

# 疫情之后人力资源新常态——电子签的实践与应用

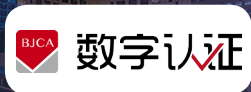
The New Normal in HR After COVID-19: The Practice of E-signature



调研主办方



联合主办方



© 版权声明 本调研报告属智享会 & 数字认证所有。未经双方书面许可，任何其他个人或组织均不得以任何形式将本报告的全部或部分内容转载、复制、编辑或发布用于其他任何场合。

© Copyright ownership belongs to HR Excellence Center & BJCA. Reproduction in whole or part without prior written permission from HR Excellence Center & BJCA is prohibited.

## 特别鸣谢



**黄泽君**

企业事业部总经理  
北京数字认证股份有限公司

## 顾问团

人力资源智享会感谢以下调研顾问团成员在本次调研及案例采访过程中提出的宝贵建议。  
(顾问排名不分先后)



**冯俊杰**

人事共享服务中心服务与运营高级经理  
玛氏中国



**高鑫**

人力资源共享服务中心经理  
滴滴出行



**张广聪**

人力资源管理中心综合部副总经理  
万达集团

本次疫情系列调研报告共有 5 个模块，分别为：招聘、健康管理、移动学习、电子签和远程办公。

您现在阅读的是电子签模块，如您对其余模块的报告感兴趣，可在智享会官方网站 ([www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)) 上进行下载。

如您还有其他疑问，可详询智享会市场部：

电话：021-60561858-818

邮箱：[marketing@hrecchina.org](mailto:marketing@hrecchina.org)

## 关于作者



**金景**

[Mark.Jin@hrecchina.org](mailto:Mark.Jin@hrecchina.org)

金景先生是人力资源智享会的创始人，目前同时担任该组织的 CEO。他不仅负责智享会商业模式的设计和战略的制定，也同时带领核心管理团队将商业模式和业务战略落地运营，并取得了丰硕和行业广为认可的商业结果。金景先生毕业于英国纽卡斯尔大学，并取得了教育学管理硕士学位。本科毕业于南京师范大学，取得了英语教育学士学位。



**方麻迪**

[May.Fang@hrecchina.org](mailto:May.Fang@hrecchina.org)

方麻迪现任人力资源智享会 (HREC) 专家咨询顾问一职。曾负责撰写的调研报告有：第二届 People Analytics 的发展与应用研究报告、变革沟通管理实践调研报告、中国人才管理状况调研报告、第四届中国人力资源共享服务中心调研报告、第三届移动学习调研报告、中国人力资源数字化转型研究、弹性工作制与灵活用工、2019 智享会绩效管理研究 ..... 方麻迪毕业于华侨大学，获得管理学本科学位。

# Content

## 目录

### 电子签的“春天”来了吗？ 4

- 研究框架 5
- 主要发现 6

### 电子签应用现状 8

- 是否应用？ 8
- 疫情给电子签的应用带来了什么？ 9

### 供应商的选择 12

### 应用场景 14

### 挑战与趋势 16

- 那些仍待解决的问题…… 16
- 写在最后：电子签，未来可期 16

### 本次研究重点问题及结论整合 17

### 标杆数据 18

### 案例实践 19

- 玛氏中国：疫情之下，电子签应用的变化与发展 19
- 滴滴出行：由点及面、循序渐进应用电子签 21
- 万达集团：借助电子签做好员工的远程人事服务 23

### 专家访谈 25

- 数字认证：电子签的市场应用现状及未来趋势 25

### 参调样本 27

注：本次调研所有数据百分比值均保留两位小数。



## 电子签的“春天”来了吗？

人力资源数字化转型这一概念对于部分企业而言，已经不是“新鲜事”。不少企业纷纷上线各类数字化系统与软件，搭建人力资源共享服务中心，其目的或是顺应数字化转型的大趋势，或是实现人力资源的降本增效。

就人力资源共享服务中心而言，初期建立时的目的往往是降本增效、提升员工服务体验。要实现这两大目的，流程的标准化、组织的转型、数字化工具的应用都是必不可少的工作。

随着不少企业人力资源共享服务中心实践的日益成熟，除了降本增效、提升员工服务体验外，它们还会进一步希望能够主动为员工提供服务，不再是一个流程的执行者、服务的被动响应者，甚至开始追求一定的技术创新。

近年来，“电子签”逐渐在这一浪潮中进入人力资源从业者的视野，企业先后在人力资源领域尝试应用该技术。对于不同成熟度的人力资源共享服务中心而言，电子签发挥作用的场景通常也会有所不同：

若企业的人力资源共享服务中心处于初期发展阶段，仍以降本增效、提升员工服务体验为关键目标，那么在人员的入、转、调、离等场景中，借助电子签能够有效减少纸张的使用、快递的费用等，另外也可以在审批过程中，减少大量的沟通成本。无论是看得见的经济成本还是看不见的时间成本，电子签都能够有效助力其削减。

若人力资源共享服务中心已经步入成熟阶段，电子签作为一种线上化的工具，也使得大量的行为数据得到了更为全面的记录，对于希望能够“用数据说话”的人力资源从业者而言，这或许也是有力的抓手。

电子签原本在金融等行业已经有了较为成熟的应用，因此就技术本身而言并不是“从无到有”的全新事物。只是当电子签“遇上”人力资源后，随着应用领域的不同，企业的关注点、困惑点、挑战点也随之发生变化，其中也存在着不少仍有待探索的问题，这些问题包括：**目前市场上有多少企业已经在人力资源领域应用了电子签？上线前需要重点关注哪些问题？其法律有效性如何？上线后推广该工具有哪些注意点？如何选择电子签供应商？可以应用在哪些具体的场景？……我们会通过报告对以上问题做出回应与解答。**

人力资源数字化转型的大趋势对电子签而言是长期的推动因素，而2020年爆发的新冠疫情让企业有了更为迫切的“无接触”“远程办理业务”的诉求，因此在短期内助推了国内电子签的应用与发展。**本次调研也将从“疫情”的视角切入，尝试谈谈新冠疫情对于电子签带来的影响具体有哪些，以及进入后疫情时代后，电子签又将走向何方。**





## 研究框架

结合前期市场调研反馈，我们发现企业对于电子签的关注点主要集中在 4 大方面：**电子签应用现状、供应商的选择、应用场景、挑战与趋势。**

- **电子签应用现状**：帮助读者了解企业电子签应用的覆盖面及成熟度，并且我们将尝试探讨疫情对电子签应用所带来的影响。
- **供应商的选择**：目前绝大部分企业仍需要与供应商共同合作实现电子签这一功能，该模块聚焦于帮助企业了解供应商可以实现的电子签服务及挑选时应考量的因素。
- **应用场景**：帮助企业明确目前电子签使用最为集中的人力资源场景，同时阐述集中应用于这些场景的原因。最后罗列其他电子签可以发挥作用的场景。
- **挑战与趋势**：明确电子签在人力资源领域应用时仍存在的问题，并且浅谈电子签未来的发展趋势。



## 主要发现

模块	电子签应用现状
关键发现	企业对于电子签的认知程度仍较为有限。
数据摘要	<ul style="list-style-type: none"> <li>近 6 成企业对电子签的认知处于“听说过”的状态。“非常了解”的企业仅为 19.21%。</li> </ul>
洞察与分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>我们在与人力资源从业者的访谈中发现，企业对于电子签的认知更多停留在“线上化”的层面，对于进一步的实践，如：合规性如何，可以应用在哪些场景等问题往往缺乏探索的动力与勇气。究其原因，企业认为在过去，哪怕相关的支持性文件已经在多年前出台，但因为司法实践少，企业出于风险规避的角度考虑更多情况下持观望的态度。疫情爆发后企业逐渐开始对电子签产生比较迫切的需求，再加上一系列相关政策的出台与宣传，这一现状或将在不远的未来能得到较为有效的改善。</li> <li>在人力资源业务领域，近两三年企业对电子签应用的了解和接受程度已经越来越高。大型企业在电子签的应用方面往往走在前列，这些企业的业务分布在全国各地，对人力资源共享服务中心的建设、数字化转型也较为重视，因此对业务开展的线上化有着较为迫切的需求，而电子签便是其中的重要一环。随着越来越多大型企业应用电子签形成示范效应，整个市场对于电子签的认知也逐步成熟，更多的企业想要尝试使用电子签。</li> <li>要提升企业对电子签的认知度，乙方企业一方面要不断完善电子签技术与服务，促使电子签在技术与服务层面更加成熟，另一方面，可以通过典型应用案例等的宣传，为企业应用电子签提供范例。</li> </ul>
模块	供应商的选择
关键发现	企业若要实现电子签功能，与外部服务商合作是常态。
数据摘要	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 成企业在应用电子签时，均选择与外部服务商合作。</li> <li>在寻求外部服务商合作的过程中，企业最为关注的是“合规性、合法性”“数据安全性”“后续的相关法律纠纷是否能够提供相关支持”。</li> </ul>
洞察与分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业认为，虽然电子签在技术实现的难度上并不复杂，但由于涉及法律法规问题，大部分企业认为依靠自行研发的途径风险过大，也难以确保最终的效果，寻找外部靠谱机构是绝大部分企业认为效率最高的选择。</li> <li>合规性和数据安全性几乎是所有企业均会有所考量的供应商选择标准，也是选择供应商时的“红线”标准。</li> <li>由于当前在人力资源领域的判例仍较为缺乏，后续的相关法律纠纷是否能够提供相关支持也成为企业的重点考察标准之一。包括：是否能提供电子签名的验证报告？是否能提供公证书？是否能提供电子数据司法鉴定报告？等等。</li> <li>不少企业还会关注的考量标准包括供应商是否在人力资源领域有较多的客户及案例可供参考。电子签在人力资源领域应用时有其特定的问题与挑战，如：是否与现有人力资源系统能对接？在入、转、调、离各个场景应用时主要会存在哪些挑战？等等。</li> <li>企业反馈在采购电子签时，不同的供应商有着不同的定价规则，包括：按签约文件数收费、按次数收费；在发起电子签时就计算费用或在完成整个签署动作时收费。总体来看，电子签的收费对比所带来的效益，常常能帮助企业更好地“省钱”，因此仍需要企业结合自身具体需求选择合适自己的付费模式及供应商。</li> </ul>

