

Research on the risk of human resources outsourcing in state-owned enterprises

Shuyang Ma

Shaanxi Electric Power Construction Group Co., Ltd., Xi'an, Shaanxi, 710075, China

Abstract

In order to improve management efficiency, reduce costs and optimize resource allocation, more and more state-owned enterprises begin to try human resource outsourcing. However, as a new management model, human resource outsourcing is accompanied by many risks in the process of implementation. This paper makes a systematic analysis of the risks of human resource outsourcing. The research results show that the risks of human resource outsourcing in state-owned enterprises mainly include outsourcing decision risk, outsourcing contract risk, outsourcing service process risk and so on. In view of these risks, this paper puts forward corresponding risk management strategies, such as strengthening contract management, improving confidentiality measures, improving service quality, etc., which provides useful references for state-owned enterprises in the process of decision-making and implementation of human resource outsourcing, and helps to improve the efficiency and security of human resource outsourcing.

Keywords

state-owned enterprises; Human resources; Outsourcing risk

国有企业人力资源外包风险研究

马舒洋

陕西电力建设集团有限公司, 中国·陕西 西安 710075

摘要

为了提高管理效率、降低成本、优化资源配置,越来越多的国有企业开始尝试人力资源外包。然而,人力资源外包作为一种新兴的管理模式,在实施过程中也伴随着诸多风险。本文对人力资源外包的风险进行系统分析,研究结果表明,国有企业人力资源外包面临的风险主要包括外包决策风险、外包合同风险、外包服务过程风险等。针对这些风险,本文提出了相应的风险管理策略,如加强合同管理、完善保密措施、提升服务质量等,为国有企业在人力资源外包决策和实施过程中提供了有益的参考,有助于提高人力资源外包的效率和安全性。

关键词

国有企业; 人力资源; 外包风险

1 引言

人力资源外包作为一种企业管理创新手段,在提高企业竞争力、优化人力资源配置等方面发挥了积极作用。然而,由于国有企业自身特点以及人力资源外包的特殊性,企业在实施人力资源外包过程中面临着诸多风险,如信息泄露、服务质量下降、员工流失等。本文通过对国有企业人力资源外包风险的深入分析,旨在揭示其风险产生的原因和特点,并提出相应的风险管理策略,为国有企业在人力资源外包决策和实施过程中提供有益的参考。

2 国有企业人力资源外包风险识别

2.1 外包决策风险

2.1.1 战略规划不清晰

在国有企业进行人力资源外包时,企业对外包业务的定位和目标不明确,容易导致外包业务与企业发展战略脱节,影响企业整体竞争力。战略规划不清晰,导致企业在外包过程中对人力资源、资金、技术等资源的分配不合理,影响外包业务的实施效果。战略规划不明确,企业对外包风险的识别、评估和应对能力不足,导致外包业务风险失控。

2.1.2 对自身需求评估不准确

在国有企业进行人力资源外包时,对自身需求评估不准确,导致外包业务无法满足企业实际需求,影响企业运营效率。不准确的需求评估还会导致外包服务成本过高,增加企业运营成本。不准确的需求评估也会导致外包服务商无法提供符合企业期望的服务质量,影响企业声誉。

【作者简介】马舒洋(1991-),女,中国广东江门人,硕士,经济师,从事行政管理、工程管理研究。

2.1.3 对外包服务商选择不当

在国有企业进行人力资源外包时，选择的外包服务商服务质量不稳定，会导致企业业务受到影响，降低客户满意度^[1]。外包服务商在处理企业数据时，若信息安全措施不到位，会导致企业信息泄露，损害企业利益。选择的外包服务商存在违约风险，会导致企业面临合同纠纷，影响企业正常运营。

2.2 外包合同风险

2.2.1 合同条款不完善

合同条款的不完善导致双方在履行合同过程中产生争议，甚至损害国有企业的利益。合同中未明确约定外包服务的具体内容、范围、期限等关键信息，导致双方在执行过程中产生分歧。合同中对双方的权利义务划分不清，导致外包服务商在服务过程中出现越权行为，损害国有企业利益。合同中对违约责任的约定不明确，使得在发生违约行为时，国有企业难以追究外包服务商的责任。

