的切身感受。十年来虽有经济稳健发展和民生大幅改善,但支撑这些向好的企业和大量基层从业人员也面临各自的烦恼,一面是企业招不到人、留不住人,另一面是员工找不到想要的工作和生活,问题到底出在哪里? 概括而言,我认为有“两个矛盾、两种错配和一个导向”。

首先是总量矛盾。随着近十年来中国人口结构的变化,人口红利正在消失,第七次人口普查显示劳动人口占比已降至 63%。在鼓励生育和延迟退休效果尚未完全显现前,这一下降趋势难以遏制,中国社会正面临“少子老龄化”风险。

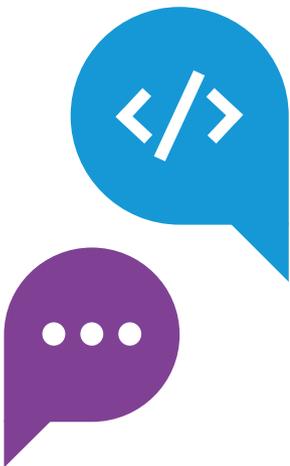
第二是结构性矛盾。在制造业发展的同时,服务业的繁荣和各种新兴商业模式的崛起,吸引了不少基层从业人员,无论是餐厅服务员、快递员还是外卖骑手,都具备同制造业工人竞争的薪酬待遇。本就捉襟见肘的劳动力供给,需要在不同产业间“重新分配”。

第三是技能错配。智能制造带来的技能升级需求,对当下的产业工人提出了新的挑战。柔性生产、无灯工厂、“灯塔工厂”,智能制造的核心并非是降低对人的依赖,而是更大程度上发挥人的价值。

第四是价值主张错配。代际变迁至今,这一代年轻人的家庭和成长历程更加多元而丰富,也造就了多元化的价值主张。除了金钱,关于工作的意义、生活的品质和未来的发展,都成为越来越重要的员工诉求。企业的匹配度越高,往往也更有竞争力。

最后是社会价值导向。扪心自问,中国有多少家庭愿意子女未来成为“蓝领”? “劳心者治人 劳力者治于人”,当工人和技能人才的价值尚未得到社会应有的认可时,企业和个体都难以破局,需要全社会共同的努力。

每个时代都有成功的企业和励志的故事。我们希望通过这本报告的分享,给企业管理者一些启发,也希望员工能用更长远的眼光对自己的未来负责。



## 执行摘要



### 刘峰

汇思集团联合创始人  
总裁

汇思在 20 多年的行业深耕中发现，产业工人的供需面临日益增大的挑战。一方面数量减少，出现了地域性转移；另一方面企业的需求日趋增长，特别是随着企业的转型升级，对于技术型工人的需求急速扩大。

此次调研正是基于对于这个群体的关注，希望系统化更加全面了解、反馈他们的真实情况和实际需求；从人力资源的角度，思考企业层面如何帮助他们更有效的职业提升，社会层面如何帮助他们发挥更大的价值。

汇思“蓝领学苑”一直致力于为制造业、服务业的一线工人提供技术培训和职业素养培育；未来也会成立蓝领基金，给予优秀蓝领以及家庭贫困的蓝领以更有针对性的支持、引导，真正践行汇思始终不渝的使命——“我们提供的不仅是一份工作，更是一份崭新的生活”。



### 高萍

汇思集团联合创始人  
霖珑云科创始人兼董事长

新一代信息技术快速发展，持续赋能产业经济，坚持人才优先发展战略、统筹各类人才梯队建设，已经成为我国经济社会高质量发展的重要议题。尤其是在市场劳动供需关系发生结构性变化的当下，企业更应切实做好人才引进、培育、教育和使用工作，并意识到改善工作环境、优化管理制度、加强薪酬福利和职业技能培训等方式对激发人才潜能、提升产能与效能的意义，积极探索用人才价值赋能的形式，搭建面向未来且充满韧性的成长型组织。

传统产业提速升级，新兴产业蓬勃发展，不仅对企业用人和劳动者就业提出了更高的要求，同时也在推动人力资源行业进一步提升服务能级。霖珑云科作为一家全国性、综合性的互联网+人力资源基础设施服务企业，过往一直致力依托科技赋能人力资源管理，为不同行业、企业提供覆盖社保薪酬、灵活用工、HR SaaS 的全场景人力资源服务，未来我们也将继续聚焦通过数字化赋能重塑各行业的底层逻辑，让劳动更有价值。

# 目录

<b>01. 基层员工关心的薪酬福利问题的企业举措</b>	09
1.1 整体薪酬	10
1.2 多样化的津贴种类	12
1.3 多维度的绩效奖金发放方式	13
1.4 更加贴切员工需求的福利	14
1.5 疫情特别员工关怀 (特别增刊)	15
<b>02. 基层员工的技能现状与培训发展</b>	16
2.1 政府及企业共助员工技能提升	17
2.2 员工期待的培训类型以及知识获取渠道	19
<b>03. 企业招聘与留任方式与基层员工职业诉求</b>	21
3.1 共同面对招聘难与留任难等问题	22
3.2 企业招聘方式与员工应聘方式的对比	23
3.3 对应员工离职原因的企业留任措施	24
<b>04. 基层员工的职业发展通道</b>	25
4.1 员工对职业发展路径的看法	26
4.2 最吸引员工的岗位是什么?为什么?	28
4.3 职业目标	30
<b>05. 基层员工心理与健康</b>	31
5.1 员工岗位的满意度	32
5.2 员工心理健康状况	33
5.3 员工职场问题的疏导	35

