



第八届人力资源共享服务中心年会

2018年6月22日，北京





联系我们

地址: 上海市武宁路99号我格广场办公楼1701室

邮编 : 200063

电话: +86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址: marketing@hrecchina.org

网站: www.hrecchina.org





海航集团共享服务中心



目录

CONTENTS

PART 01 海航共享服务中心概览

PART 02 海航共享服务中心业务架构

PART 03 海航共享服务中心渠道建设

PART 04 海航共享服务中心特点

PART 05 海航共享服务中心未来发展



01

海航集团共享服务中心概览

共创 共赢 共享



2017年
海航集团跃居《财富》世界500强榜单第
170位、一年提升183位
同时坐拥海航集团、英迈两大五百强品牌

自1993年创业至今，海航集团已历经25年的发展。从单一的地方航空运输企业发展成为以航空旅游、现代物流、现代金融服务为三大支柱的大型跨国企业集团，参控股境内外上市公司33家（含新三板）。在人流、物流和资金流、信息流方面实现“人畅其行，物畅其流，促进国民消费观念改变”。

海航人员总览



- 提供就业岗位逾43万个，其中境内员工近16万人，境外员工近27万人。
- 2017年度总收入约7,000亿元人民币，总资产逾15,000亿元人民币。

1

海航科技

- 提供就业岗位超7万个，其中境外员工超3.4万人，技术研发团队超过2.6万人。
- 业务遍布五大洲160多个国家，包括英迈国际、文思海辉、易建科技等约40家企业。

2

海航物流

- 截至2017年12月，总资产逾5300亿元，年收入逾2000亿元，为社会提供就业岗位逾4万个。
- 旗下运营八家上市公司。
- 业务涵盖商业零售、航空货运、机场管理、仓储投资、物流金服和智慧物流等板块。

3

海航航旅

- 管理资产逾4,500亿元，旅游门店280余家，运营投资国内外酒店逾8,200家。
- 提供就业岗位逾23万个，参控股 19 家运输航空公司，8 家通用航空公司。

