

2024 外包用工专题报告

2024-07

特别提醒

行业交流分享群

分享：可获取人资行业的报告、方案及其他学习资源，上新群内通知

交流：求职、找人、找资源、找供应商



客服



交流群



免责声明

第三方声明：本报告所有内容（数据/观点/结论）整理于网络公开渠道，均不代表我司立场，我司不承担其准确性、完整性担保责任。

侵权处理承诺：如报告内容涉嫌侵权，请立即联系客服微信，我司将在核实后第一时间清理相关内容并配合处理



随着互联网经济和平台用工的兴起与发展，我国正加速步入多元化用工的时代。外包用工作为广义灵活用工中最重要的用工方式之一，能够促进劳动力在不同企业、不同行业之间流动，促进劳动力的优化配置，强化就业市场灵活性与多样性；同时，外包用工能够帮助企业根据市场需求快速调整用工规模，满足企业不同发展阶段和经济周期中的用工需求，而将非核心业务外包给专业服务商，也能够帮助企业更专注于核心业务的发展和创新，有助于产业升级与转型发展。

近年来，我国政府积极鼓励和引导企业采取多元用工模式，支持多渠道灵活就业，并逐步完善灵活就业社会保障与劳动者权益保障。企业在降本增效与专业能力发展需求驱动下，持续引入多元用工方式以保障自身发展；人力资源服务企业通过创新多种类型用工产品满足市场需求；劳动者对外包等灵活用工方式的接受能力也在逐步提升。

为了全面服务好客户，帮助人力资源服务行业从业者深入了解外包用工领域，帮助客户选择和使用好更加能够满足自身需求的用工组合，本报告将围绕外包用工发展环境、外包用工实践和FESCO服务与案例三个方面进行分析，以为行业发展提供有价值的见解和建议。

01 外包市场持续增长背景下，专业服务能力与合规服务能力是当前外包用工关注的重点。

政策与市场需求持续推动外包市场增长，人力服务企业结合自身专业能力构建多样化产品服务满足客户需求、大力拓展外包市场，在此趋势下，为保障劳动者权益的合规监管政策和帮助企业实现降本增效的专业化服务成为当前外包用工关注的重点。

02 企业需结合自身业务与岗位实际情况，定制化选择满足自身需求的多元化用工模式组合。

劳务派遣、劳务外包、业务外包及众包平台等多种用工模式特点与优劣势存在明显差异，企业自身业务和岗位针对不同类型用工模式匹配上也需要结合实际情况进行差异化选择，以最高效合规的方式满足自身用工需求与业务发展。

03 FESCO根据不同用工模式特点提供差异化产品服务，满足客户各类用工需求。

围绕劳务派遣、劳务外包、业务外包及众包平台等多种用工模式，FESCO可提供包括用工咨询、劳务派遣、岗位外包、业务外包、众包平台等多种类型产品服务，并拥有丰富的实践经验。

CONTENTS

01 外包用工发展环境

02 外包用工实践分析

03 FESCO服务与案例

CHAPTER

01

外包用工发展环境

政策与市场共同推动外包服务市场持续发展，人力资源服务机构通过提供全品类外包服务产品满足各行业领域客户需求，伴着合规监管要求的持续提升，我国外包服务市场高质量发展能力也将不断得到提升。

1.1 定义与分类

外包是指企业将生产或经营过程中的某一个或几个环节交给其他（专门）公司完成。简单来说，外包是“使用外部资源”。企业通过外包的资源，为本企业创造更多的价值。①

服务外包是外包的一种类型，依据交易对象的经济属性方面的差异来区分，外包可以分为制造外包和服务外包。②商务部文件指出，服务外包可分为信息技术外包、知识流程外包和业务流程外包三大类。

人力资源服务机构提供的外包服务，覆盖信息技术外包、知识流程外包和业务流程外包，并表现出具有人力资源服务特点的外包形式产品与服务。

服务外包

信息技术外包
ITO

软件研发服务

网络与信息安全服务

...

知识流程外包
KPO

管理咨询服务

检测检验服务

...

业务流程外包
BPO

内部管理服务

业务运营服务

...

人力资源服务机构提供的主要外包服务

基于信息技术领域劳
务外包提供的ITO
服务

基于人力资源管理咨
询服务提供的KPO服
务

基于招聘、培训等专
业服务提供的内部管
理服务
基于内部管理流程业
务外包提供的业务运
营服务

为各行业领域提供劳务外包服务

信息来源:

①吴志新，《服务外包模式下组织知识共享的关键影响因素及其与外包绩效的关系研究-以对日软件外包企业为例》，2011年2月。②袁欣，《服务外包：概念、本质、效应》，2010年3月。

注：③劳务外包在应用中也称岗位外包、人员外包等。

1.2 政策环境 (1/2)

政策推动服务外包向着专业化、融合化、数字化方向发展，不断强化我国服务外包专业能力。

《商务部等8部门关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》 商服贸发〔2020〕12号

到2025年，我国离岸服务外包作为生产性服务出口主渠道的地位进一步巩固，高技术含量、高附加值的数字化业务占比不断提高，服务外包成为我国引进先进技术提升产业价值链层级的重要渠道，**信息技术外包（ITO）企业和知识流程外包（KPO）企业加快向数字服务提供商转型，业务流程外包（BPO）企业专业能力显著增强**，服务外包示范城市布局更加优化，发展成为具有全球影响力和竞争力的服务外包接发包中心。

到2035年，我国服务外包从业人员年均产值达到世界领先水平。服务外包示范城市的创新引领作用更加突出。服务外包成为以数字技术为支撑、以高端服务为先导的“服务+”新业态新模式的重要方式，成为推进贸易高质量发展、建设数字中国的重要力量，**成为打造“中国服务”和“中国制造”品牌的核心竞争优势**。

- **支持信息技术外包发展。** 将企业开展云计算、基础软件、集成电路设计、区块链等信息技术研发和应用纳入国家科技计划(专项、基金等)支持范围。**培育一批信息技术外包和制造业融合发展示范企业。**
- **培育新模式新业态。** 依托5G技术，大力发展众包、云外包、平台分包等**新模式**。积极推动**工业互联网创新与融合应用**，培育一批数字化制造外包平台，发展服务型制造等新业态。
- **支持业务运营服务外包。** 各级政府部门要在确保安全的前提下，不断拓宽购买服务领域。鼓励企业特别是国有企业依法合规**剥离非核心业务**，购买供应链、呼叫中心、互联网营销推广、金融后台、采购等运营服务。

1.2 政策环境 (2/2)

《劳动合同法》的出台与修订，对劳务派遣相关限制的不断强化，推动了劳务外包用工模式的快速发展。

2014年至今

劳务外包作为替代劳务派遣用工方式的一种新的用工模式，在企业中被大量使用。根据专业研究机构在2023年调研的2356份企业样本数据显示，27.5%的企业采用劳务派遣用工模式，而52.4%的企业采用了劳务外包用工模式。

2012年

《中华人民共和国劳动合同法》修订后，强化了对劳务派遣业务开展准入条件和行政许可的规定，并对“三性”进行明确界定。

2014年

《劳务派遣暂行规定》的出台，对企业劳务派遣的用工比例、辅助性岗位的确定程序、劳务派遣人员的权益保障等方面予以明确规定，全国各地进一步严查和规范劳务派遣用工。

2008年

《中华人民共和国劳动合同法》的实施推动了劳务派遣的发展：

1.该法对无固定期限合同签订、劳动合同解除、经济补偿支付等方面的规定被许多雇主认为过于保护劳动者、限制企业的用工自主权，劳务派遣为释放企业用工的自主性提供了出口；2.该法对劳务派遣的准入门槛设置过低，对“临时性、辅助性、替代性”的规定较为模糊，对派遣劳动者的权益缺乏足够保障。

多种类型的劳务派遣机构大量增长，行业鱼龙混杂；劳务派遣人员规模快速扩张，《劳动合同法》实施之前劳务派遣人员数量约为2000万人，而到2010年劳务派遣人员数量约为3700万，占企业职工总数的13.1%；劳务派遣的使用在多个地区、行业和企业出现泛化趋势，蔓延至用工企业的管理岗、技术岗和其他核心。

20世纪90年代至21世纪初

为促进国企下岗工人再就业和农村劳动力转移，部分地方政府鼓励设立劳务派遣机构以提供就业服务。

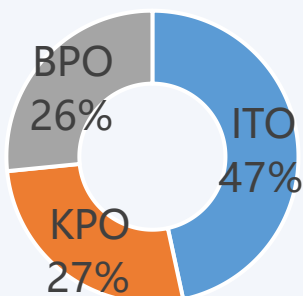
1.3 市场环境 (1/3)

我国外包市场规模庞大，总体保持持续增长趋势。

我国服务外包市场规模



细分领域市场占比 (2021在岸执行金额)



2021执行金额 (亿美元)

ITO	448.3
KPO	257.8
BPO	255.6

注：在岸执行金额主要是指国内外外包服务商承接的国内外外包业务需求的金额。

2017-2024中国灵活用工市场规模



注：此处灵活用工包含劳务外包与劳务派遣。

信息来源：商务部。艾瑞咨询，《中国灵活用工市场研究报告》，2022年9月。

1.3 市场环境 (2/3)

