



第十二届人力资源共享服务中心年会

2020年9月23-24日，北京





联系我们

地址：上海市武宁路99号我格广场办公楼1001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





北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

追求持续卓越，锻造伊利品质

---员工信赖的SSC成长之路



01 伊利集团介绍

伊利集团介绍

行业引领

Leading Brand of the Industry

稳居全球乳业第一阵营，蝉联亚洲乳业第一

Yili Group stayed firmly in the first dairy camp in the world, and maintained the undisputable position of No. 1 in Asia.

信条

Belief

伊利即品质

Corporate Belief : "Yili" means the best quality.

愿景

Vision

成为全球最值得信赖的健康食品提供者

Be the most trusted global healthy food provider.





02 伊利HRSSC

伊利精神

伊利人以始终如一的主人翁心态、高度责任心和超强执行力，铸就了伊利人特有的精神内核，锻造了伊利持续卓越发展的内在动力和核心竞争力。

主人翁心态

始终像创业者一样，珍惜资源，确保投入产出最大化，将企业当作自己的事业来经营，与企业共同成长。

高度责任心

一丝不苟，尽心尽力，对个人和企业高度负责。

超强执行力

以终为始，发挥主观能动性，前瞻、全面地思考，有智慧地高效执行。

The Spirit of Yili:

Exhibiting ownership mindset, strong sense of responsibilities, and powerful execution capability consistently not only forges Yiliers' unique core spirit, but also shapes Yili's intrinsic drive and competitiveness to achieve continuous excellent growth.

Definition:

- Ownership mindset: Ownership mindset requires Yiliers to act as entrepreneurs, treating Yili like your own business and growing with Yili, utilising every resource effectively to maximise return on investment.
- Strong sense of responsibility: Strong sense of responsibility means caring for every detail, and being aware of one's individual impact on the business.
- Powerful execution capability: Powerful execution capability means being result-oriented, proactive problem-solving and effective execution with wisdom and the big picture in mind.





03 追求持续卓越
铸造员工信赖的SSC

伊利HRSSC建设历程

革故鼎新、乘风破浪，实现了从“无”到“有”，从“广”到“精”，从“传统”到“智能”的蜕变。



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



2017

1.0 试点迁移期

集中化、标准化



2018

2.0 全面迁移期

平台化、合规化



2019

3.0 业务精耕期

自助化、产品化



2020

4.0 服务升级期

敏捷化、智能化

伊利HRSSC卓越运营成果



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



持续超越、不断突破、力争做到更好

追求卓越，重塑价值定位，打造员工信赖的SSC



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

挑战一：规则繁

挑战二：手工多

挑战三：组织新

挑战四：价值认同低

保障运营
质量

1

2

打造
客户体验

3

提升运营
效率

坚守共享服务中心建设初心

有温度

1

2

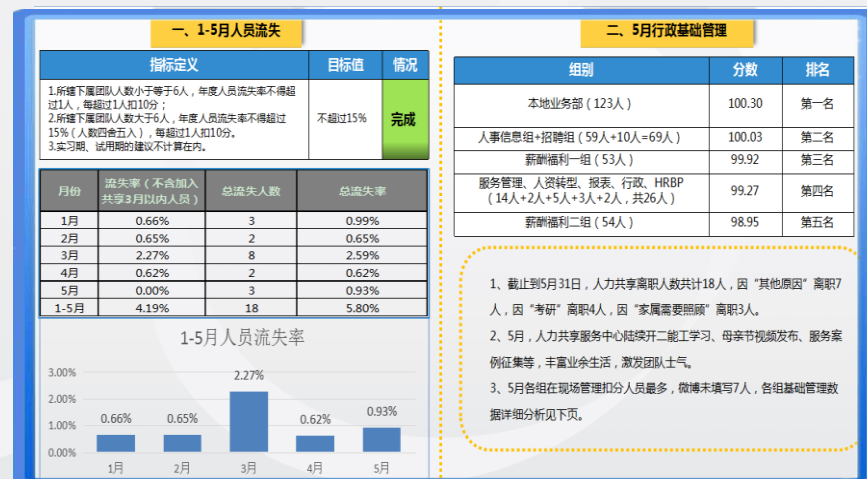
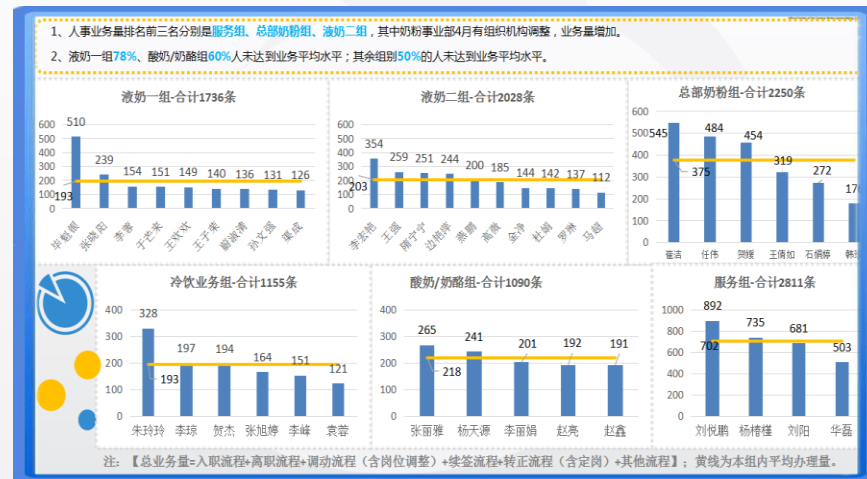
高效

