

2020中国连锁企业用工情况报告

2020 China Chain Enterprise Employment Report

目录

CONTENTS



摘要	1
一、连锁企业用工的现状与挑战	4
(一) 基层员工流失率偏高,店长和一线基层岗位用工缺口较普遍	4
(二) 人工成本压力是企业用工的首要痛点	8
(三) 企业员工整体的受教育程度偏低	10
(四) 企业以直接雇佣的全日制用工模式为主	11
(五) 劳动关系解除是企业劳动争议的最大焦点	15
二、连锁企业用工趋势预测及优化建议	18
(一) 连锁企业用工趋势	18
1. 针对不同层级员工采取针对性细分管理方式	18
2. 以提升员工收入为目标,探索多元收入结构	20
3. 通过强化品牌建设提升对员工的吸引力	20
4. 平台化用工形式凸显	20
(二) 连锁企业用工优化建议	21
1. 以全日制为基础,针对不同业态和岗位特性探索多元化用工	21
2. 平台化用工需重点关注信息对称性、宣传渠道和公信力	22
3. 开发适合企业自身的内部共享和外部共享用工模式	22
4. 强化劳动合同管理,预防劳动争议风险	23
5. 多维度提升用工管理水平	24
参考文献	25
致谢	28
附件:相关劳资纠纷法律意见分析	29

摘要 ABSTRACT

连锁业用工具有劳动密集型的特点。随着我国经济进入新常态，“人口红利”逐渐消失，移动互联等新技术和新商业模式的快速涌现，以传统用工形式为主的行业用工结构正在发生转变，平台化及“共享员工”等灵活化用工模式逐渐涌现，不少连锁企业正加速研究和探索多元化的用工模式，以顺应新形势下企业发展的需要。

基于此，中国连锁经营协会联合翰德人力集团，围绕我国连锁企业的用工情况进行研究，并发布此报告。报告采用定性和定量研究相结合的方法，通过问卷与访谈的形式，面向100余家连锁企业开展调研，了解连锁企业的用工现状、困境与主要诉求。

当前，连锁企业在用工方面普遍面临着基层员工流失率偏高、店长和一线基层岗位用工缺口较普遍，用工成本压力大、用工模式偏单一化等挑战。未来连锁企业的主要用工趋势包括：针对不同层级员工采取针对性细分管理方式；以提升员工收入水平为目标，探索多元化收入结构；通过强化品牌建设提升对员工的吸引力以及平台化的用工形式更加凸显。

建议连锁企业在以传统全日制用工为基础的前提下，开展更加多元化的用工模式探索，针对不同业态和岗位特性探索灵活用工模式，在平台化用工中重点关注信息对称性、宣传渠道和公信力，积极探索适合自身的内部共享与外部共享用工模式，在强化劳动关系管理、建立长效激励机制、开拓晋升通道、夯实培训体系等方面构建更加和谐的用工关系。

报告采用定性和定量研究相结合的方法，通过问卷与访谈的形式，于2020年面向100余家连锁企业开展调研，主要以受访企业2019年度用工数据及2020年疫情后用工情况作为样本，以下是样本情况说明。

1. 参与问卷调研企业信息

共有130余家企业参与调研，收回有效问卷111份。从企业主营业态看，受访企业主要以超市（28.7%）、百货及购物中心（11.3%）、餐饮（17.4%）、便利店（10.4%）和专业店（10.4%）为主。

