

2026

AI 赋能人力共享 智能驱动体验升级

Powered HR Sharing,
Intelligently-Driven
Experience Enhancement

THE 8TH CHINA HUMAN RESOURCE SHARED SERVICES CENTER SURVEY REPORT

第八届人力资源共享服务中心调研报告

调研主办方



© 版权声明 本调研报告属智享会所有。未经双方书面许可，任何其他个人或组织均不得以任何形式将本调研报告的全部或部分内容转载、复制、编辑或发布用于其他任何场合。

© Copyright ownership belongs to HR Excellence Center. Reproduction in whole or part without prior written permission from HR Excellence Center is prohibited.

前言

Preface

当前，我们正处在一个充满挑战与机遇并存的宏观环境中。一方面，经济增速放缓、市场竞争加剧，使“提效降本”成为企业生存与发展的刚性诉求；另一方面，随着新生代员工逐渐成为职场主力，其对工作体验、服务响应与人文关怀的期待不断提升，“员工体验”已成为企业吸引与保留人才的关键竞争力。在这双重压力的驱动下，企业人力资源管理模式正面临前所未有的转型挑战。

与此同时，人工智能（AI）技术迎来爆发式发展，其应用场景不断拓宽、技术门槛持续降低，正以前所未有的速度与深度切入人力资源管理的核心环节。作为企业人力资源数字化转型的“枢纽”——人力资源共享服务中心（HRSSC），自然成为AI落地的前沿阵地与价值高地。AI不仅为HRSSC带来了流程自动化、服务智能化的可能，更在推动其从“事务处理中心”向“员工体验中心”与“智慧决策引擎”跃迁。

在此背景下，企业如何理性看待AI技术？如何将其与HRSSC建设有机结合？又如何通过AI真正提升员工体验、实现组织与个人的双赢？——这些都成为当下人力资源管理者必须直面并系统思考的核心命题。

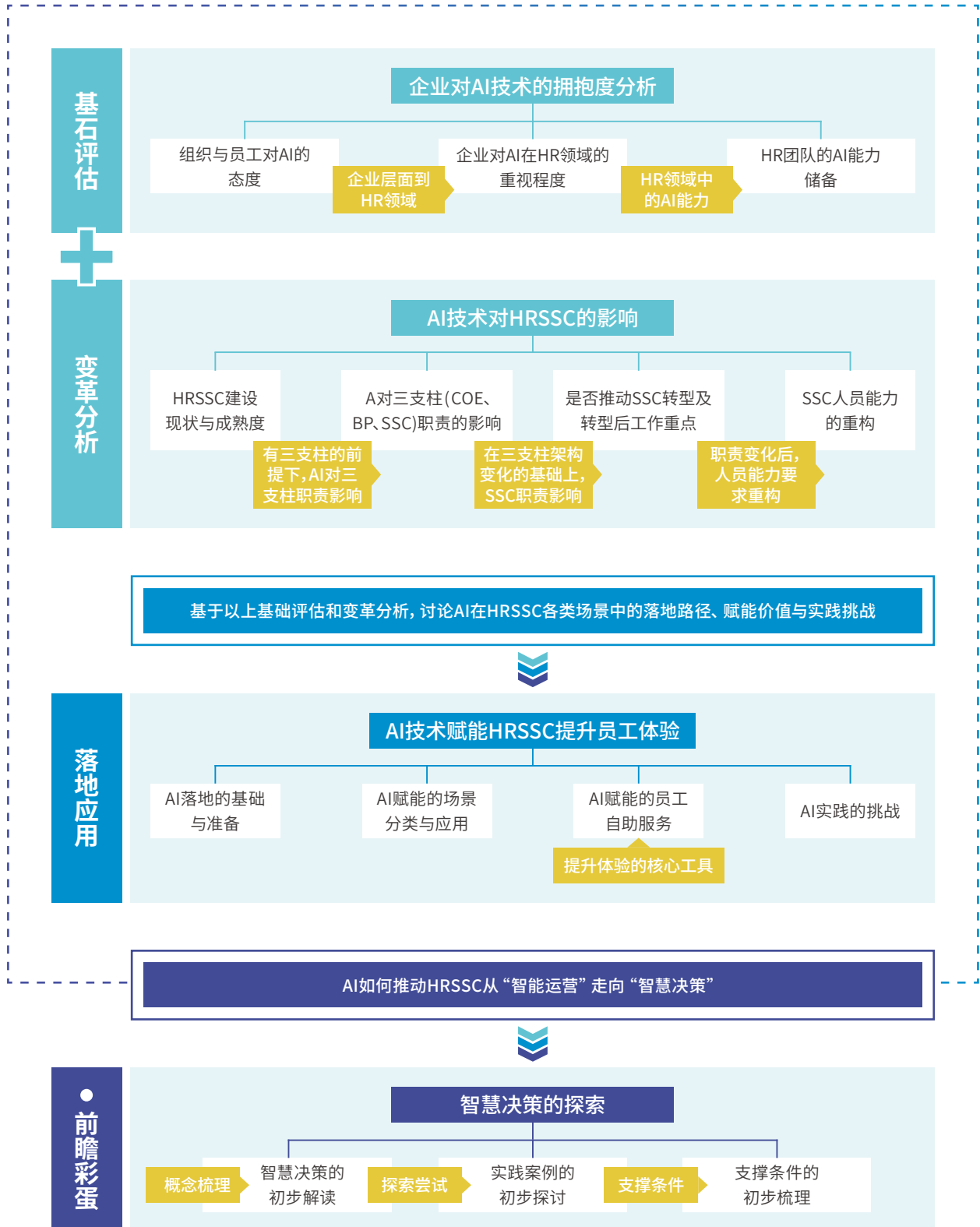
基于上述现实关切，本报告围绕“AI技术、HRSSC、员工体验”三大关键词展开系统调研与分析，旨在：

