



智享会
HR Excellence
Center



第十届企业员工关系年会

2020年12月8日-9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





同事关系团队赋能业务

Donna Yang 杨燕梅

我和玛氏

我们的玛氏中国



玛氏中国致力于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，打造众多深受本土消费者喜爱的品牌。



玛氏五大原则
质量 责任 互惠 效率 自主

9,000+

在“五大原则”的团结和指引下工作，每天践行“未来始于当下”的愿景



北京 上海 广州
三个总部



1989

年进入中国市场

连续五年获得
大中华区最佳



工作场所



总部位于美国弗吉尼亚州麦克莱恩



47

个分支办公室

7

个工厂

3

个创新中心

1

个玛氏全球
食品安全中心



\$20+ 亿

过去20年纳税总额

今日之行
明日之兴

MARS

MARS
Global Services

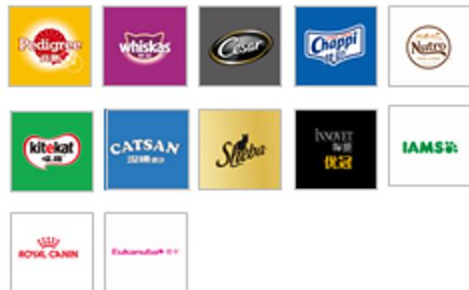
MARS
Global Services
Commercial

MARS
Global Services
Digital Technologies

MARS
Global Services
People & Organization

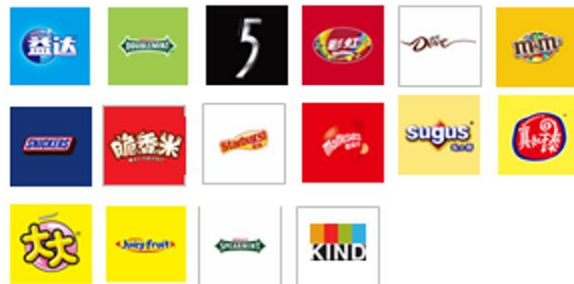
