



上海外服（集团）有限公司

企业详情

企业官方注册名称：上海外服（集团）有限公司

企业常用简称（英文）：FSG

企业常用简称（中文）：上海外服

中国总部地址：上海市曲阳路1000号外服大厦

网址：www.fsg.com.cn

所属行业类别：员工激励与认可、健康保险、健康体检、EAP、薪酬与福利咨询、薪酬管理和外包、员工福利管理、福利礼品、弹性福利

在中国成立日期：1984年8月

在中国雇员人数：170万

是否上市：否

业务详情

1、主要客户所在行业

生命科学（如医药，医疗器械等）、IT信息技术，半导体及通讯、金融服务（如银行，保险，财富管理等）、机械制造、运输及物流

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 健康保险 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 运输及物流 |
| 客户当时的需求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户需全国统一保险供应商，将员工福利的整合，并在原福利基础上，重新设计保险方案，做一定提升。 2. 简化投保及服务环节的相关流程，方便HR日常操作。 3. 由于子公司全国分布较广，要求供应商有全国服务的能力，落实好各地的保险服务。 |
| 具体服务内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供理赔服务绿色通道及专线咨询电话，提升员工的使用感受度。 2. 为企业开设员工宣讲会服务，告知员工所享受的保险福利，以及该如何使用，提高员工福利使用率。同时可现场答疑，及时解答员工使用过程中的问题。 3. 一月两次上门收取理赔单据服务，方便员工材料的递交。 4. 开通APP在线理赔功能，给到员工更快速、便捷的理赔服务。 5. 定期反馈给企业整体的理赔情况，半年及一年出具理赔报告书，与企业 |



| | |
|------|--|
| | 共同管控好理赔滥用情况及理赔率。 |
| 服务成果 | 通过我们多年来的用心服务，得到HR与员工的一直好评。在帮助企业管控好理赔率后，使企业的保险保费趋于稳定，为公司有效的控制成本。对于突发的意外险理赔，外服专业及快速的反馈，得到企业及员工的认可。同时，外服及时带给HR保险市场的热点，解答保险新政的疑问，得到企业HR一定的满意度。 |

客户案例二：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 健康保险 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 运输及物流 |
| 客户当时的需求 | 该客户属于全国性公司，人事代理及所有的产品福利都选择了外服。客户对于服务及产品要求比较高，针对保险的方案也是度身定制，目前共有1300多名员工享受个性化的保险福利产品。同时公司人员经常出差，希望针对异地开放门急诊，我们也针对客户的需求单独定制了异地方案。不仅如此，外服还提供了HR伙伴详尽的项目实施与落地路线图，并全程紧密协同，确保新福利项目的全国展开。 |
| 具体服务内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供全国上门收单服务，同时提供咨询服务 2. 不定期会组织客户开展宣讲会及健康讲座等活动 3. 为了提升员工福利，加强员工福利感知度，额外赠送给到每位员工家财险&托费等福利 4. 提供电子版保障手册及海报、易拉宝等宣传资料，方便员工理赔 5. 针对大客户提供1对1的咨询专员及开放所有咨询平台（如app在线赔付，微信，官网，4001等） |
| 服务成果 | <ol style="list-style-type: none"> 1、高合规性获得金融监管机构的认可。 2、多维度的员工福利沟通途径，确保新福利的知晓度，并针对客户多个核心城市，提供多场次员工面对面福利沟通会。获得员工一致好评。 3、月付费模式帮助节省大幅现金流，有效缓解企业年底现金紧张。 4、与外服人事代理服务一体化实施，人员入离职时同步安排福利变更，节省HR工作量。 5、实施全额保证续保条款，确保后续年度福利的有效递延。 6、理赔数据分析，帮助企业深刻了解员工健康状况，并有效管理和预期未来财务成本。 |