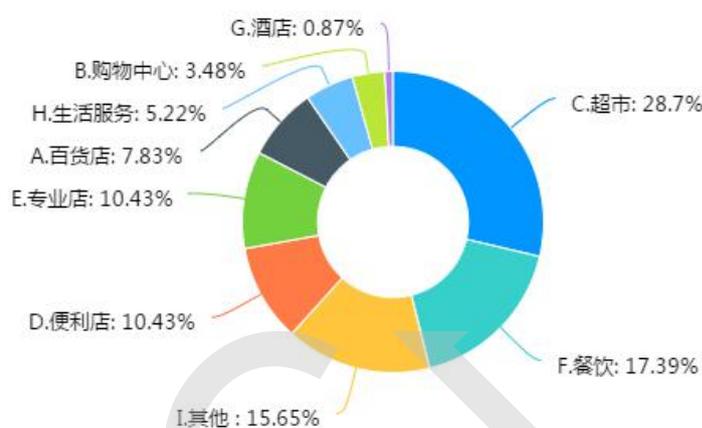


图1：受访企业业态分布情况

从企业所有制形式上看，受访企业所有制形式以民营（67.8%）为主。

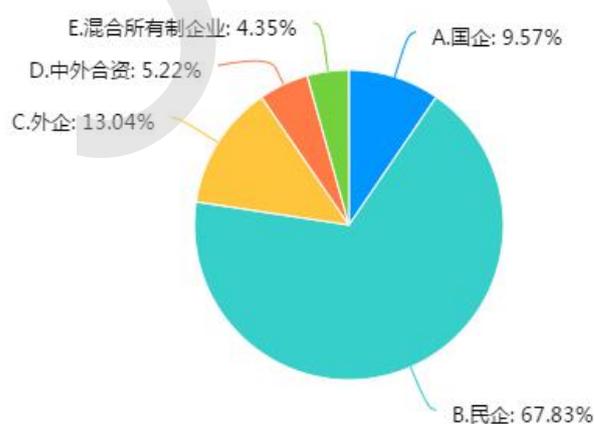


图2：受访企业所有制形式分布情况

从企业人员规模看，受访企业多为大型连锁企业，自有员工数量较多，小微企业较少。

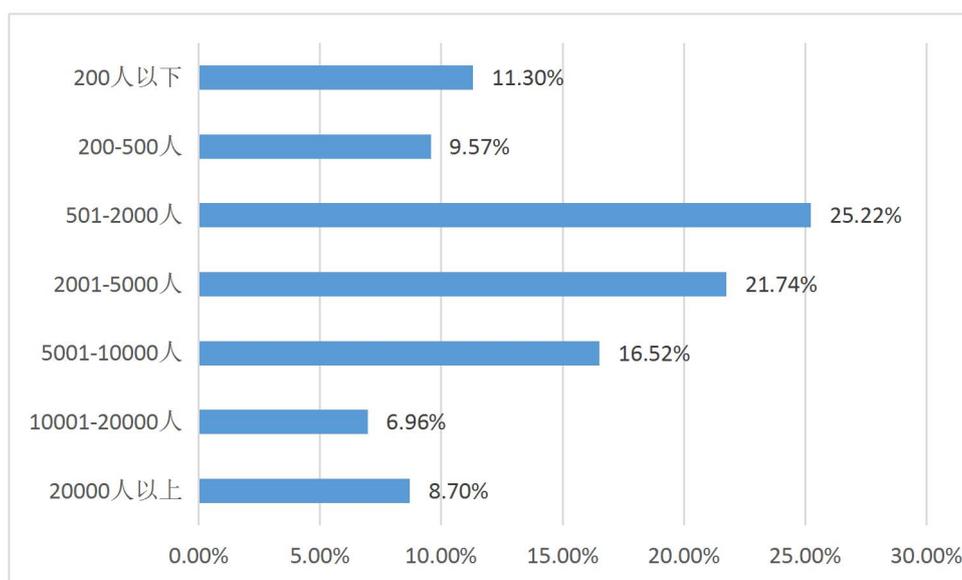


图 3: 受访企业 2019 年自有员工数量统计

2. 参与访谈企业信息

根据企业所属业态和规模的不同，共选取了 13 家代表性连锁企业，针对用工情况进行深入访谈。

序号	企业名称	主营业态
1	永辉超市股份有限公司	超市
2	步步高商业连锁股份有限公司	超市
3	新世界百货投资（中国）集团有限公司	百货
4	永旺（中国）投资有限公司	购物中心
5	国美零售控股集团	专业店
6	柒一拾壹（中国）投资有限公司	便利店
7	星巴克企业管理（中国）有限公司	餐饮
8	王品（中国）餐饮有限公司	餐饮
9	云南云海肴餐饮管理有限公司	餐饮
10	北京嘉和一品餐饮管理有限公司	餐饮
11	北京金掌勺餐饮有限公司	餐饮
12	北京红黄蓝儿童教育科技发展有限公司	生活服务
13	北京福奈特洗衣服务有限公司	生活服务