2.2.2 责任界定不明确

在人力资源外包过程中，责任界定不明确导致双方在出现问题时互相推诿责任。若外包服务商提供的服务质量不达标，责任归属难以界定，导致国有企业承担不必要的损失。若外包服务商在招聘、培训、考核等方面存在问题，责任归属不明确导致国有企业面临劳动纠纷风险。若外包服务商泄露国有企业商业秘密，责任界定不明确导致国有企业利益受损。

2.2.3 服务质量标准不明确

服务质量标准的不明确导致外包服务商提供的服务与国有企业预期不符，影响企业的正常运营。由于服务质量标准不明确，国有企业难以对外包服务商提供的服务进行有效评估，影响服务质量提升^[2]。若外包服务商提供的服务质量不达标，客户满意度将下降，对企业形象和业务发展产生负面影响。服务质量标准不明确导致外包服务商在服务过程中出现违规行为，增加国有企业面临的风险。

2.3 外包服务过程风险

2.3.1 信息安全风险

外包服务商存在信息安全意识薄弱，导致数据泄露、系统攻击等风险。服务商的技术水平不足，无法保障企业信息系统的稳定运行。服务商在数据传输、存储、处理等环节存在漏洞，被恶意攻击者利用。

2.3.2 服务质量风险

服务商由于内部管理不善，导致服务质量不稳定。服务商的技术水平、服务团队素质参差不齐，影响服务质量。服务商对行业动态了解不足，无法满足企业不断变化的需求。

2.3.3 员工沟通与管理风险

外包服务商与内部员工沟通不畅，导致工作协调困难。服务商的管理方式与企业文化不符，影响员工工作积极性^[3]。

服务商对员工培训不足，导致员工技能水平难以提升。

2.4 外包服务商风险

2.4.1 服务商的信誉和实力风险

外包服务商存在虚假宣传、夸大服务能力、隐瞒不良记录等问题，导致企业在选择服务商时产生误导，进而影响企业的人力资源管理效果。服务商的团队素质、技术能力、项目管理经验等因素无法满足企业需求，导致服务质量下降，甚至影响企业核心业务的正常运行。

2.4.2 服务商的经营稳定性风险

外包服务商因经营不善、资金链断裂等原因导致业务中断，使企业在短时间内无法找到合适的替代服务商，影响人力资源管理工作。服务商因违法经营、违反合同等原因被相关部门查处，导致企业面临法律风险，甚至需要承担相应的赔偿责任。

2.4.3 服务商的文化兼容性风险

外包服务商与企业在价值观、管理理念、工作方式等方面存在较大差异，导致双方沟通不畅、协同困难，影响人力资源管理的整体效果。服务商因企业文化与员工期望不符，导致优秀人才流失，进而影响企业的人力资源储备和整体竞争力。

3 国有企业人力资源外包风险应对策略

3.1 外包决策阶段的风险应对策略

3.1.1 明确企业战略和人力资源需求

企业应首先明确自身的战略目标和人力资源需求，这包括但不限于业务发展、组织结构调整、员工素质提升等方面。通过内部调研和数据分析，确定外包的具体领域和需求，确保外包决策与企业的长期发展战略相一致。

3.1.2 进行充分的市场调研和服务商评估

对人力资源外包市场进行深入研究，了解各类服务商的服务内容、专业水平、行业口碑等信息。对潜在服务商进行筛选，重点关注其资质、业绩、服务质量、客户满意度等方面，确保服务商具备良好的信誉和实力^[4]。通过招投标、比价、谈判等方式，选择最适合企业需求的服务商。

3.1.3 合理的外包决策流程

建立一套规范的外包决策流程，明确决策过程中的各个环节、责任主体和审批权限。在决策过程中，充分考虑各方意见，确保决策的科学性和公正性。对决策结果进行跟踪评估，及时发现和解决问题，确保外包项目顺利实施。

3.2 外包合同签订阶段的风险应对策略

3.2.1 完善合同条款

详细列举外包服务内容，确保双方对服务范围有清晰、一致的理解。明确合同生效及终止日期，以及合同续签、终止条件。明确外包服务的收费标准，包括一次性费用、按月或按年费用等，并约定支付方式及时间。确保双方对敏感信息、商业秘密等进行保密，避免信息泄露。明确外包服务过

程中产生的知识产权归属,避免纠纷。

3.2.2 明确双方权利和义务

甲方有权要求乙方按照合同约定提供人力资源外包服务,并有权对乙方的工作进行监督和评估。甲方应按时支付外包服务费用,为乙方提供必要的支持,包括但不限于办公场地、设备等。乙方有权按照合同约定获得外包服务费用,并有权要求甲方履行合同约定的义务^[5]。乙方应按照合同约定提供人力资源外包服务,确保服务质量,并对甲方提供的信息保密。

