



万欣和（上海）企业服务有限公司

企业详情

企业官方注册名称：万欣和（上海）企业服务有限公司

企业常用简称（英文）：MSH CHINA

企业常用简称（中文）：万欣和

所属国家：法国

中国总部地址：中国上海浦东峨山路91弄陆家嘴软件园9号楼北塔5层

网址：<http://www.mshasia.com/>

所属行业类别：健康保险

在中国成立日期：2001年

在中国雇员人数：500+

业务详情

1、主要客户所在行业：快速消费品、生命科学（如医药，医疗器械等）、汽车及零部件、IT信息技术，半导体及通讯、专业性服务（如法律，公关，教育等）

2、曾服务过的客户案例

客户一：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	快速消费品
客户当时的需求	该企业是一家本土时尚集团，旗下管理着多个时尚品牌，在全国各地拥有数千家门店，为其高管和外籍员工配备了MSH服务的中高端医疗保险作为健康福利，提出以下两个需求希望MSH协助解决： 由于历史原因，该企业拥有三家高端医疗保险供应商，分别为旗下不同品牌的高管，以及部分外籍普通员工提供产品和服务，存在保险福利不统一，服务水平差异较大，管理成本高等一系列问题。在使用MSH第一年后，公司各方对MSH的服务非常满意，因此HR提出由MSH联系保险公司统一整合原先三家供应商的所有业



	务。 由于享有此项福利的高管来自不同品牌和不同地理区域，因此在管理上需要由该高管所属的品牌在当地的HR作为对接人，统一将新入职和离职高管的信息整理后再分别上报总部HR，再由总部HR与MSH协调加减保事宜。由于沟通流程繁琐，导致了一系列意外情况频发，甚至出现当地HR没有及时减保和回收已离职高管保险卡，导致该离职高管在离开企业后两个月里继续在医院使用保险直付看病的事情发生。
具体服务内容	针对该企业的需求和困境，MSH提供以下解决方案及服务： 福利整合： MSH在研究了该企业不同供应商提供的福利方案后，经过保险公司的授权，在原先MSH设计的中国籍高管福利框架基础上，定制了适合外籍普通职员的保险福利计划，在兼顾公平的前提下，实现了福利的一致性。在整合后，由于团体规模的增大，该企业也获得了更好的报价和核保标准。 保险管理流程优化： 经保险公司授权，MSH将加减保追溯期从常规的30天延长至60天，给HR留有更宽裕的时间，完成内部各环节的沟通流程。 MSH和总部HR一同回顾整体内部操作流程，提出改进方案，例如每年为全国各地的HR负责人提供线上宣讲，在高管的离职清单中增加保险卡回收事项，以及每个季度由MSH客服经理主动提供实际在保人员清单供HR统一确认等。 由于该企业给中层管理人员以及普通外籍员工提供的保险福利预算较低，因此福利存在不少的员工自付比例和单项福利的限额，部分员工在不了解福利限制的前提下就医，可能会产生自己意料之外的自付费用，造成负面情绪。为降低此类情况发生的机率，MSH客服经理贴心准备了关于福利限制的温馨小提示，用简明扼要的方式快速提醒员工在使用保险时须注意的主要福利限制，避免产生自付费用。
服务成果	在应用了MSH的解决方案后，不仅减轻了HR的管理难度和操作工作量，实现内部福利一致性，而且在节约预算的前提下，让高管和外籍普通职员获得了更好的服务。 目前该企业已经和MSH连续合作6年，在保人数持续增长至近百人规模。



客户二：

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	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	A是一家跨国高科技集团，在并购另外一家大型跨国IT服务集团B后，全球员工达数万人。并购后，A集团在中国的区域总部HR需要同时管理多家健康险供应商，涉及高管、外籍员工、本土员工三个群体的健康险、寿险、意外险等各项保险福利。 为实现高效管理以及预算管控，A集团决定实行健康保险福利整合，整合思路为B集团福利体系全面向A集团对齐。在竞标中，MSH凭借出色的服务脱颖而出，接管所有高管和外籍员工的高端医疗险服务。
具体服务内容	在保证公平的前提下安稳人心，降低关键人才的流失率，实现并购后的平稳过渡，是当前HR至关重要的工作。 但此项整合中，首当其冲的是B集团高管福利降级。 原先B集团高管的福利设置非常优厚，因此整合后会感受到福利的明显下降，也给负责此项目的HR莫大压力。就原先B集团高管的福利设置、薪资税费规划等问题，HR组织了多次会议讨论，皆难以找到合适的方案。 MSH在与B集团高管的接触中了解到，他们工作繁忙，最看重的反而不是理赔额度的高低，而是服务。B集团其中一位核心管理层在过往的职业生涯中曾经是MSH的会员，因此对MSH的服务质量印象颇好。在MSH的一对一保险福利宣讲中，他提及自己此前曾多次要约北京一位极为权威的专家为其进行肠镜检查，但之前的保险服务供应商都无法配合他的时间预约安排。 MSH医疗网络部多方协调后，终于邀请到该专家。同时，MSH考虑到该专家出诊的公立医院普通部环境较为拥挤，无法为高管提供舒适和私密的就医体验，MSH贴心安排该高管于周末前往这位权威专家合作出诊的某私立医院，亲自为该高管进行肠镜检查。 此次特殊的就医安排大大提升了该高管对MSH的信任度，也让他明白到，虽然福利降级，但服务升级了，能及时响应他的需求，帮他解决问题，也彻底打消了他对福利降级的疑虑。同时，他态度



