

随着社会主义市场经济的发展和知识经济的到来,越来越多的企业认识到,企业的竞争归根结底是人才的竞争。企业年金作为一种更好的福利计划,它在提高员工福利的同时,为企业解决福利中的难题提供了有效的管理工具,真正起到了增加企业凝聚力、吸引力的作用。为鼓励企业年金的发展,财政部和国家税务总局出台了针对企业年金纳税的相关优惠政策。

2009年底《国家税务总局关于企业年金个人所得税征收管理有关问题的通知》(国税函[2009]694号)(以下简称为通知)出台并正式实施,下面就几个常见问题进行解读。

#### 一、文件的适用问题

《通知》所规范的企业年金,是指企业及其职工按照《企业年金试行办法》的规定,在依法参加基本养老保险的基础上,自愿建立的补充养老保险。因此对个人取得本通知规定之外的其他补充养老保险收入,以及各单位在2004年5月1日前,根据原劳动部1995年12月29日发布的《关于印发关于建立企业补充养老保险制度的意见的通知》发放给个人的其他补充养老保险,应全额并入当月工资、薪金所得依法征收个人所得税。

社会部分人士认为,国家为鼓励企业年金发展,可能出台政策,对企业年金给予递延纳税的优惠待遇。对于企业为个人缴纳的和个人自己缴纳的这部分年金,个人当期是无法得到的,只有在退休后才能一次或分期取得。因此,在缴纳当期扣缴个人所得税会增加个人税收负担。对此,国家应该适度考虑通过某种制度设计给予企业年金递延纳税的优惠待遇。

但在《通知》中,我们获取了一个明

确的信息,即对于企业年金中个人缴纳的部分,只需要在取得当期申报缴纳个人所得税。对于企业缴纳企业年金费用计入个人账户的部分(以下简称企业缴费)是个人因任职或受雇而取得的所得,

一定是对应到每个人,存入个人年金账户,不会存在企业当期缴费,但没有并入个人账户,导致在企业缴费当期不需要扣缴个人所得税的情况。

下面我们举一个例子来说明一下。

## 企业年金纳税 热点解读



傅楠

属于个人所得税应税收入,在计入个人账户时,应视为个人一个月的工资、薪金(不与正常工资、薪金合并),不扣除任何费用,按照“工资、薪金所得”项目计算当期应纳税个人所得税款,并由企业在缴费时代扣代缴。对企业按季度、半年或年度缴纳企业缴费的,在计税时不得还原至所属月份,均作为一个月的工资、薪金,不扣除任何费用,按照适用税率计算扣缴个人所得税。即国家最终给予的只是个人年金单独作为一个月工资、薪金纳税的优惠计税方法上的待遇。

这里要说明的一点是,《通知》提到对于年金企业缴费的部分,只有在计入个人账户时才作为个人一个月工资征收个人所得税。但是根据《企业年金试行办法》的规定,企业年金实行的是以个人账户方式进行管理。企业缴费应当按照企业年金方案规定比例计算的数额计入职工企业年金个人账户,即企业只要按照规范的年金计划缴费。企业缴费

A企业实行企业年金计划,委托某基金公司运作。A企业是按月将年金交付到该基金公司专门的企业年金账户。假设2009年10月,按企业年金计划规定,A企业为其总经理王某承担了3000元的年金,王某当月工资总额为10000元,王某个人需要缴纳1500元年金,由公司统一扣缴。最终A企业为王某个人年金账户缴存金额4500元,应发王某税前工资8500元。那么,王某在10月份应缴纳多少个人所得税?

首先,企业年金中个人缴纳的部分不得在个人当月工资、薪金计算个人所得税前扣除。因此,王某工资中1500元属于个人缴纳的年金部分,不得在当月工资、薪金计算个人所得税前扣除。 $(10000-2000) \times 20\% - 375 = 1225$

第二步,对于企业年金的企业缴费计入个人账户的部分,应视为个人一个月的工资、薪金(不与正常工资、薪金合并),不扣除任何费用,按照“工资、薪金所得”项目计算当期应纳税个人所得

税款。

$3000 \times 15\% - 125 = 325$

以上两笔税款均应由企业代扣代缴,所以,王某实际税收拿到的工资为6950元。

企业特别需要注意的是,文件明确规定,对企业按季度、半年或年度缴纳企业缴费的,在计税时不得还原至所属月份,均作为一个月的工资、薪金,不扣除任何费用,按照适用税率计算扣缴个人所得税。因此,如果企业选择按季、半年或年度一次性缴费,将会使个人承担更高的税负。

