

”

# 人力资源共享服务

---

教育部1 + X职业技能等级证书解读

## 职业技能等级证书

Certificate of Vocational Skill Level



ONE  
证书开发背景



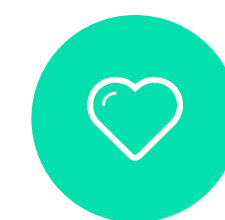
TWO  
证书开发流程



THREE  
证书定位及等级划分



FOUR  
标准内容介绍



FIVE  
证书特色及价值

# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 开发背景

- **人力资源共享服务 (HRSSC)** 源于人力资源三支柱理论，是通过对**人员、技术和流程**的有效整合，实现组织内**公共流程标准化、精简化**的一种**创新管控手段**。它能够帮助企业实现**降本增效、合规风控、提升体验、辅助决策**。

### HRSSC 1.0

- 清晰组织分工，将简单重复的基础人事工作集中处理，产生规模效应，实现高效运营
- 被动响应需求
- 流程化、信息化

### HRSSC 2.0

- 扩展服务范畴，关注用户体验，从职能端的流程升级为用户需求的设计
- 主动关注需求
- 自动化、数字化

### HRSSC 3.0

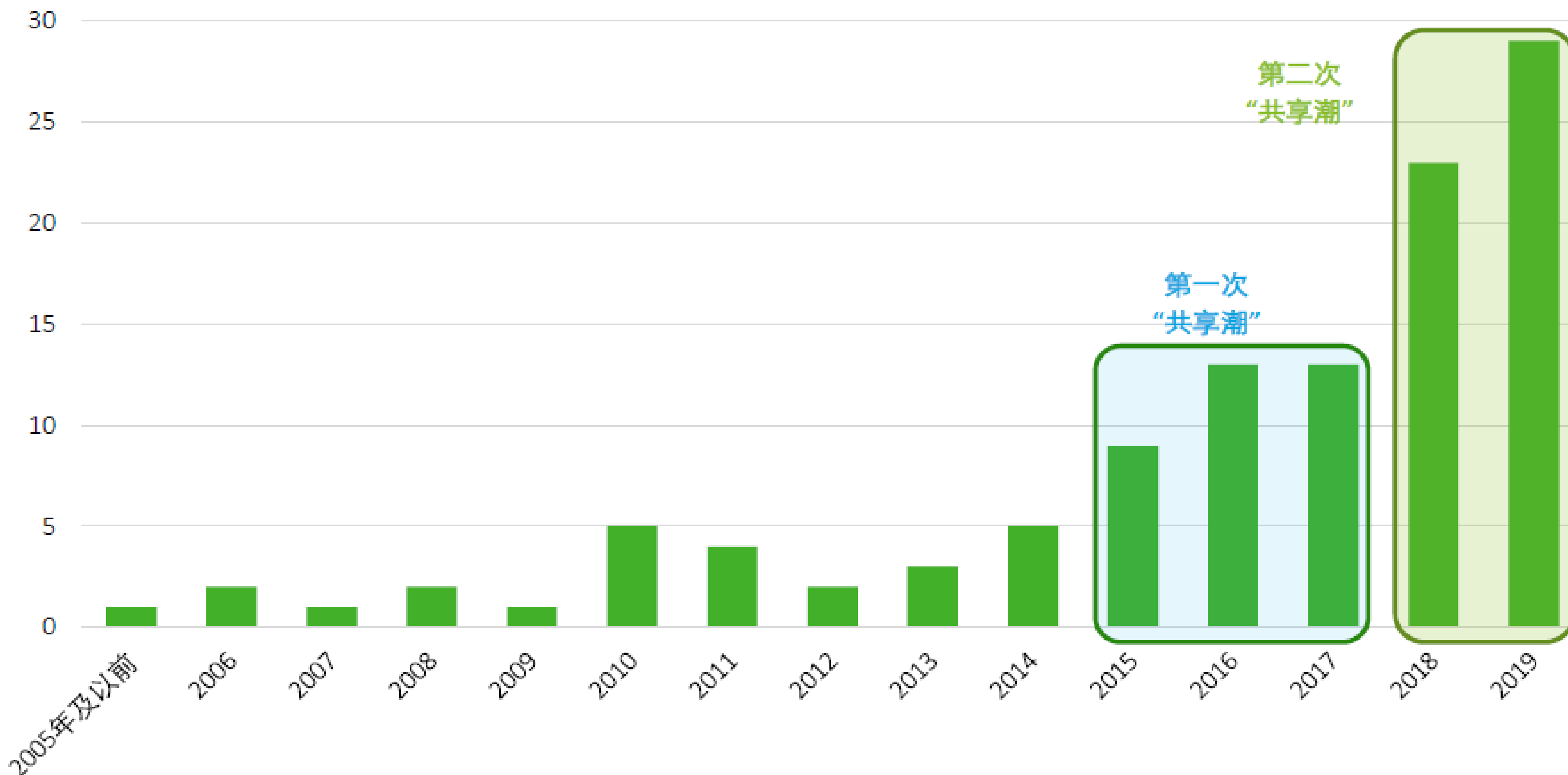
- 打通数据系统，通过数据挖掘与建模预警、诊断组织问题，走向智慧HR中心
- 同时满足多端需求
- 大数据平台/AI