MARS
Petcare

A Better
World For Pets



MARS WRIGLEY

better
moments
make the world
smile



MARS
Food



目录

01

AR团队简述

02

企业文化与业务支持

03

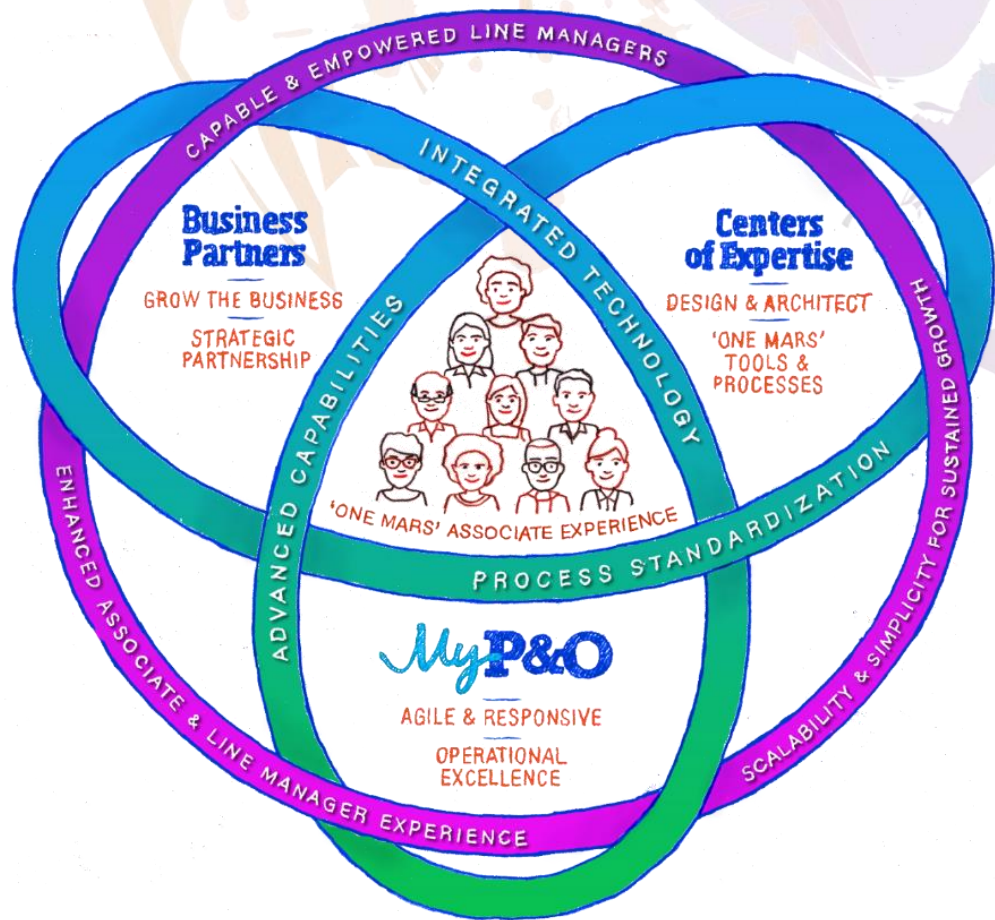
能力建设与技术革新



PART 01

AR团队简述

玛氏集团人事架构模式



业务伙伴 BP

- 根据业务战略需求制定人员战略规划
- 确保人才和组织健康发展
- 确保组织运营效率

专家团队 CoE

- 负责设计和开发“一个玛氏” P&O项目
- 提供关于战略项目的专业咨询
- 负责指定项目的推广和实施

人事支持中心 MyP&O

- 负责P&O日常运营
- 和内外客户建立良好稳固的协助关系
- 和其他P&O部门协作释放同事及其所在团队的工作潜力

热线团队

同事关系团队

业务处理团队

人才招聘团队

服务运营团队

系统数据团队

同事关系团队建立及发展历程

未来发展

大数据&自动化
战略性业务伙伴, 助力业务增值

新常态阶段

2020年

1. 疫情下团队复苏及业务支持
2. 自动化工具的开发及应用

架构调整2.0

2019年8月

1. 改区域支持为业务支持, 扩展服务至澳洲及新西兰区域
2. 强化COE职责, 完善内部支持
3. 加强内外部合作, 引入数据化及自动化解决方案

案例处理+上级经理培训 (在线及手机端)
+同事关爱+洞察分析报告(Power-bi)

