

# 一汽-大众SSC建设之路

部门 Division HRSSC

版本号 Version 01

更新日期 Date 2024-4-1



## 目录

### 01 理念转变，服务转型

发展阶段、定位、运营架构

### 02 “软硬并行”夯基础

硬件设施配套、软性管理体系

### 03 “三能三不”强体验

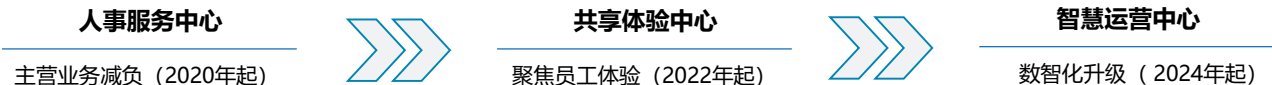
——交付、数字化、政企联合

### 04 情暖客户向未来

——执行效果、未来规划

# 一、理念转变，服务转型

- 历程：2020年HR聚焦战略支撑与员工服务，主动进行三支柱转型变革，成立共享服务中心（SSC）。历经3年，随着角色定位的转变，逐步成为共享体验中心，并向智慧运营中心**发展**

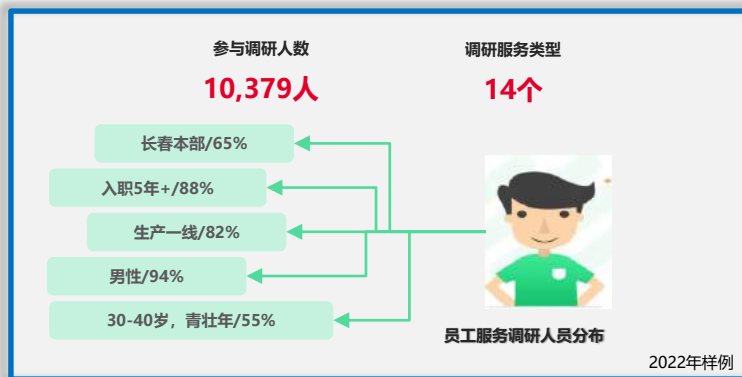


- 定位：以**员工为中心**，通过**一站式**业务整合及**数字化**提效，促进服务更加温馨、高效、便捷，让员工少跑腿、少等待，全面**提升员工体验**
- 举措：围绕员工职业旅程全场景触点，结合员工结构特点和需求，精准识别服务体验痛点，通过**“软硬并行”**夯基础，**“三能三不”**优体验，持续打造**最具一汽大众特色**的HRSSC