3

专业

重塑共享服务中心价值定位

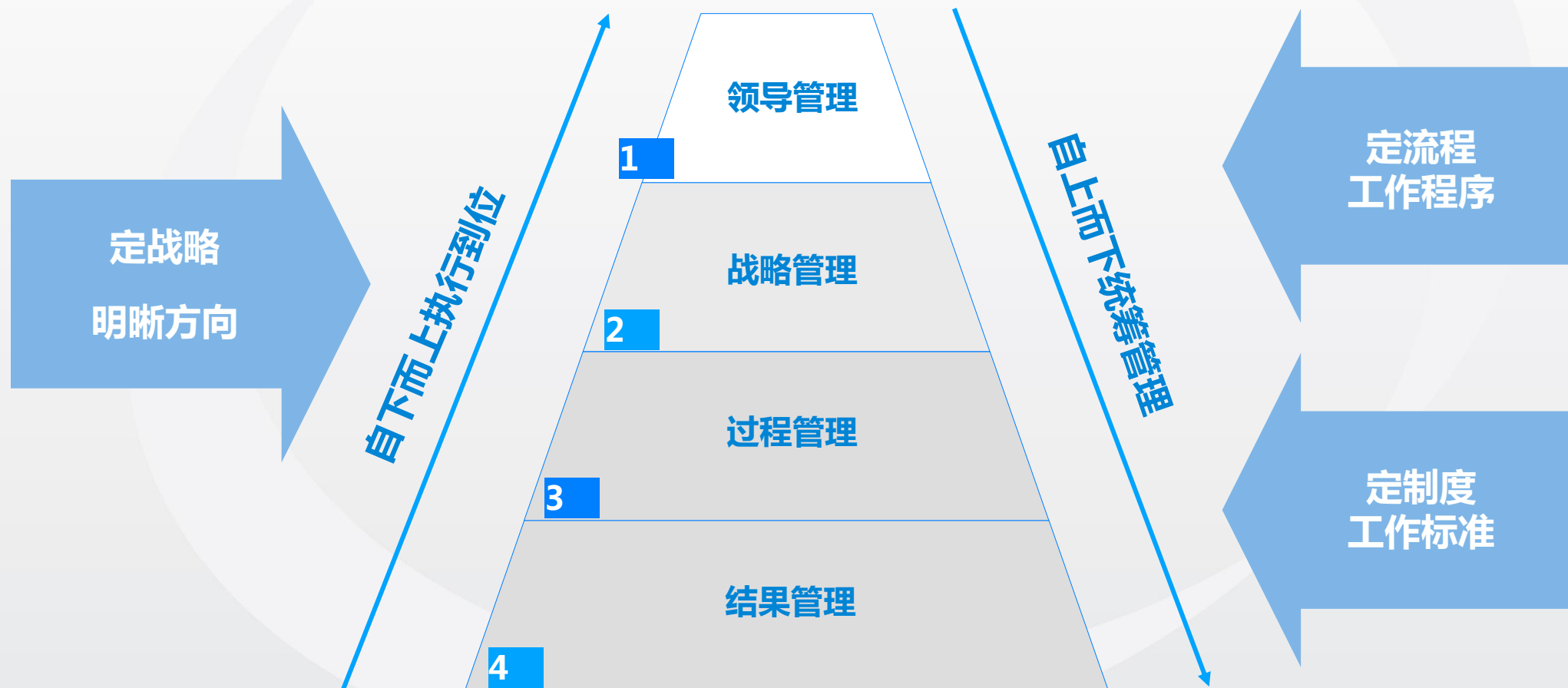
以“经营者”思维运营，构建PQCCSM模型



以“品质”为生命线，构建全面质量领先评估体系