- ▶ 客观呈现企业对 AI 技术的拥抱程度与认知现状 ● ● ●
- ▶ 深入剖析 AI 对 HRSSC 组织架构、职责定位与人员能力带来的影响 ● ● ●
- ▶ 系统梳理 AI 在 HRSSC 各类场景中的落地路径、赋能价值与实践挑战 ● ● ●
- ▶ 前瞻探索 AI 如何推动 HRSSC 从“智能运营”走向“智慧决策” ● ● ●

我们希望通过数据洞察、案例拆解与专家观点，为企业人力资源管理者、HRSSC从业者及数字化转型负责人提供一份兼具前瞻性与实操性的参考指南。无论您正处在AI探索的起步阶段，还是已进入深度整合的攻坚时期，本报告都将助您厘清思路、识别关键、找到属于您组织的AI赋能之路。

阅读指南

每一章均以《本章精粹与总结》开篇，直接呈现该章节的核心数据发现、关键挑战与解决方案，助您快速掌握重点。



1

企业对AI的拥抱度

企业对AI技术普遍展现出高度的热情。然而，这份积极态度尚未同步转化为在HR领域的深度认知，也未能有效沉淀为HR团队扎实的实战能力。三者之间存在明显的传导断层。



本章精粹与总结

数据发现

企业对 AI 技术的拥抱态度

- ▶ 企业对AI技术的态度正从“谨慎观望”转向“积极拥抱”，员工认可度（58.04%）也同步提升。尽管存在因年龄与不同岗位等因素带来的接受度差异，企业正通过降低使用门槛、定制化培训等策略，系统性地推动AI从战略共识走向全员实践。
- ▶ 企业对AI在人力资源领域的重视程度正**稳步提升**。“非常重视”和“比较重视”比例达到48.21%。

HR 团队 AI 技术的能力储备

- ▶ HR团队的AI能力建设正从普及认知（50.89%）向常规应用（39.29%）发展，**但深度整合（5.36%）能力仍需突破**。当前企业的赋能方式以**培训学习**（内部培训68.42%）为主，若要实现能力从“知道”到“用到”的跨越，需将AI技能的具备与激励（13.16%）、晋升（7.89%）等制度更紧密地结合。

当前，企业在拥抱AI技术时，普遍面临认知、能力与成效之间的断层：多数组织对AI的认知仍停留在表层，HR团队的实战应用尚处初级阶段，员工接受度也参差不齐。这些问题相互交织，导致对AI的热情难以转化为扎实的成效。

我们可以从以下两个关键角度切入，来应对企业AI应用“热情高、落地难”的普遍困境：

企业整体层面

如何将认知层面的热情与重视，切实转化为可衡量、可推广的实战能力与应用成效？



员工部门自身层面

如何完成自我赋能与角色升级，从传统的支持职能，转型为牵引组织智能化转型的核心驱动者？



下文将围绕这两个角度展开分析。对于认知尚处模糊或不知如何提升全员应用水平的企业——无论是基础薄弱型、文化强势型还是数字化成熟型企业——我们结合具体实践，拆解其行动路径，提炼出可供借鉴的核心思路。

● 解决方案总结

不同基础企业的 AI 全员推动实施步骤

▶ 基础薄弱型企业

核心思路: 先解决“敢用、会用基础工具”，再逐步深化

1 搭建轻量化学习社群

- ▶ 成立跨部门AI兴趣小组, 指定1-2名AI基础较好的员工担任“社群主理人”, 负责日常工具分享、问题解答;
- ▶ 明确社群规则: 每周分享1个简易AI工具(如AI考勤核算、简历初筛工具), 每月开展1次线下实操交流。

2 设计低门槛参与任务

- ▶ 发布“AI小挑战”(如用AI工具生成1份活动方案、优化1个工作流程), 完成任务即可获得小额激励(如积分、礼品);
- ▶ 鼓励员工分享实操成果, 形成“正向反馈循环”, 降低对AI的陌生感和恐惧感。