模块	应用场景
关键发现	电子签的应用场景基本集中于员工合同签订相关的流程，尤其在入职环节应用率最高。
数据摘要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>劳动合同签订、员工手册内容确认、离职证明、收入证明</b>是企业当前应用最多的具体场景。</li> </ul>
洞察与分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 电子签的应用场景可以在人力资源的各个环节有所应用，几乎覆盖员工的全生命周期，如：招聘时签署的背调授权书、录用通知以及相关的复印件签字；入职时签署的劳动合同、竞业协议、员工手册等；员工在职期间的绩效考核表格、培训协议以及薪酬表单、合同续签、转岗协议、公司内部的股权认购等各类证明文件都可以使用电子签。</li> <li>• 另外，电子签还在企业的商务合同、供应链管理类合同的签署等各个场景中都可以发挥作用。</li> <li>• 对于有上下游合作伙伴的企业而言，若双方都应用了电子签，也可以更快地提升协作效率。</li> <li>• 因此，对于企业而言，人力资源、业务、对外合作伙伴都可以借助电子签实现工作流程的打通。</li> </ul>
模块	挑战与趋势
关键发现	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>我国各地区之间对于电子签的认知并不一致</b>，当地有关部门对于电子签合规性的接受度也仍有一定的差异性。</li> <li>• <b>规模、行业不同的企业对于电子签的应用成熟度存在差异</b>，对于部分有大量上下游合作商、客户的公司而言，这些企业对电子签的认可和使用的不同步，影响到企业与企业之间业务或人员的对接。</li> <li>• <b>目前涉及电子签的法律纠纷及判例仍较少</b>，企业不了解在应对类似纠纷时该如何做相应的准备工作。</li> </ul>
洞察与分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企业和供应商可以联合起来，共同推动电子签更广泛地应用。针对大型企业员工分散、常有部分分支机构位于偏远地区，供应商可协助企业，至当地的法院和仲裁机构沟通协商，促进电子签在偏远地区的落地应用；针对企业上下游合作商与客户对电子签的认知差异，供应商可协助企业，从技术、应用层面加强宣传，提升合作商与客户对电子签的认知度。</li> </ul>

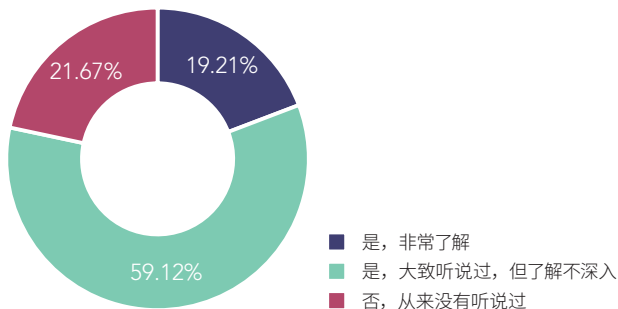
# 电子签应用现状

在这一章节中我们主要围绕两大问题对电子签进行讨论，即：**企业是否应用了电子签以及疫情给电子签应用所带来的影响有哪些。**

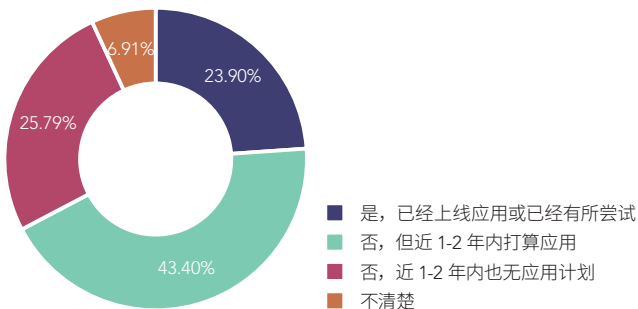
- **是否应用**：结合数据，了解企业当前对于电子签的认知情况及具体应用程度，并且尝试分析企业在做出是否上线电子签这一决策时，关键的考量因素是什么。另外，配合案例及专家的洞察观点，了解已经上线电子签的企业在应用前的具体决策过程及解决方案。
- **疫情给电子签的应用带来了什么**：结合调研数据明确疫情是否给电子签带来了一定的影响；如果有影响，具体的影响又是什么？疫情结束后，这样的影响是否会持续下去？

## 是否应用？ 数据分析

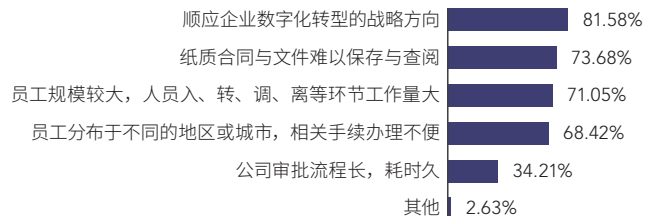
图表 1 您是否了解电子签技术 (N=203)



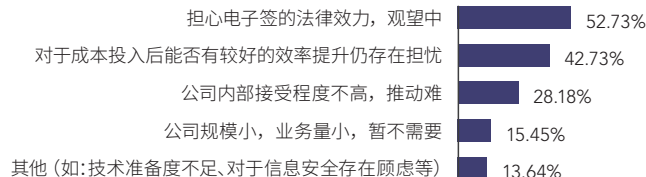
图表 2 贵公司目前是否在人力资源领域应用了电子签 (N=159)



图表 3 贵公司上线电子签的主要原因是 (N=38)



图表 4 贵公司未上线电子签的主要原因是 (N=110)



### 数据结果概要

- **企业对于电子签的认知程度仍有较大的提升空间**：目前市场上绝大部分企业对于电子签的了解并不深入，近 6 成企业处于“听说过”的状态。“非常了解”的企业仅为 19.21%。（参考图表 1）
- **电子签市场仍有着极大的潜力**：虽然仅有约 2 成企业已经上线应用电子签，但是 43.40% 的企业将在近 1-2 年内尝试使用电子签。（参考图表 2）
- **“顺应企业数字化转型的战略方向”是促使企业应用电子签的首要因素**。除此之外，电子签易保存、易查阅的特点、企业员工规模大、员工分布较为分散均是企业上线电子签的重要原因。（参考图表 3）
- **电子签的法律效力问题、投资回报率问题**是企业尚未上线电子签最为主要的顾虑。（参考图表 4）

那么对于已经应用了电子签的企业来说，前期考虑得较多的因素有哪些？我们不妨参考业内专家的洞察观点。

## 专家洞察

**黄泽君** 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

### ● 市场认知现状如何？

在人力资源业务领域，近两三年企业对电子签应用的了解和接受程度已经越来越高。大型企业在电子签的应用方面往往走在前列，这些企业的业务分布在全国各地，对人力资源共享服务中心的建设、数字化转型也较为重视，因此对业务开展的线上化有着较为迫切的需求，而电子签便是其中的重要一环。随着越来越多大型企业应用电子签形成示范效应，整个市场对于电子签的认知也逐步成熟，更多的企业想要尝试使用电子签，而疫情的出现更是助推了这一趋势。

### ● 企业应用电子签是否有一定的“门槛”？

企业若要在人力资源领域实现电子签的应用，其实并没有过高的“准入门槛”，只是对于不同类型的企业而言实现的路径会有所不同：

- **对于小微企业来说**，签署量往往不大，企业可以采用 SaaS 类的服务去实现电子签的应用；
- **对于中大型企业来说**，尤其是已经搭建人力资源共享服务中心的企业来说，已经较好地实现了数字化转型，信息化基础建设水平较高，因此更关注如何让人力资源从业人员从繁琐的事务中解放出来，将时间与精力投入到更高附加值的工作中去。所以这些企业不妨自建电子签平台，借助业务系统或 IT 系统实现业务的线上流转，通过数据接口，实现和电子签平台的对接，这样便可完成全流程的电子化签署，也达到了企业借人力资源共享服务中心释放人力、降本增效的目的。