人力资源服务机构提供劳务外包、业务外包、众包平台等多种类型外包服务，且外包相关业务营收贡献巨大。

企业名称	相关业务名称	业务释义	2022年业务营收规模(万元)	2022年企业自身业务营收占比
FESCO	业务外包	提供包括办公室岗位的业务流程支持类人员外包、财务外包、政务服务外包、档案数字化管理外包等一系列专业化的外包服务。	2,559,420	79.3%
	招聘及灵活用工	包括招聘流程外包、中高端人才寻访和灵活用工服务。其中灵活用工服务，针对客户临时性、不定时性、个性化的用工需求，与求职者临时性、灵活性、差异化的求职需求，搭建专业化的灵活用工平台，协助用工方与求职者完成对接，实现了项目全流程管理、资金结算管控和税收合规管控。	372,583	11.5%
中智	业务外包	依据与客户签订的合同，配置人员在客户现场开展工作，对员工承担主要管理责任，完成与客户约定的特定外包任务。	1,238,491	67.6%
	招聘及灵活用工	包括招聘流程外包、中高端人才寻访和灵活用工服务。其中灵活用工服务，具体包括岗位外包服务、长短期兼职服务、灵活用工平台服务三类业务。岗位外包是指按照客户的外包岗位要求，开展人员招聘，进行岗前培训，配置人员在客户现场开展工作，对员工承担主要管理责任，完成与客户约定的岗位外包任务。长短期兼职服务是指为客户提供长短期兼职、非全日制人员的招募及用工管理相关服务。灵活用工平台服务是指承揽并发布客户的任务订单，有承做能力的承接人通过发行人灵活用工平台承接订单并完成任务。	216,866	11.8%
外服控股	业务外包	提供以外包人员管理为核心的业务流程外包服务，并且针对不同行业，为客户提供零售业务外包服务、共享服务中心外包服务、数据处理及档案外包服务、政务外包服务等个性化流程外包解决方案。	1,075,728	73.4%
	招聘及灵活用工	包括招聘流程外包、中高端人才寻访和灵活用工服务。其中灵活用工服务，针对客户临时性、季节性、不定时性、项目性等岗位用人需求，设计专业解决方案，提供从招聘、培训、绩效管理到人员替代等覆盖岗前、岗中、岗后的全流程专业人才配置服务。	80,329	5.5%

信息来源：企业披露数据。

1.3 市场环境 (3/3)

人力资源服务机构提供岗位（劳务）外包、业务外包、众包平台等多种类型外包服务，且外包相关业务营收贡献巨大。

企业名称	相关业务名称	业务释义	2022年业务营收规模 (万元)	2022年企业自身业务 营收占比
科锐国际	灵活用工	灵活用工，是相对于实际用工企业编制内自有员工外的多种形式用工，目前有劳务派遣、岗位外包、专家服务、众包平台用工、兼职及各类短、中、长期临时雇员等用工模式。目前灵活用工主要形式为岗位外包服务，它由人力资源服务机构承担相应的法定雇主责任，根据客户需求组织进行专业人员招聘和派驻服务，人力资源机构负责对目标人选的招聘、薪酬发放、培训、业务现场管理等各个环节，服务采购方根据服务期间及约定结果向人力资源服务机构支付服务费用。	803,683	88.4%
人瑞人才	综合灵活用工-通用服务外包	在紧迫的时间内，有效满足客户大规模用工需求的专业服务；配合客户业务成长周期不同阶段需求；雇员与人瑞人才签订雇佣合同，为客户工作。	277,441	76.3%
	综合灵活用工-数字技术与云服务	帮助客户进行数字化转型及满足其对专业服务的需求，为客户提供数字技术人才服务及SaaS云服务；为客户提供与业务相匹配的深入信息技术支持服务以及SaaS增值服务，为企业实现业务目标，降本增效；业务团队拥有多年从事数字化技术及信息技术人才外包的经验。	53,893	14.8%
	综合灵活用工-数字化运营及客服	通过智能运营提供高质高效的数字内容服务、客户服务等业务流程服务；满足客户对规模化服务、降低成本运营以及安全合规有较高的业务需求；拥有完善的数字化运营交付能力。	26,070	7.2%
万宝盛华大中华	人力资源解决方案服务-灵活用工	灵活用工服务是万宝盛华帮助希望控制其员工人数或仅使用一段有限时间或特定项目需求的员工的客户提供临时员工。万宝盛华提供的其认为符合岗位描述并与其签订合约的临时员工将该员工分派给客户。	434,360	94.7%

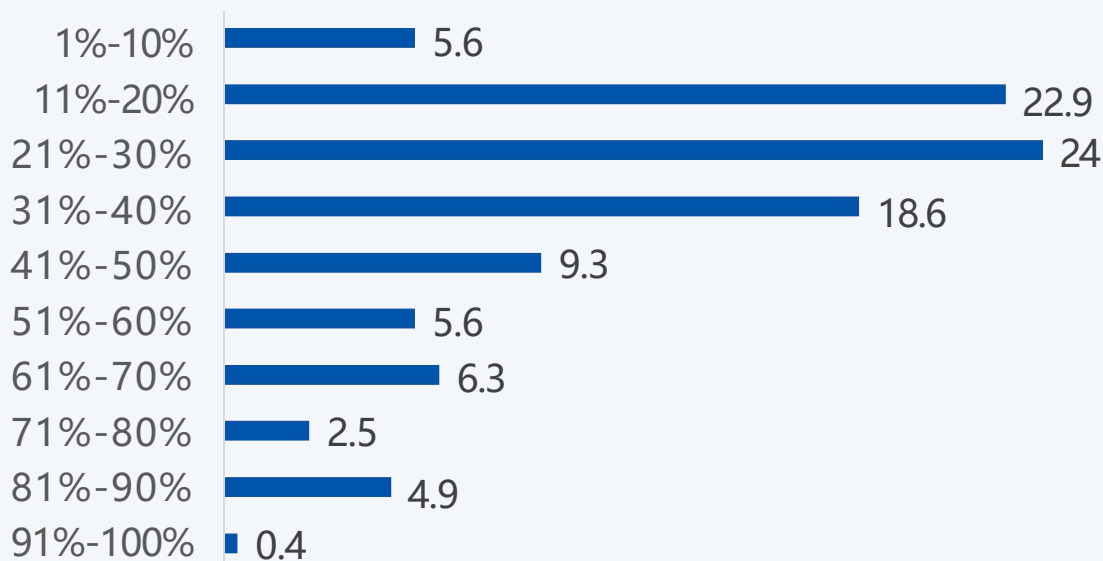
信息来源：企业披露数据。

1.4 市场需求 (1/2)

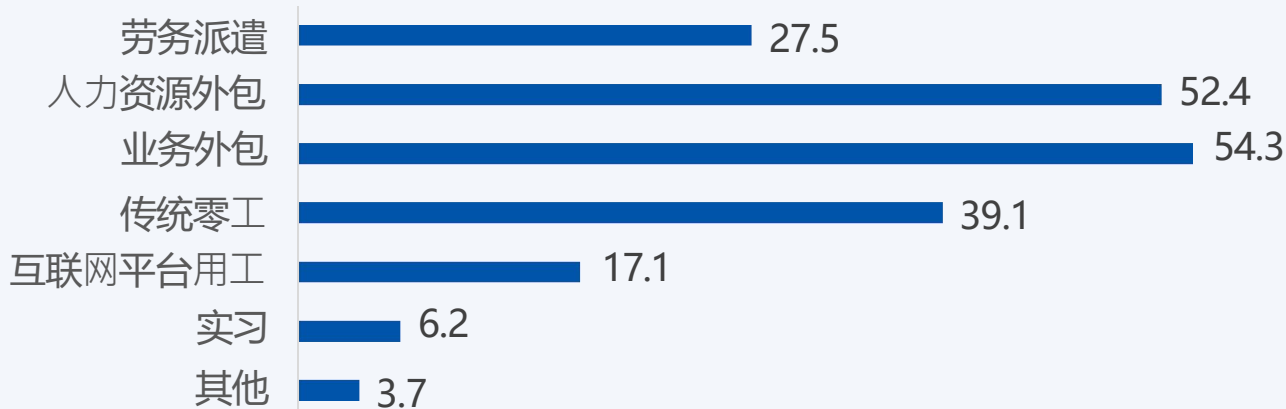
外包用工是当前企业用工管理中的一种重要手段。

- 从用工比例来看，65.5%的企业采用外包等灵活用工比例在11%-40%之间。
- 从用工形式来看，业务外包、人力资源外包（岗位/劳务外包）和传统零工是最普遍使用的三种用工形式，分别有54.3%、52.4%和39.1%企业采用。

企业采用多种模式用工比例情况（单位：%）



企业采用多种模式用工形式情况（单位：%）



注：①数据调研企业样本2356份，有效样本2110份，调研时间为2023年1月；②此处人力资源外包指岗位（劳务）外包，互联网平台用工包含众包平台用工。

信息来源：中国人民大学劳动人事学院、高灯科技、腾讯研究院《2023中国灵活就业质量指数研究报告》。

1.4 市场需求 (2/2)