3 逐步扩大覆盖范围

- ▶ 邀请社群核心成员向部门内其他员工分享经验, 将社群模式复制到各部门;
- ▶ 结合业务场景, 筛选3-5个高频事务性工作(如报表统计、合同审核), 推广对应的AI工具, 让员工感受到“AI能减负”。

▶ 文化强势型企业

核心思路: 以文化为载体, 让 AI 成为全员共识和行动自觉

1 将AI纳入战略与文化宣导

- ▶ 高层在年度战略会议中明确“AI转型”目标, 将其与企业发展愿景绑定;
- ▶ 制作AI文化物料(如海报、短视频、内部手册), 强调“AI不是替代人, 而是赋能人”, 消除员工替代焦虑。

2 推动管理层以身作则

- ▶ 要求部门负责人带头使用AI工具, 并在部门会议中分享应用案例(如用AI数据分析优化招聘策略);
- ▶ 将“AI应用推广”纳入管理层KPI, 倒逼核心团队主动推动。

3 建立全员参与机制

- ▶ 开展“AI创新提案”活动, 鼓励员工提出AI在本职工作中的应用场景, 优秀提案给予资金或资源支持落地;
- ▶ 定期举办“AI成果展”, 展示各部门AI应用成效, 强化全员对AI价值的认知。

▶ 数字化成熟型企业

核心思路: 以认证为抓手, 培养专业 AI 应用人才, 实现深度赋能

设计分层 认证体系

- ▶ 基础级: 掌握通用AI工具(如文案生成、数据可视化工具), 适用于全体员工;
- ▶ 进阶级: 掌握岗位专属AI工具(如HR的AI人才测评工具、运营的AI用户画像工具), 适用于核心岗位员工;
- ▶ 专家级: 具备AI工具二次开发、复杂场景应用能力, 适用于技术岗或种子选手。

配套培训与 激励机制

- ▶ 针对不同认证等级, 开发标准化培训课程(线上理论+线下实操), 邀请内部技术专家或外部讲师授课;
- ▶ 认证通过者可享受晋升优先、薪资上浮、专项奖金等激励, 提升员工参与积极性。

以点带面 扩散成果

- ▶ 选拔认证通过的“AI专家”组建内部赋能团队, 向其他员工提供一对一指导;
- ▶ 将认证要求与岗位任职资格绑定, 逐步推动核心岗位全员达到进阶级以上认证水平。

然而, 无论企业处于哪一发展阶段、采取何种推进策略, 在AI全员落地的过程中, 普遍面临一个共性问题——**老员工和非技术岗位员工对AI接受度偏低**。这一问题若得不到有效解决, 将直接影响AI技术的全面渗透与深度整合。为此, 我们进一步提出以“工具为基础、能力为支撑、文化为牵引”的系统性应对策略, 助力企业弥合内部接受度鸿沟, 实现从“部分人会用”到“全员善用”的进阶。

● 工具层面, 注重低门槛与场景化设计

以易用性为核心优化AI工具, 嵌入高频业务场景(如智能查询、流程助手), 降低操作复杂度, 使员工无需额外学习即可自然使用, 从技术设计上消除使用障碍。

● 能力层面, 实施差异化与实战化赋能

针对不同群体设置分层培训体系: 为老员工提供步骤清晰、弱化理论的实操指导; 为非技术岗位开发结合其工作内容的场景化案例培训, 帮助其在“做中学”中建立认知、掌握技能。

● 文化层面, 构建激励性与包容性氛围

通过轻量化即时奖励、内部认证与“AI先锋”榜样带动, 塑造“敢于尝试、乐于分享”的组织氛围, 同时强调“AI是增强人而非取代人”的价值导向, 从根本上缓解员工的抵触与焦虑。

区别于全员通用机制, 专属于HR团队的三大赋能方向

体系化的实战赋能

摒弃零散培训, 通过为期数月的**实战工作坊**, 为HR团队建立从概念扫盲、工具实操到场景落地的完整学习路径。

嵌入工作的激励设计

将AI应用成果与**企业文化积分**等现有激励体系挂钩, 让技能提升即时可见、可兑现, 形成正向反馈循环。

复合型人才梯队建设

有意识地选拔和培养“**懂HR+懂技术**”的复合型人才(如DHR), 并通过设立数字团队、内部轮岗等机制, 为HR部门的持续数字化变革储备核心力量。

AI对三支柱模型下 HRSSC的重塑

企业HRSSC的搭建率与成熟度在显著提升, AI技术正驱动其从成本导向的事务中心, 升级为数据驱动的价值创造型战略伙伴; 同时, AI重塑了三支柱的职责边界与协作模式, 并倒逼SSC人员向“技术应用与业务理解兼具”的复合型能力转型。



