

新发展格局下人力资源服务标准化的深入探讨

马千越

(泰国格乐大学)

人力资源是社会和经济发展中最具有活力和关键性的要素资源。在市场经济的引导下,只有通过优质、高效、规范的人力资源服务,才能实现人力资源的合理配置。2021年,中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》,强调标准是经济活动和社会发展的技术支撑,是国家基础性制度的重要组成部分。标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中发挥着基础性和引领性作用。

对于人力资源服务业而言,标准和标准化工作是提升服务能力、提高服务质量、规范市场秩序、增强行业竞争力的重要手段。我国在人力资源服务标准化方面取得了大量成就,包括标准体系研究、标准制定、标准化工作运行机制建设、标准化技术组织健全以及标准化理论研究与地方实践等方面。然而,面对“立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局”的三新要求,人力资源服务标准化亟待进一步健全完善。

一、人力资源服务标准化所面临的局势

人力资源服务市场呈现出不断扩大的趋势。自我国第一家人力资源服务机构于1983年成立至今,经过近40年的发展,我国的人力资源服务机构数量已达到4.58万家,人力资源服务业从业人员达到了84.33万人。同时,这个行业还在不断壮大,为4983万家次的用人单位提供了广泛的人力资源服务,帮助了2.9亿劳动者实现了就业、择业和流动。在全国范围内,已建立了超过4.2万个固定招聘场所,人力资源市场网站也达到了1.8万个。此外,在过去的2020年,人力资源服务业的市场规模已经达到了5833亿元。

从以上的分析可以看出,人才资源服务业已经成为了生产性服务业的重要组成部分,并成为现代服务业中具有代表性的行业之一。人力资源服务市场的日益壮大和发展趋势表明了其巨大的潜力和重要性。同时,它也为整个经济和社会的发展提供了强大的支持和推动力。因此,我们可以预见,随着经济和社会的不断发展,人力资源服务业将发挥越来越重要的作用。

人力资源服务业正在日益细分化。在2014年,六部委联合发布了一份文件,明确指出人力资源服务业是为劳动者就业和职业发展,为用人单位管理和开发人力资源提供相关服务的专

业领域。这个行业主要包括人力资源招聘、职业指导、人力资源和社会保障事务代理、人力资源培训、人才测评等多种业务形态,这反映出人力资源服务业的基本业态有10个。这种业态细分对服务质量与效率的要求更加详尽,同时也对行业标准提出了更高的要求。这个行业的不断发展,意味着服务的质量和效率要求在不断增强,对从业人员的专业能力和行业规范的要求也在提高。这无疑为行业的发展提供了更广阔的空间和机遇。同时,也进一步促进了人才资源服务的创新和优化,从而更好地满足社会的需求。

人力资源市场体系建设的标准化要求正在逐渐增强。《十四五》就业促进规划指出,需要建设高标准的人力资源市场体系,以推动人力资源服务与实体经济融合发展,并引导人力资源服务机构围绕产业基础高级化和产业链现代化提供精准专业服务。此外,也需要加强人力资源市场管理信息化、人力资源服务标准化和人力资源市场信用体系建设,并完善人力资源服务机构的信用评价标准和制度。这些都对“十四五”时期的人力资源服务标准化工作指明了发展方向。

标准化在新发展格局中的支撑作用日益凸显。标准是新发展格局的重要抓手。首先,提升供给体系对国内需求的适配性需要强化标准支撑。科学有效的系统协调标准体系有助于扩大有效和高端供给,改善流通效率,并打通循环的堵点和断点。其次,全面促进消费需要夯实标准基础。标准是保障消费质量、促进消费升级的关键要素。最后,实行高水平对外开放要求加强标准联通。标准是国际通用语言,是进行对外贸易和产业合作最重要的技术基础和市场规则。因此,新发展格局下的人力资源服务业需要以标准为先导,以此推动其发展。

二、人力资源服务标准化的当前发展状况

人力资源服务标准化工作已经取得了显著进展,从无到有,从局部到整体,实现了由量变到质变的突破性变化。目前,我们已经初步实现了服务有标可循、管理有标支撑、质量有标护航、改革有标引领的局面。这一发展推动了人力资源服务的规范化、精细化和科学化水平的提升,从而进一步推动了人力资源服务行业的进步。