不同发展阶段企业，面对管理问题与管理能力存在差异，对于外包服务的关注点和服务对象选择也存在差异化趋势。

企业类型	企业不同阶段主要解决的问题	企业面临的人力资源管理能力问题	企业使用外包能够带来的价值	企业选择外包的重点因素
初创及小微企业	- 创业者集中精力做研发、经营和销售 - 非核心工作及、合规完成 - 减少员工数量	- 没有专业的HR - 没有精力管理 - 忽视人事工作 - 不重视相关人才培养	- 集中精力经营 - 使用专业服务 - 完善人事管理 - 合法合规用工 - 控制用工成本 - 减少用工风险	- 服务成本较低 - 外包项目满足需求 - 外包职责清晰 - 外包商便于沟通
快速成长的中小型企业	- 满足经营活动顺利进行 - 满足业务增长用人 - 保证临时或短期项目用工 - 储备和培养好干部	- 专业HR数量不足 - 人才培养难以满足需求 - 用工合规受到挑战 - 劳动争议开始出现	- 保持组织弹性 - 获得更多资源 - 解决能力不足 - 防范用工争议	- 理解企业需求 - 整体解决方案 - 专业服务能力较强 - 专业顾问水平 - 提供增值服务
大中型成熟企业	- 能够促进公司发展 - 保持组织活力 - 低成本高质量服务 - 构建生态圈层 - 保持竞争优势	- HR专业能力不足 - 直雇HR成本较高 - 事务性服务效率低 - 信息技术成本高	- 建立敏捷组织 - 快速响应变化 - 整合社会资源 - 深化专业能力	- 专业服务能力 - 服务品牌形象 - 服务商自身管理 - 发展稳定性 - 具有多维度丰富资源

1.5 法律监管环境

目前整体监管环境相对宽松，未来如果因偶发性事件而引发较强烈的社会舆论，则需要重新判断监管政策的走向和趋势。

一、当下修法或颁发新政策的可能性都比较小

目前劳动用工政策的关注点都集中在平台用工上，同时在外包用工中，企业、外包公司和劳动者三方的法律关系清楚，所以在未出现大的社会舆论或劳动者权益严重受损的背景下，修改劳动合同法或颁发新政策的可能性都比较小。

二、仲裁院和法院每年审理的外包用工纠纷案件数量较少

目前涉及到业务外包、劳务外包的案件数量都非常少。调研发现，目前传统劳动关系和劳务派遣的争议案件数量仍然持续上升，但涉及外包用工的案件并不多，仲裁院也未把审理外包用工案件作为每年的工作重点。

三、判定发包方与劳动者形成劳务派遣关系的可能性比较小

外包用工最大的法律风险在于，判定外包用工为劳务派遣用工或事实劳动关系。在保障明确规范的要件管理和外包公司与劳动者存在劳动关系的情况下，判定企业与劳动者存在事实劳动关系的可能性很小。

四、仲裁院和法院在审理外包用工案件时态度都比较谨慎。

在审理外包用工案件时，仲裁院和法院都很难深入到管理细节中来判定法律关系，所以审理相关案件时，态度都比较谨慎。

五、发包方与劳动者的法律关系将是未来法律和政策规制的主要对象

按照《中华人民共和国民法典》中承揽关系的界定，发包方与劳动者并不存在法律关系，但是现实中劳务外包并非是简单的承揽关系，并且承揽关系中也并没有禁止发包方参与管理。如果判定发包方与劳动者不存在任何法律关系，这将会在未来劳务外包中引发很多劳动者权益保护的问题。所以，如果未来劳动法律和政策对劳务外包进行规制的话，发包方与劳动者之间的法律关系将是规制的重要内容和方向。

1.6 发展趋势

一、以外包用工为代表的灵活用工市场将持续发展

多重因素推动灵活用工市场持续发展：（1）经营环境的不确定性增强，推动企业不得不寻求更灵活的资源组合方式以应对市场环境变化带来的挑战。（2）数字化技术发展提升企业组织弹性和敏捷性、扩大新业态经济和互联网平台用工的应用范围，从而推动组织变革与灵活用工发展。（3）用工市场对灵活用工的认知度持续提升，企业自身的用工实践也可能提升其对灵活用工的依赖度。（4）政府对灵活就业的政策扶持，当前，政府的政策导向既有灵活就业扶持，也有灵活用工规制，这将对未来灵活用工市场的走向产生重要影响。（5）人力资源服务机构专业化服务能力的提升，能够有效降低企业组合市场资源的交易成本，提高其市场化用工的倾向。

二、外包用工将向着专业化管理方向持续深化发展

专业化管理主要包括业务管理和人员管理。对于外包，一定是业务管理和人员管理相结合的管理模式，业务管理是要对所有需要外包的岗位进行精细化的工作岗位拆解。另外，当前很多公司也开始关注每个外包人员的人效管理，针对外包的每一个岗位工作任务进行拆解，然后对每一位外包人员进行人效分析。外包用工精细化管理的重要发展方向，也给企业HR提出了特别大的挑战。

三、人力资源服务企业市场集中度将持续提升

人力资源服务企业作为外包服务重要提供方，一方面，基于人力资源服务行业合规监管要求政策推动趋势下，人力资源服务行业头部企业凭借相对健全的风控合规管理体系将在合规监管与政策支持下进一步扩大市场份额，而与之相反的合规能力相对较弱的企业将逐步退出优化；另一方面，头部人力资源服务机构基于自身广泛的产品、渠道和资源链接能力，能够与大型客户构建全面战略合作伙伴关系，在提供外包服务的同时，能够在企业人力资源管理各个方面提供更多专业赋能，全面支持战略合作伙伴业务发展需求。

CHAPTER

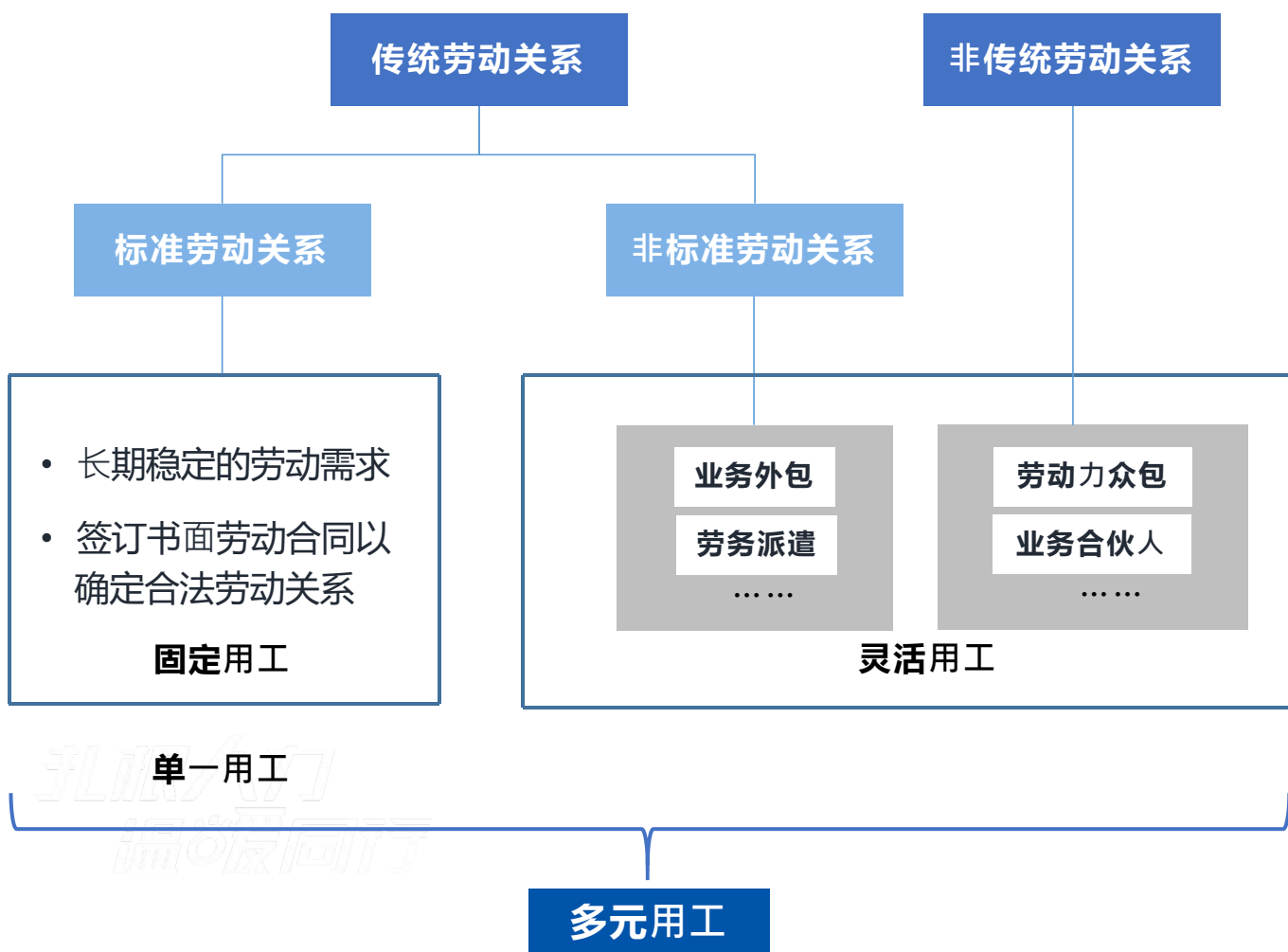
02

外包用工实践分析

企业在用工模式实践选择中，需要结合自身业务类型与岗位类型，针对不同用工模式特点与优势，选择适合自身需求的用工模式，本章将重点介绍市场关注度较高的劳务派遣、劳务外包、业务外包和众包平台四种模式及在实践中的关注事项。