本章精粹与总结

数据发现

▶ HRSSC 的建设现状

- ▶ 企业HRSSC搭建率(76.79%)与成熟度(处于2.0-3.0阶段占比76.74%)在近期显著提升,可能源于外部压力与内部需求的双重驱动。

▶ AI 对三支柱架构和职责的影响

- ▶ **AI正重塑三支柱分工:** AI技术并未颠覆COE、HRBP、SSC这三支柱的核心定位,而是通过重塑职责边界与协作模式,推动整个HR体系从“职能分工”转向“智能协同”。
- ▶ **AI对HR三支柱的影响集中于基础HR岗位(82.93%),对COE(20.73%)和HRBP(18.29%)的战略角色冲击较小。** AI广泛替代标准化事务工作(80.49%)以释放人力;HRSSC岗位结构向精炼化与集成化重塑。
- ▶ **SSC职责战略性升级:** SSC的工作重点从单纯的事务处理,转向“AI赋能事务性工作与智能服务”(80.49%)、“支撑业务端智慧决策”(35.37%)以及承接COE与HRBP部分工作(32.93%),角色从后台支持升级为数据驱动的协同枢纽。

▶ SSC 人员能力的重构

- ▶ **SSC人员需掌握新能力以应对AI转型:** 企业要求聚焦于“学习AI技术能力和知识”(88.33%)、“提升创新思维”(65%)和“更理解业务流程和需求”(55%)。培养方式以“鼓励自我学习”(70.89%)和“AI专项做中学”(64.56%)为主。

数据表明, AI正在驱动一场从组织架构到人员能力的系统性重塑:它不仅将HRSSC的职责战略性升级为“数据驱动的协同枢纽”,更对人员的技能提出了全新要求——聚焦AI技术、创新思维与业务理解。

面对这一深刻变革, 我们亟待回答两个核心问题:

SSC如何具体实现从“事务处理者”到“数据驱动协同枢纽”的战略性升级?



AI时代下, HRSSC人员能力重构需要哪些具体维度、分级标准与可操作的培养路径?



以下内容将围绕这两个问题, 展开实施路径的系统阐述。

● 解决方案总结

SSC如何实现角色的战略性升级? ——从事务中心到智能枢纽

AI技术驱动SSC的价值创造活动实现了根本性跃迁,其角色通过以下三个维度实现了战略性拓展:

1 从“事务处理者” 升级为“数据中枢”

- ▶ **核心驱动力:** AI自动化了SSC绝大部分标准化、重复性事务工作(如查询、核算、审批),这不仅是为了“省人”,更是为了**将工作中产生的海量数据“解放”出来**。
- ▶ **角色蜕变:** SSC不再仅仅是数据的“入口”和“仓库”,而是转变为数据的“加工厂”和“洞察中心”。它开始主动分析数据,提供趋势预测(如离职风险、人才需求预警),从被动响应查询,升级为**主动为COE和HRBP输出数据洞察**,直接支撑战略规划与业务决策。

2 从“流程执行者” 升级为“运营中心”

- ▶ **核心驱动力:** 当AI工具成为业务流程的核心执行者时,对AI系统的维护、监控和优化本身就成了一项至关重要的新职能。
- ▶ **角色蜕变:** SSC的工作重心从“自己执行流程”转向“确保AI高效、准确地执行流程”。这包括监控AI运行状态、优化人机协同规则、处理AI无法应对的复杂异常个案,并开始承接部分初级专家工作(如政策解答、方案初稿设计),确保了整个HR服务链条的顺畅与智能。

3 从“后台支持” 升级为“协同枢纽”

- ▶ **核心驱动力:** SSC所提供的数据洞察和智能服务,成为了连接COE(战略层)与HRBP(执行层)的共同语言和协作基础。
- ▶ **角色蜕变:** 通过提供共用的数据视图和智能工具,**SSC打通了三支柱间的协作壁垒**。它使得COE的政策制定可以基于SSC提供的精准数据,HRBP的业务诊断可以获得SSC的量化分析支持。SSC因此从后台的支持单位,前进为推动三支柱从“分段协作”走向“深度协同”的关键枢纽。

总结而言, AI对三支柱的影响是“重塑”而非“颠覆”,其本质是**通过技术将SSC从成本中心重塑为价值中心**。SSC凭借其在数据和流程运营上的核心优势,利用AI实现了角色的三维度拓展,最终升级为驱动整个HR体系向“智能协同”迈进的**战略性的智能枢纽**。

AI时代HRSSC人员能力重构：维度、分级与培养路径总结

AI时代HRSSC人员所需的新能力并非单一维度的叠加，而是一个分层递进、并与“人机协同”这一新工作模式紧密耦合的系统。企业可以据此对团队进行诊断，并实施针对性的赋能。

