



朗新2012期刊5月



# 春暖花开

Long Shine

世界上有一种最美的声音，  
那就是母亲的呼唤。

— 但丁

世界上的一切光荣和骄傲，  
都来自母亲。

— 高尔基



# 目 录

<b>【行业新闻】</b> .....	3
事业单位将完成分类改革 .....	3
职工看病可享“二次报销” 报销比例达 80%.....	9
国税总局：出差交通费和餐费补贴报销免征个税 .....	11
北京 2012 年职工社保最低缴费基数 1869 元 .....	12
居民健康卡将全国通用 .....	13
<b>【朗新动态】</b> .....	15
朗新助中国教育服务领导品牌 .....	15
——安博教育插上管理腾飞翅膀 .....	15
朗新助亚太地区最专业的 BPO 提供商 .....	16
——九五太维创建人力资源管理新模式 .....	16
朗新亮相“2012 年度中国联络中心与 BPO 产业大会” .....	17
最大的非国有制的血浆生物医药制品公司 .....	18
——泰邦生物签约朗新 .....	18
<b>【专家解析】</b> .....	22
如何管理知识型员工 .....	22
——技术人员技能等级模型建构方法与应用 .....	22
<b>【节日祝福】</b> .....	28
一起祝福最亲爱的妈妈 .....	28

## 【行业新闻】

### 事业单位将完成分类改革

新华社北京 4 月 16 日电 中共中央 国务院关于分类推进事业单位改革的指导意见

(2011 年 3 月 23 日)

为全面贯彻落实党的十七大和十七届二中、三中、四中、五中全会精神，推动公益事业更好更快发展，不断满足人民群众日益增长的公益服务需求，现就分类推进事业单位改革提出如下意见。

#### 一、改革的重要性和紧迫性

1. 事业单位是经济社会发展中提供公益服务的主要载体，是我国社会主义现代化建设的重要力量。改革开放特别是党的十六大以来，各地区各有关部门积极探索事业单位改革，不断创新事业单位体制机制，稳步推进教育、科技、文化、卫生等行业体制改革，积累了有益经验，取得了明显成效，为进一步推进改革奠定了基础。事业单位提供公益服务总量不断扩大，服务水平逐步提高，在促进经济社会发展、改善人民群众生活方面发挥了重要作用。

2. 当前，我国正处于全面建设小康社会的关键时期，加快发展社会事业、满足人民群众公益服务需求的任务更加艰巨。面对新形势新要求，我国社会事业发展相对滞后，一些事业单位功能定位不清，政事不分、事企不分，机制不活；公益服务供给总量不足，供给方式单一，资源配置不合理，质量和效率不高；支持公益服务的政策措施还不够完善，监督管理薄弱。这些问题影响了公益事业的健康发展，迫切需要通过分类推进事业单位改革加以解决。

3. 分类推进事业单位改革，是深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求，是推进政府职能转变、建设服务型政府的重要举措，是提高事业单位公益服务水平、加快各项社会事业发展的客观需要。必须从改革开放和社会主义现代化建设全局的高度，充分认识分类推进事业单位改革的重大意义，切实增强责任感和紧迫感，坚定不移地把这项改革推向深入。

#### 二、改革的指导思想、基本原则和总体目标

4. 指导思想。高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照政事分开、事企分开和管办分离的要求，以促进公益事业发展为目的，以科学分类为基础，以深化体制机制改革为核心，总体设计、分类指导、因地制宜、先行试点、稳步推进，进一步增强事业单位活力，不断满足人民群众和经济社会发展对公益服务的需求。

5. 基本原则。坚持以人为本，把提高公益服务水平、满足人民群众需求作为出发点和落脚点；坚持分类指导，根据不同类别事业单位的特点，实施改革和管理；坚持开拓创新，破除影响公益事业发展的体制机制障碍，鼓励进行多种形式的探索和实践；坚持着眼发展，充分发挥政府主导、社会力量参与和市场机制的作用，实现公益服务提供主体多元化和提供方式多样化；坚持统筹兼顾，充分发挥中央和地方两个积极性，注意与行业体制改革、政府机构改革等相衔接，妥善处理改革发展稳定的关系。

6. 总体目标和阶段性目标。到 2020 年，建立起功能明确、治理完善、运行高效、监管有力的管理体制和运行机制，形成基本服务优先、供给水平适度、布局结构合理、服务公平公正的中国特色公益服务体系。今后 5 年，在清理规范基础上完成事业单位分类，承担行政职能事业单位和从事生产经营活动事业单位的改革基本完成，从事公益服务事业单位在人事管理、收入分配、社会保险、财税政策和机构编制等方面改革取得明显进展，管办分离、完善治理结构等改革取得较大突破，社会力量兴办公益事业的制度环境进一步优化，为实现改革的总体目标奠定坚实基础。

### 三、科学划分事业单位类别

7. 清理规范现有事业单位。对未按规定设立或原承担特定任务已完成的，予以撤销。对布局结构不合理、设置过于分散、工作任务严重不足或职责相同相近的，予以整合。

8. 划分现有事业单位类别。在清理规范基础上，按照社会功能将现有事业单位划分为承担行政职能、从事生产经营活动和从事公益服务三个类别。对承担行政职能的，逐步将其行政职能划归行政机构或转为行政机构；对从事生产经营活动的，逐步将其转为企业；对从事公益服务的，继续将其保留在事业单位序列、强化其公益属性。今后，不再批准设立承担行政职能的事业单位和从事生产经营活动的事业单位。

9. 细分从事公益服务的事业单位。根据职责任务、服务对象和资源配置方式等情况，将从事公益服务的事业单位细分为两类：承担义务教育、基础性科研、公共文化、公共卫生及基层的基本医疗服务等基本公益服务，不能或不宜由市场配置资源的，划入公益一类；承担高等教育、非营利医疗等公益服务，可部分由市场配置资源的，划入公益二类。具体由各地结合实际研究确定。

#### **四、推进承担行政职能事业单位改革**

10. 严格认定标准和范围。根据国家有关法律法规和中央有关政策规定，按照是否主要履行行政决策、行政执行、行政监督等职能，从严认定承担行政职能的事业单位。

11. 区分不同情况实施改革。结合行政管理体制改革和政府机构改革，特别是探索实行职能有机统一的大部门体制，推进承担行政职能事业单位改革。涉及机构编制调整的，不得突破政府机构限额和编制总额，主要通过行政管理体制和政府机构改革中调剂出来的空额逐步解决。对部分承担行政职能的事业单位，要认真梳理职能，将属于政府的职能划归相关行政机构；职能调整后，要重新明确事业单位职责、划定类别，工作任务不足的予以撤销或并入其他事业单位。对完全承担行政职能的事业单位，可调整为相关行政机关的内设机构，确需单独设置行政机构的，要按照精简效能原则设置。已认定为承担行政职能、但尚未调整到位的事业单位，在过渡期内继续按照现行法律法规和政策规定履行职责，使用事业编制且只减不增，人事、财务、社会保险等依照国家现行政策规定实施管理。

