



北京盛心技术发展集团有限公司

企业详情

企业官方注册名称：北京盛心技术发展集团有限公司

企业常用简称（英文）：Beijing Shengxin Technology Development Group Co. Ltd, China

企业常用简称（中文）：盛心

所属国家：中国

中国总部地址：北京市东城区建国门内大街7号（18层19）

网址：www.eapchina.net

所属行业类别：EAP

在中国成立日期：2005. 3. 25

在中国雇员人数：86

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、机械制造、IT信息技术，半导体及通讯

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

所提供的服务类别	EAP
客户公司性质	民营
客户公司行业	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	客户，中国科技行业的领军企业，近年来在面临美国封锁打压、疫情蔓延、国际战乱等多重挑战下，组织及员工承受了前所未有的压力。为应对这一局势，客户于2018年5月率先启动海外员工EAP服务，并逐步覆盖国内。旨在通过心理健康热线、在线平台、宣传推广及培训讲座等多元化形式，为员工提供全面的心理、职业及家庭支持，以缓解员工压力，提升整体福祉，进而增强员工的归属感和公司的凝聚力。



具体服务内容	客户携手盛心启动EAP员工关爱项目，服务内容包括7*24小时热线咨询、健康大讲堂、线上微课、线上智能云平台、危机干预、管理者培训、健康月路演、海外巡诊等多种形式，惠及海内外员工20多万人，覆盖全球170多个国家和地区。盛心EAP采用多元化宣传和智能化精准定位送达关爱，建立预防为主闭环管理风险防控体系，开创性地实施了海外巡诊服务，推动EAP协助企业和员工有效解决问题。科学、贴心、精准的EAP服务得到员工和管理者广泛的认可和赞誉，近五年咨询使用率年均增长30%以上，培训开展场次年均增长100%以上。
服务成果	1、心理关爱和奋斗文化高度融合 客户坚持“以奋斗者为本”的企业文化，心理服务同样根植于这样的环境中，为此，盛心从普及度和适配度为切入点，使柔性的心理关爱和刚性的奋斗文化高度融合。 (1) 普及度 贴合当代人碎片化获取信息的习惯和客户人直接直观理性的思维模式，盛心开发了包括短视频、互动直播、线上训练营、等互联网化产品。以“解忧驿站之心理小剧场”产品为例，视频以客户员工常见咨询案例为内容，通过视频人物在现真实咨询交流场景，将心理困扰变得可视化，让员工更有代入感，产生了“感觉这条视频就是给自己录的”的强烈共鸣，实现了平均高达5万的观看量。 针对员工对科技产品的好感和信任，盛心打造了以“脑波”产品为主导的健康周品牌活动，并在客户国内十大研究所以及南非、北非、中东等国家的海外公司开展服务，活动获得员工的一致喜爱，进一步扩大EAP服务的影响力。为了让项目高效运行，盛心建立了能够提供全方位支持和服务的EAP综合服务平台——盛心理·智能平台。平台实现了多元化服务和管理功能，为组织、专家、EAP运营管理者提供了强大的支撑。客户员工可以通过员工版平台实现心理测评、即时倾诉、在线学习、自助减压等功能，数据统计版可提取员工关键标签形成用户画像，个性化推荐引擎进行场景识别，不断根据用户使用反馈进行优化完善，提升用户体验和服务质量。平台还提供了强大的用户交互功能，通过后台的数据看板可以及时指导前台的服务。 (2) 适配度 客户项目致力于提供专属化的EAP关爱服务，为了提升心理服务与员工需求的适配度，盛心进行基于大数据分析，从服务案例和平台中测评数据进行定性与定量的分析，抓取咨询中的关键字，总结不同群体员工的心理特点，描绘员工画像，包括其特质、困扰、诉求、提升维度等。 基于此，盛心制定有针对性的解决方案，根据员工的学历、性别、岗位类型、问题的类型、偏好的咨询和培训风格进行匹配操作。比如客户员工整体的学历水平整体很高，较为理性，沟通时以事情为导向，在对专家的偏好性上，



