

重新思考人力资源 外包：

如何通过人事外包（PEO）降低
中型雇主的风险、支持人才并促
进业务增长

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



执行摘要

- 在景观上设定水平：员工需求高，雇主在寻找/保留优秀人才方面遇到困难，且合规环境每日变得更加复杂

详细阐述当今小型和中型企业面临的主要挑战

- 风险管理、健康/福利管理、工资成本挑战、人才吸引/保留以及业务对齐

您曾经观看过职业杂技演员的表演吗？这相当令人难以置信。凭借他们熟练的双手和精湛的技艺，他们可以将看似无穷无尽的物体加入他们的表演中，让这些物体在空中停留一段时间。但事实是，无论谁在杂技表演中表现得多么出色，最终总有一件物品会掉落。这是不可避免的。

同样的原则适用于中层市场雇主和他们面临的问题。坦白地说，他们面前有着一条艰难的路要走。

首先，合规变化就像一场永无止境的游行，不断涌现的限制和要求威胁着甚至最怀好意的雇主和商业领袖。对于拥有多个地点员工的组织来说，这一点更是加倍真实，因为它成倍增加了他们意外忽略合规问题的风险。

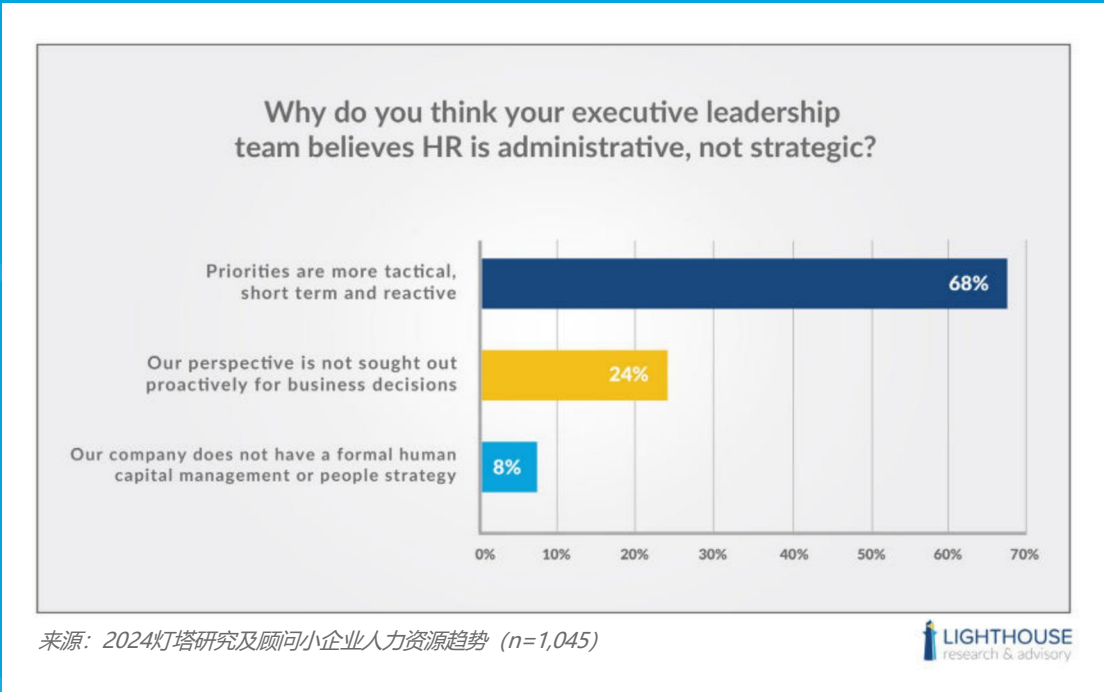
根据美国国家经济研究局的统计，美国企业平均将其总工资的1.3%至3.3%用于合规成本。对于一个拥有100名团队成员，每人平均收入为50,000美元的公司来说，合规成本从65,000美元到165,000美元不等。这样的费用足以吸引每一个企业领导的注意。

此外，现在的工人对工作的要求比以往任何时候都要高。他们希望按照自己的时间表来处理事务，而不是根据雇主方便的时间。他们期望在薪酬、发展机会等多个领域实现前所未有的透明度。不仅如此，劳动力中广泛的年龄跨度意味着员工的需求可以从一个人到另一个人有很大的差异，这给本已紧张的人力资源团队增加了额外的工作量。

此外，许多行业和企业中存在着一个非常现实的人才缺口。公司在招聘对业务关键角色上遇到困难，并且领导者们常常加班熬夜，担心员工被竞争对手挖走。几乎所有行业都存在技能缺口，而中小企业通常没有足够的预算与大型企业竞争所需的人才。更糟糕的是，失业率连续多年处于历史最低水平，这表明没有现成的人才资源随时可以填补这些职位空缺。