- 从入职到退休制定体验地图，设计10大场景52个触点  
*跨部门联动；业务盘点；流程重塑；系统对接*

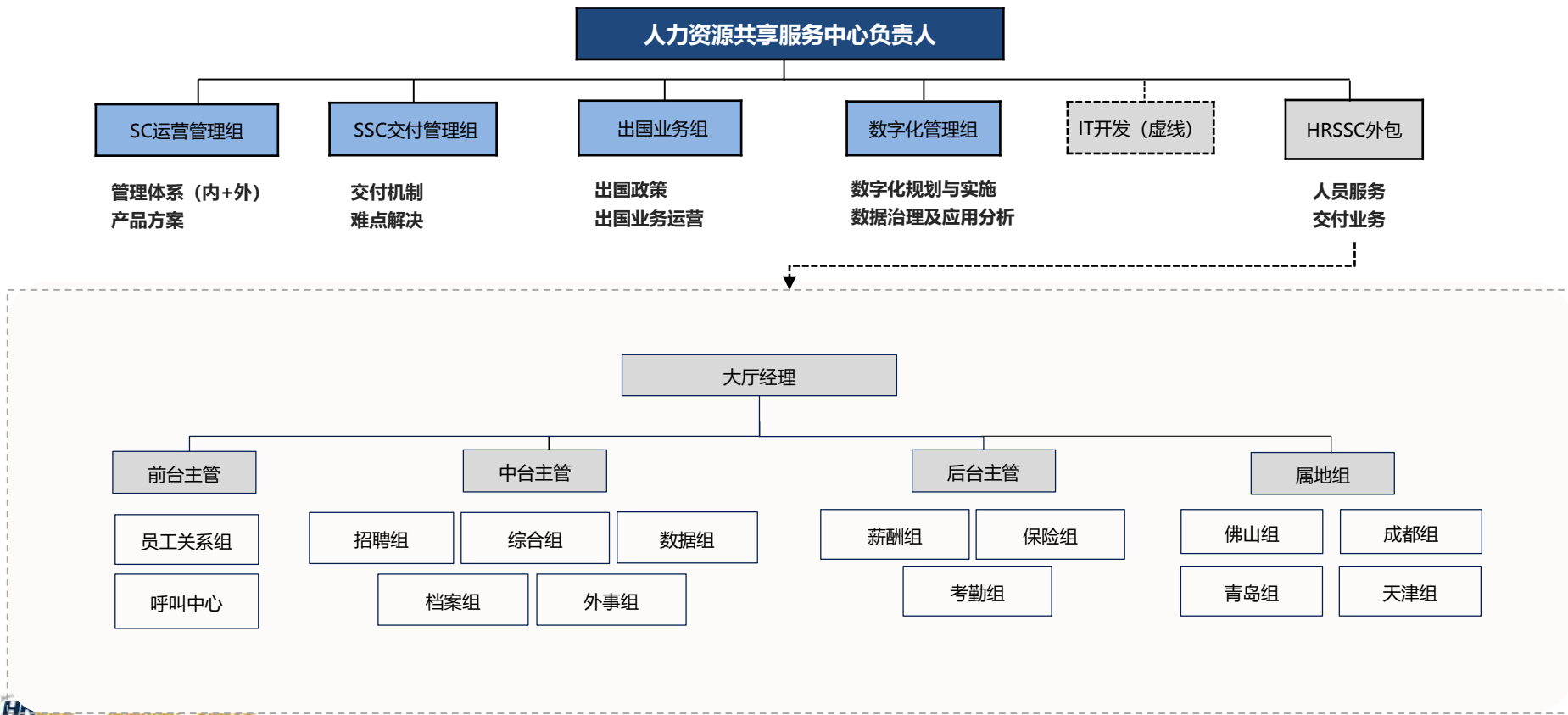


- 员工结构复杂、分布区域广  
*17个城市销售区域；五大基地及分支机构；二三班生产一线*



# 一、理念转变，服务转型

## ■ 组织机构

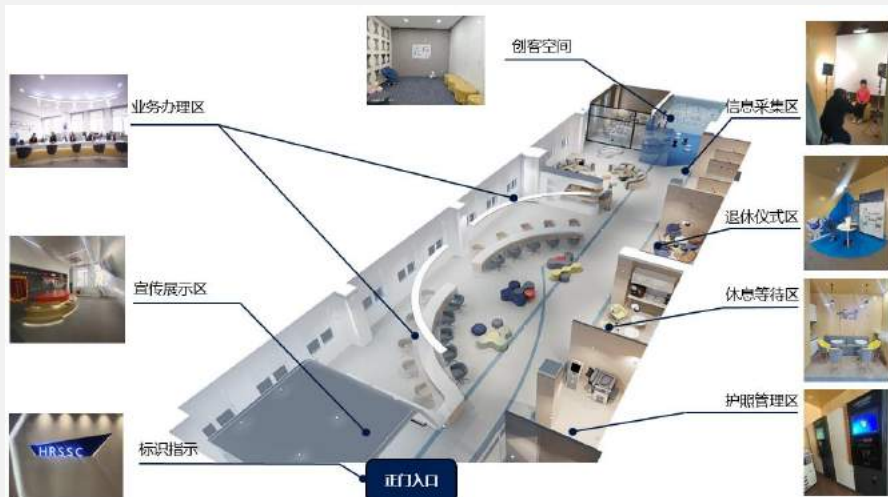


## 二、硬软并行，夯实基础

■ 通过大厅及管理体系建设，传递以员工为中心的服务理念，提供基本运营保障

### 硬件—大厅建设

- 理念：以人为本，拥抱员工
- 功能布局：“动静分离”，“共享服务区”+“创客区域”+“功能拓展区”
- 风格设计：暖色系、现代感、大众元素
- 奖项：荣获行业“华鼎奖”