架构调整1.0

2017年6月

1. 取消后台团队, 并入区域支持团队, 分四大区支持中国业务
2. 明确COE职责, 建立团队内部支持系统
3. 流程及政策的持续改善

案例处理+上级经理培训 (面对面) +同事关爱
+洞察分析报告

团队建立

2016年4月

1. 设定团队绩效衡量指标
2. 系统技能培训
3. 基本流程梳理

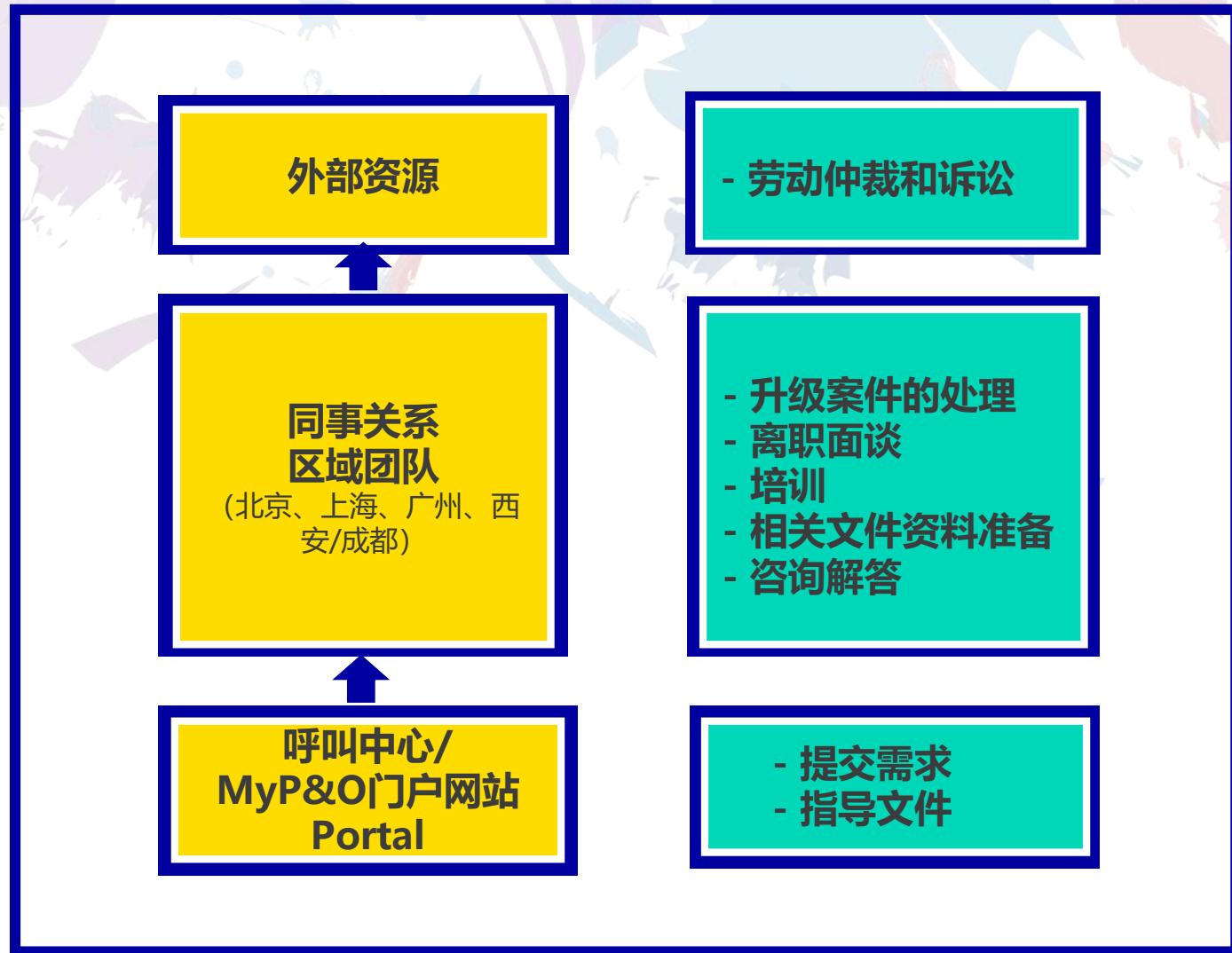
↓
日常案例处理+上级经理指导

同事关系

哪些业务属于同事关系团队？

同事关系团队服务内容：

- 个人自愿/非自愿离职
- 绩效改进计划 (PIP)
- 违纪行为处理
- 劳动部门监察、审计
- 劳动仲裁诉讼跟进
- 其他涉及工作场所的问题 (不符合五大原则的行为、歧视、骚扰等)