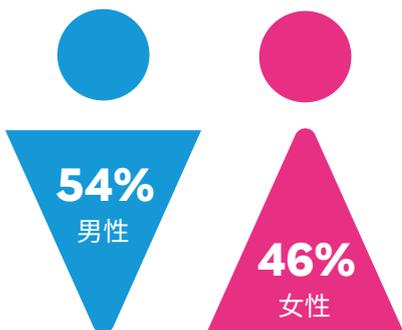
## 数据概况

中国制造业与服务业就业生态调研共 **3222** 条有效数据。

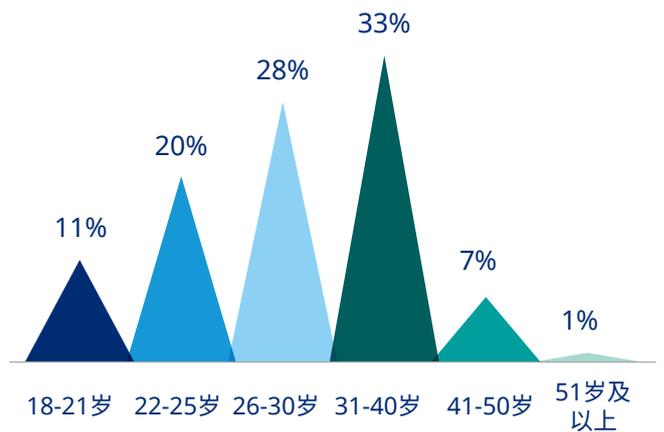
### 参与调研员工所在企业性质



### 性别分布

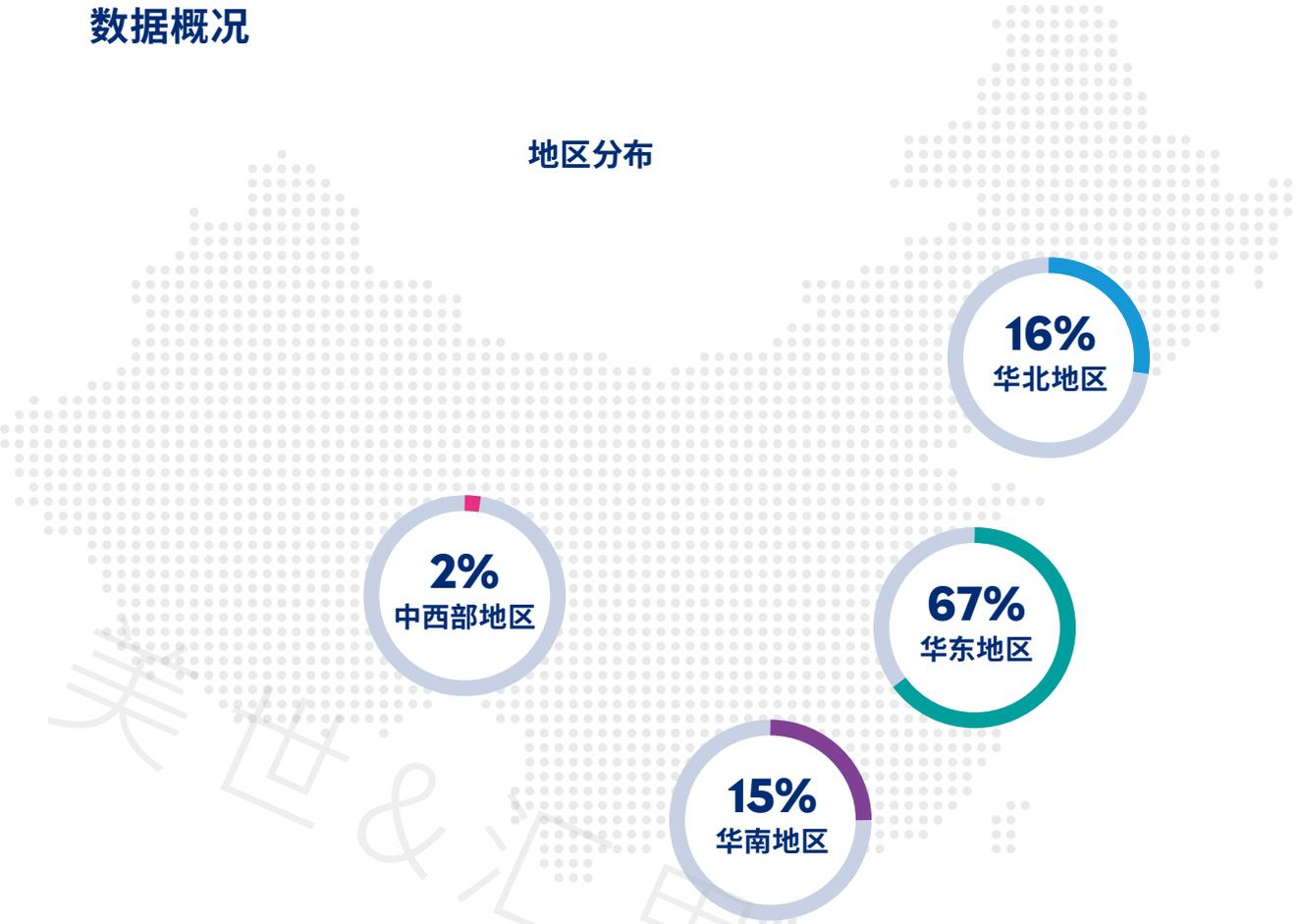


### 年龄分布

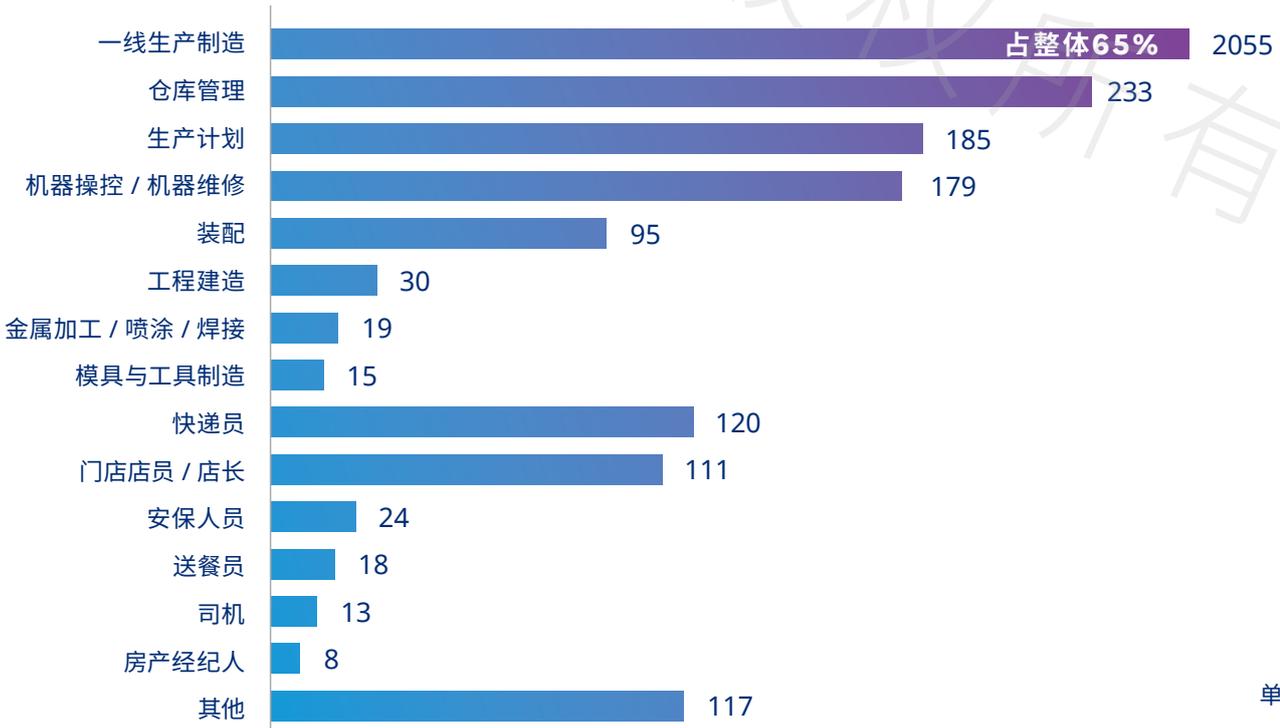


## 数据概况

### 地区分布



### 制造业和服务业的岗位分布



单位: 人次

## 阅读说明

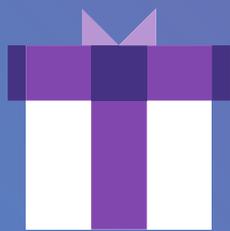


本次中国制造业与服务业就业生态调研是面向广大基层员工收集的数据信息。为更好的呈现和对比员工视角和企业视角，并为企业人力资源管理者提供数据驱动的观察和洞见，本报告将以人力资源管理的模块为单位来进行图表的穿插。

为避免混淆且便于阅读：

- ◆ 本次调研中产出的员工数据将用 **蓝色虚线框** 或 **蓝色图标标题** 进行区分；
- ◆ 引入美世中国其他调研的企业方的数据将用 **绿色虚线框** 或 **绿色图标标题** 进行区分；
- ◆ 美世观察及观点将用 **灰色虚线框** 或 **灰色图标标题** 进行区分。



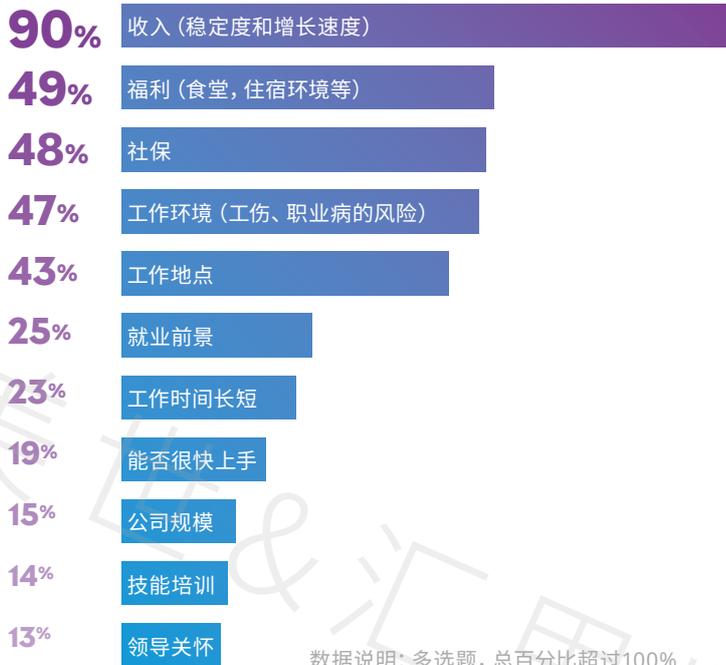


# 01. 基层员工关心的 薪酬福利问题

版权所有

# 1.1 整体薪酬

## 基层员工找工作的时候最看重的是什么



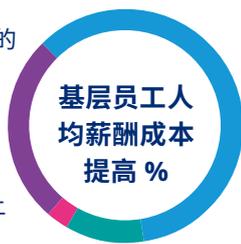
### “其他”选项里的员工之声



数据说明: 多选题, 总百分比超过100%

## 美世整体薪酬数据

涨幅在5%以内的公司占比26%



涨幅在30%以上的公司占比3%

涨幅介于5%-10%的公司占比60%

涨幅介于10%-20%的公司占比11%

### 美世上海制造业整体薪酬调研回归数据对比

单位 RMB/班	基层岗位	专业岗位	管理岗位	高管岗位
2020 Vs 2021年度基本工资涨幅(底薪)	4.0	3.6	4.7	2.6
2020 Vs 2021年度总收入涨幅(底薪+津贴+浮动)	5.4	5.0	5.3	1.6
2022 预估普调薪资增长平均值(不包含冻薪)	5.2	5.2	5.2	5.1

高管岗位和基层员工年度基本工资倍率比

高管岗位和基层员工年度总收入倍率比

时间对比	2017年上海	2021年上海	地区对比	2021年日本 城市人口比例92%	2021年德国 城市人口比例78%	2021年越南 城市人口比例37%	2021年柬埔寨 城市人口比例24%
2017年上海	19.1倍	↓ 同比5年, 高职级和基层职级的薪酬差距倍率比呈 <b>减小趋势</b>	↑ <b>城市化水平越高</b> 的地区高职业层级和基层职业层级薪酬 <b>差距倍率比越小的趋势</b>	2.6倍	3.0倍	31.3倍	24.0倍
2021年上海	17.9倍			2.8倍	3.1倍	29.9倍	30.1倍

数据说明: 高职级岗位选择美世职级58的岗位数据, 基层职级岗位选择美世职级42的岗位数据。分别在各整体薪酬调研中选择了实际数据的中位值。

## 美世观察

本次调研中发现，超过 70% 的基层员工在找工作的时候更加关注新的岗位是否能为他们带来更高和更稳定的薪资增长。

基层员工关注的问题，同样也是企业管理者高度重视的问题。美世 2021 年的企业实践调研和整体薪酬调研发现，企业已经为此做出举措：74% 的参调企业的针对基层员工薪酬成本增长大于 5%，基层员工也有着高于市场平均整体水平的薪资增长率。

美世观察到，最近几年企业在薪酬资源分布上出现向基层员工倾斜的趋势。不仅薪酬增长幅度更高更快，而且高管职级和基层员工职级在薪酬上的差距倍率比也随着城市化的快速进程和“共同富裕”的政策步伐逐渐缩小并接近发达经济体。

可预见在未来较长时期内，多数市场基层员工的薪资涨幅仍将超过其他层级员工，越来越多高技能的基层员工的薪酬水平将超过同层级其他员工。



## 1.2 多样化的津贴种类

### 企业津贴发放实践

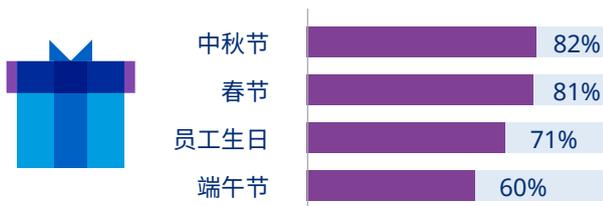
#### 岗位津贴

企业是否为以下岗位增加岗位津贴？



#### 节日津贴

**37%**的参调企业表示会为员工提供春节返工红包鼓励及时返工



#### 轮班津贴

**91%**的参与调研公司表示会为基层员工提供轮班政策：

**51%**的公司采用12小时轮班制

**77%**的公司采用8小时轮班制

单位	RMB/班	早班	中班	晚班
8小时轮班津贴 (一线城市)		10	10	20
12小时轮班津贴 (一线城市)		12	/	25
8小时轮班津贴 (二线城市)		8	12	22
12小时轮班津贴 (二线城市)		9	/	20