### 软件—体系保障

01

质量管理体系

02

合规管理体系

03

满意度管理体系

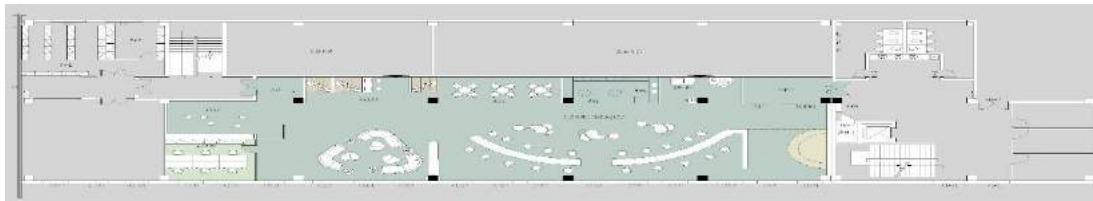
04

安全管理体系

## 二、硬软并行，夯实基础

### ■ 硬件—大厅建设

汽车主题元素：以“众”为原型的车身，在HR战略引领下，驱动共享服务到每个角落



  
一汽服务  
人力资源共享服务

[发消息](#)

 一汽-大众汽车有限公司

简介  
发布共享服务相关政策、流程、公告、新闻，提升员工服务体验

## 二、硬软并行，夯实基础

### ■ 软件—四大运营体系保障

#### 质量管理体系

操作手册  
交付标准

#### 合规体系

抽检机制  
行为规范



#### 服务满意度体系

人员评价及考核  
后续迭代改进

#### 安全体系

SSC业务保密安全管理办法  
SSC大厅环境管理办法  
档案室消防及安全管理

### 三、由小变大，服务升级

■ 以员工为中心，聚焦员工服务体验痛点，坚持“三能三不”原则，内外联动、多措并举，提供优质服务、改善员工体

能集中、不分散

能线上、不线下

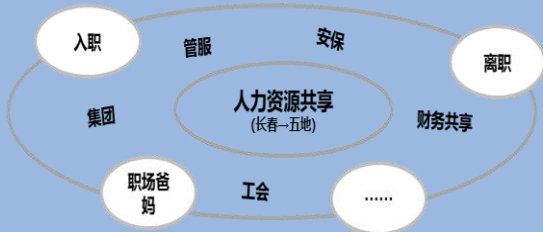
能厂内、不厂外

人事管理 薪酬保险 后勤服务  
工会福利、IT服务等12大类85项业务

人事手续办理 薪酬自助查询 休假自助办理  
证明自助开具 合同远端签署 咨询在线答复等

护照申请/换发 港澳通行证 居留许可证  
驾照体检/换发 政策宣传等

基于全职业旅程深化场景的“大共享”服务



(共享服务平台获TOP 5优秀案例、公司管理提效奖5/26)