客户员工整体对专家权威感和专业度的需求更高,需要有简单易懂又要专业解释才能获得对方的信服。

同时,为了保障服务在提供的过程中达到高品质的需求,我们把客户要求与期望准确传递到服务的整个供应链,保证每一个环节的优质传递,共同保证EAP质量。

2、应急预案和健康保障高效运作

新冠疫情给客户的员工和管理者带来了前所未有的严峻挑战,促使客户积极应对疫情对组织和个体的影响,深化组织健康管理。盛心协同客户应急与健康保障部门为庞大的员工群体构建了一个以预防为主的闭环风险防控体系,从主动识别、危机干预、预警体系建立等方面有效防组织风险。

首先,盛心通过多渠道主动识别有风险的群体,在平台测评、日常咨询、脑电测试等环节筛查风险员工,进行主动风险干预。其次,盛心为客户建立了风险个案的四级管理体系,区分高、中、低风险及重点个案,细化跟进标准和频次,为每个风险个案组建危机干预团队,持续跟进至个案解除风险。做好员工心理危机预防及干预工作是一个系统工程,是一项长期任务。盛心与客户共同制定了危机的预警管理系统,建立员工、部门主管、公司HR、健康保障部门、公司主管领导五级预防体系,当危机发生后,迅速启动危机干预响应体系,协同合作,打通员工的安全通道。

疫情期间,由于阳性频发生命安全风险事件,造成海外员工大面积恐慌。盛心危机干预团队反应敏捷、及时出动专业力量、调动内外资源协同合作,有效缓解受影响员工的焦虑,指导管理者进行压力管理,积极应对疫情心理风险。2020年由于盛心出色的服务荣获客户“新冠疫情防控专项贡献奖”。

3、海外巡诊和在线服务有机结合

相比国内员工,海外员工面临更复杂的环境和挑战,客户一直都特别关注海外员工的心理健康。然而,因为宣传材料无法有效送达、对在线咨询缺乏信任、认为国内专家不理解海外困扰,海外员工的EAP使用率一直处于较低水平。

为此,盛心与客户海外健康保障组经过多次方案的磨合,最终探索出了“海外巡诊和在线服务有机结合”的服务模式。EAP依托海外各区域年会,各代表处健康节活动等契机,派驻心理专家前往海外各国开展巡诊服务,主动为员工送上心理关怀。服务围绕着心理健康状况和需求调研、心理健康氛围营造、EAP科普宣传、心理数据监测、团体活动赋能、心理困扰分层处理、在线资源链接转介七大板块开展,在满足员工现场体验感、获得感的同时,也打通了现场和在线资源的衔接渠道。员工既能在当地真实体验到EAP服务所带来的身心放松和个人成长,又能通过7*24热线和自助平台,跨越时差和距离的限制,随时享受远程EAP服务。

海外巡诊已率先在北非、南非、中东等贫穷、艰苦、动乱地区开展,受到了



	当地员工的积极参与和客户高层的高度认可，海外EAP使用率增长近300%。此外，该服务模式也在客户2023年全球行政大会期间得到了大力表彰和推广。  图：海外（北非）巡诊服务
--	---