数据说明：12小时轮班只有早班和晚班

**100%**的参调企业表示会为加班的基层员工支付加班工资。同时有82%的参调企业提供调休，57%的企业选择用加班餐补替代免费加班餐的形式，59%的企业选择用加班交通补贴替代员工班车的形式。

### 美世观察

企业针对不同的岗位类型，工作场景，节庆场景提供了多种津贴类型，以此来提升员工收入组成的多样性。企业希望通过多样的补贴来激励员工“多劳多得”，以保障更加稳定的薪酬收入。此举旨在帮助员工形成良性的且可持续发展的薪酬收入组合。

与此同时，多样化的津贴类型一方面是企业方对特殊工种和艰苦工作环境的岗位做出了**额外的激励和认可**，另一方面也是企业方**更加关注各岗位上员工体验的表现**。

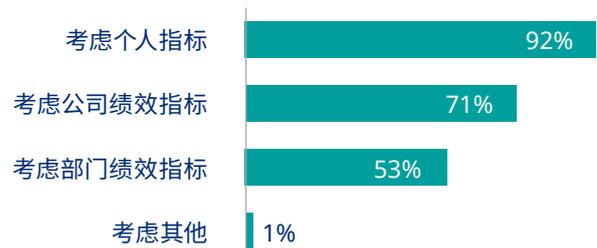
## 1.3 多维度的绩效奖金发放形式

### 企业绩效奖金实践

**93%**的参与调研企业会给基层员工发放绩效奖金，其中整体绩效奖金占年度基本工资的比例如下：



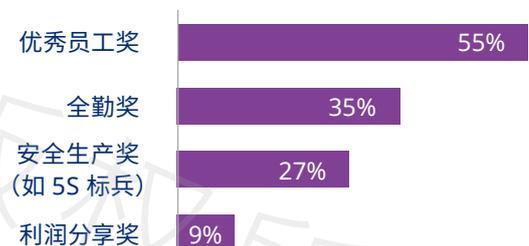
**92%**的企业在给基层员工发放绩效奖金的时候考虑个人指标，只有约一半的企业会将部门指标纳入考虑范围。



60%的企业会选择月度给员工发放绩效奖金，25%的企业选择年度，余下15%的企业选择季度发放：



部分企业也提供了其他的奖金类型：



### 美世观察

企业方设立绩效奖金以激励基层员工在工作中不断追求工作交付的卓越，从而为员工创收，以达到增加员工收入的双赢目的。

市场实践主要以考核员工个人的工作指标和公司绩效为主。除了发放与业绩挂钩的绩效奖金，同时也会设立不同维度的奖金发放类型和不同的发放频率，以持续激励员工为更高的收入而努力工作。

# 1.4 更加贴切员工需求的福利

## 企业福利实践

**25%**的参与调研公司表明会为基层员工提供覆盖新冠肺炎的保险。这个项目上的参保公司占比还在增长中。



**25%**的参与调研公司表明会为员工提供餐补/餐食。如，一线城市的平均每人/每顿饭标为17元。



**100%**的参与调研公司表明会为基层员工安排年度体检。

**98%**的公司会给员工全额报销体检费用。



**99%**的参与调研公司表明会为基层员工提供法定保险福利以外的补充保险福利。



**17%**的参与调研公司表明会为基层员工提供法定养老福利以外的补充养老福利。



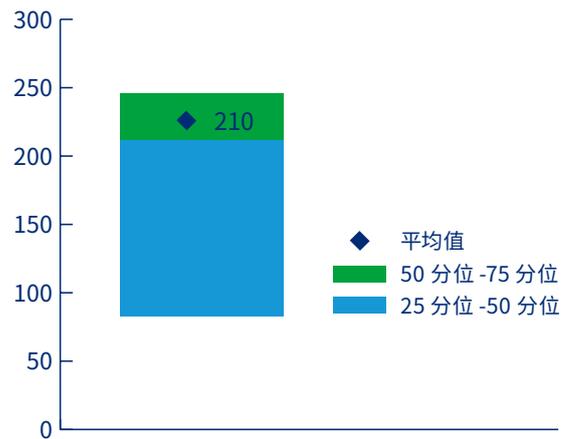
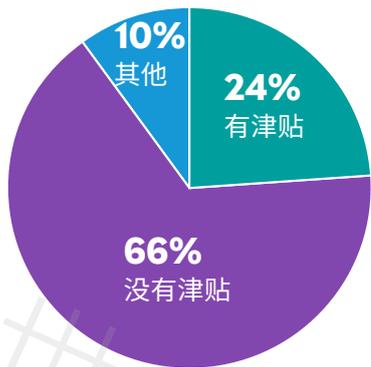
**88%**的参与调研公司表明会为基层员工宣导健康管理知识。



# 1.5 疫情特别关怀

## 制造业工人疫情特别津贴

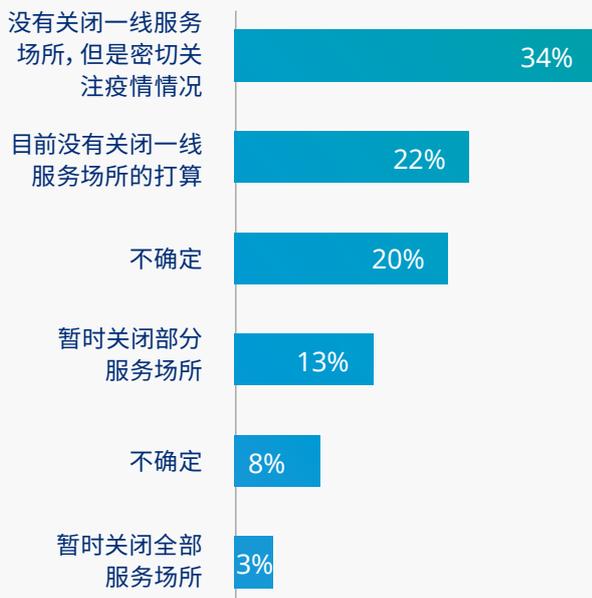
对于疫情期间工厂驻场人员，24%的参与调研企业提供特别津贴，平均每位驻厂员工每天210元



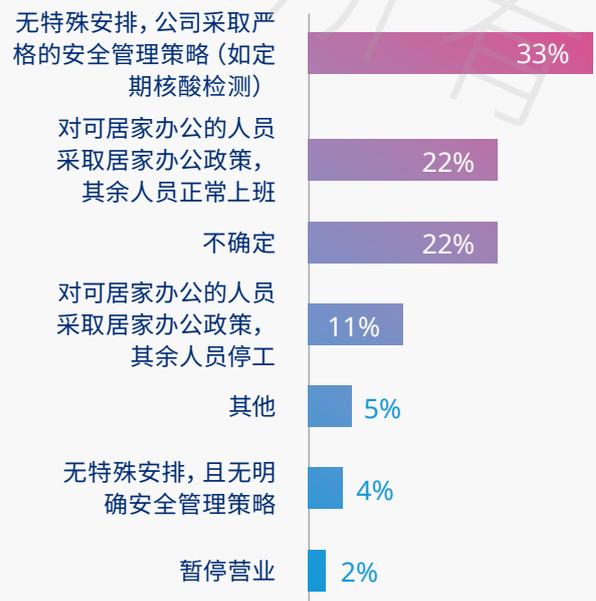
其他：月奖金给予大约10%的奖励，提供更好的餐饮，津贴是否发放目前正在参考

## 服务业疫情特别实践

### 疫情期间服务营业情况 (门店 / 酒店、餐饮等行业)



### 疫情期间服务人员工作方式 (门店 / 酒店、餐饮等行业)





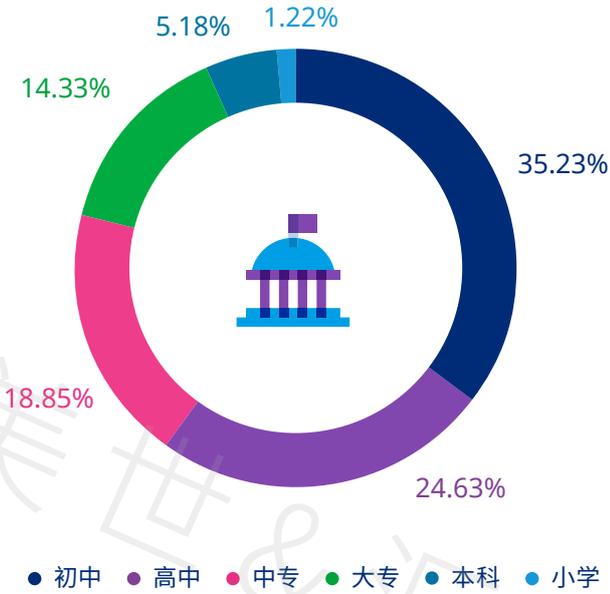
## 02.