4

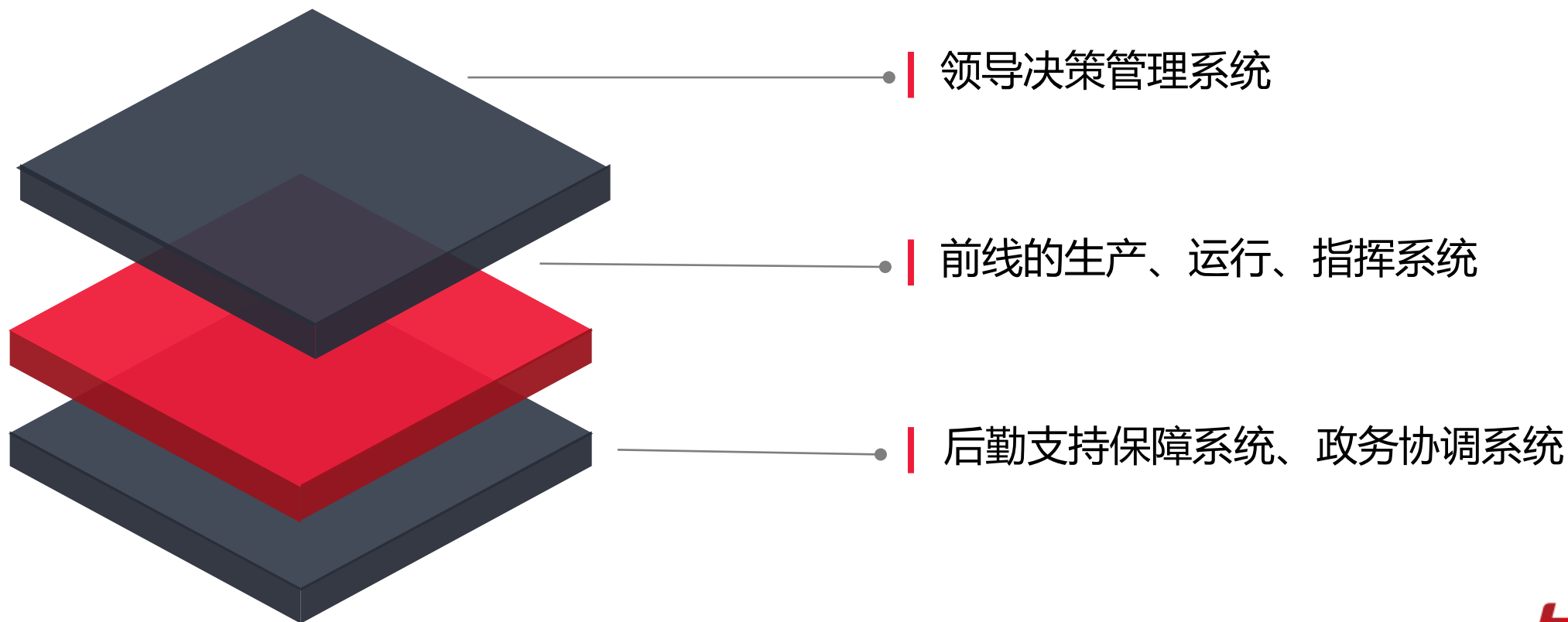
海航资本

- 资产规模逾4,200亿元，总收入超过300亿元。
- 业务遍布全球100余个城市和地区，全球拥有各类金融网点1,400家，租赁机队数量近950架。

海航集团共享服务中心建设大事记



战略层面：根据集团战略部署，未来海航集团将有三个系统



业务层面

- 1 不能有效支撑企业战略
- 2 人力资源工作不能满足业务部门需求，没有成为业务部门合作伙伴
- 3 陷于事务性工作，不能聚焦核心业务

职能	时间%	时间	成本%	成本	相当于全职员工数
人力资源综合管理	6.05%	40774.50	14.32%	753.24	19.89
人力资源战略规划	3.86%	25994.00	5.40%	284.07	12.68
人员招聘管理	6.53%	43993.00	6.37%	334.84	21.46
人员培训管理	11.46%	77203.00	9.75%	512.76	37.66
人才开发管理	8.13%	54755.50	7.83%	411.82	26.71
组织发展管理	4.31%	29048.50	4.80%	252.31	14.17
绩效管理	7.15%	48175.00	6.89%	362.54	23.50
薪酬福利政策研究	4.44%	29930.00	4.72%	248.19	14.60
入职管理	3.47%	23400.75	2.74%	143.91	11.42
离职管理	3.11%	20951.00	2.55%	134.07	10.22
退休管理	0.64%	4332.33	0.63%	32.90	2.11
劳动合同管理	3.71%	25016.83	2.89%	152.06	12.20
证照管理	1.07%	7181.83	0.89%	46.76	3.50
人事档案管理	3.04%	20459.00	2.25%	118.57	9.98
工资发放管理	7.11%	47929.00	5.48%	288.20	23.38
法定福利管理	3.22%	21709.50	2.70%	141.83	10.59
公司福利管理	4.17%	28105.50	3.56%	187.42	13.71
人事报表管理	4.59%	30914.00	3.55%	186.85	15.08
HRM系统开发维护支持	5.81%	39134.50	4.73%	248.76	19.09
HR手册管理	2.02%	13591.50	2.04%	107.37	6.63
社群事务管理	6.11%	41136.67	5.93%	312.00	20.07
合计	100.00%	673735.92	100.00%	5260.46	328.65