表 1: 参与访谈企业名单

一、连锁企业用工的现状与挑战

（一）基层员工流失率偏高，店长和一线基层岗位用工缺口较普遍

调研显示，受访企业自有员工的总体年流失率（年末离职人员/平均在职人员）为 17.5%，其中管理人员的年流失率为 7.5%，基层员工的年流失率为 27.9%。薪酬福利（45.22%）是员工离职的主要原因，晋升空间（16.52%）也成为员工离职的重要风险点。基层员工的流动性偏高，为企业的网点加速扩张带来挑战，同时也使人员招聘、人员培养和人才梯队建设等面临一定压力。

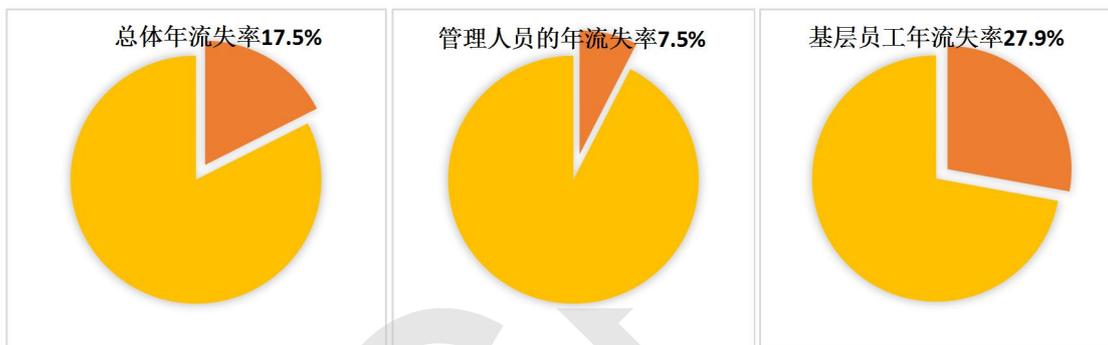


图 4：受访企业自有员工年流失率统计

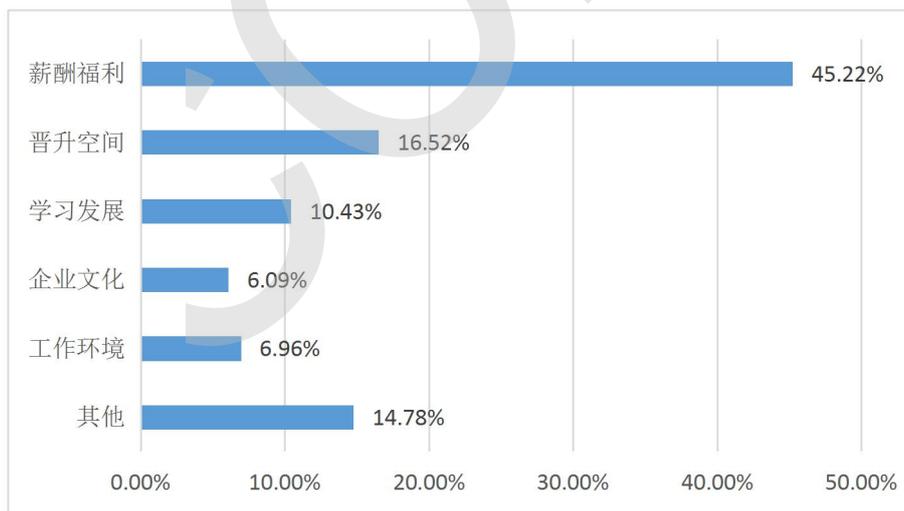


图 5：受访企业人员离职的主要原因统计