2.1 企业多元用工实践 (1/2)

- **多元用工**是指企业根据自身业务需求采用**固定用工与灵活用工相结合**，为企业实现长期与短期、固定与灵活的综合人力资源配置的新型用工模式。与传统单一用工模式相比，多元用工模式下企业采用标准雇佣、劳务派遣、人力资源外包、众包等多种用工模式中的一种或以上。
- 企业基于不同长短期项目及自身业务特点灵活配置人力资源，优化整体用工结构与用工成本，实现人力资本价值最大化和降本增效。



2.2 企业多元用工实践 (2/2)

实践中要结合企业具体业务类型与岗位类型针对性选择不同用工方式。

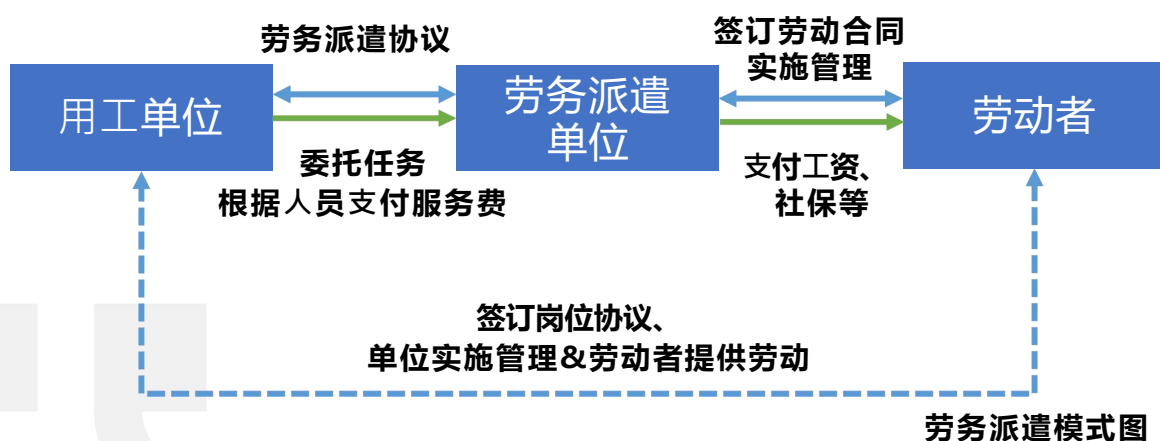
- 企业需将各项业务按照核心业务、常规业务和其他业务等类型进行划分，各业务再通过交叉匹配不同类型岗位，进行构建起企业总体的用工模式选择模型，为公司高效人才管理与业务发展提供有力支撑。

业务类型	业务释义
核心业务	与企业核心竞争力直接关联的业务。
常规业务	与企业核心业务有关联但社会化程度较高的业务，或者在企业价值链中处于低端位置、一般具备劳动力密集型特征的业务。
其他业务	与企业核心业务无（弱）关联、社会化程度较高、人员流动频繁的业务，以及与企业核心业务有关联、但专业化程度非常高或升级换代频繁、维持该业务需投入大量成本的业务。

业务类型	岗位类型	建议用工方式
核心业务	A类岗位	事业单位编制
	B类岗位	合同制（中短期）
	C类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣
	D类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣
常规业务	A类岗位	事业单位编制（长期）
	B类岗位	合同制（中短期）
	C类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣
	D类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣
其他业务	A类岗位	事业单位编制
	B类岗位	合同制（中短期）
	C类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣
	D类岗位	业务外包/岗位外包/劳务派遣

2.2 不同用工模式对比——劳务派遣（1/4）

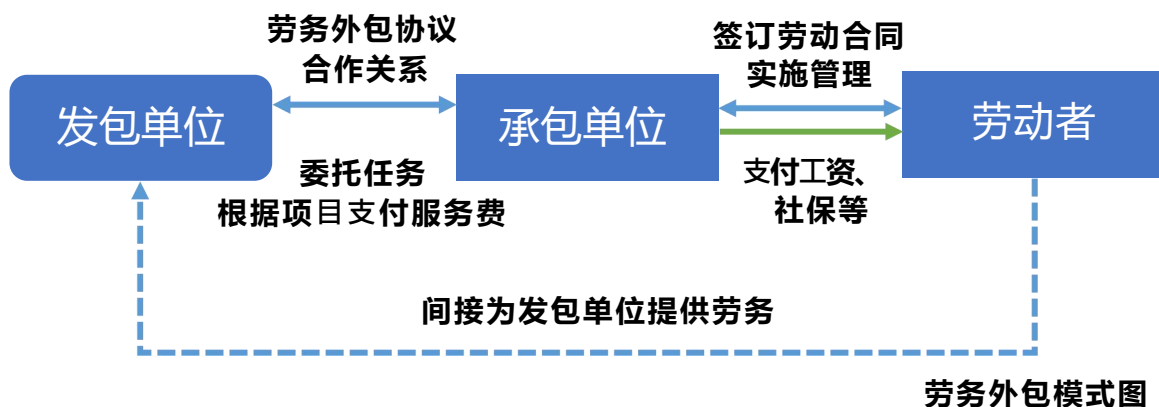
- **劳务派遣**，指劳务派遣单位以经营方式将招用的劳动者派遣至用工单位，由用工单位直接对劳动者的劳动过程进行管理的一种用工形式。劳务派遣业务实质是“出人头”。员工所有权归属于劳务派遣公司，用工方仅有员工使用权。
- **其主要特征是：**由劳务派遣单位招用劳动者，并与被派遣劳动者建立劳动关系，签订劳动合同；用工单位使用被派遣劳动者，但与被派遣劳动者不建立劳动关系，不直接签订劳动合同；被派遣劳动者的劳动过程受用工单位的指挥管理。在这种用工类型下，用工单位承担业务管理和部分人事管理职能，劳务派遣单位只负责薪酬发放、社保/公积金缴纳、档案管理等方面的职能，**用工单位与劳务派遣单位共同承担用工风险。**



- 在实践中，劳务派遣通常是作为降低用工成本的重要手段之一，但由于劳务派遣的工作范围的**“三性”要求**、**10%用工比例限制**和**工资总额等原因**，劳务派遣使用需求持续下降。

2.2 不同用工模式对比——劳务外包（2/4）

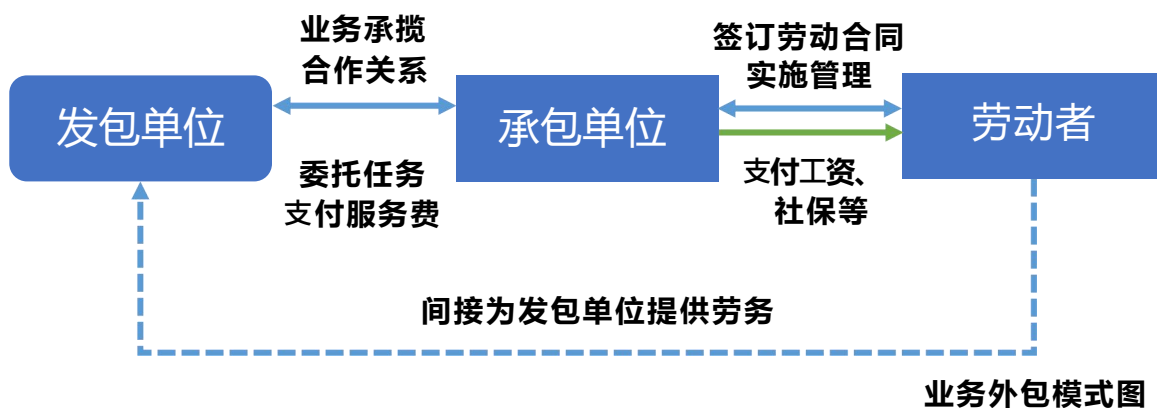
- **劳务外包**，是指用人单位（发包单位）将业务发包给承包单位，由承包单位自行安排人员按照用人单位（发包单位）要求完成相应的业务或工作内容的用工形式。其业务实质是“派活”。
- **其主要特征是：** 发包单位与承包单位基于外包合同形成民事上的契约关系；发包单位和承包单位约定将发包单位一定工作交付给承包单位完成，由发包单位支付承包单位一定的费用；承包单位与所雇用的劳动者建立劳动关系并对劳动者进行管理和支配；发包单位不能直接管理与支配承包单位的劳动者。



- 在实践中，劳务外包能够有效规避劳务派遣相关限制因素，所以成为替代劳务派遣的重要用工模式之一。 **为避免“假外包、真派遣”的风险，应注意选择合格承包商，避免外包给自然人，合同须明确发包方不直接管理劳动者且由承包方支付工资。在管理上，发包方应退出具体环节，专注于成果验收。**

2.2 不同用工模式对比——业务外包（3/4）

- **业务外包**，是指企业利用专业化分工优势，将日常经营中的部分业务委托给本企业以外的专业服务机构或经济组织（以下简称承包方）完成的经营行为，通常包括研发、资信调查、可行性研究、委托加工、物业管理、客户服务、IT服务等。
- **其主要特征是：** 在业务外包中，劳动者与发包单位无用工关系，无组织从属性和人格从属性；发包单位只把控交付结果，承包单位全面掌控生产过程，对劳动者的生产活动进行业务管理和人事管理；承包单位作为雇主独立承担用工风险。



