



2025 | 智享会

人力资源共享服务中心 价值大奖获奖案例集

2025 HREC HR SHARED SERVICES CENTER
VALUE AWARDS WINNING CASES COLLECTION

主办方



全程合作伙伴





▶ 前言

由智享会主办的“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”于 2024 年 12 月正式开展。本次大奖延承“价值大奖”系列评选宗旨，以“汇聚优秀企业、发现最佳实践、引领人力资源行业发展”为目标，旨在打造权威、专业、具有公信力的人力资源奖项。智享会秉持着公平、公正、公开的原则，有幸邀请到由 7 位企业 HR 高管及人力资源负责人组成的独立评委团严格把关（排名不分先后，以姓氏拼音字母顺序排列）：时任百胜中国控股有限公司首席人力资源官丁时彦、时任蒙牛集团人力共享服务中心负责人高峰、时任药明生物 HR 解决方案与交付中心负责人蒋海滨、时任京东方科技集团股份有限公司副总裁 & HRSSC 负责人刘凡、时任三一集团副总经理 & 人力资源 CIO 王崇良、时任科勒厨卫集团国际业务人力资源副总裁吴燕、时任快手人力资源副总裁 & HRSSC 负责人张贤，并邀请众合云科集团创始人兼 CEO 余清泉和众合云科集团副总裁黄柏南作为评委会特别顾问参与评选。众合云科旗下 51 社保作为此次智享会人力资源共享服务中心价值大奖的全程合作伙伴，在奖项评选过程中提供了宝贵的第三方意见。

智享会人力资源共享服务中心价值大奖已经进入了第十个年头。在过去的十年当中，我们从 0 到 1 搭建并持续完善行业评选的专业标准、参考维度以及评选流程，希望寻找真正的企业人力资源共享服务中心实践标杆。历经五届评选的沉淀，我们看到，智享会人力资源共享服务中心价值大奖得到业内人士的广泛认可，影响力日益扩大，越来越多的资深专家加入评审阵容，参与评选的企业正在逐年增加。此次评选一经发出，就收到超 500 家企业的人力资源共享服务中心参选实践。

本次评选分为初选、复选和终选三个环节。评委们严格遵循评选原则，对所有参选案例进行严谨、细致的审读；在复选阶段，他们更是前往各家入选企业对案例的真实性和实践效果深入求证。历时半年的“优中选优”，12 家企业案例入围终选，最佳人力资源共享服务中心卓越运营奖、最佳人力资源共享服务中心创新变革奖以及最佳人力资源共享服务中心用户体验奖的获得者得以揭晓。

“传递智慧、分享实践”是智享会的使命，为表达我们对获奖企业的感谢与尊重、彰显优秀实践案例的风采，也为了将此次评选进一步沉淀和提炼，我们对获得最佳人力资源共享服务中心卓越运营奖、最佳人力资源共享服务中心创新变革奖、最佳人力资源共享服务中心用户体验奖的案例进行了全方位的采访与编写。如今，我们将此 12 篇案例汇编于此，愿将我们的感动与收获分享给读者。希望获奖企业的优秀实践能够为同行们带来启发与感悟，这就是我们进行案例收集与评选的最大意义。

2025 智享会人力资源共享服务中心价值大奖评委团

评委团成员 (排名不分先后, 以姓氏拼音字母顺序排列)



丁时彦

时任百胜中国控股有限公司
首席人力资源官



高峰

时任蒙牛集团
人力共享服务中心负责人



蒋海滨

时任药明生物
HR 解决方案与交付中心负责人



刘凡

时任京东方科技集团股份有限公司
副总裁 & HRSSC 负责人



王崇良

时任三一集团
副总经理 & 人力资源 CIO



吴燕

时任科勒厨卫集团
国际业务人力资源副总裁



张贤

时任快手
人力资源副总裁 & HRSSC 负责人

评委团特别顾问



余清泉

众合云科集团
创始人兼 CEO



黄柏南

众合云科集团
副总裁

颁奖典礼现场照片



2025 智享会人力资源共享服务中心价值大奖获奖名单

(排名不分先后，依据拼音首字母排序)

最佳人力资源共享服务中心卓越运营奖

河南投资集团
上海电气集团企业服务有限公司
伟创力信息技术（深圳）有限公司
一汽 - 大众汽车有限公司

最佳人力资源共享服务中心创新变革奖

广州玛氏信息技术服务有限公司
绿城中国控股有限公司
蚂蚁集团
深圳平安综合金融服务有限公司
深圳万科祥盈管理服务有限公司
雅迪科技集团有限公司
中国石化集团共享服务有限公司

最佳人力资源共享服务中心用户体验奖

海尔集团



最佳人力资源共享服务中心卓越运营奖

- 河南投资集团
- 上海电气集团企业服务有限公司
- 伟创力信息技术（深圳）有限公司
- 一汽 - 大众汽车有限公司



本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
卓越运营奖

国企数字化转型无止境 人力共享卓越运营赢未来

河南投资集团人力资源共享中心卓越运营实践

编辑整理：Sue Jiang

河南投资集团是河南省首家国有资本运营公司，成立于 1992 年，注册资本 120 亿元，是国务院国资委认定的首批国企改革“双百企业”。近年来，按照国有资本运营公司定位，集团以股权投资运营为主业，聚焦金融产业，基础设施、基础产业，新兴、未来产业，现代服务业四个产业领域投资布局，致力于成为产业升级驱动、新兴产业驱动、资本运营驱动、智慧驱动“四驱”的世界一流国有资本运营平台，实现增值发展。

十四五期间，集团把握人力资源三支柱变革以及数字化时代的发展机遇，聚焦集团管理与企业业务发展的关键痛点，于 2021 年 4 月启动人力共享中心建设，构建以**转型推动中心、合规管控中心、业务交付中心、数智赋能中心**为核心的业务模式。现已建成智慧人力数字化平台、人力共享服务平台等多个管理平台，注重根据不同业务场景需求实现“一键安装、快速组合”，实现人才、团队、制度、流程、标准等的高效输出。“共享创价值 智慧赢未来”，集团致力于将 HRSSC 打造成国企 HRSSC 标杆，实现**服务与赋能并举，内部运营和外部输出并行**，助推集团卓越发展。

🗨 人力资源现状及痛难点

集团人力资源工作整体呈分级管理的架构，遵循“**一级强、二级专、三级活**”的管理原则，集团人力资源部对各级企业的人力资源管理部门自上而下进行指导，部分重点业务由各级企业直接向集团人力部汇报。

集团人力资源服务辐射 24 省、54 市，涉及 40+ 行业，21000+ 员工，呈现出**管理范围大、行业跨度宽、企业层级多、人员分布广、人力管理难**的主要特点，集团难以掌握人力资源全貌、难以监控业务合规风险、难以提升规模管理效应。

针对以上痛难点，集团开启**智慧人力建设**，着手在人力资源管理模式和技术应用两方面进行创新：**模式创**

新方面，推进人力资源工作由职能化、模块化向三支柱转变；**技术创新**方面，采用“采购+自研”的建设思路，基于市场标准软件自研打造智慧人力数字化平台，确保自主可控，安全可靠。

🗨 人力共享中心概况

◆ 定位

人力共享中心定位于集团人力资源管理的**转型推动中心、合规管控中心、业务交付中心、数智赋能中心**，不仅要赋能集团管理，也要最大限度地承接集团系统内企业的基础性、事务性人力资源工作，提升业务运营质效。当前，人力共享中心服务范围已经覆盖全集团。

◆ 建设历程

2021年，人力共享项目正式启动，在规划建设蓝图的基础上，先后完成人力共享中心、数字化平台的建设。2022年9月，省管企业第一家人力共享中心正式成立，开启了集团人力共享中心1.0试运营。2024年，正式进入2.0转型阶段，该阶段的重点是服务能力提升和数智赋能升级。2025年，人力共享中心开启市场化探索，核心是完善产品体系、建立定价规则、保证服务质量。

◆ 业务范围

人力共享中心业务范围覆盖人力资源基础业务领域，包含组织、人事、招聘、薪酬、社保、培训、外事、职称、数据服务：

● 组织人事管理

组织管理：与集团统建的投管系统打通，直接读取机构信息，保证组织数据的及时、准确、一致。

人事管理：通过流程线上化、数字化，监控人员异动合规情况；同时建立健全标准化的岗位管理，推动组织精益化管理。

● **智慧招聘：**实现简历一键筛选、offer 一键发送，大大提升招聘效率；对于招聘环节中的供应商，通过集采的方式统一对接，降低招聘选用成本。

● **一体化算薪：**高度自动化一键算薪，税务无缝申报，银企直连一键发薪。

● **社保公积金服务：**企业HR 一键发起工单，“只审核，不经办”，人力共享为企业提供高质量、高效率、规范化的社保公积金一站式服务，为员工提供政策咨询指导，协助员工办理生、老、病、退等各项待遇申领。

● **汇智书院：**统筹资源，涵盖全集团、全流程培训管理，落实“五航人才”为一体、“资本大讲堂和术业学堂”为两翼的人才培养体系。

● **外事 & 职称：**提供外事证照办理，初级、中级及高级职称申评及认定服务。

● **数据服务：**编制集团年度人力资源数据分析报告，分析用工风险，提出优化建议，真正实现“数据来源于业务，反哺于业务”的闭环。提供人力资源常用报表，实现企业70%的常用报表自动化，统计时间从半天缩减至1分钟，显著提升工作效率。

◆ 智慧人力数字化平台

打造智慧人力五大场景，串联人力资源管理全生命周期，实现“千人千面”，面向不同层级、不同业务提供个性化、沉浸式、智慧化的服务：

领导驾驶舱，面向企业高管，实时展示人力资源全貌。

经理工作台，面向中层管理者，多角度展示团队基本情况，形成团队立体画像。

HR 工作台，“数对人、发对薪”触手可及，数据报表一键导出，大大提升HR工作效率。

员工自助，为员工提供一站式服务，包括工资条、自助申请、常见问题答疑、知识库等。

SSC 工作台，支持处理业务工单、监控业务运营情况，为提升共享中心服务质量提供数据支持。

◆ 数据治理 & 应用

人力共享中心坚持数据治理与数据应用双轮驱动：
在数据治理方面，①搭建“集团-专业平台公司-企业”三级管控体系，明确责任与分工。②出具数据管理类实施细则，建立数据管理规范流程。③制定数据标准，形成统一数据字典，拉齐业务与IT之间的数据认知。
在数据应用方面，①盘点人力资源资产，搭建数据资产管理平台，推动数据集成共享。②基于数据指标体系，开发定制化报表及分析报告，如面向高层管理者提供的年度人力资源数据分析报告，涵盖人力资源全领域业务，为决策提供有力支持。③自动监控数据质量，生成数据质

量问题看板反馈至业务人员。以治推用发挥价值，以用促治治用结合，将数据价值最大化。

🗨️ 卓越运营

人力共享中心坚持“**流程为根、服务为脉、产品为实**”三位一体的运营理念。

◆ 流程为根

人力共享中心构建标准化、合规、持续优化的流程运营体系：

在流程管理方面，明确流程各个阶段（流程还原 - 流程设计 - 流程上线 - 流程优化 - 流程退出）的工作机制和标准动作。以流程上线阶段为例，规定有明确需求、明确设计、测试验证、正式上线、培训跟踪 5 个动作。

◆ 服务为脉

在不同发展阶段，人力共享中心都会明确当前自身的定位，发展规划，流程以及服务的优化方向等，找准对标方向，精准学习经验。当前，共享服务中心处在市场化的 3.0 阶段：流程方面，关注流程与职责的敏捷响应；服务方面，借助数字化更加聚焦员工体验，了解用户需求和数字化需求。

为更好地满足不同用户的多样化需求，共享中心依据“**管控强度、响应层级、技术支撑**”三个维度进行服务类型分层，搭建“**智服 - 固本 - 增效 - 拓新**”的四层服务架构，实现合规性与灵活性的动态平衡。

● 四种服务类型

自助服务，即智能客服，提供 7*24 小时自动服务，员工可随时获取标准化流程指引与自动化事务处理。

基础型服务，即满足合规性要求的事务性工作，如薪酬核算、社保办理、外事务等。

增值型服务，旨在解决板块共性痛点 + 区域特性需求，如招聘管理、培训管理、人力资源分析等。

赋能型服务，支撑各公司战略落地的赋能型诉求，为企业提供综合解决方案，赋能企业长远发展，如税收筹划、股权激励模型设计等。

● 质量管理 & 监督机制

质量管理：为提升服务效率、保证服务质量，人力共享中心建立**标准化质量管理体系**。该体系由标准化流程管理（SOP）、服务水平协议（SLA）以及供应商全生命周期管理三部分构成，服务水平协议规定了衡量服务质量的两项核心指标：时效性和满意度。

监督机制：通过数字化手段实时监控服务质量，全年度监督（月度抽检、季度考核、半年度电话回访）、内外部评价（内部监督指标 + 外部客户反馈）多种检查方式相结合，让人力共享中心能够发现问题、跟踪问题、解决问题，实现高效运转的同时确保为用户提供高质量的产品和服务。

◆ 产品为实

人力共享中心坚持“产品为实”的运营思路，创新打造产品“身份证”——产品说明卡，加强对内对外宣传，提升用户认可度。

● **产品说明卡：**标识产品的服务对象及关注点、相关责任人及责任、运营指标等相关信息，落实责任，便于质量监测。

● **品牌宣传：**对内，通过建立 IP 形象、创建订阅号、发表文章 / 论文等方式，增强人力共享中心与用户的联系；对外，积极宣传，在互访交流中扩大行业影响力，建立生态朋友圈。

◆ 团队建设

打造有战斗力的共同体是人力共享中心团队建设的主要目标，为建成敏捷、高效、活力的团队，**在人才培养方面**，创新提出“业务通、流程通、运营通、数据通、技术通”的“五通人才”概念；**在人才发展方面**，支持业务、技术、运营相互轮岗，为员工提供多样化的晋升通道。

🗨️ 市场化探索

基于集团的实际业务场景，人力共享中心采用“先免费、后收费”的模式，制定分阶段运营计划：**第一阶段**搭建核心人力功能、共享运营平台、产品体系等，由集团承担人力共享中心成本。**第二阶段**完善优化产品、服务模式以及客户评价体系，明确产品选拔、定价策略。结合“以支定收，保本微利”的收费策略，针对成熟业务对相关企业进行收费，适当弥补成本。**第三阶段**持续升级产品和服务，建设成熟的内部市场化体系，实现自负盈亏；根据自身建设实践，输出“河南投资经验”，形成外部产品体系。

🗨️ 价值成效

自 2021 年启动建设以来，人力共享中心边建设、边运营、边推广，取得一定成效。

- **全面降低用人成本，积极探索对外输出**

人力共享中心为企业提供统一、集中、高质量的人力资源服务，集团人力资源从业者数量减少 21%，年度节约管理费用超 2000 万元。同时，人力共享中心将集团复杂场景下的实战经验，总结沉淀为方法论，积极开拓外部市场。

- **全面落实管控要求，稳步提升合规水平**

健全完善“五位一体”人力资源管理体系，帮助解决企业人力资源条线业务痛点，进一步完善“规范统一、权责清晰、风险可控”的人力资源管理架构。

深化落实人力资源业务管理要求，常态化监控人事基础运营指标，定期开展业务流程巡检，切实防范潜在的劳动纠纷与法律风险，进一步夯实人力资源管理的合规基础。

- **全面优化业务流程，大幅提升办理效率**

通过流程的重塑与优化，减少非必要节点；实现业务物理集中，减少异地办理时间。以薪酬为例，打通企业、税局、银行关键通道，整体效能提升超 70%。

- **全面深化人力资源转型，显著增强发展动能**

打造 HRBP 培训认证体系，实现人员“持证上岗”，为实现组织转型提供坚实的人才支撑；举办集团首届人力资源数据分析大赛，“以赛代训、以赛促练”，进一步推动各企业人力资源管理从传统职能管控到业务赋能转型。

集团人力共享建设获得行业内多个奖项认可，被中国人力资源开发研究会授予“企业人力资源管理优秀案例”，获得“人力共享中心最佳创建奖”“最佳人力资源共享服务中心”“2024 数智招聘创新实践奖”等称号。集团人力共享中心坚持“以客户价值为核心、合作共赢、持续改进、尊重员工”的精益管理理念，致力于推动 HRSSC 的行业生态共创，通过政企、校企、行业、省市联合等多种形式，分享共享建设经验，交流互鉴，共谋发展。

获奖企业风采



公司简介

河南投资集团有限公司（以下简称“投资集团”或“集团”）成立于1992年，是河南省首家国有资本运营公司。截至2025年6月底，集团总资产3671亿，净资产1454亿。作为第一大股东管理资产超4.7万亿，参控股上市公司73家。

投资集团成立30多年来，始终紧扣时代主题、紧跟省定战略。近年来，按照国有资本运营公司定位，以股权投资运营为主业，以直投+基金为工具，以资本运营和金融服务为支撑，形成了金融与实业双轮驱动、基础产业与新兴产业相互促进、强周期产业与弱周期产业优势互补的发展格局，聚焦金融产业，基础设施、基础产业，新兴、未来产业，现代服务业四个产业领域投资布局。

一、金融产业，是河南省金融牌照数量最多、资产规模最大的持股平台，参控股金融机构管理资产规模超4万亿，占全省地方金融资产总规模的90%，正在打造全牌照金融控股平台。

二、基础设施、基础产业，战略性投资能源、环保、物流等重点基础设施领域，不断提升我省社会经济发展承载力。围绕算力基础设施，一体化推进“算力站+算力网”建设。

三、新兴、未来产业，高标准组建河南创新投资集团，打造我省科技创新总抓手，通过“直投+基金+服务”，加速培育合成生物、高端玻璃、新材料、氢能等战略性新兴产业集群。

四、现代服务业，将30年发展成果经验再资源化，构建与产业发展深度融合的服务体系，形成人才、研究、数字、风控等服务“工具箱”。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
卓越运营奖

以客户为中心，强化专业 赋能，提升价值贡献

——上海电气 SSC 卓越运营实践

编辑整理：Phyllis Guo

上海电气集团是全球领先的工业级绿色智能系统解决方案提供商，专注于智慧能源、智能制造、数智集成三大业务领域，业务遍及全球。上海电气人力资源共享服务中心（HRSSC）自 2017 年成立以来，始终秉承“以客户为中心”的理念，通过卓越的运营实践和数字化转型，为集团及下属企业提供高效、专业的人力资源服务。

上海电气 HRSSC 简介

◆ 人力资源架构

上海电气 HRSSC 采用三支柱模型（HRSSC、HRBP、COE），构建了高效协同的人力资源管理体系。

HRSSC（支持服务层）：通过标准化、流程化和信息化的方式，为企业提供一站式的人力资源服务，集中处理集团及下属企业在招聘、薪酬、人事、职称、外事、人力资源专业咨询等方面的需求，提升集团整体 HR 管理效率和专业能力。

HRBP（业务执行层）：企业的一线人力资源部门，是业务的战略伙伴以及解决方案的集成者、变革的推动者和劳动关系的管理者。紧密协同业务部门，深入理解其需求，将人力资源策略与业务战略紧密结合，为业务部门提供量身定制的人力资源解决方案。

COE（政策中心层）：统筹集团人力资源战略，负责设计和制定集团整体的人力资源战略、政策及流程，带领 HRSSC 与下属企业 HRBP 服务集团发展战略，为 HRBP 和 HRSSC 提供强有力的专业支撑。

◆ HRSSC 组织架构和人员架构

HRSSC 下设四大核心部门，共同协作运转，为集团及下属企业提供全面、高效的人力资源共享服务。

人资服务中心：主要围绕人力资源基础服务模块进行搭建，包含外事、人事、职称、居住证、落户、薪酬、四金等服务产品，各产品线分工明确，协同工作。

人才交付中心：提供雇主品牌建设、校园招聘、社会招聘（含高端人才猎聘）、内部招聘、内部推荐、数据分析等专业招聘服务，服务集团总部的人力资源战略发展，推动各下属产业集团的人才梯队建设。

智库咨询中心：聚焦于人力资源政策研究、行业对标分析，提供组织发展、并购尽调、绩效激励、信息数据等方面的专业研究，并提供个性化的人力资源解决方案，帮助企业提高管理能力，提升管理效能。

运营管理中心：负责 HRSSC 的服务管理、客户管理、数据管理、成本控制、质量管理、流程优化、人才发展、团队管理等工作。

◆ 服务范围与规模

截至 2024 年，上海电气 HRSSC 已构建起广泛且高效的服务网络，为 149 家企业客户提供专业支持，服务员工总数超过 21000 名。年度累计提供超过 300000 人次专业、精准的薪税服务，同时高效处理了超过 30000 人次的四金相关服务。人事服务业务处理量突破 30,000 人次，涵盖员工入离职、信息变更、劳动合同管理等全流程事务。外事服务量超过 2000 人次。为超过 1000 名员工提供居住证、落户等人才服务。

🗨 上海电气 HRSSC 卓越运营体系

HRSSC 通过运营成熟度、服务管理、增值分析和信息安全“四支柱”建设，配套相关系统平台和工作机制，不断提高业务运营标准、控制运营过程风险，并持续改进。在业务运营执行过程中，应用运营管理工具，了解业务、细化流程、识别风险、质量管控，确保业务运营不断走向成熟，客户更加满意。

◆ 运营管理机制

HRSSC 设运营管理中心专门负责中心的内部运营管理，为中心业务开展提供内部支持，包括企业上线移管支持、信息化系统及工具开发、增值分析、流程优化、风险/业务质量监控等，并对业务总体运营情况进行评估，提出优化改进建议。

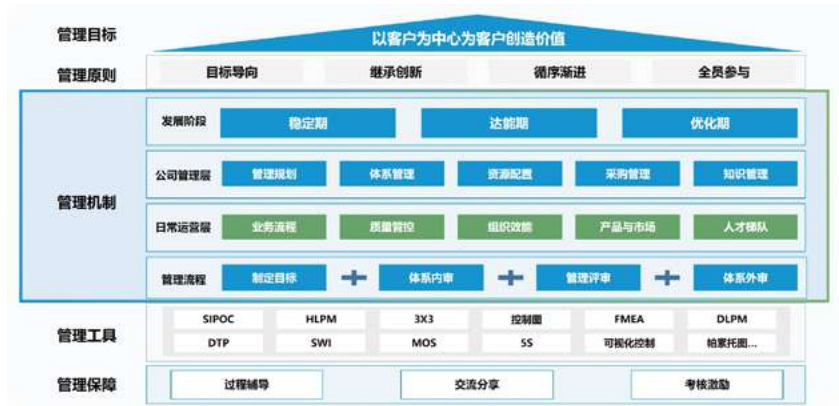


图 1 运营模式

- **流程优化：**HRSSC 建立了中心制度体系，制定了管理规范、操作手册与运营管理三类制度，为中心日常业务标准化交付及运营管理提供依据与指导。梳理 55 份标准流程、18 份服务指南，引入 RPA 工具处理 21 万+ 次数据，减少人工错误。
- **质量管理：**为确保业务交付质量达成，预防业务风险，同时不断促进业务交付质量和客户满意度提升，HRSSC 根据体系管理要求，融合集团内控要求，基于 PDCA 循环建立了内部运营体系，包括**质量管理、服务管理及信息安全管理**等内容，并通过了 ISO9001/27001 认证，建立“产品经理 + 客户经理”双机制，按月输出质量月报，问题闭环率 99%。