在这种情况下，雇主需要具有战略性和前瞻性的HR领导者来协助他们取得成功。不幸的是，许多公司正面临着被视为仅限于行政性的HR功能，而非企业战略能力的问题。这种观点的主要原因在于优先级过于短期和反应性——而实际上，长期视野和前瞻性方法正是有助于更轻松的管理“平衡工作与生活”的关键。

图1：人力资源管理视为行政职能的主要原因



<https://www.nber.org/digest/20232/tracking-cost-complying-government-regulation>

事实上，表示因为繁忙的工作而难以确定任务优先级的HR领导，更有可能是他们认为自己的公司领导层视他们为行政人员而非战略人员的情况的两倍。

所有这些挑战都是非常真实的，但新研究显示，雇主有机会克服这些挑战。在2024年Lighthouse Research & Advisory对1000多家雇主进行的SMB HR趋势研究中，我们的团队发现了几个公司需要了解的重要数据点。在Insperity团队的支持下，这项研究对以下关键领域进行了阐述：

- 公司如何管理其合规风险
- 如何在今天支持员工和提升员工体验的企业领导者
- 外包等实践如何减轻风险并支持业务增长

法律的数量和合规要求是不断变化的，许多行业缺乏实现目标所需的技能和人才，而且劳动力对于就业体验的期待比以往任何时候都要高。任何这些挑战都会让企业领导者感到犹豫，但将这些挑战综合起来，它们形成了一系列公司必须克服的严重挑战，如果他们想要成功的话。

底线：雇主再也无法承担仅仅具有行政性和被动性的人力资源实践。如果他们真正希望集体的人才、优势和技能与企业的需求相匹配，他们必须具有前瞻性和战略性的思维。

人力资源合规的挑战与动力

国家要求我们做什么？

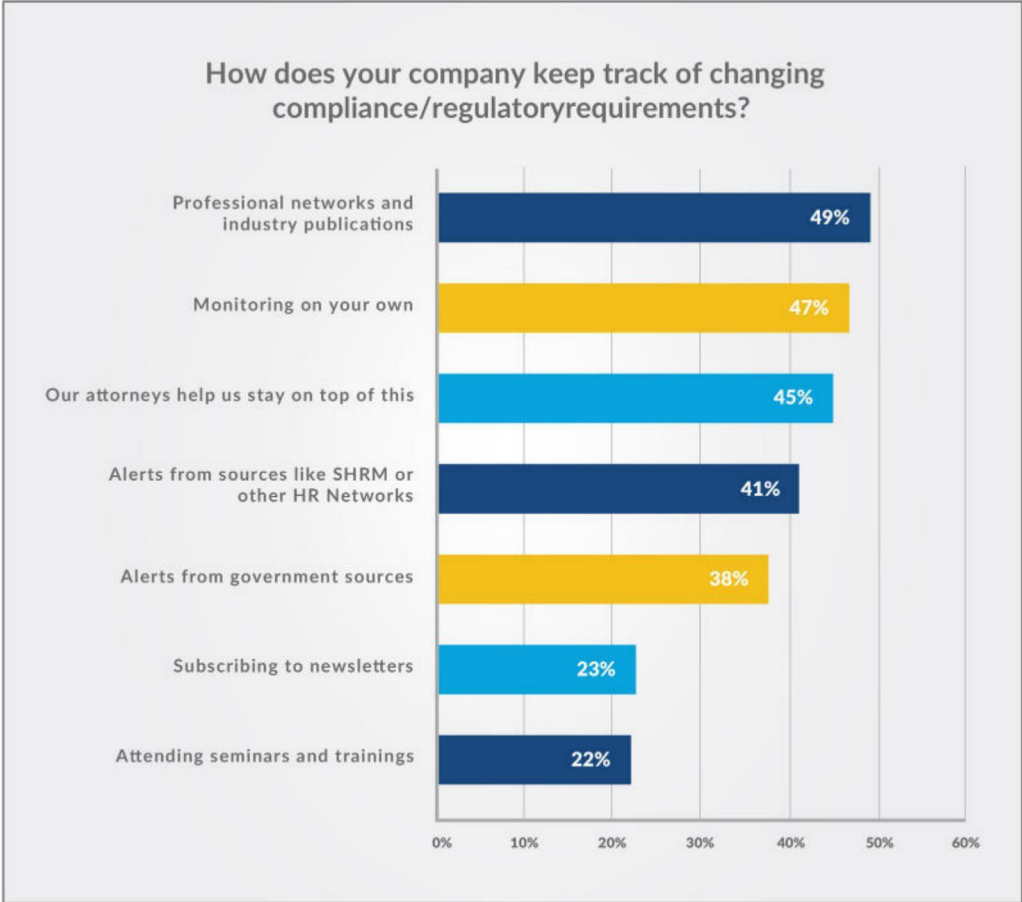
我们的首席执行官看上去很慌乱。我刚刚分享了一项新的合规要求，这是我们员工在其他四个他们工作过的州从未遇到过的情况。这个反应是由于遵守该法规所产生的成本。我们立刻开始匆忙地满足要求，心急如焚地希望能在我们准备好之前不被审计。