### ● 企业应用电子签前的顾虑点通常是什么？

绝大多数 IT 系统厂商均能够实现业务全流程的无纸化或者数字化，但电子签的特殊性在于其涉及契约双方签署的动作，这便牵涉到法律问题。因此企业在应用电子签前，考虑最多的问题之一便是：电子化的文件、合同、协议签署后，是否跟传统的签字、盖章有同等的法律效力？从法律的角度来说，我国现在已经有《电子签名法》，该法律条文明确了可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。另外，在今年电子签名被包括人力资源和社会保障部、最高人民法院、国家发改委、公安部等多个官方机构认可。当然除此之外，企业可能还会关注电子签的易用性、市场上现有的供应商是否可靠等问题。

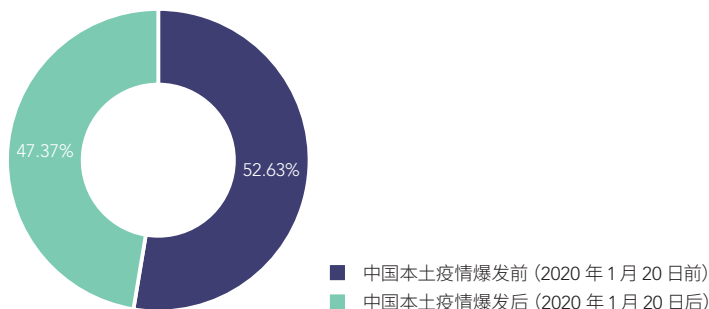


## 疫情给电子签的应用带来了什么？

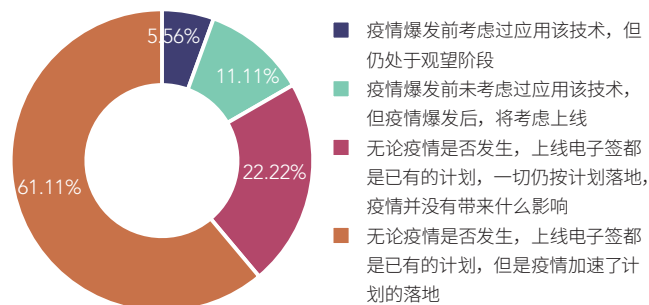


### 数据分析

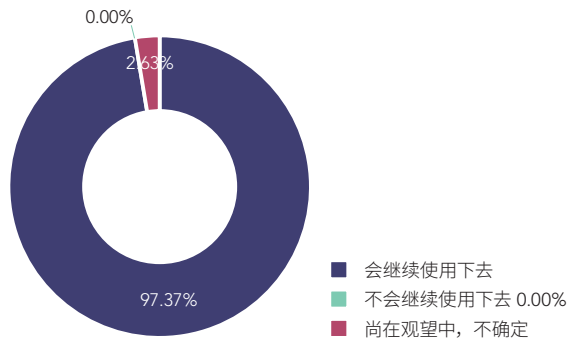
**图表 5** 贵公司在人力资源领域上线电子签的时间为 (N=38) 注：2020 年 1 月 20 日，中国本土明确新冠病毒“人传人”，本次研究以该日期作为疫情爆发时间节点。



**图表 6** 贵公司在人力资源领域原本对于电子签的上线计划为 (N=18)



**图表 7** 若疫情结束，贵公司是否还会继续在人力资源领域应用电子签技术 (N=38)



#### 数据结果概要

- 近半数企业上线电子签的时间为疫情后。(参考图表 5)
- 电子签的应用是绝大部分企业已有的计划，但是近 6 成企业表示疫情的发生在一定程度上加速了计划的落地。(参考图表 6)
- 电子签并非企业在疫情期间“一时兴起”的应急措施，而是一项会被持续应用的技术：几乎所有已经应用电子签的企业都表示在疫情结束后会继续使用电子签。(参考图表 7)




### 案例发现摘要及专家洞察

#### 案例发现摘要

- 疫情让员工对远程办公、无接触办理人事服务有了更为迫切的需求，政府也相继出台鼓励电子签的政策等，为企业电子签项目的上线起到了加速器作用。
- 疫情促使电子签用户体验的优化、让员工对电子签接受度更高、使电子签在企业内的应用面更广。

在本次调研中，我们也专门采访行业专家在疫情期间对于电子签的思考，并且尝试探讨了疫情对于电子签所带来的影响。

## 专家洞察

 黄泽君 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

### ● 内动力 + 外动力

疫情期间，为了减少疫情传播的风险，企业中大量线下场景不得不转为线上。以电子签为例，很多企业在疫情发生前会保持一种观望或者犹豫的态度。在疫情的影响下，电子签更快地被“提上日程”，甚至能在疫情期间快速落地。因此，在疫情之下，企业线上化的需求更为迫切，这是给企业的“内动力”所带来的影响。

另外便是疫情期间，人力资源和社会保障部专门发文和召开新闻发布会鼓励企业应用电子签，并且提倡企业在进行毕业生招聘工作时采用线上化的方式，这是疫情给企业“外动力”所带来的影响。



## 本模块研究结论及分析整合

### ◆ 为什么我们需要电子签？

- 为了顺应时代、企业数字化转型的战略，要实现人力资源线上化的服务场景，电子签是其中较为关键的技术工具之一。
- 对于规模较大、员工地域分布广泛的企业而言，电子签的应用能够有效减少企业的物料成本、沟通成本、时间成本等，在降本增效方面有着明显的优势。
- 相比纸质版合同，电子签更加易于保存和查阅，方便企业管理。

### ◆ 电子签的应用是否有“高门槛”？

- 要在人力资源领域实现电子签的应用并没有过高的“准入门槛”，只是对于不同类型的企业而言实现的路径会有所不同。
- 小微型企业签署量较小，可以采用 SaaS 类的服务去实现电子签的应用；对于中大型企业来说，不妨自建电子签平台，借助业务系统或 IT 系统实现业务的线上流转，通过数据接口，实现和电子签平台的对接。

#### ◆ 要提升企业内部对电子签的接受度，有哪些推广工作值得关注？

- 对于部分外企而言，由于商业环境与文化的差异，国内外对合同的一些基本概念存在完全不同的认知，在合同法律有效性的界定上也有着较大的不同。传统的沟通方式常常难以让双方互相理解，因此邀约国外总部的同事到中国浸入式地体验本土的数字化氛围和工作流程往往更为有效。
- 虽然培训和宣传能够让更多员工了解电子签，但是要真正使得电子签能够在企业内得到全面的应用，一方面有赖于企业制度的建设，即下决心从制度层面要求员工的所有签署工作必须使用电子签完成；另一方面也需要鼓励员工在各个场景中使用电子签，在体验中感受电子签带来的便捷。

#### ◆ 电子签名是否与手写签名或盖章有同等法律效力？

- 我国在《**电子签名法**》中明确了其定义及合法性，其主要内容包括：
  - 本法所称电子签名，是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。
  - 电子签名同时符合下列条件的，视为**可靠的电子签名**：（一）电子签名制作数据用于电子签名时，属于电子签名人专有；（二）签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制；（三）签署后对电子签名的任何改动能够被发现；（四）签署后对数据电文内容和形式的任何改动能够被发现。当事人也可以选择使用符合其约定的可靠条件的电子签名。
  - **可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。**

#### ◆ 疫情给电子签带来了怎样的影响？

无疑，疫情期间“无接触式”服务的理念也深深地影响了人力资源领域，这对于电子签的“遍地开花”起到了巨大的促进作用。其主要体现为：

- 促使政府部门出台更为完善的政策，进一步明确了电子签的合规性与合法性，一定程度上打消了企业应用电子签的顾虑。
- 企业内涌现大批量真实且紧迫的电子签需求，促使企业加快电子签落地进程，并且不断完善使用体验与流程。

员工或管理层有了“不得不”使用电子签的条件，从而让企业内部有了了解电子签便捷性的契机，更能够体验到电子签的优势。员工对于电子签的接受度有所提升。



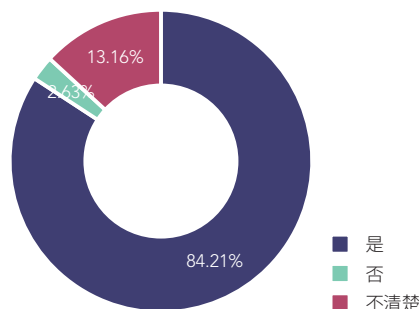
## 供应商的选择

与传统的 IT 系统或软件相比，电子签这一工具最大的特殊性在于其涉及法律合规性的问题。所以对于企业来说，若要自行研发电子签工具，真正的问题并非是这一功能的实现，而是如何确保电子签名的合规性与法律有效性。因此，无论是基于前期访谈企业的反馈还是基于后续的数据结果、案例内容，与第三方供应商的合作是绝大部分企业的选择。