#### **五、推进从事生产经营活动事业单位改革**

12. 推进转企改制。周密制定从事生产经营活动事业单位转企改制工作方案，按照有关规定进行资产清查、财务审计、资产评估，核实债权债务，界定和核实资产，由同级财政部门依法核定国家资本金。转制单位要按规定注销事业单位法人，核销事业编制，进行国有资产产权登记和工商登记，并依法与在职职工签订劳动合同，建立或接续社会保险关系。事业单位转企改制后，要按照现代企业制度要求，深化内部改革，转变管理机制，并依照政企分开、政资分开的原则，逐步与原行政主管部门脱钩，其国有资产管理除国家另有规定外，由履行国有资产出资人职责的机构负责。

13. 完善过渡政策。为平稳推进转制工作，可给予过渡期，一般为5年。在过渡期内，对转制单位给予适当保留原有税收等优惠政策，原有正常事业费继续拨付。在离退休待遇方

面，转制前已离退休人员，原国家规定的离退休费待遇标准不变，支付方式和待遇调整按国家有关规定执行；转制前参加工作、转制后退休的人员，基本养老金的计发和调整按照国家有关规定执行，保证离退休人员待遇水平平稳衔接。在医疗保障方面，离休人员继续执行现行办法，所需资金按原渠道解决；转制前已退休人员，转制后继续按规定享受职工基本医疗保险、补充医疗保障等待遇。有条件的转制单位，可按照有关规定为职工建立补充医疗保险和企业年金。要进一步做好离退休人员的服务管理工作。

## 六、推进从事公益服务事业单位改革

14. 明确改革目的。强化事业单位公益属性，进一步理顺体制、完善机制、健全制度，充分调动广大工作人员的积极性、主动性、创造性，真正激发事业单位生机与活力，不断提高公益服务水平和效率，促进公益事业大力发展，切实为人民群众提供更加优质高效的公益服务。

15. 改革管理体制。实行政事分开，理顺政府与事业单位的关系。行政主管部门要加快职能转变，创新管理方式，减少对事业单位的微观管理和直接管理，强化制定政策法规、行业规划、标准规范和监督指导等职责，进一步落实事业单位法人自主权。对面向社会提供公益服务的事业单位，积极探索管办分离的有效实现形式，逐步取消行政级别。对不同类型事业单位实行不同的机构编制管理，科学制定机构编制标准，合理控制总量，着力优化结构，建立动态调整机制，强化监督管理。

16. 建立健全法人治理结构。面向社会提供公益服务的事业单位，探索建立理事会、董事会、管委会等多种形式的治理结构，健全决策、执行和监督机制，提高运行效率，确保公益目标实现。不宜建立法人治理结构的事业单位，要继续完善现行管理模式。

17. 深化人事制度改革。以转换用人机制和搞活用人制度为核心，以健全聘用制度和岗位管理制度为重点，建立权责清晰、分类科学、机制灵活、监管有力的事业单位人事管理制度。加快推进职称制度改革。对不同类型事业单位实行分类人事管理，依据编制管理办法分类设岗，实行公开招聘、竞聘上岗、按岗聘用、合同管理。

18. 深化收入分配制度改革。以完善工资分配激励约束机制为核心，健全符合事业单位特点、体现岗位绩效和分级分类管理要求的工作人员收入分配制度。结合规范事业单位津贴补贴实施绩效工资，进一步做好义务教育学校、公共卫生与基层医疗卫生事业单位实施绩效

工资工作；对其他事业单位按照分类指导、分步实施、因地制宜、稳慎推进的原则，实施绩效工资。各地区各部门要根据改革进程，探索对不同类型事业单位实行不同的绩效工资管理办法，分步实施到位。完善事业单位工资正常调整机制。

19. 推进社会保险制度改革。完善事业单位及其工作人员参加基本养老、基本医疗、失业、工伤等社会保险政策，逐步建立起独立于单位之外、资金来源多渠道、保障方式多层次、管理服务社会化的社会保险体系。事业单位工作人员基本养老保险实行社会统筹和个人账户相结合，养老保险费由单位和个人共同负担，个人缴费全部记入个人账户。养老保险基金单独建账，实行省级统筹，基本养老金实行社会化发放。实行“老人老办法、新人新制度、中人逐步过渡”，对改革前参加工作、改革后退休的人员，妥善保证其养老待遇水平平稳过渡、合理衔接，保持国家规定的待遇水平不降低。建立事业单位工作人员职业年金制度。统筹考虑企业、事业单位、机关离退休人员养老待遇水平。

20. 加强对事业单位的监督。建立事业单位绩效考评制度，考评结果作为确定预算、负责人奖惩与收入分配等的重要依据。加强审计监督和舆论监督。面向社会提供公益服务的事业单位要建立信息披露制度，重要事项和年度报告要向社会公开，涉及人民群众切身利益的重大公益服务事项要进行社会公示和听证。

21. 全面加强事业单位党的建设。按照党章和有关规定，及时调整党的组织设置，理顺隶属关系，选好配强党组织领导班子，加强党员教育、管理、服务，做好思想政治工作，推进精神文明建设，领导工会、共青团等群众组织开展工作，充分发挥党组织在促进事业发展、完成本单位中心任务中的领导核心或政治核心作用，保证党的基本路线方针政策在事业单位的贯彻执行。

## 七、构建公益服务新格局

22. 大力发展公益服务。适应经济社会发展和人民群众需要，不断拓展公益服务领域，增加公益服务品种，扩大公益服务供给总量。发挥政府主导作用，引导社会力量广泛参与，引入市场竞争机制，充分调动各方面积极性，不断增强公益事业发展活力。通过改革，形成提供主体多元化、提供方式多样化的公益服务新格局，努力为人民群众提供广覆盖、多层次的公益服务。

23. 强化政府责任。按照逐步实现基本公共服务均等化的要求，优先发展直接关系人民群众基本需求和国家安全、社会稳定的公益服务，促进公益服务公平公正。加快发展农村、欠发达地区和民族地区公益事业，缩小城乡之间、地区之间公益服务水平差距，切实满足广大农民和城市低收入群体医疗、教育、文化等公益服务需求。优化公益服务资源配置，合理规划布局，科学设置事业单位，打破条块分割和行政区划界限，推进资源共享。创新公益服务提供方式，完善购买服务机制，提高服务质量和效率。