流失率偏高会导致出现一定的用工缺口。根据协会与德勤联合发布的《2019 中国连锁零售业人才供需及新职业新岗位发展研究报告》，门店基层员工和门店管理岗员工是连锁企业需求量最大的岗位群。本次调研数据显示，店长和一线岗位用工缺口较普遍，分别有 38.26%和 75.65%的受访企业存在店长及一线岗位缺

口，这主要是由于两类岗位的用工需求量大以及员工的流失率偏高导致的。同时，企业也存在一定的营销岗位用工缺口（27.83%），这与近年来数字化发展助推企业加大对新媒体运营和数字化营销的投入有一定关联，营销岗位的用工需求量总体呈上升趋势。

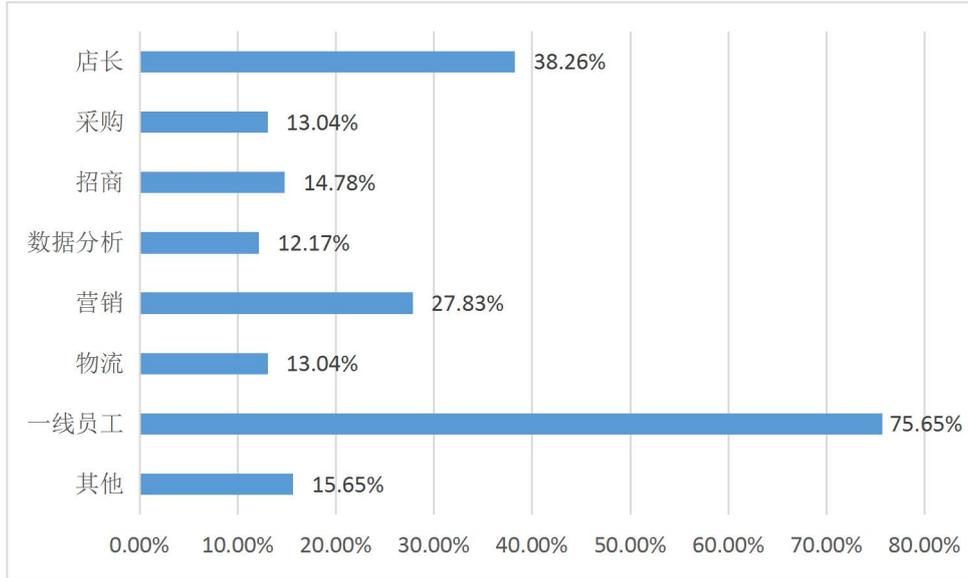


图 6：受访企业存在用工缺口的岗位统计

流失率偏高会无形中增加了企业的招聘频次、招聘成本和人力资源的管理难度。调研显示，受访企业对关键岗位的招聘达成率（入职人数/计划招聘人数）为 76.7%。半数以上（51.3%）的受访企业将人员招聘作为人力资源管理的一大痛点，其中很重要的一个方面是部分岗位员工的流失率偏高，导致出现重复招聘等情况。