核心能力维度与分级：一个从“操作”到“主导”的进阶模型

企业普遍要求SSC人员成为复合型人才，但其“复合”程度可根据职责深浅分为三个层级。

能力层级	核心角色定位	必备能力维度
基础应用层 (操作执行)	AI工具的使用者与 人机协同执行者	基础AI技术应用： 熟练使用智能客服、RPA等工具完成日常任务（如查询、审核）。 数据敏感度： 能识别AI输出异常或数据问题并及时上报。 业务流程理解： 熟悉自己负责的SSC业务流程与规则。
场景挖掘层 (优化整合)	业务与技术的“翻译官”与优化者	深度业务理解： 能梳理业务价值流，精准识别哪些流程、哪些HRBP的初级工作可被AI优化或承接。 数据洞察与分析： 能进行初步的数据分析，从数据中发现为题、挖掘价值。 流程优化能力： 能参与AI应用的测试与优化，调整规则以提升准确率。
深度开发层 (战略创新)	人机协同体系的设计师与建设者	系统/产品构建能力： 具备产品思维，能主导或深度参与AI工具的设计、开发与运营。 智能体搭建与训练： 能搭建简单智能体，或协助技术团队训练模型。 战略与规划能力： 具备顶层设计思维，能系统性规划SSC的AI转型路径。



如何培养：赋能路径



培养这些新能力，不能仅靠传统培训，必须采用“机制+实战”的组合拳。

● 针对“基础应用层”：低门槛实战渗透与即时激励

- ▶ **方法：**提供内部培训与在线学习资料，但关键是降低使用门槛。通过推广易用的AI工具和模板，让员工“无痛”上手。
- ▶ **激励：**设立轻量级即时激励（如“小型奖励”或者可兑换的文化积分），对积极使用并提出优化建议的员工给予快速反馈，营造“敢于尝试”的氛围。

● 针对“场景挖掘层”：项目式“干中学”与跨职能轮岗

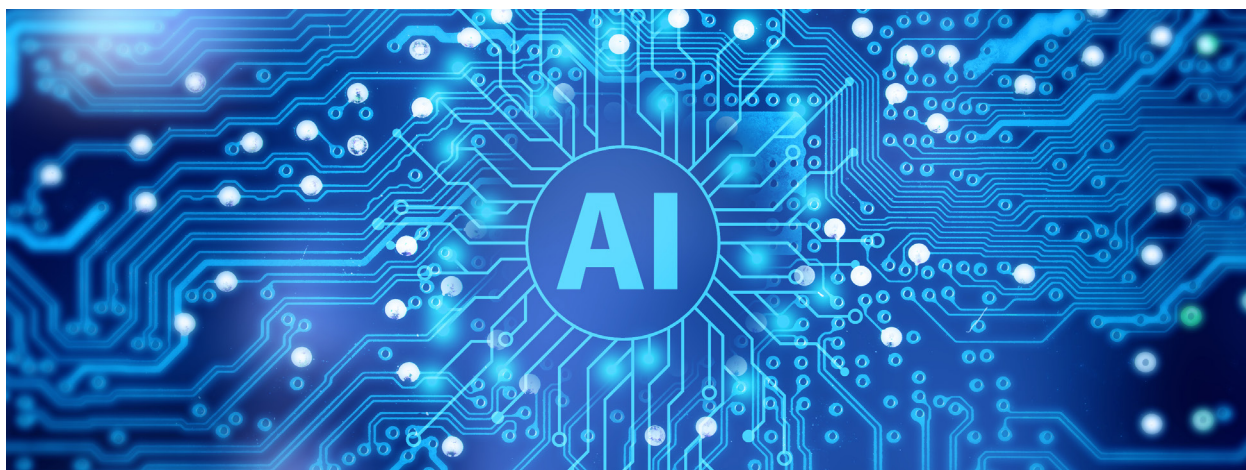
方法：这是培养“业务翻译官”的核心。

- ▶ **“干中学”项目：**让员工直接参与AI项目，在真实挑战中提升业务洞察与技术应用能力。
- ▶ **跨部门轮岗与协作：**建立与IT部门或供应商的联动学习机制。推行内部轮岗，让SSC人员接触业务、COE等部门，深度理解HR全流程。

● 针对“深度开发层”：专属通道与战略资源倾斜

方法：为顶尖人才开辟专属成长路径。

- ▶ **设立专属岗位与职业通道：**如设立“AI运营岗”、“智能体搭建岗”；或者为转型员工开放“数据分析岗”、“系统优化岗”的晋升通道。
- ▶ **产品经理负责制：**推行“产品经理制”，让骨干人员负责一个产品从需求到上线的全流程，系统性地培养其业务、技术与产品能力。
- ▶ **高层授权与资源支持：**给予他们参与战略规划的机会，并将其工作成果与晋升、薪酬等核心激励强挂钩。