# 基层员工的技能现状 与培训发展

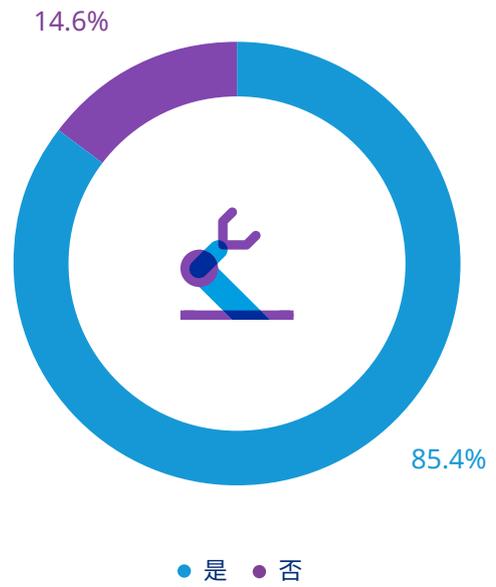
版权所有

## 2.1 政府及企业共助员工技能提升

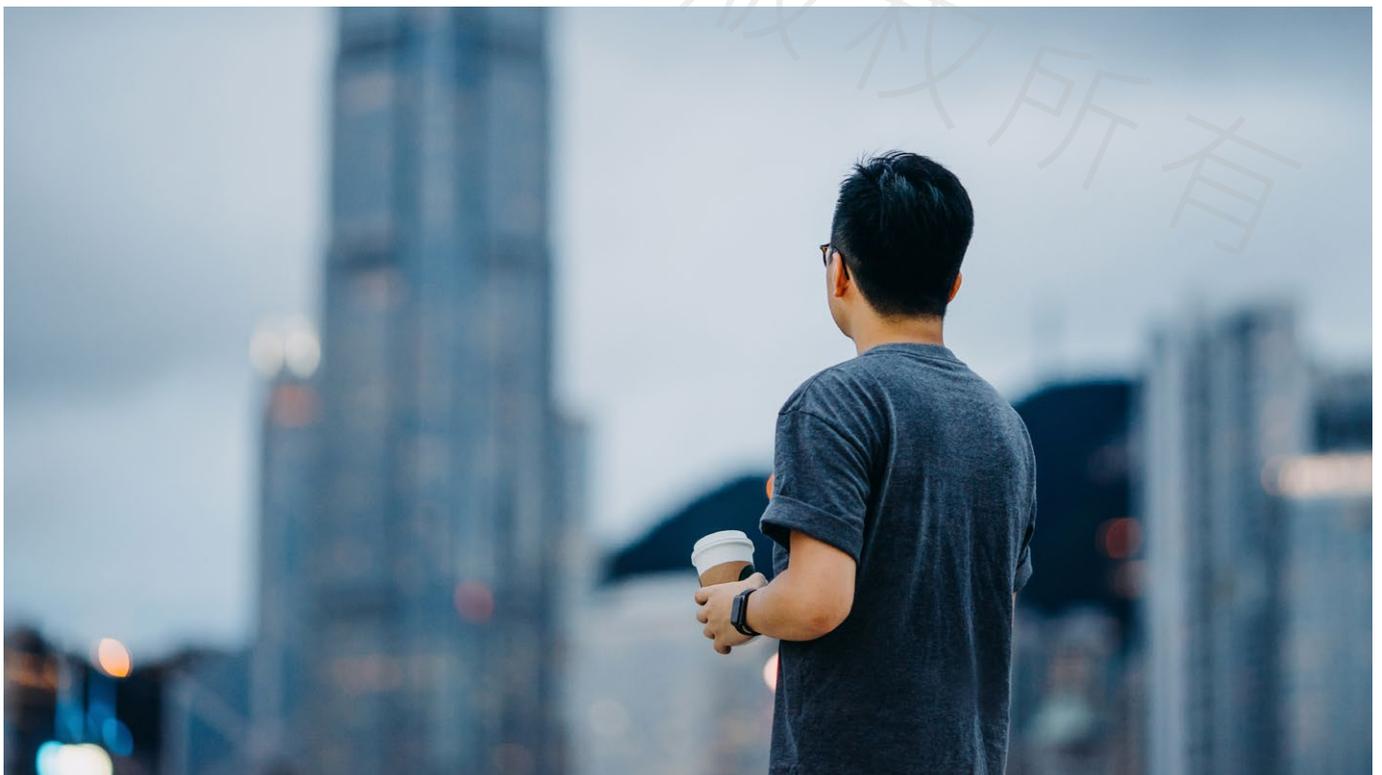
本次调研中的员工学历及技能情况



**80.5%**的参调人员学历低于大专



**85.4%**的参调人员希望单位能提供技能培训



## 2.1 政府及企业共助员工技能提升

劳动者的技能提升

提高技能激励制度

校企合作建立技能强企

加强国内外技能合作交流

人力资源和社会保障部

### 美世观察

随着国家和企业层面共同助力技能培训的深入，基层员工的竞争力不止停留于体力，更多的**竞争优势体现在劳动成果和效率上。**

同时在数字化，智能化在制造业服务业逐渐普及的当下，从员工视角而言，**绝大多数员工是希望在职单位给他们进行技能培训，由此不断提升人员技能核心竞争力。**

### 《2022 政府工作报告》

“增强职业教育适应性，深化产教融合、校企合作，深入实施职业技能等级证书制度。

拓宽职业技能培训资金使用范围，开展大规模、多层次职业技能培训……使用 1000 亿元失业保险基金支持稳岗和培训，加快培养制造业高质量发展的急需人才。”

**让更多劳动者掌握一技之长，让三百六十行行行人才辈出。**

### 企业方面的努力

《2021 美世蓝领政策与实践微调研中》

**41%**参与调研公司为技术工种设有额外的技能奖励。

## 2.2 员工期待的培训类型以及知识获取渠道

### 基层员工的技能学习意愿度



数据说明: 多选题, 总百分比超过100%

## 2.2 员工期待的培训类型以及知识获取渠道

### 美世分析

01

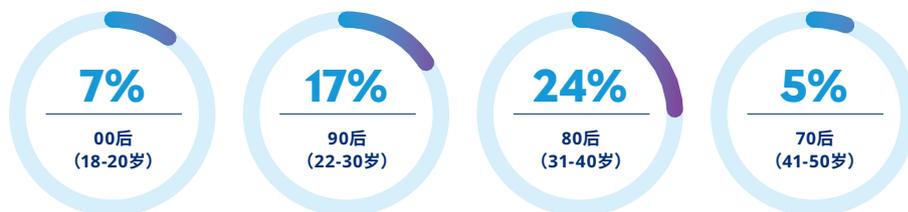
- 从员工希望获得的培训类型来看，高达 69% 的基层员工希望获得技能提升方面的培训。在软技能方面，63% 的被访基层员工都希望获得沟通能力方面的培训。次之是职业规划和领导力方面的培训。
- 在创业相关的培训中，感兴趣的参调员工只有 21%。
- 可见，大多数员工还是希望通过技能培训，精进自己在所任岗位上的硬技能，同时也打磨自己在职业发展上的软技能。

02

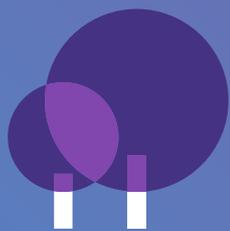
- 结合员工希望获得的具体培训和学习渠道来看，70% 的基层员工希望获得“师傅传授的技能”，但是横向只有 40% 的基层员工在选择学习渠道的时候仍选择“请教师傅”。其中 30% 的落差可能产生于
  - 自学渠道的多元，员工可以通过其他渠道获得所需知识
  - 技能学习的需求和广度增高，身边的师傅在精力和经验上都难以完全满足
  - 基层员工市场需求激增，大量新基层员工涌入职场，身边老师傅比较难一一带教。