24. 鼓励社会力量兴办公益事业。完善相关政策，放宽准入领域，推进公平准入，鼓励社会力量依法进入公益事业领域。对社会力量兴办公益事业的，在设立条件、资质认定、职业资格与职称评定、税收政策和政府购买服务等方面，与事业单位公平对待，并切实加强监管，引导其健康发展。完善和落实税收优惠政策，鼓励企业、社会团体和公民个人捐赠公益事业。大力倡导和发展志愿服务。

25. 充分发挥市场机制作用。完善扶持政策，充分发挥市场在公益事业领域资源配置中的积极作用，为社会资本投资创造良好环境，推动相关产业加快发展，满足人民群众多层次、多样化服务需求。

## 八、完善支持公益事业发展的财政政策

26. 加大财政对公益事业发展支持力度。加快建立健全公共财政体系，调整支出结构，加大投入力度，着力构建财政支持公益事业发展长效机制。制定和完善支持社会力量兴办公益事业的财政政策，形成多渠道筹措资金发展公益事业的投入机制。对事业单位的财政资金使用情况绩效考评，严格资金管理，提高使用效益。

27. 改革和完善财政支持方式。按照国家政策和以事定费的原则，结合不同事业单位的具体特点和财力，对不同类型事业单位实行不同的财政支持办法，合理制定标准，实行动态调整，健全监管制度，充分发挥财政资金的效用。对公益一类，根据正常业务需要，财政给予经费保障；对公益二类，根据财务收支状况，财政给予经费补助，并通过政府购买服务等方式予以支持。

28. 推进预算管理、政府采购和国有资产管理改革。研究建立事业单位资产配置标准体系，促进资产管理与预算编制有机结合，强化事业单位政府采购预算管理与执行，规范政府采购操作执行行为。加强行政事业性收费管理，严格收费项目和标准审批。建立健全事业单



位财务会计和国有资产管理制，加强财务监督，确保财政资金和国有资产使用规范、安全和有效。

## 九、认真做好组织实施工作

29. 加强领导。分类推进事业单位改革事关经济社会发展全局，是一场广泛而深刻的变革，任务复杂艰巨。各地区各部门要高度重视，坚定信心，精心组织，攻坚克难，确保改革顺利推进。为加强对改革工作的领导，建立中央分类推进事业单位改革工作部际联席会议制度，负责交流改革情况、研究共性问题、提出工作建议等工作，具体工作由中央编办承担。教育、科技、文化、卫生、新闻出版等部门要按照现行的领导体制和政策规定，继续推动行业体制改革。中央和国家机关负责组织所属事业单位进行改革。中央编办、财政部、人力资源社会保障部等部门要各司其职，密切配合，指导做好相关工作。各省(区、市)党委和政府对本地区的改革负总责，要建立领导小组，健全工作机制，结合实际研究制定实施意见并抓好组织落实。

30. 稳步实施。坚持分类指导、分业推进、分级组织、分步实施的工作方针，注意把握节奏，加强统筹协调，做到条块结合、上下结合，条件成熟的可率先改革，暂不具备条件的允许过渡，不搞“一刀切”。要继续深化改革试点，不断总结试点经验，完善相关政策措施。严禁突击提拔干部、严禁超职数配备干部或违反规定提高干部职级待遇。切实加强新闻宣传和思想政治工作，正确引导社会舆论，营造良好改革氛围，确保社会和谐稳定，确保国有资产不流失，确保公益事业健康发展。

## 职工看病可享“二次报销” 报销比例达 80%

《在职职工医疗互助保障计划》近日公布，凡参加北京基本医保的在职职工均可参保。其中，所在单位向市总工会上缴工会经费、持有“京卡·互助卡”的工会会员可免费享受“互助保障”；没有工会组织的职工可集体参保，每人每年交互助费 60 元。

“互助保险”依据北京基本医保政策规定，对门诊、住院治疗的“自付一”费用给予医疗补助：从起付线至封顶线部分，给予报销 20%；封顶线以上部分，按 40%至 80%给予报销。

由于该保障计划与北京市医保联网，报销时，职工不用缴纳任何看病单据，只需填写《在职职工医疗互助保障计划》互助金申请表，交由单位工会，报销费用会直接打入京卡中。

目前，门诊医疗起付线 1800 元，住院医疗起付线 1300 元，二次以上住院为 650 元。职工医保年报销封顶线达 30 万元，基本医保统筹基金最高支付限额调整为 10 万元，大额医疗互助资金最高支付限额调整为 20 万元。

各项累计报销最高额为 100653 元，同时保障计划的申领审核程序简便。参加计划的职工向所在单位申请，由市总工会互助保障办事处协同市社保中心审核批准，审批后由互助保障办事处向职工给付报销款项，并通知职工本人。

此前，市总工会分析了当前部分职工因病致困的现状，针对职工因一般疾病门诊治疗、重病大病住院治疗或意外伤害治疗等情况，以互济互助的方式为职工提供医疗互助保障，制定保障计划，并在全市职工中推广。

据了解，目前北京基本医保报销比例为：门诊治疗费报销 70%、住院治疗费报销 85%。

#### **保障范围 类别 保障范围 保障 最高保障额 比例**

起付线至封顶线 门诊医疗 0-8460 元 20% 1962 元

医保报销后自付部分 住院医疗 0-44805 元 20% 8961 元

封顶线以上医保报销 门诊医疗 0-50000 元 40% 2 万元

后“自付一”部分 住院医疗 5 万元以上- 60% 3 万元

10 万元 10 万元以上- 80% 4 万元

15 万元 合计 100653 元

“自付一”指职工年度产生的医疗费用在基本医疗保险支付范围内，但是按照基本医疗保险的相关规定不予报销的、应由个人负担的那一部分费用，其中包括基本医疗保险起付线以下部分以及超过起付线以上应由个人按比例负担的部分。

本计划自 5 月 1 日起正式实施，但由于保障责任期为每年 1 月 1 日到 12 月 31 日，所以参保职工今年 5 月以前发生的门诊和住院医疗费用也可以纳入参保范围。

## 国税总局：出差交通费和餐费补贴报销免征个税

针对社会公众和企业关注的一些税收热点问题，国家税务总局纳税服务司近日对相关税收政策进行了解释，并对公众提交上网的一些问题作出了明确回答。

职工出差的交通费、餐费补贴如作为公司费用予以报销，免收个人所得税。这是国税总局所得税司相关负责人在接受网友在线提问时透露的。此外，其还对补充医疗保险是否交税等问题作出回答。

### 出差交通、餐费补贴报销不征个税

网友提问：单位给出差人员发的交通费和餐费补贴是否并入当月工资薪金计征个人所得税？每月通讯费补贴是否并入当月工资薪金计征个人所得税？

所得税司巡视员卢云表示，根据现行个人所得税法和有关政策规定，单位以现金方式给出差人员发放交通费、餐费补贴应征收个人所得税，但如果单位是根据国家有关一定标准，凭出差人员实际发生的交通费、餐费发票作为公司费用予以报销，可以不作为个人所得征收个人所得税。