客户案例三：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 健康保险 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 快速消费品 |
| 客户当时的需求 | 根据其快消及零售行业特点，制定适合的员工团体保障方案。并且客户涉及全国 100 个以上的城市及地区。保障内容必须无差异性的覆盖全国。理赔流程统一标准。 |



| | |
|---------------|--|
| <p>具体服务内容</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供理赔服务绿色通道及大客户专线咨询电话 2. 为部分城市员工开展员工宣讲会服务，告知员工所享受的保险福利，以及该如何使用，提高员工福利使用率。同时可现场答疑，及时解答员工使用过程中的问题。 3. 为部分城市及办公室提供上门收单服务。 4. 提供理赔报告，告知人事员工总体健康状况，为未来制定新保障项目提供参考依据。 |
| <p>服务成果</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 理赔专业、高效、快速，多年低投诉率。 2. 人事管理与员工保障福利一体化操作，简化人事工作流程。 3. 一贯月付费模式，为企业节约现金流，并且员工入离职，按实际在岗结算到天，节约因入离职带来的隐形成本。 <p>长期优质服务，已得到客户充分肯定，并开展多方位的产期合作。</p> |

客户案例四：

| | |
|-----------------|--|
| <p>所提供的服务类别</p> | <p>健康体检</p> |
| <p>客户公司性质</p> | <p>外商独资</p> |
| <p>客户公司行业</p> | <p>生命科学（如医药，医疗器械等）</p> |
| <p>客户当时的需求</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 完善的网上/电话预约平台：员工登陆后可以选择参检城市和体检机构，并可以预约体检时间（一周以上），且系统可显示体检项目及自选项目。 2. 体检机构要求提供较多的体检机构供员工选择，可根据企业要求提供指定的体检机构，对于无法统一安排体检的三四线城市提供报销服务。 3. 高层管理者体检：体检机构有VIP体检服务 4. 员工家属也可通过预约平台享受员工体检套餐价格，费用由员工自理 5. 体检项目及自选项：根据企业特色给出专业性的建议，设计多套适应不同档次员工的套餐及家属套餐。 |
| <p>具体服务内容</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1、外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、电话4种渠道预约，与全国4家最大的连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确传达至各体检机构。 2、提供爱康、美年、瑞慈、慈铭4家供应商，满足客户对体检机构多样化的需求，员工可自由选择各体检网点，高管可在平台上直接选择VIP门店，享受VIP服务 3、外服专家团队根据企业上一年体检情况及企业不同档次员工的情况，设计了多套体检方案，员工在公司给予的基础套餐情况下，还可根据自身情况，自由选择加项包。 4、提供体检应急专线，解决员工在体检现场遇到的突发事件，紧急投诉30分钟响应解决，重大服务争议24小时妥善处理 5、为企业定制设计了一系列体检通知材料，定制企业独有的体检欢迎页， |



| | |
|------|---|
| | <p>让员工感受到企业的健康关爱。</p> <p>6、外服体检平台支持员工为家属选购体检服务，员工在平台上可以一站式完成家属套餐选购、家属体检预约、家属报告查询等服务，让企业服务惠及员工家属。</p> <p>7、设立专门团队负责该项目，及时反馈客户的各类咨询，根据企业要求提供定制的短信、邮件提醒服务，提供人工电话提醒及代约服务，提高员工对企业的福利感知度及体检参与率，让企业可以充分了解员工整体的健康状况。</p> |
| 服务成果 | <p>客户连续多年选择外服提供全国体检服务，外服拥有自己的 IT 公司、客服中心和医院。外服自主开发的全国体检平台不断的开发各种功能，充分满足客户的需求，客服中心有专设的体检服务组，可以解决员工在平台操作上遇到的各类问题。员工在现场遇到问题也不用回来找 HR 部门，而是可以当场通过电话得到远程协助，当天仍可顺利完成体检。自从外服有了实时预约功能，员工在现场没有信息、套餐错的问题很少再发生。员工对企业选择了外服体检平台表示满意，很多员工为自己的父母选购了体检套餐。</p> |