图 2 信息安全认证、质量认证

- **在质量控制方面**，通过“常规检查+飞行检查”结合的模式，设立产品经理机制，负责各产品业务交付管理及产品流程优化改进，各产品条线按月进行质量检查，并输出质量月报，以保证及时发现交付问题并做好跟进闭环。
- **在服务管理方面**，设立客户经理机制，以团队的形式服务企业客户，在实际运作中，严格遵循一套严谨的标准化服务流程，并通过满意度调查、客户回访、日常沟通等机制，听取客户声音。2024年推出6项定制化服务产品，提升服务精准度。
- **在效能管理方面**，采用SPT产品工时标准体系，通过台账、看板的形式，实时跟进业务办理情况，跟踪中心工作效能，挖掘和洞察数据价值。
- **在事件管理方面**，对运营过程中发现的问题进行分析、处理、闭环改进。运营管理中心根据运营双周、季度、年度的固定频次，针对业务数据与流程进行深度剖析，跟进中心日常运营情况，做好及时监控，督促服务质量提升。

- **服务承诺 (SLA)**：HRSSC 每年制定质量目标，梳理核心衡量指标 12 项，涵盖服务产品交付、服务满意度及信息安全等，并与服务企业签订服务协议，形成双向约束。

◆ 客户服务满意度调研机制

HRSSC 通过日常调查、年度调查、服务热线专项调查三种方式，确保客户提出的各类问题与诉求得到妥善、有效的处理与回应，从而不断强化客户对整体服务的信心与满意度。

日常调查：聚焦日常交付业务，在每单或每批业务完成的即时节点进行满意度调查，业务交付对象参与率为 90%，2024 年满意度为 9.75 分（满分 10 分）。

年度调查：每年年末，全面系统地对客户开展综合性的年度满意度调查，由共享服务的企业客户 HRD 参与，2024 年满意度为 91 分（满分 100 分）。

服务热线专项调查：针对客户拨打 400 服务热线后的问题解答情况，专项开展满意度调查，每季度对来电咨询的每一单集团内员工抽取 10% 进行调查，满意度达 99%（满分 100%）。

◆ 上海电气 HRSSC 员工发展路径

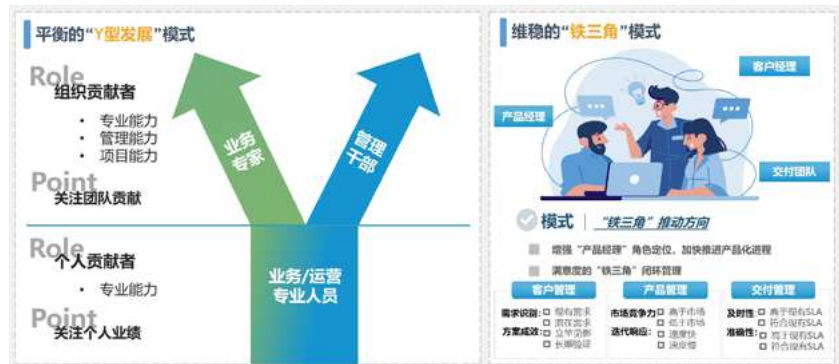


图 3 人才发展

● 人才发展体系

HRSSC 建立了完善的人才发展体系，包括多元的岗位体系、人才发展通道、人才盘点机制、人才技能矩阵等，借助多种测评工具与评价方法，确定岗位胜任力标准同时盘点内部人才，并对员工进行定向、针对性的培养。

● 人才培养措施

根据服务行业形态、组织业务目标与发展维度，构建了人才胜任力模型，通过“心享会”“一企学习”等内部分享培训活动，为员工提供多样化的学习成长平台。每年制定内部学习培训计划，为员工提供包括专业技能、政策培训等多个类型的学习内容，通过微信公众号、直播等新媒体形式传播政策解读，提升知识共享效率。并从内部选拔内训师，将知识进行复制、赋能；搭建了知识管理平台，便于上传发布知识文档、员工自行搜索学习知识文档，将沉淀知识的意识植入到每一位员工心中，营造良好的人员成长学习氛围。



图 4 心享会

● 职业发展通道

HRSSC 搭建了 Y 型双通道职业发展通道，员工可按照职业生涯规划自行选择公司业务专家通道或是公司管理干部通道。根据 HRSSC 内部业务的不同类型划分了多个岗位体系序列，多样性的岗位序列能够给员工提供丰富的内部锻炼机会与成长发展方向；同时，HRSSC 设置多个职级、职等，从基础要求、能力要求等方面制定、发布了专业通道任职标准，将职级的晋升透明化标准化，给每一个员工的未来发展提供了清晰的路径。

HRSSC 建立了“铁三角”交付模式，尤其突出产品经理的角色，加快推进产品化进程，形成客户、产品、交付的闭环管理。



上海电气 HRSSC 数字化建设与创新

核心系统平台

SAP: 是集团人力资源的核心主数据系统，主要包括组织信息、个人信息、薪酬信息等。同时 SAP 也用于薪资核算，建立了统一的薪资核算规则，如基本工资、津贴、奖金、社保公积金扣除等。SAP 同时也是 HRSSC 其他信息化平台的基础数据，系统间的数据可以自动同步。

协同平台: 是自研开发的人事协同平台，由组合式功能构成，对人事流程（预入职、离职、调动等）、外事流程、证明信流程等进行线上流转、在线信息收集，并可以直观查看业务流程进度以及对在办流程和未完成流程的跟踪和提醒，业务数据均借由业务流程在协同平台上进行流转，流转完成后自动更新并同步到 SAP。

员工门户: 搭建了面向员工的服务门户，员工通过员工门户进行个人信息查询、个人信息修改、证明信开具、工资单查询、业务办理申请等，员工通过员工门户修改的个人信息直接同步到协同平台和 SAP，保障人员主数据的准确一致。



图 5 员工门户系统平台

RPA 工具及微应用

数智人: 借助 RPA 等工具，组织 SAP 人事事件自动化维护、人员主数据自动化录入 / 更新、智能化录入规则校验，大大提升服务效率。



图 6 数智人

微应用: 通过 VBA 等技术自主开发，解决业务交付的最后一公里，如薪资核算工具、四金业务质检工具、文档归档管理工具、人事文书制作工具、需求标准化工具等，解决服务痛点。

数据治理与数据运用

数据治理

数据标准制定:

- ①数据分类与存储规范：依据数据类型（如人员基础数据、薪酬数据等）进行分类，并明确其存储位置，确保数据有序存储，便于高效管理和调用。
- ②数据质量管控：通过建立数据字典，严格定义数据的取值范围、格式及约束条件进行数据准确性和稳定性控制。
- ③数据收集：明确区分数据项的必填与非必填属性，确保在数据采集过程中准确、完整地获取所需的关键业务信息。
- ④数据安全性与可靠性保障：采用数据库及云存储等安全可靠的存储技术，并设计相应的架构方案，以满足数据安全性、数据可靠性、灾难恢复能力。

数据管理职责权限：HRSSC 主要负责数据的日常维护和操作。严格按照维护标准对数据进行更新、存储等操作。在审核权限方面，负责审核数据操作过程中的合规性，如数据录入是否符合格式要求等。

质量保证：①界定字段的范围，在系统中增加校验规则，在数据录入时实时校验。②员工可自助修改的数据范围，系统校验数据规范后直接生效。③员工不能直接修改的数据，通过人事流程工单（入职、调动、转正、续签、退休等）进行修改。

● 数据运用

报表生成：通过业务沉淀的数据，借助 SAP、协同平台、文书工具等软件，对于固定格式的报表进行快速导出。

数据看板：运用 Tableau 可视化工具，定期更新数据。开发了 12 个数据看板，助力管理决策。

数据预警：通过 OA 门户，发送待办的形式，对于办理时间过长而未完成的业务进行预警。

数据接口：根据各个系统的要求，设计数据接口的功能和参数。对访问接口的外部系统进行身份验证，防止数据泄露。定期对数据接口进行维护和更新，以适应业务变化和数据结构调整。

数据中心 | 数据赋能客户



图 7 数据运用

上海电气 HRSSC 的价值

◆ 推动组织转型

流程标准化：集中处理 HR 事务，统一管理流程，提升管理效率，发挥规模效应，降低成本。

数字化升级：利用场景优势，应用 RPA、信息化平台、大数据分析等技术，提升智能化水平，优化决策支持。

管理变革：通过共享覆盖，推广最佳管理实践，推动集团整体 HR 管理提升。

◆ 提升组织能力

资源整合：集中化处理 HR 事务，优化人力资源配置，提高资源利用效率。

团队协作：建立高效沟通机制，促进信息共享，增强团队协作能力。

员工体验：提供统一的服务窗口（如呼叫中心、自助服务门户）等，员工可以方便、快捷地获取信息和解决问题，提升体验满意度。

◆ 服务集团管控

职能延伸：作为集团职能延伸，落实重点业务流程管理要求，确保合规可控。推动集团政策落地与流程标准化，促进人力数据集中和高效治理。

赋能业务伙伴：将 HR 团队从繁重的事务性工作中解放出来，使其能将更多时间和精力投入到更具战略性的工作中，释放 HR 战略价值。

支持业务发展：提供标准化的 HR 流程和服务，服务新设企业或新开拓区域，大大加速新实体的整合速度和降低整合成本，确保新业务迅速融入集团管理体系。

管理提升：借助 HRSSC 数据集成优势，建设全面准确的集团人事数据，协同集团进行数据挖掘与穿透分析，辅助集团管理决策。

🗨️ 上海电气 HRSSC 未来运营战略

● 加快数字化转型

积极应用人工智能、大数据、RPA 等新兴技术，提升 HRSSC 的运营效率和决策科学性。打造一体化的人力资源数字化平台，实现数据实时共享、业务协同处理。

● 拓展数据增值业务

基于积累的大量人力资源数据，开展深度分析，并为企业管理层提供有价值的洞察报告。利用数据分析结果，为企业提供定制化的人才解决方案。

● 产品和服务优化

深入了解不同企业客户和员工群体的多样化需求，提供定制化的人力资源产品和服务。完善服务质量监控体系，通过定期客户满意度调查、服务回访等方式，持续改进服务水平。打破服务边界，拓展服务的深度与广度。



获奖企业风采



公司简介

上海电气集团企业服务有限公司是上海电气集团设立的专业化、平台型、服务性功能公司，也是上海市国资企业首家全面试点推行共享服务的企业。

公司秉承“卓越服务，智享未来”的使命，借鉴行业领先企业共享服务模式和成熟运营经验，聚焦于人力资源、财务会计、采购管理和资产处置等业务领域，依托完善的信息化系统及工具，快速构建标准、透明、高效、即插即用的服务平台，为集团成员企业提供“专业、高效、协同、共赢”的共享服务和“一站式”解决方案，助力成员企业的管理增长、业务催化和效率提升，致力于“成为赋能客户高质量发展的共享服务伙伴”。

公司以“安全、卓越，持续改进”为管理方针，持续建设卓越运营服务体系，建立健全规章制度，先后取得了ISO9001质量管理体系、ISO27001信息安全管理体系认证，以及国家网络安全等级保护三级、二级评测。

公司坚持“共享无处不在，服务触手可及”的服务理念，持续提高服务效能、服务质量和客户满意度，为客户企业提供稳定卓越的交付产品。公司成立以来，财务和人资共享服务已覆盖了集团下属 100 余家企业，服务员工 20000 余人；公司是集团推进集中采购管理和物资处置的载体平台，集采管理规模超过 30 亿元 / 年，处置溢价金额约 2000 万元 / 年。各业务中心发挥数据集中优势，为集团业务决策提供辅助分析；发挥专业平台作用，为集团新设企业提供即插即用专业服务，助力业务增长。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
卓越运营奖

伟创力 SSC 卓越运营实践

编辑整理: Phyllis Guo

伟创力是一家成立于 1969 年的全球领先电子专业制造服务供应商，总部位于美国硅谷。由于伟创力全球化、多元化业务体系带来庞大的管理体系及组织结构，人力资源共享服务中心涉及多个区域间的服务，因此伟创力将其命名为人力资源全球业务服务中心（Global Business Services HR，以下简称 GBS HR）。GBS HR 成立于 2010 年 7 月，多年来，GBS HR 成功实现了从传统事务处理向战略价值创造的转型。作为行业标杆，GBS HR 通过精益管理、智能技术应用和创新人才战略，构建了高效运营体系。引入 RPA 机器人、实时数据仪表盘等数字化工具，打造端到端自动化流程；通过“GBS 大学”培养复合型人才，建立管理 + 技术的双通道发展体系。凭借在效率提升、成本优化和业务支持方面的突出贡献，GBS HR 多次荣获行业权威奖项，持续引领人力资源共享服务的创新发展。

🗨 伟创力 GBS HR 简介

◆ 人力资源架构

伟创力的人力资源架构以人力资源三支柱（HRBP、COE、GBS HR）为主，向首席人力资源官汇报，确保人力资源服务的专业性和一致性。GBS HR 提出了大共享理念，核心部门包括共享服务、财务、供应链、工程与质量、IT 以及项目管理，专业领域包括审计、法律合规、档案管理、厂房管理。

为了更好地支持人力资源及公司业务的运作，伟创力在全球四大区域间设置了 GBS HR：亚洲 GBS HR、印度 GBS HR、欧洲 GBS HR 及墨西哥 GBS HR。其中，亚洲 GBS HR 分别在中国深圳、珠海设置两个共享服务中心，服务范围覆盖中国、新加坡、日本、韩国等 10 个亚洲国家和地区，员工总数超过 6 万人。

◆ GBS HR 组织架构和人员架构

伟创力在中国区设置一位人力资源总监，统一管理两个人力资源共享服务中心，深圳和珠海 GBS HR 的服务范围有所区别，珠海中心主要服务于珠海工厂园区。深圳的服务范围更为广阔，包含 10 个亚洲国家或地区。

服务范围在团队内也有所差异，比如，薪酬福利组为南北中国区 19 个厂区共计 3 万余名员工提供薪资、福利、考勤、个税等相关服务。人力资源信息系统、客服中心的服务范围包括中国、新加坡、日本、韩国等 10 个亚洲国家或地区的近 6 万名员工。

◆ GBS HR 发展历程及核心业务

● GBS HR 的整体发展历程

2010-2015 成立及集中化阶段：2010 年 HRSSC 成立，初期以成本控制和流程管理为中心。

2015-2017 标准化阶段：2015 年 HRSSC 更名为 GBS HR，标志着 GBS HR 从 Center of cost 转变为 Center of excellence，这个阶段着重于分析业务流程，并将高重复性和低附加值的流程进行标准化和优化，从而降本增效。

2017-2019 RPA & Digitization Focus：本阶段引入 RPA 机器人，通过对流程的创新和升级，减少人为错误，提高用户满意度和服务价值。

2019-2021 重新构想和创新突破：本阶段是对现有的服务和流程进行重新构想和突破性创新，重点是提供 E2E Process & Best in Class solutions，并提高服务价值和客户关系管理。

2021-2025 进入 GBS4.0 阶段：现阶段的愿景是通过集成和创新的解决方案实现全球业务转型。主要关注数字化、技术、人才与文化以及流程与治理。

● 核心业务

GBS HR 提供全流程的人力资源服务，包括①事务性服务：入离职管理、考勤、薪酬福利、社保公积金等。②战略支持：数据分析、项目管理、流程自动化、合规审计等。③员工发展：培训、职业规划、绩效管理等。

GBS HR 通过集中化、标准化和自动化的运营模式，显著提升了服务效率和质量。

💬 伟创力 GBS HR 卓越运营体系

◆ 精益运营与管理

GBS HR 引入“Lean（精益改善）”文化，作为维持公司持续优化的重要驱动力。改善项目包括外部改善工作坊（EKW）、内部改善工作坊（IKW）和小团队活动改善（SGA），员工改善项目的参与率高达 100%。

◆ 全球人力资源共享服务变革的 3 个步骤

服务集中化：整合亚太区超过 10 个城市、23 个生产基地及研发中心等分散的 HR 业务，建立统一管理标准，规范操作流程，集中化处理。

服务标准化：通过学习和推广最佳实践，搭建统一的最优人力资源共享服务中心的运作模式，为不同的业务模块和人事政策制定统一执行标准和服务流程。通过最佳实践共享机制，使跨厂区业务处理效率大大提高。

服务自动化：与 IT 协作，通过办公自动化消除无价值工作。RPA 技术的应用让 GBS HR 降低了人力成本，同时减少了业务流程中可能产生的错误，将人力从重复繁琐的日常工作中释放出来从而能够从事更具价值的工作。

◆ 三个关键角色——流程、系统、人

GBS HR 自成立以来一直追求卓越运营，注重用户体验，通过科学的统一管理和流程标准化输出优质服务。GBS HR 搭建了完善的内部运营模式，通过内外部管理体系规范业务操作流程，明确 GBS HR 的服务对象、服务职责以及服务水平要求，提高 GBS HR 的内部运营效率，同时确保向外输出优质的客户服务。

总体来说，GBS HR 通过内部运营流程图、SOP（标准操作流程）手册、SLA 协议、KPI（核心衡量指标）来完成公司的内部正常运营和监管。

● 流程：标准化、SOP、SLA

● 内部运营流程图

GBS HR 每个最小服务团队都有属于本团队的内部运营流程图。

- **SOP (Standard Operating Procedure) 标准操作流程手册**

GBS HR 每个最小服务团队也都建立了属于本团队 SOP 手册，并根据情况变动及时更新。伟创力的 SOP 采用标准撰写模式，包含简介、操作流程图、详细操作步骤、KPI 指标、问题升级矩阵等模块内容。订立 SOP 既有利于新员工入职培训，也有利于规范业务操作流程。

- **SLA (Service Level Agreement) 服务水平协议**

GBS HR 与服务客户 / 业务伙伴订立 SLA 服务水平协议以明确人力资源共享服务中心的服务对象、服务职责以及服务水平要求。同样，公司的 SLA 协议也细化到各个最小服务单元，采用统一标准撰写，一般包含简介、目的、服务范围、定义、参考、政策、责任、衡量标准等模块内容。

- **KPI 核心衡量指标**

GBS HR 的 KPI 体系也细化到各个最小服务单元的 KPI 指标，以确保个体和整体向客户输出优质的服务。其中 HRIS & HD 团队通过对服务团队的电话接听率、客户初次联系的问题解决率、客户平均等待时间和客户满意度调查等指标的记录和分析，以确保个体和整体向客户输出优质的服务。

- **系统：机器人流程自动化、数据管理**

- **核心系统平台**

伟创力 GBS HR 使用公司外部及内部多种系统来维护数据和信息，提供完善的人力资源服务。

公司外部系统：

LTP 系统：是“休假、考勤及薪资”管理系统。集团员工、经理及 GBS HR 主要使用 LTP 系统完成休假、

加班、调班、考勤、工资单查询与确认、假期申请及审批、在家办公、生育津贴、历史数据的储存、组织过程资产更新记录、薪资计算等自助式服务。

Workday 系统：伟创力应用此系统整合人力资源管理，方便员工和经理查询和管理相应的人力资源信息，获取人力资源服务。除此之外，Workday 上线了商业保险的功能，员工可以通过 Workday 参加自选保险计划。提高了人力资源部进行人力资源信息管理的效率。

Zoom Contact Center 电话客服系统：HR Helpdesk 提供电话即时客服服务，支持员工工作时间内咨询并记录统计。具备通话录音、培训质检功能，提供实时和历史数据分析，优化服务流程。支持自定义配置，如非工作日自动回复，确保及时反馈。通过数据分析监控性能、识别趋势，降低运营成本，提升协作效率和客户体验。

Got it (ServiceNow) 数字化工作流平台：伟创力采用 ServiceNow 统一管理所有工作流程，将非结构化工作模式替换为智能工作流。员工可在线提交请求，系统自动按类别、优先级分配至对应团队处理，提升服务效率。平台内置实时聊天功能，支持员工即时咨询 GBS HR，提高员工满意度。

公司内部系统：

HR Portal 人力资源门户网站：为公司员工、经理及 HR 提供一站式自助查询服务，涵盖薪资考勤、福利政策、联系窗口、入离职流程、系统操作指引等，确保人力资源信息及时透明，助力高效办公。

SharePoint 信息集成平台：GBS HR 通过 SharePoint 整合跨部门信息，提供实时数据看板、部门动态、培训课程回放及知识库，帮助员工快速获取所需资料，提升自助服务效率。

• 机器人流程自动化

RPA 机器人流程自动化系统：通过 AI 和员工协作，快速构建并部署自动化流程，执行规则固定、重复性高的任务，如数据处理等。GBS HR 利用 RPA 优化标准化流程，减少人工干预，提高数据准确性和效率，缩短处理时间，降低返工率，使业务流程更稳健可追踪。员工得以从繁琐任务中解放，专注于高价值分析工作，提升整体服务价值。

• 数据治理与数据运用

GBS HR 设立了数据分析团队，负责实现数据逻辑的全球标准化，并通过实时仪表盘向相关部门提供数据支持。通过严格的质量管控流程确保仪表盘数据准确率 ≥ 99.5%（用户验收测试）和安全合规（仪表盘负责人进行权限审批）。设立专职合规岗位，确保全球 HR 业务从理论到实践符合各国法律法规。

● 人：工作方式、价值观、职业发展路径、Flex 大学、GBS HR 人才库

• 工作方式和价值观

伟创力的核心价值观体现在三个方面：首先强调互相支持并共同寻找通往成功的最佳道路，其次注重雷厉风行的执行力，以纪律严明和目标明确的方式推进工作；最后鼓励员工朝着正确方向前进，确保所有新鲜见解都能被倾听。这三个核心价值观具体转化为四种工作方式：持续学习适应变化、团队协作共享智慧、严守承诺高效执行以及尊重创新集思广益。

• 员工胜任力模型

根据集团价值观与领导力特质，伟创力制定了自身的胜任力模型。①**核心胜任力：**精诚合作，客户至上，全球视野，开拓创新，敏捷学习，结果导向。②**人才领导胜任力：**吸引发展最佳人才，珍视差异，建设团队效力。③**职能胜任力：**各职能部门根据本部门自身工作岗位分析，建立技能库。

针对职能胜任力，GBS HR 根据每个岗位的工作分析，都形成相应明确的职位胜任力要求，并以职位说明书的形式体现。

• 职业发展通道

为了创造更加通畅的人才发展和供应通道，GBS HR 为员工提供管理型和专家型两条职业发展通道：

管理路线：从主管到总监，提供领导力培训和实践机会。

技术路线：从工程师到高级专家，注重专业技能提升。

员工可通过“GBS 大学”参与定制化培训，涵盖服务文化、通用技能、管理能力等多个领域。

• 人才发展措施

为了更好地发展本地员工，GBS HR 打造了更加有特色和针对性的人才发展解决方案——GBS 大学，由四个分院构成，课程教授体系包括线上和线下课程。

服务文化学院为集团服务和精益管理系列课程。

通用技能学院旨在为员工提供通用性公司信息知识、微软办公软件技能、电话礼仪、新兴科技知识以及国家文化系列课程讲座。

管理学院包括针对各层级员工的人才发展培养方案，针对核心胜任力和人才领导胜任力，集团总部层面设计和编撰人才发展的培训方案。

部门运营学院囊括了部门营运的各项知识和技能培训，人力资源共享服务中心的员工绩效管理周期与 GBS 大学的人才发展课程体系相配合，形成一个完整的人才吸引和供应链。

伟创力创造了更加人性化的网格型发展路径，确保员工在不同成长时期根据自身情况在管理型和专家型职业之间转换，并以各业务单元如各工厂的 HRBP 或者 COE 职能作为人才输出的下游，使得员工职业得以持续发展和流转。