那次经历可能对您来说很熟悉，因为在我在一家工程和培训服务公司担任人力资源领导者时，那是我们团队常见的挑战。我们有一个团队每三个月都要前往不同的州，这让他们在当地的时间足够长，以至于必须遵守当地和州的规定。这始终是一个接一个的头痛和挑战的来源，即使在我们认为我们已经掌握了这些规定时，心中仍有一个挥之不去的想法，认为我们可能遗漏了一些关键的要点。

今天，您的组织可能没有独特的旅行需求，但您很可能有远程工作者、在多个州运营的团队成员，或者在当地城市或地方政府工作的员工，这些地方可能有一套让人头晕的法规。

所有这些因素都为雇主们带来了新的复杂性，当他们试图确保他们遵守法律。为了解决这个问题，研究中的人力资源领导者表示，他们使用各种教育和信息来源来努力跟上不断变化的要求。

图2：合规相关洞察的来源



来源：2024灯塔研究及顾问小企业人力资源趋势 (n=1,045)



在考虑上述选择时，许多情况下都归结于三个方面达到完美和谐：

- 1. 了解信息查找的途径，
- 2. 有足够的时间进行信息查找，
- 3. 希望信息来源相关且及时。

如果这三者中的任何一项不准确，则组织可能违反规定，并面临麻烦的风险。

在研究中，我们发现了一个明显的趋势，即雇主在合规方面需要支持，并且有一些特定的触发因素最有可能将公司推入新的合规领域。例如，增加新员工并超过员工人数门槛，会使公司有义务遵守《美国残疾人法案》（15名员工）、《家庭和医疗休假法案》（50名员工）以及其他法规。61% 的雇主表示，达到更高的员工数量门槛需要招聘额外的人力资源人员，40% 的公司表示，这需要他们投资于人力资源技术以管理增加的复杂性。

然而，最普遍的合规要求驱动力是员工所在的地点和分布情况。82%的跨区域运营的雇主表示，跨州运营增加了合规复杂性。

数据证实了这一点，如图3所示。

图3：多州雇主在合规方面的困难



来源：2024灯塔研究及顾问小企业人力资源趋势 (n=1,045)

LIGHTHOUSE
research & advisory



这使得雇主面临不同程度的挑战：

- 三分之二的多州雇主表示，如今从事工资单工作比以往任何时候都要困难。
- 74%的雇主表示，增加新的运营地点和增加监管复杂性需要他们增加人力资源人员以支持增加的物流和需求。
- 公司增长也存在联系：拥有351-750名员工的业务比拥有少于350名员工的业务更有可能拥有多个州的分部，概率高出19%。

当HR领导者表示他们公司的管理层将人力资源视为主要行政职能时，他们几乎有可能是将他们拥有未知合规差距和风险的1.5倍。

同时，该公司的总裁/首席执行官非常关注风险管理。调查中的三分之二雇主表示，他们最高领导层的最大人力资源优先事项是管理风险。

也存在一个有趣的潜在人口统计学细分，这可能会为小雇主创造更高的合规风险。大约十家公司中就有六家，其员工人数少于350人，其人力资源领导者经验不足五年。不仅如此，与那些经验超过五年的公司相比，那些人力资源领导者经验不足五年的公司出现负面合规结果的几率高出50%。

这并不意味着经验不足的人力资源专业人士无法完成他们的工作，但根据我自身作为高管团队中最年轻成员管理人力资源团队的亲身经历，我知道在知识和经验上可能存在差距，这会带来可感知的合规风险。对于那些雇主，解决方案是投资于额外的培训以支持经验较少的人力资源从业者，考虑与值得信赖的合规伙伴合作，或者两者结合。

[作为一位行政领导]我不必花费大量时间担心员工问题，因为这正是我大约9年前开始与Insperity建立关系的原因。

您必须要有能在这些人力资源和员工功能上保持相关性的某个人，因为它们变化得如此迅速……因为要保持在这片领域的相关性，需要……从外部来源收集知识……帮助我们遵守EEOC的规定、职工赔偿法、雇佣法以及[和]职前审查。”