- 随着共享中心建设发展，共享中心**人员能力的需求转变**

# 中国区第二次“人力共享潮”悄然来袭

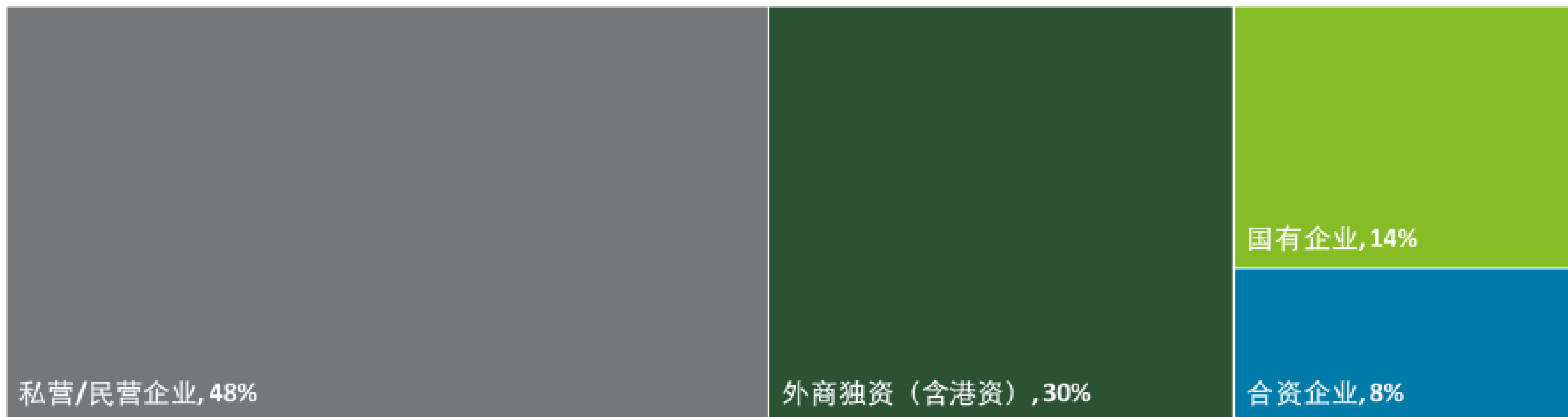
### 图表 3 - 公司 HRSSC 的成立时间

建立 HRSSC 的企业数量



同时，建设 HRSSC 的国有企业比例从 2018 年的 5% 迅速提升至 14%（图表 6-公司企业性质），可见在国有企业改革的进程中，HRSSC 的建设已逐步成为优化管理运营模式、提升效率效能的有力抓手。