- 入职：5站 → 1站      6h → 2h
- 退休：21站 → 1站    2天 → 0.5天

- 7\*24h随处可办
- 业务提效约70%

- 不占假期少跑腿
- 厂内办理更温馨

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能集中不分散

2020年共享中心成立并独立运营至今，年交付量持续上升（70万+、151万+、342万+、437万+）

基于员工需求，持续推动业务一站式整合，进一步提升服务能力、优化员工服务体验，效果初显



## 三、由小变大，服务升级

### ■ 能集中不分散

#### A 前台业务



##### 呼叫中心

热线  
现场咨询



##### 员工关系

入职、转正、调岗、离职  
退休、续签、系统维护、证明开具  
工卡、电话/电脑等办理



##### 业务宣传

公众号运维  
专项政策宣传

#### B 专项业务



##### 档案管理

档案收发、存储、查询  
档案电子化



##### 出国管理

短期因公出国  
长期海外派遣



##### 人才发展

人岗匹配中心  
内部人才市场  
职业技能鉴定、职称评定  
后备经理外语考试



##### 招聘服务

社会招聘、校园招聘  
实习生招聘



##### 数据管理

知识库更新  
系统字段更新



##### 专项支持

改革/晋级等业务支持  
经理人员简历更新等  
资料存档

#### C 后台业务



##### 薪酬核发

基本工资、绩效奖金  
长期激励、人工成本



##### 社会保险

养老、医疗、失业、工伤  
生育、企业年金、补充医疗



##### 考勤休假

日常考勤  
加班管理  
休假管理

### 三、由小变大，服务升级

■ 能集中不分散——六步、三方、多轮、重效



### 三、由小变大，服务升级

- 能集中不分散——六步、三方、多轮、重效

#### 关键：导师伴随机制

COE/BP/SSC	责任人	SSC外包	责任人
伴随工作3个月	导师	常规业务问题咨询	承接人
流程改变或业务终止	导师	改变流程或终止业务	承接人
指导处理特殊问题，突发事件	导师	特殊问题，突发事件反馈	承接人
制定改进方案	导师	周期性搜集问题并反馈	科室协调人

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下

在数字化技术加持下，行业内普遍通过**打造大共享、推广自助应用、构建线上云大厅**，推动员工服务逐步向着**便捷化、智能化、个性化**方向发展，为人事共享平台建设明确方向、丰富内涵，II期项目因此启动