根据以上例子,如果企业按月度缴存,对于企业缴费部分,全年一共缴存36000元,应缴个人所得税 $325 \times 12 = 3900$ 元。如果企业按年度一次性缴存,则应缴个人所得税 $36000 \times 25\% - 1375 = 7625$ 元,年度税负比按月度缴存高出近一倍。企业更应该选择税负较轻的按月度缴存企业年金的方式。

#### 三、相关征管规定

设立企业年金计划的企业,应按照《个人所得税法》和《税收征收管理法》的有关规定,必须实行全员全额扣缴明细申报制度。企业应加强与受托人的信息传递,并按照主管税务机关的要求提供相关信息。对违反有关规定的,将按照《税收征收管理法》有关规定予以处理。实际上,全员全额明细申报既关系到企业以后的退税,也关系到纳税人的切身利益。这不仅

切实地保障了员工的自身利益,也有利于企业年金计划的健康发展。



## 个税扣缴申报防范五大风险

邹敏

#### 一、申报人员要齐全。

有的单位将本单位雇员列入扣缴申报,却忘记将支付其他应税收入的人员(比如支付劳务报酬的非本单位人员)列入扣缴申报;有的单位将支付数额达到纳税标准的列入扣缴申报,却忘了将未达到纳税标准的(比如工资、薪金没达到2000元的)列入扣缴申报。根据《个人所得税法》规定,扣缴义务人只要向个人支付了应税所得,不论其是否属于本单位人员、支付的应税所得是否达到纳税标准,都要列入扣缴申报。比如家庭雇佣的保姆,当雇主向其支付工资时,雇主向税务机关提供规定信息的义务就产生了,否则雇主就可能受到处罚。

二、申报数额要真实。有的时候扣缴义务人未必有意假申报,但由于对税收政策法规不甚了解,导致申报的数额不全。《个人所得税法实施条例》第八条第一项规定,“工资、薪金所得,是指个人因任职或者受雇而取得的工资、薪金、奖金、年终加薪、劳动分红、津贴、补贴以及与任职或者受雇有关的其他所得”,但有的单位可能只申报工资和奖金部分,津贴补贴或者兼职收入等部分就容易遗漏。第十条规定:“个人取得的应纳税所得,包括现金、实物和有价证券。”但有的扣缴义务人可能只申报现金部分,而忽略实物和有价证券部分。

三、申报信息要精准。单位在给员工申报个税时,员工的基本信息、支付所得项目和数额、扣缴税款数额以及其他相关涉税信息,都要准确,否则都有可能给员工的个税缴纳带来麻烦。此外,其中个人基本信息包括姓名、身份证照类型及号码、职务、

户籍所在地、有效联系电话、有效通讯地址及邮编等。个人基础信息发生变化时,还应及时报送变更信息。对非雇员、股东、投资者,在中国境内无住所的个人,还应加报有关信息。

#### 四、申报要及时。

深圳市地税局对各单位每月的个税申报、扣款都有严格的时间限制,如单位没有注意到申报的时间点,会造成滞纳金的生产,影响员工的信誉。这样不但给单位直接带来经济损失,也会引起员工的不满。特别是遇到节假日时,更应及时注意更新的申报时间。

#### 五、设置相关账簿。

一些已经扣缴申报的单位,会计人员觉得“只要没做假账就没事”,习惯于把所有账簿交给税务人员查阅,但是确实没有设立扣缴账簿。依据《税收征管法》规定,对扣缴税款没有设置扣缴账簿和不妥善保管凭证资料的,税务机关责令限期改正,同时处以2000元以下罚款,严重的处以2000元—5000元罚款。

以上风险如不加以防范,将面临税收处罚。对于申报不全不真同时意味着应扣未扣、应收而不收税款,最高罚款可达应扣未扣、应收未收税款的3倍;对于未及申报或报送资料不全,最高可处以10000元罚款。

事实上,个税全员申报不仅关系到企业未来的退税,也关系到每个纳税人打印完税凭证。

个税全员申报是一个精而细的操作过程,各单位务必要如实填报税务机关要求的相关报表,明确各项所得及其所处时间范围,及时报送。这样既维护了员工的权益,也降低了公司的财务风险。

【编者按:个人所得税全员全额扣缴申报(以下简称个税全员申报),是指扣缴义务人向个人支付应税所得时,不论其是否属于本单位人员、支付的应税所得是否达到纳税标准,扣缴义务人应当在代扣税款的次月内,向主管税务机关报送其支付应税所得个人的基本信息、支付所得项目和数额、扣缴税款数额以及其他相关涉税信息。】