3

AI赋能HRSSC提 升员工体验

AI技术已超越效率工具的角色，成为重塑员工体验的核心驱动力。企业正通过清晰的战略筹划与场景优先级选择，将AI深度嵌入从各个场景到智慧决策的HR服务全链条，致力于在实现“运营提效”的同时，完成“体验升级”的目标。



本章精粹与总结

● 数据发现

▶ HRSSC 引入 AI 的规划与落地准备

- ▶ 企业AI落地遵循清晰的业务逻辑，**普遍优先选择高频、标准化、低风险的事务性流程作为突破口**，以快速验证价值并为后续复杂场景的探索积累经验。

▶ AI 赋能场景分类与应用

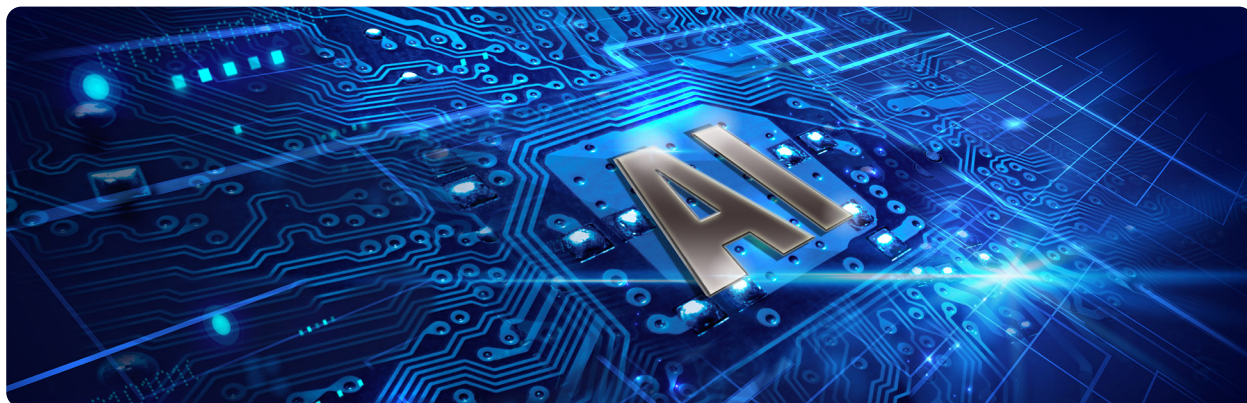
- ▶ AI的首要任务是充当“**效率先锋**”，通过智能客服等工具高效解答员工大量标准化疑问，从而将HR团队从重复性咨询中解放出来，聚焦于更高价值的工作。
- ▶ 员工在服务体验中的核心诉求是实现“**信息平权**”，即追求信息的极致透明与获取的极致便捷，这驱动企业将服务流程线上化、可视化作为建设重点。
- ▶ AI的赋能角色正实现从“**流程助手**”到“**决策参谋**”的关键跨越，其价值从优化员工服务体验，向上延伸至为管理层的战略决策提供数据洞察与前瞻性建议。

▶ AI 赋能员工自助服务

- ▶ **宣传不足 (53.16%) 与功能不了解 (59.49%)** 这两类问题，成为困扰企业使用员工自助服务的主要矛盾，可能源于系统设计复杂、缺乏培训和宣传及多平台操作繁琐等原因。

▶ AI 应用面临的挑战与应对

- ▶ 企业面临的首要技术挑战是“**初期建设成本高**” (61.45%) 和“**AI理解力不足/幻觉**” (59.04%)。而在体验层面，“**体验冰冷**” (51.81%) 成为最突出的痛点。



● 八大场景数据汇总

场景	提升体验方式 TOP3	AI 赋能点 TOP2	可参考案例
入转调离 88.24%	入职 <ul style="list-style-type: none"> ● 电子签签订劳动合同 (87.84%) ● 入职材料快速交付 (77.03%) ● 入职线上培训平台 (66.22%) 转岗 <ul style="list-style-type: none"> ● 审批流程和交接清单线上化 (73.97%) ● 线上化转岗申请与流程跟踪, 实时查看申请状态 (58.90%) ● 内部岗位市场平台, 员工可一站式浏览所有内部机会 (57.53%) 离职 <ul style="list-style-type: none"> ● 在线发起离职流程、在线审批 (93.15%) ● 电子签签订离职协议 (63.01%) ● 人事数据的自动匹配 (63.01%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自动化流程管理 (71.01%) ◆ Chatbot问答机器人 (55.07%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 平安金服 ◆ 神州数码 ◆ 新奥 ◆ 中国燃气 ◆ 专家洞察
招聘 69.41%	<ul style="list-style-type: none"> ● 在线面试管理工具, 支持候选人自主选择面试时间及方式 (71.19%) ● 招聘系统提高甄选效率、录用决策速度和规范性 (69.49%) ● 进度流程可视化 (66.10%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 面试安排与通知 (67.86%) ◆ AI聊天机器人 (60.71%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 绿城 ◆ 神州数码 ◆ 中国燃气 ◆ 专家洞察
人才发展 50.59%	<ul style="list-style-type: none"> ● 个性化学习推荐 (87.10%) ● 内部岗位机会推送 (58.06%) ● 职业发展数据看板(个人能力达标情况、培训进度、晋升概率等数据) (45.16%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 智能课程推送 (75.00%) ◆ 学习内容解读和精粹提炼 (55.56%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中国燃气 ◆ 专家洞察
薪税社保 47.06%	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬明细在线实时查 (77.14%) ● 电子工资单自动推送 (71.43%) ● 社保公积金明细可视化 (45.71%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 智能客服问答 (58.33%) ◆ 智能化算薪 (41.67%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 神州数码 ◆ 中国燃气