	的转变也影响了原B集团的其他高管,使得最终的方案沟通会得以在一片和谐的气氛中展开,顺利确认了福利计划变更的各项细节,该高管还在和集团总部的内部会议上,多次表扬MSH服务的专业性。 其次,是外籍员工的福利变更。 MSH此前为A集团设计的外籍员工医疗险计划已成熟运作十年,巧妙地针对不同层级的医院动态调整自付比例,使得A集团的外籍员工理赔健康度远远高于同行,有效帮助HR控制整体保费的涨幅。 在并购后的福利计划设计中,经过保险公司授权,MSH为B集团的外籍员工开放了原先没有的私立医院保险直付,提供实际的理赔便利。同时,由于团体规模的扩大,MSH得以额外增加一个福利提升的设计——取消外籍员工在公立医院特需部的自付额,让员工实际得益,同时通过吸引更多员工前往公立医院特需部就诊,帮助HR控制整体理赔率,实现双赢。
服务成果	并购之初,人心浮动,离职率飙升。但由MSH主导的福利整合方案发布后,反而帮助A集团稳住人心,很好地止住了核心人才流失的势头。 MSH与A集团共同成长,随着A集团业务的扩张,保险团体规模逐年壮大,目前已连续合作超过10年。

客户三:

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	专业性服务(如法律,公关,教育等)
客户当时的需求	高端健康险并非大型跨国企业的高管专利,近年来越来越多的中小企业已为核心管理层引进了此项健康福利。 A公司和B公司是两家小型本土金融咨询企业,属于深度合作的兄弟公司。两家公司的老板打算为自己和合伙人的家庭购买高端健康险,最终选择服务口碑较好的MSH提供解决方案,以A公司的名义进行投保。



具体服务内容	中小企业难免发生各种意想不到的复杂变化，一家好的供应商往往能在关键时刻积极支持企业的每一次改变： 在小型企业中，HR常常要承担部分老板助理的工作——老板的预约就诊、理赔申诉都会直接通过HR联系MSH。对于老板吩咐的任务，HR希望能第一时间协助解决，而不是等待流程上规定的“一个工作日内回复”。MSH的专属客服经理也非常理解，每次接到HR的电话，都会立即协调预约中心、医疗、理赔等部门，帮助HR快速解决问题。 投保一年后，A、B两家公司发生意见分歧，双方皆希望以自己的公司作为投保主体，双方僵持不下。公司HR请MSH的客户经理出面协调，使得最终双方达成一致，转由B公司重新投保。同时，MSH的客户经理细心安排，保证新旧两份保单的生效日期能完美衔接，使得原先的既往症福利能延续使用，同时还能免除重新核保。 但以B公司名义重新投保后不久，B公司即被一家韩国企业收购，须中止保单。由于整个收购过程进展仓促，变动中保单原件已遗失，B公司相关人员亦已相继离职。根据流程规定，遗失投保单需要刊登报纸声明，否则无法完成退款流程，但此时负责收购的韩国企业负责人已离开中国。MSH与保险公司协商后，循权宜方案提供证明，使得该韩国企业负责人无须再次奔波来华，即可获得相应保单的退款。 B公司退出后，A公司再次面临人员不足以成团的窘境，A公司的HR联系MSH寻求解决方案。MSH客服经理筛选了几款能涵盖A公司老板既往症的个人保险计划供选择，但由于个人保险和团体保险价格差距过大，让A公司HR进退两难。此时，MSH提出，A公司可以尝试增加福利层级，将公司高管纳入保险计划，保证人数上达到团体保险的购买规模，节约保费，还可以额外给高管提供健康福利，完美解决了HR面临的难题。
服务成果	A公司和MSH合作已进入第三年，目前其核心团队稳定，业务继续快速发展中。 B公司HR离职去了新公司以后，向新公司的管理层推荐了MSH，再次成为MSH的客户。她对MSH说，中小企业有中小企业的难处，而MSH总能体贴理解，并及时提供最给力的支持，（她）无论去到什么公司，都会首选MSH的服务。

档案内容更新2020年11月