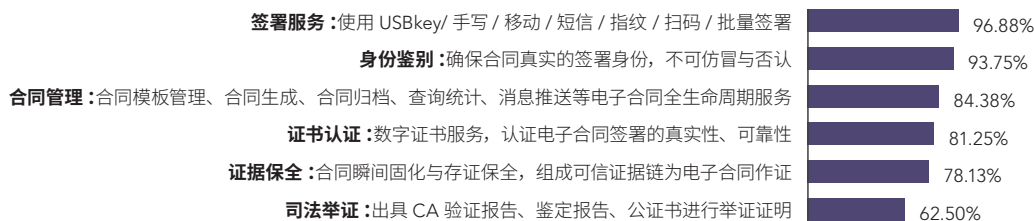
近年来，有电子签业务的供应商如雨后春笋般地出现，这一方面意味着市场需求的“火热程度”，另一方面却也让甲方企业感到“眼花缭乱”。那么到底要从哪些角度来挑选供应商？针对这一问题，我们会结合下文的数据、案例予以解答。

### 数据分析

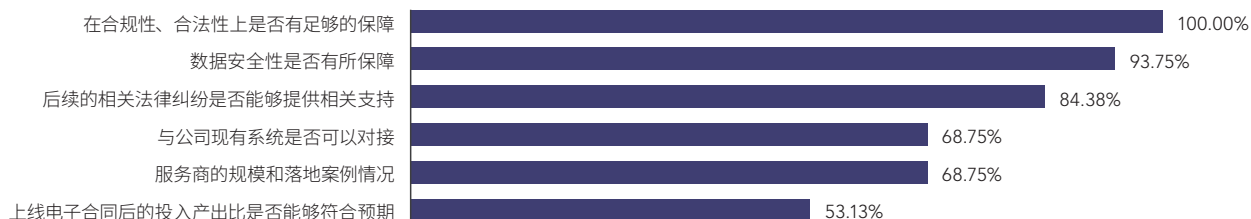
图表 8 贵公司目前电子签这一功能是否与相关服务商有所合作 (N=38)



图表 9 在电子签的实际应用中，贵公司由服务商实现与落地的流程与功能包括 (N=32)



图表 10 贵公司在寻求外部服务商合作的过程中，会较多考虑的问题包括 (N=32)





## 本模块研究结论及分析整合

### 数据结果概要

- **企业若要实现电子签功能，与外部服务商合作是常态**：8 成企业在应用电子签时，均选择与外部服务商合作。（参考图表 8）
- **企业由服务商实现与落地的电子签相关流程与功能中，签署服务、身份鉴别、合同管理选择率最高。**（参考图表 9）
- **在寻求外部服务商合作的过程中，企业最为关注的是“合规性、合法性”“数据安全性”“后续的相关法律纠纷是否能够提供相关支持”。**（参考图表 10）




## 案例发现摘要及专家洞察

### 案例发现摘要

- 供应商在人力资源领域的专业度及相关的客户案例是企业较为关注的重点条件。
- 可靠度、专业性和是否客户导向也是企业会着重考察供应商质量的衡量标准。

### 专家洞察

 黄泽君 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

企业在选择供应商时较为关注的因素主要包括：

- 由于法律问题是企业在线上电子签时顾虑最大的问题之一，因此在选择供应商时也常常会重点考察，如：供应商在解决法律问题时是否可靠？是否能够长期提供法律方面的支持？背景资质是否过硬等等。
- 企业还会较为关注的便是供应商在人力资源领域是否有丰富的实践经验，是否有最佳实践可供参考。
- 对于部分大型企业来说，还会关注供应商在场景、流程上的定制开发能力或服务能力。

#### ◆ 企业要从哪些角度来挑选供应商？

- 首要关注点：合规性与数据安全保障
- 后续的相关法律纠纷是否能够提供相关支持
- 在人力资源相关场景遇到问题时，供应商是否有较为丰富的解决经验
- 具体的支付方式及定价情况
- 在场景、流程上的定制开发能力或服务能力
- .....



## 应用场景

电子签作为一种数字化工具若要解决真实的管理需求与痛点必然离不开具体的应用场景。那么在人力资源领域，**电子签的应用场景主要集中在何处？为什么电子签会被更多地应用在这些场景上？电子签的应用场景还有哪些其他的可能性？**

在这一章节中，我们同样会在数据、案例和专家洞察的基础之上，对以上问题作出解答。



### 数据分析

图表 11 贵公司电子签主要应用于以下哪些场景 (N=38)

场景类型	具体场景	比重
员工合同相关	劳动合同签订	68.42%
	内部职级变动确认	34.21%
	内部部门调动确认	34.21%
	离职证明	42.11%
	收入证明	42.11%
	竞业协议签订	34.21%
	保密协议签订	39.47%
	员工手册内容确认	47.37%
业务相关	人力资源外包服务协议	26.32%
	企业入驻平台服务协议	15.79%
	委托服务协议	26.32%
员工服务	社保公积金代缴协议	13.16%
	税务代理协议	10.53%
	背调协议	13.16%
人力资源其他模块	培训内容确认	26.32%
	福利沟通与确认	26.32%
-	不清楚	5.26%

#### 数据结果概要

- 电子签的应用场景基本集中于员工合同签订相关的流程，其中**劳动合同签订、员工手册内容确认、离职证明、收入证明是企业当前应用最多的具体场景。**
- 除了员工合同相关的场景，**人力资源外包服务协议、委托服务协议、培训内容确认、福利沟通与确认**这些场景同样也值得关注。



### 案例发现摘要及专家洞察

#### 案例发现摘要

- 入职场景是大部分企业在应用电子签时首要考虑尝试的场景。
- 除人力资源场景外，业务场景、疫情防控等，都可以使用电子签，从而促使各个流程在企业内流转的效率更高。

#### 专家洞察

黄泽君 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

电子签可以覆盖几乎所有人力资源场景，即入、招、调、转、离各个场景。当然结合实际情况，企业往往在诸如证明类的文件签署、入职、offer 发放等相对而言复杂度不高、电子签上线后见效快的场景率先应用。

当然除了人力资源场景，不少企业还会进一步尝试在其他业务领域进行电子签的应用，如供应链、经销商等。所以电子签可以有所发挥的领域十分广泛，企业可以充分探索、发挥其价值。



## 本模块研究结论及分析整合

### ◆ 电子签的应用场景主要集中在何处？

- 劳动合同签订
- 员工手册内容确认
- 离职证明
- 收入证明
- ……

### ◆ 为什么电子签会被更多地应用在这些场景上？

- 当员工规模到达一定程度时，上述场景常常涉及大批量的重复性手工劳动，运用数字化手段的需求更为迫切；
- 在以上场景应用电子签后，对于成本的节约、效率的提升成效更为明显，让员工切实感受到电子签所带来的“好处”后，能够方便后续电子签在其他更多场景进行应用。

### ◆ 电子签的人力资源应用场景还有哪些其他的可能性？

我们在下表中对企业可能应用电子签的场景进行了简单的罗列，希望能够让读者在应用电子签时有更多的“灵感”或者启发：

员工合同相关	劳动合同签订
	内部职级变动确认
	内部部门调动确认
	离职证明
	收入证明
	竞业协议签订
	保密协议签订
	员工手册内容确认
业务相关	人力资源外包服务协议
	企业入驻平台服务协议
	委托服务协议
员工服务	社保公积金代缴协议
	税务代理协议
	背调协议
人力资源其他模块	培训内容确认
	福利沟通与确认
防疫相关	个人健康声明
……	……





## 挑战与趋势



### 那些仍待解决的问题……

电子签被应用于人力资源领域时间并不长，因此企业在实践过程中难免会遭遇一定的挑战与问题。在本次的案例采访中我们也收集到了一些这样的声音，我们看到目前电子签面临着以下几个较为集中的挑战：


- 我国各地区之间对于电子签的认知并不一致，当地有关部门对于电子签合规性的接受度也仍有一定的差异性。这一问题在三四线城市及偏远地区尤为明显。
- 规模、行业不同的企业对于电子签的应用成熟度存在差异，对于部分有大量上下游合作方、客户的公司而言，这些企业对电子签的认可和使用的不同步，影响到企业与企业之间业务或人员的对接。
- 目前涉及电子签的法律纠纷及判例仍较少，企业不了解在应对类似纠纷时该如何做相应的准备工作。

综合上述挑战来看，究其根本原因都是**在于整个市场对于电子签的认知和实践成熟度仍有较大的提升空间**。这并不是一个一蹴而就的过程，而是有赖于**第三方供应商、企业实践、政府政策的共同协力**，逐步完善电子签的市场认知，让更多的优秀实践涌现，那上述问题便会随着时间的推移得到解决。