场景	提升体验方式 TOP3	AI 赋能点 TOP2	可参考案例
行政与 工时管理 44.71%	<ul style="list-style-type: none"> ● 电子签签署审批文件 (88.57%) ● 移动端/PC端办理各类员工证明 (60.00%) ● 临时性证明、审批文件的签订 (57.14%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 智能行政问答机器人 (67.65%) ◆ 智能排班优化 (44.12%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 平安金服 ◆ 神州数码 ◆ 中国燃气 ◆ 专家洞察
员工心声 44.71%	<ul style="list-style-type: none"> ● 设置员工线上平台, 定期收集员工诉求、分析并给予反馈 (71.88%) ● 设置线上员工心声论坛, 鼓励员工自由发表言论, 例如BBS平台 (59.38%) ● 反馈进度可视化 (50.00%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 智能问答客服 (70.59%) ◆ 流程进度可视化 (47.06%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 罗氏 ◆ 专家洞察
认可与激励 44.71%	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过提供数字化平台, 让员工可以在平台中自由点赞与鼓励 (73.53%) ● 通过数字化手段, 为员工定制个性化节假日贺卡, 表达专属认可与祝福 (47.06%) ● 运用数字化工具和技术平台划分员工群体, 针对不同群体提供差异化的认可奖励 (32.35%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用AI生成个性化节假日贺卡内容 (65.52%) ◆ 个性化奖励推荐 (41.38%) 	/
绩效 37.65%	<ul style="list-style-type: none"> ● 实时对人才进行反馈与考核 (51.85%) ● 员工绩效实时查看工具 (51.85%) ● 企业目标可视化拆解工具 (48.15%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 智能化绩效分析 (65.38%) ◆ 绩效目标设定 (65.38%) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 罗氏 ◆ 专家洞察

AI正通过聚焦高频、标准化场景, 驱动HRSSC从事务处理走向体验升级与智慧决策。然而, 数据清晰地揭示, 从“部署技术”到“兑现价值”, 企业仍面临多重挑战: 成本与技术瓶颈制约着启动与深化, 宣传不足与体验冰冷则阻碍着价值的最终传递。

在此背景下，企业要系统推进AI落地并确保其创造真实价值，必须依次回答三个核心问题：

如何做好前瞻性布局？	如何衡量投入的成效？	如何破解实践中的阻力？
成熟企业在AI落地前有哪些战略准备与路径选择，能为其他企业提供借鉴？	在场景陆续铺开，怎样建立科学的评估体系，以证明AI的应用价值并指引优化方向？	面对推广、技术与体验层面的具体挑战，有哪些已被验证的解决方案？

下文将首先围绕这三大问题，基于领先企业和专家的宝贵经验，**提炼出一套清晰的行动路径**。相关的具体企业实践与详细案例，将在后续对应章节中逐一展开呈现。

成熟企业AI应用落地前的准备

落地前的准备工作建议

- 1 明确技术路径与安全底线：**确立以自主可控为核心的技术策略，优先考虑自研或本地化部署的AI平台，确保核心数据和模型留在企业内部。在引入外部技术时，务必建立严格的安全与合规审查机制。
- 2 夯实数据基础与合规框架：**数据是AI的燃料。落地前需建立完善的数据治理体系，确保数据的质量、可用性，并在数据的全生命周期处理中严格遵守相关法律法规，特别是个人信息保护方面的要求。
- 3 前瞻布局人才与体系化赋能：**AI竞争本质是人才竞争。企业需提前进行数字化人才规划与储备，同时建立常态化的培训机制，通过课程、实践平台等方式，提升全员，特别是业务人员的AI应用与开发能力。
- 4 构建协同的组织与流程机制：**打破IT与业务部门的壁垒，建立“技术+业务”的双线协同运营模式。技术团队负责平台攻坚，业务团队则深度参与场景挖掘、知识沉淀与应用优化，确保AI解决方案紧贴业务实际。