哪些业务不属于同事关系团队？



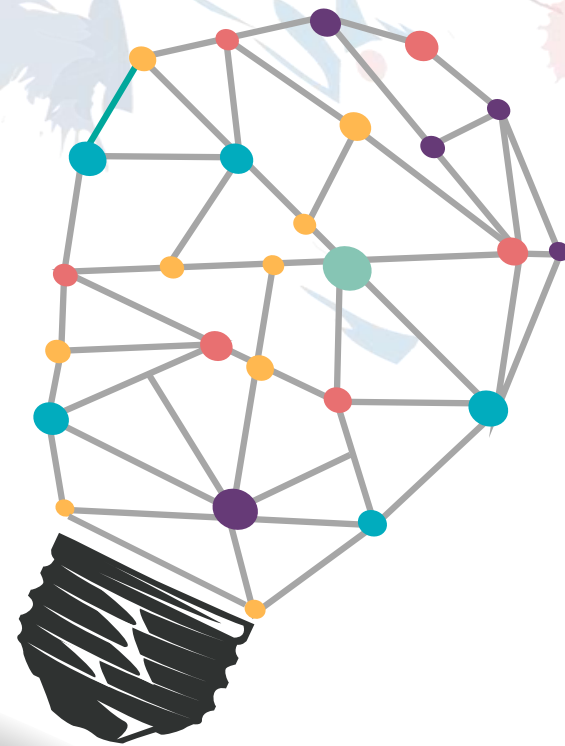
不属于同事关系团队支持的范围

1. 人才管理流程（PDP/MDR/人员配置/敬业度/架构设计/组织效能）
2. 高绩效团队建立及敬业度调查相关活动与设计
3. 同事关系能力以外的上级经理能力建设，例如：领导力培训、入职培训
4. 考勤管理
5. 劳动关系之外的其他政府关系



不属于同事关系团队支持的需求类型

1. 不符合One Mars的业务需求
2. 业务部门想要了解每一个同事关系案例的详细处理细节
3. 期望同事关系团队能解决所有因其他团队或部门造成的与数据、流程相关的错误
4. 期望同事关系团队是公司内部唯一与同事沟通的部门



玛氏人事服务平台

MyP&O Sunny

Welcome, Sunny!

Search MyP&O Search

What brings you here today?

- Create a New Request
- My Requests
- My Tasks
- Contact Us

人事门户网站前端
-用于上级经理提交需求

Announcements

- 考勤系统登陆方式现已变更!
Created On: 08/20/2019
- 崭新便捷的MyP&O门户网站等你来体验!
Created On: 07/08/2019
- 新个税法实施系列沟通
Created On: 01/11/2019
- 2019年节假日放假与调休安排
Created On: 12/11/2018

MyP&O Search Salesforce

Cases 00464375 00698982 00701604 00701750 +

Guangzhou Associate Relations Clone | Create New View

ACTION	CASE NUMBER ↑	CONTACT NAME	COUNTRY	SUBJECT	SUB-STATUS	PRIORITY	DATE/TIME OPEN...	SLA END TIME	SLA STATUS	SLA
🔍	00701604	Tang Rui	CN	Submit a Performa...	New	Medium	2019-10-16 PM2:01	2019-10-21 PM2:01	Compliant	✅
🔍	00701750	Wang Lingyu	CN	Submit a Performa...	New	Medium	2019-10-16 PM4:21	2019-10-21 PM4:21	Compliant	✅
🔍	00702484	Hammond Michael	AU	Involuntary Separat...	New	Medium	2019-10-17 AM7:05	2019-10-21 PM6:00	Compliant	✅
🔍	00702544	Thenabadu Eashan	AU	Submit a Performa...	New	Medium	2019-10-17 AM11:59	2019-10-22 AM11:59	Compliant	✅
🔍	00702558	Lu Yang	CN	Submit a Performa...	New	Medium	2019-10-17 PM12:50	2019-10-22 PM12:50	Compliant	✅