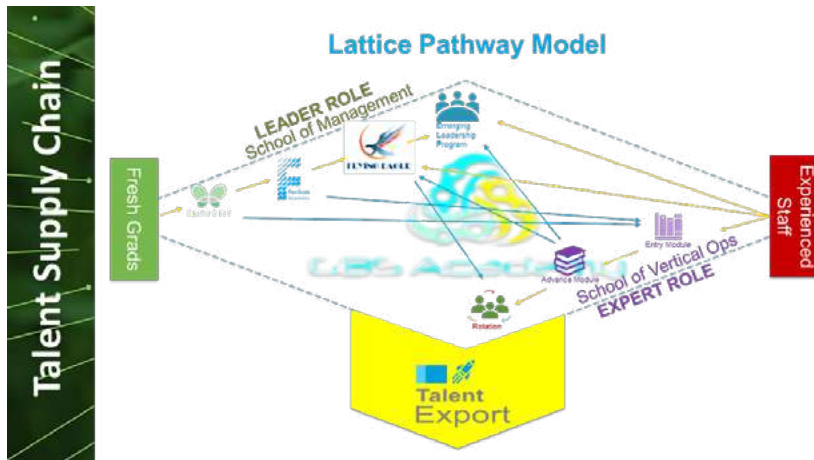


图 1 人才供应链图

• 自动化人才培养方案

由 GBS 深圳卓越运营部门主导的 GBS 深圳办公自动化卓越项目。GBS HR 积极参与其中，开启 RPA 在 HR 领域的探索，一方面内部自主培养现有业务能手，开启 RPA 机器人开发的技术能力人才储备，另一方面从现有的业务流程中选择符合应用场景的服务作为实施案例，先后开发多个自动化机器人来支持团队的日常业务。

◆ 客户服务满意度调研机制

GBS HR 建立了完善的客户满意度调研机制，每次服务后通过 ServiceNow 系统自动发送满意度调查问卷，用户可以电子问卷上直接打分（满分 5 分）和通过文字进行反馈。调查结果会实时被同步线上的数据仪表盘供各业务部门进行查看。2024 年，客户满意度平均分达 4.94 分，其中 4 个月获得满分评价。

客户 / 业务伙伴满意度调查已经成为 GBS HR 不断实现服务水平提升的重要工具之一，GBS HR 的愿景和宗旨是成为最值得信赖的业务伙伴，为整个公司和所有员工提供专业的、可增值的解决方案，为此 GBS HR 将克服困难和挑战，不断完善和升级人力资源操作流程和服务。

伟创力 GBS HR 未来运营战略

GBS HR 经过 15 年的发展，逐步实现了从传统事务性支持向战略性价值创造的转型升级。过去，其主要专注于大批量、重复性、规律性的服务，涵盖人力资源数据管理、薪酬福利核算、考勤统计及标准化报告生成等基础性工作；如今，正拓展至项目管理体系构建、数据资产价值挖掘、智能化流程再造以及数字化解决方案实施。同时秉持精益管理理念，持续优化运营流程，着力提升员工体验，并坚定贯彻以客户为中心的服务宗旨。近年来，GBS HR 高度重视 RBA 认证，对所有工厂进行审核与认证。

通过建立集中化支持平台，GBS HR 不仅实现了业务流程的标准化与数据治理的规范化，更构建了以价值输出为导向的运营模式，其中数字化转型与创新机制建设已成为支撑组织持续发展的战略基石。

➤ 获奖企业风采



公司简介

作为全球知名的电子产品制造服务公司，伟创力通过遍布全球 30 个国家超过 14 万员工的人才团队，以及可靠和可持续的运营管理，为来自数据中心、汽车、医疗、工业、通讯、企业和云、生活方式、消费类设备等诸多行业的世界知名品牌提供创新的技术、供应链和制造解决方案，公司 2025 财年营业额 258 亿美元。中国是伟创力全球重要的生产和供应链中心之一。自 1987 年进入中国市场，伟创力目前在中国拥有位于苏州，上海，珠海，深圳，长沙等城市的 20 多个生产基地、创新设计中心、以及区域支持中心。三十多年来，伟创力始终致力于引领中国工业 4.0 和智能制造行业的发展。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
卓越运营奖

以创新与数字化驱动 业务效率与员工体验提升

——一汽 - 大众 HRSSC 创新实践

编辑整理：Sue Jiang

一汽 - 大众汽车有限公司于 1991 年 2 月 6 日成立，是由中国第一汽车股份有限公司、德国大众汽车股份公司、德国奥迪汽车股份公司和大众汽车（中国）投资有限公司合资经营的大型乘用车生产企业，是我国第一个按经济规模起步建设的现代化乘用车生产企业。一汽 - 大众现有大众、奥迪、捷达三个品牌，产品能够覆盖舒适型市场和豪华型市场。公司的使命是造价值经典汽车，创卓越出行服务，促人、车、社会和谐。

一汽 - 大众 HRSSC 致力于成为用户信赖、汽车行业领先的共享中心，提供极致的服务体验和高效的一站式交付产品，支撑公司和员工共赢发展。自成立以来，HRSSC 以提升用户体验为目标创新发展，围绕员工职业旅程的全场景进行广泛而深入的调研，精准识别员工服务的体验痛点。在此基础上，创新提出“软硬并行、三能三不”服务理念，加强数字化建设，夯实共享服务中心运营管理的同时进一步提升员工体验，打造特色共享服务中心。

🗨️ HRSSC 发展历程

一汽 - 大众人力资源部主动进行人力资源三支柱转型变革，于 2020 年成立共享服务中心，从而更好地聚焦战略支撑与员工服务。一汽 - 大众 HRSSC 成立以来，经历了三个发展阶段，逐步从基础人事业务承接发展为多部门员工体验中心，当前共承接 85 项业务、实现年度 475 万 + 的交付量。

2020-2021 年：人事服务中心

成立之初，HRSSC 定位在人事服务中心，致力于探索实践，业务独立运行。承接人力资源内部（六大板块）业务，并通过自身专业化、标准化的交付服务来解放前端压力。业务以 HR 内部交付为主。

2021-2022 年：共享业务交付中心

在此阶段，HRSSC 在“大共享”理念下跨部门扩展业务，健全运营体系，建成共享业务交付中心。业务范围大幅扩展，涵盖 5 大部门（后勤、工会等）业务。

2023- 至今：用户体验中心

2023 年以来，在数字化的加持下，HRSSC 持续构建服务生态，升级服务体验，定位在用户体验中心。

随着数字化浪潮的脚步加快，未来，HRSSC 将进一步发展转型，提升数据应用的深度和广度，从而打造面向员工体验升级及支持管理判断的智慧运营中心。

HRSSC 战略框架

◆ 用户

一汽 - 大众 HRSSC 有三类用户：

- **面向员工，提供极致的服务体验，提升归属感。**包括员工问题收集和最终解决；构建专项关键场景精准化服务体系；利用高效新技术驱动智慧化服务。
- **面向 HR，提供一站式产品化交付，助力业务增效增值。**依托数字化能力、HR 专业力，支持重难点项目落地；开发交付产品，释放组织效能；精准把握上游需求，依托资源、团队和能力敏捷响应。
- **面向公司，提供灵活多变的服务产品，助力高绩效团队建设。**包括确保 HR 各项政策执行到位，精准体现政策导向；为上下游合作部门业务提供协同支持；提供有效人事数据和个性化产品支撑。

◆ 产品图谱

基于整体战略和目标，HRSSC 按照马斯洛原理全面盘点员工触点，构建并集成“敏捷基础服务 + 增值关怀服务”两大板块服务，共计打造 12 大类 85 项“菜单化”的服务矩阵，进一步提高员工体验和满意度。

- **基础服务型：**定位是为员工提供敏捷、触手可得的保障性服务，包括员工关系、人员招聘、人才发展、考勤业务、薪酬业务等。
- **增值关怀型：**定位是为员工提供饱满的情绪价值，包含员工关怀、员工沟通和政 / 企服务三大类。HRSSC 基于用户需求打造了员工社区、HR 呼叫中心、猜你想要、便民服务、生活优惠等各类特色产品，致力于使服务覆盖到更多的用户，提升用户体验。

◆ 组织架构

一汽 - 大众 HRSSC 采用正式工 + 外包方合作的运营模式，协同完成各类交付及员工服务工作。在控制成本的同时，增加 SSC 管理和运行模式的灵活性。

HRSSC 由运营管理组、交付管理组、外事务组、数字化管理组以及大厅运营团队组成，其中**运营管理组**主要负责管理体系和产品方案的设计；**交付管理组**负责对交付机制及难点做产品化设计，包括数字化方案的设计研发等；**外事务组**主要负责出国政策管理以及外事务业务运营；**数字化管理组**，负责数字化规划与实施，数据治理及应用分析，承担牵头 SSC 各类业务（运营、交付、外事）方案数字化转型、联动 IT 开发数字化 SSC 产品的职责；**大厅运营组**是 SSC 的运营团队，由大厅经理、前中后台主管以及属地组构成，共同支撑 SSC 的运营管理。

HRSSC 定位及建设思路

一汽 - 大众 HRSSC 致力于成为用户信赖、汽车行业领先的共享中心，以员工为中心，通过一站式业务整合、数字化提效和社会资源挖潜，提供更加温馨、高效、便捷的服务，让员工少跑腿、少等待，让业务交互更加便捷，全面提升员工体验。

◆ 调研需求、识别服务痛点

从入职到退休，HRSSC 围绕员工全职业旅程（入职、转正、发展……）对服务场景进行设计，通过跨部门联动 - 业务盘点 - 流程梳理 - 业务重塑，梳理出 10 大场景和 52 个触点。同时，开展线上问卷 + 线下访谈多维度调研，覆盖入职新人、在职员工、离职人员以及退休人员，累计调研人次 30,000+，调研需求 34 类。

通过服务场景、触点梳理和多维度调研，HRSSC 精准识别出员工服务的体验痛点：对于公司内服务，主要的反馈是服务部门多，地点分散，跑腿多；数字化水平低，办理不便；对于公司外服务，反馈集中在政府服务必须外出，请假不便；企业服务无法享用大客户资源。

基于此，HRSSC 通过“软硬并行”夯实基础、“三能三不”增强体验，持续满足员工需求，打造具有公司特色的共享服务。

◆ 软硬并行，夯实运营管理基础

软硬并行，“硬”指彰显以人为本、拥抱员工理念的大厅建设。 HRSSC 大厅整体方案与理念设计围绕以人为中心的环抱式设计理念进行打造，含前台服务区、等候休息区、宣传展示区等 7 大功能区。随着数字化的发展，服务大厅的业务办理属性正在弱化，承载更多改善服务体验的功能需求。HRSSC 团队设计打造职业打卡角，采用“1+5”——1 个空间+5 个主题设计，使用易于更换内容的展示物料，为员工全职业旅程营造良好的氛围。

目前公司五大基地及分子公司均按长春 SSC 大厅设计理念建立人事服务大厅，为员工提供温馨、便捷的人事服务。

“软”则是“4+1”运营体系。

为保障 SSC 高质高效运营，HRSSC 建立“4+1”模式的运营管理体系，即质量、满意度、安全及合规四大管理体系和一个指标体系。HRSSC 联动五大基地，在引入外包团队的基础上，夯实四大运营体系：

● 质量管理体系

建立涵盖业务流程、SOP 执行规范、关键环节检核及人员 KPI 考核等机制，确保交付结果的准确性和及时性。包含业务标准手册、SLA 考评标准以及团队绩效考评，以月度交付质量考核为手段，保证业务交付质量。

在建设质量管理体系的过程中，SSC 团队设计业务承接“六步法”，明确固定业务承接标准及步骤，建立导师伴随机制，形成标准化流程。当前，共形成 29 条流程。



图 1 业务承接六步法

● 满意度体系

建立涵盖多场景的 SSC 满意度调研机制，通过多维度、多形式调研，获取员工 / 业务端真实满意度结果，促进服务优化和管理改善。为提升员工体验，SSC 团队对调研方式和调研内容进行优化：①增加调研方式，新增现场随机拦截和数字化实时调研，后者已成为 SSC 主流的调研方式。②细化调研内容，包括完善专项调研范围，增加调研深度。调研结果显示，近三年，满意度逐年上升。当前用户满意度达 99.2%。

● 合规体系

以公司和相关方合规管理制度为基础，制定涵盖人员 / 业务 / 费用的合规标准，以及 SSC 人员日常合规行为规范，包括外包人员合规点检、共享服务中心现场管理办法、外包费用合规检查。

● 安全体系

以公司安全管理要求为基础，制定 SSC 业务保密安全管理办法、环境管理办法、档案室消防及安全管理、信息管理。SSC 团队从强化管理机制和健全安全管理体系两方面入手，加强安全体系建设：组建安全管理小组，明确培训、管理、检查、演练各项管理机制强化管理；重点聚焦信息安全建设，推动档案电子化，开展人事数据治理，从而健全安全管理体系。

● 指标体系

构建质量、效率、客户评价三维指标体系，全方位多角度评价 SSC 团队服务水平。质量指标方面，目前 SSC 交付准确率为 99%，标准化手册覆盖率 100%；效率指标方面，交付及时性 100%，业务自主化率 65%。客户评价方面，员工满意度达到 99%，员工投诉率低于 1% / 年。

◆ 员工发展路径

面向 HRSSC 内部员工，公司搭建多元化学习和发展平台。**人才培养方面**，通过“引进来”（外部战略趋势洞察）+“走出去”（外部标杆企业对标），引入外部赋能资源，开设相关讲座，了解学习同业先进经验做法。**人才发展方面**，结合人员能力强项和职业发展兴趣，支持员工转岗至 BP、COE 或其他岗位，促进员工多元且长远发展；结合 SSC 业务模块组织能力框架，建立 SSC 岗位胜任能力模型，设置专属的能力学习路径，配置外采或内部自开发课程，针对性地培养业务能力，补齐能力短板，通过能力建设实现专业晋级成长。目前 HRSSC（交付岗 & 运营管理岗）整体课程总计 62 门，其中新增课程 21 门（自开发 7 门，迭代 14 门）。

对于外包方员工，公司构建完善的人才培养与发展体系，精准衡量员工表现，拓宽职业晋升路径，推动个人与组织共同成长：从入职培训，到在职成长以及转型突破，公司打造了覆盖员工职业全生命周期关键时间点的赋能培训；建立多维度考核评价体系，采取绝对值评价法，以月度为考核周期，形成季度、年度考核结果；提供管理 / 专业两条发展通道，满足员工多元化发展需求。



图 2 双通道模型

◆ “三能三不”，提升员工体验

为更好地聚焦员工体验痛点，改善员工体验，公司提出“三能三不”服务理念，即能集中不分散，能线上不线下，能厂内不厂外：

● 能集中不分散

聚焦高频服务创景，以人事共享大厅为依托，各基地一站式集中跨部门员工服务业务，让员工少跑腿。目前，累计有 5700+ 员工体验过人事大厅一站式高效的业务办理，少跑腿的同时节省时间。

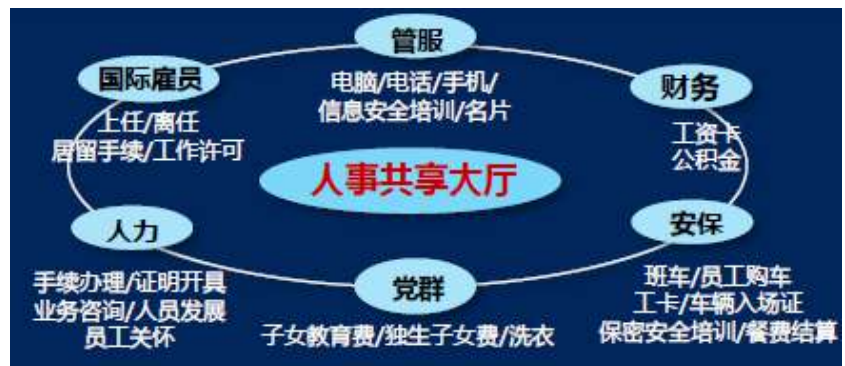


图 3 一站式服务

● 能线上不线下

围绕“入职、在职、离职/退休”三大阶段突出重点，针对性、有侧重的进行功能设计，让员工“一看就懂，一点就能办”。

办理时间长是员工入职阶段的突出痛点，SSC 团队开发预入职和入职系统，员工可以在系统上在线查看入职指南，自助办理入职手续；

查询办理不及时是在职员工面临的主要痛点，团队开发电子证明系统、员工社区等，员工得以自助办理多样化业务，并通过员工社区等渠道实时精准地互动沟通；

跑腿多是离职/退休员工的主要痛点，离职系统、退休系统以及电子签章的上线，让员工能够一站办理离/退业务，并实时跟踪查询进度，真正做到“提前办、即时办、一站办”。

● “众问”——AI 智能问答

“众问”是 SSC 打造的面向全体员工及经理的 AI 服务助手，具有智能查询、智能问答、智能办理三大功能。当前，在 HR 领域，已实现信息查询和智能办理。

● 员工呼叫中心

基于现状和痛点分析，SSC 建设员工呼叫中心，打造员工沟通三级平台（公司、HR、部门）。员工呼叫中心具有端口整合、工单流转、数据分析三大功能，在三支柱协同机制的保障下，能够高效答复员工的问题，一次性解决率达到 95%；识别管理短板，精准赋能资源；促进 HR 内部协作，使服务提质增效；塑造开放文化，增强员工凝聚力，实现四方共赢。

● 人力资源驾驶舱

聚焦于战略决策支撑、运营提效与风险管控，SSC 团队打造人力资源驾驶舱分析模型，多维穿透分析数据，开发数据看板（人员编制、人员配置、人员异动、人员发展），辅助管理决策，驱动人力资本效能提升。

● 团队智慧伙伴

围绕团队建设，SSC 打造团队智慧伙伴分析模型，全面展示团队各种关键数据，提供团队概览、流动分析、续签管理、离职预测等，帮助管理者掌握团队人才现状，为团队管理提质增效。

● BU 数据支持

聚焦部门战略支撑，针对 T 序列人员的工时投入、研发领域的人员招聘进展等，开发专项看板精准分析。例如，开发部门招聘看板，使部门不同阶段的招聘需求更加可视化。

● 能厂内不厂外

政企/企企驻厂服务：拉通外部资源，联合政府机构及企业共同推出 15 项驻厂服务，包括护照/通行证/驾驶证办理等，实现公司搭平台，员工享实惠，真正做到“不花钱、多办事”。共享服务活动全年开展 11 期，服务超 4000 人，受到员工及家属的一致好评。

HR 卫星服务站：综合考虑服务地点、分布和人群辐射范围，拉动公司内外部资源，搭建 6 座 HR 卫星服务站，围绕衣食住行（洗衣/超市/公积金/租车等）进行产品化的专项设计，进一步解决员工服务“最后一公里”的问题。

员工服务日历：聚集销售、研发、采购、生产一线重点领域人员，围绕全年重要节日等节点，开展特色主题的共享服务活动，提升员工的获得感和归属感。

一汽 - 大众 HRSSC 坚持员工服务无小事，做好常态化服务，持续拓展个性化服务，例如，针对退休和集团赴任员工开展暖心关怀等等。“用心”得换“真心”，自成立以来，HRSSC 连续多年赢得公司员工的点赞和感谢。员工通过线上点赞、在线 / 留言簿留言、锦旗等不同渠道表达对 HRSSC 服务的认可以及对公司的祝福，HRSSC 将以此为动力，继续前行。

🗨 未来展望

未来，一汽 - 大众 HRSSC 希望构建“数据智能 + 人文关怀”双轮驱动的 HR 服务范式，打造生态共赢的智慧平台，以数据驱动决策，AI 赋能招聘薪酬，发展个性化服务，拓展业务边界以及跨企业资源共享，支撑公司和员工的长远发展。



图 4 员工留言 / 朋友圈祝福

获奖企业风采

公司简介

一汽-大众汽车有限公司（以下简称一汽-大众）于1991年2月6日成立，是由中国第一汽车股份有限公司（持股60%）、德国大众汽车股份公司（持股25%）、德国奥迪汽车股份公司（持股5%）和大众汽车（中国）投资有限公司（持股10%）合资经营的大型乘用车生产企业，是我国第一个按经济规模起步建设的现代化乘用车生产企业。公司现有大众、奥迪、捷达三个品牌，产品能够覆盖舒适型市场和豪华型市场。

一汽-大众在快速发展的过程中，技术研发实力不断增强。目前，公司拥有汽车试验场、新技术开发中心、新能源中心、台架试验、声学试验等行业内领先的研发试验设施，具备从零件到整车的全过程试验能力，进一步夯实了未来一汽-大众在技术创新领域的优势。

目前一汽-大众与近2000家一级供应商合作共赢，共同打造卓越的供应链体系。与超过1500家经销商携手为广大消费者提供更优质、便捷的汽车服务。

经过三十多年的发展，一汽-大众已形成覆盖东北长春、西南成都、华南佛山、华东青岛以及华北天津的全国整车生产基地。





最佳人力资源共享服务中心创新变革奖

- 广州玛氏信息技术服务有限公司
- 绿城中国控股有限公司
- 蚂蚁集团
- 深圳平安综合金融服务有限公司
- 深圳万科祥盈管理服务有限公司
- 雅迪科技集团有限公司
- 中国石化集团共享服务有限公司



本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

玛氏人力资源共享服务中心创新实践

编辑整理：Sue Jiang

玛氏是一家传承百年的家族企业，秉持着“未来始于当下”的企业愿景，玛氏不断为消费者提供多样且高品质的休闲食品、食物以及宠物护理产品与服务。玛氏公司打造了包括德芙® (DOVE®)、益达® (EXTRA®)、M&M'S®、士力架® (SNICKERS®)、绿箭® (DOUBLEMINT®)、彩虹® 糖 (Skittles®)、脆香米® (CRISPY)、大大® (TaTa®)、皇家宠物食品® (ROYAL CANIN®)、美士™ (NUTRO™)、希宝® (SHEBA®)、爱肯拿™ (ACANA™)、原始猎食渴望™ (ORIJEN™) 在内的全球广受喜爱的品牌组合。

玛氏已正式进入中国 36 年，目前在华拥有 7 家工厂、4 个创新中心、1 个全球食品安全中心、47 个分支办公室及 30 多个休闲食品和宠物食品品牌，致力于为中国消费者、宠物和地球创造一个更美好的世界。

玛氏人力资源共享服务中心倡导“同事概念”和“五大原则”，专注于提高效率，提升服务的有效性和创造更好的同事体验。贯彻“持续改善”的运营理念，坚持创新变革，持续探索招聘自动化，通过 AI 技术革新招聘流程，提升招聘效率和候选人体验；建设数字化学习平台“玛上学”，赋能人才培养和发展；升级迭代 HR 智能聊天机器人，推进系统流程自动化，多措并举，助力业务增长和组织发展。

🗨️ 玛氏人力资源共享服务中心介绍

2016 年，玛氏全球启动人力资源三支柱模式转型，经过两年的时间逐步实现全球 21 个国家的共享人力资源服务覆盖。玛氏全球共享服务中心采用“大共享”模式运营，提供包括人力资源共享在内的多板块共享服务，为全球 21 个国家，8 万名同事提供人力资源服务。