### 写在最后：电子签，未来可期

#### 专家洞察

 黄泽君 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

即使没有疫情的影响，在企业数字化成熟度越来越高的今天，电子签的应用也呈现出了稳步增长的趋势，疫情更是促使应用电子签的企业数量有了一个爆发式的增长。在未来三到五年之内，市场需求仍会较为“火热”，这将会是个广阔的市场，有大量仍需探索和开拓之处。因此无论对于企业还是厂商，这都会是电子签发展的“黄金时间段”。

从调研结果与专家的反馈中我们可以看到，越来越多企业走向数字化以及用工模式愈发具有灵活性是长期存在的趋势，这也是会在长期内助力电子签发展的“外力”。同时，新冠疫情作为2020年的重大突发事件，从一定程度上促使更多企业了解电子签、使用电子签，让电子签在短期内走上了“加速跑道”。

无论是出于短期的需求，还是长期的趋势，电子签未来的发展均有着极大的可能性，或许在不远的将来我们可以一起期待属于电子签的“黄金时代”。



## 本次研究重点问题及结论整合



### 本模块研究结论及分析整合

#### ◆ 企业是否需要上线电子签的重点考量因素有哪些？

- 正在或将要开展人力资源数字化转型
- 希望实现人力资源线上化的服务
- 规模较大
- 员工地域分布广泛
- 希望更好地保存、查阅人力资源相关合同
- 公司审批流程长、耗时久，希望尽可能节约时间成本和沟通成本
- ……

#### ◆ 选择供应商时的重点考量因素有哪些？

- 供应商资质与产品技术的合规性
- 数据安全性是否有所保障
- 后续的相关法律纠纷是否能够提供相关支持
- 在人力资源相关场景遇到问题时，供应商是否有较为丰富的解决经验

- 与公司现有系统是否可以对接
- 服务商的规模和落地案例情况以及定制开发能力
- 上线电子签后的投入产出比预期供应商是否能满足
- 收费方式及价格
- ……

#### ◆ 电子签名是否与手写签名或盖章有同等法律效力？

- 我国在《电子签名法》中明确了其定义及合法性，其主要内容包括：
  - 本法所称电子签名，是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。
  - 电子签名同时符合下列条件的，视为可靠的电子签名：
    - (一) 电子签名制作数据用于电子签名时，属于电子签名人专有；
    - (二) 签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制；
    - (三) 签署后对电子签名的任何改动能够被发现；
    - (四) 签署后对数据电文内容和形式的任何改动能够被发现。当事人也可以选择使用符合其约定的可靠条件的电子签名。

- 可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。
- ……

#### ◆ 电子签的应用是否有“高门槛”？

- 要在人力资源领域实现电子签的应用并没有过高的“准入门槛”，只是对于不同类型的企业而言实现的路径会有所不同。
- 小微型企业签署量较小，可以采用 SaaS 类的服务去实现电子签的应用；对于中大型企业来说，不妨自建电子签平台，借助业务系统或 IT 系统实现业务的线上流转，通过数据接口，实现和电子签平台的对接。

#### ◆ 要提升企业内部对电子签的接受度，有哪些推广工作值得关注？

- 对于部分外企而言，由于商业环境与文化的差异，国内外对合同的一些基本概念存在完全不同的认知，在合同法律有效性的界定上也有着较大的不同。传统的沟通方式常常难以让双方互相理解，因此邀约国外总部的同事到中国浸入式地体验本土的数字化氛围和工作流程往往更为有效。
- 虽然培训和宣传能够让更多员工了解电子签，但是要真正使得电子签能够在企业内得到全面的应用，一方面有赖于企业制度的建设，即下决心从制度层面要求员工的所有签署工作必须使用电子签完成；另一方面也需要鼓励员工在各个场景中使用电子签，在体验中感受电子签带来的便捷。

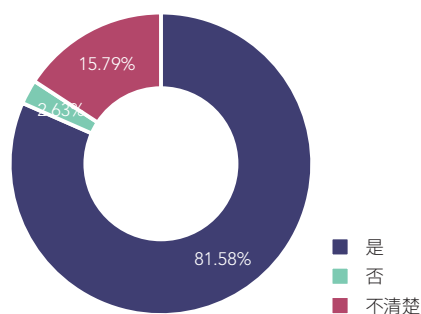
#### ◆ 疫情给电子签带来了怎样的影响？

无疑，疫情期间“无接触式”服务的理念也深深地影响了人力资源领域，这对于电子签的“遍地开花”起到了巨大的促进作用。其主要体现为：

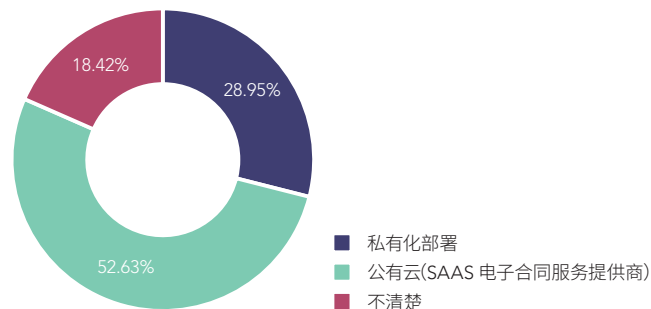
- 促使政府部门出台更为完善的政策，进一步明确了电子签的合规性与合法性，一定程度上打消了企业应用电子签的顾虑。
- 企业内涌现大批量真实且紧迫的电子签需求，促使企业加快电子签落地进程，并且不断完善使用体验与流程。
- 员工或管理层有了“不得不”使用电子签的条件，从而让企业内部有了了解电子签便捷性的契机，更能够体验到电子签的优势。员工对于电子签的接受度有所提升。

## 标杆数据

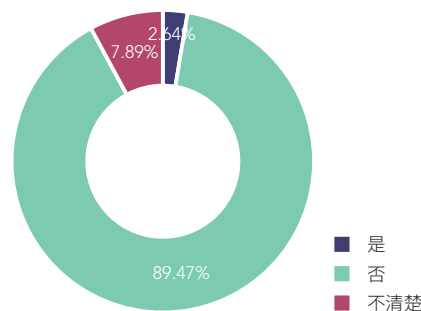
附表 1 贵公司已上线的电子合同中是否采用了符合《电子签名法》的可靠电子签名：(N=38) 注：《电子签名法》规定可靠的电子签名须满足以下条件：电子签名制作数据由签名人专有、专控，对电子签名、数据电文内容和形式的任何篡改可以被发现。



附表 2 贵公司的电子签部署模式倾向于以下哪类 (N=38)



附表 3 贵公司在上线电子签后，是否产生过相关的仲裁或诉讼案例 (N=38)



## 案例实践

### □ 玛氏中国：疫情之下，电子签应用的变化与发展



冯俊杰 人事共享服务中心服务与运营高级经理 玛氏中国

#### ▶ 公司及业务背景

玛氏公司是全球最大的食品生产商之一，在全球有约 11 万名同事，是全球糖果、宠物护理等行业的领导者，拥有众多世界知名品牌，包括了德芙、士力架、M&M's、玛氏箭牌、脆香米、皇家、宝路、伟嘉等。玛氏中国成立于 1989 年，目前共约 1 万人，除了玛氏箭牌糖果、玛氏宠物护理、皇家宠物食品、玛氏食品等几大事业部外，玛氏全球共享服务中心的亚太中心总部也坐落在玛氏中国广州。

玛氏全球共享服务中心 (Mars Global Services) 成立于 2010 年，是玛氏公司的跨事业部中心组织，与玛氏企业各大事业部协同工作。玛氏全球共享服务中心采用共享服务中心的业务架构，为各业务单元提供业务流程设计、梳理及执行的一体化服务，业务范围包括数字化 (Digital Technology)、人力资源、采购、分析、财务和实验室六个方向。目前在中国、美国、欧洲、俄罗斯等国家和地区都有设立。

在玛氏中国，人事共享服务中心被命名为 MyP&O (People & Organization)，这个团队成立于 2016 年，是玛氏全球第一个成立的人力资源共享服务中心，在玛氏内部一直作为标杆存在，这个团队不仅为中国、澳大利亚、新西兰三大区域提供日常的人力资源一站式服务，还承担着玛氏中国人力资源数字化转型与运营的任务，以及为玛氏全球人力资源共享服务开拓、测试创新项目的重要职责。电子签便是这些创新与探索的其中一项。

#### ▶ 源于业务痛点：上线电子签的契机与目的

2018 年下半年开始，玛氏中国内部进行了较大规模的组织架构调整，即玛氏巧克力事业部与箭牌合并后的组织整合。这涉及到企业



内数千人的合同续签、新签，意味着要花费大量的人力、物力完成手工重复操作的文档工作，给当时的 MyP&O 项目组带来了极大的挑战，这便成为了上线电子签的重要契机点。在与全球总部进行了沟通并获得认可后，电子签的本地部署工作于 2019 年正式启动。