人事门户网站后端
-用于同事关系团队处理需求

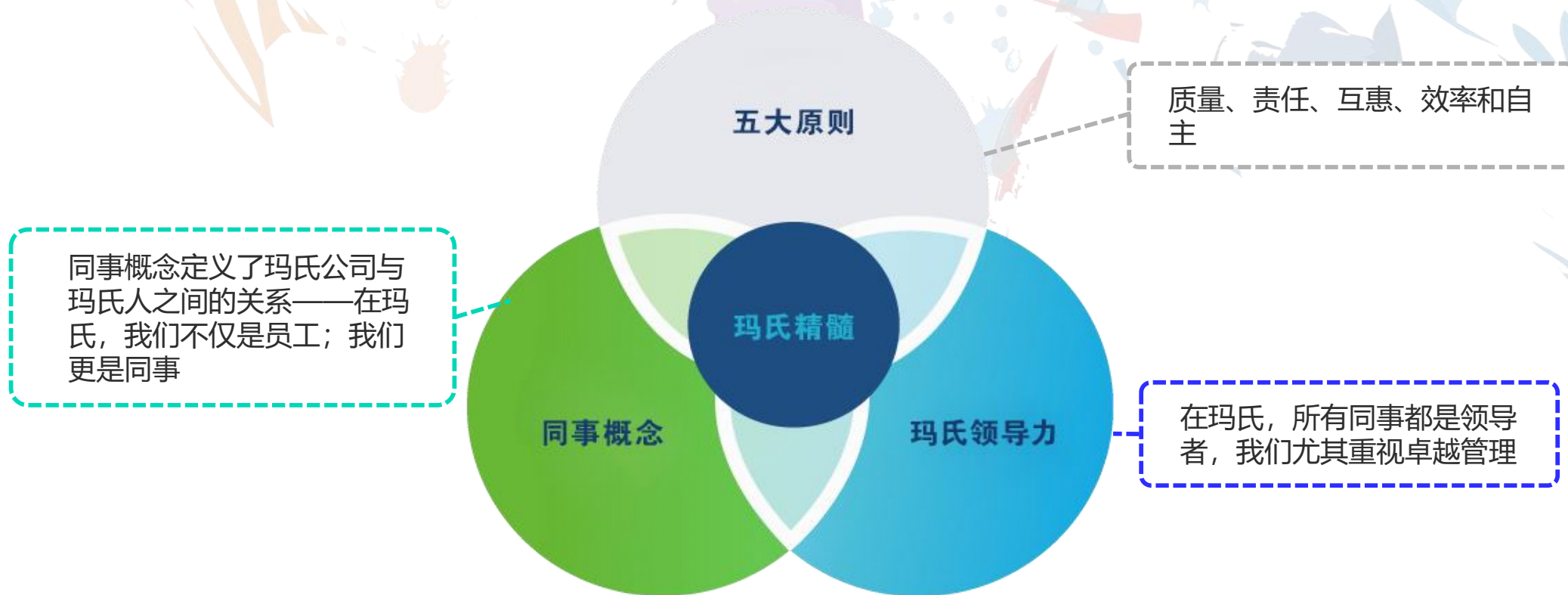


PART 02

企业文化与业务支持

玛氏文化的精髓

“玛氏精髓”包括五大原则、同事概念和玛氏领导力。我们认为这些要素是玛氏家族企业共享文化的核心所在，是它们让玛氏成为了卓越的工作场所，让我们迎来成功。随着玛氏文化和玛氏公司不断发展，我们希望发扬玛氏最本质的精髓：



五大原则与同事概念



五大原则

质量 责任 互惠 效率 自主

质量、责任、互惠、效率和自主

五大原则是我们的经营核心所在，反映了玛氏家族的价值观。

它们是玛氏传承不可或缺的组成部分，在玛氏历史上一直举足轻重。

五大原则旨在指导同事决策，跨越地域、文化和时代，将我们团结在一起，实现令我们自豪的成长。



同事概念

在玛氏，我们不仅是员工；我们更是同事

我们相信，玛氏的公司和同事关系比标准雇主/员工关系更有意义，也更具力量。同事概念为同事和公司设定了对彼此的期望。它彰显了玛氏对每位员工尽己所能、提升绩效的重视，也明确了同事对玛氏公司的期望。

玛氏保证各位同事能.....