03

- 员工的学习渠道日益呈现多元化趋势。更灵活多样的线上学习渠道正受到年轻人的青睐，其中各代际使用线上渠道学习的占比如下：



可见，传统的学习渠道仍然是基层员工选择的主流。



# 03.

## 企业招聘与留任方式 与基层员工职业诉求

未经授权所有

## 3.1 共同面对招聘难与留任难等问题

2021 人力资源管理工作重点也紧紧围绕基层人员的招聘与留任展开

**62%**  
保留基层核心人员



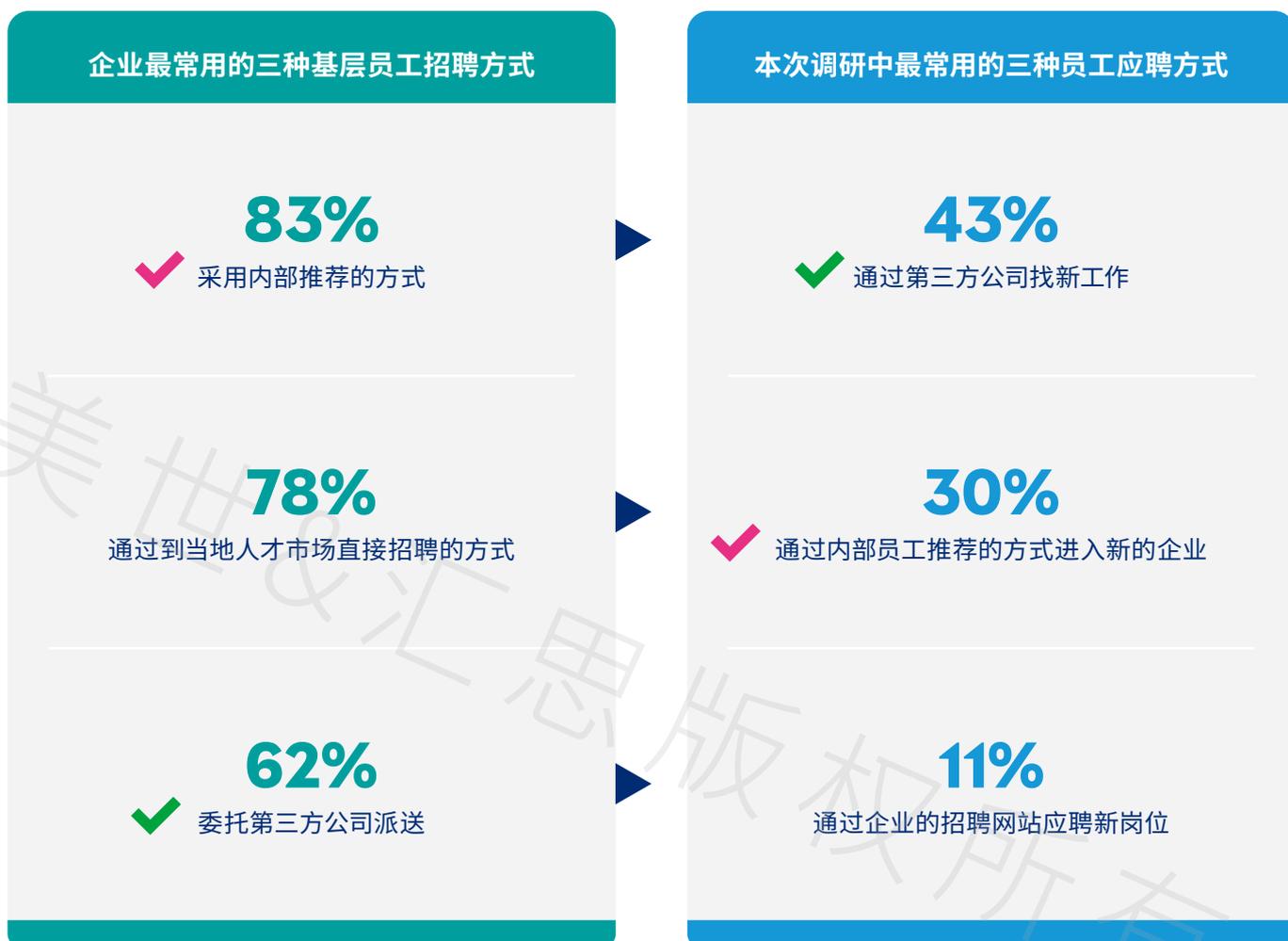
**44%**  
完成基层人员招聘率



**40%**  
控制基层人员离职率



## 3.2 企业招聘方式与员工应聘方式的对比



数据说明：多选题，总百分比超过100%  
仅显示前三个最普遍选项

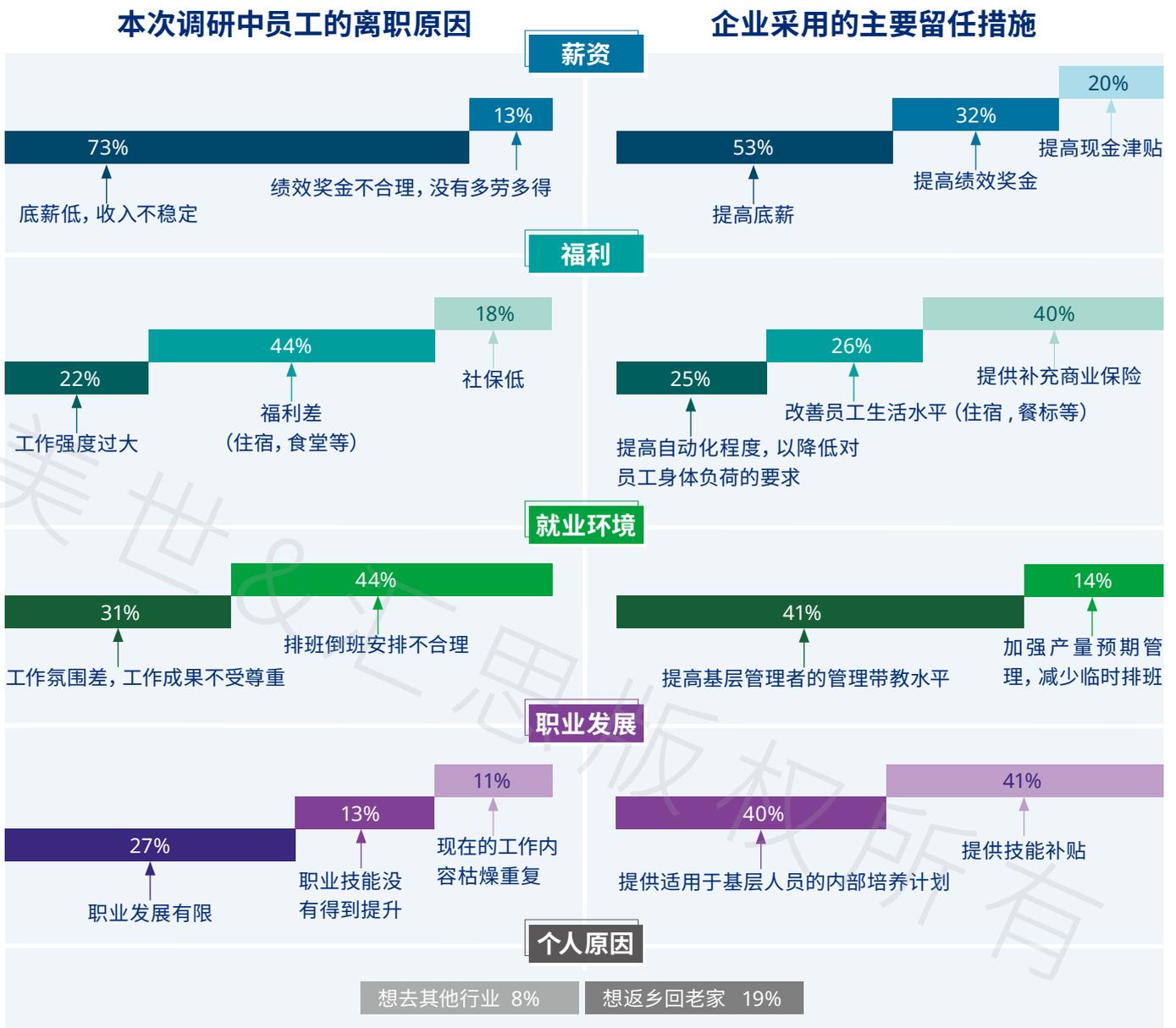
### 美世分析

企业在选用基层员工的招聘渠道的时候，对于最常选用的前三种方式市场操作相对集中。

而基层员工在进行岗位应聘的时候的渠道却相对分散，其中通过第三方公司寻找新工作是参与调研的基层员工的首选。

数据交叉分析后能发现，**内部推荐和通过劳务派遣公司是同时被企业方和应聘者常用的方式。**

### 3.3 对应员工离职原因的企业留任措施



#### 美世观察

数据说明: 多选题, 总百分比超过100%

虽然针对不同离职原因, 企业方采取了相对应的留任措施, 但**劳资双方的匹配度并不高**。企业有受制于成本、市场、合规等客观因素, 确有无奈之处, 且短期内难以完全匹配。不过同时针对员工诉求更加多元化, 员工体验相关的投入可能达到事半功倍的效果。比如: 住宿、食堂、排班、工作氛围等。

在个人原因中, 近 20% 基层员工考虑回老家, 一方面是产业多样, 非一线城市蓬勃发展带动当地就业和发展机会, 另一方面是一二线城市工作压力和生活成本高, 基层员工继续留下来的必要性降低。



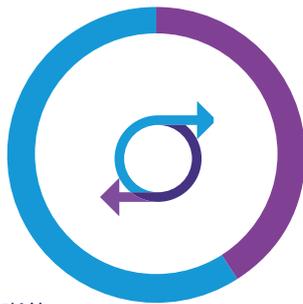
# 04.

## 基层员工的职业发展通道

美思版权所有

## 4.1 员工对职业发展路径的看法

### 本次调研中员工对职业发展通道的看法



**41%**

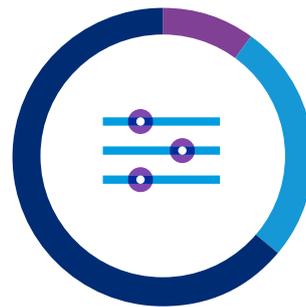
的员工有清晰的  
职业发展规划

**58%**的参调者认为所在公司**没有**为其搭建  
明确的职业发展通道

**59%**

的员工没有清  
晰的职业发展  
规划

#### 员工看重职业路径吗？



**64%**

是的，我很看重在  
单位里的职业发展

**10%**

不看重，  
与我无关

**26%**

无所谓

### 美世观察

绝大部分基层员工（64%）看重在现单位的职业发展，但仍有 58% 的参调基层员工认为所在单位没有为其搭建明确的职业发展路径。

在制造业，根据工种不同而设立的职级体系。反观服务业，由于企业运营形式有加盟，外包，连锁等运营模式，为不同工种建立有区别的职级系统确实存在更大挑战。

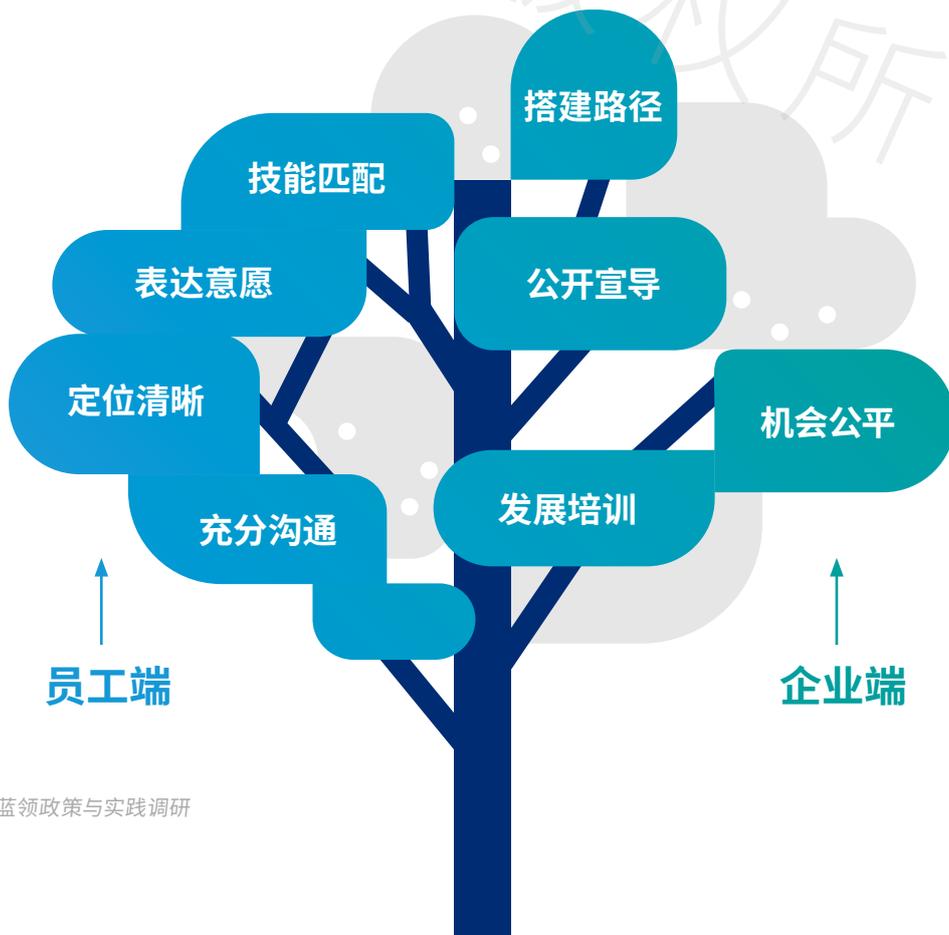
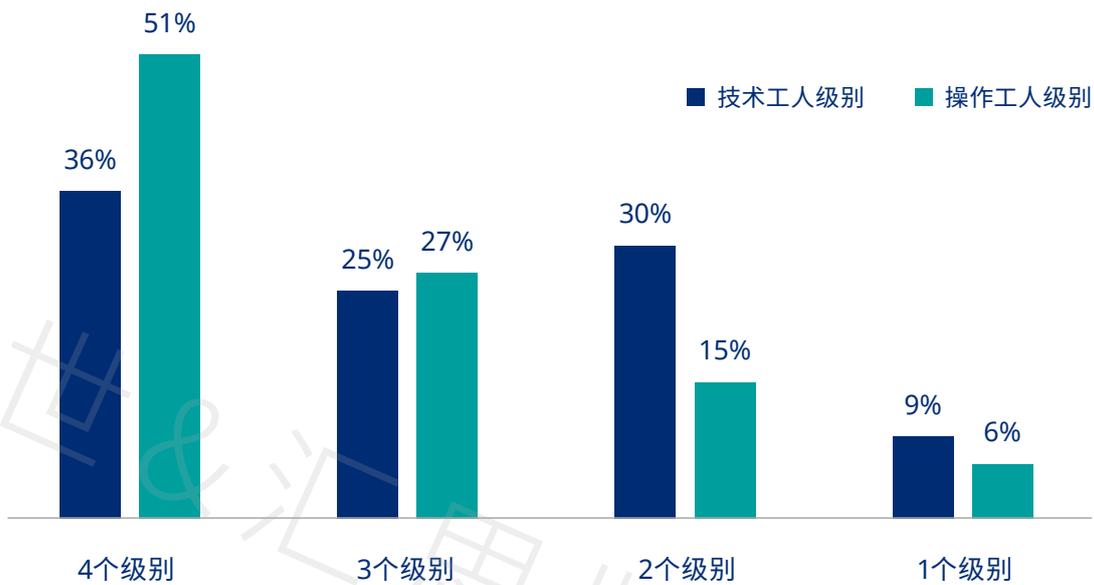
那么，针对基层员工职业发展这一诉求，企业是否搭建了针对这一岗位群体的职业发展通道？搭建了之后是否对基层员工进行了清晰的宣导，并为基层员工在职业发展路径中所需的技能进行相关培训？值得深思。