客户案例五：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 健康体检 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 快速消费品 |
| 客户当时的需求 | <p>1.便捷的预约平台：员工登陆后可以选择参检城市、体检机构和体检时间，且系统可显示体检项目及加项项目。</p> <p>2.员工分布于50个以上城市，要求提供较多的体检机构供员工选择，可根据企业要求提供指定的体检机构，对于无法统一安排体检的三四线城市提供报销服务。</p> <p>3.员工体检套餐配置可选加项包。</p> <p>4.员工家属也可通过预约平台享受员工体检套餐价格，费用由员工自理。</p> |
| 具体服务内容 | <p>1、外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、电话4种渠道预约，与全国4家最大的连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确传达至各体检机构。</p> <p>2、提供爱康、美年、瑞慈、3家供应商，满足客户对体检机构多样化的需求，员工可自由选择各体检网点。</p> <p>3、外服专家团队根据企业上一年体检情况在公司给予的基础套餐情况下，定制自由选择加项包。</p> <p>4、提供体检应急专线，解决员工在体检现场遇到的突发事件，紧急投诉30分钟响应解决，重大服务争议24小时妥善处理。</p> <p>5、为企业定制设计了一系列体检通知材料，定制企业独有的体检欢迎页，让员工感受到企业的健康关爱。</p> <p>6、外服体检平台支持员工为家属选购体检服务，员工在平台上可以一站式完成家属套餐选购、家属体检预约、家属报告查询等服务，让企业服务</p> |



| | |
|------|--|
| | <p>惠及员工家属。</p> <p>7、设立专门团队负责该项目，及时反馈客户的各类咨询，根据企业要求提供定制的短信、邮件提醒服务，提供人工电话提醒及代约服务，提高员工对企业的福利感知度及体检参与率，让企业可以充分了解员工整体的健康状况。</p> |
| 服务成果 | <p>客户连续选择外服提供全国体检服务，平台能开放多家体检机构，极大地满足了客户对于体检地点选择的需求，即使不覆盖的城市也能通过员工自行体检，外服代为报销的模式解决。外服的平台信息和供应商门店信息相符，几乎没有预约信息出错的问题。</p> <p>外服的平台能一站式预约、变更和查询报告，还能为家属代为查询报告，使得体检整个流程都很便捷。</p> <p>企业对外服的平台和服务表示满意。</p> |

客户案例六：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 健康体检 |
| 客户公司性质 | 合资 |
| 客户公司行业 | 汽车及零部件 |
| 客户当时的需求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据企业员工年龄定制化多种员工基础体检套餐，并根据不同基础套餐提供多个员工自选加项包。 2. 定制化高管套餐，需要提供VIP服务。 3. 定制化家属套餐，享受员工套餐价格。 4. 员工分布于50个以上城市，要求提供多家体检机构供员工选择，可根据企业要求提供指定的体检机构，对于无法统一安排体检的三四线城市提供报销服务。 5. 便捷的预约平台：员工登陆后可以选择参检城市、体检机构和体检时间，且系统可显示体检项目及加项项目。 6. 需要提供具有企业文化的检前宣传材料，定期反馈到检情况，协助催检。 |
| 具体服务内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 外服专家团队通过分析企业健康状况，为不同年龄段员工定制多套体检套餐，并提供多个加项包供员工选择；高管套餐提供VIP服务。 2. 提供爱康、美年、瑞慈、3家供应商，满足客户对体检机构多样化的需求，员工可自由选择各体检网点。 3. 外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、电话4种渠道预约，与全国4家最大的连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确传达至各体检机构。 4. 外服自主开发的一站式体检平台可在线报告查询并提供下载。 5. 提供体检应急专线，解决员工在体检现场遇到的突发事件，紧急投诉30分钟响应解决，重大服务争议24小时妥善处理。 6. 为企业定制设计了一系列体检通知材料，定制企业独有的体检欢迎页，让员工感受到企业的健康关爱。 7. 外服体检平台支持员工为家属选购体检服务，员工在平台上可以一站式完成家属套餐选购、家属体检预约、家属报告查询等服务，让企业服务惠及员工家属。 8. 设立专门团队负责该项目，及时反馈客户的各类咨询，根据企业要求 |



| | |
|------|--|
| | <p>提供定制的短信、邮件提醒服务，提供人工电话提醒及代约服务，提高员工对企业的福利感知度及体检参与率，让企业可以充分了解员工整体的健康状况。</p> <p>9. 定期拉取到检及预约数据，提供短信、邮件及电话催办服务。</p> |
| 服务成果 | <p>客户的全国体检项目套餐较为复杂，城市覆盖较广，外服体检平台通过优质的服务和管控保证体检项目有序顺利完成。特别是外服检前协助制作企业特色的宣传材料，使员工感受到企业的关爱，另外外服平台支持家属体检服务，满足家属体检的需求，客户员工的满意度得到很大的提升。通过定期反馈到检数据帮助企业了解体检项目进度，适时提供催办服务，提高到检率。</p> <p>客户连续选择外服提供全国体检服务，对外服的平台和服务表示满意。</p> |