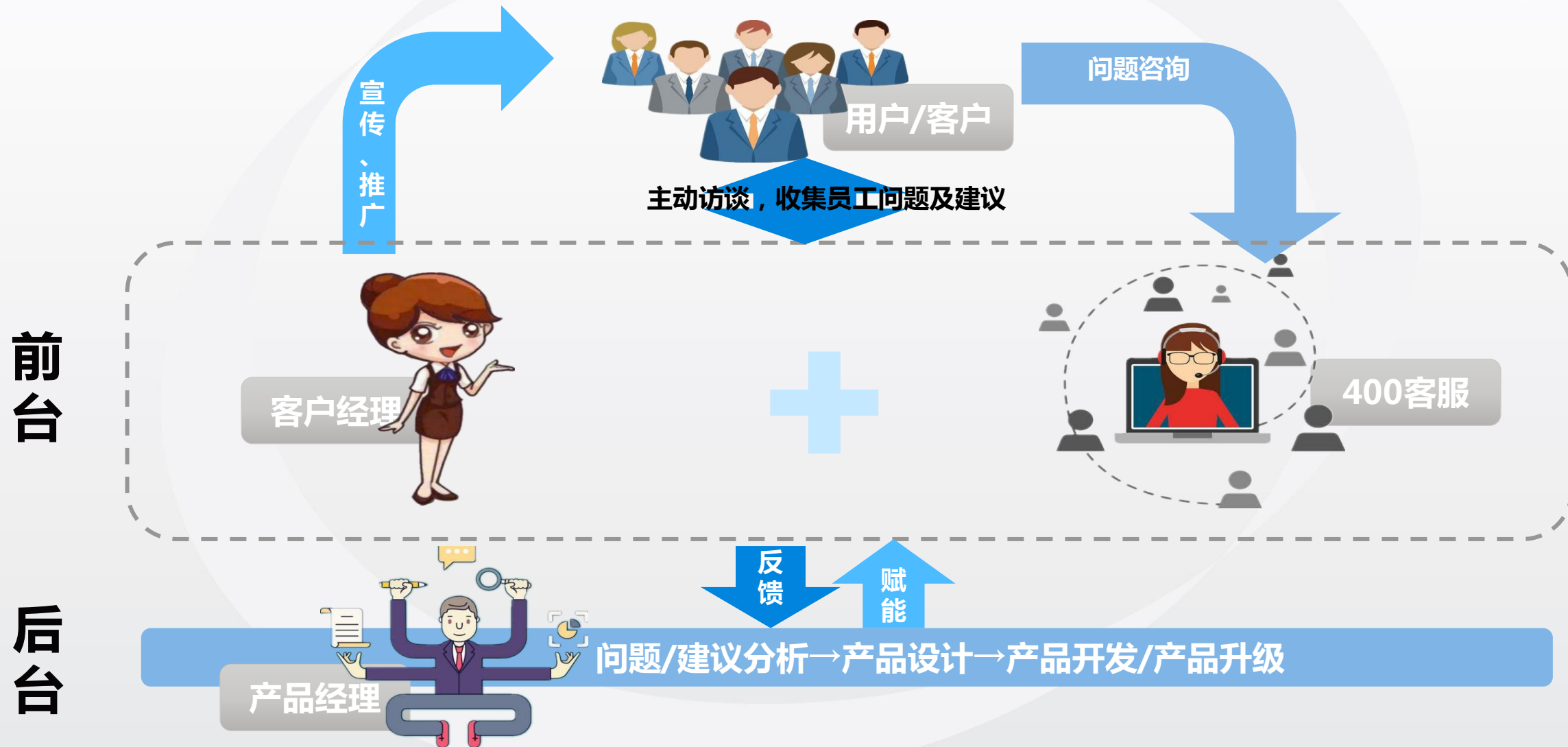
北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