## ▶ 选择合作伙伴：供应商选择考量因素

对于玛氏中国而言，在选择电子签供应商时，会重点考量的因素主要有三点：

- **可靠度**：即资金链是否较为稳定，是否可以提供持续、稳定的服务；
- **专业性**：当企业在应用电子签遇到困难和问题时，是否有足够的专业能力帮助企业解决；
- **客户导向**：即希望供应商能够站在业务的角度去设计相应的系统及功能，更好地和业务流程、需求进行结合。

联合法务、IT、财务、业务等多个部门，针对供应商的资质、技术水平、服务延续性等方面评估后，玛氏中国最终选择了数字认证作为合作伙伴。

## ▶ 疫情催生改变：电子签优化、推广与普及

### ● 促使用户体验的优化

电子签上线之初是一个独立的平台，疫情期间为了更好地提升各同事在使用电子签时的体验度，玛氏中国将入离职时会涉及到的各类合同文档、签署功能深度整合进小程序中，同事们可以在同一个小程序端完成签署，不需要再跳转至其它页面。端到端的全线上流程有效地优化了用户体验。

### ● 员工接受度更高

疫情期间，玛氏中国充分响应国家的抗疫政策，在企业内实行了居家办公的制度，复工初期也仍保持 50% 到岗率，在这样的情况下，原本需要盖章的纸质合同签订十分不便，尤其对于部分已经离职并且下一份工作马上要入职的同事而言，原本纸质的离职证明未必能及时到手，同事对于电子签的需求也更为迫切。

在这样的背景下，企业内大部分人事相关的合同与文档均尽可能地实现了电子化，同事在感受到线上化带来的便捷后，逐渐打消了对电子合同与文档的顾虑与不信任，接受度得到了进一步的提升。

### ● 应用面更广

电子签最初是在玛氏中国的人力资源部门进行应用的，在疫情期间为企业提升了效率，创造了诸多便利后也逐渐影响至其他诸如法律、财务部门，这些部门也陆续向人力资源部门提出需求，希望能够借助电子签平台获得更好的业务体验。电子签在企业内辐射的领域也变得更加广泛了。

## ▶ 有效落地实施：平衡“一致性与差异性”

### ● 玛氏中国与玛氏全球

在电子签上线初期，对于玛氏全球总部而言，合同的电子版扫描件在当地已被视为具有法律效力，而扫描件在中国本土并不具备法律效力。因此，所有的电子签文档并未同步至总部平台，双方的数据一致性、同步性存在一定提升的空间。随着双方不断地沟通与磨合，以及借助人数据系统更新的契机，未来玛氏中国的电子签合同可以直接上传至全球统一的 APP，免去手动上传的流程。

### ● 玛氏中国总部与国内各个地区

虽然玛氏在中国地区已经默认所有需要公司盖章或者同事签署的文档统一使用电子签出具文档，但是由于国内各个城市尤其是偏远地区对于电子签的认知度仍存在差异性，对于这样的差异玛氏充分尊重，所以同事若有需要可以在工单系统上提出需求，再出具一份纸质版的文件。

## ▶ 电子签的未来：在玛氏内，在市场中

### ● 仍待完善之处

- + 虽然在企业内同事们已经对于电子签有了较高的接受度，但是在具体使用过程中人力资源部门仍会收到较多的咨询，如：是否可以重复使用？文档里有一个章的情况下是否还需要找公司再次盖章？因此未来关于电子签如何更好地使用可能还需要进一步做好宣传、培训工作；
- + 玛氏作为一家快消品行业公司，有大量的下游经销商，他们对于电子签的认可和使用的可能未必与玛氏同步，这会影响到玛氏和这些企业之间的对接，因此还有赖于市场对电子签认可度的不断提升；
- + 玛氏内各个部门的业务流程均存在较大差异，当前在尝试广泛应用电子签时采用的方式仍是深度定制化的，若未来企业内多个部门均考虑长期应用电子签，则需要 IT 部门再去进行较为整体的规划，完善使用环境和架构。

### ● 电子签未来发展趋势

结合国家当前的政策导向，电子签在当下的接受度也会越来越高。从劳动力市场看来，电子签在未来也将持续成为热点。现在无论是用工模式还是工作模式都越来越灵活，企业和市场对于电子签的需求度也会更高。因此，电子签的趋势必然是不可逆的。随着越来越多的企业开始应用电子签，整个市场和行业也会积累更多经验，逐渐趋向成熟。

## □ 滴滴出行：由点及面、循序渐进应用电子签



高鑫 人力资源共享服务中心经理 滴滴出行

### ▶ 业务背景

滴滴出行是卓越的一站式移动出行和生活平台，在亚洲、拉美和澳洲为超过 5.5 亿用户提供出租车、快车、专车、豪华车、公交、代驾、企业级、共享单车、共享电单车、汽车服务、外卖、支付多元化的服务。滴滴出行平台上，有数千万车主及司机获得灵活的工作和收入机会，年运送乘客超过 100 亿人次。

滴滴出行致力于与监管部门、出租车行业、汽车产业等伙伴积极协作，以人工智能技术推动智慧交通创新，解决全球交通、环保和就业挑战。公司将持续致力于提升用户体验，创造社会价值，建设安全、开放、可持续的未来移动出行和生活服务新生态。



### ▶ 数字化背景

滴滴出行于 2016 年着手搭建人力资源共享服务中心，至今走过近 5 个年头，无论是运营还是流程均已较为成熟。另外，滴滴出行身处互联网行业，员工平均年龄趋于年轻化，对于新事物的接受度、学习敏锐度均较高。这些都为电子签的顺利上线应用奠定了坚实的基础。

### ▶ 期望解决的痛点

- **节约沟通成本**：滴滴出行目前国内共有约 1 万名员工，分布于全

国各地。对于合同的签署来说，存在很多需要远程办理的情况，大量员工在签署时容易出现各种问题，如：签署内容有误、签署方式错误等，需要多次、反复沟通及确认。无形中需要大量的沟通成本，沟通效率也较低。而电子签的应用一方面通过电子化的形式，能有效规范员工的签署动作，另一方面也减少了因远程办理导致的各种沟通成本；

- **节约物料成本**：纸质版合同涉及到的费用包括纸张费用、打印费用、快递费用等。而电子签使滴滴出行人事服务全流程转为无纸化线上签署，更加绿色、环保。

### ▶ 疫情对电子签上线所带来的影响

在疫情之前，滴滴出行就已经开始对电子签这一数字化工具开展了各方面的调研工作。但是，对于电子签的合法性仍存在一定的顾虑。

疫情发生后，员工对远程办公、无接触办理人事服务的迫切需求，以及政府相继出台鼓励电子签的政策等，均为滴滴出行电子签项目的上线起到了加速器作用。

### ▶ 各场景分期落地，循序渐进

滴滴出行的电子签项目落地共分为两期进行，每一期均有不同的侧重点：

- **一期**：一期阶段主要根据业务场景决定了电子签优先应用的业务。经过内部的考量，滴滴出行最终决定将“入职”作为电子签初次上线应用的场景。因为就所有场景而言，入职是最典型的流程场景，相对于其他场景而言，投入产出比较高。目前滴滴出行已经完成了一期的建设，进入了二期阶段；
- **二期**：在这一阶段滴滴出行希望将员工“入、离、调、转”中所涉及的手续性事务流程均以电子签的方式实现，从而借助电子签达成人力资源的全生命周期管理。



### ▶ 供应商选择考量点

电子签在人力资源领域已经有了较为成熟的应用，但供应商的服务能力与水平却参差不齐。因此，滴滴出行在选择供应商时非常重视其在人力资源领域的专业度及相关的客户案例。这样在人力资源相关场景遇到问题时，供应商能够有较为丰富的解决经验。经过严格的考核后，滴滴出行最终选择了数字认证作为服务商，共建人力资源电子签章签署平台。

### ▶ 未来展望

疫情促进了电子签的发展，结合近期疫情趋于“常态化”，电子签无疑是这样背景之下的一种较好的解决方案，也使得人力资源从业者的日常工作更加便捷、高效。

## □ 万达集团：借助电子签做好员工的远程人事服务



张广聪 人力资源管理中心综合部副总经理 万达集团

### ▶ 企业背景

万达集团创立于 1988 年，经过 30 年发展，已成为以现代服务业为主的大型跨国企业集团。万达是世界领先的不动产企业、世界领先的影视企业、世界领先的体育企业、世界领先的儿童产业企业。万达广场、万达影城、万达酒店、万达文化旅游城、万达宝贝王成为中国知名品牌。



### ▶ 电子签上线背景

万达作为一家全国性的大型集团，希望将绝大部分涉及人力资源的服务均以线上、远程的形式完成。其中，入职、离职所涉及到的合同、协议的签署，便是一个重要的人力资源场景，因此上线电子签成为了“必经之路”。