关于通讯费补贴，卢云补充道，如果所在省市地方税务局报经省级人民政府批准后，规定了通讯费免税标准的，可以不征收个人所得税，反之应予以征收个人所得税。

职工福利费支出不超薪金总额 14% 的部分准予扣除。

网友提问：企业发给员工的福利是否都要如数纳入当月薪酬计算个人所得税？

卢云表示，根据个人所得税法的规定原则，对于发给个人的福利，不论是现金还是实物，均应缴纳个人所得税，“但目前我们对于集体享受的、不可分割的、非现金方式的福利，原则上不征收个人所得税”。

另外，根据《税法》实施条例规定，“企业发生的职工福利费支出，不超过工资薪金总额 14% 的部分，准予扣除。”《国家税务总局关于企业工资薪金及职工福利费扣除问题的通

知》第三条仅列举了职工福利费的部分内容。

如果此项费用确实是企业全体职工福利性质的支出，且符合《税法》规定的权责发生制原则，以及对支出税前扣除合法性、真实性、相关性、合理性和确定性要求的，可以作为职工福利费按规定在企业所得税前扣除。

### 补充医疗保险需纳个税

网友提问：补充医疗保险是否交纳个人所得税？

卢云回答称，按照现行个人所得税法和有关政策规定，单位替职工缴纳补充医疗保险，应与当月工资收入合并缴纳个人所得税。

## 北京 2012 年职工社保最低缴费基数 1869 元

4 月 6 日，北京市人力社保局和市统计局联合公布 2011 年度本市职工年平均工资为 56061 元，月平均工资为 4672 元，凡按 2011 年度全市职工平均工资计算的事项，均按新标准执行。

4 月 9 日，北京市人力社保局根据 2011 年度职工年平均工资公布了 2012 年北京市养老、医疗、失业、工伤、生育等五项社会保险缴费基数的上下限，最高为 14016 元，最低为 1869 元。

根据相关规定，参加基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险的职工按照本人上一年月平均工资确定缴费基数。其中，社保缴费基数上限按照本市上一年职工月平均工资的 300%即 14016 元确定。参加基本养老保险、失业保险的职工，社保缴费基数下限按照本市上一年职工月平均工资的 40%即 1869 元确定；参加基本医疗保险、工伤保险、生育保险的职工，社保缴费基数下限按照本市上一年职工月平均工资的 60%即 2803 元确定。

## 居民健康卡将全国通用

“十二五”末，八成以上居民将拥有全国通用的健康卡。跨地区就诊时，医生一刷卡就能看到患者以往的电子病历，具有社保卡功能，甚至有望实现异地报销结算。卫生部发布《居民健康卡管理办法(试行)》，各地可将居民健康卡与市民卡等其他公共服务卡“多卡合一”。各医院自己发放的医疗卡将逐步过渡为居民健康卡。

### 我国境内居民均可申领

居民健康卡将集社保卡、新农合一卡通、医疗机构就诊卡的功能于一身，记录一个人从生到死的所有医疗信息。

卫生部规定，这张卡标准统一，全国通用，在各级各类医疗卫生机构就诊时一卡通。

中华人民共和国境内居民都可以申领居民健康卡，由省级卫生行政部门负责，发行对象为本地常住人口。

卫生部表示，今年将启动各省份居民健康卡试点。争取“十二五”末居民健康卡持有率达到 80%。

### 便于跨区域就医

今年在这个城市上大学，明年可能去了另一个城市就业；出生在一个地方，工作在另一个地方。人员流动快是大城市的特点。一张全国通用的居民健康卡最大作用是使跨地区就医变得容易方便。

一方面它能保证治疗的连续性，医生刷一下卡就能掌握患者的基本健康状况和此前的治疗检查情况，比患者自己讲述要准确得多。

另一方面，由于它具有社保结算功能，未来有可能实现跨区域费用结算。

### 首次办卡费用政府主导

居民健康卡虽然全国通用，但并不是像身份证一样全国统一样式。健康卡由各省组织制作，报卫生部备案。

目前有很多省市都发放了类似健康卡的公共服务卡。北京发放的是社保卡。卫生部表示，各地可将居民健康卡与市民卡等其他公共服务卡“多卡合一”。前提是要保证符合卫生部的标准规范，能够全国通用。

目前很多医院都发行了自己的就诊卡，卫生部明确表示，已有类似功能的健康（医疗）卡应当逐步过渡为居民健康卡。

对于办卡费用，首次制卡经费以及系统建设、运行和维护等费用按照地方政府主导、多方筹资的原则解决。居民健康卡可以挂失、补领。补办成本经费由居民个人承担。

#### 采用密钥安全技术保证隐私

由于卡内有大量市民健康隐私，因此居民健康卡将实行最少两级密钥，即全国统一的一级根密钥，并按照统一规则生成二级根密钥，由卫生部分发给省级卫生行政部门。密钥是指某种形式的密码。

各省卫生部门可根据实际情况，按照统一规则生成三级根密钥或者卡片密钥。

## 【朗新动态】

### 朗新助中国教育服务领导品牌

#### ——安博教育插上管理腾飞翅膀



教育是“以学习者为中心”面向个人及机构提供学习和教育服务的领航机构，致力于通过领先的技术方案、高品位的教育服务和变革性的创新资源，完善个体的终生学习和学习型组织的发展进程，助力于全社会的创新能力和国民素质的提升。安博教育基于每位学习者的个性特征，着眼于每个人的长远发展，通过线上、线下结合的手段，以学习引擎为驱动，提供值得一路托付和信赖的个性化服务。

教育集团始创于美国硅谷，2000年回到中国发展。安博自创立以来，历经核心技术体系创建及全线自主知识产权软件产品推广阶段、互联网技术与教育服务融合互动发展阶段。由于业务不断发展、人员高速扩张，安博教育集团原有的管理体系已经逐渐无法满足集团日益壮大的管控需求。因此实现人力资源管理信息化，将内部资源进行有效整合，为促进安博集团人力资源管理的规范化、信息化、科学化，坚持‘以人为本’，适应安博发展战略需要，集中统一管理公司人力资源信息，建立适应安博长远发展的人力资源信息化平台势在必行。

朗新与安博教育集团携手打造适应现代人力资源管理的发展趋势、体现出全面人力资源管理核心理念的 eHR 系统。为安博教育建立了整体人力资源信息数据库、完善的人员信息档案、梳理了集团人力资源规范管理机制。通过人力资源软件管理各类人员基本信息和变动信息，实现人员工资、奖金的计算和发放、相关工资数据的统计台帐和报表。HR 和各部门领导可以快速方便快捷的统计各种信息和查询，生成各类人员管理报表。通过上线人力资源系统，HR 从繁琐的大量手工工作中解脱出来，促进了集团人力资源的高效管理，同时减少了人工错误的机率，HR 有更多的时间投入到集团战略工作中，为集团战略发展打下了坚实的基础！