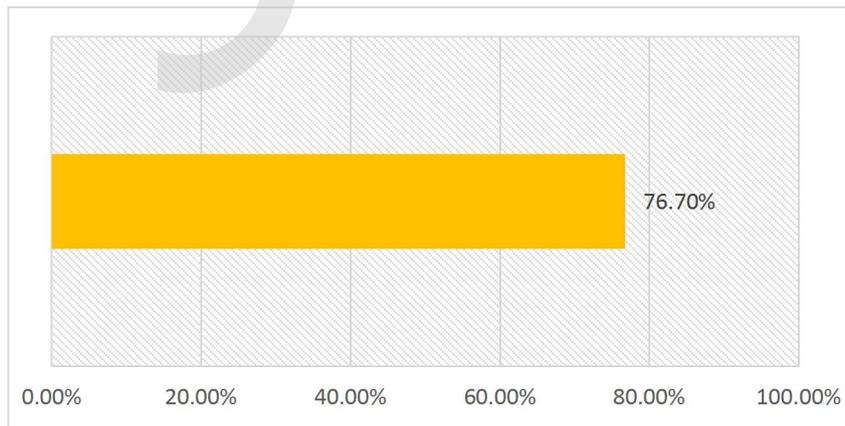


图 7：受访企业关键岗位招聘达成率统计

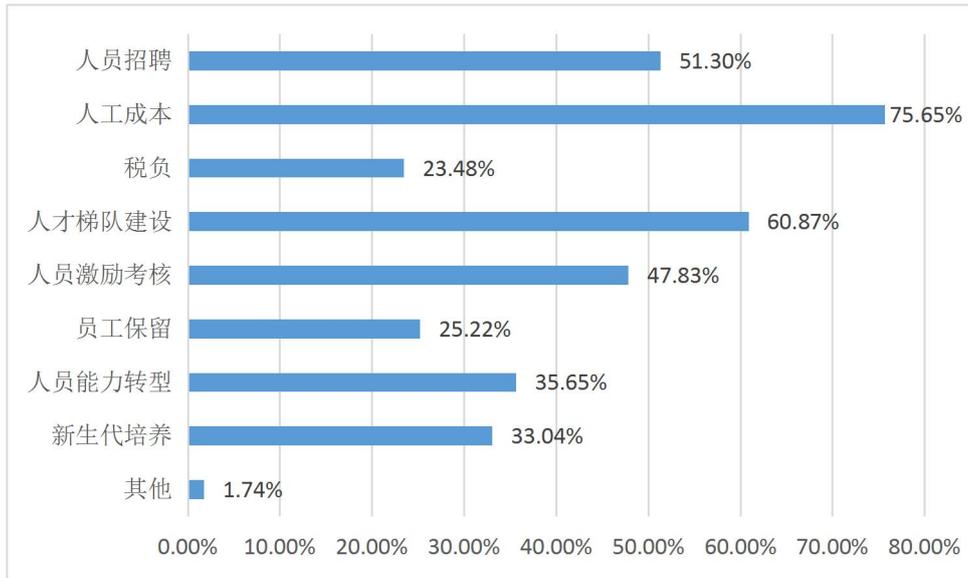
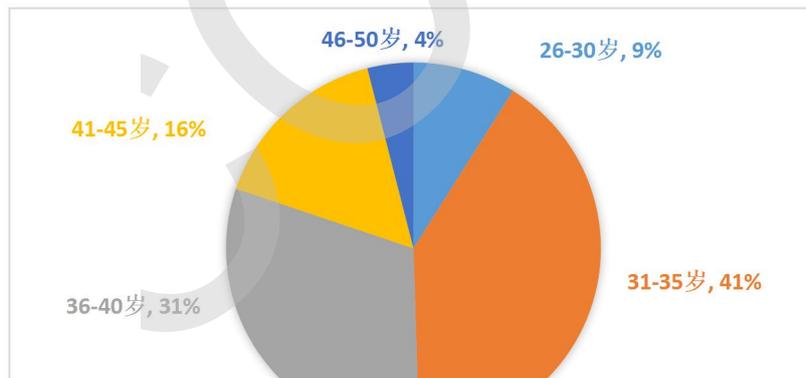


图 8: 受访企业面临的用工问题统计

调研发现，受访企业的从业人员基本是以 80、90 后为主导，年轻员工的就业本身具有不稳定性的特点，这也是导致员工流失率偏高的原因之一。80、90 后群体在就业选择上与老一辈的员工有着本质的不同。由于家庭的财富积累等方面更优，年轻员工的就业选择机会更多，也会更加考虑自身的职业偏好，这就会造成员工的离职频繁。



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38448

