



智享会  
HR Excellence  
Center



# 第六届人力资源共享服务 中心年会





## 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](mailto:marketing@hrecchina.org)

网站: [www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)



# 玛氏 MyP&O 中国之旅



**Lina Li**

**Jun, 2017**

# 日程

---

时长

活动

2分钟

自我介绍

3分钟

玛氏介绍

10分钟

反思变革之旅

10分钟

新的团队,如何推动卓越服务支持

5分钟

定义未来必赢重点 (Must Win Focus)

15分钟

问题与回答

---

# 玛氏介绍

# 拥有独特基因的食品行业领导者



“公司的目标是通过为所有利益相关方创造互惠利益的方式制造和分销食品。”

– Forrest E. Mars, Sr.  
1947

MARS

# 在玛氏，我们不断取得成长与进步

创造优质  
产品  
回馈社区

全球净销售额  
**330亿**  
美元(2016)

GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

全球**77,000**名同事  
实现翻倍增长  
在中国有  
**11,000**名同事

全球旗下价值  
十亿  
的品牌共有**9**个



在华拥有**47**  
个分支办公室及  
**7**家工厂

# 玛氏五大原则



## The Five Principles

Quality   Responsibility   Mutuality   Efficiency   Freedom  
质量                      责任                      互惠                      效率                      自主



OUR PRINCIPLES IN ACTION

我们在每天的运营中践行玛氏五大原则——质量、责任、互惠、效率、自主，为人类、宠物和地球创造真正的互惠利益

MARS

# 玛氏中国人事背景介绍

3 总部

7 工厂

43% 北京、上海、广州

57% 其他城市



# 变革之旅

# 2015年8月15日 Pearl 项目启动

## Program Pearl Vision

Transforming P&O to drive growth we are proud of!

- Five Principles
- Talent
- Scalability and Flexibility
- Metrics and Insights
- OD Art vs Science
- One P&O



## P&O Functional Activity Blueprint Focus Areas...

1. **Invest in great Line Managers** who engage Associates to live the Five Principles.
2. **Recruit and develop diverse talent** to accelerate growth markets.
3. **Reward all our Associates** with the opportunity to earn a good living.
4. Promote a work environment based on **wellbeing and safety**.
5. **Build a simpler, more efficient organization.**