## 4.1 员工对职业发展路径的看法

### 制造业基层岗位职级

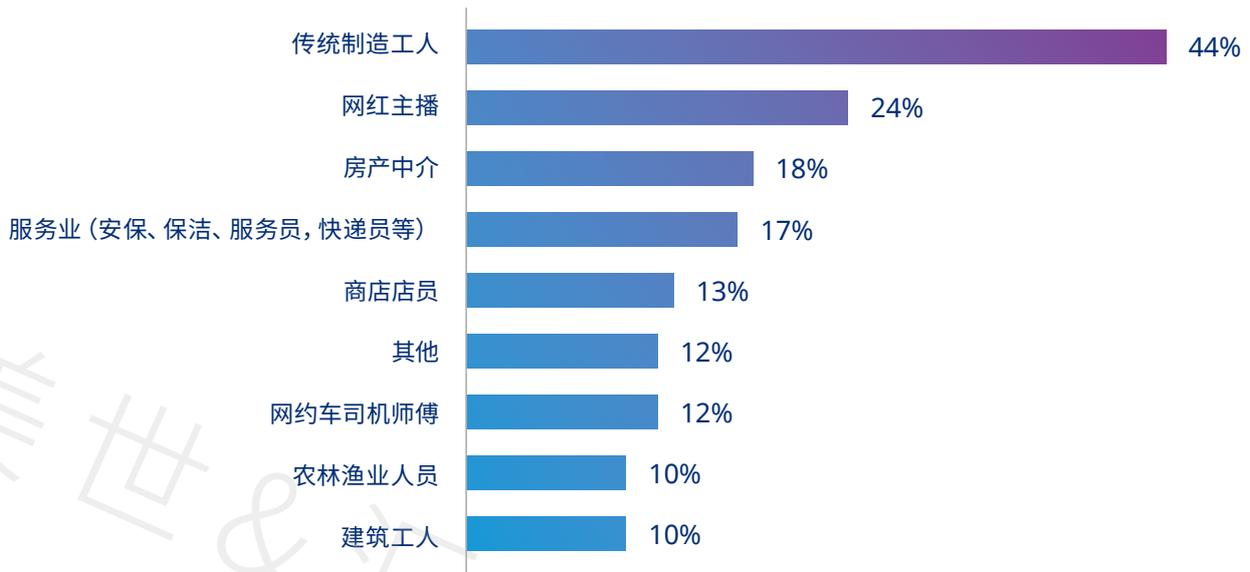
超过**51%**的参调企业都为基层岗位的搭建了职业级别体系，并且根据不同工种，设定了不同数量的级别



资料来源：2020美世蓝领政策与实践调研

## 4.2 最吸引员工的岗位是什么？为什么？

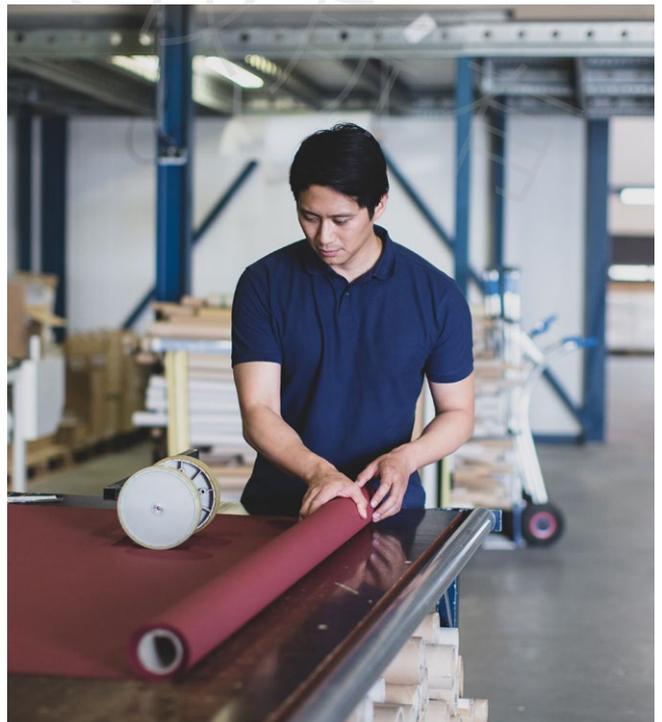
### 本次调研中最吸引基层员工的岗位是



### 美世观察

中国拥有全球最完善的产业体系，制造业增加值占全球比重近 30%，是全球第一制造大国。但随着产业的多样化和产业结构的优化进程加深，**制造业岗位对基层员工的吸引力也正在被其他如网红主播、房产中介、服务业类、网约车司机师傅等非制造领域的岗位稀释。**

多产业背景下，基层员工拥有了更广阔的选择职业面，他们更加注重工作与生活的平衡，同时也更加看重岗位对自己健康的影响，技能的提升程度和行业未来发展前景等影响因素。



## 4.2 最吸引员工的岗位是什么？为什么？

### 非传统制造岗位吸引基层员工的原因是什么



### 传统制造工人最在意企业的什么

美世 2021 蓝领员工敬业度调研中:

95%

参调员工在意

“我所工作的企业是否把安全运营放在首要的位置”

92%

参调员工在意

“我的工作环境是否安全”

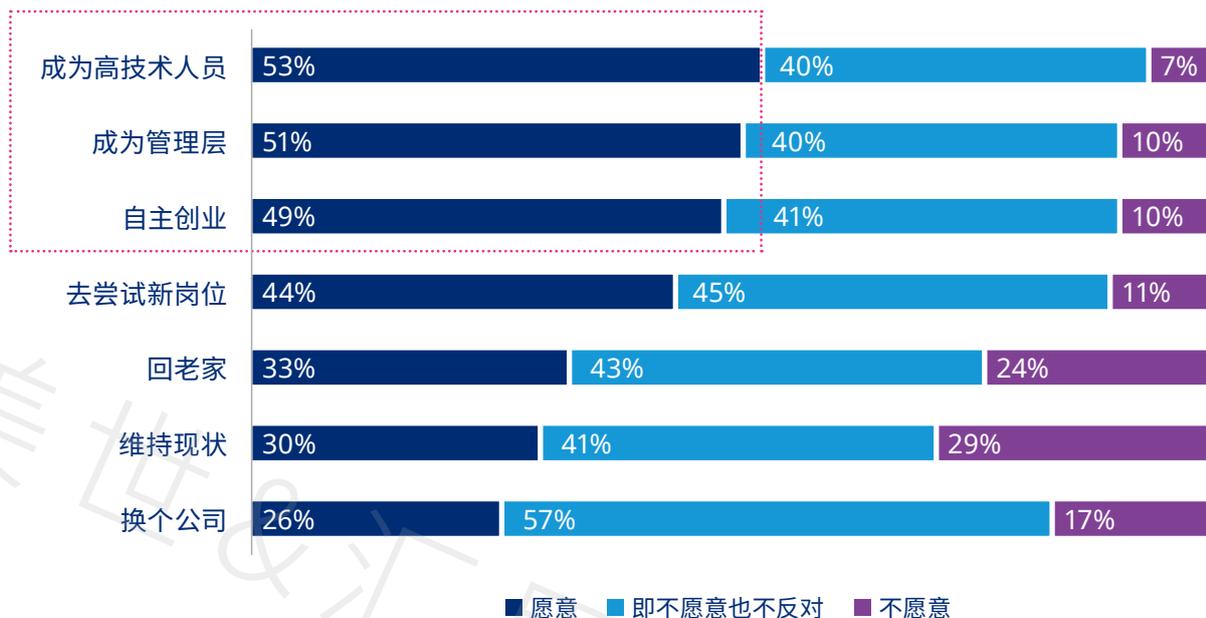
92%

参调员工在意

“我所工作的企业是否从不会为了达成目标（成本，截止日期等）而妥协对安全的严格要求”