◆ 业务板块

- **运营中心与同事体验：**为同事和业务部门提供有效的、高效的端到端体验和解决方案，如人力资源数据维护等；
- **同事关系：**通过有意义的联系和文化脉搏，与业务携手合作，使同事和玛氏茁壮成长；
- **人才招聘：**负责端到端招聘，雇主品牌策略制定以及社交媒体运维等，通过招聘合适的人才来满足当前和未来的业务需求，为玛氏提供竞争优势；
- **人才流动：**负责跨国家人事派遣，为同事及其家人的国际调动提供支持，以支持玛氏的人才发展和业务目标；

- **人事数据与分析：**确保同事数据是可信和可访问的，以实现客观和数据驱动的业务决策，并改善同事体验；
- **学习与发展：**扎根中国的学习习惯和学习需求，致力于创造一种新的学习文化和改善学习者体验，以增强玛氏的创新能力和在市场上取胜的能力；
- **薪酬运营：**通过提供薪酬年度回顾流程，对玛氏的薪酬进行评估、构建和调整，同时确保其薪酬合理且具有竞争力，以吸引人才、留住人才并推动绩效。

◆ 发展旅程

自 2016 年成立起，玛氏人力资源共享服务中心开展数字化探索，优化改进系统、流程以及服务，从而提高效率，提升用户体验。

● Stage1 2016-2017

2016 年，玛氏在中国成立人力资源共享服务中心（简称“MyP&O”）。此前，HR 分散在各事业部，公司各事业部内存在小型的 SSC 及 HR 专家。成立之初，共享服务团队严格按照玛氏全球制定的标准流程提供标准化的服务，关注本地政策和流程的标准化及稳定运营。

● Stage2 2018-2020

在标准流程、服务的基础上，共享服务团队开始探索通过发展数字化解决方案提升效率，提供高效的服务和更好的用户体验。这一阶段陆续上线电子签系统、考勤系统、离职小程序等；同时与 IT 部门合作开发 AI 招聘聊天机器人。

● Stage3 2021-2023

为满足最新的业务需求，共享服务团队大胆革新，对人事相关的流程系统以及组织架构进行变更，用时 17 个月完成玛氏全球人事标准流程以及人力资源共享服务中心架构的重塑，实现 Workday 在全球 77 个国家同步上线，服务约 65,000 个同事。

● Stage3 2024 至今

承接此前的数字化转型发展成果，共享服务团队不断优化人事主数据系统 Workday 与其它协作团队所用系统的整合。与此同时，拥抱 AI，引入 GenAI 推动数智化，将 AI 技术应用到实际的业务场景中提效。

◆ 满意度调研

玛氏人力资源共享服务中心关注同事体验，有完善便捷的满意度调研机制，及时响应收集到的反馈并进行聚焦与处理：

● 问卷调查

客户满意度调查问卷：每位发起人事请求表的同事都会收到定制的客户满意度调查问卷，问卷中包含满意度、人力资源共享服务中心响应速度、是否会推荐给其他同事等内容。对于反馈分数较低的问卷，共享服务团队会进行回访，了解同事的实际想法和感受，然后有针对性地寻求改善的方式。数据显示，2024 年整体的客户满意度为 4.71 分（5 分满分），平均回复率为 6.4%。

人事调查问卷：面向所有同事开放，所有同事都可以在公司人事门户网站、人事系统或人事部门沟通邮件等渠道获得问卷并填写，匿名分享对人事流程、人事服务、人事系统的整体反馈或想法。

● 人事意见领袖社团

由玛氏全球来自不同国家的同事代表自愿组成的社团。成员可以在社团中持续分享自己对人事流程等的反馈和想法，接收人事改进和各类流程变化的一手资讯。

● 与业务部门紧密联系

人力资源共享服务中心会定期发布服务报告，便于业务部门及时了解人力资源共享服务中心的动态和工作进展，并且定期向各个业务部门的负责人收集反馈意见和需求，从而有针对性地提升服务水平和质量。

● 同事体验团队

2021年人力资源共享服务中心成立“同事体验团队”，关注同事的需求，以同事职业生命周期为旅程图，关注各个重要节点的服务交付带给同事的互动和体验。

💬 玛氏中国人力资源数字化旅程

◆ AI 在招聘领域的革新

自2019年开始，人力资源共享服务中心尝试招聘自动化，陆续上线聊天机器人（2018）、AI智能语音面试+面试智能预约视频（2019）、语音面试AI智能评分（2020）、视频面试AI智能评分（2021），从候选人简历筛选开始，逐步实现电话面试、视频面试、小组面试等招聘环节AI全程参与赋能。

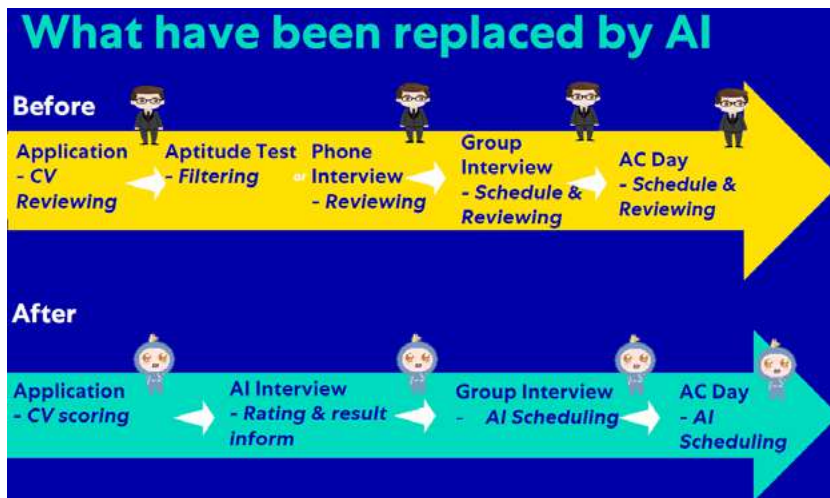


图 1 AI 赋能招聘

在AI视频面试过程中，团队预先设置问题和随机出题顺序，给到候选人进行回答。基于视频回复，AI会根据候选人的音频、文字等多维度信息进行语音文本解析，结合生成式AI给出的答案建议，进行智能打分。AI视频面试节省了候选人的答题时间。视频面试能够随时随地开启，高效、顺滑的面试体验带来了较高的候选人满意度。数据显示，上线AI视频面试后，候选人体验和申请数量均有所提升，满意度达到4.6分（总分5分），候选人申请数量年增长率达到15%。

● AI 在校招场景中的应用探索

考虑到校园招聘岗位的同质化和可预测性程度较高，且公司对校招管培生岗位有明确的人才画像和清晰的能力模型，因此，团队积极尝试在校招场景中利用AI赋能简历筛选、视频面试。为保证面试结果的高信效度，团队采取以下动作：

● 持续监测数据有效性以及潜在的偏见

公司非常重视AI简历筛选以及评估打分的客观性，为此采取了严格的校对流程。在简历筛选环节，设置人工校对组，对AI筛选的结果进行抽查，以确保结果的准确性。并且根据最终招聘结果反推筛选环节的合理性和偏差范围，从而校对算法；在视频面试环节，同样设置人工校对组，持续监测面试打分的信效度，并对AI筛选中可能存在的偏见（性别、生源地、职业经理等）进行分析，如发现候选人表现与AI评分不符，人工校对组会向合作的供应商进行反馈，优化评分维度及各维度占比。

● 给予候选人清晰的技术指引和及时支持

确保候选人在出现技术问题时知道如何解决；设置求助热线。面试完成后，收集候选人的反馈并提供给供应商，用于后续系统UI、互动设计等方面的优化改进。

• 多维度防反作弊机制

针对面试作弊，团队建立防作弊机制：一方面，不断升级迭代 AI 面试系统防作弊机制，更高效地识别屏幕行为异常、疑似大模型生成的答案以及候选人行为异常等；另一方面，不断监控提升防御机制，鉴于生成式 AI 信息存在一定滞后性，团队及时迭代题目，结合近期热点事件随机组合出题以提高信效度。结合后续进入面试和获得录用的候选人在 AI 面试轮的表现，人工调整 AI 打分配比，更符合公司的筛选关注点。此外，监督社媒平台，提醒候选人撤销面试题相关分享。

数据表明，候选人对 AI 面试的接受度很高，超过 75% 的候选人选择接受 AI 面试，这其中 95% 的候选人完成了测试。而在 AI 面试筛选环节中，AI 打分的可信度超 85%。

◆ 数字化学习平台与创新型学习方案

● 玛氏中国数字化学习平台的缘起

2019 年，玛氏全球数字化学习平台 My Mars U 登录中国，由于防火墙等技术连结方面的瓶颈，中国同事在使用过程中遇到加载速度慢、成功登录率低、用户体验差的问题，无法获得正常的学习体验。在玛氏大学全球管理层的大力支持下，中国团队积极探索更适合中国同事的数字化学习平台。2021 年，**玛氏中国一站式数字化学习体验平台“玛上学”（China My Mars U）**成功上线。

玛上学是玛氏中国唯一覆盖全体 8000 名同事的线上学习平台。平台紧密结合中国能力需求，构建了全方位多样化的内容和形式，不仅包含了来自全球总部关于组织关键能力建设等学习资源，也包括中国开发的本土学习资源。同事可以根据个人需求通过 APP、企业微信端、网页端随时随地按需学习。

截至 2024 年，94% 的玛氏中国同事已激活使用玛上学平台，季度活跃用户达到 63%。2024 年已激活用户中平均每人学习 6.5 门课。自上线以来，玛氏企业大学充分运用玛上学平台不断迭代的技术打造创新的学习解决

方案，**支持组织关键能力建设，加速管理人才培养，赋能职能专业能力发展：**

• 数字化领航员

“数字化领航员”是玛氏大学与业务于 2022 年联袂打造的创新型能力提升方案，支持业务数字化能力建设，建设数字化创新组织。项目基于 70-20-10 法则，以玛上学为平台，分为三大板块：①精心设计的数字化学习旅程（10%），集合内外部优质学习资源；②社交学习（20%），搭建 5 个商业领域的学习社群，促进同事间的学习与分享；③实战黑客松大赛（70%），以实战案例和竞争机制来激发数字化实践的应用，并对大赛中的最佳实践进行沉淀，形成黑客松经典案例。

该项目广受好评，截至 2024 年共有 4600+ 人参与，满意度为 4.8 分（总分 5 分），沉淀了 100+ 门课程和 200+ 黑客松案例，其中有 10% 的案例成功推广。在推动数字化文化的同时，加快了组织数字化转型的步伐。

• 高影响领导力训练营

高影响领导力训练营是玛氏大学为支持中国管理人才发展而自主研发的创新学习项目，通过刻意练习，即时反馈和辅导，以及社交化学习，提升高管关键能力，真正实现从“知道”到“做到”的领导力跃升。每期训练营长达 4-7 周，第一期训练营于 2021 年上线。截至 2024 年，推出高影响力沟通和高质量决策两个主题，共六期训练营。

团队依托玛上学平台，创新多元化的学习形式，提高学习解决方案的有效性。项目的成功源于“三高”的设计理念：

高相关的学习内容：精准抓住业务痛点，学习场景与业务场景高度融合，设计实用工具，确保即学即用；

高频次的学习活动：通过数字化学习地图中轻量但高频的学习活动，让高管每日沉浸在“学-练-反思”的循环中，不断促进行为改变；

高参与度的学习体验：通过多样化的社交化学习形式激活“互相学习和分享”，通过社交化的学习运营和游戏化激励机制激发高管“自卷”“互卷”。

截至 2024 年，累计有 211 高管人次参与，净推值达到 94，高管技能水平提升 23-31%。项目也为业务带来积极影响，期间高管们共展开了 2465+ 次工作实践，节省沟通成本 28,944 小时，显著提升组织运营效率。

• 职能学习频道

职能学习频道是基于马上学平台，以提升部门职能能力建设为目标的定制化学习方案。2024 年，经过与职能部门的合作共创，学习发展团队共上线 8 个职能频道，其中包括市场部的学习地图设计与实施、财务部 6 Sigma 学习频道、令人心动的种草项目等等，覆盖 7200+ 同事，活跃度达到 100%，有效支持部门能力建设个性化需求。

◆ 在共享服务中心运营领域的革新

自 2018 年起，人力资源共享服务中心便启动了 HR 智能聊天机器人的实践，从初期的对话应答，逐步拓展至整合上下游系统数据的自动化应用，积累了丰富经验。

• HR 聊天机器人

HR 聊天机器人通过持续升级迭代，已打知识库、人事系统主数据和电子签平台，实现 7*24 小时人事服务多渠道触达，提供人事信息自助查询、证明开具自动化、信息提醒推送功能服务。以证明开具为例，同事可以通过聊天机器人 7*24 小时自动获取加盖公司电子签的工作证明、收入证明和签证证明，满足工作和生活需求。截至 2024 年，同事与聊天机器人产生了 38,000+ 对话量，其中 92.8% 的问题可以通过聊天机器人解答，有效缓解了人工咨询压力。

• 自动化 workflow

为促进高效协同，提升工作效率，共享服务中心基于人事主数据系统流程管理、数据报告和下游系统对接功能，结合微软 Power Automate 工作流自动化平台，实现“工单创建自动化、人事数据系统自动化检验提醒、微软工作流自动化”多个场景的自动化工作流。

• 工单创建自动化

当同事或上级经理在 Workday 平台发起需要人事部门跟进的各类请求时，自动化流程便开始启动，借助 Workday 与 ServiceNow 的深度对接技术，Workday 能够精准捕获这些请求信息，并自动填充至工单模板中。信息填充完毕后，系统会自动触发工单创建流程，这一过程无需人工干预，极大地提升了工作效率。

• 人事主数据系统自动化检验提醒

当同事或上级经理在 Workday 提交请求时，系统会根据预设规则对提交内容自动展开全面检验。如果提交内容与规则不一致，系统会以直观清晰的形式提醒提交者数据中存在的问题，并附上对应的规则说明，便于提交者及时对数据进行更改，有效避免因数据错误导致的流程延误。

• 微软自动化 workflow

运营团队通过与微软以及 Workday 平台的数据报告对接联动，实现定制化邮件、数据检查、信息收集等，提升运营效率和同事体验。

自成立以来，玛氏人力资源共享服务中心坚持全球视野和本土创新相结合，通过数字化转型和技术应用落地，实现人力资源服务的高效、精准与定制化。玛氏 HRSSC 在招聘自动化、学习平台建设以及流程自动化等方面的持续探索和实践，为同事发展、组织进化提供源源动力。“未来始于当下”，玛氏 HRSSC 将继续加快数智化脚步，拥抱 AI，加速人工智能与人力资源服务的深度融合，助力玛氏全球活跃发展。

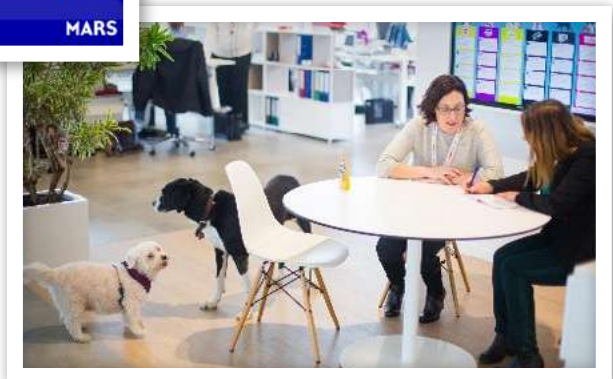
➤ 获奖企业风采

MARS

公司简介

玛氏是一家传承百年的家族企业，秉持着“未来始于当下”的企业愿景，玛氏不断为消费者提供多样且高品质的休闲食品、食物以及宠物护理产品与服务。目前，玛氏公司的年净销售额已超过 550 亿美元，打造了包括德芙® (DOVE®)、益达® (EXTRA®)、M&M' S®、士力架® (SNICKERS®)、绿箭® (DOUBLEMINT®)、彩虹®糖 (Skittles®)、脆香米® (CRISPY)、大大® (TaTa®)、皇家宠物食品® (ROYAL CANIN®)、美士™ (NUTRO™)、希宝® (SHEBA®)、爱肯拿™ (ACANA™)、原始猎食渴望™ (ORIJEN™) 在内的全球广受喜爱的品牌组合。

玛氏已正式进入中国 36 年，目前在华拥有 7 家工厂、4 个创新中心、1 个全球食品安全中心、47 个分支办公室及 30 多个休闲食品和宠物食品品牌，致力于为中国消费者、宠物和地球创造一个更美好的世界。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

从节流到开源：绿城中国 HRSSC 价值定位的进化之路

编辑整理：Phyllis Guo

在多数企业中，HRSSC（人力资源共享服务中心）长期被定义为“事务处理中心”——其核心使命是降本增效、提升合规与满意度。它以集约化实现效率，以流程化确保规范，以数字化支撑标准，也因此被视为 HR 三支柱中最容易“量化见效”的支柱。

然而，随着数字化建设的不断深入，这一角色的边界正被重新定义。越来越多的企业开始反思：**共享中心的价值，是否只能停留在“节流”？**

绿城中国在推进 HRSSC 建设的过程中，并未止步于“降本提效”的传统逻辑，而是通过系统重构、产品思维与数据智能的融合，使 HRSSC 从后台执行者跃升为**价值共创者与数据驱动者**。

在绿城中国的实践中，HRSSC 不仅在标准化与体验感上实现了新突破，更成为了推动组织数据化管理、支撑管理决策的重要平台。这是一场从“节流”到“开源”的价值进化——一次从“事务中心”走向“智能平台”的体系跃迁。

从“后台支撑”到“赋能业务”： 绿城中国 HRSSC 的成长坐标

绿城中国 HRSSC 自 2020 年正式建设以来，历经五年多探索，已成长为覆盖全国 400 余家法人、服务员工超过 1 万人的运营中枢。团队规模 30 余人，以“远程服务模式”实现高效覆盖。

服务范畴横跨全人力链条——从事务性服务、薪酬、福利、数字化与 AI、雇主品牌、敬业度管理、人力资本分析（PA），到供应商、合规管理（ER）、员工体验设计等。

这一布局，使其在企业内部的定位，从“事务中心”跃升为 HR 的“效率引擎、数据平台与战略支点”，成果同样令人瞩目：

- **服务交付**：员工满意度达 99.7%，400+ 法人薪酬准确率 100%；合同续签产品实现“无人值守”；入职产品以“游戏化+场景化”实现“员工端温暖、业务端轻盈”；入司纪念等场景实现“千人千面”的情感化触达。
- **运营管控**：合规控制点全面线上化；累计推进“减事提效”专项 1000+ 项；流程线上化率 91%，系统开发效益比超 10 倍。
- **决策支撑**：BI 看板 150+ 覆盖全 HR 场景，数据准确率 99.6%，业务使用渗透率 90% 以上；高频用户年均使用超 200 次/人。

这些数字背后，是绿城中国对 HRSSC 角色的重新定义——从传统的“节流型中心”，进化为兼具效率、体验与洞察的“开源型中台”，实现从“支撑”到“引领”的跃迁。

🗨 节流与开源： HRSSC 价值定位的“进化逻辑”

在 HR 三支柱模型的初始阶段，HRSSC 的核心使命是“节流”：通过流程集中、标准统一、操作自动化，释放 BP 与 COE 的时间与精力，让组织运行“又快又稳”。

随着 RPA、智能工单、电子签署、在线客服等数字化工具的引入，HRSSC 实现了“事务数字化”与“操作智能化”。但这些创新，本质仍是**成本逻辑的延展**——让人力投入更少、出错率更低、效率更高。

当数字体系逐步成熟，数据资产不断沉淀，HRSSC 的角色开始发生根本性转变。它不再只是成本控制中心，而成为价值创造支撑。

就像一家餐厅在完成线上化后，不仅优化了点单与收款流程，更通过数字平台影响顾客体验与购买决策，最终推动销售增长。

同理，具备数据驱动能力的 HRSSC，能够以数据洞察员工需求、优化人力配置、预测风险、辅助决策——从“节流工具”转变为“开源平台”，成为推动组织成长的核心中枢。

🗨 三阶段进化： 从节流 1.0 到开源 3.0

绿城中国 HRSSC 的发展历程，是一部“价值进化史”——从关注节流的 1.0，到体验导向的 2.0，再到数智赋能的 3.0。

◆ 1.0 阶段：以标准化为核心的“节流型中心”

建设初期，绿城中国 HRSSC 立足于“从零到一”的体系搭建，核心任务是通过**流程标准化与集约化**实现效率与合规的双重保障。

这一阶段的三项关键动作：

组织层面：构建覆盖全集团的共享运营体系，实现 HRSSC 业务覆盖率 100%，运营效率提升 100%。

制度层面：制定数十项统一标准与认证机制，建立 HR 系统操作考核体系；推动流程再造与标准统一，使操作时效提升 90%+。

系统层面：搭建 HR 门户等 5 大系统，横向打通 17 个业务接口，为后续产品化与数智化奠定坚实基础。

通过“标准化”锁定当下最优解，通过“精益化”寻找未来最优解。



◆ 2.0 阶段: 以产品化为导向的“体验型中心”

当标准化成熟后, 绿城中国 HRSSC 进入“以用户为中心”的 2.0 阶段, 此阶段核心理念是: “服务即产品”。HRSSC 将运营理念转化为产品逻辑, 重构了多个核心场景:

- **合同续签产品:** 系统自动识别到期员工并触发续签流程, 员工可移动端自助签署, 全程无人值守。最快签署仅 58 秒, 30 分钟内完成率 50%, 100% 实现自动化。
- **员工体验产品:** 如“入司纪念”模块, 推送个性化成长档案(含成长轨迹、组织回声、未来启发), 以视频、图文与荣誉互动等形式强化归属感。
- **合规助手产品:** 事前预防 95% 以上的用工风险, 合理降低 30% 以上的沟通成本, HRBP 合规技能门槛大幅降低, 人力资源管理效率大幅提升。

同时, 绿城中国 HRSSC 进一步深化精益六西格玛应用, 建立持续改善机制; 在运营指标背后强化“精益思维”, 实现从流程执行到效率经营的跃升。

这一阶段, HRSSC 不再是“后台执行者”, 而成为员工与组织之间的**情感连接器与体验设计者**。

◆ 3.0 阶段: 以数智化为驱动的“开源型中台”

当前, 绿城中国 HRSSC 正处于 3.0 阶段, 聚焦“管理自驱、员工自驱”的新目标。

数据智能成为核心驱动力。

绿城中国通过系统间数据打通与 AI 算法嵌入, 实现了 HRSSC 从“事务处理者”向“决策支持者”的转型。

- **管理自驱:** 基于人力资本分析 (PA) 构建“组织驾驶舱”, 以离职预测、绩效趋势与人才画像等支撑业务决策。
- **员工自驱:** 以“自助发起、自主闭环”为理念, 构建新人理想之旅、荣誉墙、第二生日账单等产品, 激发员工内生动力与参与感。

这一阶段, HRSSC 的价值逻辑已彻底转变:

它不再是成本中心, 而是 HR 战略的数智中枢。



实施路径： 三维共振，驱动 HRSSC 进化

绿城中国 HRSSC 实现从节流到开源的转型，依托于“三位一体”的能力体系：**标准化、产品化、数智化**。

◆ 标准化：以集约化实现合规与效率最优

绿城中国 HRSSC 根据业务实际，设计了独具特色的“提质增效转换漏斗”，包括三层结构：业务集约化、流程精益化、施工数字化。

- **业务集约化：**以“有核心、无边界”为原则，积极承接所有集约化业务流程，通过专人对接与周期复盘，确保集约落地。
- **流程精益化：**导入 ECRS（消除、合并、重排、简化）方法，结合精益六西格玛理念，全员分层培训，提升流程速度与质量。
- **施工数字化：**实现“少人化与可视化”，将操作过程从“黑箱”变为“透视图”，以数据实时监控流程质量。

◆ 产品化：以体验驱动数据沉淀

绿城中国 HRSSC 通过产品思维打通服务触点，使每一次交付都能留下数据印记。

产品成为连接员工体验与数据资产的桥梁。



图1 转换漏斗

从合同续签到入职闯关、从纪念档案到合规助手，每个模块既是服务体验，也是数据入口——它让 HRSSC 摆脱事务执行，成为洞察员工需求、优化组织体验的**数据化服务平台**。



图2 体验产品

◆ 数智化：以智能分析支撑决策升级

基于“对象—过程—规则”三层数字孪生逻辑，绿城中国 HRSSC 打造了可模拟、可预测、可优化的管理数字世界。

- **对象数字化：**建立组织与员工的数字镜像，整合基础、行为与底层数据，支撑全景洞察。
- **过程数字化：**实现 HR 业务全线上化，形成实时作业数据流，使系统从“记录工具”升级为“作业平台”。
- **规则数字化：**以标签体系结构化定义业务逻辑，实现自动判断与风险预警，减少人工干预。

对象 数字化

- 建立组织和人员的数字映射，把离散数据集合起来；
- 若想要“看清全貌”，数据的多样性是基础；
- 大数据之“大”，是尽可能的获取全部数据；
- E.g. 基础、行为和底层数据

过程 数字化

- 将 HR 业务从线下转到线上；
- 士别三日当刮目相待，确保员工实时都是最新状态；
- 从记录系统到操作系统；
- E.g. 作业即数据，数据在业务运作中实时产生

规则 数字化

- 将语焉焉改为数学题，对业务规则进行结构化定义；
- 让机器实现自动判断，减少人工干预；
- 可以通过标签体系来实现；
- E.g. “属地深耕”

图 3 数字逻辑



图 4 调薪助手

例如，绿城中国 HRSSC 通过开发“调薪助手”这一数智化产品，使业务管理者能够获取高质量、可落地的调薪建议名单。产品以调薪矩阵为基础进行价值定位，结合历史绩效趋势和人才盘点结果进行动态修正，同时融入离职预测、文化契合度和动力意愿等维度，实现潜在风险的提前识别与管理。

这一体系使管理者能在虚拟空间中看到“组织的运行状态”，提前识别风险，主动调优策略。

🗨 结语：从“做得快”到“想得远”

HRSSC 的建设与价值呈现，不止于“做得好”，更在于“想得远”。它从标准化中构筑秩序，从产品化中强化链接，从数智化中释放潜能。当 AI 与 HR 深度融合，HRSSC 不再是事务中心，而是价值创造的数智中心。

在绿城中国的 HRSSC 探索中，AI 与 HR 的结合，不是技术叠加，而是认知跃迁。

HRSSC 的未来，不是终止于自动化，而是开启于智能化。

获奖企业风采



公司简介

绿城中国控股有限公司（以下简称“绿城中国”），1995年成立于杭州，是中国领先的优质房产品开发及生活综合服务供应商，以优质的产品品质和服务品质引领行业。

绿城中国坚持“品质为先”的理念，先后引入九龙仓集团、中交集团作为战略性股东，以打造“Top10中的品质标杆”为核心目标，布局重资产、轻资产、“绿城+”三大板块。

历经30年的发展，绿城中国总资产规模超5000亿元，净资产规模超1100亿元，“绿城”品牌价值1176亿元，并蝉联“中国房地产百强企业综合实力Top10”和“中国房地产顾客满意度领先品牌”，多年获评“社会责任感企业”。

绿城致力于实现“全品质、高质量、可持续”的发展，营造美丽建筑，创造美好生活。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

蚂蚁集团 HRSSC 的数字化 创新与员工体验变革

编辑整理：Phyllis Guo

蚂蚁集团的人力资源共享服务中心（HRSSC）自 2021 年成立以来，以“科技普惠、服务创新”为核心理念，深度融合 AI、区块链、低代码等前沿技术，构建覆盖员工全生命周期的智能化服务生态。通过中台化组织重构、产品化服务交付、数据驱动运营机制，以及“心声雷达”等闭环反馈体系，蚂蚁集团 HRSSC 不仅实现了人效提升与成本优化，更在多元组织形态下实现了服务的精准化、个性化与温度化。

🗨️ 蚂蚁集团 HRSSC 简介

◆ 人力资源架构

蚂蚁集团由中国总部统一管理海内外及各区域业务。在人力资源体系内，设有 HRG 团队、CB 和 HRSSC 团队、OTD 团队、OC 团队、招聘团队和 HR 科技团队。

◆ HRSSC 组织架构和人员架构

蚂蚁集团 HRSSC 自 2021 年成立，目前服务覆盖全球 30 多个国家，支持中国及海外多元组织形态，HRSSC 定位为“组织效能与员工体验的双重引擎”，致力于在合规可控、成本优化的基础上，实现业务灵活高效与员工省心省力的服务体验。其组织架构涵盖前台、中台与后台，形成“强壮中台、灵活前台、集约后台”的协同模式。

🗨️ 蚂蚁集团 HRSSC 运营机制

◆ 质量管理体系升级

从“第三方质检”转向“业务自检+专项抽检”双轨模式，同时，根据合规、劳动法及数据安全等要求，对质量指标进行了分层管理，该模式下质量管理的重点从单纯发现问题转向推动问题解决与流程整体优化，实现了运营与管理模式的迭代。

◆ 合规与数据治理

在数据治理与权限管理方面，HRSSC 做出了重要的改革：由大而全的数据权限需求，缩小到业务线“最小单位”；在数据应用方面，统一由集团 BI 团队提供数据分析和看板，为 HR，业务方提供数据报告支持。

◆ 用户声音与“心声雷达”机制

2025 年 HRSSC 建立了关键反馈渠道：通过“心声雷达”产品与满意度调研机制，全面收集有价值的用户意见，并成立专家小组或方案中心推动问题闭环解决。同时，通过雷达式产品按月呈现识别出的问题并跟踪解决进展，将共性问题转化为服务产品或流程优化项，实现从“听到”到“改变”的闭环。

蚂蚁集团 HRSSC 创新变革关键举措

◆ 组织变革与中台化重构

从“服务台模式”到“中台集约化”

蚂蚁集团 HRSSC 2021 年成立以来，面临两大挑战：一是业务流程复杂、系统自动化程度低；二是外包团队能力不足，难以支持业务快速变化与多元化需求。

为此，HRSSC 推动组织模式从“分布式服务台”向“集中化中台”转型：中台集约处理标准化业务；前台聚焦本地化与差异化服务；后台负责流程优化、数据治理与合规风控。实现资源集约与能力沉淀。该模式有力支撑了国内外业务的快速扩张。

◆ 新技术研发与运用创新： 员工全生命周期的数字化 体验

蚂蚁集团 HRSSC 深度融合支付宝生态与技术中台能力，在保障基础运营平稳的前提下，为员工提供具有科技感与人文关怀的体验。打造“入职 - 在职 - 离职”全场景智能化服务。聚焦人力资源领域数字化转型，依托前沿技术研发与场景化应用实践，打造了一系列创新产品与解决方案，创新人力资源服务模式。

● 入职前：智能化前置服务，重塑流程效率

通过“企业码”产品，基于支付宝的对公结算与一站式管理平台，应用于新员工酒店住宿自助预约、体检、餐补、团餐等场景，以智能化工具替代传统人工财务资金、发票对接，实现由企业出资、预设消费规则，员工免垫资、自动回票、免报销/一键报销，让企业省心经营、安心支出，显著提升新员工入职体验与企业协同效率。

● 入职当天：数字化体验升级，打造专属记忆

灵境数字人：借鉴亚运会火炬数字人经验，利用自主研发数字人内容生成平台“灵境数字人”，HRSSC 可快速自主产出定制化入职培训视频，通过数字人互动替代传统真人或录播形式，实现知识传递的趣味性与高效性。

区块链数字藏品（鲸探）：结合区块链技术发行专属数字藏品，赋予新人入职仪式独一无二的纪念价值。

AI 创意实验室：支持员工上传个人照片并转换为多种风格的工作照，用于钉钉头像等场景，以科技温度增强员工归属感。



图 1 灵境数字人的培训视频和鲸探的数字藏品

● 在职期间：全场景智能服务，赋能组织与个体

AI 员工服务：基于公司的 AI 能力，开发 HR 服务的咨询办事一体化系统，覆盖请假、报销、政策解读、业务查询等高频需求，实现一站式服务，减少多平台操作。

蚂蚁保（理赔大脑）AI 理赔：在员工福利服务，应用蚂蚁保 AI 生成式大模型和 OCR 技术，整合了丰富的医学和保险知识，员工能读懂医疗文档并理解保险条款，大模型推理给出理赔结论，实现医疗险 0 人工参与、秒级自动化审核。

口袋医生：引入 7×24 小时在线医疗服务，支持视频、图文及三方问诊，延伸至员工家庭健康管理，并提供体检报告自动解读以及线上专家对话问询，方便员工随时就医咨询。

云凤蝶低代码平台：由智能办公团队提供，支持 HR 团队在 30 分钟内快速搭建线上流程，已覆盖证明开具、工伤办理等 200 多项服务，此平台还可以对公以及对客使用。

● 离职后：长效文化运营，延伸企业价值

支付宝家空间：基于公司的“支付宝”服务能力，构建离职员工及家属专属文化运营平台，通过内容共创、福利共享、活动联动等方式，持续传递企业价值观，形成人才反哺与企业品牌扩散的双向价值网络。

校友关怀计划：包括离职访谈、保温福利、重疾保障等，延续企业对人才的长期关注。

此外，蚂蚁集团 HRSSC 还积极引入外部政务服务能力，将部分业务（如公积金支取、工伤申报）引导至支付宝市民中心，由员工自助办理，进一步提升效率。

◆ 服务内容与收益模式创新

蚂蚁集团多元化组织和业务的快速发展，各组织差异化的业务需求与传统共享服务推崇的标准化业务的矛盾凸显。急需根据需求调整业务，要求有懂客户、懂业务的角色承担起链接客户的工作。此外随着中台的建设，服务产品化和交付能力不断提升，为客户持续提供可选式服务、高性价比服务。由此，HRSSC 建立 SSC 客户经理制，更好地链接客户，响应组织需求。

🗨️ 蚂蚁集团 HRSSC 员工发展路径

面对业务快速变化与 AI 技术冲击，HRSSC 提出“人才识别 - 能力激发 - 氛围营造”三维培养机制：

● 岗位胜任力框架

蚂蚁集团 HRSSC 的业务和岗位在不断调整中，目前还没有确定的岗位胜任模型。但在前台和中台人员招募时，能力模型有所区分，比如：

HR 服务台人员要求：服务意识、沟通力、形象气质以及一定的活动运营能力；

中台模块人员要求：业务专业能力与业务敏锐度；基本的流程梳理与优化迭代能力，人员稳定性，以及一定的项目推动与管理能力。

● 自运营学习组织

为提升团队专业水平，HRSSC 在内部打造了自运营的学习组织“蚁起行”，由志愿者组织外联、学术、宣传等功能，共同推动内部自主学习。通过建立这一机制，相较于以往由员工提出需求、再由组织统一采购课程或安排内部分享的模式，学习效果更为显著。该机制旨在激发团队的自我学习能力，持续培养符合发展需要的人才。

● AI 赋能人才转型

随着 AI 技术的发展，蚂蚁集团 HRSSC 认为人工智能将对人才培养模式带来影响。过去，团队更注重人员的稳定性和执行力，同时也希望员工具备潜力与创新能力。如今，AI 技术有望承担基础性、重复性的执行工作，从而释放人力资源。

未来在人才引进方面，HRSSC 更倾向于直接招募具备创新能力和潜力的人员，而非依赖其已有经验年限。通过 AI 辅助处理标准化、高稳定性的任务，人才将更专注于具有挑战性与创新性的工作，推动团队整体向更高效、更具创造力的方向发展。

🗨️ 结语

蚂蚁集团 HRSSC 的实践表明，人力资源共享服务的未来，在于从传统的成本与效率中心，演进为以技术和数据驱动的员工体验中心。通过将前沿科技深度融入人力资源管理的全场景，HRSSC 不仅实现了降本增效，更在多元化的组织形态中，构建了兼具精准、温度与韧性的服务生态。



图 2 人才转型

获奖企业风采



公司简介

蚂蚁集团起步于 2004 年诞生的支付宝，源于一份为社会解决信任问题的初心，经过二十年的发展，已成为世界领先的互联网开放平台。

我们通过科技创新，助力合作伙伴，为消费者和小微企业提供普惠便捷的数字生活及数字金融服务；持续开放产品与技术，助力企业的数字化升级与协作；

在全球广泛合作，服务当地商家和消费者实现“全球收”“全球付”和“全球汇”。

我们的使命：让天下没有难做的生意。

我们的愿景是构建未来服务业的数字化基础设施，为世界带来更多微小而美好的改变。我们追求成为一家健康成长 102 年的好公司。

我们希望，每一个个体可以享受到普惠、绿色的金融服务；每一家小微企业拥有平等的发展机会；通过开放合作，让数字生活触手可及。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

携手 AI，智慧运营

——平安人事共享中心创新变革实践

编辑整理：Sue Jiang

中国平安保险（集团）股份有限公司于 1988 年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，在各级政府及监管部门、广大客户和社会各界的支持下，中国平安成长为国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的综合金融集团之一，致力于成为国际领先的综合金融、医疗健康服务提供商。

平安人事共享中心（又称“人才服务中心”，简称“人服”），为集团的专业公司和 BU 提供员工关系、薪酬福利以及招聘等各类基础服务以及进阶服务，赋能各专业公司运营管理。人服秉承数字运营、科技赋能、专业提升、满意服务的理念，不断探索创新变革，结合实际业务场景开发智能应用和智能工具，赋能 HR 以及企业运营、作业、管理效率的提升，助力集团发展。

平安 HRSSC 介绍

◆ 数字化历程

从最初的标准化作业到现在的智慧驱动业务，从平台驱动到智能驱动，平安人事共享中心的数字化历程经历了四个发展阶段：

1.0 阶段：搭建共享中心作业系统，形成线上化作业模式。陆续上线工单系统、自动化用印、预约排班一柜通、异地管理流程等服务，实现服务的线上化、标准化，大幅提升业务流程效率。

2.0 阶段：加强社保处理、政策服务等核心业务能力。搭建业务中台，并基于业务中台的管理能力赋能业务线、提升员工体验。

3.0 阶段：推进智能技术的广泛应用。引入 RPA、OCR、NLP 等技术，上线电子签、社保机器人等功能，实现业务环节自动化。

3.5 阶段：人服目前所处的发展阶段，持续深化应用 AI 技术及数据驱动，实现业务流程端到端全智能化处理。

从整体上看，人服的智能化有三大发展方向：①从业务线上化到智能化替代；②从人的服务到数字化产品服务；③从标准化支撑到个性化需求满足。

◆ 业务范围

人服面向平安集团正式员工，以及第三方员工，围绕人事服务 3 大板块，提供 22+5 基础和升级服务：**员工关系**板块，提供入职办理、信息维护、考勤审批及管理等服务；**薪酬福利**板块，提供社保账户处理、社保申报相关事务、薪酬核算等服务；**招聘**板块，提供招聘推荐、招聘处理服务。此外，还提供智能分析看板、线上档案平台等**进阶服务**。

◆ 运营模式

人服秉承专业、高效的工作宗旨，搭建了完善的内部运营模式，各类人事服务均有标准作业程序和时效要求。依据 SLA 协议**开展合作**，协议对服务线、服务项及服务内容、服务水平设有标准规定；通过智能化风控体系和 KPI 指标体系实现**内部监管**。

为更好地了解客户对服务的满意程度，同时挖掘客户的深层次需求，为客户带来更好的服务体验，人服采用“线上+线下”相结合的服务满意度调研模式。线上，在业务办理结束后，会触发满意度调研，第一时间获知员工及 HR 的使用感受，历年调研结果显示，员工端和 HR 端满意度得分保持在 99 分以上。线下，面向合作伙伴，定期通过电话、上门访谈等多种形式，获知合作伙伴对人服服务、产品的感受及意见建议。

🗨️ 打造数字化组织

建设数字化组织是共享中心转型过程中的关键一环。数字化组织是由数字化人才组成，以数字化为主要运营/管理手段之一的组织。为提升服务效率与质量，共享中心从人才培养切入，打造数字化组织。

● 人才培养

根据不同的数字化工具，进行人才画像分类。数字化专才被定义为具备通用能力和专业能力的人才，可进一步细分为 BI 类、PQ 类、AIGC 类、低代码类以及 RPA 类专才。

打造数字化人才培养路径。从数字化潜才起步，经线上课程+线下工作坊培训成初级专才，再通过项目实战演练成为中级专才。对于中级专才，则会倾斜资源，重点培养，按季度开展 RPA、PQ、低代码、数据中台训练营，由认证讲师教课指导。在培养数字化人才的过程中，人服成功挖掘出一批数字化意识较强的员工，未来有潜力成长为数字化项目的骨干力量。



图 1 数字化人才的培养路径

● 机制保障

为保持团队的活跃度和对数字化的敏感性，人服完善激励机制，确保自动化指标“部门-团队-个人”层层落实。部门层面，每个部门团队有相应的数字化指标需完成，部分项目会由多个业务团队联合共同完成；个人层面，人服会依据其在数字化项目中的参与度，以及日常使用、研发智能工具实现提效等，制定相应的激励方案。

● 项目管理

定义整体项目目标和资源分配，分析业务亮点，重点关注每个项目中的可复用、市场化部分。未来，人服希望将成功的数字化模式以及人事解决方案推向全集团乃至市场，实现更广泛的 HR 群体覆盖。

● 产品宣传

加强数字化产品宣传，扩大传播度，使其价值最大化。对内，评选优质项目，沉淀项目经验；发布项目期刊，分享项目实施过程、成果。对外，制作产品海报、手册，推送至客户处；在 HR 开放日等活动通过现场演示、试用宣传产品。

🗨️ AI 应用实践案例

近年来，AIGC 大模型凭借其强大的多模态生成能力、深度理解和复杂问题处理能力，已在多个领域展现出显著优势。共享服务团队结合当前技术发展，深入挖掘 AIGC 在内容审核、智能交互等场景中的应用潜力，实现了业务流程的智能化升级，有效提升了效率并优化了用户体验。

◆ 场景一、智能政策

当前，政策在业务中的困境表现在以下方面：共享中心的服务覆盖范围广，涉及 300+ 城市，远程作业过程中难以获取当地相关政策及其经验知识，信息来源的准确性也无法保证。为应对上述挑战，团队整合、验证外部数据源，搭建政策平台，引入 AI 技术——AI AGENT。AI AGENT 能够从网页（外部政策）、PDF（制度文件）、Excel（规则标准）等多种渠道提取知识点，转换成员工、HR 更易理解和使用的形式输出。

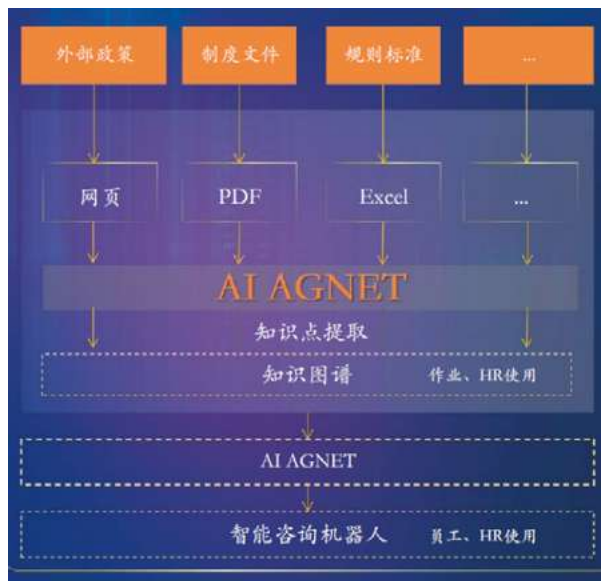


图 2 智能政策

◆ 场景二、智能咨询

咨询记录规范难、业务分析耗时长、新人上岗周期长是当前业务咨询的三大痛点。针对以上痛点，人服探索智能咨询解决方案。通过进线前身份识别 - 进线中过程辅助 - 进线后通话小结，每一次咨询都会形成规范的记录。以通话小结为例，语音记录经 ASR 技术转换成文本记录，再经过 GPT 根据身份角色、需求类型进行需求分类，GPT-Agent 提取信息，便可生成答疑内容、待追踪事项、是否已解决、是否满意等信息，用于知识库的进一步完善，有助于咨询团队提升效率。

◆ 场景三、智能审核（入职、三期假）

以往员工入职材料都是由人工进行核对识别的，效率相对较低。对此，团队运用 OCR、RPA、GPT 等技术，结合系统规则，对不同类型的材料分类处理，实现自动化审核。例如，结合 OCR 和 RPA 进行学历验证/学位验证；通过 OCR 审核验证身份证明/学历证明/学位证明。目前，材料完整识别率达 90%，自动化审核达 80%。此外，育儿假作为假单审核业务中占比较高的假类，在应用 OCR 图像识别、AIGC 语义理解等技术后，材料审核自动化率超 70%。

◆ AI Workflow 和 Agentic AI 应用探索

当下，团队正在结合市场最新的 AI 应用经验，从两个方向推动服务的全面智能化。

对于标准化、多角色衔接的复杂业务流程，引入开源智能引擎，灵活调度 AI agent、RPA 流程、BI 数据流，实现流程端到端的自动化处理。以个税业务为例，① AI agent 自动从与机构 HR 的来往邮件中提取任务信息。② 引擎根据任务要求，推送 BI 数据处理任务，完成原始数据加工。③ 引擎根据数据处理结果，将加工后的数据推送 RPA 进行线上申报。④ 引擎将申报结果推送 AI agent 进行解读分析。整个过程，完全通过智能引擎驱动完成，不再依赖人工调度。

对于非标准化、短链路的业务场景，使用 Agentic AI 智能架构。由一个智能服务大脑，协作多个 AI agent 智能体，分别解决咨询答疑、业务查数、查流程状态等需求。

以社保业务为例，① HR 通过智慧终端（企业 IM）发起提问，AI 自动定位需求类型、业务类型。②终端下发相关问题到垂域智能体 ③垂域智能体调用相关数据接口和知识库进行解答 ④终端反馈用户问题，确认问题是否解决。

从最初建立标准化作业模式以来，平安人事共享中心持续探索创新，结合业务场景落地数字化技术应用，将 HR 从重复繁琐的人事业务中解放出来，简化员工的办事流程，在提升用户体验的同时，通过数字化和智慧化服务赋能 HR 提升人事管理质量和工作效率，助力团队高效运营。

平安人事共享中心的建设也为公司业务的高质量发展提供坚实的保障。人服践行“先知、先觉、先行”的管理理念，完善人力资源管理工作流程，创新运用 AI 等新技术赋能智慧运营，推动公司发展基业长青。