以“客户”为导向，构建共享e站服务交付模型



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



“产品开发”场景案例分享



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

人力资源共享服务中心 产品发布

【生产一线员工绩效自动化核算项目】
【输入问题、在线咨询、定制式文件AI助手】

PART 01 生产一线员工绩效自动化核算项目

产品背景：业务需求

产品发布

产品建设背景

1. 线下核算耗时，痛点：生产一线员工绩效核算工作量大，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

2. 核算流程复杂，痛点：核算流程复杂，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

3. 核算数据分散，痛点：核算数据分散，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

一、产品背景及成果—用户反馈

人力资源共享服务中心自2019年12月启动并推广生产一线绩效核算系统的使用，在产品试点及推广过程中，收到关于产品的反馈，同时收到用户在使用过程中遇到的一些问题，仍需进一步的改善及优化，具体如下：

好评

- 快速
- 操作简单
- 推广方便

用户反馈

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

改进

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

一、产品背景及成果—用户反馈

人力资源共享服务中心自2019年12月启动并推广生产一线绩效核算系统的使用，在产品试点及推广过程中，收到关于产品的反馈，同时收到用户在使用过程中遇到的一些问题，仍需进一步的改善及优化，具体如下：

好评

- 快速
- 操作简单
- 推广方便

用户反馈

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

改进

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

二、产品背景及成果—成果

产品运营推进过程中需要反复完善，如有任何**问题、建议**，均可通过如下两种反馈渠道进行意见反馈，帮助我们在今后进一步提升新产品质量。

多 量身定制-需求明确

快 自动化核算-快捷高效

好 价值点提升

省 释放人工-提升价值

客需热线 HR共享服务中心客服热线：400 816 7808

OA-人力共享平台-问题咨询中心

问题咨询中心 人力共享平台

如果您在工作过程中识别到可标准化程度较高且可远程操作，符合产品特征的业务，希望或认为适合人力共享承接，可以直接联系人力共享中心人事信息部金凌、李艳婷进行反馈。

二、产品使用说明—使用流程

生产一线员工绩效核算系统实现了全流程线上完成，其中实现了5个业务环节由SSC承接、3个业务环节取消、2个业务环节简化，提升了绩效评估效率和用户体验。

开展计划

| 阶段 | 事项 | 计划时间 |
|----|------|----------|
| 1 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 2 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 3 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |

需支持事项

二、产品使用说明—管理机制

针对一线员工绩效核算系统，从全流程管理出发，通过“3项机制”对应的“9个细则”，明确“2种角色”的业务职责，建立贯穿各环节的全链条的管理机制，促进业务顺利开展。

3项机制

- 绩效合同更新管理
- 评估系统准确性管理
- 评估过程进度管理

9个细则

- 更新频率：年度更新频率，后续更新于每月25日前完成更新频率；
- 需求变更：需及时传递文件，并在生效前对人力共享服务中心运营人员、客服人员等进行详细解读；
- 制度变更评估：各制度在变更前及系统修改的，需提交评估，最终通过双方确认后方可实施。
- 计算公式准确：使用真实数据测试配置的计算机计算是否准确；
- 计算逻辑闭环：使用虚拟数据测试配置的计算机逻辑是否闭环；
- 稽核系统稽核：通过配置自查、测算互查、稽核重点抽查的方式，保证系统运行准确性和及时性。
- 数据透明：明确各审批环节的时间节点要求；
- 数据稽核：对数据准确性及流程中主要事项进行详细稽核；
- 发起及催办稽核：明确SSC各业务环节的催办要求。

2种角色

- 责任人：各单位
- 责任人：SSC
- 责任人：各单位/SSC

产品优化意见反馈

产品运营推进过程中需要反复完善，如有任何**问题、建议**，均可通过如下两种反馈渠道进行意见反馈，帮助我们在今后进一步提升新产品质量。

客需热线 HR共享服务中心客服热线：400 816 7808

OA-人力共享平台-问题咨询中心

问题咨询中心 人力共享平台

如果您在工作过程中识别到可标准化程度较高且可远程操作，符合产品特征的业务，希望或认为适合人力共享承接，可以直接联系人力共享中心人事信息部金凌、李艳婷进行反馈。

三、产品拓展计划

在产品运营推进过程中，业务需求多样性、特殊性等特点的，短期内在工作量方面可能不会一蹴而就，可待产品成熟后，再逐步进行新业务拓展，实现业务量稳步提升，实现业务量稳步提升，实现业务量稳步提升。