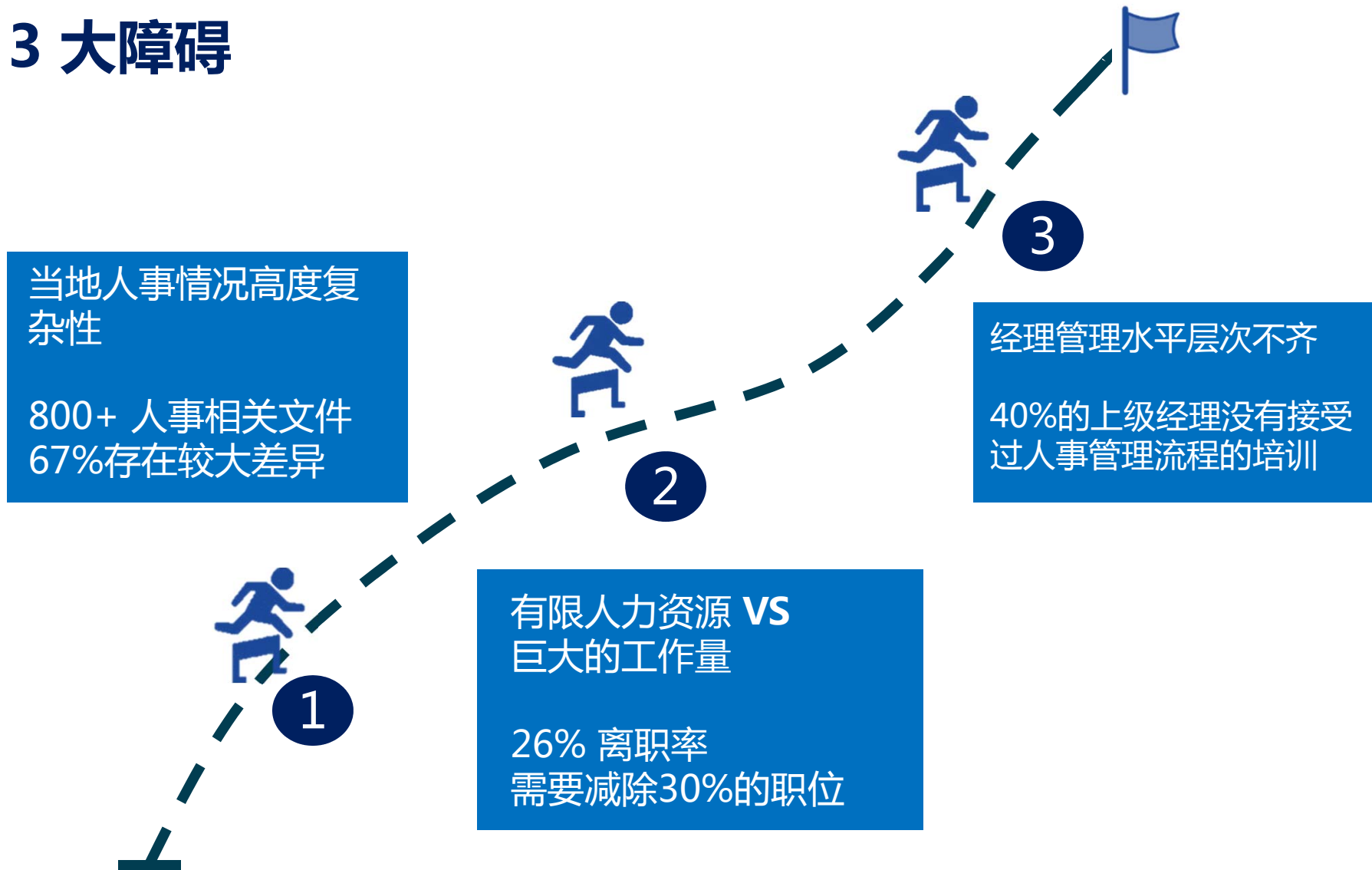


## Our New P&O Model



我们是创建者，是先锋

## 3 大障碍



# 一个难忘而富有成果的旅程







- 倾听当地的声音
- 参考当地实践
- 因地转变计划

- 领导流程标准化建设
- 建立指导原则和管理机制



岗位匹配方法非常有效  
，建立指导原则



岗位职责明确 (业务合作伙伴, 直线经理, MyP&O, 人力资源专家中心) 避免灰色区域



正式上线

服务预演测试

**MyP&O 团队建立**

组织发展设计

流程设计

项目启动



MyP&O 能力框架设定

加速招募热线团队





正式上线

**服务预演测试**

MyP&O 团队创建

组织发展设计

流程设计

项目启动



测试脚本中添加更多信息  
使其更接近真实情况



邀请业务合作伙伴和直线经理去参加整个进程，而不仅仅是其中一部分



**正式上线**

服务预演测试

MyP&O 团队创建

组织发展设计

流程设计

项目启动



新的团队,如何推动卓越服务支持

# 卓越服务是什么？

## 能力团队



能力建设  
创建卓越服务文化

## 服务效率



运营 & 流程 & 成本 效率

## 客户体验



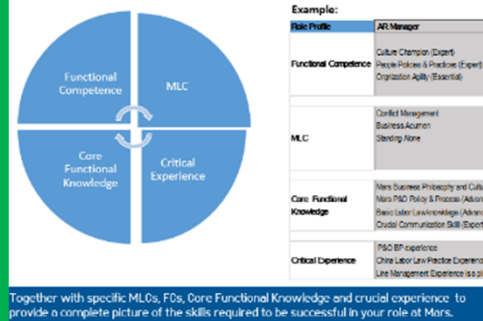
Creating Moments  
that Matter

# 建立一个强大的团队，提供优质的服务

## 发展服务能力

- 服务能力模型
- MyP&O 职位简介
- MyP&O 职业蓝图
- 嵌入个人发展计划、招聘和晋升流程
- 访问市场来提高商业思维
- 参加外部SSC 研讨会来理解趋势