获奖企业风采

公司简介

平安金服全称深圳平安综合金融服务有限公司，是平安集团金融服务生态圈的重要成员。平安金服致力打造中国领先的综合金融服务公司，既是平安集团的综合金融智慧服务平台，也是面向市场开放的综合金融解决方案提供商。

深耕专业打造综合金融服务平台。围绕科技驱动，“综合金融+医疗健康”双轮并行的战略，平安金服为平安集团子公司及机构提供远程客户服务、远程销售咨询、风险资产管理、财务共享服务、人事共享服务等支持，为国内外企业客户提供智慧客服、金融风险、智慧财务、智慧人事等解决方案。

平安金服总部位于上海，设有深圳、成都、苏州、西安、合肥、济南、洛阳、内江 8 个分公司，共有员工 1.32 万人。2024 年底，进线 7.75 亿人次，日均咨询约 212 万人次，接通率达 98%，可快速响应、解决消费者咨询、投诉问题，提供专业、合理的解决方案，服务覆盖平安个人客户 2.47 亿、覆盖国内外企业客户超过 185 家。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

祥盈企服人力资源 共享服务中心创新实践

编辑整理：Sue Jiang

祥盈企服是一家致力于为企业为员工招聘、人力外包、业务流程外包等服务的综合现代服务运营商，前身是万科集团的共享中心（包括人力、财务、IT、呼叫中心等）。祥盈企服人事远程交付中心成立于 2015 年，扎根本土市场，凭借灵活机制与深厚文化积累优势，依托 E-HR（电子人力资源管理系统）、SHR（战略人力资源管理系统）等数字化平台，结合社保机器人、RPA（机器人流程自动化）及 BI（商业智能）技术的智能支撑，构建了高效精准的人力资源服务体系，持续为万科内、外客户提供兼具效率与品质的人力资源解决方案。

🗨️ HRSSC 概览

祥盈企服人事远程交付中心，自成立以来稳步发展，先后经历了数字化运营 1.0、全面市场化阶段。随着 2024 年数字化系统 2.0 上线，人事远程交付中心进入数字化运营 2.0 发展阶段，累计服务超 22.5 万客户，覆盖 170+ 城市，最高服务人效达 1018 人（仅统计服务万科体系内效率情况）。

◆ 组织架构 & 人员架构

人事远程交付中心拥有自有员工 215 人，由人事运营、社保服务、薪酬服务、数据服务、业务支持、驻场管理、产品服务七大部门构成：

- 人事运营：入职调任操作、商业保险申报、劳动合同管理、全国权限管理、职务职级规则迭代
- 社保服务：账户开立、增减变动、基数调整、待遇申领、政策咨询
- 薪酬服务：薪酬核算、税务管理、奖金发放、成本核算、薪酬数据支持、外部算薪业务

- 数据服务：数据看板搭建、提效工具开发、平台开发支持、数据支持
- 业务支持：行政后勤工作、档案管理、固定资产管理、员工活动、招聘培训
- 驻场管理：一汽红旗 SDC 驻场服务、深圳总部驻场服务
- 产品服务：灵活用工服务、残保金服务、背景调查服务、市场运营

🗨️ HRSSC 服务介绍

◆ 服务场景

人事远程交付中心梳理出 13 个服务场景：招聘、入职 / 再入职办理、劳动合同及协议、转正、调配管理、外事管理、社保个税、假勤管理、薪资核算、员工服务、员工信息管理、离职管理、退休管理，场景覆盖员工全职业生命周期。

- 招聘：招聘需求发布、简历初筛、面试安排、Offer 管理、招聘预入职申请
- 入职/再入职办理：发起入职、入职预约、信息审核、资料验收、入职跟踪
- 劳动合同及协议：发起电子签署、员工确认信息、核验结果、合同归档
- 转正：发起转正、转正问询、转正申请
- 调配管理：发起兼职申请、发起调动申请、工作交接
- 外事管理：证照管理、因公出国申请、因私出国申请、不出境证照申请
- 社保个税：社保申报、社保计算、专项附加扣除数据获取、个税计算、个税申报
- 假勤管理：请假审批、排班管理、考勤核算
- 薪资核算：薪资数据提报、薪资核算、发布工资条
- 员工服务：HR 政策问询、HR 事务自助办理、员工福利配置
- 员工信息管理：员工信息维护、员工信息检视
- 离职管理：发起离职、离职结算、离职证明
- 退休管理：发起退休申请、退休手续办理……

◆ 服务定价

针对不同的服务/产品类型，人事远程交付中心采用“计件定价+计量定价+产品定价”的组合定价模式：**人事基础事件管理**，包括转正管理、调动管理、组织管理等，采用计件定价，服务费=发生单量×流程单价；**人事薪税服务**，如薪酬审核、社保服务、工资运算等，采取计量定价，服务费=服务人数×人月单价；**独立封装产品**，对标行业报价模式，以背景调查为例，服务费=产品项定制套餐×使用份数。

💬 运营 & 监管模式

人事远程交付中心采用“远程+属地”空地一体化的人事运营模式，采用“三化一体”的服务模式，即服务集约化、专业化、标准化及属地管理和集中管理为一体，为客户组织提供人力资源服务。人事远程交付中心负责人事运营各模块（人事运营、社保服务、产品运营、薪酬服务）的系统化、流程化操作，同时数字化赋能业务交付，开发数字化平台及工具，提升运营效率和准确性；属地驻场服务聚焦客户体验及即时需求响应，由属地公共服务中心提供，现已建立 52+ 个公共服务中心，170+ 个城市触点。



图 1 人事运营模式

◆ 交付标准 (SOP)

业务制定覆盖人事远程交付中心所有业务服务模块的标准 SOP，并根据实际业务的操作流程，按季度进行更新迭代，确保资料更新提供的及时性和准确性。SOP 内容覆盖业务模块定义、运营流程图、职责分工、操作说明及注意事项、业务相关附件，能够有效规范人事远程交付中心各业务标准操作，提升各项业务操作及运行效率。

◆ 服务质量衡量指标及优化

交付准确性、交付及时性以及服务满意度是衡量服务质量的核心评价指标，人事远程交付中心从运营服务、薪酬服务、数据服务、客户满意度四个维度出发进行考核。其中，依据 BG 人力资源部制定的各项人事业务规则标准衡量交付准确性；根据业务类型制定 T+XX 日标准以衡量交付及时性；面向总部 COE、各业务 HR 负责人以及属地 HRBP，开展季度满意度调研，问卷包含人事运营流程的评价、对远程服务及时性、准确性的评价及对本季度远程服务的建议或评价。基于问卷结果，进行业务整体复盘以及远程服务的改善优化。



人事远程交付中心通过事前监控 - 事中监控 - 事后检核持续优化提升服务质量。**事前监控**，制定检核流程、检核标准及清单，确保工作启动前完成工作交付的流程监控。**事中监控**，配合数据巡查机制，从过程实时监控，形式日检、周检、月检等机制，进行追踪、修正、复核闭环。**事后检核**，收集交付业务数据，采取业务组同学 AB 模式互检、上下游流程同学交叉检核、业务组组长抽检。检核贯穿交付全流程，确保员工在远程工作环境中保持高标准的服务和效率。

🗨 系统 & 数据治理与应用

◆ 系统

人事远程交付中心使用 E-HR 系统、社保业务交付平台、RPA 自动化工具、BI 可视化数据管理平台、背景调查交付平台，提供人力资源服务。

- **E-HR 系统：**为公司内部员工提供全生命周期人事运营流程模块，包括组织管理、人事事件管理、薪酬核算、个税管理、社保管理等，并打通上下游招聘系统、考勤排班系统、电子合同系统、商业保险系统等形式全生命周期管理。
- **社保业务交付平台：**联合外部开发，依托数字化 SAAS 平台，利用人 + 机器系统模式完成智能交付，实现社保业务的远程承接、高效作业。
- **RPA 自动化工具：**通过自主或外部合作方式开发 RPA 自动化工具，实现人机协同的交付形式，提高人均效能。
- **BI 可视化数据管理平台：**对日常业务运营、部门关键 KPI 指标、各类统计分析报告进行实时监控，提供数据监控报表。
- **背景调查交付平台：**集成招聘系统、身份验证系统、E-HR 系统和话务系统，实现从创建订单到身份验证、背调报告生成一体化交付，为客户提供全方位入职风险拦截，并内置“抢单”模式及实时 BI 看板，动态监测业务人员作业情况，保证交付时效。

◆ 数据治理与运用

在数据治理方面，人事远程交付中心整合集团人力资源管理过程中所产生的数据流，打造由数据存储系统、数据检核系统、数据展示系统组成的数据应用管理三层架构，构建从数据治理到业务决策的价值传导链，通过将数据质量管控与业务改进深度绑定，使数据真正成为驱动决策优化的基础设施。



图2 数据应用管理架构

- **梳理底层标准：**制定业务标准、技术标准和管理标准，统一人力资源管理业务语言和口径。根据现有数据字段逐一梳理字段逻辑，制定标准，并与各相关部门打通信息与标准，形成“上下呼应，相互补充，协调一致”的数据治理标准。
- **数据标准应用：**在组织内针对制定的数据标准对业务人员进行培训和宣讲，促进数据标准在组织内达成一致，并通过数据检核系统和数据展示系统实现“日巡检”“周检核”“月复盘”；通过可视化BI看板晾晒各业务组数据健康度情况，并结合自动化技术将具体明细错误推送邮件至各交付员工，指导业务优化。

在数据运用方面，人事远程交付中心充分挖掘人力资源数据的潜在价值，通过数据整合与共享、自动化管理、科学决策支持、资源优化配置以及提升透明度与公平性，支持企业的管理和业务决策。

- **数据挖掘与决策支持：**借助数据挖掘算法，助力企业实现人力资源配置的精准化以及管理决策的科学化；打破数据壁垒，以明确的数据标准、集成的数据平台、规范的数据服务，实现数据全生命周期管理，在集团层面实现人资主数据、核心业务数据的统一管理使用。
- **数字化转型：**搭建和上线E-HR主系统与子系统，实现人力资源数据的线上化；将传统报告升级成线上BI看板，实现看板实时更新；引入机器人流程自动化（RPA）技术，提升数据处理的自动化水平。
- **推进数智化进程：**开发运用提效引擎、数据看板、HR能力助手等，让数据“说话”，为人力资源决策提供支持。

💬 创新与变革

人事远程交付中心积极推进创新，持续优化流程、服务以及人才培养，取得社保机器人技术应用、背调平台全流程数字化、计价模式创新、人才发展体系重构四大创新成果。

◆ 社保智能机器人“祥盈盈宝”

通过结合硬件设备和私有云技术，实现社保公积金业务流程的一键自动化处理，包括账户管理、社保缴纳以及政策信息的实时更新，为企业和员工提供便捷、高效的社保管理体验。社保智能机器人具有人机协同模式、自动化解决方案以及数字化支持体系三大创新亮点：

- **人机协同模式：**人工整理信息，机器人自动核验异常数据。由于机器人能够模拟人工操作，并且通过多渠道反馈结果，因而减少了纯人工操作可能带来的错误，有效降低风险。

- **自动化解决方案：**机器人能够一键执行跨城市、多账户的社保任务，简化复杂操作；7*24 小时不间断工作，显著缩短处理时间，并提高数据处理效率；智能调度任务，优化资源分配效率。
- **数字化支持体系：**机器人具备数据驾驶舱功能，能够实时同步业务进度与运营状态，赋能管理者全局管控，提升决策效率。

◆ 背景调查平台

集前台背调需求汇集、中台集约交付、后台精益运营于一体的背景调查交付系统。基于 NLP 自然语言处理技术，以提升效率、加强管控为目标，为“走出去”打牢坚实基础，有四大亮点：

- **全流程线上化处理：**对内，打造内部招聘系统（MOKA），实现背调业务端到端线上处理，提升效率与用户满意度；对外，设立门户功能，支持外部客户通过门户快速下单、进度查询及报告接收，增强自助服务能力。
- **自动化和量化管理：**工单化闭环管理覆盖接单到交付全流程，减少人工操作，降低成本；支持候选人自主录入信息 + 线上电子签，提升数据准确性与候选人体验。
- **大数据技术探索应用：**应用区块链技术，保障数据不可篡改与安全性，增强平台信用度；云资源扩容 + 话务系统集成，提升系统稳定性与响应速度。
- **资源库支撑：**自动存储工单中联系人公司及联系方式，累计 10 万 + 数据资源，为自主寻访业务提供高效数据支持，强化数据驱动的背景调查能力，提升业务扩展性。

◆ 流程转移与新模式计价

- **业务流程转移与重构：**通过作业价值分析开展全流程梳理，精准识别提效节点，并针对性优化审批流程，推动业务整体运营效率提升。2024 年已完成 120 项流程的标准化再转移，持续释放流程优化效能。

- **计价模式创新：**以“事”为基础，以“流程”为核心，以“工时”为衡量标准，通过流程远程转移，试点以月度发生频次与总量打包“**计件 + 计量**”组合模式定价、结算。经测算，2024 年远程承接属地业务累计工时转化为远程交付后，较远程承接成本年度提效降费 30%。

◆ 人才培养模式创新

人事远程交付中心以“精准赋能、多维成长”为核心理念，创新构建人才培养与发展体系。通过业务技能竞赛激发自主学习，以数据实操培训革新学习模式，依托双轨制能力训练营分层培养人才，结合能级认证标签动态优化梯队建设，四大举措形成闭环，不仅提升了员工的专业技能与职业素养，更推动人才与岗位的精准匹配，为组织的可持续发展注入强劲动力，实现从“人才储备”到“人才赋能”的跨越式升级。

- **业务技能竞赛：**通过竞赛激发员工自主学习，促进技能交流，显著提升业务水平，后续月度考试合格率大幅提高，实现知识与技能的快速夯实。
- **数据实操培训创新：**采用“面授 + 分组互动出题 + 团队比拼”模式，增强培训趣味性与参与度，培训后作业成绩较传统模式提升近 30%。
- **能力训练营体系：**包含储备训练营和进阶训练营两部分。储备训练营是员工转岗 / 晋升前的必经环节，通过岗位画像选拔，强化职业技能与素养；进阶训练营，适用于在岗一年的员工，深化技能并培养业务导师，结合实战场景模拟确保能力达标。
- **能级认证标签制度：**推行新手、熟手、能手三级标签体系，通过定期评估与实景演练复核，动态更新新标签，确保员工能力与岗位需求实时校准。能级标签直接关联交付质量与计件工资，激发员工的成长动力。

人事远程交付中心积极探索外部市场，基于现有服务产品，全力市场化，持续创新变革，为更多的外部客户提供好产品、好服务，当前外部客户已经有 66 家，触及制造、医疗、物业、万物云生态企业等。

建设成效

自 2015 年成立以来，祥盈企服人事远程交付中心历经 10 年的稳健发展，通过内部流程精益，RPA 开发等数字化手段，不断提升服务效率，服务规模由成立之初的 5 万人发展到超 20 万人，人均服务能力持续增强。作为三支柱的重要组成部分，2024 年人事远程交付中心积极配合公司推动职能业务标准化、共享化、远程化、智能化，提升职能服务效率与响应速度，助力业务降本增效，3 年实现提效 40% 的目标。此外，由人事远程交付中心研发的社保智能机器人取得较好的应用效果，目前智能机器人已覆盖全国 50 多个地区，为 400 余家企业 13 万余员工提供高品质服务，成功斩获“2024 人力资源科技产品奖”，赢得行业认可。

未来，祥盈企服人事远程交付中心将向 AI 融合和全线上市场化两大方向发展，业务变革和技术升级两手抓，通过 AI 赋能，全力迈进 HRSSC3.0 时代，推进组织管理、背景调查、人事业务、资料审核、人才供应、数据分析六大 AI+HR 场景落地应用，打造更多的行业前沿产品，提高外部市场分额，主动出击，获取更多客户的信任与合作，赋能组织、业务的发展。



获奖企业风采



公司简介

祥盈企服于 2019 年注册成立，前身为万科集团财务 / 人事共享中心，是万物云全资子公司，致力于成为一流的企业服务运营商。祥盈企服依托万物云空间科技能力，通过精益流程变革、信息化平台建设，为企业客户提供集约的人力资源（社保、薪税、人事管理等）、财务（税务、档案管理等）、IT（桌面运维）、客服（呼叫坐席）、SSC 咨询与培训等业务流程外包，以及高效的岗位外包、招聘、灵活用工、人才派遣、员工数字化福利，同时为客户提供智慧的楼宇资产数字化管理系统与 SaaS 服务，为企业降本增效、安全合规提供一体化解决方案，全方位助力企业高质量发展。公司业务覆盖全国 52 座城市，自有员工 7000 余名，服务公司 1000 余家，服务用户总数逾 22 万人。

祥盈企服人事共享中心（即“人事远程交付中心”）成立于 2015 年，自成立以来稳步发展，先后经历了从内部服务阶段的 1.0 初创期到全面市场化阶段的 3.0 成熟期。我们创新打造“三化一体”的服务模式，将集约化、专业化、标准化服务与属地管理、远程管理深度融合，构建高效协同的服务体系。同时，以数字化转型为核心驱动力，通过统一平台整合全维度人力资源信息，精准匹配客户需求，动态优化人员配置，实现服务效率与质量的双提升。目前已累计服务超 22.5 万客户，覆盖 170+ 城市，最高服务人效达 1018 人，为客户提供高效率、高品质的人力资源服务。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

全“数”前进，智在未来

——雅迪 HRSSC 数字化创新变革实践

编辑整理：Phyllis Guo

在数字经济浪潮席卷全球的今天，企业数字化转型已从“可选项”变为“必选项”。雅迪科技集团有限公司，作为连续八年全球销量第一的电动两轮车领军企业，自 2021 年成立人力资源共享服务中心（HRSSC）以来，以“数据驱动、体验优先、智能赋能”为核心，推动人力资源管理模式从传统职能型向共享服务型系统性变革。

雅迪 HRSSC 概览

◆ 人力资源简介

雅迪采用“三支柱”人力资源管理模式，将人力资源中心设置在总部，实现全球统一管理与本地灵活运营的有机结合。

全球人力资源管理中心(总部):

负责制定整体人力资源战略、政策与流程标准化，把握人力资源全球大方向，监督、指导并支持各地区 HRBP 运营。

地区人力资源 (HRBP) :

包括国内外地区，在总部整体战略方针下，根据各地 / 各国政策、业务属性特点进行本地化调整和差异化运作。

人力资源共享服务中心 (SSC) : 由全球人力资源管理中心集中管理，负责全球人力资源事务的流程再造、优化、执行与赋能。

◆ SSC 的发展历程与蓝图

雅迪 HRSSC 以“挖掘需求，重塑流程，提升效能，为用户创造价值”为目标，构建了涵盖数据采集、处理、分析、展示与应用的端到端数字化蓝图。在此过程中，HRSSC 同步开展核心系统的搭建与集成整合，打通多元业务系统，实现数据的跨平台互联互通与流程自动化协同。



图 1 数字化蓝图

经过了三个阶段的发展路径，小步快跑，分阶段实施。雅迪 HRSSC 从单一模块功能过渡到集多个应用平台互联互通、流程端到端打通的一体化业务操作、信息查询平台。

线上化（2021.1-2022.4）：以人力资源主数据系统上线为标志，实现组织与人员信息线上存储，初步建成主数据系统、OA、HR 自助平台、招聘系统等。

信息化（2022.4-2024.11）：实现无纸化入职、电子档案、员工自助、干部继任、培训系统、电子签、绩效系统等场景化应用，凸显规模化效应，降本增效。

数字化（2024.11-未来）：推动数据看板可视化、打破权限壁垒、AI 深度应用，实现数据驱动业务与决策，全面提升员工体验。

🗨 雅迪 HRSSC 数字化变革实践

雅迪 HRSSC 自成立以来，持续推进人力资源数字化进程，实现了人员信息、组织架构及业务流程由线下向线上的系统迁移。通过整合 SAP HCM、掌上 HR、电子档案、HR 自助平台、HR 在线、E 签宝及 RPA 等系统，构建了多平台互联、流程端到端贯通的一体化运营与信息查询体系。

基于员工职业生命周期中的关键触点，雅迪 HRSSC 以创新思维重塑业务流程，协同 IT、财务、行政、法务等多职能模块，实现跨部门有机联动。该平台为用户提供涵盖线上自助业务办理、电子合同签署、智能咨询、信息维护、团队可视化看板及 AI 服务等多场景解决方案，依托大共享服务模式，显著提升员工体验，实现“少跑腿、少签字、少等待”的高效自助服务模式。

◆ 需求管理机制

雅迪 HRSSC 建立了一套从需求来源、需求采集、需求判断、敏捷交付，到最终闭环追踪的线上化需求管理机制。

需求来源：用户（管理者、员工、HR）+ 流程；

采集方式：主动采集（服务满意度调研、专项调研）+ 被动采集（智能服务工单、用户反馈及投诉）；

判断标准：以优先开发、标准化处理、持续观察和流程重塑作为四个维度，以高价值和高频作为衡量标准；

交付方式：瀑布式开发（版本迭代、重要优化、合规要求）+ 迭代式开发（用户体验）；

追踪指标：系统指标（工单解决率）+ 用户指标（用户满意度）。

◆ 数据治理体系

随着企业数字化转型的深入推进与人力资源服务的持续完善，人力资源数据的开放范围已从原先仅面向 HR 及少数管理者，逐步拓展至更广泛的业务场景，数据类型也日益丰富。数据使用门槛的降低，对数据质量提出了更高要求，数据治理的重要性愈发凸显。

雅迪 HRSSC 以“**三个一**”原则为核心，构建了一套标准化、高质量的数据治理体系：

标准统一：建立并定期维护人力资源数据字典，包含每个字段的范围、格式等定义要求。制定各服务模块数据流程操作规范，定期更新并组织各地区 SSC 团队进行全员培训。

出口归一：以 SAP HCM 作为人力资源主数据系统与唯一分发出出口，所有人力资源数据集成均以此为基础，确保数据一致性与权威性。

工号唯一：严格执行“一人一号”原则，工号申请与权限管理流程严密绑定，实现角色、组织、人员一一对应，杜绝账号共用，确保人员数据可追溯、唯一可信。

在实施层面，HRSSC 采取小步快跑、分阶段推进的策略，率先在人力资源主数据系统中落地治理机制，随后逐步推广至其他人资系统。针对共性数据问题，组织专项培训，统一操作标准。目前已构建 50 余项检核规则，每日自动巡检数据超 10 万条，主数据准确率提升至 99%。未来，HRSSC 将通过技术创新、文化培育与生态合作，持续优化数据治理体系，构建良性数据治理生态，全面提升数据质量与管理水平，为企业数字化转型与业务发展筑牢数据根基。

◆ 数据埋点运营

雅迪 HRSSC 通过预设埋点对用户登录与功能点击情况进行实时监控，以此精准识别深度用户与低活跃用户。

针对深度用户，通过分析其使用习惯与偏好，开展定向用户访谈与进阶培训，助力拓展更多使用场景，并收集优化建议。该方法实现了精准用户沟通，显著提升调研效率，同时从管理者视角发掘出多个优质应用场景，共同提升数据应用价值。例如在团队年度述职期间，管理者可调阅员工数字档案，全面了解其工作履历与背景，从而拓展评价与提问维度。