- 在实践中，**业务外包与劳务外包两种用工模式往往难以界定**，**通常的区分在于：** 用人单位在更关注**专业服务**能力赋能方面会使用由专业服务公司作为承包单位提供的业务外包，当用人单位在**专业服务能力赋能、用工成本和管理要求**等方面**综合考虑**时会使用由人力资源服务公司作为承包单位提供的劳务外包。

2.2 不同用工模式对比——众包平台（4/4）

- **众包平台**，是指发包单位（用人单位）将其工作任务发包到众包平台，由众包平台与个人或团队建立业务承揽合作关系，个人或团队根据发包单位要求开展相关服务。
- **其主要特征是：** 1.个人或团队与发包单位和平台都不建立劳动关系，其所得属于经营所得； 2.整体业务分包模式通过互联网平台实现，保障业务流、资金流、票据流、合同流、信息流的透明与可靠性； 3.承揽业务的个人或团队可选择对象较为丰富。



众包平台模式图

- 在实践中，发包单位采用众包平台模式一方面基于平台上大量的**服务提供方的资源支持**，另一方面基于相对传统劳务合作方式，**可实现增值税抵扣**，降低税费负担。用人单位与服务提供者无需签订劳动合同或支付社保和工资。服务提供者自主选择订单，不受雇主限制。这种模式**降低企业成本和管理难度**，减少法律风险，并快速满足需求。但**服务质量、完成情况及售后服务、相关法律保障等方面存在不确定性或模糊性**。

2.3 不同用工模式分类对比

标准用工、劳务派遣、业务外包等用工方式在合同、风险、人员数量和法律适用上存在差异，影响企业人力资源策略。

分类	标准劳动关系	劳务派遣	劳务外包	业务外包	众包/平台
发展时间	80年代	90年代	21世纪初	2008-2013年	2013年
合同形式	劳动合同	派遣服务合同	劳务外包服务合同	业务外包服务合同	业务外包合同
雇主责任	甲方	甲乙双方	乙方	乙方	模糊
用工风险	甲方	甲方	乙方	乙方	模糊
合同期限	不受限制	两年以上	不受限制	不受限制	模糊
管理权限	甲方	甲方	乙方	乙方	无
人员数量	不受限制	不超过企业总员工10%	不受限制	不受限制	不受限制
适用法律	合同法	劳务派遣规定、劳动法、合同法	合同法	合同法	合同法
用工优势	保障全面、利于留住高端人才	人事管理便捷、降低企业用工成本	降本增效，外包出非核心业务流程	降本增效、专业服务商的专业服务，用工风险与雇主责任随业务转移	平台模式扩大用工规模
用工缺点	用工成本高	派遣人员数量限制	服务质量不稳定、信息外泄风险	人员管理挑战、服务费用高于劳务外包	法律保障不完善

注：甲方代表用工企业，乙方代表人力资源中介

2.4 劳务派遣使用关注点

在劳务派遣服务中，根据《劳务派遣暂行规定》等规定，需要注意用工范围、比例、社保和税收等方面的问题。

关注事项	详情	
1.用工范围	临时性、辅助性、替代性的“三性”岗位	存续时间 不超过6个月 的岗位
		为主营业务岗位提供服务的 非主营业务 岗位
		用工单位的劳动者因脱产学习、休假等原因无法工作的一定时间内， 可以由其他劳动者替代的 工作岗位
2.用工比例	使用的被派遣劳动者数量不得超过其用工总量的 10%	
3.社保缴纳	通常情况由 派遣单位 缴纳社保	
	异地派遣的在用工单位所在地，按照当地规定缴纳社保	
	派遣单位在用工单位有分支机构的，由分支机构办理参保手续，没有分支机构的，由用工单位代为办理	
4.税收优惠	小型微利企业税收优惠	判断人数是否满足小型微利企业的条件时，接受的劳务派遣用工人数 计算在内
	研发费用加计扣除	研发的劳务派遣人员费用，属于外聘研发人员的劳务费用， 可加计扣除
	高新技术企业税收优惠	判断科技人员占比是否达到高新技术企业标准，法规 未明确 劳务派遣用工人数是否计算在内，实务操作 各地不同
	安置残疾人税收优惠	派遣单位享受 ，用人单位不享受

资料来源：《劳务派遣暂行规定》人社部发〔2014〕19号、公开资料整理。

2.5 劳务外包使用关注点

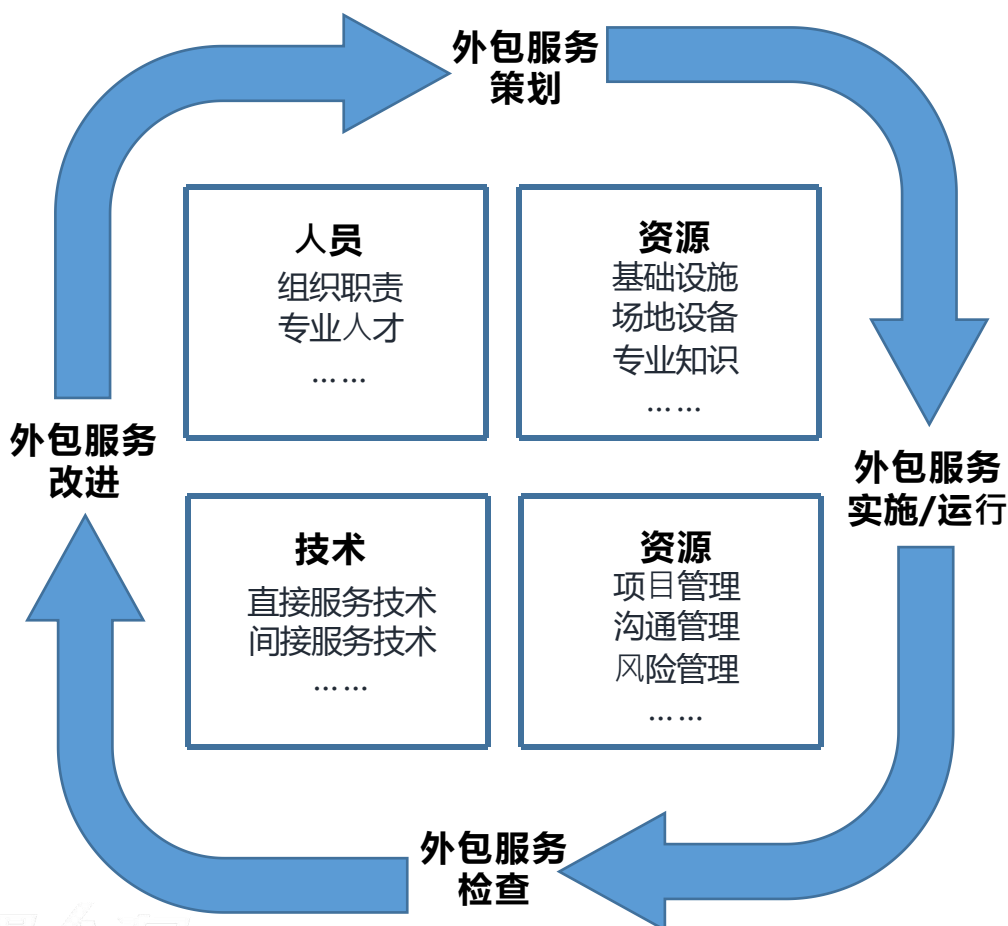
劳务外包使用需关注劳务外包的合规化管理，可在管理机制、管理流程、管理制度、管理标准和管理要求等几个方面，深入结合企业自身情况构建劳务外包管理体系。

维度		说明
管理机制	“强监管”模式	可成立独立的外包用工管理部(或通过人力资源部)进行外包用工统一管理，同时采购部门、业务管理部门和法务部门分别进行专业化垂直管理，行政管理部和财务部协同管理。
管理流程	全流程标准管理	包括用工方式评估、预算流程、立项流程、采购/招投标流程、交付流程、结算流程、数据安全 管理流程、场地与物品管理流程、供应商管理流程等，管理涉及到在各个流程关键点上的申请与审批。
管理制度	多维度管理制度	配合用工管理流程，制定涵盖合同管理制度、资金管理制度、定岗定编制度、预算申请与审核制度、采购制度、现场管理制度、劳动纪律管理制度、业务交付管理制度、结算制度、数据安全制度、办公场地管理制度、供应商管理制度等从预算到决算的全套管理制度。
管理标准	标准化管理标准	明确包括定岗定编标准、供应商资质评估标准、供应商采购标准、业务交付管理标准(SLA)人员调级标准、违约责任和处罚标准、供应商动态评价标准等外包用工管理标准。
管理要求	人效管理机制	建立大数据模型，分析每一位员工的人效产出，根据人效分析结果，设立淘汰机制与人员晋升发展机制。

2.6 业务外包使用关注点

业务外包使用中需要关注提供服务的完整性与服务交付能力。

- 在外包服务提供过程中，服务商通过外包服务的策划、实施、检查和改进实现服务交付和服务能力的持续提升。
- 各关键要素反映了服务商人员利用资源运用技术、通过规定的过程为客户提供外包服务。