图表 6 - 公司企业性质（已建立 HRSSC 企业）

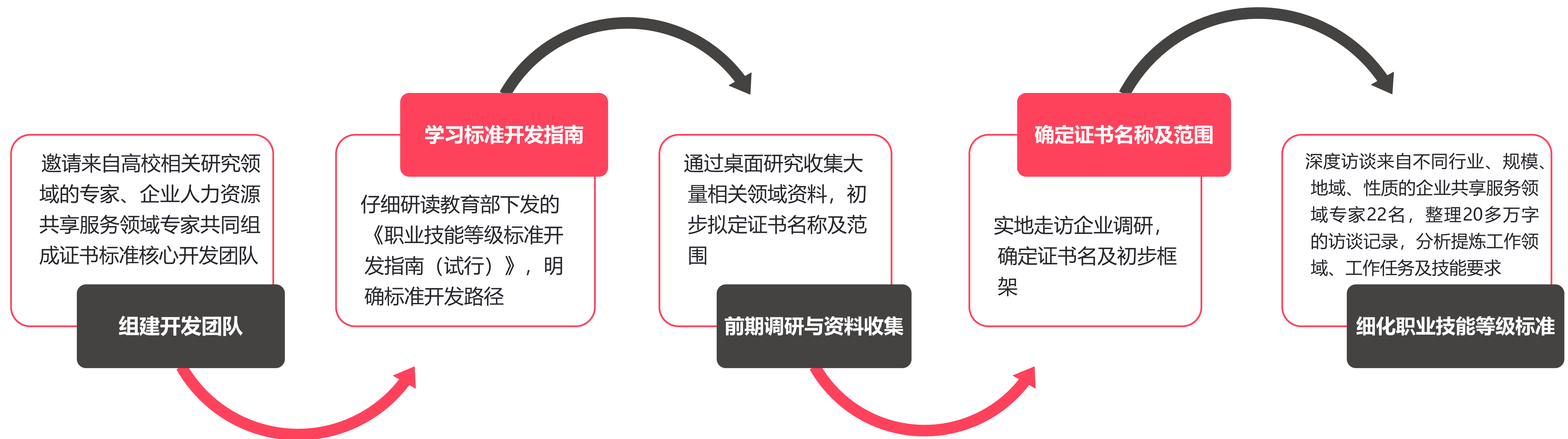


《人力资源共享服务职业技能等级证书》（简称《证书》）是以**企业人力资源转型深化**为背景，以**HR三支柱理论**为基础，以**企业HRSSC和HRM业务实践**为指引，**专门开发的人力资源管理方向的职业技能等级证书**。



# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 开发流程



# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 人力资源共享服务 职业技能等级标准

(2021年1.0版)

上海踏瑞计算机软件有限公司 制定  
2021年3月 发布

### 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：上海踏瑞计算机软件有限公司、山东领悟教育科技有限公司、南京大学商学院、上海近屿智能科技有限公司、上海电气集团企业服务有限公司、北京启人伟业信息技术有限公司、北京河程家信息技术有限公司、社宝信息科技(上海)有限公司、上海益培科技有限公司、北京劳动保障职业学院、天津职业大学、广东科学技术职业学院、九江职业技术学院、江西财经职业学院、云南交通职业技术学院、四川建筑职业技术学院、浙江旅游职业学院、芜湖职业技术学院、乌鲁木齐职业大学、西安工业大学、安徽职业技术学院、黑龙江职业学院、河南经贸职业学院。

本标准主要起草人：朱管、刘玉静、张正堂、崔晓燕、陈磊、李春伟、徐欢、华伟、何中伟、马刚、杨志彬、李贤威、李曙光、王静、李琦、高尚、钟强、占跃华、张江、曹玉敏、马艳秋、毛天平、夏天、胡明慧、阿不都艾尼、李育英、朱凤丽、宋红霞、刘正君、闫舒迪、王先记。

声明：本标准的知识产权归属于上海踏瑞计算机软件有限公司，未经上海踏瑞计算机软件有限公司同意，不得印刷、销售。

### 3 术语和定义

国家法律法规、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1 人力资源共享服务 Human Resources Shared Service

人力资源共享服务，是指企业集团及社会不同组织主体，将各业务单元所有与人力资源管理有关的可标准化、流程化的工作集中起来，由一个相对独立的部门、业务单元或组织来集中完成的服务共享形式。

#### 3.2 人力资源共享服务中心 Human Resources Shared Service Center (简称 HRSSC)

人力资源共享服务中心，是提供人力资源共享服务的业务单位。该中心是通过对人员、技术和流程的有效整合，实现组织内公共流程的标准化和精简化的一种创新手段。作为一种战略性业务架构，共享服务中心以客户服务和持续改进的文化为核心，实现价值导向服务，促使组织在更大范围内能够集中精力于其核心能力，从而使各业务单元创造更多的附加价值。

#### 3.3 OCR 智能识别 Optical Character Recognition

OCR智能识别，是指利用电子设备(例如扫描仪)或应用软件对文本资料进行扫描，通过光学输入方式将纸质文档上的文字转化为图像，再利用算法对图像信息进行处理，获取文字信息的过程。

#### 3.4 服务水平协议 Service Level Agreement

服务水平协议(SLA)是服务使用者和服务提供者，就服务效率和质量，双方进行正式沟通和协商，形成一致的可衡量的定量指标。其目的是明确双方的期望和职责，鼓励双方达成共同为服务质量负责的共识，加强双方理解，使资源和服务合理配置，使服务有沟通、有定义、有评估、有承诺。