## 4.3 职业目标

### 本次调研参与基层员工的职业目标



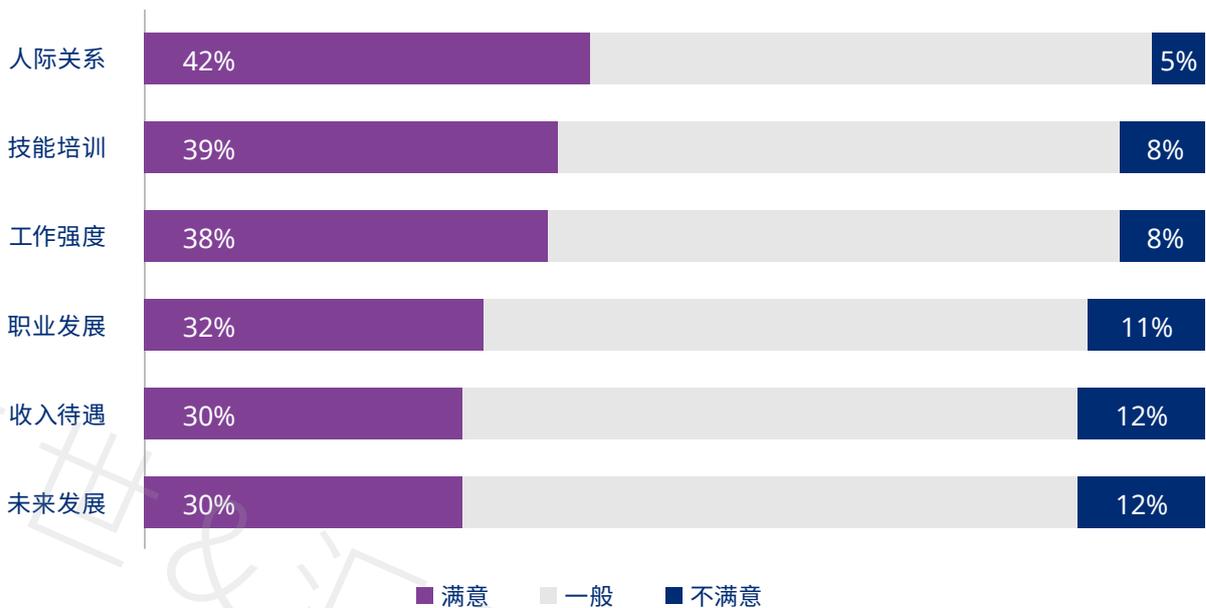


# 05. 基层员工心理 与健康

美数汇思版权所有

## 5.1 员工岗位满意度

### 本次调研参与基层员工的岗位满意度



### 基层员工最在意自己所在企业的前六个因素



#### 安全生产

所在企业把安全生产放在了首位，为员工创造安全的工作环境，并不会为了达成目标（成本，交付日等）而妥协对安全的严格要求。



#### 规范运营

所在企业遵守道德和法规，值得我信赖。当我向上举报所在企业不道德的商业行为，企业会及时处理。



#### 领导管理

企业高层“言行一致”，我的直线领导以身作则，尊重我的工作成果，并对我做的好的工作给予支持和鼓励。



#### 职业发展

所在企业清晰的沟通了我的岗位对企业达成目标的作用，为我设定了明确的岗位要求并清晰的和我沟通了个人岗位目标的优先级顺序。



#### 企业氛围

所在企业氛围良好。尊重个体并鼓励员工场所语言，鼓励团队之间的合作。

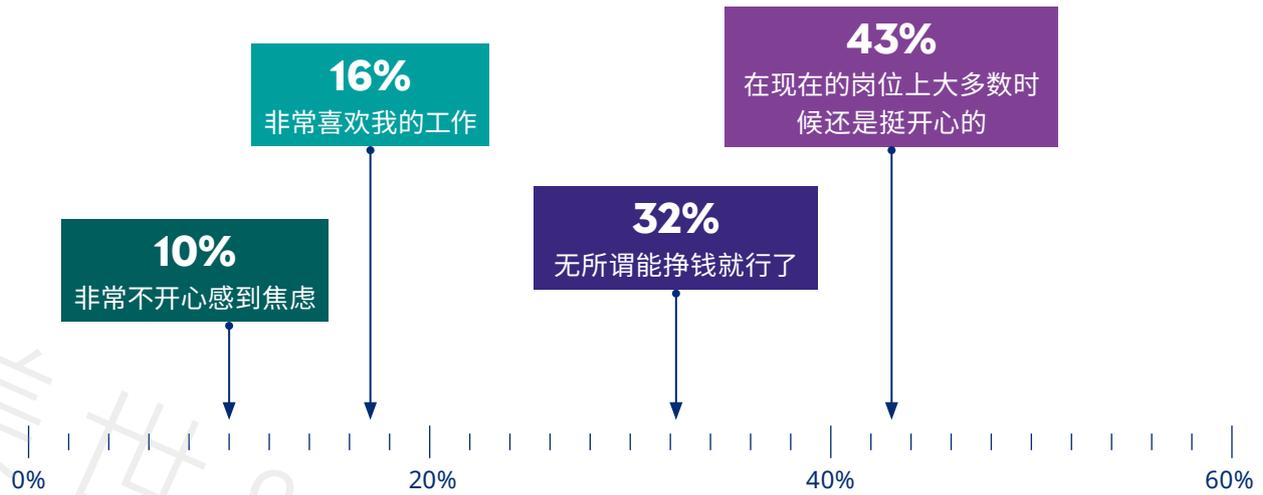


#### 个人价值

我所在的岗位可以很好的运用我的才能，在这个岗位上我被企业认为是有价值的员工。

## 5.2 员工职场心理健康状况

本次调研中基层员工在现在的工作岗位上感受怎么样



各年龄段心理状况组成结构

状态 / 代际	00后 (18-20岁)	90后 (21-30岁)	80后 (31-40岁)	70后 (41-50岁)	60后 (50岁及以上)
😊 非常喜欢我的工作	14%	14%	17%	21%	40%
大多数时候还是挺开心	41%	41%	43%	43%	38%
无所谓能挣钱就了	31%	34%	30%	26%	15%
😞 非常不开心感到焦虑	14%	11%	9%	10%	7%

资料来源：2021美世员工敬业度调研

## 5.2 员工职场心理健康状况

### 本次调研中基层员工在现在的工作岗位上感受怎么样

美世蓝领员工敬业度调研中积极的员工的意见

我在现在的岗位上充分发挥了才能和价值。

我的上级尊重员工的工作和私人生活的界限。

我所在企业平等对待所有性别和年龄的员工。

我感受到了直接上级对我的尊重。

我的员工价值在现在的岗位上得到充分体现。

我能很好的承受工作所带来的压力。

我为自己的公司感到骄傲。

为了能帮助所在企业更好的达成经营目标，我愿意付出超出岗位要求的努力。

#### 美世观察

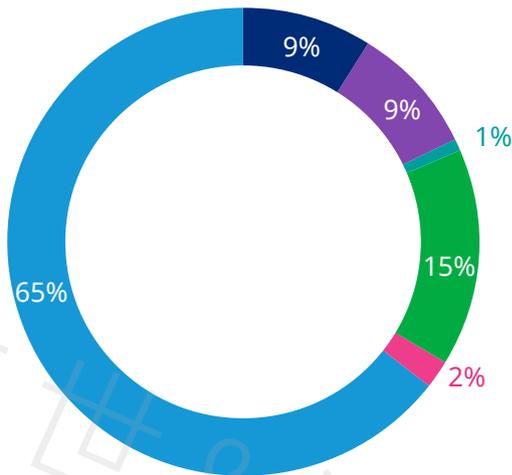
作为刚进入职场不久的 00 后的基层员工全体对工作岗位的焦虑程度最高。企业是否有针对该代际心理特征的员工岗位心理疏导并通过有效渠道进行了传导，有待思考。

同时，随着工作经验和社会经验的增加，员工在岗位上更能找到岗位价值，随之岗位满意度逐渐提升。通过数据也可以看到，大部分员工在自己反馈出来的是正向和积极的情绪。



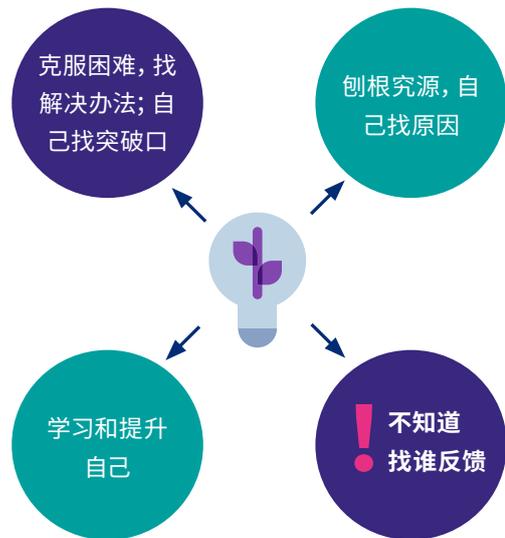
## 5.3 员工职场问题的疏导

### 本次调研中基层员工在工作中遇到不满意的情况会怎么做



- 找领导反映
- 找新工作
- 独自忍受
- 其他
- 与同事讨论
- 找工会反映

#### 其他解决办法？



### 美世观察

**建立良好的沟通渠道帮助基层员工更好的发声是人力资源管理者不可忽视的关键点。**

在基层员工的调研中发现，绝大多数参与调研的员工（65%）在遇到工作中不满意的情况时都选择找领导反映，只有少部分员工（9%）选择独自忍受。这是员工申诉的健康分布。

当直线管理领导成为了大多数员工申诉的对象，对管理人员的沟通能力，复杂事务处理能力，多方协调能力，共情和情绪安抚等软技能提出了更大的要求和挑战。**企业方是否管理者提供了相应的辅导和培训？同时管理人员长期或大量处理此类工作后，企业方是否有后续的疏导？**

其次，企业在建立好渠道后，通过宣贯和实践，让员工知晓渠道的存在和申诉方法也尤为重要。同时，采用数字化的员工发声渠道，如，组织诊断调研，员工敬业度调研，电子意见箱等方式也逐渐被企业使用于调查员工职业心理状态的工具。