## 朗新助亚太地区最专业的 BPO 提供商

### ——九五太维创建人力资源管理新模式



高思教育创立于 2009 年底，经过了两年多时间的努力，高思学校已经从最初的一个教学区，发展到了 11 个教学区。业务范围涵盖了小学、初中的全部课程以及高中数学的超常培优，并设立了个性化 1 对 1 教学中心，成为了京城牛孩的大本营。2011 年高思教育集团在成立两周年之际获得国际著名风险投资机构“晨兴创投”千万美元投资。晨兴创投之前曾成功投资搜狐、第九城市、携程网、凤凰网、迅雷、UC 优视、正保远程教育等企业，在国际上有很高的声誉。高思将利用本次的融资，进一步完善已有的产品线和教师培训体系，巩固行业内超常学生培养、教学研究、教师培训的领先优势。

随着教学区的不断增加，教师队伍的不断壮大，高思教育意识到传统的人工管理已经满足不了现在的管理需求，必须借助信息化手段进行实时的人员信息管理与监控。将管理流程落地在人力资源软件上，保证在企业发展过程中发生组织结构调整，资质变革的情况下，都可以快速实现部门岗位人员等人力资源管理各要素的拆分、合并与重组。员工可以按照最新的组织岗位体系调整到位，对成熟的部门和岗位显示快速的组织复制。

朗新始于 1996 年，一直致力于人力资源管理信息化领域，至今为止使用朗新 eHR 的用户已经有 3 万多家，是国内拥有客户数量最多的专业厂商。朗新从客户应用最佳实践出发，已经为如安博教育集团等大型连锁教育机构提供了人力资源管理信息化解决方案。此次合作，朗新将凭借多年的专业经验，与高思教育集团携手打造高思教育人力资源管理信息化服务平台，进一步提升高思教育内部管理水平！



## 朗新亮相“2012 年度中国联络中心与 BPO 产业大会”

“2012 年度中国联络中心与 BPO 产业大会”于 2012 年 4 月 12-13 日在曾召开 APEC 领导人会议的上海国际会议中心隆重举行。峰会由呼叫中心与 BPO 行业资讯网(51Callcenter)主办，中国呼叫中心与 BPO 产业联盟(CNCBA)、4PS 联络中心国际标准组织指导，4000 余位海内外嘉宾参加了该会。4PS 标准全球发起人/CNCBA 主席颜晓滨、人力资源和社会保障部科学研究院副院长/中国劳动学会劳动标准委员会会长王竞等来自政府及企业的 50 位中外嘉宾就“呼叫中心标准/联络中心标准”等主题进行了 50 场演讲。



朗新始于 1996 年，一直致力于人力资源管理信息化领域，至今为止使用朗新 eHR 的用户已经有近 4 万家，是国内拥有客户数量最多的专业厂商。朗新从客户应用最佳实践出发，在外包行业，已经为银杰供电、大连外企、九五太维等知名企业提供了适合外包行业的人力资源管理信息化服务。朗新天霁软件总裁蒋建军做了主题为“外包行业借助 eHR 创建人力资源管理新模式”的演讲。



介绍如何通过人力资源软件，为外包行业人力资源管理建立一个统一的管控平台。通过 eHR 对外包行业人力资源管理者的工作效率、业务流程、招聘流程、薪资合算节约时间成本，规范员工信息准确度，提高工作效率，优化人力资源业务，最后保持企业持久竞争的优势。

## 最大的非国有制的血浆生物医药制品公司

### ——泰邦生物签约朗新



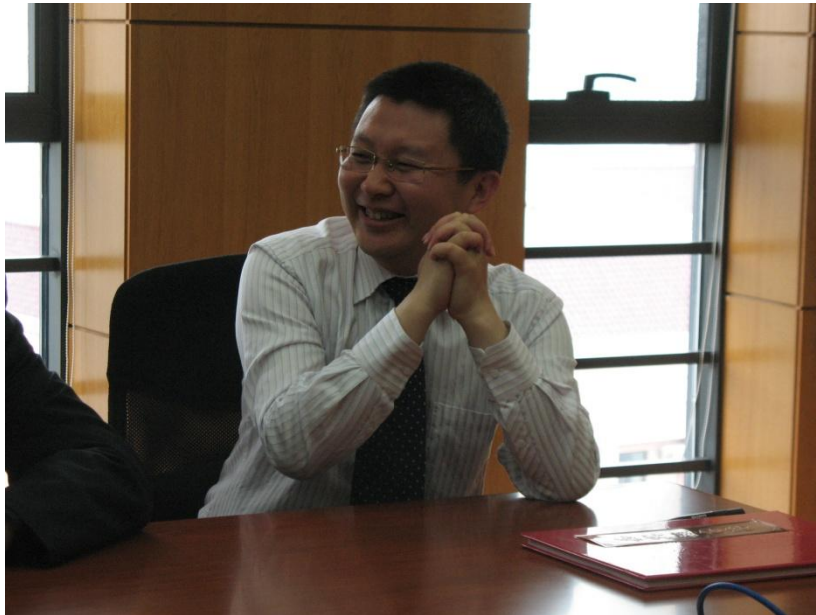
China Biologic Products Inc. 泰邦生物是一家在纳斯达克交易所上市的公司，股票代码 CBPO，公司总部设于中国北京市。泰邦生物是最大的非国有制的血浆生物医药制品公司，旗下拥有子公司山东泰邦生物制品有限公司，贵阳大林生物科技公司，以及西安回天血液制品公司的股份。

随着泰邦生物在大中国市场未来的血液产品市场的发展。现有的人力资源管理方式已经不能满足总部战略规划的需求。由于各分支机构人力资源管理水平差异带来的种种问题摆在管理者面前：人员增多的数量无法实时掌控、员工信息的不规范、不同类别人员签订的不同类别劳动合同到期的预警....因此，泰邦生物为了配合集团战略规划有机增长，准备引进一

套灵活、随需而变的人力资源软件。市面上软件供应商多而乱，选型初期，泰邦生物的项目负责人就一直坚持将来上线的系统，不要最好的，只找最合适的。在看过了众多厂商后最终被朗新友好的界面、平台化强大的功能所吸引，最终选定朗新为长期战略合作伙伴，共同打造泰邦生物人力资源管理信息化平台！