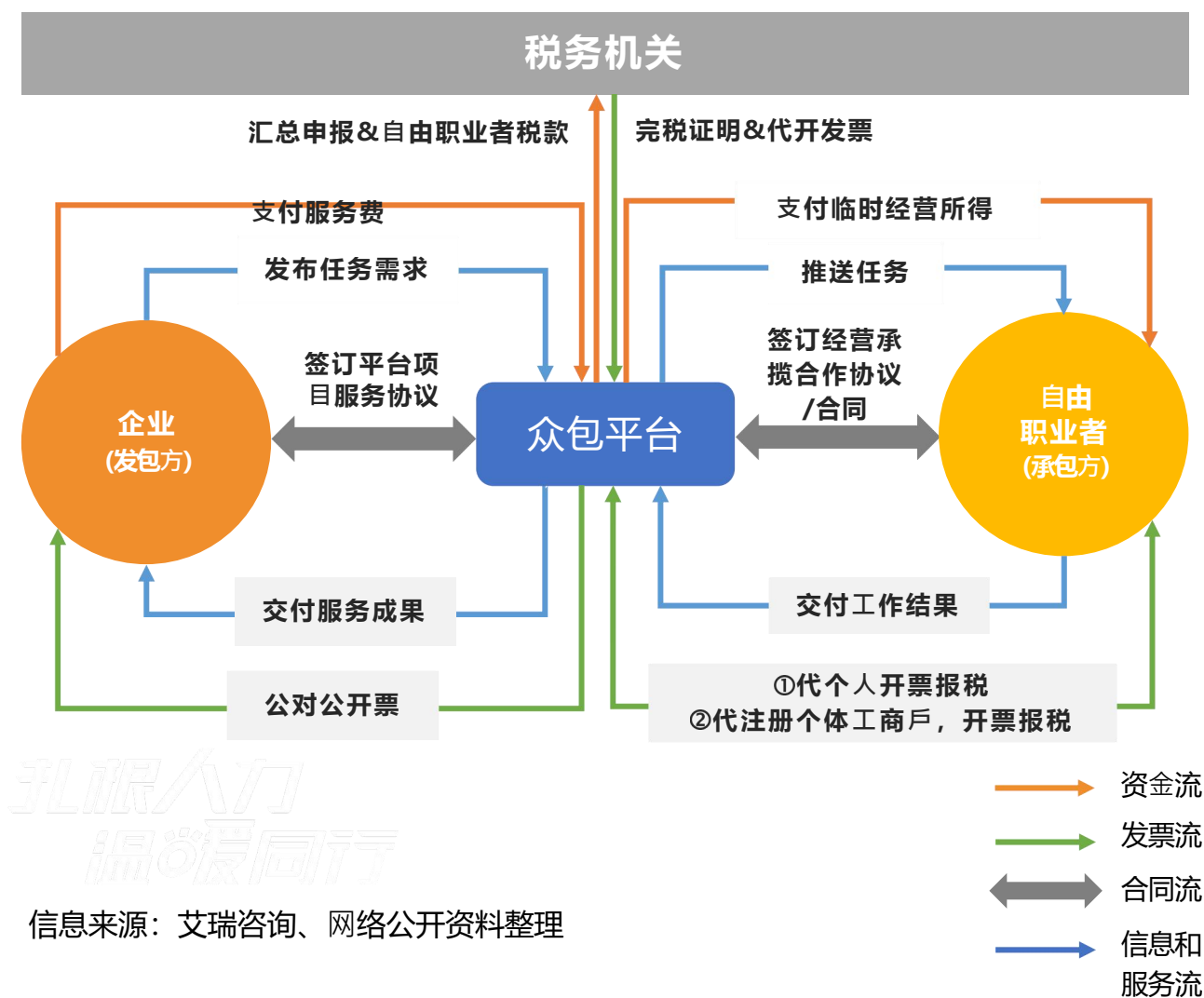


外包服务商关键要素

2.7 众包平台使用关注点

众包平台使用中企业应关注平台在维护新就业劳动者劳动权益及发包企业的权益上承担相应责任。

- 在任务完成/项目交付时，企业支付佣金及一定比例的服务费给平台，平台为企业提供增值税专票、为个人支付佣金，即基于平台实现了合同、资金、发票、信息和业务五流合一，为新业态中的企业与个人提供了便捷的税务、收入管理平台。



CHAPTER

03

FESCO服务与案例

FESCO凭借数十年多服务经验，可根据不同行业、不同组织类型、不同人群，为客户提供不同领域的专属人力资源服务方案，根据企业的实际情况和需求为其提供劳务派遣、劳务外包、业务外包以及众包平台等多种类型服务产品。

3.1 用工咨询服务——服务介绍

围绕外包用工相关政策形式、风险与合规及用工管理提供专业咨询服务。

政策形势

- 国家灵活用工和外包用工监管政策的现状与未来发展趋势？
- 企业所处行业的行业监管政策现状？

风险与合规

- 司法实践如何处理外包用工中的争议？
- 客户企业外包用工是否符合政策和法律要求？
- 外包用工在法律要件上存在怎样的法律风险？
- 企业外包用工流程存在怎样的法律风险？

用工管理

- 如何根据客户企业发展阶段和经营现状选择外包用工模式？
- 如何根据岗位特征和岗位在业务体系中的位置选择具体外包用工方式？
- 外包员工人效普遍较低，如何进行精细化管理？
- 如何稳定外包员工队伍？

诊断分析服务

- 分析和比较平台灵活用工、劳务派遣、业务/劳务外包等特点；
- 汇总和总结目前平台灵活用工和外包用工的监管政策，分析当前企业司法实践中外包用工争议案件特点；
- 评估客户企业当前用工形式的合规程度和风险点；
- 法律要件审查：对主体资格、形式要件、实质要件进行全面审查；
- 外包流程审查：审查四流（业务流、合同流、资金流、发票流）合一的凭证与流程。

整改落实服务

- 制定详细的用工规划方案和落地实施方案，协助客户企业实施落地方案；
- 流程管理优化：用工方式评估、预算管理、供应商管理等9大管理流程建设及优化；
- 制度管理优化：合同管理制度、资金管理制度、定岗定编制度等12大管理制度建设及优化；
- 标准管理优化：定岗定编、供应商资质评估等七大标准体系建设及优化。

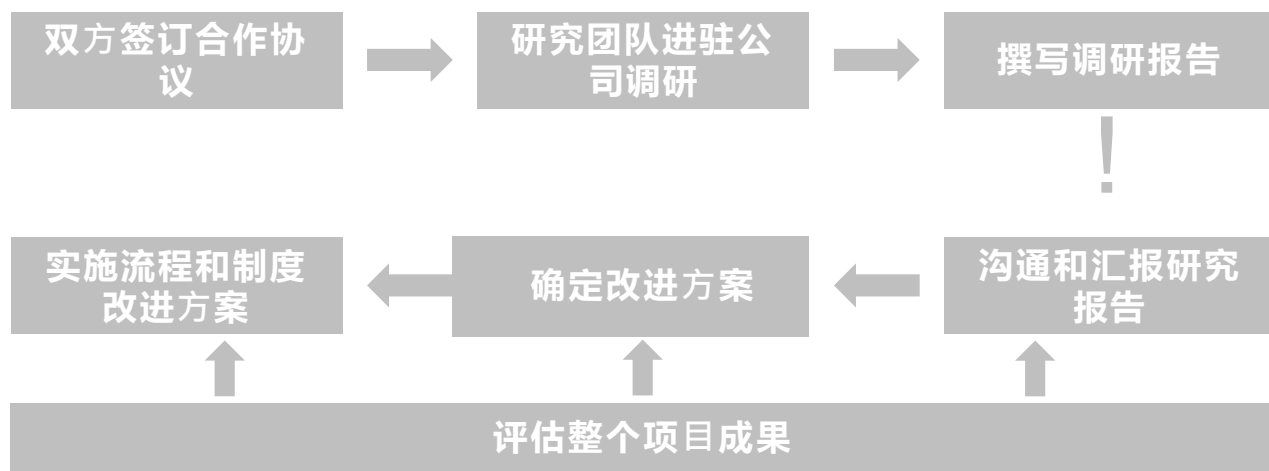
3.1 用工咨询服务——服务案例

案例：A科技公司集团外包用工合规与实施方案设计

项目背景

A集团自有员工2万人，各种类型外包员工达4万多人。目前A集团外包用工类型复杂，包括项目外包、人力外包、灵活用工、职能部门岗位外包等形式。A集团的具体诉求为：第一，理清各种外包用工形式的合规与风险；第二，评估各种外包用工形式的人效水平，选择最优用工模式；第三，梳理并规划整个集团的外包用工制度与流程。

项目流程



服务团队与项目成果

服务团队

- 3名劳动关系与人力资源管理专家
- 1名劳动法律师
- 2名研究助理

项目成果

- 《A集团外包用工合规与风险报告》
- 《A集团流程与制度改进与实施方案》
- 《A集团外包用工项目整体评估报告》

3.2 劳务派遣服务——服务介绍

劳务派遣

员工与FESCO签署劳动合同，派遣到客户公司工作，客户公司和FESCO为诉讼主体，FESCO名义缴纳社保公积金。FESCO的劳务派遣服务严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》与《劳务派遣暂行规定》等相关法律法规规定开展，能够为用工单位解决部分“临时性、辅助性或者替代性的工作岗位”，并降低用人成本，改善企业用工机制的灵活性，分担企业人员管理风险，使企业能进一步聚焦主业。

劳务派遣主要服务内容与服务流程

劳动合同管理服务

社保、公积金代缴及管理服务

员工入离职管理服务

员工离职调解服务

政策咨询服务

.....