—Steve Salzman, 首席运营官, 卡尔顿伍兹俱乐部

在所有公司都在努力应对的非常真实挑战中，合规性似乎又是一个需要处理的潜在头痛问题。但新闻中充斥着关于大小公司因未能满足合规要求而遭到罚款和处罚的故事。如果这发生在错误的时间，可能会损害公司的声誉和未来的成功机会。



当人力资源领导者表示，他们的公司领导层将人力资源视为主要行政职能时，他们几乎 **两次可能性更高** 表示他们存在未知合规差距和风险。

当今员工体验中的挑战与机遇

发现并留住优秀人才是一种竞争优势。做得好的雇主会因为正确的原因在众人中脱颖而出，而那些不将其视为优先事项的雇主将会落后。

在该研究中，雇主表示，如果他们有额外的时间可以利用，他们将会在以下三个关键领域进行投资：

1. 人力资源战略：我们如何使人员与企业保持一致？
2. 员工发展：我们是否在培养员工以满足客户需求和不断变化的市场条件？
3. 员工留存：我们是否在保留高质量人才以维持业务稳定性？

在本报告本节的剩余部分，我们将从员工的角度探讨涵盖这三项内容的若干研究，为大家提供机会来区分并提升对员工参与和支持的方法。

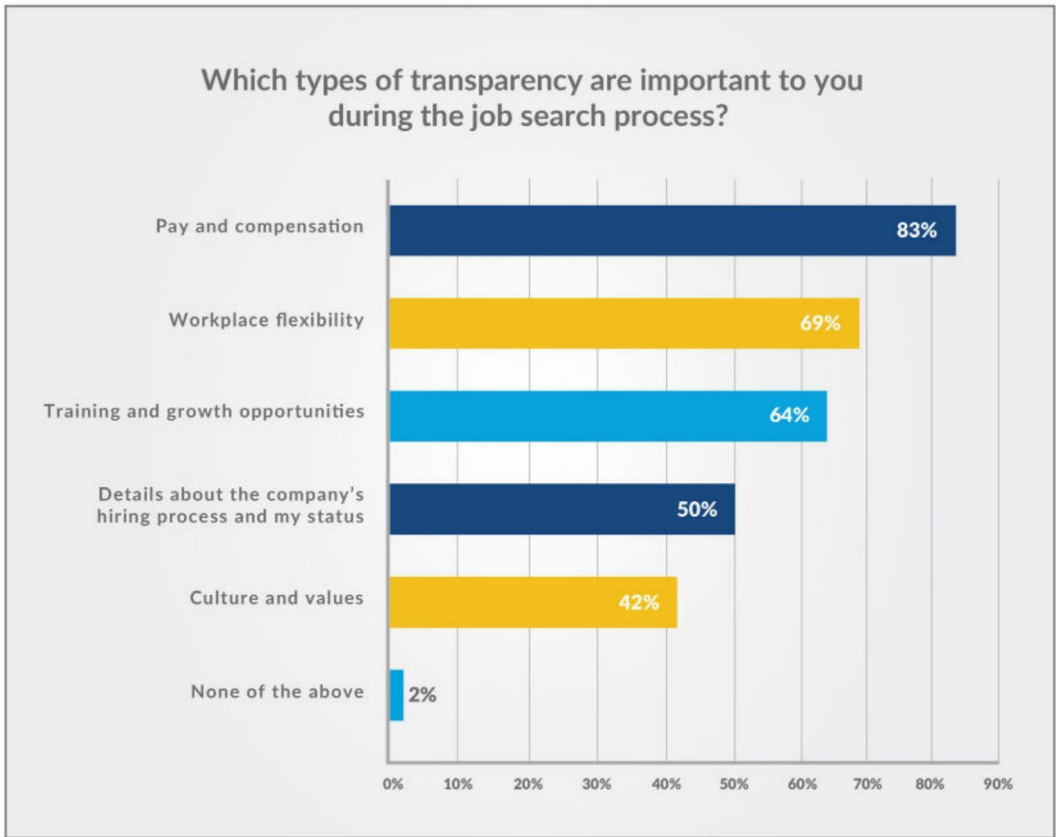
尽管在新闻标题中存在那些作为坏角色的雇主们的刻板印象，他们通常不关注其员工的需求，但事实是，大多数公司和领导对他们的员工的成功都十分关心。85%的人力资源领导表示，他们公司的领导重视每一位员工。