根据《深圳市地方税务局关于个人所得税扣缴义务人全员全额扣缴申报事项有关衔接问题的通知》(深地税发[2009]545号)有关规定,从2010年1月1日起,我市将全面推行个人所得税扣缴义务人全员全额扣缴申报。

目前,个税全员申报越来越受到大家的关注,由个税扣缴申报的不规范引发的问题也越来越多。不少单位对相关规定不甚了解,因此,为了最大可能的降低个税全员申报带来的风险,企业可以从以下方面进行防范:



第12期  
2010年5月



# HR外包世界

FESCO 深圳方胜公司主办  
人力资源服务外包网  
www.fescosz.com.cn  
内部资料 免费交流

HR OUTSOURCING WORLD

## 促进高起点下的发展转型 人力资源服务战略与业务发展研讨会在杭州举行

2010年3月23日-24日,中国对外服务工作行业协会在杭州举办了为期两天的以“人力资源服务战略与业务发展研讨会”为主题的培训,近70家会员单位的130多人参加了此次培训活动。

培训活动由赵乃真秘书长主持。上海市对外服务有限公司总经理顾家栋主讲了“我国人力资源中小服务企业发展的思考”,顾家栋从行业、产业链以及产品设置的角度就中小企业的经营模式、服务产品提出了自己的见解。中华英才网职业规划特聘专家、北京外企人力资源服务有限公司深圳分公司总经理聂有诚在“当前人力资源服务业发展之动力与结构的战略分析”主题报告中指出,法律政策、行业定位、产业发展、

市场需求,是推动中国人力资源服务业发展的动力。提出了构建以人事代理、劳务派遣为基础,开发招聘、培训、咨询和为客户提供增值服务的新项目,积极促进产业转型的战略分析。中国管理科学研究院劳动法研究所副所长、中国劳动保障报社法律事务中心主任韩智力,结合大量真实案例,介绍了企业劳动关系管理中的常见问题与解决方法。国务院发展研究中心国际经济研究所研究员、隆泰博思(北京)人力资源咨询有限公司董事长刘建辉作了“企业绩效管理的量化技术”的专题演讲。

为期两天的培训紧张而反响热烈,内容充实而且实用性强,演讲内容丰富多样,针对性强,使大家深受裨益。(来源:中国对外服务工作行业协会)



## 上海举行 劳务派遣服务规范(修改稿)意见征求会议

4月22日,“劳务派遣服务规范(修改稿)意见征求会议”在上海人才大厦召开。上海人才服务行业协会朱庆阳秘书长出席会议。会议由余芝萍副秘书长主持。上海市对外服务有限公司,上海人才有限公司(任仕达Randstad),上海万宝盛华人力资源有限公司,上海市浦东新区人才交流服务中心、上海旅游人才交流中心等15家机构共22位负责人参加了本次会议。

会上,各机构代表踊跃发言,各抒己见,积极为上海派遣地方标准的补充和完善献计献策。共同努力完善标准,使行业更加规范,推动人力资源服务业发展。(来源:上海人才服务行业协会)

## 广东省人力资源服务企业信用评级结果出炉

4月13日,广东劳动学会、广东省人力资源管理协会(以下简称“两会”)工作年会暨人力资源管理论坛在广州召开。中国劳动学会会长、原劳动保障部副部长华福周,中国经济体制改革研究会会长、中国劳动学会顾问、原国务院振兴东北办副主任宋晓梧,国际劳工组织北京局局长Ann Herbert、“两会”会长、省人力资源和社会保障厅副厅长张凤岐出席了会议。“两会”领导机构成员,理事会常务理事、理事,会员单位代表,获奖论文作者、大院校代表约250人参加了会议。

为进一步推动广东省人力资源市场规范、健康、可持续发展,全面提升广东省人力资源服务企业诚信经营意识,经广东省人力资源和社会保障厅批准,

广东劳动学会、广东省人力资源管理协会组织开展了2009年度全省人力资源服务企业信用评级工作。广东省人才市场、深圳市方胜人力资源服务有限公司等被评为“2008-2009年度广东省人力资源服务企业信用建设示范单位”;聂有诚等被评为“2009年度广东劳动学会、广东省人力资源管理协会先进工作者”。大会隆重表彰了2009年度广东劳动保障研究成果获奖者。