- 获得尊重和支持
- 作为个人，获得重视和认可
- 不以职级为区分，获得公正公平的对待
- 根据业绩和市场情况获得适合的奖励
- 精心设计职业规划，在整个职业生涯中都有机会学习、成长和发展，做出最好的绩效表现
- 获得杰出上级经理的支持

身为同事，我们每个人将.....

- 直接对结果负责
- 做出最好的绩效表现
- 发挥主动性和决断力，酌情决策
- 有责任坚守最高的诚信和正直标准
- 以他人需要和期望的方式，尊重、信任、有尊严地对待他人
- 为营造积极、高绩效的团队和工作环境做贡献

YES, WE CAN
YES, WE CARE

WE CAN, WE CARE



业务支持与价值体现



流程政策规范

例如：企业内部流程、政策梳理（玛氏中国同事手册、用工政策...）



组织变革支持

例如：玛氏箭牌合并、销售组织架构调整等



上级经理 能力提升培训

例如：AR@Mars 1.0
AR@Mars 2.0
AR@Mars Workshop



洞察报告

例如：每个段/每季度/每半年同事关系报告（包括市场调查、数据分析、项目支持、风险预测及应对策略）



日常问题处理

例如：绩效管理、违纪调查及处理、日常咨询、现场指导、涉及工作场所问题

团队人才画像（胜任力模型）剖析

01


业务敏捷度



03


数据分析能力



05


劳动法知识



02


谈判能力



04


讲故事能力





PART 03

技术革新与能力建设

Marta 机器人-自助咨询平台

手机端自助
服务平台



你好，我是Marta
请问有什么可以帮到你？

IT

人事

首次使用须知：

首次使用时，您需要完成身份验证。点击“IT”或“人事”按钮后输入公司邮箱及密码进行登录。如忘记邮箱密码请点击 [这里](#) 重置。

登陆不上点这里

11:11

4G

×

Marta (MyP&O 服务)

...



Sun, Sunny(AR)

上午11:11:07

违纪政策

上午11:11:14

想摘下星星给你，摘下月亮给你，摘到下面的答案给你：

如何进行违纪处理

违纪处分是否会影响奖金的发放

以上答案都不对

如何进行违纪处理

上午11:11:25

关于违纪的具体政策和流程，您可以登陆MyP&O网站查询《玛氏同事手册》“纪律政策”这一部分的内容。如果您需要获取同事关系团队的帮助，请登录MyP&O门户网站提交请求，步骤如下：

- 1.请在内网环境中登录MyP&O门户网站 (mypo.mars.com)
- 2.请点击首页左上方“创建新请求”，并在打开的页面中点击“我的团队”-“提交同事绩效、工作场所问题”。
- 4.请在简介及描述个案详情，点击提交即可。

上午11:11:28

(小脸一红) 我刚说的有帮到你吗？向我表达你的心思吧~

👍 🗨️ 评价

上午11:11:29

违纪处分是否会影响奖金的发放

上午11:11:45

有纪律处分的同事，年度浮动奖金的发放将参照同事手册的相关规定。2018年8月1日新手册生效后，原处分在有效期内仍然保留至处分有效期结束。

上午11:11:49

输入你的消息...