Capability Framework of the Position



## MyP&O Capability Model



## MyP&O Career Development Map



# 建立一个强大的团队，提供优质的服务

## 培养推动卓越服务文化

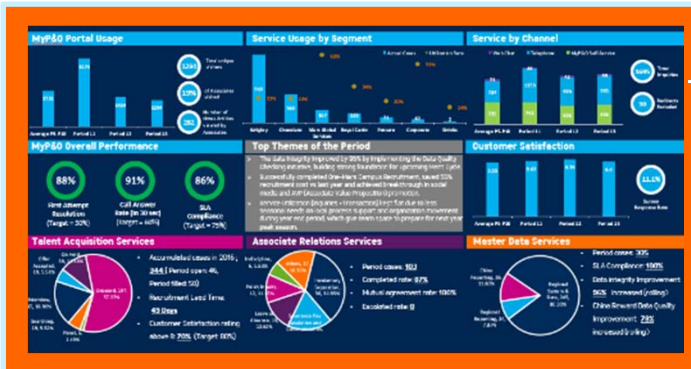
- 卓越服务奖项
- MyP&O认可墙
- 星期五分享会——故事分享



# 提供高效和优质的服务

## 追踪 & 提高 & 标准化

- 清晰地定义各职能的关键绩效指标
- 每周追踪超过SLA案件
- 运营操作台的设计和交付
- 70% 流程整合完毕
- 流程指导机制 & 流程管理机制



## 一个玛氏来提高成本效率

- 招聘微信, 内部推荐率提高
- 线上直播校园宣讲会, 减少了55% 的成本
- 供应商整合, 节约338万



# 创建对客户来说重要的时刻



## 对直线经理的知识培训

- 主动地联系超过1200个直线经理
- 直线经理能力发展日
- MyP&O 微信知识分享
- 产品手册
- 门户网站 1.1

## 团结业务领导和人事业务伙伴

- 为人事业务合作伙伴开展岗位职责研讨会
- 重要服务质量指标分享
- MyP&O one page新闻稿分享



让人欢欣鼓舞的结果证明

我们做对了！

# 创新地推出了“产品手册”

- 最佳职场
- 校园招聘
- 政府审计

.....

## 19

服务



## 13

服务

- 政策咨询你
- 收入证明
- 入职手续

.....

## 06

服务

- 人员数据指标
- 离职面谈报告
- 批量数据更新

.....

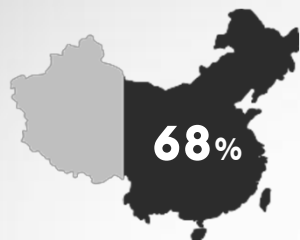
## 09

服务

- 人才招聘
- 同事关系咨询
- 人员调动

.....

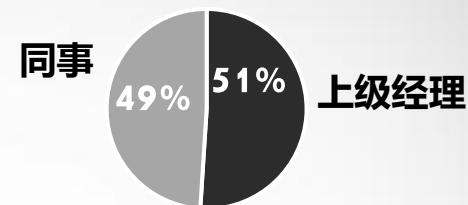
# 同事使用并满意我们的服务



**2/3** 同事使用了我们的服务



拨打 **4** 电话 / 同事



MyP&O is **'My'** P&O



**99%**

**96%**

Completion rate



Service Level Agreement

(65% in 2016 P5)