独立企业政策不统一

区域分布分散化

服务对象多元化



商超百货



机场物流



物业地产



医院学校



酒店餐饮



船舶制造




航空



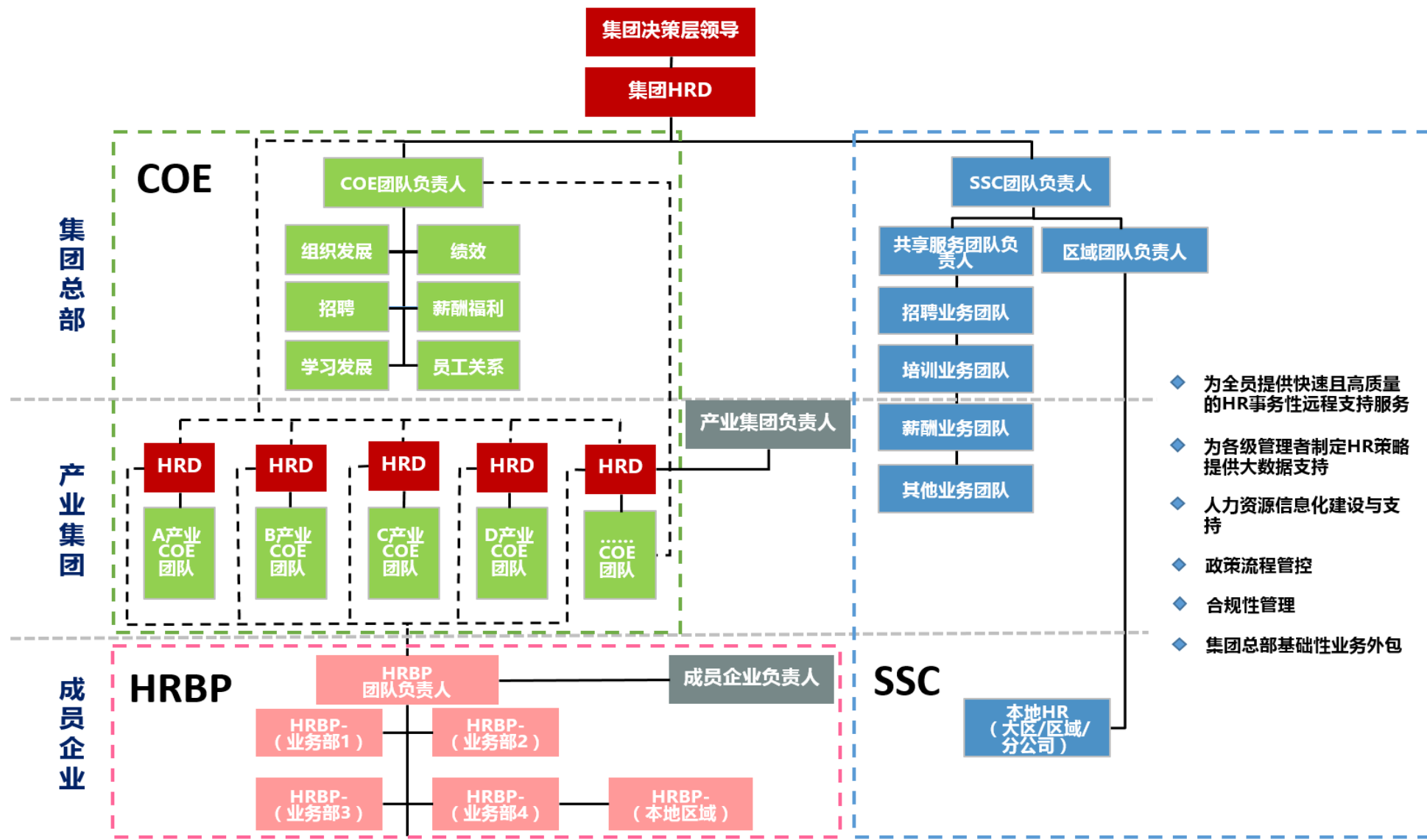
02

海航共享服务中心业务架构

全新市场化共享服务运营模式



明确共享服务中心定位





海航集团共享服务中心创建于2015年1月，为海航集团各单位员工统一的服务平台。员工总数157人，总部位于海口，服务覆盖集团境内 300 余家企业，服务员工总数达 94000 人，人员服务比近1：600