选择落地优先级的关键考虑因素

- 1 价值与痛点导向：**优先选择那些业务价值高、员工反馈强烈的“痛点”场景。通常，高频、重复性高、标准化程度高的事务性工作（如政策咨询、流程查询）是理想的突破口。
- 2 数据基础成熟度：**评估场景的数据基础，优先选择那些历史数据积累充分、质量较高、且易于结构化的领域。良好的数据基础能显著降低模型训练难度，提高AI应用的准确性和成功率。

3 实施风险与可行性: 从实施风险低、见效快的场景入手,可以快速验证AI价值,建立内部信心,并为后续更复杂的项目积累宝贵经验。共享服务中心(SSC)等已有标准化流程的领域通常是低风险的试验田。

4 与战略契合度: 选择的场景最好能与公司的核心战略方向紧密联动。能够直接支撑业务决策或关键运营环节的AI应用,更容易获得资源支持并产生深远影响。

如何有效评估AI应用成效?

综合领先实践与专家观点,企业评估AI有效性可遵循以下多维框架,实现从“投入”到“价值”的闭环管理:

▶ 效率维度: 量化运营提升

1 广度与深度: 评估AI是否覆盖了入转调离、行政、招聘等多场景,以及在单一场景中是否实现了从“环节自动化”到“全链路智能化”的深度赋能。

2 核心指标: 重点关注**人工成本节约、流程处理时效提升、人服比(HR服务员工数量)**优化等可直接量化的运营数据。

▶ 体验维度: 衡量服务感受

1 员工体验: 以实现“一个入口、一次办结”为目标,通过操作步骤**简化率、问题一次性解决率及员工满意度(NPS/CSAT)**等指标,衡量AI对员工办事便捷性的提升。

2 HR体验: 通过调研释放的HR精力投入到人才发展、组织规划等高价值工作的时间占比,评估AI对HR团队专业价值与工作满意度的提升。

▶ 投资回报维度: 计算综合收益

1 建立严谨的ROI分析模型,既要核算直接人工成本节省,也需纳入误差降低、合规风险减少、员工流失率下降等间接收益,全面评估AI投入的商业价值。

▶ 优化循环: 建立持续改进机制

1 在关键AI应用(如智能客服)上建立专项监测机制,通过“五星好评”等实时反馈渠道,结合对话语料分析,形成“数据反馈-模型优化-体验提升”的持续迭代闭环。

如何解决AI实践过程中的挑战问题？

针对AI理解力不足、体验冰冷、价值验证三大关键挑战的解决方案汇总：

挑战问题	解决方案类别	具体措施
AI 理解力不足 (幻觉)	知识源头管控	确保AI的回答严格源于经过审核的权威信息(如制度、SOP)，从源头杜绝“随意发挥”。
	人机协同闭环	当AI无法处理或回答不准确时，无缝转接人工；并将人工处理后的新知识反馈给AI，实现模型持续优化。
	技术架构设计	例如“小模型+大模型”双层过滤，先将问题引导至精准的FAQ库，未命中再调用大模型，减少幻觉产生场景。
	透明度与信任建设	关键回答附带信息来源链接，并明确标注“由AI生成，仅供参考”，管理用户预期。
	场景化精度管理	对政策、薪酬等“硬要求”场景追求100%准确；对推荐、匹配等“软需求”场景则明确其概率性，降低用户绝对依赖。
体验冰冷	明确人机分工	AI处理标准化、重复性咨询，真人聚焦情感化、复杂性场景，确保人文关怀不缺失。
	软性KPI引导	在客服考核中加入“服务态度”、“情感反馈”等指标，引导并激励有温度的服务。
	线下互动补充	举办HR与员工的线下见面会等活动，增强真实连接，弥补线上交互的情感短板。
价值验证困难	坚持“赋能业务”第一性原理	所有AI项目的立项和检验标准，必须与 业务增长和效率提升 直接挂钩。
	“绑定业务+打造标杆”双路径	主动对接业务部门的AI需求，以协作伙伴身份深度参与，将HR的AI项目嵌入业务价值链条，依托业务场景争取资源与支持，同步实现HR AI项目的落地与价值兑现。
	建立多维评估体系	建立融合效率(人工成本节约、流程时效)、体验(员工满意度、NPS)与商业价值(误差降低、风险减少)的综合评估框架，全面量化AI贡献。

2026

AI 赋能人力共享 智能驱动体验升级

THE 8TH CHINA HUMAN RESOURCE SHARED SERVICES CENTER SURVEY REPORT

第八届人力资源共享服务中心调研报告

调研主办方



© 版权声明 本调研报告属智享会所有。未经双方书面许可，任何其他个人或组织均不得以任何形式将本调研报告的全部或部分内容转载、复制、编辑或发布使用于其他任何场合。

© Copyright ownership belongs to HR Excellence Center. Reproduction in whole or part without prior written permission from HR Excellence Center is prohibited.