开展计划

| 阶段 | 事项 | 计划时间 |
|----|------|----------|
| 1 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 2 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 3 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |

需支持事项

二、产品使用说明—使用流程

生产一线员工绩效核算系统实现了全流程线上完成，其中实现了5个业务环节由SSC承接、3个业务环节取消、2个业务环节简化，提升了绩效评估效率和用户体验。

开展计划

| 阶段 | 事项 | 计划时间 |
|----|------|----------|
| 1 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 2 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 3 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |

需支持事项

二、产品使用说明—使用流程

生产一线员工绩效核算系统实现了全流程线上完成，其中实现了5个业务环节由SSC承接、3个业务环节取消、2个业务环节简化，提升了绩效评估效率和用户体验。

开展计划

| 阶段 | 事项 | 计划时间 |
|----|------|----------|
| 1 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 2 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 3 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |

需支持事项

一、产品背景及成果—用户反馈

人力资源共享服务中心自2019年12月启动并推广生产一线绩效核算系统的使用，在产品试点及推广过程中，收到关于产品的反馈，同时收到用户在使用过程中遇到的一些问题，仍需进一步的改善及优化，具体如下：

好评

- 快速
- 操作简单
- 推广方便

用户反馈

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

改进

- 系统数据准确性有待提升
- 系统bug需要优化
- 及时设置

二、产品使用说明—使用流程

生产一线员工绩效核算系统实现了全流程线上完成，其中实现了5个业务环节由SSC承接、3个业务环节取消、2个业务环节简化，提升了绩效评估效率和用户体验。

开展计划

| 阶段 | 事项 | 计划时间 |
|----|------|----------|
| 1 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 2 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |
| 3 | 启动项目 | 完成全部生产工厂 |

需支持事项

一、产品背景及成果—概述

产品建设背景

1. 线下核算耗时，痛点：生产一线员工绩效核算工作量大，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