“两会”会长、省人力资源和社会保障厅副厅长张凤岐主持大会并致开幕词。会上,张凤岐对参会的领导、来宾表示了热烈的欢迎和衷心的感谢,论坛上,中国经济体制改革研究会会长、原国务院振

## 2009年度劳务派遣诚信单位 评选颁奖盛典圆满落幕

2010年3月13日至14日,“第二届全国劳务派遣高峰论坛暨2009年度劳务派遣诚信单位评选颁奖盛典”在北京圆满落幕。本次评选活动是继“2008年度劳务派遣诚信单位评选暨全国首届劳务派遣高峰论坛”之后举办的又一届劳务派遣业的盛典。

开幕式中,人力资源和社会保障部劳动科学研究所副所长、中国劳动法学研究会会长郑东亮,中华全国总工会民主管理部部长、中国劳动法学学会副会长郭军发表了致辞。论坛围绕“劳务派遣如何应对后危机时代市场变化”这一主题展开,深圳市方胜人力资源服务有限公司聂有诚总经理从劳务派遣未来发展的高度和角度,作了“劳务派遣服务能力建设”的专题演讲,受到了业界同仁的一致好评。来自活动指导单位相关领导、用工企业代表、获奖单位代表以及权威媒体等共聚一堂,就我国劳务派遣行业的现状和发展趋势、派遣机构的规范经营、组织建设、品牌塑造、强强联盟等业内共同关心的热点难点问题进行深入探讨和广泛交流。

盛典期间,深圳市方胜人力资源服务有限公司等多家人力资源服务企业荣获“2009年度劳务派遣诚信单位”并授予荣誉牌匾。聂有诚等人力资源外包专家被评为“2009年度有社会责任感领导”。

人力资源和社会保障部所属中国人事科学研究院副院长吴德贵指出,党中央、国务院历来高度重视就业问题,劳务派遣在推动我国人口就业、促进经济发展、构建和谐社会中发挥着越来越重要的作用,并且呈现出强劲势头和勃勃生机。

(来源:人力资源服务外包网)

## 把握机遇 务实创新 加快发展 北京人力资源服务行业协会召开2010年年会

3月22日至23日,北京人力资源服务行业协会2010年年在涿州中石油培训中心召开,来自会员单位的代表、政府有关部门的领导、嘉宾120余人参加了会议。

国家人力资源和社会保障部人力资源市场司副司长余兴安、国家人才交流中心主任、党委书记王克良,北京人力资源和社会保障局副局长张祖德、人力资源市场处董小华等领导参加了会议。会议由协会常务副会长兼秘书长张宇泉主持,王克良、余兴安、张祖德先后讲了话。余兴安副司长在讲话中首先对协会年会的召开表示祝贺,张祖德副司长在讲话中对协会一年来的工作给予充分肯定。

会上,协会副会长张建宣读了协会“关于授予北京市人才服务中心等单位2009年度协会学术研究和通讯报道组织奖的决定”、“关于2009年度协会学术研究成果获奖情况的通报”、“关于表彰2009年度优秀通讯员的通报”;协会副会长鞠洪芬宣读了协会2009年度财务收支情况通报;协会常务副会长兼秘书长张宇泉宣读了5家通过等级评定的人才服务机构名单和新增补的协会副会长、副秘书长人员名单。对2009年度通过人才服务机构等级评定的5家人才服务机构颁发了牌匾和证书;对在2009年度获得学术研究和通讯报道组织奖的6个单位、获得学术研究优秀成果一、二、三等奖的16个人(单位)和获得优秀通讯员的5名个人进行了表彰;对新入会的人才服务机构颁发了会员牌匾。

协会会长刘向东代表协会理事会作了题为“抓住机遇,务实创新,努力推动首都人力资源服务业健康发展”的工作报告。上海人才服务行业协会秘书长朱庆阳和中国人才研究会副会长、中国人事科学院研究员王通讯分别做了题为“人力资源服务产业发展的概况”和“中国人才未来发展的新指针”的演讲。

(来源:北京人力资源服务行业协会)



金融危机时,各企业都被裁员、减薪等敏感字眼围绕。金融危机后,企业在这场金融危机的战斗中谁最大限度的规避了法律风险?最大限度的降低了用人成本?最大限度的控制了解除员工费用?对于未来企业在员工离职管理应该如何操作?如何应对?笔者将结合所服务的两个企业实际发生案例跟大家进行探讨和分享。