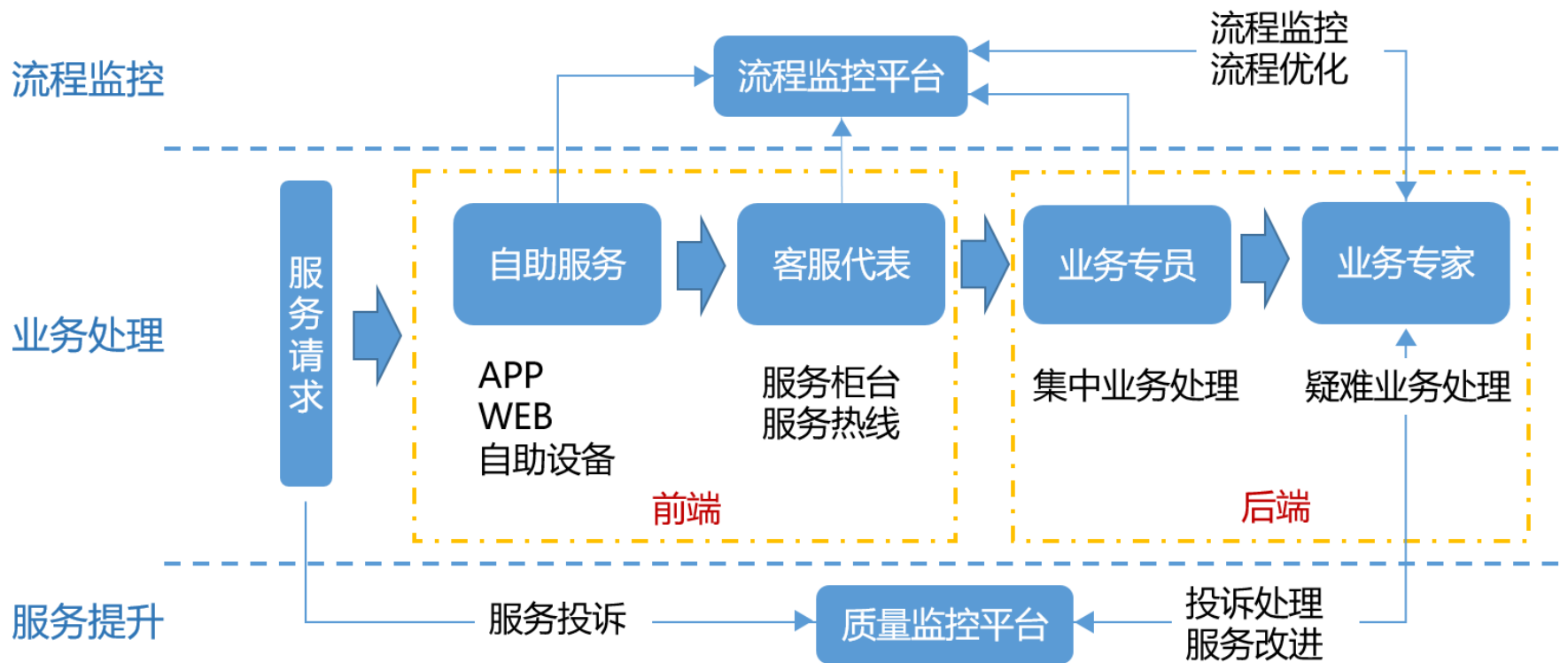
通过对人力资源、行政办公体系职能进行梳理，明确需共享的基础性业务范围，按照工作性质和工作难度，分期推广实施。