客户

提出需求

确定意向

签订合同

付款

人员变动

信息核对

问题咨询

FESCO

政策解读

派遣管理

审批审核

收费

信息处理

咨询解答

待派管理

劳动合同

工资管理

社保办理

公积金办理

用退工办理

劳动争议处理

设计开发

人员管理

审核收费

质量监控

材料存档

服务改进

3.2 劳务派遣服务——服务案例

案例：某软件公司劳务派遣服务项目

项目背景

某客户是全球最大的电脑软件提供商，在上海、广州、成都、南京等多地均设有分支机构，业务覆盖全国，投资和合作领域涵盖基础研究、产品开发、市场销售、技术支持和教育培训等多个层面。该客户已形成以北京为总部、在上海、广州、武汉、深圳设有分公司的架构。客户需要有全国性落地能力，市场化程度高，服务优质的专业人力资源服务机构为其提供全国性劳务派遣服务。

项目内容

- FESCO根据全面研判客户需求，明确服务方案，提供相应岗位的劳务派遣服务人员并提供相关管理服务。
- FESCO按照客户要求招聘派遣员工，为派遣员工提供入离职及在职期间人事服务，并提供人身意外险、补充医疗险、员工活动、节日祝福等福利。
- FESCO协助客户计算并发放派遣员工薪资、按照法定要求缴纳社会福利，为客户用人端提供日常人事用工咨询。
- FESCO根据客户要求解决员工突发事件，处理问题员工。
- 劳务派遣人员根据该客户的工作任务、工作要求完成相应工作，服从客户管理，并达到客户考核指标。

3.3 岗位外包服务——服务介绍

岗位外包

FESCO始终致力于为企业提供专业而灵活的岗位外包服务，有效应对企业季节性、临时性、周期性的发展变革挑战。通过岗位外包用工形式，突破编制和工资总额限制，使岗位设置、人员结构、员工薪酬可根据业务需求灵活调整，将非核心业务的管理职能、外地人员管理职能部分转交给第三方人力资源服务商，降低管理成本，提升管理效能，并且有效进行风险隔离。

岗位外包主要服务内容

人才招聘

人才测评及培训

员工入离职
及在职管理

薪税管理

劳动风险管控

.....

在职管理

- 状态调整
- 人事及法定福利
- 薪酬与考勤
- 替换管理

风险管理

- 员工面对面沟通
- 直线经理访谈
- 突发事件处理
- 纠纷及离职谈判

入职管理

- 招聘
- 入职手续办理
- 入职培训

离职管理

- 离职信息管理
- 离职跟踪
- 职业发展建议及职位推介

3.3 岗位外包服务——服务案例

案例：某银行岗位外包服务项目

项目背景

某客户是中国全球化和综合化程度领先的大型国有银行，其国际地位、竞争能力、综合实力均位列全球大型银行前列。该客户在中国内地及境外61个国家和地区设有机构，在北京地区有30余家支行，200余个网点，近年来，银行业市场竞争环境愈发激烈，该客户为聚焦核心业务发展及创新，其需要具有丰富业务外包经验的人力资源服务机构为其提供大堂引导员岗位外包服务，以提升自身竞争力及客户满意度。

项目内容

FESCO提供专业的大堂引导员岗位外包服务：

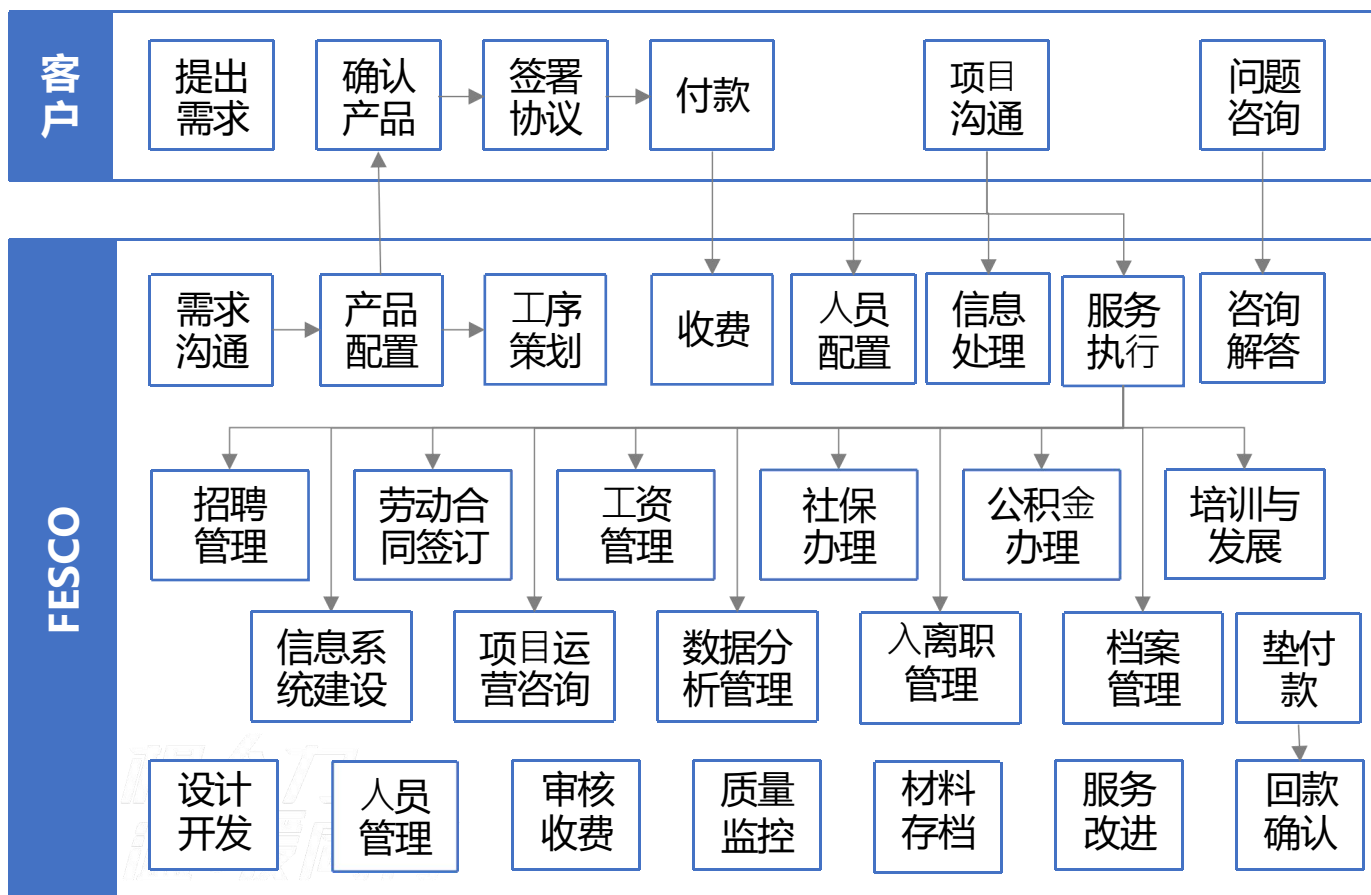
- 对外包人员进行全流程管理、定期培训及考核；
- 建立督导巡检机制，指导外包服务人员行为规范完成服务工作，并负责落实和监督；
- 完善服务反馈机制，针对客户反馈的服务问题及时响应并落实整改建议等。

3.4 业务外包服务——服务介绍

业务外包

FESCO的业务外包服务从客户需求出发，能够提供包括办公室岗位的业务流程支持类人员外包、财务外包、政务服务外包、档案数字化管理外包、综合商务代理外包、呼叫中心外包等一系列专业化的外包服务。

业务外包主要服务流程



3.4 业务外包服务——服务案例（1/2）

案例：HRSS服务外包项目

项目背景

某客户是国内领先的互联网房地产服务平台，集团下属房地产经纪公司业务遍及全国各地，员工规模近19万人。由于房地产经纪行业的行业属性，该公司员工存在较高的流动率。因此，该公司需要专业的人力资源机构为其及时、准确地完成办理员工入职手续、社保公积金缴纳、离职手续等事务性工作。

项目内容

FESCO为客户提供HRSSC部门业务外包服务，为客户全国100余个城市分支机构提供符合各地政策要求、员工满意的优质基础人事服务，具体包括：

- HRSS部门相关人员团队管理与基础人事服务。
- 为客户员工提供新员工入职手续办理、社保公积金缴纳、工作居住证办理、离职手续办理及相关证明开具等基础人事管理服务。

案例：销售外包项目

项目背景

某客户外资农业行业领先企业，为拓展国内市场，客户计划通过组建推广团队，在国内重要经济作物地区拓展农业疾病药品销售及推广品牌价值，用价值引领需求，拉动农户的购买，促进销售量提升。FESCO针对客户需求为客户定制化打造“超级推广员”综合解决方案。

项目内容

FESCO经过与客户深入交流及市场行业分析，结合自身在市场营销能力上的经验与资源优势，迅速在一百多个经济作物地区各组建一支有植保专业背景的超级推广员团队，覆盖全国20多个省份，60多个地区，团队规模达到600人以上，帮助客户实现产品的市场销售推广。