对于低活跃用户，则结合深度用户体验与功能亮点，实施一对一引导培训，有效提升整体应用使用率。

此外，基于功能点击统计，分析高频与低频使用情况，结合访谈归因，实施针对性优化：对高价值但认知不足的功能，通过使用 TIPS 提示推送、专题培训等方式加强宣导；对冗余功能进行精简，聚焦核心服务，优化功能布局。



图 2 数据埋点运营

◆ 员工服务台

雅迪 HRSSC 构建智能客服体系，提升服务效率与体验。其中知识库覆盖了 1500+ 问题，创建了 5300+ 个工单系统，机器人拦截率达 80%，用户满意度达 96%。SLA 标准首次响应 ≤ 10 分钟，平均解决 ≤ 5 小时。

◆ 掌上团队管理

雅迪 HRSSC 打造了“重体验、强交互、移动化、一体化”的掌上 HR 平台，管理者可随时随地自助获取团队信息，打破信息孤岛，在挖掘和提升人力资源数据价值、辅助管理者决策等方面起到了重要的推动作用。

全：平台集成六大数据看板，横向展示团队整体情况。通过对接人力资源九大核心系统，涵盖团队概览、人员结构、人员流动、考勤、绩效及培训等模块，提供超 100 个数据项与 300 个字段，打破数据孤岛，实现跨系统数据共享与联动，以数据驱动人才配置与业务发展策略。

细：层层穿透数据详情，纵向展示员工个人信息。应用里每一个数据指标、图表都可以下钻查看详情。例如员工简历、面试评价、内外部经历、绩效、培训、考勤等。无论是宏观全局，还是详细数据查询均可实现，24 小时满足多样化的管理风格和场景。

暖：为管理者推送并提醒员工生日、结婚、生育、退休等关键人生节点信息，在数字化触点中融入人文关怀，增强员工归属感，提升管理的温度与感知度。

◆ AI 智能服务

在科技飞速发展的时代，人工智能正以前沿之姿重塑未来。将 AI 技术融入数字化变革，已成为推动组织进化的必然趋势。为提供更智能、便捷的服务，并助力人力资源共享中心向数智化阶段迈进，雅迪 HRSSC 推出多项 AI 服务，赋能业务管理的数字化升级。

AI 智能提单：目前已应用于考勤模块，员工通过自然语言输入请假需求，AI 自动识别关键信息并生成完整假勤流程，经确认后一键提交。例如，输入“申请 2 月 5 日 9:00-11:00 年假，回家探亲”，系统即可自动填单，省去手动操作，实现流程简化与服务体验升级。

AI 智能课件生成：支持将课程大纲自动转换为 PPT 格式，或将文字稿件转为语音播报，助力培训内容高效生成与多样化呈现。

AI 智能赋能 HR 效能升级：AI 不仅作为赋能员工自助服务与体验优化的核心引擎，更深度反哺人力资源内部运营，成为提升 HR 团队专业效能与数字化能力的驱动力。通过系统化培训提升内部 AI 工具使用能力，推动 AI 工具在 HR 工作场景中的落地应用。如 HR 通过构建结构化、语义清晰且逻辑严谨的提示词，自动生成适用于数据处理的 VBA 代码，用于考勤数据校验、报表整合等高频率高耗时场景中，显著缩短数据处理周期，提升输出结果的准确性与一致性。

🗨 雅迪 HRSSC 运营体系与人才发展

◆ 运营模式

自 HRSSC 内部运营主要分为三大板块：

执行板块：根据内部 SOP 操作处理 SSC 业务，如入转调离、考勤薪酬、社保福利等；

运营板块：通过日常流程观察、数据分析、用户反馈等，快速进行流程再造、优化、迭代，实现内外部效率提升；

数字化板块：接收内外部数字化需求，通过产品创新、功能优化迭代等方式推进 SSC 数字化变革进程。

◆ 监管模式

HRSSC 内部监管模式采取数据考核和 KPI 考核相结合的方式。

数据考核：根据人力资源数据管理规范，SSC 遵循工号唯一、标准统一、出口归一的原则进行数据治理考核，由数据督查小组日常抽检、RPA 工具巡检，月度考核。

KPI 考核：工单解决率 $\geq 98\%$ ，员工满意度 $\geq 92\%$ ，主数据质量 $\geq 97\%$ 。

◆ 客户服务满意度调研机制

雅迪 HRSSC 面向所有内部客户（包括员工、管理者及 HR），每年通过在线问卷开展全面满意度调研与专项评估，并结合日常服务工单、用户反馈及投诉渠道，系统收集各方意见。

针对外部用户（员工），调研内容涵盖业务办理流程、服务响应速度、问题解决效率、服务态度及系统易用性等维度。面向内部用户（HR），则重点关注使用体验、系统操作便捷性、现存问题及改进建议等方面。

在 2024 年度员工自助服务专项调研中，共回收有效问卷 2000 余份，整体满意度评分超过 9 分（满分 10 分）。首轮调研中收集到大量优化建议，经专业评审后，已提取具有建设性的意见并应用于员工自助服务的迭代与升级。

◆ 雅迪 HRSSC 员工发展路径

● 胜任力模型搭建

负责制定并持续优化人力资源标准流程体系；推进人力资源事务性工作的标准化与自动化；主导流程数字化变革项目；实现专业能力的系统化赋能与知识沉淀。

● 多元化培养机制

内部轮岗：提供跨模块、跨业务的轮岗机会，拓宽员工技能与知识结构，打破思维定式，增强综合胜任力。

参与数字化变革项目：鼓励员工深入业务场景，梳理流程、识别痛点，主动参与数字化解决方案的设计与落地，激发创新与实践能力。

定期培训：支持员工参与外部专业培训与行业交流，提升专业视野；定期组织内部分享会，涵盖主题演讲、方法论沉淀、数字化工具应用等内容，促进知识内化与共享。

● 人才培养措施

职业发展通道：设立从初级、中级到高级的清晰晋升路径，明确各阶段核心职责与能力要求，形成阶梯式成长机制，引导员工有序发展。

定制化的带教方案：为新员工制定个性化带教方案，由资深员工或管理层进行一对一或多对一辅导，结合内外部培训与项目实践，加速能力提升。

人才孵化：HRSSC 致力于人才孵化，鼓励员工跨职能轮岗，拓展技能边界，提升职业技能水平。同时提供领导力培训等资源，为后期晋升或输送其他部门做好准备。

人才输送：通过跨职能轮岗与领导力培训，拓展员工技能边界，储备复合型人才；同时建立开放流动机制，支持优秀员工转岗至 HRBP、COE 或业务部门，并提供转岗辅导，实现人才在组织内的有序流动与价值最大化。

💬 结语

雅迪 HRSSC 以数字化为引擎，以员工体验为中心，通过系统化、场景化、智能化的创新实践，不仅提升了人力资源运营效能，更推动了组织管理模式的全面升级。未来，雅迪将继续“全‘数’前进，智在未来”，为全球员工与管理者打造更智能、更温暖、更高效的人力资源服务生态。

获奖企业风采



公司简介

雅迪科技集团有限公司创立于 2001 年，经过 20 多年的高速发展，现已成为集电动两轮车、电动三轮车、电踏车、滑板车、折叠车、石墨烯铅酸电池、钠离子电池等多品类产品及其零配件研发、生产、销售、服务于一体的中短途出行服务商。

公司产品出口全球 100 个国家，终端门店数量超 40000 家。公司共拥有超 2000 项专利，拥有 3 个国家级 CNAS 实验室、6 家技术研发中心、1 家国家级工业设计中心。同时，在自主研发电池、电机、电控等技术方面都取得了突破性进展。

“让亿万人享受美好出行”是雅迪的使命和任务。雅迪聚焦中短途出行领域，持续提供有幸福感的产品和服务，让亿万人的出行更加便捷自由、生活更加幸福快乐，让世界更加绿色环保，让全球用户享受出行的美好。





本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
创新变革奖

中国石化人力资源 共享服务创新变革

编辑整理：Sue Jiang

中国石化是国有特大型石油石化企业集团，业务包括：石油天然气勘探开发、炼油化工、石油天然气与化工产品销售、石化工程设计与施工、科研、金融与服务支持等。中国石化 2015 年启动实施人力资源共享，2017 年注册成立共享服务公司，是中国石化下属全资子公司，国家级高新技术企业，央企首家一体化共享服务公司。

作为央企建设较早、规模较大的人力资源共享中心，中国石化人力资源共享服务中心持续探索创新变革，突破传统边界，搭建具有中石化特色的新“三支柱”模型，推动共享理论和价值在央企的落地拓展；搭建集约高效的信息系统体系和数据治理体系，实现数据、流程贯通及资源共享，为集团及企业提供进阶数据服务；推动业务流程优化、业务自动化，提升服务质效。自成立以来，人力资源共享中心不断优化运营管理模式，持续提升业务运营和质量水平，赋能集团业务发展。

共享中心概览

发展历程

人力资源共享中心建设始于 2015 年。2015 年，集团公司党组部署，开展顶层设计和项目筹备，启动人力资源共享服务建设。2016 至 2019 年，经过区域试点、扩大试点、全面推广，完成人事信息、薪酬计发、统计报表、员工自助等基础业务境内企业全覆盖。其中，2017 年，多职能共享服务专业化公司成立，拥有财务共享、人力资源共享、IT 共享等职能。2020 至 2022 年，人力资源共享中心全面拓展增值业务，包括社保、年金、培训等。2023 年起，人力资源共享中心持续探索运营模式，设立 8 个区域服务中心，成立中国石化人才发展公司；同时，积极推进境外共享建设。



◆ 组织架构

中石化构建了具有自身特色的新“三支柱”模型和发展方法，形成总部组织人事部门、事业部/企业组织人事部门和人力资源共享中心三位一体的集团人力资源管理架构（见图1）。其中，人力资源共享中心按照两级管理模式运行，中心本部负责业务管理，分中心、人才交流支持中心主要负责服务运营。人力资源共享中心约有员工450人，服务员工数50万，人服比约1:1200。

◆ 业务范围

目前，人力资源共享中心的业务范围已覆盖员工管理、薪酬福利、人才服务、培训开发、员工自助服务等人力资源管理日常业务，同时提供管理咨询、数据服务、人力资源信息化建设等专家服务，共**8大类50项服务产品**（见图2）。

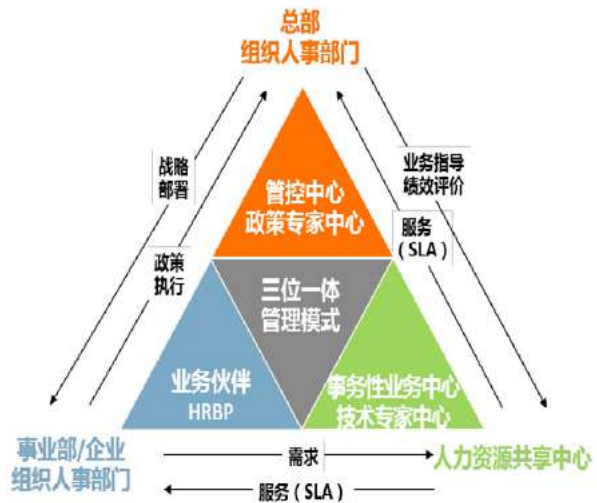


图1 人力资源管理架构

管理咨询	员工管理	薪酬福利	人才服务	培训开发	数据服务	信息化建设	员工自助
人力资源制度设计	人事信息维护	薪酬标准调整	人才招聘	专业能力培训	数据标准体系设计	信息化标准体系建设	员工信息查询
三定方案设计	员工入职服务	薪酬计算与发放	职称评审	标杆企业访学	数据治理	信息系统建设支持	薪酬信息查询
薪酬体系设计	退休手续办理	个税专项筹划	技能等级认定	在线考试	报表定制服务	信息系统应用支持与运维	业务办理
绩效考核体系设计	劳动合同管理	社会保险服务	人事档案服务	岗位练兵	统计报表	人力资源信息系统产品实施	在线学习
岗位价值评估	考勤与请销假服务	企业年金服务	人才盘点	业务竞赛	数据统计与分析	RPA自动化	生活服务
任职资格体系认证		住房公积金服务	人才测评		数据分析报告		政策咨询
人力资源共享服务规划建设		补充医保服务			数据可视化		员工自助终端机
		薪酬对标分析					

图2 人力资源共享中心服务产品

◆ 运营模式

人力资源共享中心采用“契约化+市场化”的运营管理模式。以FTE（全职用工当量）和预算为基础，建立共享服务收费模式，与服务企业签订SLA协议，通过契约化管理，明确服务内容、企业与共享中心权责、服务质量与效率、协议金额及支持方式、例外事项处理原则及标准。同时，为持续提高服务水平和效率，企业与共享中心建立持续优化工作机制，共享中心对服务情况进行跟踪和分析，通过定期出具运营监控报告、定期开展客户满意度调查、召开服务质量例会等方式，及时向企业通报提供服务情况。

◆ 信息系统体系

在信息系统体系建设方面，集团搭建**人力资源管理信息系统（SAP-HR）**为人力资源共享中心业务开展提供平台支持。SAP-HR系统既是业务处理平台，提供人事业务交互、薪酬业务交互、机构业务交互以及其他系统人事业务交互功能和服务；同时也是综合应用平台，作为人力资源域大数据仓库，SAP-HR系统实现与27个集团统建系统和若干企业自建系统的数据集成，提供包括管理图表、浏览查询、灵活查询等多项数据服务。

◆ 数据治理与运用

数据是人力资源共享中心的核心资源，对数据的治理与运用是共享中心所需的关键能力。共享中心**持续完善人力资源数据治理体系**。一方面，推进数据标准化治理及系统集成，制定人力资源域信息系统数据指标标准，形成数据管理目录，实现数据“就源录入、资源共享”，消除信息孤岛，实现系统业务流程互联互通。另一方面，提升数据质量，制定数据维护标准、数据质量检查标准，开发系统数据质量自动化检查工具，建立数据质量稽核机制，常态化开展数据质量检查，持续提升服务质量和数据质量。

同时，推进人力资源数据分析与应用。一方面，借助数据分析提升管理决策水平，通过构建人力资源数据分析常用指标体系，系统化地收集和分析员工招聘、培训、绩效、薪酬等关键数据，建立科学的数据分析模型，编制各类专题数据分析报告，帮助各企业精准识别人才需求、优化人才配置、提升员工满意度和组织效能。另一方面，构建实时数据可视化平台，为集团和各企业提供全方位的人力资源动态监控与分析，通过可视化仪表盘、领导驾驶舱等支持多维度数据钻取和智能预警，帮助管理者快速洞察人才趋势、优化决策流程，有效推动人力资源管理的数字化转型和智能化升级。

◆ 客户评价

人力资源共享中心通过每单评价、客户投诉、年度满意度调查的方式多维度对客户服务质量进行调研，大力提高服务质效和客户满意度。

- 每单评价：企业对共享业务人员完成的业务服务情况进行星级评价。2024年度共发生业务评价30.9万次，测评结果全部为100分（五星）。
- 客户投诉：客户通过客户服务平台或电话，实时发起投诉，2024年度客户通过平台和电话投诉的数量为0，保持零投诉。
- 年度满意度调查：由集团总部独立开展满意度调查问卷，企业覆盖率100%，2024年度客户服务质量满意度调查得分99.31分（百分制），连续多年均保持高位运行。

◆ 人才队伍建设

人才培养方面，人力资源共享中心基于“**成熟度+能力素质**”**岗位胜任力评价模型**，建立精准多元的人才培养机制，实施“一人一策”培养方案，打造了强有力的人才队伍。

人才发展方面，共享中心为员工搭建清晰的职业发展渠道。建立**员工任职资格体系**，从岗位胜任的角度出发，通过划分通道和层级，建立标准来规范员工的培养和选拔，形成“发现-规划-培养-选拔-任用”的人才发展路径。

🗨️ 创新举措

◆ 推动业务流程优化提升服务质效

包括对单一流程和跨业务流程两方面的优化。**单一流程优化**，以薪酬支付为例，设计并推广实施薪酬支付的银企直连，打通HR系统、TMS（资金支付系统）、银行网银系统，实现了从薪酬计算、薪酬过账到薪酬发放的线上全流程贯通，取消了线下流转环节，防范人为恶

意篡改风险，缩短了薪酬发放周期，有效规避了资金支付风险；在**跨业务流程联动优化**上，对人事、薪酬、社保、企业年金等核心基础业务进行全面梳理，识别出核心业务场景，打通人员入离调退、薪酬计发过账、社保缴费基数调整等业务流程，深度优化数据获取方式和业务处理流程，实现一体化运营，解决了共享中心内部交互流程冗长，企业数据重复提报等问题，显著提升了服务的响应速度与质量，增强了客户体验。

◆ 实现业务自动化助力效率提升

开发 57 个流程自动化机器人（RPA）全天候运行，覆盖薪酬计发、人事信息、报表统计等 3 大类 100 个业务场景。RPA 通过将同类或相似的业务处理规模化复制，实现 7x24x365 工作。每月平均节约工时 10000 个，岗位变动等典型业务效率提升 80% 以上，年终奖发放 RPA 业务量占比达到 80% 左右。

◆ 探索人力资源管理技术研究与应用

围绕岗位资格体系设计、薪酬绩效体系设计、人才评价体系设计、人力资源管理行业研究进行方法论研究、工具打造以及实施应用。例如，在人力资源管理行业研究方面，研究国内外人力资源管理行业趋势、发展动态、先进经验、前沿技术、典型案例，总结提炼和复制推广企业最佳人力资源管理创新实践。

◆ 创新优化运营管理模式

● 构建区域服务中心

在全国范围内集团下属企业集中的北京、郑州、上海、广州等城市打造区域服务中心，将其作为人力资源共享中心现有模式的有效补充，发挥区域中心直面客户、紧贴市场的前端优势以及依托重点城市的资源优势，结合各地域实际情况探索区域统筹、楼宇共享、强强联合、政企合作等差异化发展路径，实现各区域社保办理、员工培训、人事档案、人才招聘、职称评审、管理咨询等业务多元化发展的新局面，进一步提升服务体验，提高服务效能。

● 构建完善“123456”质量管理体系

制定实施质量管理与稽核评价 **1 套服务质量管理办法**，建立完善业务操作、信息维护 **2 套标准体系**，制定精简企业表单填报、加强业务培训、推动信息化提升 3 项质量提升措施，实施“员工自查、专人核查、经理抽查、服务部稽核” **4 级检查要求**，抓实常态化数据治理、重要信息核查推送、质量分析考核、专人联系企业、服务质量承诺 **5 项质量管控机制**，利用 **6σ 质量管理办法**，通过定义、测量、分析、控制、改进等闭环流程，推进业务质量持续提升。

● 持续优化用工和收费模式

用工方面，探索实现“共享中心+集团内部企业+集团外部企业”三方合作的用工模式，以自有用工为业务运营管理基础，以集团内部企业人员和资源为必要辅助，以外部企业外包用工为成本控制手段。收费方面，按照“契约化+市场化”的利润中心运营，根据不同的业务类型，综合运用利润加成法、成本加成法等多种定价方法。

● 持续优化业务运营考核机制

建立基于经营发展需要的多元化考核监督体系。绩效考核与服务满意度、质量管理、营业收入等关键指标挂钩，推进人力资源共享持续提升。其中，核心衡量指标包括：收入指标、运营指标、管理指标、党建指标、约束性指标。

🗨 创新成效

人力资源共享中心的创新实践取得卓越成效，为集团及各企业创造了极大的管理效益、经济效益和社会效益。

◆ 管理效益方面

坚持因企施策，助力企业实行重组、改革和新设，推动组织转型发展。对于老企业，通过制度体系建设、机构岗位职责梳理等帮助企业重组；针对企业人才队伍余缺并存、薪酬分配不合理等痛点问题，通过人才盘点、岗位价值评估等专业化服务优化企业人才队伍，激活员工动力；对于新设企业，共享中心全面承接人力资源管理工作，提供“一揽子”解决方案和“一站式”服务。

发挥专业优势，推动人才强企实施。运用数据资源和分析优势，为集团提供组织盘点、人才评价等数据增值服务，依托数据资源提供数据分析模型和对标分析报告，并根据分析结果为各类人才提供培训、实习、练兵、考试、竞赛等一体化人才培养服务，支持“人才强企”战略的实施。

构建标准体系，有效防范管理风险。共享中心通过构建标准化体系，加强过程管控，规范了人力资源业务操作，确保了集团人力资源政策高效执行，提升了风险管控水平。



坚持以人为本，大力提升员工体验。借助员工自助系统“让信息多做功、让员工少跑路”，提供薪酬查询、政策查询等各类在线自助服务，为员工赋能和提供便利的同时，营造良好的劳资关系氛围，提升员工的满意度、认同感和凝聚力。

◆ 经济效益方面

重塑人力资源业务流程，实现了 57 个业务场景的 RPA 全天候运行，最大限度发挥规模化、自动化优势，降低业务出错率。流程再造和智能化技术的应用大幅提高了工作效率，每月平均节约工时 10000 个，典型业务效率提升 80%。

◆ 社会效益方面

中国石化人力资源共享服务中心不仅为集团内部提供了多项共享服务，还为其他集团化企业的战略变革和数字化转型提供助力，其服务模式及创新实践在行业内得到广泛认可，收获多项荣誉，如“面向石化企业集团的数字化人力资源共享服务业务开拓管理”成果获得二十九届全国企业管理现代化创新成果二等奖，“基于三支柱模型石化企业集团人力资源共享服务管理”成果获得二十八届江苏省企业管理现代化创新成果一等奖。

打造具有全球影响力的人力资源共享服务品牌，建成数智驱动型一体化人力资源共享服务商，是中国石化共享中心的发展目标。未来，共享中心将深化“大共享”理念在 HR 领域的应用，推动事务共享、能力共享向人才共享和资源共享延伸，立足“咨询+数据+系统实施”一体化服务商发展定位，打造高效运营的事务处理中心和创新卓越的技术专家中心，培育核心人才、核心产品、核心能力，推进“常规业务持续做优、高端业务持续做强、海外业务持续做实、外部市场持续做大、运营水平持续提升”发展方略，实现“高端化、智能化、全球化”战略目标，全面支撑集团发展战略与人力资源管理数智化转型。

获奖企业风采

公司简介

中国石化于 2015 年启动人力资源共享建设，并于 2017 年 5 月成立中国石化集团共享服务有限公司，是中国石化集团下属全资子公司，国家级高新技术企业，下设东营、南京 2 个分公司，石化国旅 1 个子公司，同时设立淄博、濮阳、扬州、武汉 4 个区域服务部；受集团公司委托管理信息技术中心、人才发展（天津）公司。现有各类员工 5000 余人，为集团境内外企业和外部市场提供财务、人力资源、IT、党务、商旅等共享服务，是央企成立最早、业务线条最多的多职能一体化共享服务公司。





最佳人力资源共享服务中心用户体验奖

➤ 海尔集团



本案例荣获智享会
“2025 人力资源共享服务中心价值大奖”
用户体验奖

海尔集团 HRSSC 数字化转型与用户体验重塑

编辑整理：Phyllis Guo

海尔集团作为全球领先物联网生态企业，其人力资源共享服务中心（HRSSC）自 2008 年成立以来，始终坚持以“人的价值最大化”为核心理念，通过持续创新与数字化转型，构建了一套非线性、高体验、高效率的人力资源服务体系。依托“人力云”平台，实现了人力资源服务的全流程在线化与自动化，显著提升了运营效率与员工体验。目前海尔 HRSSC 以数据驱动和生态协同为导向，重塑人力资源服务价值与边界，成为行业数字化转型的领先实践者。