【案例一】因企业经营出现严重困难面临裁员

案例背景:某外资餐饮公司在金融危机的冲击下资金周转出现严重困难,餐厅经营陷入困境,濒临破产,需要裁员。

相关法规:《劳动合同法》第四十一条 有下列情形之一,需要裁减人员二十人以上或者裁减不足二十人以上占企业职工总数百分之十以上的,用人单位提前三十日向工会或者全体职工说明情况,听取工会或者职工的意见后,裁减人员方案经向劳动行政部门报告,可以裁减人员。

……

(二)生产经营发生严重困难的;

案件处理:根据该法律条文的规定,此餐厅若解除全体员工,需要向全体员工说明经营情况,告知解除劳动合同之确切事由,并提供生产经营发生严重困难的确切证据,制定裁减人员方案向劳动行政部门报备,方案经劳动行政部门批准后,方可实施。

在该餐厅工作的三十余名员工都是通过一家知名人力资源服务公司进行派遣上岗,自然其劳动合同的解除都必须由该派遣公司来进行。在了解该餐厅的实际情况后,派遣公司迅速做出反应,提出了详细的解决方案和措施。首先,派遣公司召集所有员工,并告知餐厅经营发生严重困难,需停业进行整顿。在与派遣员工协商一致的情况下,进行放假三个月处理,并严格按照《深圳市员工工资支付条例》的规定进行工资发放。其次,在三个月内派遣公司与这三十余名派遣员工保持联系,随时了解派遣员工在放假期间的动态,积极推荐合适的工作给派遣员工,放假期间有部分员工找到了新的工作,主动提出离职,派遣公司为其办理离职手续。然后,对在三个月后未找到工作的派遣员工进行待岗

# 员工离职管理及成本控制探讨

代钱林

管理,部分员工考虑到个人发展,接到待岗通知后主动提出离职;还有少数派遣员工在待岗半个月后,找到新的工作主动办理了离职手续。待岗管理制度为员工更换工作提供了良好的缓冲作用,也保证了公司管理的人性化、合法化。

处理结果:该餐厅为三十余名派遣员工支付了三个月的社保以及 80% 的最低工资后,完善的解决了派遣员工的劳动合同解除问题,同时节省了数额较多的经济补偿金,大大降低了企业的成本。

案件思考:在处理此类案件的过程中 HR 需要把控几个风险点:

一、派遣员工放假的沟通与处理。

需要向员工切实说明企业经营遇到的问题,希望通过放假,来缓冲营业的高额成本,但需要保证若非由于员工的原因导致停业放假的,企业需支付员工每月不低于当地最低工资的 80% 的工资。

二、派遣员工退回至派遣公司的沟通与处理。关于派遣员工的退回工作,企业需及时提前通知派遣公司,并向派遣公司提供濒临破产,需停业整顿的确切证明,以便员工的退回原因符合法律规定。

三、派遣员工待岗期间的工作安排。需要企业找准有经验合格的供应商,以保证前期合同和规章制度对待岗管理工作的合法性与可操作性。

【案例二】因企业搬迁而导致的劳动合同解除

案例背景:某在深外资制衣公司由于市场战略调整,需要将深圳工厂整体迁移至东莞,同时需要完成该外资公司派遣员工的工作转移安排。

相关法规:《劳动合同法》第四十条 有下列情形之一的,用人单位提前三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后,可以解除劳动合同。

……

(三)劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行,经用人单位与劳动者协商,未能就变更劳动合同内容达成协议的。

案件处理:根据第四十条的规定,该外资制衣公司办公地点搬迁至东莞,属于员工劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行的情况。若劳动者与用人单位未能就搬迁事宜达成一致,未能变更劳动合同,则需解除员工劳动合同,并按规定支付赔偿金。

该外资制衣公司员工是某人力资源服务公司的派遣员工,该公司将搬迁事宜于 2009 年 6 月告知派遣公司和派遣员工,但并未按照同派遣公司的协议提前 35 天向派遣公司提供搬迁的书面通知,属于违约行为。但为减少因搬迁问题给该外资公司带来的赔偿金等损失,派遣公司首先通过各种方式通知派遣员工搬迁事宜并计算出员工同意搬迁后,该外资公司需支付给员工的经济赔偿金。

在 09 年 7 月初,该外资制衣公司才按照同派遣公司的协议要求将搬迁的具体时间以书面通知交与派遣公司。随后,派遣公司根据该通知以及派遣员工签订的同意搬迁意向书,同愿意搬迁的员工变更了劳动合同;根据员工签订的不同意搬迁意向书,同不愿意搬迁的员工签订解除劳动合同通知书,并支付了双方协商一致的经济补偿金,完成了搬迁问题产生的员工合同解除工作。