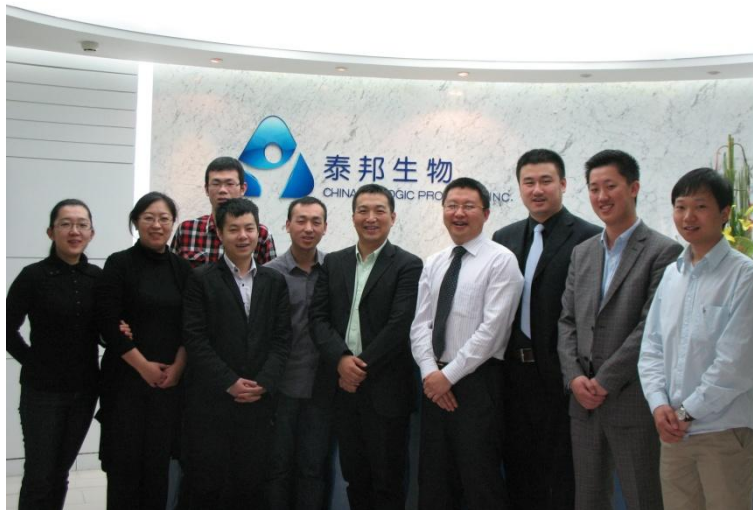
泰邦生物管理层给予此项目高度重视！启动会上，双方项目组成员均出席会议，人力资源部领导、信息中心领导表示，泰邦生物已经成功上线 ERP 系统、财务系统、原料系统，但各个系统都相对独立，只应用在泰邦生物部分部门。此次泰邦生物人力资源管理信息化系统项目的建设，是泰邦生物第一个实现集团化管控的系统，整个项目组及各分支项目负责人均全力配合！



朗新始于 1996 年，一直致力于人力资源管理信息化领域，至今为止使用朗新 eHR 的用户已经有近 4 万家，是国内拥有客户数量最多的专业厂商。朗新从客户应用最佳实践出发，已经为各个行业客户提供了人力资源管理信息化解决方案并成功应用。此次合作，朗新将凭借多年的专业经验，与泰邦生物携手建立一个统一的人力资源管理信息平台，实现泰邦生物人力资源信息数据的统一性、有效性、规范性和及时性。通过人力资源软件，总部管理者获取各分支及时、准全、全面的人力资源数据，实现扁平化、高速的集团管控，为泰邦生物战略决策形成有效支持！

作为国内领先的人力资源管理信息化整体解决方案提供商朗新软件在本次合作中，将全面为泰邦生物解决人力资源管理的问题。包括：

- 建立企业统一人力资源管理信息系统基础平台
- 建立企业统一基本人事信息库，规范人员信息、组织架构等公用信息库
- 帮助 HR 管理人员提高工作效率、速率以及准确率，从繁琐的手工工作中解脱出来
- 通过 360 度绩效考核帮助 HR 管理者快速的实现员工绩效考核分析。
- 优化 HR 管理的流程、执行企业的各类人事规章管理制度
- 帮助泰邦生物提高信息传递的效率以及信息的透明度。



## 【专家解析】

### 如何管理知识型员工

#### ——技术人员技能等级模型建构方法与应用

作者：王梦

技术人员专业技能等级模型是对企业各类关键技术的概括提炼，能成为企业技术管理和知识分享的基础，使公司对每一类技术职位的工作内容和特点进行盘点，进行有针对性的岗位、薪酬和绩效管理。

在知识密集型企业的人才管理活动中，技术人员是企业最重要、最具价值的资本。但是，如何识别、评估、发展技术人员的专业技能，并为其设计职业发展通道成为了知识密集型企业面临的共同难题。

这些困难具体体现在：

首先，由于专业技术的复杂性和保密性，职能管理人员对于核心技术的理解是比较浅显的。职能部门对技术人员工作内容、任职资格要求、所需知识技能的判定以及绩效指标的选取都十分困难；

其次，由于科层制组织只有一条管理线可以晋升，技术人员面临着要么转到管理岗位要么不能提升的困境。但技术人才对自身职业生涯发展通常都保持着较高的期望，这就需要公司能够打通专业技术线，为技术员工提供相应的培训计划和职业辅导。而职能管理人员对于技术的生疏又使得公司无法提供有针对性和前瞻性的培训发展计划。

要解决这些难题，就需要设计出一套具有操作性的技术人员专业技能等级模型。这套专业技能等级模型具有以下特征：

1. 能清晰呈现每一技术职位在不同级别的专业知识和技能要求，使员工在入职、培训、职业发展方面能得到明确的方向指引；

2. 是对企业各类关键技术的概括提炼，能成为企业技术管理和知识分享的基础，又不至于使核心技术泄漏；
3. 能使公司对每一类技术职位的具体工作内容和特点进行盘点，从而进行有针对性的岗位、薪酬和绩效管理，并量身定制培训课程和职业发展计划，使技术人员的管理有章可循。

### 专业技能等级模型框架及内容

一个完整且实用的专业技能等级模型应该包括专业知识(Knowledge)、专业技能(Skill)和基本任职资格(Qualification)三个部分。其中重点应当是专业技能的分级和描述，如下图：



专业技能等级模型

知识和技能项又可以进一步划分出一级和二级，其中二级知识和技能作为一级的逻辑分解。如一级为计算机专业知识，二级就可以分为硬件、软件、系统、网络四个二级知识项。

#### 1. 专业知识分级

用一级、二级知识项反映知识的广度。每一项二级知识的深度划分为四个层次：精通、掌握、熟悉、了解。不同层级的技术人员对所需知识有不同程度的广度和深度要求。以钻井工程师为例，对应的专业知识有钻井、钻井工具、地质、设备、泥

浆五大类一级专业知识，其中钻井知识又进一步分为钻井工艺、钻井流程、常用打捞工具等 15 个二级知识项，如下图：

一级知识		二级知识		精通	掌握	熟悉	了解
K1	钻井知识	K11	钻井工艺	√			
		K12	钻井流程	√			
		K13	钻井常用计算		√		
		K14	复杂事故处理		√		
		K15	常用打捞工具使用			√	
		K16	定向井知识			√	

专业知识分级示例表

## 2. 专业技能分级

专业技能的分级对应着技术人员在具体工作中的能力。同样，专业技能可以划分为一级和二级，每个一级技能划分四个层次：受过训练的、有经验的，高级和专家级。仍以钻井作业、钻井数据分析、钻井工具、井控技能、异常问题分析和处理、工程软件应用等 6 类，分别对每项一级技能作出四个层次的描述定义，如下图：