🗨️ 海尔集团 HRSSC 简介

◆ 人力资源架构

海尔集团突破了传统的 HR 三支柱模式，持续推进适应互联网、物联网时代的人力资源创新，颠覆传统的选育用留的企业人力资源管理模式，构建了以用户为中心的非线性人力资源体系。

HRSSC 作为人力资源架构中重要的一部分，坚持以创造用户最佳体验为根本导向，不仅提供基础人事服务，更致力于为不同业务单位提供定制化专业赋能。在此过程中，HRSSC 构建了覆盖全国 10 万余名员工的支持网络，人服比高达 1:7000+，展现出卓越的规模化运营与服务能力，持续为创客与业务单位提供高质量服务体验。

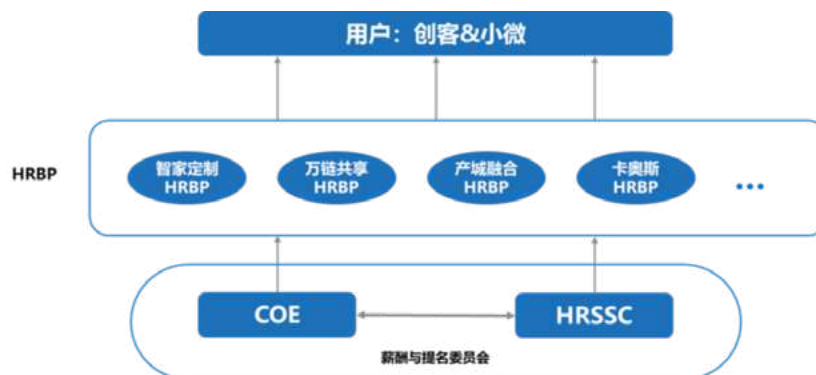


图 1 人力资源架构

◆ HRSSC 组织架构和人员架构

海尔 HRSSC 主要聚焦于**人事服务与薪酬支付**两大核心业务。在此基础上，团队分为两类关键角色：

用户经理（人事与薪酬方向）：依托数字化平台，监控运营业务办理流程、数据信息准确、服务体验优质；

数字化运营团队：打造人力数字化平台，实现流程 / 规则数字化、服务场景化、产品智能化、能力平台化，支持各类用户的差异化需求。

通过清晰的职责分工与协同机制，HRSSC 形成了从前端用户接触到后端技术支撑的完整服务闭环。

💬 员工体验关键举措

海尔 HRSSC 依托“人力云”平台实现人力资源服务的全面数字化运营，达成“**办看问享**”一体化最佳体验。该系统由员工数据中心、电子签章平台、RPA 及 SAP 数据库等底层技术平台共同支撑，为不同用户提供高效、安全的服务。助力 HRSSC 达成了员工 HR 事务办理、查询、咨询、分享等全流程自助办，从人找服务的“3 个 0”体验到更精准、更贴心、更温暖的猜你需要服务体验。

◆ 人力云系统平台

- **人力云（移动端）**：面向管理者、HR 和员工，提供 7×24 小时在线服务，覆盖入转调离、五险一金、证明开具等 34 余类场景，支持全流程自助办理与审批，实现“**0 跑腿、0 签字、0 延误**”。基于人工智能技术，还可实现个性化推送与智能提醒。员工可实时评价各服务节点，并通过 HR 智能助手在线咨询。

0 签字：通过流程驱动、信息并联与电子签章技术，全面取消线下签字环节，确保流程高效与数据安全。

0 延误：提供 7×24 小时不间断服务，打破时空限制，实现业务即时办理。

0 跑腿：依托人力云平台，员工可随时随地在线自助办理各项业务，实现“需求即时响应、服务触手可及”的智能化服务体验。

- **人力云（PC 端）**：主要服务于 HR 与人力共享用户经理，具备以下核心模块：

业务工单：集中处理入职审核、档案管理、五险一金等后端业务，实现一站式运营。

差异化配置：支持流程、权限及页面文案的灵活配置，适配各业务单位个性化需求。

可视化数据大屏：实时监控订单状态、风险预警与业务数据，辅助诊断与决策。

用户声音报表：集成前端满意度反馈，助力数字化经理与 HR 进行闭环管理。

- **底层技术平台**

员工数据中心：统一负责数据管理及授权，保障数据一致性、准确性与安全。

电签平台：基于微服务架构，提供人脸识别与电子签章功能，提升合同类业务效率。

RPA 运营平台：引入 RPA 机器人，自动化处理薪酬核算、数据校验与支付等重复性高业务，提升运营效率。

SAP 数据库：作为核心人事管理系统，负责组织与人事架构搭建、员工信息管理及薪资核算。

◆ 服务“3 个 0”体验

紧紧围绕员工体验这一核心要点，海尔 HRSSC 借助一系列开创性举措落实 HR 业务的“3 个 0”体验——0 跑腿、0 签字、0 延误。

举措一：技术革新引领自助服务新风尚

在人力资源数字化转型的探索之路上，海尔 HRSSC 积极引入区块链、电子签章、CA 认证、RPA、OCR 等前沿技术，全方位提升系统的智能化水平，应用于入离职、证明开具等高频场景，年服务 6 万+ 人次，效率平均提升 60%。以证明开具为例，员工可通过人力云一键选择、预览并电子签章所需证明，文件自动发送至个人邮箱，并支持二维码防伪验证，实现“秒开、秒打、秒用”，显著提升效率与满意度。

举措二：“政企直连”开启服务新模式

海尔 HRSSC 在全国范围内率先开创“政企直连”模式，为政企交互方式的创新树立了行业标杆。目前已打通与社保、医保、公积金、税务等政府部门的数据通道，实现高效信息化的社保办理服务，彻底颠覆了传统政企分离、员工跑腿的线性服务模式。以社保办理业务为例，借助人力云系统，企业与社保中心实现数据互联互通。员工入职信息首次录入后即可多端共享，杜绝重复录入，大幅减少线下办理量，缩短业务周期，提升服务效率。五险一金业务办理效率提升 10 倍，年节省 1.8 万小时。

举措三：流程数字化升级

海尔 HRSSC 对共享业务进行了全面梳理与深度优化，对 34 大场景、69 项流程实施数字化升级策略，构建线上服务大厅。以入职流程为例，通过 OCR 自动填表、公安系统人脸核验、电子合同签署、体检结果自动传输及权限并联开通等功能，实现全流程在线办理与可视化追踪。这一方案大大缩短了员工入职办理周期，权限开通及时率达 100%，成为集团数字化转型的标杆实践。通过将员工体验痛点转化为数字化触点，真正实现了“让数据多跑路，让员工零跑腿”的服务革新。

◆ 服务更贴心、更精准、更温暖

为适应新生代员工日益攀升的服务体验，海尔 HRSSC 在“3 个 0”基础上进一步升级，致力于构建更贴心、更精准、更温暖的服务体系。

服务更贴心：构建千人千面的员工体验平台（人力云）。通过前中后台架构支持多业态差异化需求。前台统一 HR 服务入口并支持个性化功能定制。员工能够依据自身需求，灵活设置 logo、常用应用、功能排序等。中台以模块化和微服务实现不同业态的灵活组装与低成本运营。后台构建统一数据仓库，保障数据一致性与准确性。

服务更精准：依托大数据与 AI 智能，构建规则引擎与智能推荐系统，实时分析员工行为并匹配预设规则，实现从“人找功能”到“功能找人”的转变。例如，当员工婚姻状态变更时，系统自动推送婚假流程指引。目前已覆盖 13 个场景 82 项任务，员工使用系统的满意度提升至 99.1%，有效赋能人力资源数字化转型。

服务更温暖：引入 AI 智能客服，整合服务手册与政策资料，具备强大语义识别与精准应答能力，实现 7×24 小时在线支持，年服务 2 万+ 人次，员工满意度达 98%。该系统显著提升了响应效率与服务体验，实现了高效、智能与人性化的服务目标。

◆ 关键数据变化：全方位洞察，持续优化用户体验

海尔 HRSSC 高度重视员工反馈与满意度。基于用户体验闭环体系，能够及时捕捉员工的需求变化与痛点问题并迅速做出响应与改进措施，使得员工满意度得以稳定维持在 99% 以上。

◆ 海尔集团 HRSSC 内部运营模式

海尔 HRSSC 通过 SLA 协议为 2000 余个业务单位（员工/HR/管理者）提供人事服务与薪酬支付两大核心服务。用户经理作为第一责任人，全程跟踪服务请求，协同数字化经理与 IT 团队实现端到端的闭环运营。该模式由三大体系共同支撑：服务流程管理体系、三级质量管理体系及用户体验闭环体系。

◆ 服务流程管理体系

HRSSC 对全部业务流程与操作指南进行了系统化梳理与数字化管理。

对员工：人力云平台提供全流程节点查询与实时交互功能，支持业务进度可视化，员工可实时查看当前节点、后续步骤、办理要求及责任人，接收状态变更提醒，并对超时节点发起催办或实时沟通，让员工从被动等待到主动推进。员工还可对每项节点服务进行满意度评价，实现服务品质闭环管理。平台采用情景化导航和在线服务手册，覆盖入职、离职、证明开具、职称评定等核心业务流程，提升服务透明度与操作便捷性。

对人力共享内部：内部运营方面，编制《人力共享业务手册》，明确业务流程、时间节点与交付标准，建立统一操作规范，通过标准化与流程化梳理，提升工作准确性与执行一致性，保障整体服务质效。

◆ 三级质量管理体系

为确保服务质量，通过自查、互查与抽查机制，持续优化业务流程，确保合规、及时、高效，实现3个0体验目标。

合规：严格执行业务标准，确保0差错。

及时：全面落实闭环机制，确保0延误。

高效：推进业务数字化，力争0剩余可数字化替代节点。

◆ 用户体验闭环体系

建立多渠道反馈与共创机制，推动平台持续迭代：



图2 三级质量管理体系



图3 用户满意度 360 评价体系

即时反馈：在各服务场景嵌入评价功能，实现问题实时反馈与快速响应，提升解决效率。

定期调研：通过月度、季度、半年度、年度问卷调研，收集员工及业务单位的建议，分类梳理后纳入迭代规划，确保用户需求全覆盖。

便捷交互：设立专属线上应用，支持员工随时反馈与一对一沟通，确保问题及时解决。

闭环机制：实行“责任到人、100%答复、标准回复、定期回访”制度，通过一票到底、责任到人与定期巡检实现持续改进。

员工参与度与满意度表现显著：员工线上业务评价参与率超94%，五星好评率达99.1%；HR参与率超91%，五星好评率98.9%。2025年度调研显示，用户端满意度97.10%，关键用户端达98.9%。

◆ 核心衡量指标

HRSSC 通过以下关键指标持续监控运营质量：

响应速度：服务与系统响应速度均设时限，超时数据按月公示并推动改进。

用户体验：用户办事满意度分为员工五星好评 / 总评价和 HR 五星好评 / 总评价。

运营效率：包括订单完成及时率、系统 Bug 闭环率（要求新功能上线一个月内无变更，Bug 当日解决）。

数据安全：监控数据准确性（如关键信息传输异常）与安全性（敏感信息加密无泄漏）。

◆ 数据治理与数据运用

海尔集团构建了以员工为索引的数据中心，统一管理 10 万余名员工的全生命周期数据，为公司人力资源管理提供坚实的数据基础。

● 数据治理方面

在数据治理方面，系统梳理员工职场全量数据，依据个人、社会及企业等 6 类属性，细化至 12 类信息共 420 个字段，实现结构化存储与统筹管理，确保数据安全与使用便捷性。数据安全保障体系覆盖技术、管理与执行三个层面：

技术层面实施全链路加密与隐私保护，严格按岗位最小授权分配访问权限，定期清理无关账户，并建立数据溯源、定时备份与异常行为监控机制。

管理层面制定分级分类的数据安全管理策略，通过钓鱼邮件模拟测试等方式提升员工安全意识，持续优化数据治理与风险防控能力。

执行层面严格执行权限审批与数据清理流程，定期清除过期数据，建立应急响应机制，实现数据 0 泄露。

● 数据运用方面：

通过统一接口实现数据可调用、可留痕、可回传，在保障合规的前提下充分挖掘数据价值，推进三类可视化应用：

数据可视化：集成全流程数据形成以员工个体为索引的精准画像，通过分类与标签化管理生成以标签为索引的自定义报表，支持分析决策。

管理可视化：借助运营红绿灯和规则预警机制辅助管理者自主决策，避免 HR 工作差错，并通过推送 HR 样板激发团队自驱力。

接口可视化：为各业务单位提供统一、清晰的数据接口，支撑个性化应用开发，提升数据使用效率与规范性。



🗨️ 海尔集团 HRSSC 员工发展路径

◆ “火焰模型” 岗位胜任力框架

海尔 HRSSC 构建了系统化的员工发展体系，以“火焰模型”为核心胜任力框架，涵盖外显成果、能力行为、自驱力及价值底线四个维度，推动员工从线性成长转向非线性自主迭代。该模型强调思维力、领悟力、创新力、影响力、抗压力与自驱力等关键行为特质，并恪守诚信、同心同德等企业底线，实现员工与组织共创增值。

在能力培育方面，HRSSC 采取多元培养机制，包括线下集中训练（课堂学习、工作坊、场景演练）、线上个性化学习（基于需求的智能学习方案）、交互式学习分享（组队学习、竞赛激励）、企业参访、行业会议参与，以及导师制、轮岗制与专业认证等途径，全面提升员工专业与数字化能力。



图 4 火焰模型

维度	描述
外显的果	专业技术创新成果 相关业务单位内样板 模式创新等
能力&行为展现	思维力：逻辑清晰，洞察本质，能够系统化分析与解决问题 领悟力：快速理解核心要点，准确把握关键信息 创新力：知行合一，将想法高效转化为可执行的方案并快速落地 影响力：善于沟通协作，整合资源，推动目标达成 抗压力：坚韧不拔，乐观积极，始终保持对目标的专注与信念
自驱力	专注、专心 自以为非 独当一面
底线	诚实有信 与企业同心同德

图 5 岗位胜任力

◆ 人才培养措施

职业发展实行双通道机制：管理通道为具备潜力的员工提供从基层到高管的晋升路径，培养综合管理能力；专业通道支持技术型人才由助理向专家深度发展，专注业务单元的专业深耕。

人才发展项目：聚焦于高潜质的人员，通过多形式训练储备战略人才。

- **人才盘点：**基于“意愿-能力-潜力”三维评估，精准识别人才状态，制定针对性提升计划，加速人才成长与竞争力构建。

“意愿”聚焦过去和现在，考察员工动机、信心与承诺，明确其是否愿意投身工作；“能力”同样着眼过去与现在，衡量知识、技能与经验，确定员工能否胜任；“潜力”则着重未来，依据个性特质、认知能力与职业动机，预判员工发展潜力。



- **个人专属学习地图：**个人专属学习地图结合职业阶段与个人能力，设计初、中、高阶课程体系：初阶（P1/P2）强化职业素养、数字化与专业知识；中阶（P3及以上）深入实战与创新，培养人力资源专家或业务伙伴；高阶侧重组织能力建设，培养未来领导者。

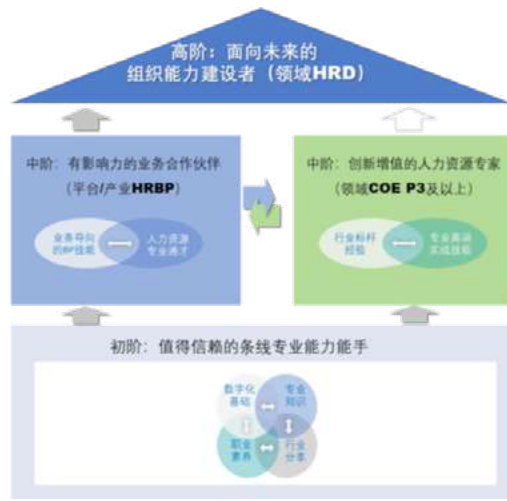


图6 个人专属学习地图

- **人力大讲堂：**邀请内外部专家，分享行业前沿与实战经验，推动知识沉淀与最佳实践复制。
- **共享共创资源库：**构建一站式知识赋能平台，整合行业报告、认证资料与企业案例，面向全员开放，促进知识获取与创新启发。

通过上述机制，HRSSC 实现了人才精准识别、能力高效赋能与知识生态共建，打造具有创新活力与战略视野的专业队伍，为集团持续创新与发展提供坚实人才支撑。

🗨️ 海尔集团 HRSSC 的业务影响力

◆ 助力企业降本提效与数字化转型

通过人力云平台，人均服务人数提升 7 倍，年节约成本约 2200 万元，员工满意度超过 99%。同时，通过系统搭建与打通，实现了 95% 人事业务节点的自动化服务与 93% 薪酬核算业务的自动化处理，加速了集团的数字化转型。

◆ 推动组织转型与提升组织能力

海尔 HRSSC 通过数字化转型和模式创新，实现了从传统人事管理向高效、智能的人力资源共享服务的战略转型。员工从基础人事服务角色转型为数字化复合型人才，实现了能力多元化与价值最大化。

◆ 打造政企协同新模式

“政企直连”模块创新性地重构了政企协作机制，通过数据共享、流程互通与实时协同，建立起基于信任与高效互动的新型政企合作关系。企业可及时精准获取政策信息与支持，简化业务流程，降低运营成本与合规风险；政府则借助与企业的高效协同，提升了公共服务效率与数字化治理水平，最终达成政企双向赋能与合作共赢。

🗨️ 结语

海尔 HRSSC 通过数字化转型与卓越运营实践，重新定义了人力资源服务的价值与边界。其以用户体验为核心、以数据驱动为基础、以生态协同为方向的创新模式，不仅提升了内部运营效率与员工满意度，更为行业提供了可借鉴的标杆案例。在数字化浪潮中，海尔 HRSSC 将持续探索人力资源服务的未来路径。

➤ 获奖企业风采

Haier

公司简介

海尔集团创立于 1984 年，是全球领先的美好生活和数字化转型解决方案服务商，致力于“以无界生态共创无限可能”，与全球用户共创美好生活的无限可能，与生态伙伴共创产业发展的无限可能。

海尔集团作为实体经济的代表，持续聚焦实业，始终以用户为中心，坚持原创科技，布局智慧住居生态、大健康产业生态和数字经济产业生态三大赛道，在全球设立了 10 大研发中心、71 个研究院、35 个工业园、163 个制造中心和 23 万个销售网络。2024 年，海尔集团全球收入为 4016 亿元，同比增长 8%，全球利润总额为 302 亿元，同比增长 13%，全球员工数超过 13 万名。海尔连续 7 年作为全球唯一物联网生态品牌蝉联“凯度 BrandZ 最具价值全球品牌 100 强”，连续 9 年入选“谷歌 & 凯度 BrandZ 中国全球化品牌”十强，连续 16 年稳居“欧睿国际全球大型家电品牌零售量”第一名，连续 21 年入选世界品牌实验室“世界品牌 500 强”。

海尔集团旗下有海尔智家、雷神科技、海尔生物、盈康生命、上海莱士、新时达、汽车之家、众森控股等 8 家上市公司，海尔智家位列《财富》世界 500 强和《财富》全球最受赞赏公司。我们拥有海尔、卡萨帝、Leader、GE Appliances、Fisher & Paykel、AQUA、Candy 等全球化高端品牌和全球首个智慧家庭场景品牌三翼鸟，构建了全球领先的大健康产业生态盈康一生和工业互联网平台卡奥斯 COSMOPlat。

我们相信：当更多界限被打破，更多有价值的关系被建立，更多的共创才会发生，世界的未来将因此充满无限精彩的可能。





关于人力资源智享会

人力资源智享会（HREC）是高端、专业、广具影响力的，面向中国人力资源领域专业人士提供会员制服务的企业。我们致力于成为 HR 团队的学习伙伴，赋能 HR 的日常工作，支持 HR 的职业发展。

截止至 2025 年 6 月 30 日：

- 智享会付费会员企业超过 **4500** 家
- 遍布 **20** 个行业门类和超过 **81** 个行业大类
- 其中本土领先企业约占 **52%**，外资企业约占 **48%**
- 已经进入中国的世界 **500** 强和全球 **2000** 强企业，超过 **90%** 的企业正在享受智享会的各项服务
- 注册会员代表中，人力资源总监及以上级别占 **26.5%**，人力资源经理级别占 **47.1%**
- 人力资源智享会（HREC）每年举办近 **200** 场会员专享活动，包括：
 - ✓ **2** 场大型展览
 - ✓ **5** 场高峰论坛
 - ✓ **10+** 场大型主题年会
 - ✓ **40+** 场空中课堂和网络会议
 - ✓ 近 **20** 场标杆企业实地探访活动
 - ✓ **50+** 场人力资源专业培训与线上训练营
- 人力资源价值大奖以及人力资源供应商价值大奖
- 人力资源智享会（HREC）旗下双月刊《HR Value》会员通讯内参，读者人数超 **4** 万名
- 人力资源智享会（HREC）每年出版超过 **12** 份研究报告
- 人力资源智享会（HREC）每年邀约、采访并撰写超过 **200** 个企业实践案例
- 人力资源智享会（HREC）旗下“HR 年度采购指南（TPG 红宝书）——智享会人力资源供应商价值大奖分类榜单”集合了市场上兼具知名度和美誉度的近 **200** 家人力资源服务商帮助人力资源从业者在采购服务时，节省时间，降低风险



关于 51 社保

众合云科旗下 51 社保® 是技术驱动的人力资源专业雇主服务商，以 101HR SaaS 和智能社保 SaaS 为基础，采用超大规模 SSC 架构，构建覆盖全国城市的直营网络，为企业提供一站式数字化人力资源互联网共享服务，帮助企业聚焦核心主业、提升管理效益、实现专业合规、优化雇员体验。

51 社保® 为企业提供专业雇主服务和智能社保 SaaS 两大核心产品。

51 社保® 专业雇主服务是面向多行业、多场景，采用超大规模 SSC 架构，涵盖雇员全雇佣关系生命周期的专业外包一体化解决方案。依托多年专业 Know-how 积累，51 社保灵活支持岗位外包、流程外包、业务外包等行业方案，并以规模化运营效率，帮助企业聚焦主业，带来更便捷好用的 SaaS 数字化体验和超越传统的快速高效增长。

51 社保® 智能社保 SaaS 是一款面向企业标准雇佣场景，适配所有规模、所有行业企业的社保公积金数字化管理和服务自动化 SaaS 应用，基于“主动式响应”服务设计并依托线上化服务流，科技驱动，实现人力资源专业服务能力全面共享，为企业提供合规、高效、体验更好的社保数字化服务。

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，众合云科集团及旗下 51 社保为 14,000+ 企业客户提供高品质高效率的专业人力资源服务。



2025 | 智享会

人力资源共享服务中心 价值大奖获奖案例集

2025 HREC HR Shared Services Center Value Awards
Winning Cases Collection



敬请关注
智享会订阅号



敬请关注
智享会视频号



联系我们: HREC / Marketing

地址: 上海市普陀区铜川路 699 弄 2 号中海中心 A 座 1605-1607 室 电话: +86 21 31065698

邮箱地址: marketing@hrecchina.org 网站: www.hrecchina.org