2. 核算流程复杂，痛点：核算流程复杂，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

3. 核算数据分散，痛点：核算数据分散，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

产品名片

“生产一线员工绩效自动化核算”项目

产品背景：业务需求

产品发布

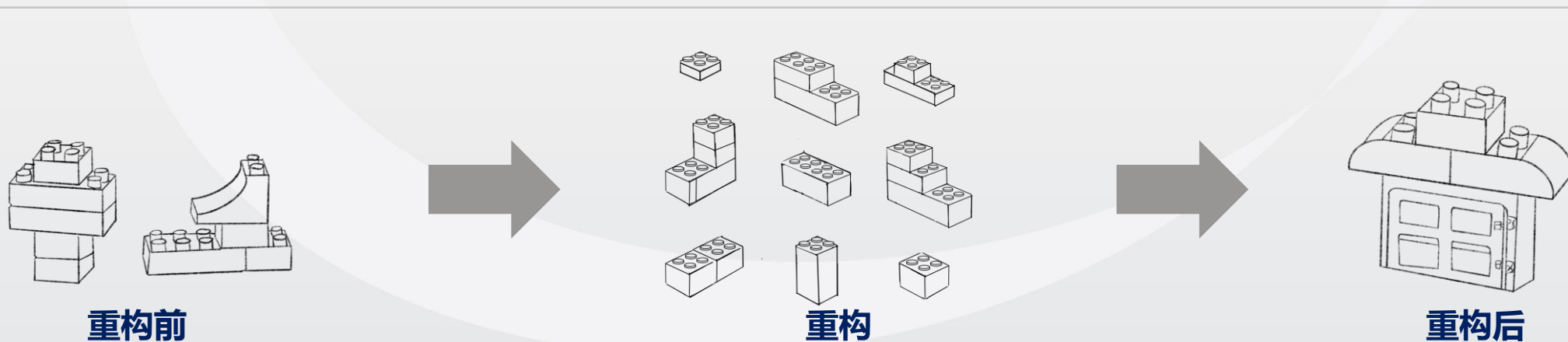
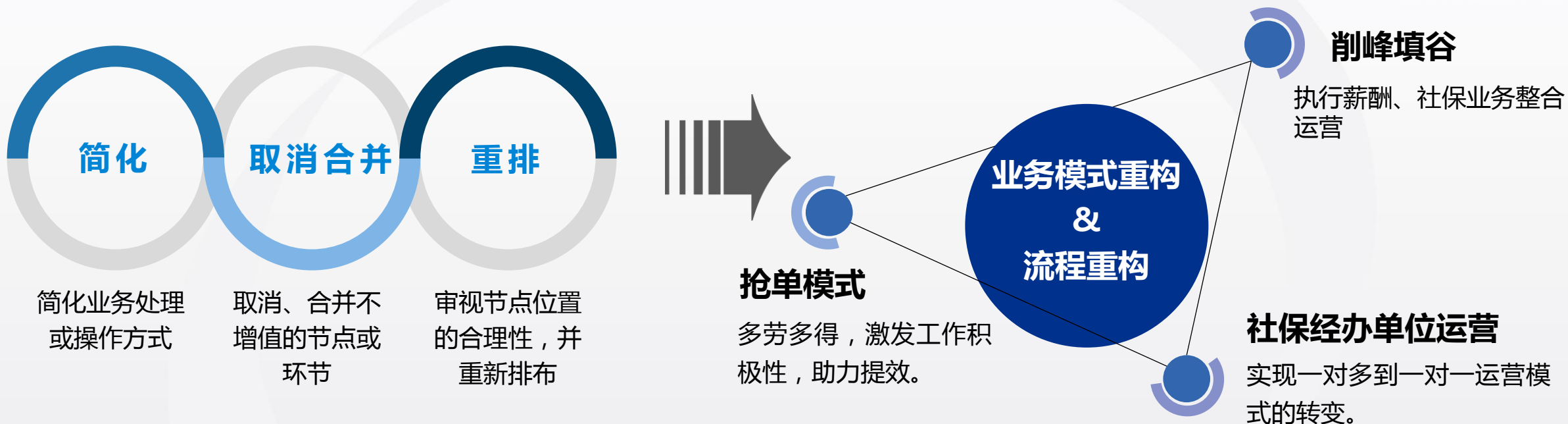
产品建设背景

1. 线下核算耗时，痛点：生产一线员工绩效核算工作量大，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