自国家标准化委员会成立后，对标准体系进行了不断的完善。2007年，全国人才服务标准化技术委员会的成立标志着我国人力资源服务业规范化建设进入了新的阶段。经过大量调查研究，首个全国人力资源服务标准体系框架得以通过，该框架以“业务和机构评级”为主线，由基础标准、业务标准、机构评价标准三部分组成，为人力资源服务标准化工作提供了明确的方向和规划。具体涵盖了现场招聘会、流动人员人事档案管理、人事代理、人才培养、人才派遣等十余项服务规范。这些服务标准对各项服务业务流程进行了统一要求，既符合实际情况又满足了市场需求，同时也能引领和示范发展中的业务，有助于人力资源服务机构的服务功能更加完善和规范，进一步巩固和发挥人力资源市场在人力资源配置中的基础性作用。此外，人社部在2010年年初制定了《人力资源和社会保障标准体系》，其中包含18项人力资源服务标准，为人力资源服务标准化体系建设打下了坚实的基础。为了更好地发挥人力资源服务的市场引领作用和公共就业服务的托底功能，我国在2017年对人力资源服务体系进行了修订，包括24项国家标准和行业标准。

标准类型不断丰富。根据2015年国务院《关于印发深化标准化工作改革方案的通知》的指导，我们建立了新型标准体系，其中政府主导制定的标准与市场自主制定的标准协同发展、协调配套。在这个背景下，人力资源服务领域的标准也不断丰富，已经发布了18项国家标准、2项行业标准、4项团体标准。

其中，2010年首次发布了第一个国家标准《高级人才寻访服务规范》，并于2019年进行了修订。此外，我们还发布了《现场招聘会服务规范》、《人才测评服务业务规范》等标准。在2016年，我们发布了《流动人员人事档案管理服务规范》、《人力资源培训服务规范》、《人力资源管理咨询服务规范》等标准。

2017年是我们取得丰硕成果的一年，共发布了12个标准，包括《公共就业服务总则》、《人力资源服务机构能力指数》、《就业援助服务规范》、《就业登记管理服务规范》等。2020年，我们发布了《公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范》、《流动人员人事档案安全管理规范》等2个行业标准。

在2021年，我们发布了《高级人才寻访服务机构能力建设标准》、《高级人才寻访服务机构运营操作流程规范》等4项团体标准。同时，一些省份也相继出台了地方标准。这些标准的发布和实施，将有助于提高人力资源服务的质量和效率，促进人才的合理流动和配置。

三、关于人力资源服务标准化的应对策略与建议

在新的发展阶段，我们应该贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，构建新发展格局，并在其中充分发挥人力资源服务标准化工作的支持和保障作用。我们需要坚持标准制定与实施相结合，试点带动与整体提升相结合，以及自立自强与合作开放相结合的原则，构建完善的标准体系。同时，我们应该加快推进重点领域的标准建设，促进标准的落地实施，实现标准化与人力资源服务实践的深度融合。这样，我们能够不断提升人力资源服务标准化工作的水平，助推人力资源服务的高质量发展。

优化标准供给。在“十四五”期间，为了建设高标准的人力资源市场体系，需要以国家标准为引领，以行业标准和团体标准为支撑，并鼓励地方和企业制定自己的标准。重点发展人力资源管理咨询、高级人才寻访、人才测评等高技术、高附加值的业务领域，构建一个覆盖全面、重点突出、结构合理的人力资源服务标准体系。

在制定标准时，需要系统地论证标准的必要性和可行性，以防止过度建设和重复建设。同时，为了确保标准的实用性和可操作性，需要加强标准制定过程中的研究，推动完善出台前的试用程序。设立一个动态调整机制，根据业务发展规律和标准化要求，及时对已出台的标准进行更新修订。

此外，为了更好地规范团体标准的制定和管理，需要制定相应的管理制度，并建立健全政府采信团体标准的工作机制。最后，为了方便信息的收集和共享，可以搭建一个全国人力资源服务标准数据库。

参考文献：

- [1]弗雷德·R·戴维. 战略管理:概念与案例[M]. 第12版. 北京: 清华大学出版社, 2010.
- [2]彭剑锋. 人力资源管理概论[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2011.
- [3]斯蒂芬·P·罗宾斯, 蒂莫西·A·贾奇, 孙建敏, 李原, 黄小勇. 组织行为学[M]. 第14版. 北京: 中国人民大学出版社, 2012.
- [4]Kaplan RS., Norton DP. The Balance Scorecard[M]. Harvard Business School Press, 1996.
- [5]Henderson.R.I.Performance Appraisal[M]. Reston Publishing Company, 1984.
- [6]罗伯特·贝可. 绩效管理手册[M]. 北京: 清华大学出版社, 2006.