#### 3.5 标准操作程序 Standard Operating Procedure



# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 标准设计定位

### 标准定位

“人力资源共享服务”职业技能等级标准以培养**应用型、复合型技能人才**为目标，按照**岗位用人需求**解构了不同工作领域的工作任务及技能要求，旨在培养人力资源服务型企业、一般企事业组织的HRSSC及人力资源部门所需要的人力资源专业服务岗位人员及运营管理岗位人员。

### 标准拓展

《证书》不局限于人力资源专业知识，随着证书级别递进，会逐步增加相关拓展领域的知识、技能，最终高级别学员将具备人力资源、数字化、流程设计、运营管理等多方面综合知识与技能，符合新时代市场对人力资源从业人员的技能需求。

### 标准优势

任务更为典型

技能结构更为复合

技能点以职业发展为导向

技能点与行业前沿紧密结合

# 人力资源共享服务职业技能等级证书

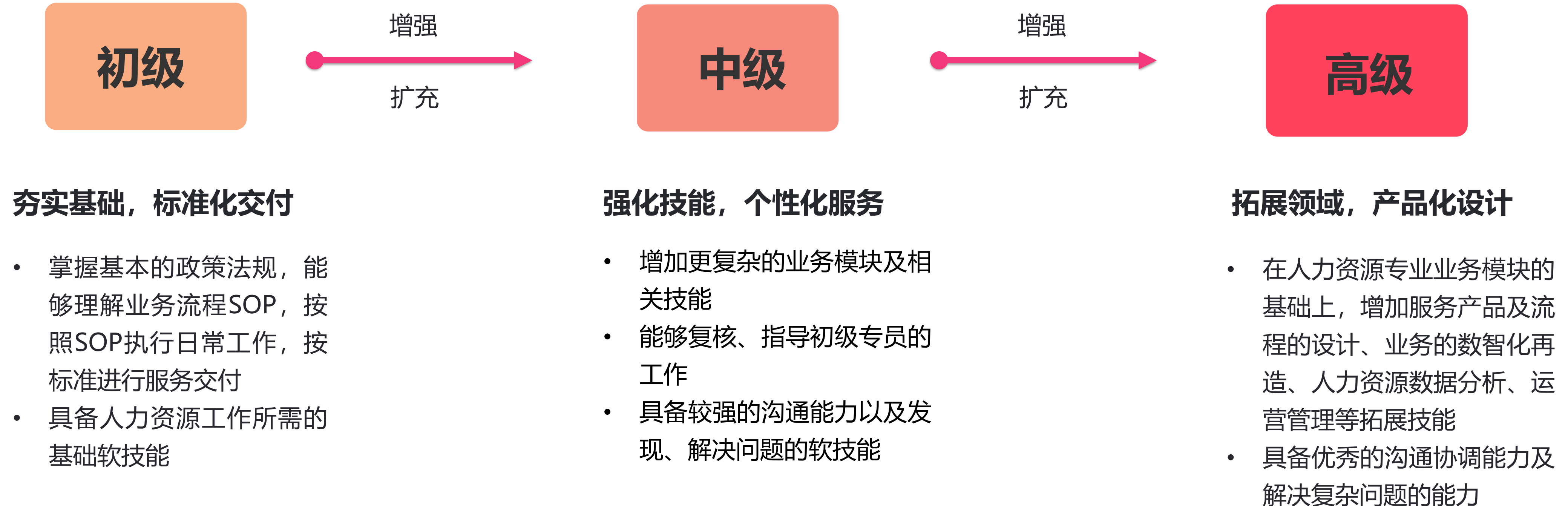
## 面向学校及专业

- **应用型本科学校：**人力资源管理、工商管理、劳动关系、公共事业管理、行政管理、劳动与社会保障、心理学、应用心理学、统计学等专业。
- **高等职业学校：**人力资源管理、劳动与社会保障、社会福利事业管理、公共事务管理、行政管理、工商企业管理、商务管理等专业。
- **中等职业学校：**人力资源管理事务、工商行政管理事务、客户服务、办公室文员、文秘、社会保障事务、社会福利事业管理等专业。

# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 等级划分

《证书》分为初级、中级、高级，开发上遵循从简单到复杂；从应会到熟练；从执行到设计、管理的原则，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。



# 人力资源共享服务职业技能等级证书

## 面向岗位

### 初级

面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心一般服务岗位，及一般企事业单位人力资源部，对应专员职级