这是一个强大的指标，但我们如何将之与当今劳动力中普遍存在的低参与率相协调？
两个词：感知差距。

多年来，在众多研究中我们发现，工作场所几乎总存在一种感知差距。换句话说，雇主正在投资支持他们的员工，但领导层期望的影响并不总是能够感受到。有鉴于此，让我们回顾一下过去几个月内一些候选人及工人的一些感受，这些都是基于我们团队所做的其他研究。这些数据点有助于阐明公司可以如何服务于并满足员工的各项需求，从而最终将员工的成功与公司的成功相一致。

首先，98%寻找工作的候选人希望雇主对他们保持开放和透明。这包括雇主可以考虑的各种选择。

图3：薪酬数据呈上升趋势



来源：2024年灯塔研究与顾问人才招聘趋势 (N=1,000名候选人)



在谈到透明度时，薪酬是应聘者的首要考虑因素，但这并非全部。他们还希望了解灵活性、培训机会、招聘流程步骤以及公司价值观。这些每一项都帮助描绘组织的形象，以便应聘者可以在多家公司之间进行比较并决定在哪里工作。

薪酬并不仅限于招聘流程。当被询问时，员工表示他们满意工作的主要原因因为他们能获得

合理报酬。信任和公平是雇佣关系中的关键要素，而信任始于候选人体验，并持续至员工体验之中。

入职的最初几天对新员工来说是一个关键时期。这可能是他们的绊脚石，也可能是他们成功的跳板。三分之二的新员工表示，他们可以在工作后的前五天内判断出是否会在新公司留下，因此公司有很短的时间窗口来留下积极的印象。这包括从正确处理薪资到支持性的领导从第一天起与新团队成员互动等一切事宜。

一旦员工加入公司，他们希望知道公司支持他们，并将为他们未来的成功进行培养和成长。这种愿望在员工群体中几乎是普遍的，但他们希望雇主支持的方式可能各不相同。

图5：代际发展需求

Generation	Development Priority	Development Interests
Gen Z	Help me get established in my career.	Mentorship and coaching
Millennials	Help me differentiate myself from the crowd.	Career paths and relevant learning content
Gen X	Help me perform at a higher level as a leader or individual contributor.	Opportunities to showcase their skills and capabilities and be recognized for that expertise
Baby Boomers	Help me maintain relevant skills in a fast-paced world.	Hands-on training and practical activities; opportunities to mentor and share knowledge with others

来源：2024年灯塔研究及顾问公司学习、技能和移动性趋势（样本量：1000名工作者）



尽管工作场所中的每一代人都渴望支持其表现的发展，但他们的具体需求和独特优先事项是重要的考虑因素。尽管对发展和增长的渴望是明确的，但在技能发展方面，劳动力普遍缺乏信心。不到十分之一的工人表示，他们的公司正在帮助他们为未来的成功发展技能。

建立个人对未来职业成功的愿景与雇主如何投资其技能之间的联系是一个强有力的时刻。它为每一位员工提供了一个未来的愿景，以及如何实现长期成功的路线图。发展是关键的人才保留杠杆——对工作满意且没有离职计划的员工更有可能表示他们得到了适量的培训。

最终，雇主理解和满足多元化劳动力需求的能力在当今快节奏的商业环境中是一项“必备”技能。今天的劳动力对员工有着一些高标准的要求，但这对公司来说也可能是极具回报的。当员工感觉公司是开放透明的，专注于他们的成长，并关心他们的成功时，他们将始终如一地全力以赴。那些确保公司能够做到这一点的HR领导者将收获一个高度投入和高效的工作团队的益处。

最终，企业在劳动力成功时才会取得成功。但许多人力资源领导者在想要达成的目标与实际达成的目标之间存在差距。在本报告的最后部分，我们将探讨一种创造价值并释放人力资源团队专注于他们最佳工作的策略。



不到十分之一的员工表示他们的公司正在帮助他们发展技能以实现未来的成功。

外包如何改变雇主的游戏规则

你：还记得那个老游戏节目《谁想成为百万富翁》吗？

节目中引入的一个独特元素是一个生命线，参赛者在比赛期间可以向某位专家或有价值的人求助。想象一下这种感觉。在急需帮助的关键时刻，你可以找到一位你视为专家和宝贵资源的人来帮你解决问题。

在人力资源领域，有了合适的外包合作伙伴，这完全是可能的。在过去，外包仅限于最小的组织，但如今，越来越多的中型组织对外包的人力资源支持需求日益增长。这一点并不令人惊讶，因为研究表明，随着公司规模扩大，他们面临更加复杂的局面。

但人力资源外包不仅仅是在遵守人力资源法规方面提供帮助或作为问题的求助热线，它还能采用此方式的公司的价值提供极大的提升。85%使用人力资源外包的公司表示，这有助于他们的公司以更快的速度增长。