《海航集团员工共享服务流程管理与工作标准》
《海航集团员工共享服务业务办理指南》

2014年10月成立基础人事流程梳理工作组，采用集中办公模式，制作日后成为海航集团共享服务中心运营、共享服务系统建设的基础性文件。

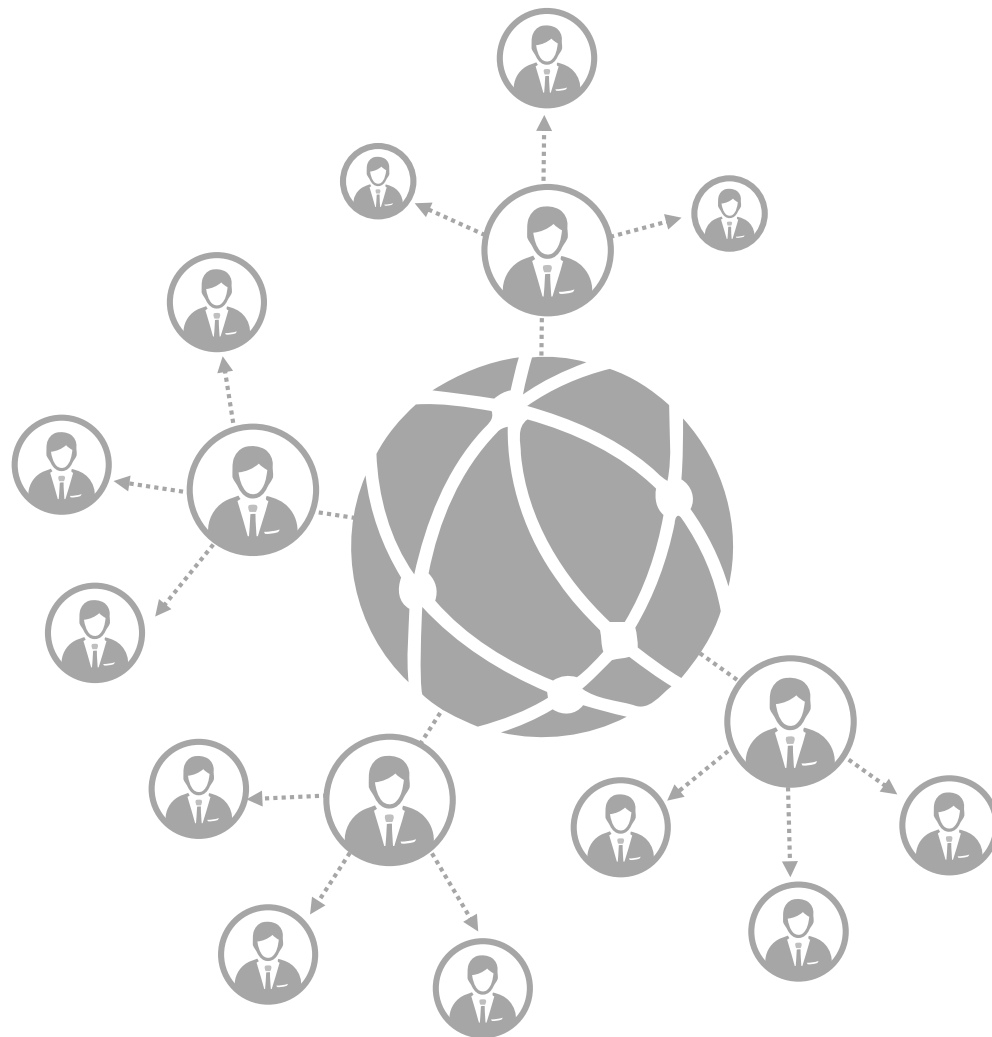
海航集团共享服务中心运营分为“业务面、监控面、服务质量评估与员工投诉”三个方面



集团共享服务中心

集团人力资源部eHR及HR事务中心

集团重点成员企业抽调业务骨干抽调





03

海航集团共享服务中心渠道建设

智能科技持续提升共享服务价值





2015年1月23日，海航集团海口共享服务中心正式成立运营。

共享服务中心定位为海口地区各单位员工统一的服务平台，对共享服务业务实行集中化、标准化、系统化业务处理。

03

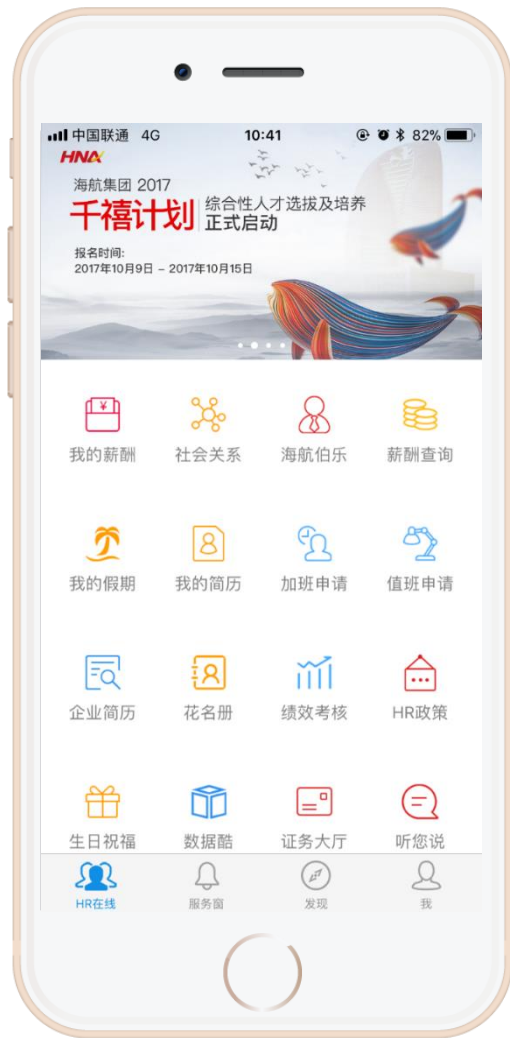
共享服务大厅

设置一站式服务大厅，提供入离职、合同签订等需现场交付的服务
对于人事证明开具、户籍借用等简单业务也可以提前预约现场直接取件



03

HR服务大厅-移动端





功能菜单



员工自助

● 个人中心

个人信息 个人简历 简历完善^{100%}

● 我要申请

休假申请 加班申请 离职申请

● 我的任务

绩效考核

● 学习发展

E-Learning 内部招聘 心得

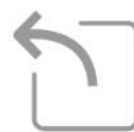
我要申请



休假申请



离职申请



调出申请



员工优惠机票



员工折扣机票



家属折扣机票



预算及课程申请



加班管理



证明申请

海航商务
HNA BUSINESS海航集团
薪酬共享

上海、西安四大薪酬数据处理中心

业数224家，覆盖员工总数9.4万人

业标杆共享发薪服务比为1:2500)