## 本次报告引用的美世其他调研

- 《2021 美世上海全行业制造业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世上海全行业办公室整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世苏州全行业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世日本全行业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世德国全行业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世越南全行业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世柬埔寨全行业整体薪酬调研报告》
- 《2021 美世中国福利调研报告》
- 《2021 美世城市差异系数报告》
- 《2021 美世蓝领实践与政策微调研》
- 《2020 美世蓝领整体薪酬调研报告》
- 《美世组织诊断调研报告》
- 《美世组织效能诊断调研报告》
- 《美世敬业度调研报告》
- 《2022 美世中国人才趋势报告》
- 《2022 美世锐视中国报告》



## 行业观点

收到《中国制造业与服务业就业生态调研》报告后，协会秘书处经过认真研讨，认为该调研是对目前制造业与服务业就业生态的真实情况的分析，反映出制造业与服务业的基本情况，具有一定的参考价值。

报告显示，当前基层员工的需求层次大多仍处于较底层的缺失性需求，更关注薪资福利、安全保障等基本需求的满足；企业的激励也相对简单，表面看起来供给侧需求侧是匹配的，但实际上很难达到真正留人用人的目的，因此调查显示基层员工的岗位满意度并不高，而之所以不高更多是因为成长性需求没有得到有效的满足。

从调查结果来看，基层员工参与技能提升培训的意愿较高。因此，企业应增强职业技能培训的针对性、有效性，推行新型学徒制。此外，伴随互联网成长起来的年轻一代的学习方式更加多元，可以适时增加线上课程、短视频等培训手段。

本次调查结果也反映出，大多数基层员工缺少清晰的自我职业规划，希望单位能够提供清晰的职业发展路径。从胜任力冰山模型的视角分析，当代基层员工的能力素质需求已经发生了改变，显性的知识技能提升已经无法满足其发展需要，他们开始更多关注内在素质提升，因此在职业技能培训中要进一步扩展非智力因素的培训内容。

中国人才交流协会



## 行业观点

### 《中国人力资源社会保障》理事会

“人力资源是第一资源”，任何产业和经济的发展都离不开各个层次人才的贡献，“蓝领”自是其中不可或缺的组成部分。特别是随着经济产业的转型升级和制造业的“提档加速”，基层工作者已成为经济增长的关键动力。根据人社部发布的数据，2021年三季度我国“最缺工”的100个职业中有58个与制造业有关。到2025年，国内制造业前十大重点领域人才缺口将达到3000万人，缺口率高达48%。此外，近五年来，平均每年有150万劳动力离开制造业。

收到《2022年中国制造业与服务业就业生态调研报告》后，理事会经认真研讨，认为该报告从薪酬福利问题、职业生态与发展规划、就业问题、心理与健康等方面对行业基层人员就业生态进行多维度科学分析，对政府相关部门和企业管理者更加直观、客观、全面、深入的了解与基层岗位就业相关的情况，做出相关决策、制定相关政策等具有较高的参考价值，有利于提升基层群体的整体职业健康指数，为基层职业发展创造更加良性的外部成长环境。

### 聂有诚 亚太人才服务研究院执行院长

《2022年中国制造业与服务业就业生态调研报告》的立意很好，数据详实，分析到位，发现和提出了问题，也提供了解决方案，是一份非常专业的报告。

我们特别关注了社会保障方面的调查信息，比如：“基层员工找工作的时候最看重的是什么”中，“社保”占48%，仅次于“收入”和“福利”排第三位；“员工的离职原因”中“社保低”占18%。由此可见，一方面绝大部分企业已经能够为员工缴纳基本的社会保险，一些企业还有补充的商业保险；但随着基层员工对社会保险的重视度越来越高，法定社会保险及补充商业保险已经成为招人、留人的基本条件或要求，企业应该重视和处理好。

### 朱庆阳 上海人才服务行业协会秘书长

中国制造业在世界上是独树一帜的，拥有最全的体系和最全的模式。目前中国的制造业由中低端向中高端方向发展。中国制造业需要设备更新、技术更新、工艺更新、人才更新。要紧盯世界一流的制造业龙头企业和龙头产业的管理模式、商业模式、人力资源的胜任力模型和培训模式。

### 高航 中欧校友人力资源管理研究会会长

制造业是一国之本，国之大计。特别是中美贸易战和新冠疫情爆发之后，全世界都看到了产业布局和制造业供应链的重要性。我国之所以能较快地从疫情中走出，并在2021年创出进出口贸易额的新高，正是依赖了我们比较完整的工业体系和制造能力。所以关注制造业从业人员的工作的方方面面，提高他们的胜任力，发展新型制造业人才，以很好地实现中国向高端制造和职能智造方向的转型，就显得尤为重要了。汇思集团联手美世，在探索新型制造业人才方面做了有益的探索，相信对“中国智造”会大有帮助。



## 专家观点

**张成刚** 中国新就业形态研究中心主任

一线员工和基层员工是产品的直接生产者和服务的直接提供者。他们的就业状况和就业质量既代表了最为广大的劳动者群体的就业现状，也是我国劳动者就业质量的底线。维护和改进一线员工和基层员工就业质量和劳动权益保障，改善他们在工作场所的待遇和条件，通过技能培训、健康安全维护不断提升他们的人力资本水平，有利于企业产出的提高、服务质量的提升，也有利于全体劳动者更平衡、更充分发展，是我国走向“共同富裕”的题中之义。

从本报告可以看出，尽管一线员工、基层员工在薪酬福利方面有所改善，但仍然面临着职业发展路径不清晰、技能提升愿望强烈等迫切需要。本报告能够激发社会各界对一线员工、基层员工的关注，也能够帮助社会各界更多了解一线员工、基层员工的现状和诉求。

**刘敏** 舍弗勒中国 HRVP

“蓝领短缺来源于人口老龄化和年轻人的选择多样化，制造业三班倒已经不具备足够的吸引力了，这种挑战在未来相当长的一段时间不太可能彻底缓解。所以作为企业，生产线自动化、提升蓝领的技能以及培养多技能工人都是必须持续投入的方向。另外，在一定程度上如果可以实现用工共享，兼职等等也会解决一部分问题。所以未来的智能制造，就是生产附加值的提高，同时用工需求大幅减少。所以工人工资大幅提升等将是必然的趋势。”

**崔玉慧** 科朗设备（苏州）有限公司 中国运营总经理

随着教育水平的提高、数字化和智能化产品的普及，基层员工的随身技能也变得非常多样化。他们的创新性、灵活度、对智能产品的接受能力、敢于尝试的精神，都值得企业花更多的时间去理解、关注、挖掘和善加使用。

这份调研报告，进一步向我们印证了要加强基层员工的技能培育体系和提高企业自动化水平的重要性和必要性，我想说，这不仅仅是为了迎合这一代人的特点，更是进一步发掘和使用他们的优势的好策略。

这份生态报告给予我的延伸思考是：除了看见生态，看见他们的诉求，因势利导地改变企业的用人策略，各位企业家们、领导者们，我们还可以为下一代做些什么呢？如何让下一代拥有比我们这一代更好的就业生态，如何让后来者在工作中更有获得感和幸福感，活出他们更美好的生命状态呢？

**韦春艳** 丹纳赫集团政府事务副总裁

中国作为全球产业链最完整的大国，正在努力提升其创新能力、智能制造、双碳达标等，这必将给制造业、服务业上下游人才带来丰富发展机会，当然也会对人才能力转型提升提出挑战。

丹纳赫作为生物技术的领军企业，通过在上海张江、广州生物岛的生物制药技术培训赋能项目的思考和实践观察到，中国在药物研发、制造和供应链领域的人才储备方面存在很大挑战；GMP 专家、质控专家、产线生产人员奇缺，造成了行业不同企业间的人才抢夺战，这类人才的薪资水涨船高，不利于行业长期健康发展。希望更多人能够关注制造业人才的培育，提升产业弹性指数，助力行业良性发展。

# 合作出品/特别鸣谢

## 美世中国项目组

### 李茵 (Aries Li)

美世中国合伙人, 消费品零售行业、化工行业、上海全行业制造业、地产酒店行业负责人

### 洪川人 (Helen Hong)

美世中国高级顾问, 上海全行业制造业

## 汇思集团项目组

### 霍丽华 (Season Huo)

汇思集团高级合伙人

### 钟敏 (Maggie Zhong)

汇思人力资源集团市场总监

### 项目组要特别感谢:

美世人才与职业团队, 贡献报告原始数据和市场洞见。  
所有为本报告贡献观点和意见的专家及学者们。

## 特别鸣谢

- 中国人才交流协会
- 《中国劳动保障报》
- 《中国人力资源社会保障》
- 苏州市人力资源和社会保障局
- 汇思人力资源研究所
- 霖珑云科



# 联系我们

我们基于数据和市场的专业见解可以帮助您的企业在人力资源的生态搭建上更加高效科学。  
如果您有任何想与我们进一步探讨的想法与思路, 欢迎您与我们联系。



美世中国 | 市场部  
mercercchina@mercer.com

联系我们



欢迎扫码关注美世中国订阅号



如需了解更多信息,  
敬请访问 [www.mercer.com.cn](http://www.mercer.com.cn)



钟敏  
汇思人力资源集团 | 市场总监  
minzhong@humanpool.com.cn  
+86 18621360232

欢迎扫码关注汇思集团订阅号



如需了解更多信息,  
敬请访问 [www.humanpool.com.cn](http://www.humanpool.com.cn)

## 关于美世

美世 (Mercer) 相信通过重塑职场、重新定义退休及投资成果以及释放真正的健康和福利, 才能打造更美好的未来。美世在全球 130 多个国家和地区开展业务运营, 拥有逾 25,000 名员工, 分布于 43 个国家和地区。美世是威达信 (Marsh McLennan, 纽交所代码: MMC) 的全资子公司。威达信是一家全球性的提供风险、战略与人力资源相关专业服务的国际公司, 在全球拥有超过 83,000 名员工, 年收入近 200 亿美元。通过其在各自业内领先的子公司达信 (Marsh)、佳达 (Guy Carpenter)、和奥纬 (Oliver Wyman), 威达信集团帮助客户去应对日益变化和复杂的商业环境。如需了解更多信息, 敬请访问 <http://www.mercer.com.cn> 或关注美世中国官方微信“美世 Mercer” (微信号: MercerChina)。

## 免责声明

本文件为美世中国对数据呈现和洞察的贡献。但其表达的发现、解释和结论不一定代表美世全体员工、合作伙伴或其他利益相关者的观点。