万达于 2019 年底开始着手考虑电子签的应用，并于 2020 年初正式上线。疫情对于电子签的推广和落地起到了较大的促进作用。

### ▶ 疫情对于电子签上线带来的影响

原本企业 HR 对于电子签的使用、功能仍较为陌生，需要一段时间来适应，而面对突如其来的疫情，企业需要快速实现复工复产，在这样的背景下，万达快速完成了对电子签从认识、接受到灵活使用。HR 在使用电子签的过程中，也真切体验到了电子签所带来的便利与

效率提升。对于公司而言，电子签的应用可以减少快递成本、提高企业人事效率、方便合同的保存与查找；对于员工而言，使用电子签可以简化入职手续、避免多次签字、随时可查阅查询等。上线电子签是企业 and 员工的“双赢”之举，而疫情让大家更快地意识到了这一点。

### ▶ 供应商选型考量点

- 能否搭建人力资源部门全模块、企业全业务链的电子签平台；
- 在本地化部署的过程中，确保数据的安全性。

在综合考量后，万达集团最终选择了数字认证进行合作。相比较而言，此家供应商拥有经验丰富的咨询和服务团队，有众多大型企业成功的电子签实践案例可参考。

### ▶ 前期内部推广与宣传

为使电子签在企业内更好地被接受，万达在上线前采取了多种推广与宣传的措施：

- 万达旗下有多条业务线，其流程、需求均有一定的差异性。为了使电子签能更好地满足各个业态的需求，人力资源部门在前期通过调研的方式广泛收集多方需求，从而确定最终的用户使用界面、流程；
- 邀请各业态同事共同参与，从上至下推动其落地应用；
- 组织专题培训、讨论会，过程中邀约供应商相关人员进行专业讲解与培训；
- 邀约员工共同参与测试环节，测试内容包括界面友好度、面部识别流畅度等，从而为体验的优化提供依据；
- 组建专题微信群，并且让各个业务部门负责人参与进来，有任何问题可以及时在群里进行反馈，这也有助于人力资源部门在未来不断地迭代优化。

## ▶ 电子签应用场景

目前，万达更多的是在人员的入职、离职场景中应用了电子签。但电子签的可能性远不止于此，除人力资源领域外，万达在疫情期间也发现电子签可以用于签署个人健康声明等防疫相关文件，这是电子签在万达全新的应用与尝试。

另外，万达未来也希望能将电子签进一步应用至各业态，在全集团层面进行推广。



## ▶ 现存挑战与问题

- 目前电子签的技术虽然较为成熟，但不同地方城市的认可度仍会存在差异化，在办理相关事宜时部分政府部门对于电子签接受度较低，因此在某些情况下仍需要签署纸质版合同；
- 万达是一家全国性的大型集团公司，其分支机构基本涵盖了所有三四线城市。这些城市对于劳动合同的要求差异性很大。如部分地区对于劳动合同的格式有固定要求，用人单位不可以自行印刷、签署，并且必须是纸质版。这也给企业电子签的全面推广和统一管理带来了一定的挑战。

## ▶ 电子签应用成果

- 目前电子签已经覆盖了3万余名员工，截至年底前将覆盖全集团约6万名员工；
- 从开始配置模板到发起签署、员工完成签署、调取至企业前端，再到电子签文件自动返还给员工，整个流程对比原有流程，节约了近90%的时间；
- 万达作为一家大型集团，应用电子签后，除了时间方面的效率提升，物料成本、沟通成本也得到了极大的节约，经测算一年减少上百万的管理费用。

## ▶ 电子签未来应用趋势

虽然目前电子签仍存在部分政府部门、部分地区认知不足的问题，但结合近期若干政策文件及政策导向，电子签的应用未来必然会成为一种趋势。无论是政府还是企业都在逐步提升对其的接受度，也在着手解决现有的问题。

## 专家访谈

### □ 数字认证：电子签的市场应用现状及未来趋势



黄泽君 企业事业部总经理 北京数字认证股份有限公司

#### ▶ 市场认知现状如何？

在人力资源业务领域，近两三年企业对电子签应用的了解和接受程度已经越来越高。大型企业在电子签的应用方面往往走在前列，这些企业的业务分布在全国各地，对人力资源共享服务中心的建设、数字化转型也较为重视，因此对业务开展的线上化有着较为迫切的需求，而电子签便是其中的重要一环。随着越来越多大型企业应用电子签形成示范效应，整个市场对于电子签的认知也逐步成熟，更多的企业想要尝试使用电子签，而疫情的出现更是助推了这一趋势。

#### ▶ 企业应用电子签是否有一定的“门槛”？

企业若要在人力资源领域实现电子签的应用，其实并没有过高的“准入门槛”，只是对于不同类型的企业而言实现的路径会有所不同：

- 对于小微企业来说，签署量往往不大，企业可以采用 SaaS 类的服务去实现电子签的应用；
- 对于中大型企业来说，尤其是已经搭建人力资源共享服务中心的企业来说，已经较好地实现了数字化转型，信息化基础建设水平较高，因此更关注如何让人力资源从业人员从繁琐的事务中解放出来，将时间与精力投入到更高附加值的工作中去。所以这些企业不妨自建电子签平台，借助业务系统或 IT 系统实现业务的线上流转，通过数据接口，实现和电子签平台的对接，这样便可完成全流程的电子化签署，也达到了企业借人力资源共享服务中心释放人力、降本增效的目的。

#### ▶ 企业应用电子签前的顾虑点通常是什么？

绝大多数 IT 系统厂商均能够实现业务全流程的无纸化或者数字化，但电子签的特殊性在于其涉及契约双方签署的动作，这便牵涉到法律问题。因此企业在应用电子签前，考虑最多的问题之一便是：电子化的文件、合同、协议签署后，是否跟传统的签字、盖章有同等的法律效力？从法律的角度来说，我国现在已经有《电子签名法》，该法律条文明确了可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。另外，在今年电子签名被包括人力资源和社会保障部、最高人民法院、国家发改委、公安部等多个官方机构认可。当然除此之外，企业可能还会关注电子签的易用性、市场上现有的供应商是否可靠等问题。

#### ▶ 企业在选择供应商时的关注点有哪些？

企业在选择供应商时较为关注的因素主要包括：

- 由于法律问题是企业在线上电子签时顾虑最大的问题之一，因此在选择供应商时也常常会重点考察，如：供应商在解决法律问题时是否可靠？是否能够长期提供法律方面的支持？背景资质是否过硬等等；
- 企业还会较为关注的便是供应商在人力资源领域是否有丰富的实践经验，是否有最佳实践可供参考；
- 对于部分大型企业来说，还会关注供应商在场景、流程上的定制开发能力或服务能力。

## ▶ 电子签可以应用的场景有哪些？

电子签可以覆盖几乎所有人力资源场景，即入、招、调、转、离各个场景。当然结合实际情况，企业往往在诸如证明类的文件签署、入职、offer 发放等相对而言复杂度不高、电子签上线后见效快的场景率先应用。

当然除了人力资源场景，不少企业还会进一步尝试在其它业务领域进行电子签的应用，如供应链、经销商等。所以电子签可以有所发挥的领域十分广泛，企业可以充分探索、发挥其价值。

## ▶ 如果出现法律纠纷，有哪些可能的解决方案？

首先从服务上来说，数字认证会提供签署后所有事务的全流程支持，包括法律风险的处理，法律相关纠纷的处理等。其次，数字认证能提供的关于法律纠纷处理的解决方案主要可分为 3 种：

- **提供电子签名的验证报告。**当企业出现纠纷或需要立案时，作为辅助材料提交给相关的仲裁机构或司法机关；
- **提供公证。**数字认证和公证机构已达成合作，若有需要，企业可采用公证的方式，与此同时数字认证可出具公证书，提供给司法机关和仲裁机构；
- **提供电子数据司法鉴定报告。**若法院或执法机构提出需要进行电子数据司法鉴定，数字认证可以联合电子数据鉴定中心，将相关证据提交给司法鉴定中心，出具司法鉴定报告，然后供司法机关采用。

## ▶ 目前电子签的应用仍存在的挑战与问题有哪些？

虽然大家在逐步接受电子签，但是在部分传统企业或者信息化建设较为薄弱的企业，应用电子签可能需要对企业整个业务流程有较大的改变甚至是重构，这样较大的调整让不少企业会“望而却步”，因此在这些企业推行电子签仍有较长的道路要走。

另外，虽然目前电子签的合规性有了一定的保证，但是市场上仍缺乏相应的法律纠纷判例，这也会成为很多企业应用电子签时较大的顾虑。

最后，对于大型企业来说，常常有部分员工分布在较为偏远的地区，这些地区的司法体系对于电子签的认知仍较为滞后。为了让电子签更好地普及和方便企业统一的管理，数字认证会建议企业可以在一二线城市先进行推广和局部试用。而在三四线城市，数字认证会和企业共同协作，至当地的法院或仲裁机构进行沟通和协商，也会向当地企业分享电子签的实践经验，促进大家更快地接受电子签。