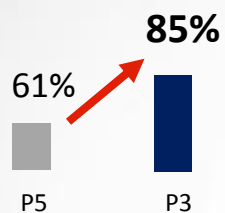


**9.6** out of 10

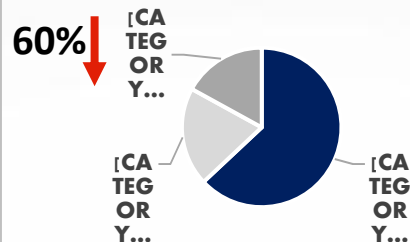
Satisfaction Score

# 追求效率，厉行节约

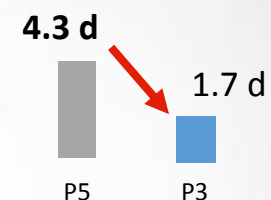
### 首次问题解决率



### 猎头公司使用率



### 订单平均处理时间



## 3.38m/yr

通过社保供应商整合  
每年节约



## 55%

和2015年校园招聘比  
降低了55%费用

# 来自同事们的认可！

总是**快速**应答，  
积极解决  
问题

真正诠释了  
什么叫  
**'互惠'**

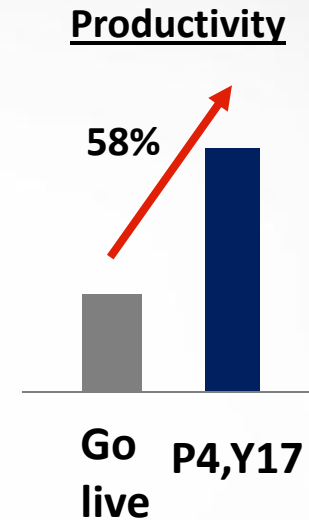
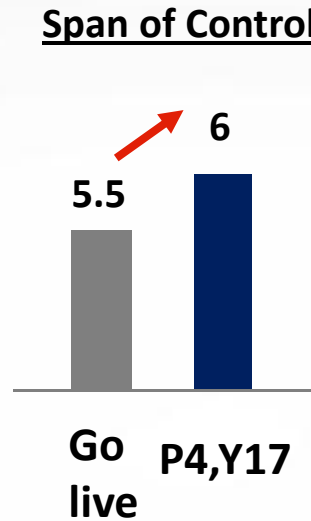
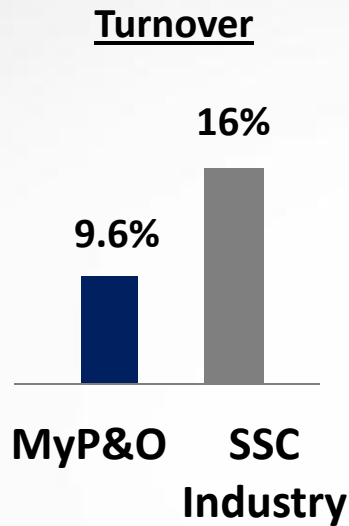
在系统提交需  
求很**简单**，  
总是**以客户**  
**为出发点**

## 得到大家的满意表扬！

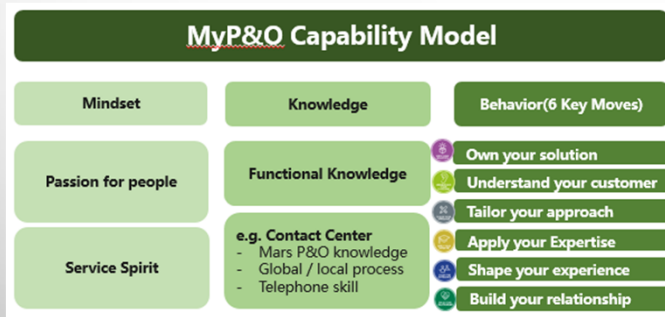
快速且高**质量**  
的解决问题，对  
于新的模式的推  
广很有**信心**

