



智享会  
HR Excellence  
Center



# 第十四届人力资源共享服务中心年会

2021年6月08-09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](mailto:marketing@hrecchina.org)

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





# 引领客户体验 全方位覆盖共享平台

——华住人力资源中心实践分享

2021.6



Ⓜ 华住会

经济型

中档

中高档

高档

汉庭酒店

全季酒店

水晶酒店

禧玥酒店

你好酒店

桔子酒店

Intercity-Hotel 城际酒店

花间堂

海友酒店

星程酒店

漫心酒店

STEIGENBERGER 施柏阁

怡莱酒店

CITIGO 欢阁酒店

CITIGO RESERVE  
美居精选酒店

Max 美仑美奂酒店

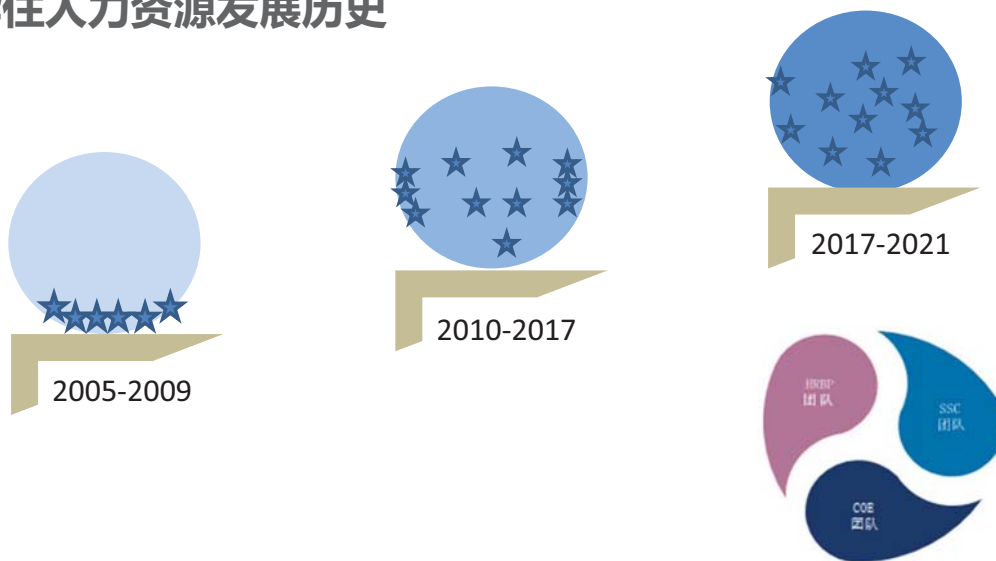
宜必思酒店

Mercure 美居酒店

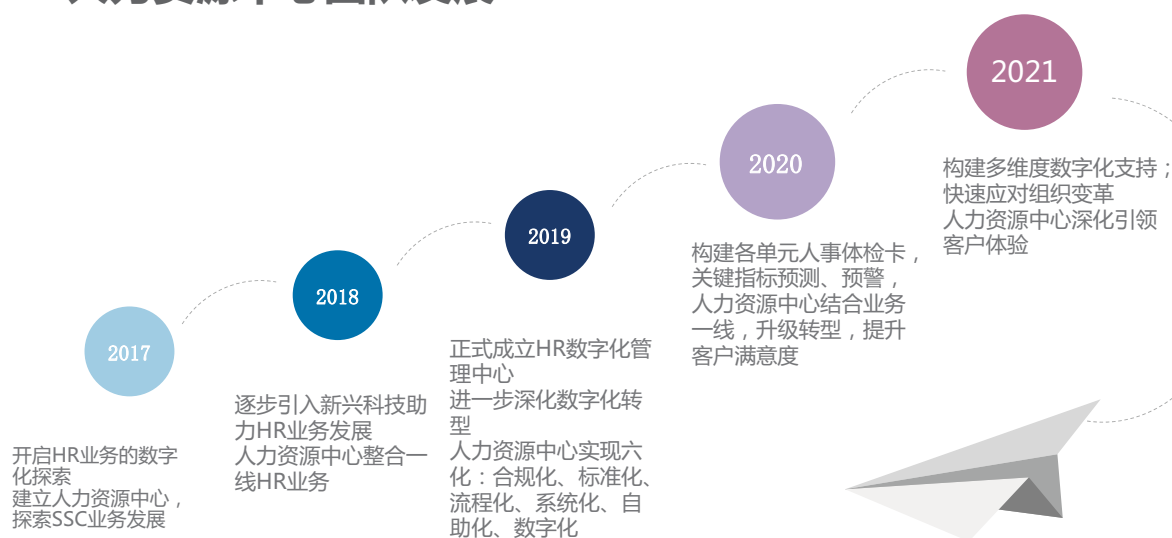
MADISON | 美仑酒店

合作品牌：诺富特、美爵、城市公寓、馨乐庭公寓酒店

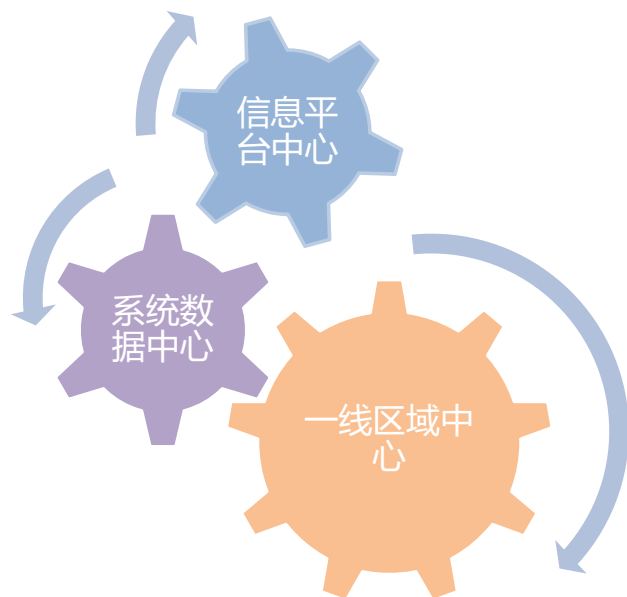
## 华住人力资源发展历史



## 人力资源中心团队发展



## 华住的人力资源中心——SSC



### 一、人力资源中心之一线案例分享

7000家店

11万一线员工

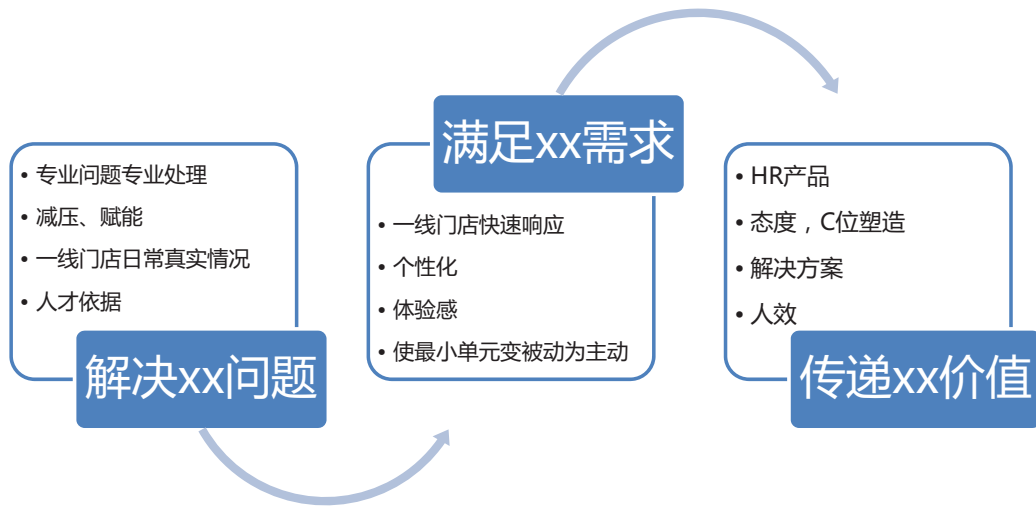
420+城市

20+品牌

3层级

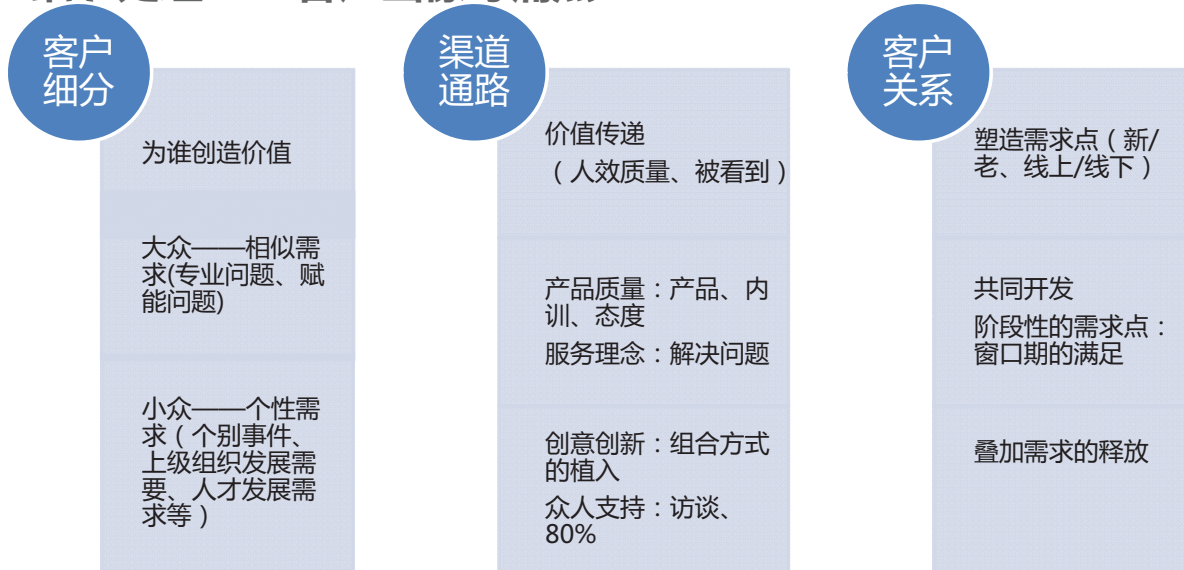
市场化搭建——让人力资源中心存在更有价值

## 人力资源中心在一线的价值主张——解决问题



调查、访谈、设计、推演、测试、传播

## 细节处理——客户画像寻痛点



## 细节处理——团队分析找出路

### 核心资源

我有什么

地理位置：主要城市  
人效：加店不加人

一线群众基础  
伙伴：可信任的  
创新&落地并存经验

### 关键业务

我能做什么



爆品、变革、服务人  
店比提效

### 重要合作

资源支持

外包业务  
共享基础设施数据  
线上平台

后盾力量：大HR

## 价值产出——引领一站式获取HR解决方案

### 日常需求

诊断式植入：望闻问切、体检&处方——透明、真实可靠

点对点：规律性、地域性、合并同类项  
数据：系统平台

层级服务差异化定位  
个性化转变变异产品

### 特殊需求

一线痛点：压力、部门通路、团队等——体系

赋能：共享用工、心理疏导、方案演示、引入平台项目研究

点对点：首问责任制、疏解、建立信任感

### 团队内部

资源整合，提高人效：  
前台速度：客户满意度、准确  
中台广度：区域资源协调、支持一线  
后台深度：项目、流程再造、决策会  
伙伴价值：认可、影响力、学习与成长（最好的团建）