能够开展入转调离办理、档案/合同管理、人事证明开具、薪资发放、社保/公积金办理、招聘支持等工作。

### 中级

面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心高级服务岗位，及一般企事业单位人力资源部，对应高级专员职级

能够开展薪酬福利服务、员工关系维护、招聘服务、人力资源数据分析及报表管理等工作。

### 高级

面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心运营管理岗位，及一般企事业单位人力资源部，对应初级经理职级

能够开展运营管理、供应商管理、流程优化、服务标准制定、流程线上化、数据分析与监控等工作。

# 人力资源共享服务职业技能等级证书标准概览



## 初级

工作领域	工作任务	职业技能要求	备注
1.人事服务	1.1 入转调离服务	5	4个工作领域 14个工作任务 45个技能点
	1.2 假勤统计	4	
	1.3 档案管理	5	
	1.4 劳动合同管理	4	
	1.5 沟通支持服务	3	
2. 薪税服务	2.1 薪资核算与发放	4	
	2.2 个税申报	3	
	2.3 社保/公积金服务	4	
3. 招聘支持	3.1 职位发布	4	
	3.2 简历搜寻及筛选	4	
	3.3 测评与背调支持	3	
4. 培训服务	4.1 培训实施支持	5	
	4.2 培训反馈调研	3	
	4.3 供应商日常沟通	4	

# 人力资源共享服务职业技能等级证书标准概览

## 中级

工作领域	工作任务	职业技能要求	备注
1. 人事服务	1.1 员工关系维护	4	4个工作领域 14个工作任务 53个技能点
	1.2 人才安居服务	4	
	1.3 涉外服务	4	
	1.4 员工投诉处理	3	
2. 薪酬福利服务	2.1 薪酬调研支持	4	
	2.2 薪资发放管理	4	
	2.3 薪酬常规报表支持	3	
	2.4 福利管理	4	
3. 招聘服务	3.1 面试邀约	5	
	3.2 面试组织	4	
	3.3 面试后续跟进	4	
4. 人力资源数字化应用	4.1 人力资源数据核查	3	
	4.2 人力资源数据分析	4	
	4.3 人力资源数据报表服务	3	

# 人力资源共享服务职业技能等级证书标准概览



## 高级

工作领域	工作任务	职业技能要求	备注
1. HRSSC运营管理	1.1 下属业务审核与绩效管理	4	3个工作领域 10个工作任务 37个技能点
	1.2 运营风险管理	4	
	1.3 客户满意度管理	3	
	1.4 HR供应商管理	4	
2. HR产品设计与运营	2.1 HR服务产品设计与优化	4	
	2.2 HR业务流程设计与优化	4	
	2.3 HR服务产品运营	3	
3. 人力资源数字化应用	3.1 人力资源数字化支持	4	
	3.2 数据分析与监控	4	
	3.3 数据报表体系规划	3	

## A 强化专业技能

了解企业实际工作流程，**强化**人力资源专业知识体系及**技能应用**。

## C 提升就业质量

通常名企进入门槛高，但人力资源共享服务中心由于人数相对较多，且大量乙方企业岗位需求多，**从事人力资源共享服务相关工作，是非名校学生进入名企的机会**，能够帮助提升就业质量。



## B 推荐实习/就业

对于取得证书，表现优异的同学，可获得**推荐实习/就业的机会**。

## D 利于职业规划

证书为学生**拓展了更多可能的职业发展通道**，有利于学生提前进行职业规划。



《证书》技能要求适用于大、中型企业人力资源共享服务中心各类初级、中级岗位需求；适用于人力资源服务性企业，一般企业、事业单位人力资源部多岗位业务需求。助力学校培养应用型、复合型人力资源管理人才，帮助学生能够更充分和更高质量就业。



## A 完善教学体系

在强化人力资源专业**基础技能**的基础上，补充了“**人力资源三支柱**”、“**人力资源数字化**”等行业**前沿内容**，拓展了**运营管理、产品设计、数据分析**等相关领域知识技能。

## C 打造实践教学基地

校企共建**人力资源共享服务实践教学基地**，服务区域经济。



## B 建设双师型教学团队

通过参与1+X培训讲师认证，可以培养一批**双师型教师**，有利于建设**双师型教学团队**。

## D 促进学生就业

通过提升技能水平、拓展就业渠道、丰富职业发展路径帮助学生实现**高质量就业**。

---

谢谢聆听  
THANKS

---