计率100%，系统数据完整率100%

业务咨询

平台咨询

HR在线

03

热线服务



95071099

基于云平台的综合服务



呼入、呼出

多渠道接入



语音 微信 内网 邮箱

跨职能



人事 行政 培训 外事

知识管理

人才培养

运营管理

数据可视

信息预警

业务精进

预约办理 投诉建议 涵盖基础人事 薪酬福利 行政后勤 IT服务 物业服务

张,您好 退出 我的订单 | 个人信息 | 公司管理 | 客服热线: 4008768999 | 在线客服(OC)

海航集团 员工差旅服务平台

出差公文

全航司票

酒店

差旅酒店营改增不恐慌 酒店专票问题我帮忙



安途商旅协议酒店已有73家可开具增值税专用发票
更多可开增值税专票酒店陆续更新中
详情请咨询4008768999或点击查看



只需4步

轻松差旅

1 公文呈报 2 预订机票 3 预订酒店 4 报销

出差开始日期起:



出差人:

公文编号:

出差开始日期止:



申请人:

公文搜索

HNA | 福利汇

请输入您想搜索的关键字 搜索 购物车 (0)

商城首页 | 员工特惠 | 京东精选 | 自营商品 | 会员中心

所有商品分类

- 母婴
- 食品酒水
- 个护化妆
- 电脑办公
- 手机数码
- 家用电器
- 家居家装
- 汽车用品
- 运动户外
- 图书

HNA | 福利汇

尽情购物只需一步!

海南航空弹性福利积分
可以随便花了?

点我立即划转积分

购物车 0

员工职业生命周期管理



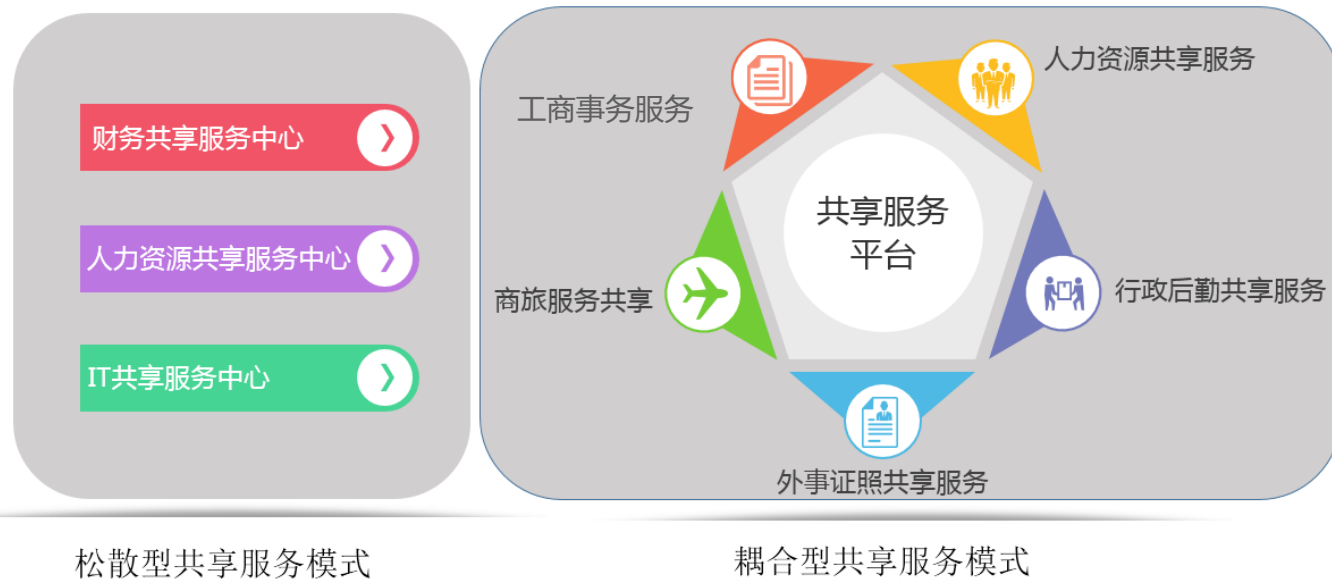
为员工提供跨职能、端到端服务，目前共享服务业务已完成产品化开发，可以为各业务单位、员工提供新上线下、全流程、高效的交付服务