3.2.3 设定合理的服务质量标准和违约责任

明确服务质量评价标准,包括但不限于人员素质、服务态度、工作效率、数据准确性等。明确违约情形及相应的违约责任,包括但不限于赔偿损失、支付违约金、终止合同等。约定争议解决方式,如协商、调解、仲裁或诉讼,确保双方权益得到保障。

3.3 外包服务过程中的风险应对策略

3.3.1 建立有效的信息安全管理机制

制定严格的信息安全政策,明确信息安全管理的基本原则、目标和责任,确保外包服务过程中的信息安全。对外包服务商进行安全评估,要求其遵守国家信息安全法律法规,确保数据传输、存储和处理过程中的安全。明确外包服务商、国有企业及相关部门在信息安全管理方面的责任,确保信息安全管理措施得到有效执行。对外包服务商的信息安全措施进行定期检查,发现问题及时整改,确保信息安全。

3.3.2 加强对外包服务质量的监控和评估

明确外包服务质量的评价指标,包括服务响应速度、服务质量、服务满意度等。对外包服务商的服务质量进行实时监控,确保服务达到预期目标。对外包服务商的服务质量进行定期评估,根据评估结果调整外包合作策略。鼓励员工积极参与服务质量反馈,及时发现问题并改进。

3.3.3 做好员工的沟通和管理工作

对外包服务商的员工进行培训,提高其业务水平和服务意识。确保员工与外包服务商之间的沟通顺畅,及时解决工作中出现的问题。与外包服务商共同探讨合作中的问题,寻求解决方案。关注员工的工作和生活,提高员工的满意度和忠诚度。

3.4 对外包服务商的管理策略

3.4.1 建立服务商的评估和选择机制

首先,国有企业需要明确自身的人力资源外包需求,包括外包的范围、规模、服务内容等,以便在筛选服务商时有的放矢。根据外包需求,制定一套全面、客观的评估标准,

包括服务商的资质、业绩、信誉、服务质量等方面。通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判等方式,对多家服务商进行比选,确保选择到最合适的服务商。与选定的服务商签订正式的合同,明确双方的权利、义务和违约责任,确保外包服务顺利进行。

3.4.2 加强与服务商的沟通和合作

与服务商建立定期沟通机制,了解外包服务的进展情况,及时解决存在的问题。定期组织服务商和内部员工开展联合培训,提高双方的专业技能和团队协作能力。针对外包服务过程中出现的问题,与服务商共同分析原因,制定改进措施,提高服务质量。

3.4.3 定期对服务商进行考核和评价

根据外包需求和服务合同,设立相应的考核指标,包括服务质量、完成时间、成本控制等方面。定期对服务商进行考核评价,将考核结果与合同支付挂钩,确保服务商不断提高服务质量。根据服务商的考核评价结果,动态调整合作方案,对表现优秀的服务商给予奖励,对表现不佳的服务商进行淘汰或整改。

4 结论

国有企业人力资源外包面临的主要风险包括信息泄露风险、服务质量风险、员工流失风险、合同风险等。针对上述风险,国有企业应加强信息安全管理,确保外包过程中信息的安全;选择具有良好信誉和实力的人力资源外包服务商,确保服务质量;建立健全员工激励和保障机制,降低员工流失率;完善合同条款,明确双方权利和义务,降低合同风险;关注法律法规变化,确保人力资源外包活动合法合规。国有企业在人力资源外包过程中,应重视风险管理,建立健全风险管理体系,提高人力资源外包决策的科学性和有效性。通过深入了解和应对这些风险,国有企业可以更好地发挥人力资源外包的优势,提高企业整体竞争力。

参考文献

- [1] 孔明.人力资源公司视角下国企人力资源服务外包现状及内部控制问题的探讨[J].现代商业研究,2024,(09):137-139.
- [2] 郭媛.F公司外包服务业务的关系营销策略研究[D].西南交通大学,2021.
- [3] 赵靖.A公司人力资源外包业务营销策略研究[D].江西财经大学,2021.
- [4] 郑双燕.L公司人力资源外包中的问题与对策研究[D].中南财经政法大学,2021.
- [5] 应春丽.X集团人力资源外包项目的研究[D].浙江工业大学,2020.