**态度**很好，问  
题得到**很快跟**  
**进**，感觉和人事  
部门更加**亲近**  
了

# 精益 & 能干的团队

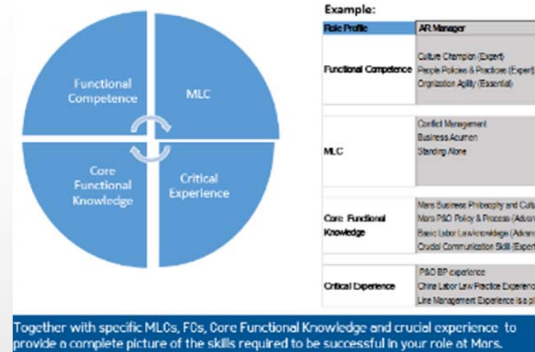


## Service Capability Model



## Position Profile

Capability Framework of the Position



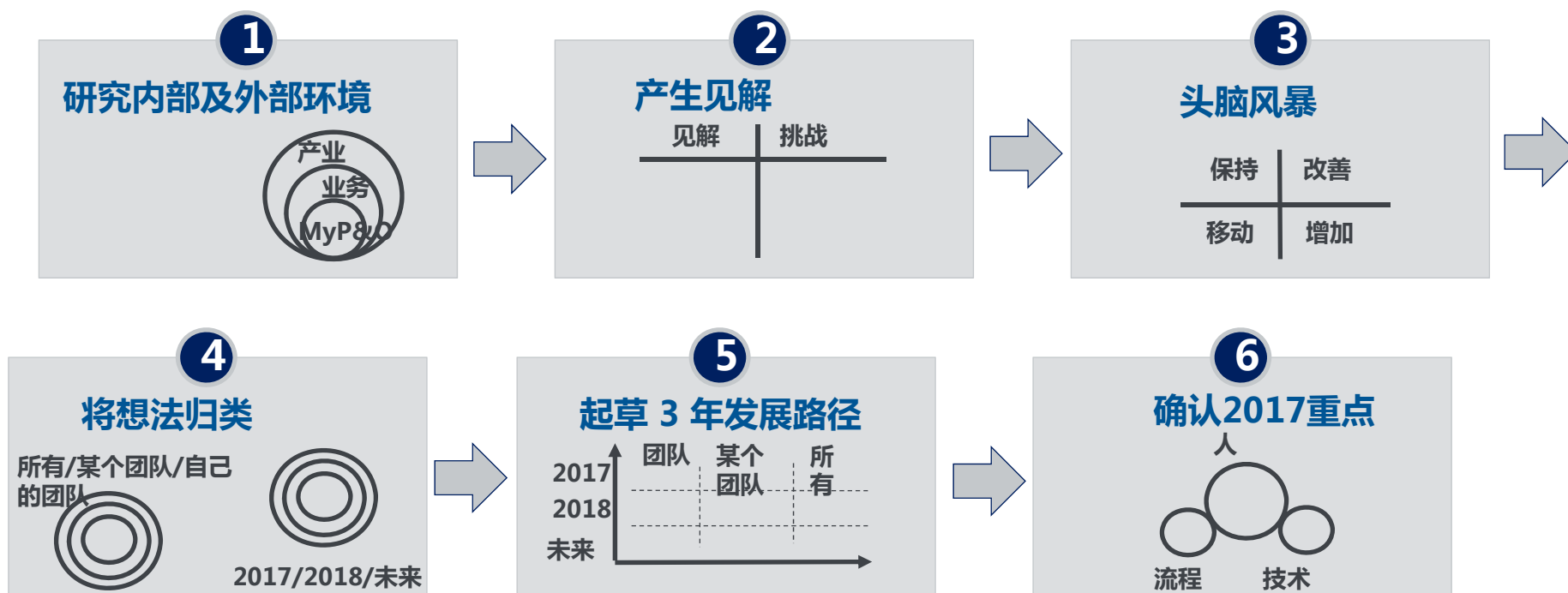


携手，共同绘制未来蓝图

# 定义 3 个 “加速器” 来发展 MyP&O



# 携手，系统地探索未来



# 2017 MyP&O 必赢关注

人

## 外部顾客

- MyP&O 产品手册/ 承诺沟通
- 支持 MWC
- HOUSE 服务接收

## 内部 MyP&O 团队

(关键词：能力和专业知识)

- MyP&O 能力框架
- 发展商业只会
- 构建 HPC 团队

## 进程

(打破独立职能来创造用户间友好的端与端之间的)

## 端与端之间流程的标准化

- 流程指引机制/流程管理机制
- 入职流程
- 分离流程

## 技术

(本地主张来提高用户体验)

## 技术

- Mr. Stamp 机器
- TA 移动端-微信
- 数据加载工具
- Webchat效率研究



COPYRIGHT © 2016 MARS, INCORPORATED | CONFIDENTIAL

# 我们与团队和顾客建立联系



给 MyP&O 中级经理



交流工作坊



给直线经理



年底问候



给 MyP&O 所有同事



年会



给人事业务伙伴



定期回顾会议

视频分享

# MyP&O 品牌 这就是MyP&O!





**谢谢**