04

海航集团共享服务中心特点

多业态整合、跨职能服务、商业化运营

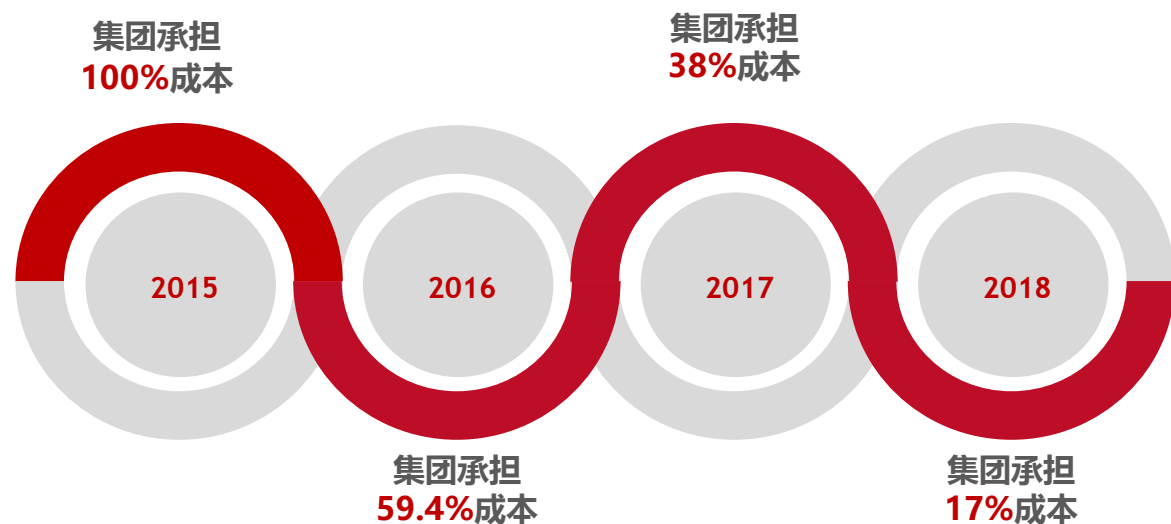
相比较传统基于不同业务平台搭建的共享服务模式，海航集团走出一条创新之路，在业务方面将人力资源、外事证照、行政后勤、商旅服务、工商事务等5大业务模块，通过统一的共享服务平台呈现。较大程度的整合了资源、降低了成本、提升了工作效率与业务交付的标准性。



跨职能

端到端

集团共享服务收费并不是采用成本分摊的模式进行，而是采用市场化运营模式对服务产品进行定价。服务定价收费模式快速重新定义了共享服务中心与业务单位的关系，签署服务水平协议（SLA），业务单位对于共享服务模式参与度更高。



市场化运营、独立结算不以营利为目的，而是促使我们全面贯彻运营管理思维，重新定义海航商务与业务单位之间的关系，将服务业务进行产品化包装，明确产品交付标准，真正关注用户的感受和评价，持续提升服务质量，提高员工满意度。

运用信息化系统再造流程





05

海航集团共享服务中心未来发展

进一步打造智能化员工一站式服务平台



基础人事



- 入转升调离手续办理
- 在线测评
- 云招聘.....

人才发展



- 培训管理
- 人岗匹配
- 干部任免.....

员工关爱



- 生日贺卡
- 员工年终盘点H5.....