处理结果:通过对愿意搬迁和不愿意搬迁两类派遣员工的两种方案,完善有效地完成了该外资制衣公司工作地点跨区域搬迁带来的员工劳动合同的变更和解除工作。

案件思考:该案件的处理风险点关

键是把握分阶段处理的时间点,而每个阶段时间点的风险也不尽相同。搬迁事宜的通知需要提前一个月进行,否则企业将支付额外一个月的代通知金。搬迁事宜的通知,以及派遣员工的搬迁意愿收集最好都以书面形式进行,以保证此后相关操作有充分有效的依据。劳动合同的变更需要协商一致,劳动合同解除的经济赔偿金在不能协商一致的情况下,企业也需要依法进行支付。

一个企业的管理,最核心的当然要属员工的管理,而员工的管理中风险最高、最难把控的又要属员工的离职管理。新出台的《劳动合同法》(劳动合同法实施条例),都在员工离职方面做出了略显苛刻的规定以及细致的条文指导。某种程度上提高了企业解除员工劳动合同的成本,但同时也为企业对员工的离职管理有了更规范性的指导,为企业合法零风险的完成裁员工作提供了更有力的法律依据。

根据《劳动合同法》的规定,员工的劳动合同解除有两大类方式,即劳动者提出解除劳动合同和用人单位提出解除劳动合同。劳动者提出解除劳动合同,包括劳动者自身原因自愿提出和用人单位原因致使劳动者提出两大类。而用人单位提出解除劳动合同又分为过失性解除、非过失性解除和经济性裁员三大类。其中因用人单位原因致使劳动者提出解除劳动合同和过失性解除劳动合同又是风险和成本都较高的方式,企业 HR 在规避和处理上都需小心应对。

本文中列举的两个案例一个属于经济性裁员,一个属于非过失性解除劳动合同。处理过程中对风险的有效把控需要企业 HR 对劳动合同法有着深刻的认识,并需要企业在日常的经营管理中能对员工管理的两大重要手段——劳动合同以及规章制度有着良好的掌握和执行,方能最大程度减少员工的离职成本。



刘志斌 杜巧敏

力资源服务企业经营管理者应该关注的未来策略。笔者试图通过本文,探讨企业通过互联网为力资源服务运营增值的核心区域。

一、用互联网塑造和展示人力资源公司品牌形象

网站是人力资源公司在互联网塑造和展示品牌形象的重要方式,越来越多的公司在业务运行之初就决定建设网站,以配合公司的业务运营。

随着互联网的快速发展,人力资源公司对网络品牌的重视程度增加,投入大量的人力物力来建设自己的网站,以提升公司网络品牌形象。在网站建设中,应如何有效地进行网站设计来展示和提升企业品牌形象?

网站设计包括网站架构搭建、网站内容策划、网站功能设计、网站服务设计、网站视觉及界面设计等。人力资源公司的网站建设中应该以服务和内容为优先和主导,视觉及界面设计作为辅助,来支持和美化服务内容。内容、服务、界面的专业设计,使得网站的实用性、易用性、搜索引擎友好性、网站可信性,品牌的视觉性

企业又迎来招聘应届毕业生的旺季。应届毕业生作为企业的新鲜血液,有许多需要 HR 指导帮助的地方,其中有一点要注意的就是对毕业生人事档案的管理。

“说起来重要,排起来次要,用起来需要,忙起来忘掉”这是现在人们对于人事档案的一个普遍写真,曾经决定中国人命运和前途的

# 毕业生人事档案管理

邓国豪

人事档案风光不再,越来越多的职场人士对于人事档案持无所谓态度。

但是,人事档案对于员工真的是无所谓的东西吗?笔者将通过以下 2 个案例来分析说明档案管理的重要性。

案例一:某企业员工小陈自大学毕业后,一直由自己保管档案。结果今年所在企业开始评定职称,因为其档案未在企业托管,手续不全,故无法办理职称评定手续,只能先补办相关手续,待下一年再进行评定职称,从而影响了她的升职及加薪。

案例二:某企业员工小刘想报考国家公务员,但由于当年毕业时没有落实工作单位,人事档案被打回原籍,自己当时并没有及时去办理相

等方面得以充分体现,最终获得客户的信赖。中国五百强企业——中国人力资源服务的三家巨头北京外企服务集团(FESCO)、上海世博集团以及中智集团都在很早的时候就建立起官方网站,在互联网上塑造并展示人力资源服务的良好品牌形象。笔者在 2009 年的第五届中国人力资源外包(派遣)服务高峰论坛上进行了现场调查,参与论坛的各地人力资源服务机构有 20% 左右的机构没有设立公司的互联网站,其中不少公司提出了建设网站或者加强网站建设的迫切需求。