2. 核算流程复杂，痛点：核算流程复杂，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

3. 核算数据分散，痛点：核算数据分散，核算周期长，核算效率低，核算准确性低，核算成本高。

以精益思维，不断尝试，迭代业务模式



持续学习，探索并引进信息化与数字化技术



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022



智能替代人工

7×24小时制



系统集成

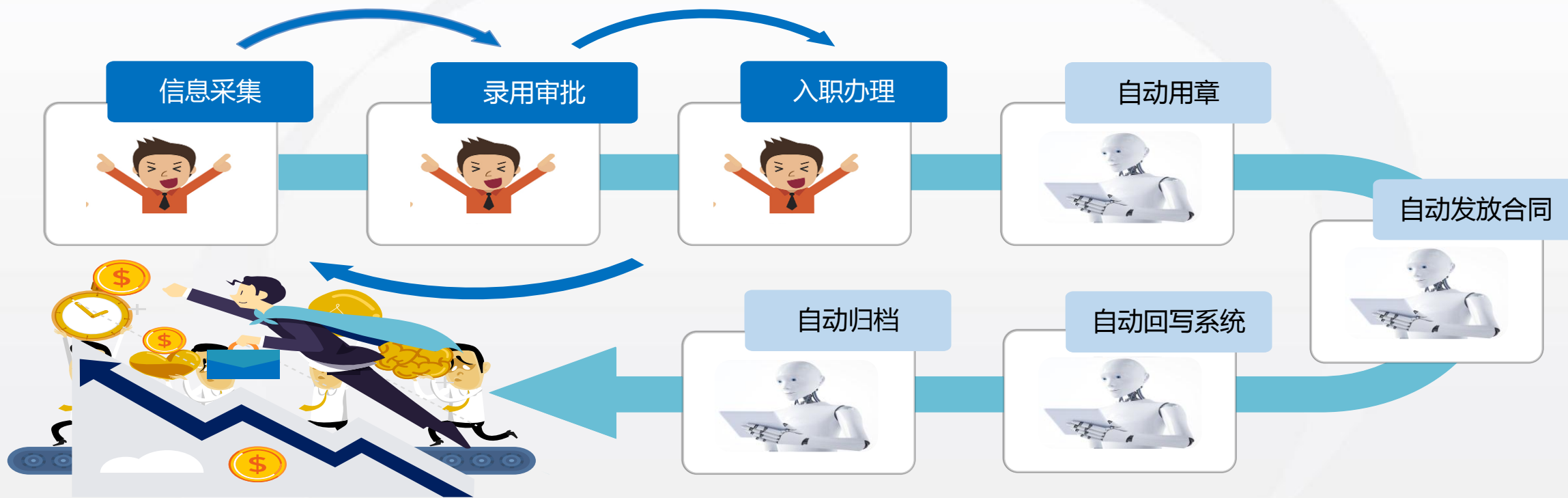
基础数据自动对接



大数据平台

以数据支持管理决策

入职场景化案例分享—“重构提效、人机共舞”



攻破**5大**管理挑战，搭建拟入职管理平台，将“信息采集”前置化，重塑入职场景管理流程。

信息采集**繁**

入职办理**慢**

系统维护**忙**

档案归集**杂**

信息共享**难**

以人为本，打造多元化“全明星”团队

人员高定位

追求卓越

质量为本

贴心服务

不断创新

基因



创新大咖



最美工匠



业绩
风云榜

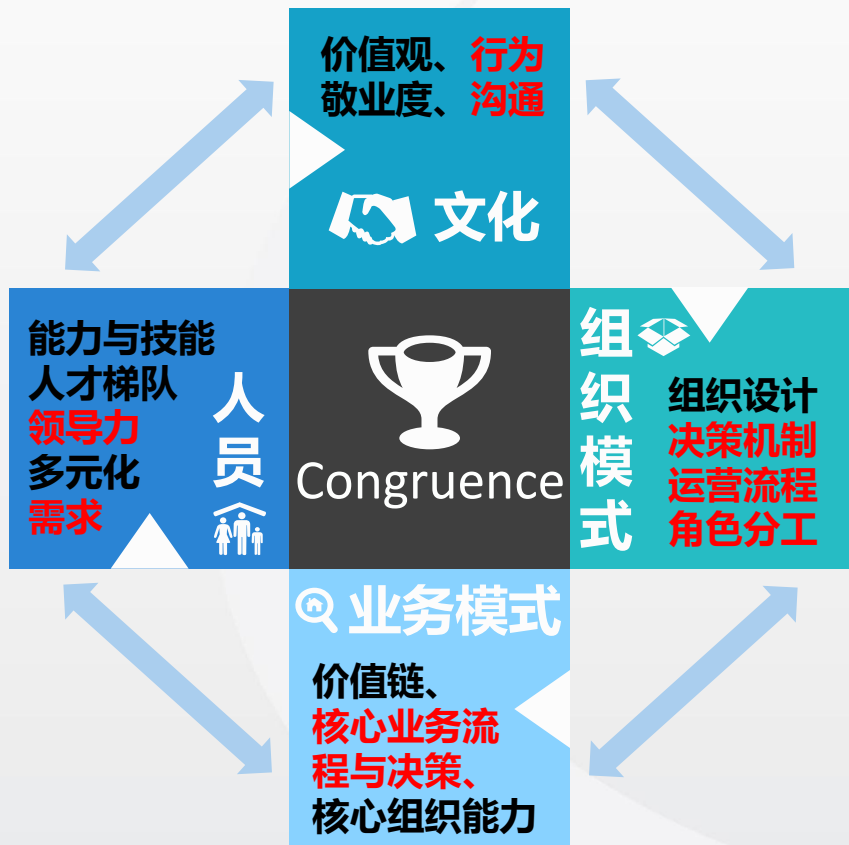


服务标兵



多能工

强化组织管理，促进组织持续健康发展



- 代表通过数据指标诊断的维度
- 代表现场诊断的维度

铸造员工信赖的SSC，我们一直在路上



大数据平台

政策研究

业务范围持续拓展

人力资源效率提升解决方案



不认同



逐步认同



信赖





北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

不创新，无未来。
No innovation, no future.

潘刚