客户案例七：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 薪酬管理和外包 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 跨国综合性集团 |
| 客户当时的需求 | 基于中国区SSC的建议要求，客户中国HR团队需要统一的薪酬外包服务+HRM系统支持+工厂员工的考勤管理解决方案，并需要与客户的全球主系统SAP整合（包含了11000名员工的基本信息资料和GL总账数据的交互），以及专业的IDC服务。 |
| 具体服务内容 | 根据客户SSC设立的初衷，为客户打造了一个数据库、一个Payroll系统流程、集约化系统，提供模板化和可视化的报表生成方式，自动化各种复杂的政策数据处理，为客户集团提供了基于白金HCM的定制化人力资本软件系统，薪酬外包服务及日常考勤管理的整合服务。话催办服务。 |
| 服务成果 | 总体薪酬服务交付准确率达99.95%，第一版薪资计算准确率超过99.5%，确保客户集团薪资计算、发放等环节万无一失，将原先客户的6个薪资发放日整合为1个发放日，极大地减少了客户财务核对GL总账的工作量，整合了多种薪资结构，并使薪资流程更合规，可监管。 |

客户案例八：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 薪酬管理和外包 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 汽车及零部件 |
| 客户当时的需求 | 客户希望能够整合全国门店员工信息使总部能迅速了解全体约3000名员工各类信息及统计分析数据，从全国手工excel计算工资，手工统计考勤转变到由系统集中计算的模式，同时由于在各地都有门店，希望能够及时更新国家及地方政策，并需要认识信息与Zeus系统进行交互 |
| 具体服务内容 | 提供给客户基于白金人力资源系统的薪酬外包全流程系统解决方案（涵盖人事信息、薪酬、考勤、员工ESS），并提供给客户100%符合国家和地方的人事补偿制度和法律法规的薪酬福利计算配置，与客户人事主系统完成接口配置自动传输数据。 |
| 服务成果 | 对客户各地门店的薪资结构进行了梳理，整合薪资政策，统一了整个集团所使用的系统报告，完成了与Zeus系统的集成，实现了定期自动传输。基于员工ESS及考勤系统，避免了原有的考勤手工操作，通过系统自动审查和判断考勤数据，大大提升了考勤数据的准确性及后续薪资计算的准确性， |



| | |
|--|----------------------|
| | 总体薪酬服务交付准确率达99.95%以上 |
|--|----------------------|

客户案例九：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 薪酬管理和外包 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 汽车及零部件 |
| 客户当时的需求 | 客户希望通过由手工Excel计算转为系统计算模式，并需要薪酬系统与内部主系统SAP进行自动化集成，提供最新的人事信息，出勤、薪酬、财务报告给到各个部门。同时由于客户公司在各地均有工厂，希望能有一个统一的平台为各个工厂提供所需的报告。员工总人数约为3000人。 |
| 具体服务内容 | 提供给客户基于白金人力资源系统的薪资外包服务，在系统中按照客户的需求配置了100%符合各地工厂的当地政策及法规的薪资政策和薪资计算逻辑和各地工厂所需的人事、薪资、财务等，与客户主系统SAP做接口对接人员信息及报告，为不同工厂HR开设相应系统权限 |
| 服务成果 | 梳理和重新设计了客户公司的薪资结构，合并了大部分相同的薪资政策，完成与SAP系统的集成，使人事信息定时更新传输，减少HR手工录入操作。用薪资系统计算替代了原有的手工计算，提升了薪资准确率，总体薪酬服务交付准确率达99.95%，并使财务报告避免手工调整，提高了其时效性 |

档案内容更新于2017年11月