一级技能	技能分级	技能分级描述
钻井数据分析	4	资深级 行业内的钻井工程专家，能结合定向井、设备、地质等相关技术知识，深刻理解钻井参数背后的深层次意义，对钻井工程整体运行情况作出深入分析和判断，并指导各项目组预测、分析和解决施工过程中出现的复杂问题，避免深度技术故障
	3	高级 能根据钻井参数、地质条件、导向要求、设备情况等对可能出现的钻井问题进行深入分析、预测和判断，并组织制定针对性强、执行力高的预警方案
	2	有经验的 能根据钻井参数，准确判断常规性风险，并独立制定具有较高针对性和执行性的预警方案，达到预防风险和降低损失的目的
	1	受过训练的 根据钻井参数，能对出现的异常情况给出预警，并解决现场一些简单的故障，但尚无法准确判断异常参数的原因，需要在他人指导下，才能制定针对性的预警方案

“钻井数据分析”分级描述示例

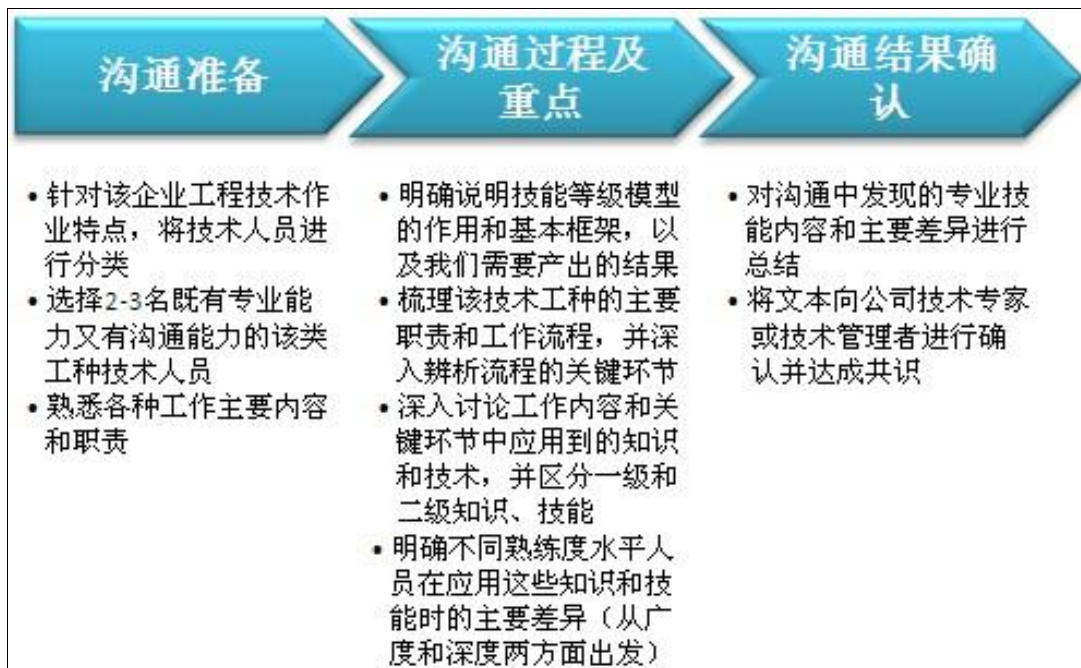
## 3. 基本任职资格



基本任职资格涉及员工学历、专业、证书、计算机、英语水平和工作经验等，是该框架的有益补充，主要用于人员定位和级别调整时的资历参考。需要说明的是，这些资质虽然都是基本条件，但并非都是必要条件，譬如学历针对不同工作经验的人员应有所差异，计算机、英语水平、所学专业和工作经验都是一种参考，证书则属于加分项，总之，基本资质更多是对技术人员技能水平的一种参考。

### 专业技能等级模型搭建方法

搭建专业技能等级模型的难点在于，无论是咨询公司还是企业（通常是人力资源部）都对行业纵深理解不足，也没有成熟的工具、方法论和相关资料可以借鉴。专业的梳理是客观壁垒，因此，必须借助于专业技术人员本身的力量。在设计制度时，需要通过与技术人员点对点的沟通，总结出一套能完整展现专业技术人员核心技能的框架，如下图：



访谈式沟通法工作流程

按照以上步骤，将主要的工程师分成八类，并与客户进行确认。具体的沟通过程，以钻井工程师为例进行说明。

首先，选择两名既有技术能力，又具备一定沟通能力的高级钻井工程师 A 工和 B 工进行访谈。与 A 工的访谈主要是了解钻井工程师的具体工作和流程，要求其按照工作模块或流程进行梳理。通过访谈和分析，确定钻井工程师主要工作包括上直、造斜和开水平井三个模

块,其中上直要求很低,造斜将涉及设备应用和异常问题处理,开水平井则涉及定向、导向、连通等关键工作。

确定主要工作内容后,进一步引导工程师去深入辨析在这三个阶段各应具备的技能,这些技能又如何体现工程师水平差异,譬如上直阶段的低要求是什么要求,造斜阶段的设备应用和异常问题处理是否随工程师能力不同而不同,开水平井是否还涉及一些新的高级技能,大约 2.5 个小时左右基本上就能掌握钻井工程师在工作应用到的知识、技能以及水平差异。

在这一沟通过程中,对于工作内容和流程的深入沟通是十分重要的,否则可能遗漏工作关键点,影响专业技能的正确认定。如果一开始就期望工程师能够全面系统地总结出知识和技能项,是不切实际的。

与 B 工沟通是咨询性的,由访谈方式主导整个沟通过程。在沟通过程中,访谈方复述该类技术的工作和流程,以及在流程中设计的具体知识和技能,由 B 工就访谈方式对其技术的理解提出调整和修改建议。根据 B 工的建议,将钻井工程师的工作、流程以及应具备的知识和技能修改后再次发给 A 工、B 工以及其技术管理者审核确认。需要注意的是,这一阶段中访谈方对该类技术主要工作、流程和技能复述是很关键的,只有这样,才能有效保证对该工种理解的准确性,并保证该知识技能体系的规范性和完整性。

### 专业技能等级模型应用

技术人员的专业技能等级模型,可以在以下几个方面发挥作用:

1. 应用于员工技能提升。有了技能等级描述,企业就能对员工技能水平进行定位。例如,一个新人入职员工可以定位在“受过训练级别”,要求该员工必须掌握这个层级的知识和技能;一定时期后(如 6 个月)经过培训和评估,合格后可提升到“有经验级别”,再要求该员工进一步掌握相应级别的知识技能。

这里说的定位也是模型应用的初始化。初次应用该模型,需要有一个测评的过程,测评的目的是评估现有员工处于技能等级的哪个层次。测评方法也有

很多，企业可以根据实际需要选择采用一种或几种方法，再设计权重得到总分，如下图：

项目	测评方式	测评工具
知识	笔试	纸笔测试或在线测试
	面试	高层级技术人员进行一对一或多对一面谈
技能	现场操作测试	高层级技术人员现场提问、打分
任职资格	综合评分	客户化的综合评价问卷，上级主管打分