PEOs与关键人力资源指标对齐

不仅如此，那些采用特定类型的人力资源外包的公司还看到了额外的积极成果。对与专业雇主组织（PEO）合作的300家雇主的调查显示，以下成果：

- 比提高员工留存率的可能性高出43%
- 比提高员工参与度的可能性高出16%。
- 比提高收入的可能性高出10%

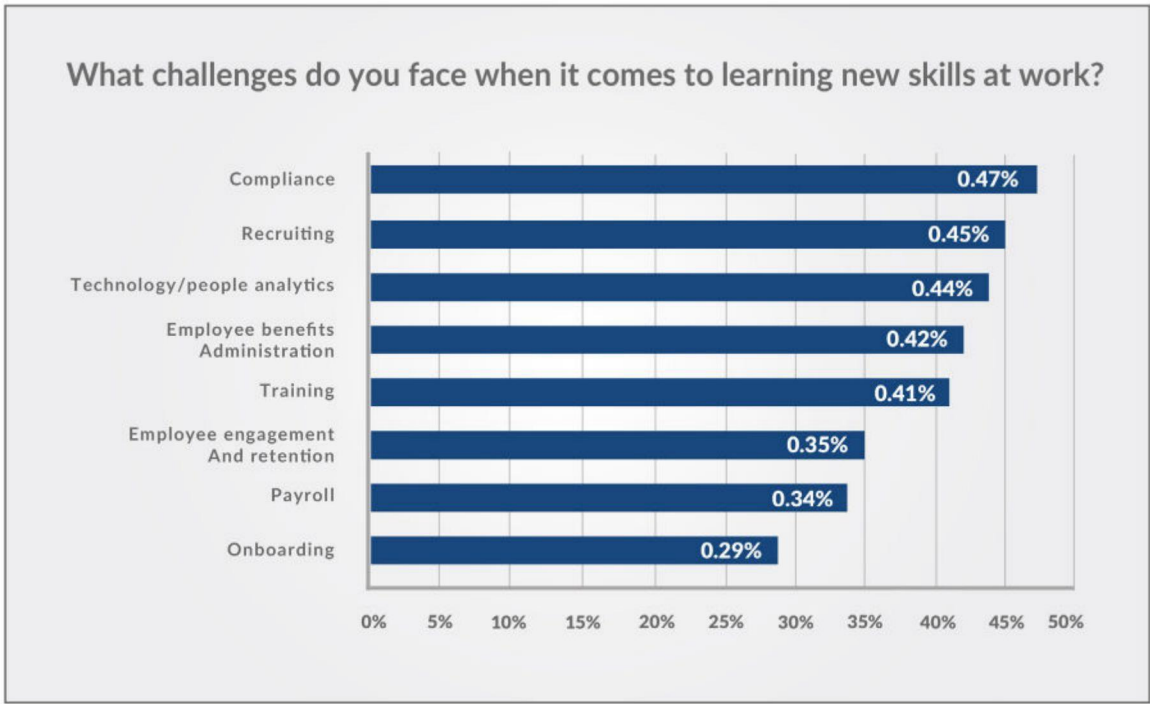
然而，本研究中的一个明显问题是，虽然一些类型的外部人力资源支持如人力资源配置、招聘、培训或人力资源咨询被广泛理解，但像PEO（Professional Employer Organization，专业雇主组织）这样的其他类型则尚未得到完全理解。

从根本讲，一家PEO与客户公司签订了一份协议，明确了双方作为工人的“共同雇主”各自的职责。公司的日常运营

方面没有变化，但PEO负责支付工人的工资、工资税、福利管理和许多人力资源行政任务。PEO还可以在多个其他领域支持公司，例如在人力资源合规、员工培训和细微的雇佣问题上。这使得公司能够专注于运营业务、支持客户、开发创新解决方案和战略举措，同时拥有一个人力资源合作伙伴来支持其业务的员工方面。

对于全国各地的组织来说，外包这些类型的活动具有实际兴趣。

图6：人力资源外包优先级



来源：2024灯塔研究及顾问小企业人力资源趋势 (n=1,045)



让我们说实话。在这个世界上，没有哪位企业主、首席执行官或总裁完全是出于关注合规性的机会而运营企业的。它是商业运作的必要部分，但这并不是让他们兴奋的部分。此外，随着企业竞争对稀缺的人才池进行争夺，近年来招聘已经变得更具优先级。最后，人们分析和技术可以提供一套强大的洞察力以支持人力资源和企业增长，但问题是大多数公司要么缺乏内部的分析技能，要么没有足够的带宽将此作为优先事项。