#### 大共享服务成为趋势

打通端到端流程，融合  
全服务场景，提供一站式集中服务



服务便捷化

#### 自助远程服务应用广泛

广泛借助数字化手段，  
实现全部服务业务在线办理



服务智能化

#### 云服务大厅日趋完善

逐步减少线下服务大厅功能  
日渐丰富线上服务大厅功能



服务个性化

## 三、由小变大，服务升级

### ■ 能线上不线下

围绕员工需求，聚焦业务现状及体验痛点，按照“需求识别→方案设计→系统开发→推广应用”思路开展工作

#### 需求识别

##### 业务

- 剖析员工服务业务场景
- 调研员工自身真实需求

##### 系统

- 现有系统升级、去留
- 引进系统的必要性等

#### 方案设计

##### 内部

- 员工视角的服务流程重构
- 服务场景的标准拉齐整合

##### 外部

- 行业标杆的经验借鉴
- 适配自身的方案转化

#### 系统开发

##### 方向

- 兼顾技术条件/业务迫切性
- 小步快跑，分批上线/迭代

##### 执行

- 集精锐力量、促要事先行
- 新功能充分打磨重视体验

#### 推广应用

##### 测试

- 多轮内测+终端UAT测试
- 充分识别BUG+问题速解









##### 推广

- 系统功能小范围先行试用
- 验证成熟后快速全面推广



### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下

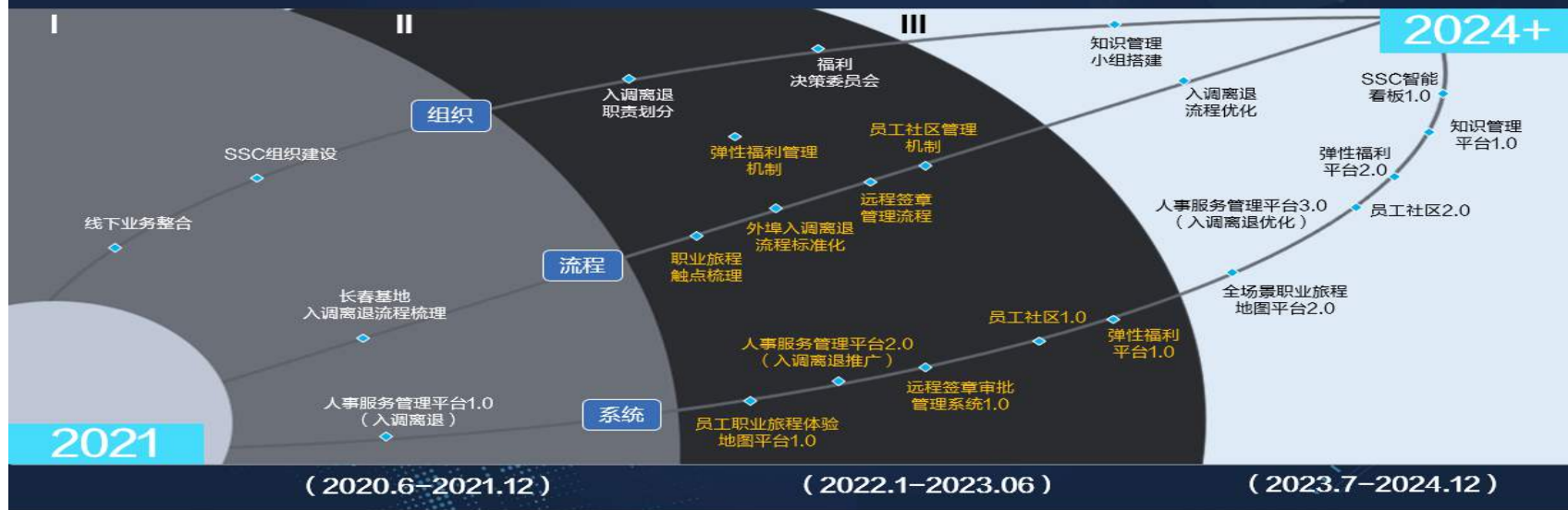
场景	入调离退休验		员工互动社交		信息查询与沟通		业务证明办理		关怀与激励	
行为/事件	查询信息	办理服务	信息查询	互动交流	信息查找	咨询沟通	服务咨询	证明开具	接收信息	领取内容
触点（接触层）	同事/业务员/系统	业务员/系统	系统	同事/系统	同事/系统	同事/业务员/系统	同事/业务员/系统	业务员/系统	业务员/系统	系统/商店
期望	<ul style="list-style-type: none"> <li>简化流程，提升服务效率，实现一站式线上办理</li> <li>业务办理信息及进度透明，能在线实时查看通知/进度</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>搭建全公司员工交流平台，实现员工顺畅沟通</li> <li>满足社交需求，实现信息沟通、活动通知、二手服务等</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>搭建公司一站式信息查询门户，集合多渠道业务信息，实现一站查询或办理，确保随时可沟通</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>证明办理渠道多样化，能满足多样化证明需求</li> <li>证明办理满足线上办理需求，实现一站式便捷办理</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>关怀与激励希望形式多样，发放内容和方式灵活，员工可自由兑换/获取个性化内容</li> </ul>	
情绪感受	兴奋		希望有	建议推广			仍需沟通	还需跑腿		
	开心									
	平静	不透明							内容固化	非所需
	担忧									
	气愤	跑腿多								
										
痛点	<ul style="list-style-type: none"> <li>业务政策/进度信息不透明，了解不便</li> <li>外地、外方手续需线下办理，跑腿多</li> <li>系统互通性差</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>当前无全公司沟通平台，员工间沟通不便</li> <li>较多需求民间自发组织，无正规渠道（如活动组织/二手市场）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>信息查询渠道多、较多信息不透明、查询不便</li> <li>问题问询多、反馈慢，下班时间无法咨询问题</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各地证明办理标准不统一，自助机与线下共存</li> <li>办理过程均线下，需跑腿</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>福利归口多，信息咨询办理不便</li> <li>福利管理方式传统、灵活性不足，与员工需求存在差距</li> </ul>	

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下

## 02 总体规划

分别从**组织建设**、**流程建设**和**系统建设**制定HRSSC数字化建设路径，通过3个阶段建设，逐步实现由“人事服务中心”向“共享体验中心”、“智慧运营中心”转型升级



### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下

本着“脱贫、致富、奔小康”原则，**迭代推广基础服务、开发自助服务互动功能、搭建面向员工的一站式服务门户**，逐步推出5项产品组合，针对性解决问题、完善员工服务体系，有节奏地持续提升员工服务体验