3.4 业务外包服务——服务案例（2/2）

案例：政务外包服务项目

项目背景

某客户为北京市人民政府直属单位，是北京市级审批部门集中为企业和群众提供行政审批和公共服务的工作场所，是展示北京市政府服务形象、提升政务服务效能的重要平台。2019年1月2日开始，客户按照市委、市政府统一部署，正式启动窗口运行工作。客户需要将综合窗口团队运行工作委托给第三方人力资源服务公司承担人员招聘、派驻、人员社保公积金缴纳、人员发薪报税等相关人事服务，客户主要集中力量进行大厅及综合窗口人员队伍的规范化统一管理。

项目内容

FESCO根据客户需求提供定制化政务外包服务，具体工作包括：

- **派遣人事服务：** 针对客户的服务需求，提供入职离职手续办理、当地社会保险的缴纳、发薪代报税、发放电子工资单、法律咨询、薪酬设计、职业通道发展规划、职业标准化设计等。
- **驻场服务：** 提供不少于8人的驻场服务团队进场进行日常管理。
- **培训服务：** 协助用工单位坚持开展对综合窗口人员的工作培训，从而保证窗口工作流程统一、业务规范，制定《业务大练兵方案》，定期对综合窗口人员进行业务知识、政策法规、时事政治等方面的培训与考核，提升巩固综合窗口人员的政治觉悟和业务能力。
- **活动组织：** 协助用工单位组织团队建设、组织文艺活动、定期组织党建活动，丰富服务人员工作生活。
- **大厅文化建设：** 协助用工单位进行大厅设计咨询、大厅宣传展板设计等。

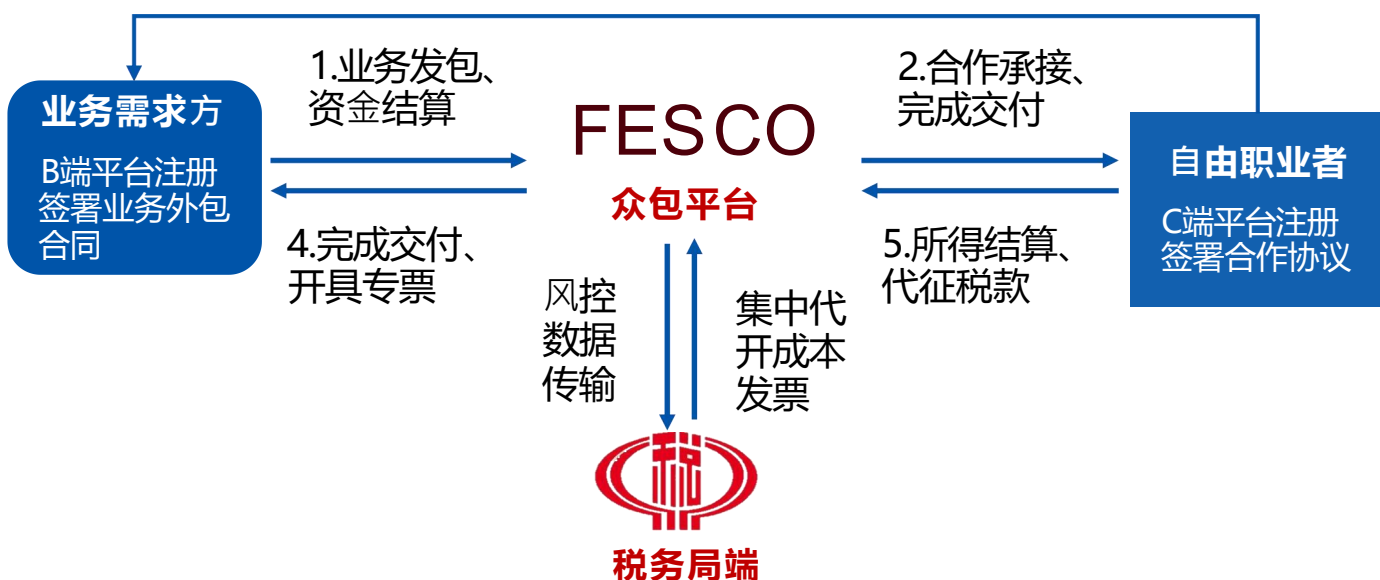
3.5 众包平台——服务介绍

灵活用工众包平台

灵活用工众包平台一款建立在共享经济业态下的人力资源一站式解决方案，通过SAAS平台重新构建了企业与自由职业者之间的用工关系，实现了项目接发包全流程管控、资金结算管控、税收合规管控。平台服务功能包括平台注册、签署协议、发包接包、智能匹配、企业付款、自然人结算等。

众包平台主要服务流程

3.线上、线下完成交付，B端最终验收，确保业务品质。



客户	描述岗位工作内容、签订商务合同、确认发薪数据、支付。
前台	确认描述方式、进行上述平台操作、指导员工操作、创建收费。
后台	协助合理化业务场景、解决操作问题、发放地对接、风险提示。
自由职业者	参照手册在平台完成注册、发放前平台进行任务确认、收款。

3.5 众包平台——服务案例

案例：家政平台服务

项目背景

某客户是家政服务行业客户，客户行业为人力密集型行业，为降低企业用工成本、提高人员满意度、增强人员粘性，客户希望通过最高效优质的用工方案来满足自身用工需求。FESCO根据客户情况，提供全部用工岗位清单，提出用工结构优化建议，同时考虑客户部门、岗位特点及合规要求，对岗位进行逐一分析，适配众包方案。

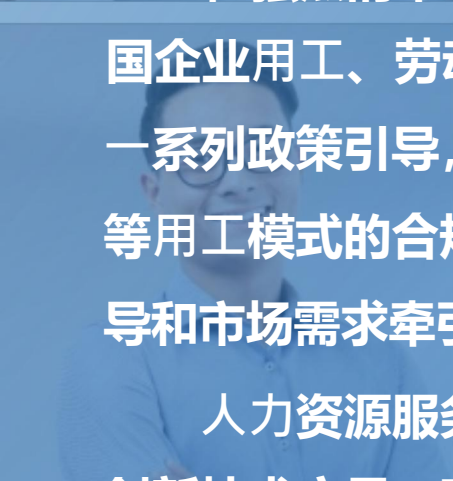
项目内容

FESCO根据客户需求提供用工结构优化建议，并提供相关运营服务：

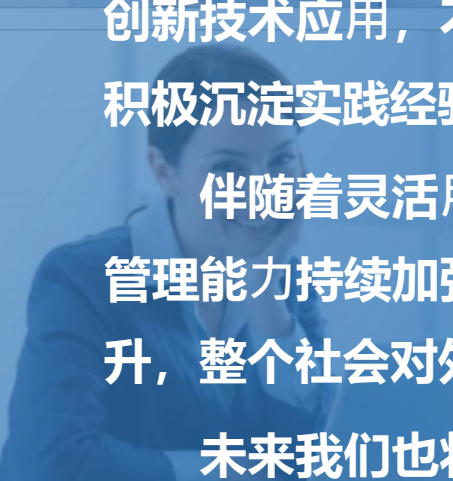
业务场景	岗位分析	FESCO 方案适配
保洁	到客户方服务，可自备清洁工具，一般按小时/次结算	灵工众包
保姆、月嫂	到客户方服务，无需自带工具，按天/按月结算	灵工劳务
线上培训师	通过线上视频课程、直播课程或线下课程完成保姆、月嫂等专业培训，按照培训课程数量、人数等结算	灵工众包
业务一线（小店经纪人）	负责引荐保姆、保洁等人员，按推荐人数结算	灵工众包
业务中台与管理、总部职能、产研	中后台职能部门服务人员，需要就具体岗位做进一步细分	灵工众包 或劳务
品牌、视频营销、视频剪辑、兼职店员	在门店兼职营销，线上制作视频、剪辑视频推广天鹅到家服务，可按视频制作数量等结算	灵工众包
兼职供应链	供应链管理，产品及服务的销售过程管理等	灵工众包



在强烈的市场需求推动下，外包用工模式已逐步成为我国企业用工、劳动者就业的一项重要的方式路径。政府通过一系列政策引导，逐步加深劳务派遣、劳务外包、业务外包等用工模式的合规化管理与应用，外包用工模式也在政策引导和市场需求牵引下，持续创新与进化。



人力资源服务行业通过研判市场需求、转化政策要求、创新技术应用，不断创新发展外包用工产品与服务能力，并积极沉淀实践经验，为产业高质量发展提供专业助力。



伴随着灵活用工市场持续发展扩大、外包用工的专业化管理能力持续加强以及人力资源服务行业市场集中度持续提升，整个社会对外包用工的关注度也将持续提升。



未来我们也将持续关注外包用工领域的发展变化趋势，助力人力资源服务行业与组织客户可持续高质量发展。

2024

特别提醒

行业交流分享群

分享：可获取人资行业的报告、方案及其他学习资源，上新群内通知

交流：求职、找人、找资源、找供应商



客服



交流群



免责声明

第三方声明：本报告所有内容（数据/观点/结论）整理于网络公开渠道，均不代表我司立场，我司不承担其准确性、完整性担保责任。

侵权处理承诺：如报告内容涉嫌侵权，请立即联系客服微信，我司将在核实后第一时间清理相关内容并配合处理



THANKS



北京国际人力



FESCO官方



FESCO Pro