客户案例二：

所提供的服务类别	EAP
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	快速消费品
客户当时的需求	客户开展全员EAP服务已经有10多年，2020年他们跟原来的EAP结束合作关系，重新招标，对EAP供应商的要求主要如下： 1、提供7*24H热线咨询，中英双语，有充足且专业咨询师资源提供EAP咨询服务； 2、在国内主要城市如北上广深津蓉有相应的师资资源提供在地服务，尤其培训、危机等现场服务； 3、具有丰富的外资企业服务经验，对外资企业的文化较深刻的理解； 4、客户有销售、生产、研发、供应链等不同群体，希望可以根据不同群体设计具有针对性的服务，提高他们EAP使用率以及健康水平。 基于盛心有10多年的EAP服务经验，尤其是服务世界500强，并且有一套完善的EAP服务体系，对客户的需求有深刻的理解和规划，双方在2020年10月顺利牵手合作至今。
具体服务内容	客户EAP项目从2020年合作以来，服务中国8000多名员工以及其家属。主要的服务内容如下： 除了热线咨询（包括驻场咨询）、培训团辅、线上平台、线上微课、危机干预、EAP健康大师培育、well-being健康月、EAP宣传推广（路演、月刊tips等）等标准化服务内容以外，也具有独具客户特色的服务内容，通过丰富EAP活动，打造关爱员工的组织氛围，让员工不断了解EAP的覆盖范围，让客户EAP的使用成为员工



	和家人的随手可得和随时可信的有效资源。 1、创新EAP服务内容与形式 客户共有8000多名员工，主要岗位包括销售、生产、研发、供应链等，他们对于EAP的认知和认可差异较大，且需求也不一样，尤其是销售和生使用文化较差，如何做针对性的宣传推动使用率是EAP项目的首要任务，为此，EAP项目组从调研到宣传物料、活动内容设计都是按照不同群体的特征和需求出发，包括引入脑科学、OH卡、正念等有效的活动形式，力求让EAP宣传科普变得有趣有料。 2、关注EAP在组织管理的有效应用 EAP不仅仅是给到员工的一个福利，也是提升组织管理的有效工具。EAP项目协同客户培训部和各BU,开发《心理健康与心理安全》《高情商沟通》《新生代员工管理》等课程，帮助管理者提升心理管理意识和技巧，促进职场和谐。对于特定的团队如因为外部环境影响生意和团队气氛，开展《积极心态和团队共融》《拒绝情绪内耗》等主题团辅沙龙，以提升员工积极心态和团队合作沟通。 3、打造内部关爱大使团队 为更好地传播组织关爱文化和预防员工心理风险，2021年起开展企业内部关爱大使培训，培训内部包括心理风险的识别和转介、EAP推介、员工谈心谈话等内容。受训对象从原来的HR及医生团队扩展到各级管理者以及感兴趣的员工。
服务成果	客户EAP核心的服务成果如下： 1、EAP知晓率和使用率不断提升。通过创新的EAP推广方式和内容，客户EAP热线咨询使用率在服务期间不断上升，EAP的品牌影响力从管理者到员工，从总部到各site和BU都不断得到覆盖和认可。 2、员工健康行为有效改善。客户提倡从身体、心理、工作生活平衡、财务健康等提升员工和组织的well-being，EAP从整个项目设计和服务内容也紧紧围绕以上内容，通过恒常的服务如热线咨询、危机干预、宣传科普，以及定制特色服务如睡眠改善、情绪价值训练、精力管理、情绪复原力提升、健康向未来的，从理论科普、技能教学和行为促进帮助员工提升健康行为。数据显示，经过训练，员工压力水平有显著降低，睡眠质量、积极情绪等显著提升。 3、组织心理安全环境提升。具有心理安全的组织氛围是促进员工创新的有效土壤，客户EAP项目持续开展《心理健康与心理安全》不断提升各管理层的意识和实际技巧，从邀请高管身体力行分享自己的个人经验以及带入到与员工的日常沟通和固定工作生活谈话中。 形成内外结合的心理关爱和心理风险防控体系。2021年起至今，客户已经培育了几十位内部EAP关爱大使，他们在内部心理关爱和心理风险防控中起到重要的作用，与盛心EAP服务形成了互补作用。