我以多种角色使用Insperity，如果您愿意这么说。其中一个角色是我让他们进行年度员工调查。去年，大约97%的员工表示这是一家好公司或是一家非常好的公司来工作.....并且大约有99.某个百分点的人回答“是”当被问及“你会推荐一个朋友或家人在这里工作吗？”

—Steve Salzman, 首席运营官, 卡尔顿森林俱乐部

关注图6上列出的任何一项意味着公司无法将时间投入到他们的最终优先事项：人力资源战略。每两家外包其部分或全部人力资源职能的组织中，就有一家表示他们这样做是为了专注于人力资源战略，而不是战术/行政工作。

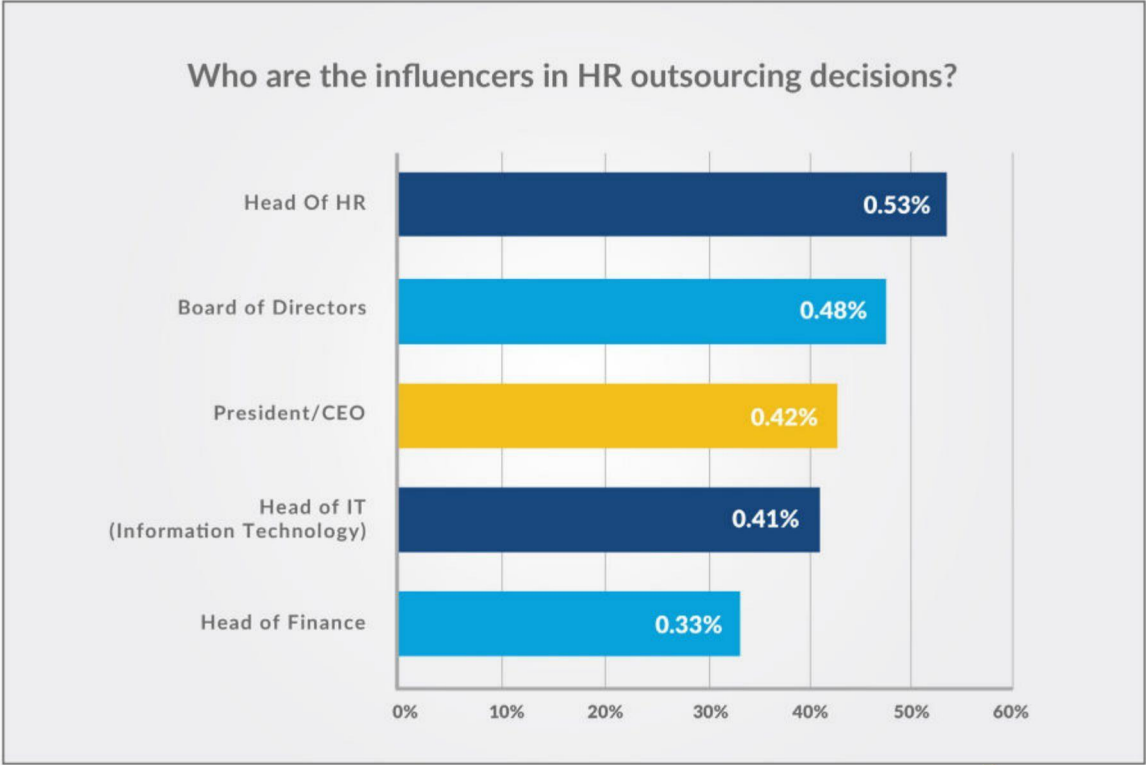
此外，四分之一的雇主表示，他们转向外包合作伙伴，因为他们一天中没有足够的时间来满足人力资源需求。我们的假设是，时间不足和对战术/行政工作的关注是相关的，因此我们决定进行这项测试。

作为一项试验，调查中的HR领导者被问及，如果他们需要招聘一支更大的HR团队以支持工作人员的需求，需要多长时间。其中，66%的人表示需要1到3个月，另外21%的人则需要3个月甚至更久——这导致在及时并提供一致的人力资源(HR)支持下，存在明显差距，无法以员工为中心进行人力资源支持。

能够充分配备人力资源职能部门的人力是人力资源反应/主动策略中的一个关键方面。一位在非营利组织董事会上的HR领导者和同事曾经提到，她独自一人负责近1000名员工。这意味着她大部分时间都在处理日常的紧急情况，而不是在规划和策略上。公司本可以投入时间和精力去雇佣更多的人力资源团队成员，或者他们也可以考虑外包选项，这样就能给她更多的时间来专注于支持员工队伍，与业务伙伴合作，并在其他领域增加价值。换句话说，她本可以不是仅仅扑灭火焰，而是制定一个防火计划，以防止许多问题最初就失控。