搜索关键字
智能回复

上级经理能力建设新方式



AR加油站-在线培训课堂



一、同事关系入门

二、试用期管理

三、绩效管理

四、病假管理

五、违纪管理

六、离职管理

七、有效沟通对话

AR加油站-违纪管理



ARTV

12:00

今日头条

AR加油站 | 课程更新：违纪管理课程上线



AR加油站-绩效管理



我不要你觉得

我要我觉得

绩效管理，听我的！



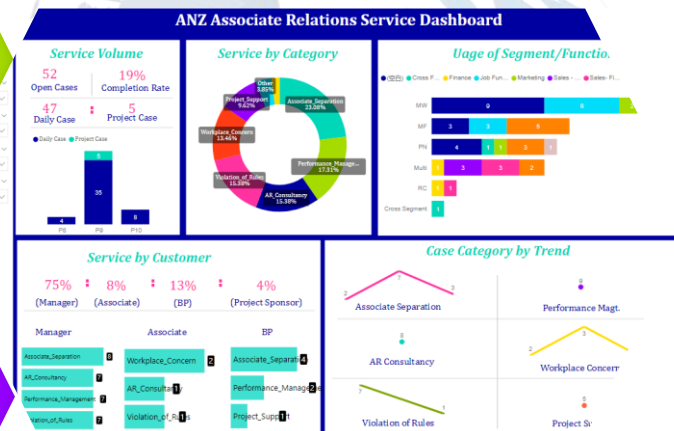
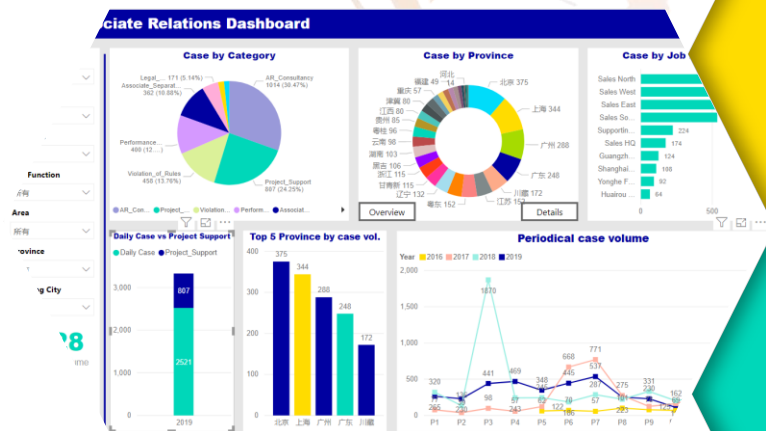
数据分析与洞察力报告

市场分析

数据分析

业务增值

风险预测



中国同事关系数据分析-中国

中国同事关系数据分析-澳洲及新西兰

从数据分析提炼洞察力报告

数据分析与洞察力报告

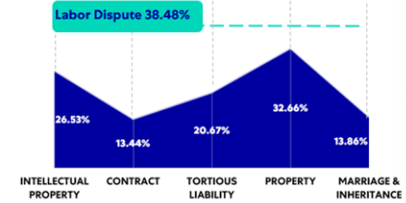
Market Sharing

2019 Labor Dispute Case by Geography

- High awareness of rights in labor dispute in Guangdong/Jiangsu/Beijing.



Appeal Rate of 2019 Labor Dispute Cases



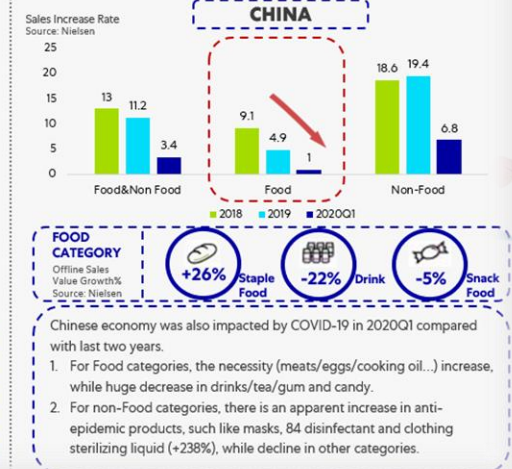
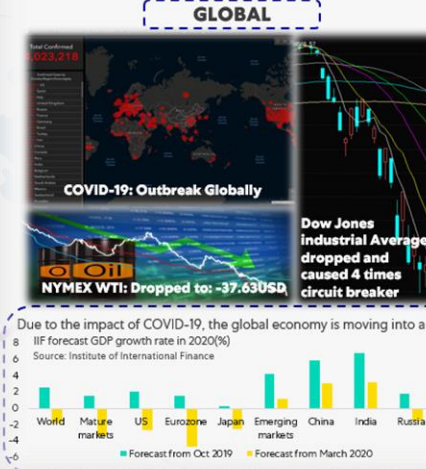
"Appeal Rate": higher than any other dispute cases

- According to 190832 judgements in 2019, the appeal rate of labor dispute case is much higher than any other dispute cases due to dissatisfaction.