劳动关系



- 劳动合同管理
- 人事档案、企业档案
-证明办理

移动端APP



- 薪酬查询
- 休假申请
-员工交流

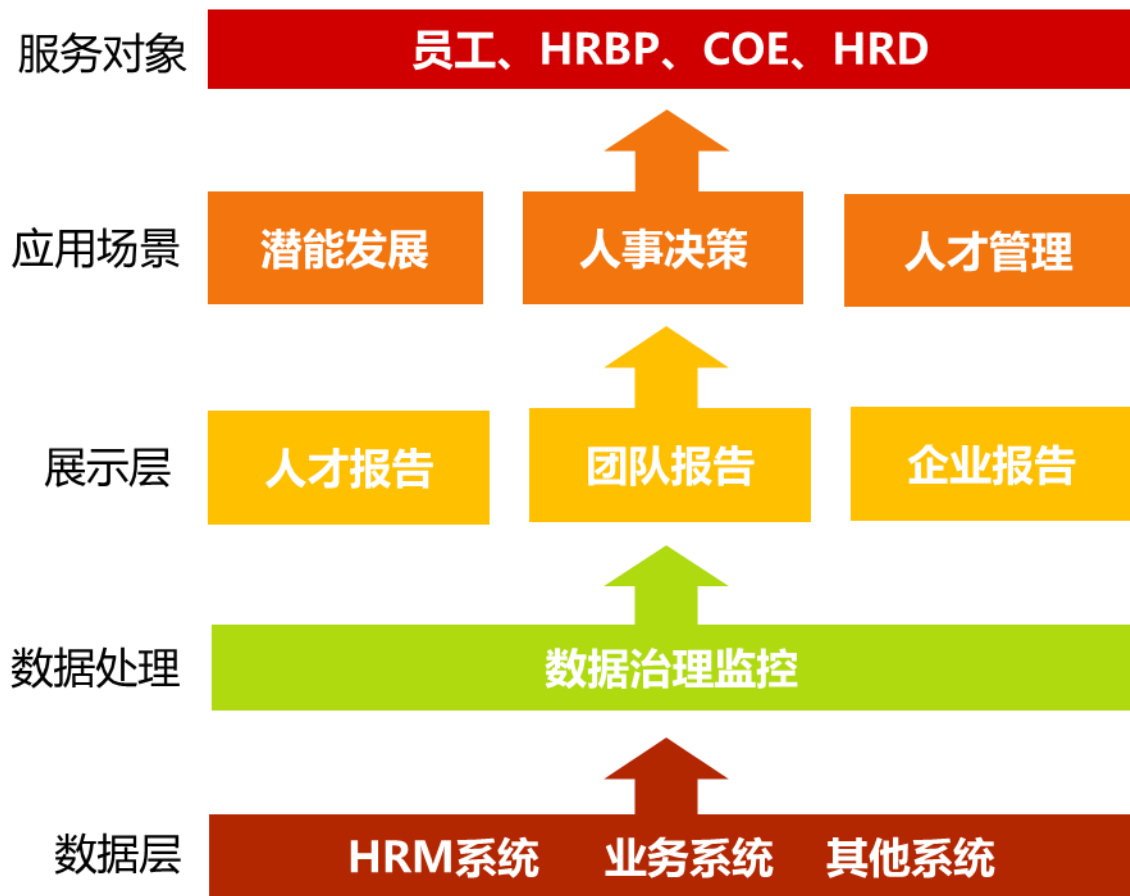
在线客服



- 员工服务热线及政策、信息.....解答咨询



一站式、智能化、场景化



05 大数据应用

9:00 AM
职业健康

搜索

胡世荣 Jackson

北京大学 本科 | 易建科技有限公司-总经理
湖北 武汉 | 2017/2 - 2018/1
1989 29岁 | IT行业

这一部分显示干部综合整体描述，我是关于干部的描述，我是描述内容待定这一部分显示干部综合整体描述，我是...

个人平均水平
高级管理干部平均水平

98.7

德 能 勤 绩 廉

职业履历 职业健康 管理风格 健康状态 人脉关系 个人简历

干部全生命周期管理

HNA 人才库

人才搜索 | 全景视图 | Puffin Wahl

庄文叙 Wenxu Zhuang

25岁 女 汉族 | 本科 - 学士 | 哈尔滨理工大学 - 计算机科学与技术
海南易建科技股份有限公司 - 易建科技 - 总裁助理部 - 运营支持团队 - 战略规划主管
英语CET-4 | 英语CET-6 | 英语CET-4 | 英语CET-6

综合能力等级: 良好

87.5 绩效(分) | 7 关联(次) | 0 培训(次)

360度评价

综合评价解读

培训建议

胜任能力

企业文化

企业文化与商业伦理
决策与目标管理
心理健康与创新能力
成功心理与人才发展

胜任能力

自我成长 人际交往 决策执行

360评价

文化 & 专业

人才全景分析

海航资本
2017年
人力分析报告
HUMAN RESOURCE ANALYSIS REPORT

01 薪酬成本分析

02 人员流失

1. 人员流失

2. 薪酬成本分析

2-1 趋势分析

2-2 内容分析

产业级人力资源分析报告

TEAM 团队分析报告
ANALYSIS REPORT

海航集团人力资源部

团队综合评分
2017.01-2017.12
92.92

团队能力 | 团队匹配度 | 团队领导指数

根据分析为您的团队提供建议

团队能力
团队匹配度
团队领导指数

团队能力

胜任力 84.53 | 持证率 44.44%

培训详情 (人次)

外语水平 (人数) 88.89%

团队分析报告