除了上述原因，三分之一的人力资源领导人被管理层指示寻求外包。如图所示，管理层和其他关键利益相关者对是否外包人力资源具有影响力。

图7：人力资源外包决策的影响者



来源：2024灯塔研究及顾问小企业人力资源趋势 (n=1,045)





尽管每个利益相关者都有自己的优先事项，但他们最终都想要同样的事情：一家能够吸引并留住高素质人才，并在竞争中取得成功的公司。

根据调查，大多数人力资源内部利益相关者都有他们关心的具体热点问题，外包可以帮助解决这些问题：

- 总裁/首席执行官：风险管理、投资回报以及为其他优先事项释放资源
- 首席财务官/财务负责人：管理福利成本、投资回报，将工资发放从待办事项中移除
- 董事会：在吸引/保留人才、风险管理、投资回报方面的行业竞争力

如同“谁想成为百万富翁”电视游戏秀，在关键时刻引入专家帮助可以是成功的终极驱动力。最终，人力资源外包提供了一种成本效益高的方式，让业务领导专注于业务，人力资源领导专注于关键的战略人力资源优先事项和需求，而外包合作伙伴则提供更深层次的人力资源支持，并处理许多劳动力管理方面的行政事务，例如福利和工资支付

。

关键字 要点



合规性是人力资源领导者和企业面临的**最大挑战之一**，并且这个问题并未变得容易解决。仅有49%的雇主在合规性挑战上采取积极主动的态度，始终保持领先。而其余51%的企业则以各种方式面临挑战，其中许多企业由于缺乏经验或深度，存在一些他们自己并未意识到的漏洞。



近七成的人力资源领导表示，他们被认为是由管理层负责行政事务，因为他们专注于战术和反应性任务。然而，雇主追求人力资源外包的首要原因是专注于人力资源战略，而不仅仅是行政工作。外包可能是帮助内部团队减少反应性并更加注重未来的缺失要素。



员工需求要求人力资源团队比以往任何时候都要更加细致入微，但许多人力资源专业人员已经感到力不从心。大约一半的人力资源 and 薪酬领导者表示，从事薪酬工作比过去更加困难，而如果以工人的期望为指标，事情只会变得更加困难，而不是更容易。



人力外包是一种宝贵的选项，可以帮助企业保持合规性、减少人力资源团队繁琐的工作，并让业务领导者能够集中精力关注客户需求。然而，数据显示，85%的人力外包使用者能够更快地使公司增长，与企业外包合作伙伴合作的公司在提高员工敬业度、留存率以及收入方面也取得了进步。

关于 英斯派瑞蒂

自1986年以来，Insperity的使命一直是帮助企业成功，从而推动社区繁荣。Insperity提供最全面的、可扩展的人力资源解决方案套件，以无与伦比的广度和深度服务以及高水平的关怀定义了自己。通过优质人力资源服务和技术的最佳组合，Insperity为企业提供所需的行政缓解、减少负债和更好的福利解决方案，以实现持续增长。2023年，Insperity的营业额达到65亿美元，在美国拥有超过90个办事处，目前正为全国数千家企业和社区做出贡献。如需更多信息，请访问 <https://www.insperity.com/>。



关于灯塔 研究与咨询



灯塔研究与顾问公司是一家致力于人才、学习和人力资源设定卓越标准的现代分析师公司。通过为商业领导者提供引人入胜的研究和可操作见解，我们团队的使命是引导快速变化的人力资本管理领域，以支持当今的人才和学习功能。

我们每年为全球数以万计的雇主提供服务，包括咨询服务、研究、内容、活动、人力资源奖项计划以及其他产品。

简而言之：我们的目标是为一支人才队伍绘制新的航线。我们通过引人入胜的研究、创新的想法以及对于当前职场人才与技术状况的深刻理解来实现这一目标。自2016年开始至今，我们已经为数百个组织提供了研究、咨询和洞察支持。此外，我们的数据还为行业领先的技术和服务提供商的关键产品及战略决策提供了信息。

关于作者

本·尤班克斯是灯塔首席研究官，为当今的现代人才领导者提供可靠的建议。在加入灯塔之前，他曾担任研究分析师和执行实践者。他的分析师工作集中在学习、人才获取和人才管理方面。在他的职业生涯中，他发表了100多篇研究论文，并曾为世界上一些最大和最受人尊敬组织的高管提供咨询服务。

与大多数分析师不同，他还有实际经验，担任人力资源高管，领导战略和战术人才实践。本担任着《我们只是人类》播客的主持人，这个播客聚焦于人、技术和工作场所的交汇点。此外，他还运营着upstartHR.com网站，这是一个为人力资源领导者服务的网站，自成立以来已拥有超过100万读者。

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