二、用互联网做公司人力资源业务市场推广和业务销售

互联网具有快速传播以及方便获取的特点,在搜索引擎及电子商务快速发展的今天,互联网是一个很好的销售渠道,这也是为什么许多传统人力资源企业欲通过企业网络化来提升企业竞争力的主要原因。当一名潜在客户访问人力资源公司网站的时候,他希望能够轻易获取他所关注的服务产品的信息,能够轻易地与相关服务人员取得联系,获得相应的帮助。互联网营销的重要任务之一就是利用已经在互联网上建立的企业品牌,通过做市场推广以及利用业务营销品牌,使得营销在网上得以延伸和拓展,将互联网品牌的价值转化为实现持久的顾客关系以及更多的经济效益。传统意义的互联网市场推广就是在门户网站投放广告,比如国内的智联招聘、中华英才、前程无忧等企业,他们通过在门户网站的广告投放吸引客户,进行市场推广和业务销售;有些企业通过搜索引擎竞价排名推广、论坛推广等方式,甚至有些企业,通过软文手段做市场宣传。笔者认为,比较成熟的市场推广手段是通过网站专题信息的邮件推送,吸

引潜在客户关注网站,通过线上、线下的互动进行市场活动的推广。

三、用互联网做客户服务和客户保留

国内有众多的企业级在线客服平台,是一种企业级的网站实时交流系统,网站访客只需点击网页中的对话图标,无需安装或者下载任何软件,就能直接和网站客服人员即时交流。互联网商务时代,在有客户登录网站了解公司产品时,公司的客服及销售服务人员如果能及时与访客互动,提供全方位咨询服务,将更容易赢得访客的满意及信赖,减少网客流失几率,大大降低企业成本,创造更多生意机会在线客服系统。

建立在线客服系统可以为企业发掘更多的潜在客户,降低运行成本,提高工作效率,提升客户满意度,是企业进行在线咨询、在线客服、在线客服的有力工具。系统适用于各种网站,并赋予网站对话生肌。

随着互联网技术的发展,网络俱乐部也迅速兴起,越来越多的企业通过网络俱乐部来为客户提供更多的增值服务。网络俱乐部的形式多种多样,诸如用于拓展人脉、知识交流等。利用网络的即时传达、快速响应以及位置无关的特性,可以开展虚拟的线上活动,并同时进行线下现实活动,互相促进。

FESCO 建立了一系列的俱乐部,例如单身俱乐部,为单身员工提供交友平台;英语俱乐部,提供英语学习交流机会;还有石油俱乐部等等。网络俱乐部可以

为客户提供更多的增值服务、更多的交流,让客户更加融入企业,更有利于客户服务和客户保留。

与此同时,可以利用互联网的特性,建立一些信息快速推送的平台,让客户随时掌握企业动态、政策更新、行业动态,如北京外企的 FESCO 快讯。此类平台可以塑造公司的专业形象、推广公司理念,并可以及时提供相关的资讯。

四、互联网应用于内部人力资源管理

互联网技能是新世纪人才必不可少技能,大量人才通过互联网来寻找就业机会,通过互联网吸引人才是企业招聘人才必不可少的手段。人力资源机构可以通过在官方网站发布招聘职位,也可以通过外部主流的招聘渠道进行

招聘,比如在全国范围内的智联招聘、前程无忧、中华英才等网站,也有一些公司选择通过 BBS、Blog 等方式。使用互联网招聘解决方案,可以以相对较低的成本,再造传统的招聘流程,提升招聘效率。互联网招聘可以方便的、最大限度的将企业要招聘的职位要求、企业文化等信息展示给潜在的候选人,对吸引客户有直接作用。可利用的网络途径众多,包括公司网站、门户网站、专业招聘网站、人才中介机构(派遣机构、猎头公司)、SNS(QQ 空间、人人网、天极网等)、BBS、Blog、WAP 站点等。

互联网具有简洁、快速、无纸化的特性,利用互联网来降低成本、提升内部人力资源管理是个重大课题。

几点建议:

1. 安排行政人事部门或相关部门专人负责员工人事档案事务,并注意两点情况:
  - (1) 及时为员工保管档案或托管档案于当地人才交流中心并及时缴纳档案保管费,以免产生滞纳金;
  - (2) 按时为员工办理转正定级和职称评定等手续。
2. 如员工不清楚自己档案的去向,可从其毕业院校或其户籍所在地的高校毕业生就业指导中心查起。
3. 可以选择由专业的人力资源服务公司提供专业的服务。

几点建议:

1. 安排行政人事部门或相关部门专人负责员工人事档案事务,并注意两点情况:

(1) 及时为员工保管档案或托管档案于当地人才交流中心并及时缴纳档案保管费,以免产生滞纳金;

(2) 按时为员工办理转正定级和职称评定等手续。

2. 如员工不清楚自己档案的去向,可从其毕业院校或其户籍所在地的高校毕业生就业指导中心查起。

3. 可以选择由专业的人力资源服务公司提供专业的服务。

应届毕业生人事档案托管于人才交流中心流程如下:

- 1、应届高校毕业生持用人单位已盖章的《高校毕业生就业协议书》到所属人才交流服务中心加盖用人单位上级主管部门公章;
  - 2、将盖章后的《高校毕业生就业协议书》,交给学校毕业生就业指导中心办理《报到证》;
  - 3、毕业时,持相关材料到人才交流服务中心办理档案托管手续。由学校就业指导中心根据《报到证》要求,将人事档案移交人才交流服务中心托管。
- 注:不同人才交流中心所需材料要求各不相同。

办公自动化(Office Automation,简称 OA)是将现代化办公和计算机网络结合起来的一种新型办公方式。OA 基于工作流的概念,利用计算机和网络高效地系统办公,通过工作流还可以实现无纸化办公。人力资源企业的相关业务关联着大量的纸张操作、权限审批、人工劳作等,利用自动化办公系统可以有效地降低企业运营成本、简化流程、节省劳力、提高效率。

1990 年以来,世界各国积极推进共享服务平台的建立。在我国,共享服务的概念在近几年也迅速扩展,众多企业纷纷打造自由的共享服务平台。依托于互联网,建立共享服务平台,可以实现信息的共享和集成。人力资源服务企业的很多服务具有很强的政策关联性、信息复杂性。人力资源企业建立共享服务平台是势在必行。

笔者通过本文探讨了互联网在塑造和展示公司品牌形象、市场推广和业务销售、客户服务和客户保留以及内部人力资源管理四大方面的作用。总而言之,我们的目标是要把互联网应用于企业价值链的每个部分。

随着经济的腾飞,技术的发展,越来越多的公司意识到了互联网的存在价值。而且更多新兴的媒介也不断发展,例如伴随 3G 网络的推广,手机网络快速发展。人力资源企业应该充分认识互联网的重要性,要大胆地采用新技术。相信不久的将来,我们将迎来人力资源服务的网络时代。

随着经济的腾飞,技术的发展,越来越多的公司意识到了互联网的存在价值。而且更多新兴的媒介也不断发展,例如伴随 3G 网络的推广,手机网络快速发展。人力资源企业应该充分认识互联网的重要性,要大胆地采用新技术。相信不久的将来,我们将迎来人力资源服务的网络时代。

互联网具有简洁、快速、无纸化的特性,利用互联网来降低成本、提升内部人力资源管理是个重大课题。

# 用互联网提升人力资源服务价值

引言:截止至 2009 年 12 月,中国网民规模达 3.84 亿,互联网普及率达 28.9%。其中,宽带网民 3.46 亿,手机网民 2.33 亿,农村网民 1.068 亿,互联网域名总数 1682 万,网民平均每周上网时长 18.7 小时。网络音乐(83.5%)、网络新闻(80.1%)、搜索引擎(73.3%)位居 2009 年互联网应用使用率前三甲……

这是中国互联网络信息中心(CNNIC)在 2010 年 1 月发布的第 25 次中国互联网络发展状况统计报告中的一个令人震撼的调研数据。互联网的力量正在席卷全球,中国的互联网发展增长速度在几年之内更是突飞猛进,增长速度绝不亚于中国房价的增长。互联网技术隶属于信息技术,互联网产业是中国未来重要的战略型新兴行业,也是国家未来经济结构转变的重要力量。中国的人力资源服务业已经进入到一个竞争加剧的时代,众多的人力资源服务企业要挑战的不仅是一个实体的有形人力资源服务市场,更要挑战这个网络盛行、信息快速普及的互联网市场。如何运用互联网延伸企业的人力资源服务价值链,为企业的人力资源服务增值,则是人