"Different Judicial Discretion": between arbitration and litigation

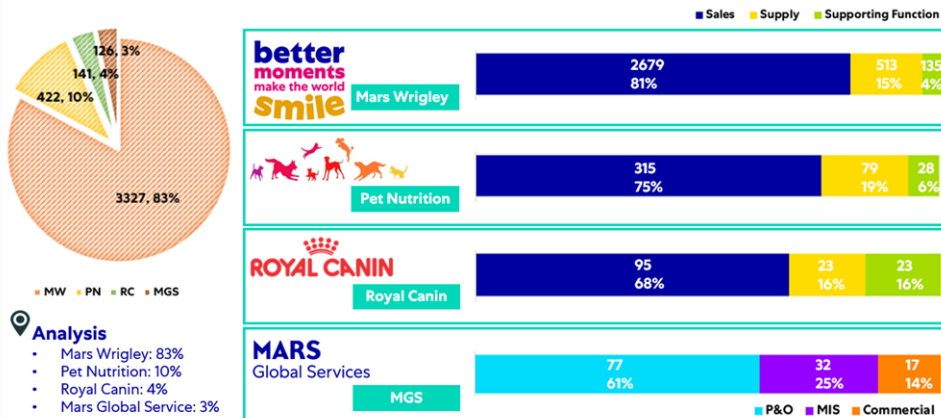
- The different interpretations of the law result in different judgements (such like Ling Jianjin's case, which we had won a lawsuit in arbitration, but lose it in litigation) ...

Market Sharing-Economy



从数据分析提炼洞察力报告

2019 AR Case Volume By Segment & Function



Associate Relations-Local Approach to Crisis Management

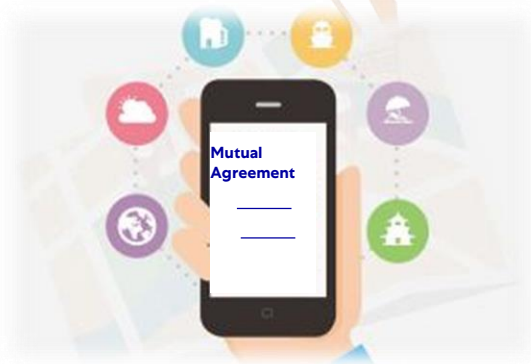
AR team are deeply involved in COVID-19 to response our LM & Associates on relevant questions and take the responsibility to provide mental intervention for impacted associates, try to accelerate recovery and drive for sustainable business growth.



数字化及自动化工具的应用

电子签平台

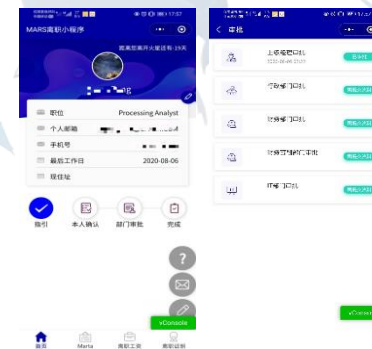
人事相关文件电子化，无纸化



Make Life Easier

一站式离职平台

一站式手机端离职操作平台，
无纸化，更便捷



自动化绩效管理工具

研发设计中

- 无纸化
- 自动提醒
- 易操作、便记录

MARS
Tomorrow starts today

Thank you

@marsglobal

linkedin.com/company/mars/

facebook.com/mars

mars.com