## ▶ 疫情给电子签的应用带来了哪些影响？

### ● 内动力 + 外动力

疫情期间，为了减少疫情传播的风险，企业中大量线下场景不得不转为线上。以电子签为例，很多企业在疫情发生前会保持一种观望或者犹豫的态度。在疫情的影响下，电子签更快地被“提上日程”，甚至能在疫情期间快速落地。因此，在疫情之下，企业线上化的需求更为迫切，这是给企业的“内动力”所带来的影响。

另外便是疫情期间，人力资源和社会保障部专门发文和召开新闻发布会鼓励企业应用电子签，并且提倡企业在进行毕业生招聘工作时采用线上化的方式，这是疫情给企业“外动力”所带来的影响。

### ● 电子签未来发展趋势如何？

即使没有疫情的影响，在企业数字化成熟度越来越高的今天，电子签的应用也呈现出了稳步增长的趋势，疫情更是促使应用电子签的企业数量有了一个爆发式的增长。在未来三到五年之内，市场需求仍会较为“火热”，这将会是个广阔的市场，有大量仍需探索和开拓之处。因此无论对于企业还是厂商，这都会是电子签发展的“黄金时间段”。



## 参调样本

参调企业所处的行业 (N=203)

选项	数量	比重
制造业	49	24.14%
汽车及零配件	26	12.81%
IT/ 软硬件服务 / 电子商务 / 因特网运营	15	7.39%
制药 / 生物工程 / 医疗设备 / 器械	14	6.90%
房地产开发 / 建筑工程 / 装潢 / 设计	11	5.42%
快速消费品 ( 食品 / 饮料 / 化妆品 )	9	4.43%
银行 / 保险 / 证券 / 投资银行 / 风险基金	9	4.43%
批发 / 零售	7	3.45%
通信 / 电信运营 / 网络设备 / 增值服务	7	3.45%
中介 / 咨询 / 猎头 / 认证	7	3.45%
航天 / 航空 / 能源 / 化工	5	2.46%
家电	5	2.46%
电子技术 / 半导体 / 集成电路	5	2.46%
交通 / 运输 / 物流	4	1.97%
教育 / 培训 / 科研 / 院校	4	1.97%
餐饮 / 娱乐 / 旅游 / 酒店 / 生活服务	4	1.97%
贸易 / 进出口	4	1.97%
农业 / 渔业 / 林业	2	0.99%
仪器仪表 / 工业自动化	2	0.99%
机械 / 设备 / 重工	2	0.99%
医疗 / 护理 / 保健 / 卫生	2	0.99%
物业管理 / 商业中心	2	0.99%
服装 / 纺织 / 皮革	2	0.99%
家具 / 工艺品 / 玩具	1	0.49%
其他	5	2.46%

参调企业规模 (N=203)

选项	数量	比重
100 人以下	13	6.40%
100 人到 499 人	35	17.24%
500 人到 999 人	30	14.78%
1,000 人到 2,499 人	41	20.20%
2,500 人到 4,999 人	32	15.76%
5,000 人到 9,999 人	27	13.30%
10,000 人及以上	25	12.32%

参调企业是否为上市公司 (N=203)

选项	数量	比重
是	92	45.32%
否	111	54.68%

参调企业性质 (N=203)

选项	数量	比重
外商独资企业	97	47.78%
中外合资企业	28	13.79%
国有企业	18	8.87%
中国私营及民营企业	57	28.08%
多种所有制混合 ( 包含外资资本 )	2	0.99%
多种所有制混合 ( 不包含外资资本 )	1	0.49%

# 智享会人力资源实践研究院

## 研究院介绍与定位

智享会人力资源实践研究院关注人力资源热点话题，每年为智享会会员呈现 24 份研究报告。

- ◆ 数量：全年 24 份研究报告，涵盖人力资源各模块的热点话题。
- ◆ 类型：针对不同人力资源热点问题，采用不同的研究方法并产出不同类型的报告
  - Benchmarking (数据对标)：针对市场的热点问题，以数据对标为主的调研研究
  - Practice Mapping (实践地图)：梳理、总结和归纳人力资源某一特定领域最佳实践的研究报告
  - Blue Print (行动蓝图)：针对某一人力资源实践领域，提供模型、体系及步骤性指导的调研研究
  - Trends Exploration (趋势探索)：聚焦人力资源行业趋势性话题，提供趋势解析与洞察以及行动指南的调研研究
  - Deep Topic (深度话题)：深度话题研究，主要针对更为聚焦和精专的话题
- ◆ 定位：客观、前沿、落地、专业
- ◆ 人员：10+ 位全职专业资深顾问，多年致力于人力资源行业性研究。

## 广受行业赞誉的旗舰报告

- ◆ **招聘**
  - 招聘技术路线与效能提升研究报告
  - 企业校园招聘实践调研报告
  - 企业入职管理与培训管理实践调研报告
  - 社交媒体与人才招聘调研研究
  - ……
- ◆ **人才发展与培训**
  - 企业移动学习项目调研报告
  - 企业内部讲师团队搭建与培养调研研究
  - 中国企业国际化人才发展与培养实践研究
  - ……
- ◆ **薪酬福利**
  - 企业员工健康福利与健康管理调研报告
  - 企业高管福利管理与实践调研研究
  - 企业弹性福利管理与实践调研研究
  - ……
- ◆ **信息技术**
  - 人力资源共享服务中心研究报告
  - AI 技术在人力资源领域的发展与应用研究
  - 离职风险管理与流动预测研究报告
  - 人力资源数字化转型调研研究
  - People Analytics 的发展与应用研究
  - 人力资源信息化管理调研研究
  - ……
- ◆ **其他**
  - 弹性工作制与灵活用工研究报告
  - HRBP 能力发展提升研究
  - 变革沟通管理实践调研研究
  - 企业绩效管理改善与优化调研报告
  - 企业工厂蓝领员工管理状况调研报告
  - ……



## 关于人力资源智享会

### 截止至 2020 年 6 月 30 日：

- 智享会付费会员企业超过 3800 家
- 遍布 20 个行业门类和超过 60 个行业大类
- 其中本土领先企业约占 60%，外资企业约占 40%
- 已经进入中国的世界 500 强和全球 2000 强企业中，超过 90% 的企业正在享受智享会的各项服务
- 注册会员代表中，人力资源总监及以上级别占 24.1%，人力资源经理级别占 54.9%
- 人力资源智享会 (HREC) 每年举办超过 200 场会员专享活动，包括：近 40 场大型年会与展示会
- 70+ 场空中课堂和网络会议
- 14 场标杆企业实地探访活动
- 超过 100 场人力资源专业培训与各类版权课程
- 人力资源价值大奖以及人力资源供应商价值大奖
- 人力资源智享会 (HREC) 旗下双月刊《HR Value》杂志，读者人数超 3 万名
- 人力资源智享会 (HREC) 每年出版超过 24 份研究报告
- 人力资源智享会 (HREC) 每年邀约、采访并撰写超过 200 个企业实践案例
- 人力资源智享会 (HREC) 旗下“供应商采购指南 (The Purchasing Guide)”集合了市场上兼具知名度和美誉度的近 200 家人力资源服务商帮助人力资源从业者在采购服务时，节省时间，降低风险



#### 欲了解更多详情

电话:021-60561858 传真:021-60561859

智享会官方网站[www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)

智享会官方微博:<http://weibo.com/hrec>

智享会微信公众账号:HRECChina



## 数字认证 关于北京数字认证股份有限公司

北京数字认证股份有限公司（简称“数字认证”）成立于2001年，是北京市国有资产经营控股有限公司控股的国有企业，是国内领先的网络信任与数字安全服务提供商。公司2016年在深交所上市，被誉为“中国电子认证第一股”（股票代码：300579）。

数字认证以“共建可信任的数字世界”为愿景，以密码技术为核心驱动力，经过十九年的发展，已成为网络安全领域知名厂商。作为国家高新技术企业、电子认证行业龙头企业，公司建立了产品与服务有机结合的一体化网络信任解决方案，为政府、医疗卫生、金融、教育、交通、大型企业等行业客户提供服务。

数字认证基于密码技术，为企业客户提供符合《电子签名法》的可靠电子签名，并以此为核心，形成了涵盖“实名认证身份鉴别、数字证书颁发、电子合同服务、合同签署服务、数据存证保全、司法举证服务”等具备法律效力的、一体化的电子合同解决方案，在安全可靠、合法合规的基础上，助力企业实现数字化转型的目标。

目前，数字认证提供的电子合同服务，已在万科、融创、腾讯、京东、滴滴出行、玛氏、屈臣氏等诸多500强企业人力资源场景得到成功应用，是业内公认的“500强企业信任之选”。



### 联系我们

官网：[www.bjca.cn](http://www.bjca.cn)

电话：400-9197-888

邮箱：[market@bjca.org.cn](mailto:market@bjca.org.cn)

地址：北京市海淀区北四环西路68号左岸工社15层



# 疫情之后人力资源新常态——电子签的实践与应用

---

The New Normal in HR After COVID-19: The Practice of E-signature