客户案例三：

所提供的	EAP
------	-----



服务类别	
客户公司性质	民营
客户公司行业	互联网与游戏业
客户当时的需求	客户处于开展EAP服务的初期，2023年他们与原来的EAP结束合作关系，重新招标，对EAP供应商的要求主要如下： 1、3条400即时接听热线接听服务，时间段10:00-22:00，春节期间（国家法定）休息，其他法定节假日及周六日正常接听；（to骑手主要服务内容） 2、骑手心理服务月报&季报&年报，月报每月第10个工作日产出，年报每自然年2月产出上一年度报告；（日常运营成果产出物） 3、每月2期骑手线上心理微课（直播）及复盘报告；（to骑手非热线服务内容） 4、高危及潜在高危骑手应对回访及高危处理；（事前识别并预防高危潜在风险） 5、一对一线上心理咨询服务（电话为主）；（作为验证骑手心理热线服务有效性依据之一） 来访骑手心理状态评分表（压力值、风险值等），每个月输出月报时反馈；（未来可作为验证骑手心理热线服务有效性依据之一）
具体服务内容	客户EAP项目从2023年合作以来，服务中国各地近200万位客户及美团站长，主要的服务内容如下： 1、为骑手提供心理树洞、心理疏导与心理疗愈的服务。 为客户提供即时接听热线接听服务，实现即时倾诉，热线中识别到特殊问题及个案与组织方提前预警、提供解决方案措施；提供骑手一对一咨询服务 针对有需求的骑手建立一对一心理咨询关系，根据骑手心理诉求为骑手提供心理咨询服务，为骑手的心理健康保驾护航。 2、保证骑手的情绪健康及生命安全，协助组织防控风险。 在骑手出现危机情况或重大事件时，即刻对危机事件进行响应，并向骑手及相关部门、管理部门的个体或群体提供现场/电话咨询支持，给与处理危机事件的建议，并积极配合各项工作，必要时为受影响的骑手符合条件的家庭成员提供咨询，对其进行情绪安抚。 3、开展线上心理微课，为骑手和站长进行心理赋能。 每月根据上一月度即时倾诉中骑手和站长最关注的话题，开展具有针对性的定制化线上心理课程，为骑手提供情绪识别与管理的技巧，与不同人沟通的方法以及如何进行自我关怀和自我赋能的实操指南，帮助其更好地工作与生活，提高工作效率，提升幸福度。 4、定期同步倾诉数据，与组织共同发现和探索骑手真实需求。 每周、每月定期与组织同步固定时间段内骑手进线倾诉热线中，关注的心



	理话题以及提出的需求，双方共同分析与讨论，帮助组织完善骑手群体人群画像的同时，为骑手群体提供更有针对性的心理课程以及实用性强的定制化推文。
服务成果	客户EAP核心的服务成果如下： 1、EAP知晓率和使用率不断提升 通过不断地进行线上宣传以及心理微课普及EAP服务，客户EAP即时倾诉热线使用率在服务期间不断上升，EAP的品牌影响力从美团站长到客户都不断得到覆盖和认可。 2、骑手心理健康水平有所提高与改善 客户EAP服务通过即时倾诉服务为骑手提供了及时且持续的心理支持，通过危机干预服务，对处于风险情况下的骑手进行及时干预和支持，同时与组织协调处理，为骑手提供更多支持和资源。通过日常科普心理健康知识和情绪、压力调节技巧推文，线上心理微课等形式提高骑手对心理健康的关注度，经过训练，骑手日常的压力水平有显著降低，情绪管理和调节能力有所提升，睡眠质量、积极情绪等显著提升。 3、防控多起风险事件，保障骑手与组织安全 在骑手出现危机情况或重大事件时迅速响应，通过现场或电话咨询的方式为骑手及相关部门提供支持，并给出处理危机事件的建议。积极配合各项工作，必要时还为受影响的骑手符合条件的家庭成员提供咨询和情绪安抚，服务期间处理和防控了30余起危机事件，有效保障了骑手的情绪健康和生命安全，协助组织防控风险。 4、组织触及骑手的心理需求能力提高。 通过日常服务中分析骑手关注的心理话题和需求，使组织更加深入地了解了骑手的心理需求，提高了服务的针对性和有效性。

档案内容更新2024年09月