品牌 地域 门店差异 管理水平 层级需求——与业务共进退

## 二、人力资源中心之数字化布局与应用

### 员工全生命周期数字化管理



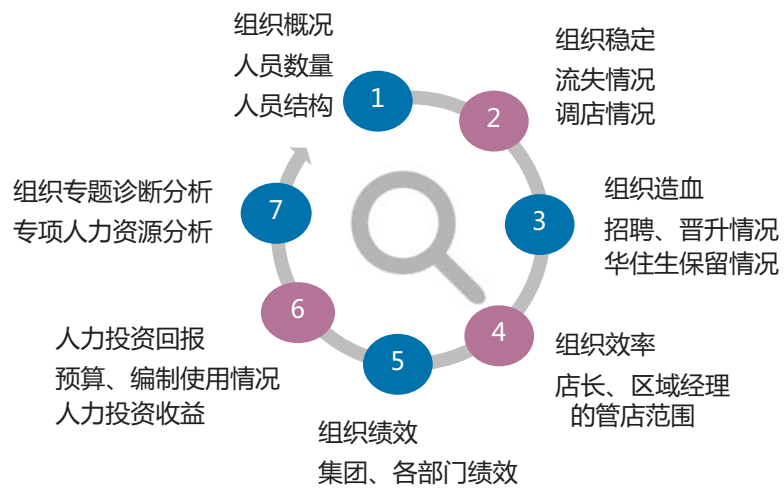
1 1

## 集团组织人事“体检卡”-组织管理

- 1 员工能力诊断及决策**  
通过人事系统记录的人员信息，  
大数据整合分析员工目前工作情况
- 2 员工异常情况预警**  
相关人事指标及人事字段记录异常，  
及时同步向各部门人事管理者
- 3 人事战略决策支持**  
建立完备的人力资源智能分析系统，  
推动各业务部门人力资源管理决策



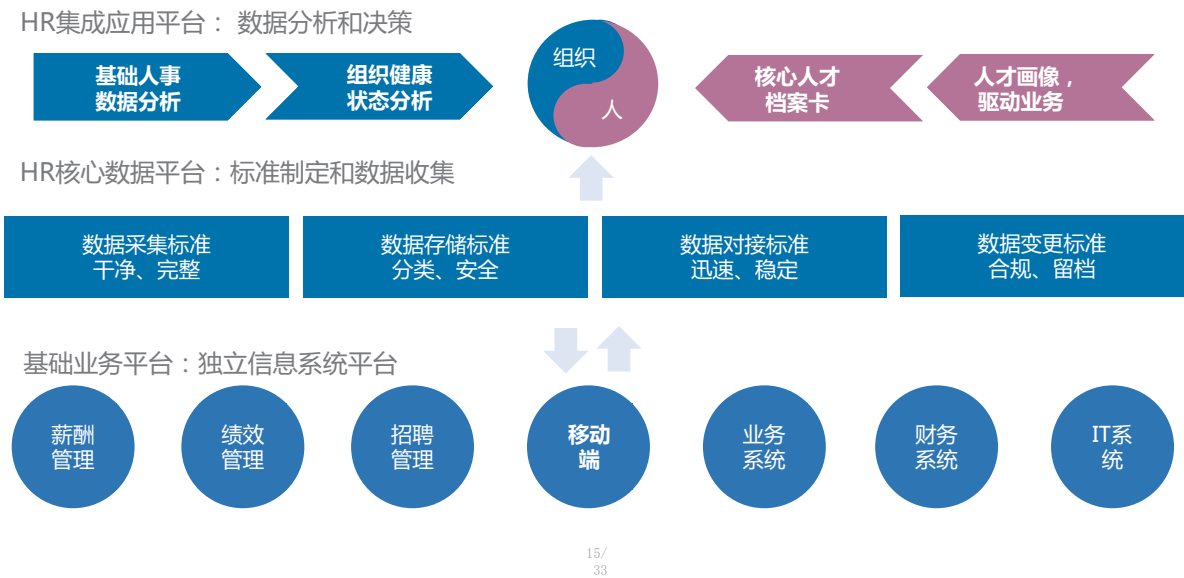
## 集团组织人事“体检卡”-组成模块



## 集团组织人事“体检卡”-展示



### 三、人力资源中心之信息化平台有效对接



15/  
33

#### 未来：

线上与线下相结合

技术与人性相结合

人效与情景相结合

系统与服务相结合

引领客户体验 提升客户满意度

推动人力资源数字化发展，与业务共进退



谢 谢