#### 迭代推广基础服务

##### 举措 1 入调离退迭代&推广

- 迭代入调离退业务功能，推广至外埠基地
- 梳理外方人员上任、离任流程，逐步开发并覆盖外方员工

#### 开发自助服务互动功能

##### 举措 2 电子签章

- 开发电子签章功能，实现**劳动合同签订、业务证明开具**等均可远端在线办理

##### 举措 3 员工社区

- 搭建员工社区平台，实现**政策信息直达、员工互动便捷、知识管理有效、7x24智能问答**

#### 搭建面向员工的一站式服务门户

##### 举措 4 员工服务体验门户

- 设计开发员工服务门户
- 业务信息**一站式敏捷查询**
- 服务需求**一站式在线办理**

目标：构建线上、线下双驱动的数字化服务体系，为极致员工体验生态打造奠定基础

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下——入调离退系统

**对员工：**更多手续可线上办理，**跑腿更少**、服务便捷、省时省力

**对业务：**更多业务可线上流转，过程管控精准、信息传递快速、**管理效率提升**

核心价值	场景	Before	After
跑腿更少 体验更好 管理效率更高	新员工入职	去年一站式线下办理 现场签署/培训考试多、耗时长（4小时）	今年预入职APP一站式远程解决 远程解决一大批、入职耗时短（0.5小时）
	中方人员离退	去年2站手续 <b>仍需跑腿</b> ，至少 <b>4次</b> (餐费补缴/清退、保密交接)	今年2站手续 <b>全线上</b> ， <b>不再跑腿</b>
	外方人员离任	去年12站 <b>线下串行办理</b> ，耗时 <b>1.5天</b>	今年12站 <b>线上并行处理</b> ，耗时 <b>0.5天</b>

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下——电子签章平台

对员工：可随时随地、一键远程签订合同/办理所需证明（已实现）

对业务：办理信息精准掌控、办理过程实时管控、无纸化节约资源

核心价值	Before	After
随时随地 一键远程 精准掌控 节约资源	<ul style="list-style-type: none"><li>合同：提前打印纸质材料，入职当天组织线下签订</li><li>证明：各基地到人事大厅打印，区域托人到长春打印</li></ul> <p>仅工作时间、只能现场办理 签合同容易出错，至少1小时</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>合同：线上发起、手机一键签订，自动生成电子合同</li><li>证明：各基地人员在线发起申请，一键生成电子证明</li></ul> <p>7*24小时、随处可办理 签合同不再出错，至多10分钟</p> 

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下——员工社区

开发移动端和PC端功能，建立社区运营管理机制，实现员工间便捷高效沟通

#### 政策发布



#### 活动发起



#### 员工互动



#### 问题互助



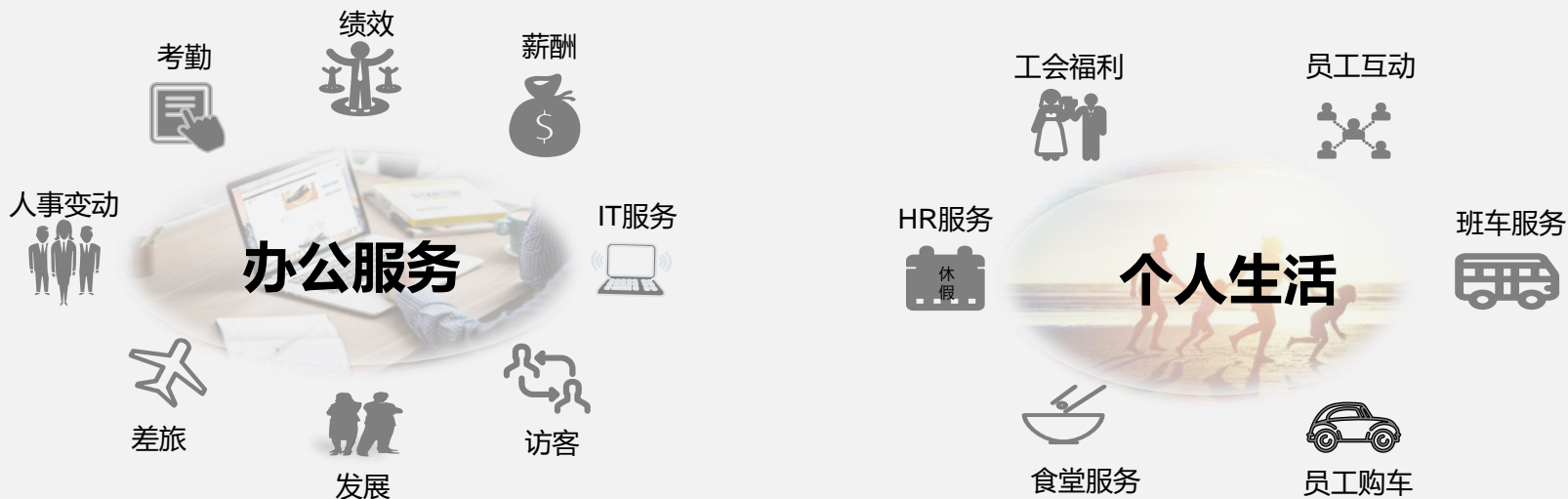
#### 智能机器人



### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能线上不线下——员工体验地图门户

以员工全职业旅程为主线，围绕员工**办公服务**和**个人生活**10大类56个场景，集合相关业务场景信息和系统，**实现一站式快速查询办公服务/员工生活相关信息、便捷化登录多个系统，减少咨询和跑腿，提高员工体验**