技能等级测评工具

- 应用于技术人员的职业发展。当技术人员清晰了解到每个级别的知识技能要求时，他对于自身的发展方向就有了清晰的认识，方便自身知识技能的查漏补缺和提升，也便于企业有计划、有针对性地实施技术人员的培训。
- 便于企业内业务管理人员到技术线，以及技术线内部轮岗锻炼，全面提升业务能力。例如一位采购工程师到技术部门轮岗，则我们可准确定位其所需达到的技术水平（通常是有经验），而不是对其提出与纯技术人员同样的技能要求。
- 由于专业技能等级模型将知识和技能的广度和深度都做了描述，企业可以此为基础构建基于技能等级的薪酬体系，鼓励员工更快更好地掌握知识技能。
- 企业的人力资源管理部门参与到这个框架的建设过程，将有助于他们最有效地了解和掌握公司技术人员的工作状况和技术分析，从而为人才发展、知识管理建立更坚实的基础。

（清华管理评论，2011.3）

## 【节日祝福】

### 一起祝福最亲爱的妈妈

母亲，是这个世界上最无私爱着我们的那个人。阳光灿烂的五月第二个星期日，是一年中感谢母亲的节日。这周末的母亲节，不妨带上妈妈，在青山绿水间放松心情；在海岛上共享深海拖钓的乐趣；又或者带着妈妈感怀那些过往的青春岁月……不管是哪种方式，哪怕是一通电话，重要的是那份感恩的心意。



母亲节的象征：粉色康乃馨

#### 节日起源

母亲节的传统起源于古希腊。在一月八日这一天，古希腊人向希腊众神之母瑞亚(英文：Rhea、Cybele，希腊文：Ρῥέα，宙斯、波塞冬、哈德斯、得墨忒耳、赫拉和赫斯提亚的母亲，故称众神之母)致敬。到古罗马时，这些活动的规模就变得更大，庆祝盛况往往持续达三天之久。当然，古时人们对女神的崇拜只不过是一种迷信，它同今天人们对母性的尊敬是大不相同的。

17 世纪中叶，母亲节流传到英国，英国人把封斋期的第四个星期天作为母亲节。在这

一天里，出门在外的年轻人将回到家中，给他们的母亲带上一些小礼物。

1876年，美国还在悲悼南北战争的死者。安娜·查维斯夫人（Anna Jarvis）在礼拜堂讲授美国国殇纪念日的课程，讲到战役中捐躯的英雄故事后，她进行祈祷时说：“但愿在某处、某时，会有人创立一个母亲节，纪念和赞扬美国与全世界的母亲。”

查维斯夫人为她的礼拜堂服务超过25年，当她在72岁逝世时，41岁的女儿安娜，立志创立一个母亲节，来实现母亲多年前祈求的心愿。安娜先后写信给许多有名望的人物，要求他们支持设立母亲节，以发扬孝道，初时反应冷淡，但她不气馁，继续向各界呼吁。1907年5月12日，安德烈卫理教堂应安娜之邀为母亲们举行一个礼拜仪式。隔年，此仪式在费城举行，反应热烈，终于获得维州州长的支持，并于1910年宣布在该州设立母亲节。1911年，庆祝母亲节的活动已经开展得非常广泛，不仅席卷美利坚合众国的每一个州，而且连加拿大、墨西哥和南美的一些国家也都开始庆祝这个节日。美利坚合众国人还把宣传母亲节的传单用十种不同文字印发到各国去，以便扩大影响。此后几年中，庆祝母亲节运动的热潮有增无减。1912年，美利坚合众国专门成立了母亲节国际协会。1913年5月，美利坚合众国众议院一致通过决议，号召总统以及内阁、参众两院和联邦政府的一切官员一律在母亲节佩戴白色石竹花。1914年，美利坚合众国国会正式命名5月的第二个星期日为母亲节，并要求总统发布宣言，号召政府官员在所有的公共建筑物上悬挂国旗。紧接着，威尔逊总统昭告全国公民也在自己的住宅上挂国旗以表达人们对美利坚合众国全体母亲的热爱和尊敬。此后美利坚合众国总统每年都要发表一篇内容相同的宣言。此后，母亲节便在各国开展。

## 节日习俗

在胸前佩戴石竹花。颜色是有讲究的。那些母亲已经去世的人则佩戴白色石竹花，而母亲健在的人则佩戴红色石竹花。这一天，人们总要想办法使母亲愉快地度过节日，感谢和补偿她们一年的辛勤劳动。最普通的方式是向母亲赠送母亲节卡片和礼物。节日里，每个母亲都会满怀喜悦的心情，接受孩子们和丈夫赠送的玫瑰花或其他花束、糖果、书和纪念品，特别是当她们收到小孩子们自己动手制作的上面用蜡笔稚气地写着“妈妈，我爱你”的字样的卡片时，更会感到格外自豪和欣慰。但最珍贵、最丰厚的礼物还是把她们从日常的家务劳动中解放出来，轻松地休息一整天。这一天，许多家庭都由丈夫和孩子们把全部家务活包下来，母亲不必做饭，不必洗盘刷碗，也不必洗衣服。不少家庭还有侍候母亲在床上吃早饭的惯例。

母亲节创立后，得到了全世界各国人民的支持。Amanm Jarvis 在世时，设立母亲节的国家已达 43 个。时至今日，欢庆这个节日的国家就更多了。母亲节，已经成了一个名副其实的国际性节日。按惯例，“国际母亲节”被定在每年的 5 月 11 日举行。虽然，有一些国家是在一年中不同的时节庆祝属于他们的母亲节，然而，包括我国在内的多数国家，如丹麦、芬兰、意大利、土耳其、澳大利亚和比利时等等，都是在 5 月的第二个星期日庆祝母亲节的。

### 节日献花——康乃馨

1934 年 5 月，美国首次发行母亲节纪念邮票，邮票上一位慈祥的母亲，双手放在膝上，欣喜地看着前面的花瓶中一束鲜艳美丽的康乃馨。随着邮票的传播，在许多人的心目中把母亲节与康乃馨联系起来，康乃馨便成了象征母爱之花，受到人们的敬重。国际上献给母亲的花是康乃馨，它在纤细青翠的花茎上，开着鲜艳美丽的花朵，花瓣紧凑而不易凋落，叶片细长而不易卷曲，花朵雍容富丽，姿态高雅别致。红色的康乃馨象征热情，正义，美好和永不放弃，祝愿母亲健康长寿；粉色的康乃馨，祈祝母亲永远年轻美丽；白色的康乃馨，象征儿女对母亲纯洁的爱和真挚的谢意；黄色花朵象征感恩，感谢母亲的辛勤付出。

康乃馨花语：魅力、真情、母亲我爱你、温馨的祝福、热爱着你、不求代价的母爱、亲情思念