集合所有办公场景

呈现办公指南信息、链接办公业务系统

集合所有生活场景

呈现生活政策/指南信息、链接生活业务系统

### 三、由小变大，服务升级

#### ■ 能厂内不厂外——政企联合·企企联结

✓ 开展政企联合、政企联结，真正解决**中外方员工及家属**后顾之忧，让员工享便利、得实惠

##### —— 政企联合 ——

现状：

- **4个**政府部门：出入境管理局、派出所、交警大队、新兴社区
- **5项**服务内容：

月度：因私护照、港澳通行证、身份证、居住证明

季度：驾驶证换/发



计划拓展：社保局、医保局等个人业务

##### —— 企企联结 ——

现状：

- **6个**企业：建设银行、九台农商、移动/联通/电信、惠普
- **4项**服务内容：

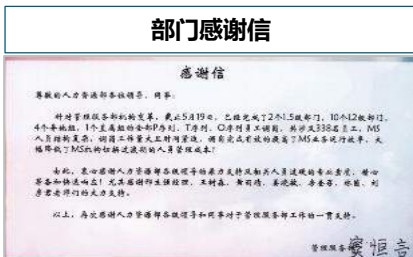
月度：工资卡补/换、工会会员卡、手机/宽带套餐、笔记本电脑



计划拓展：油卡（中石油/中石化）、子女医保卡、ETC等（银行）

## 四、情暖客户向未来

### ■ 员工服务无小事，只要认真倾听员工心声，以“用心”换“真心”，就能获得由衷点赞



### ■ 优质体验更永恒，只有全周期持续以“温情”促“真情”，才能获得员工更持久感情

#### 员工退休体验改善案例：

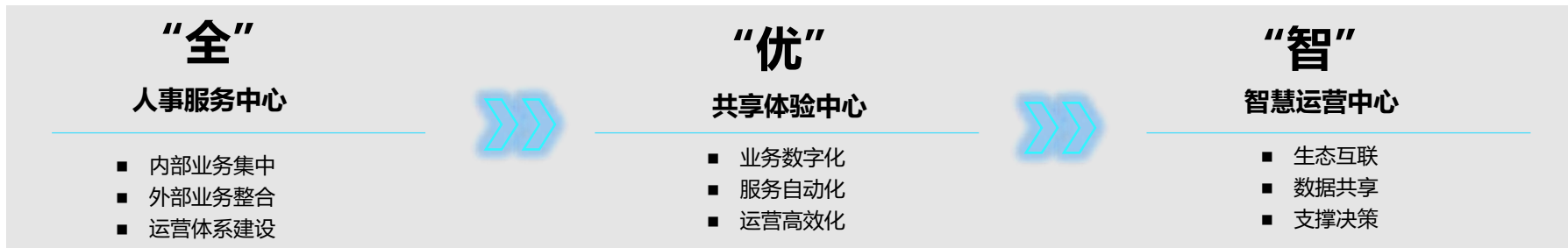
- 退休待遇一视同仁
- 专属文化纪念品
- 温情荣休仪式感

序号	姓名	工龄	退休日期	退休待遇	退休仪式
1	王XX	30年	2023.10.15	全额退休工资	颁发荣誉证书
2	李XX	25年	2023.10.15	全额退休工资	颁发荣誉证书
3	张XX	20年	2023.10.15	全额退休工资	颁发荣誉证书
4	赵XX	15年	2023.10.15	全额退休工资	颁发荣誉证书
5	孙XX	10年	2023.10.15	全额退休工资	颁发荣誉证书



## 四、情暖客户向未来

面向未来，沿着全优智的方向，构建以员工服务体验+管理分析的双平台，持续满足员工与管理者日益变化的多样性需求



员工+管理者



SSC平台



业务

