

2026

调研主办方

联合主办方



Compliance、Experience、Intelligence

Upgrading Digital Management of
Payroll and Statutory Benefits in 2026

合规|体验|智能 的协同演进

企业薪酬社保公积金 数字化管理升级之道

© 版权声明本调研报告属智享会 & 众合云科所有。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 & ZHONGHE GROUP. Reproduction in whole or part without prior written permission from HR Excellence Center & ZHONGHE GROUP is prohibited.

首席顾问 CHIEF ADVISOR



余清泉

众合云科
创始人兼 CEO

顾问团 ADVISOR GROUP



方流

众合云科
首席技术官



黄柏南

51 社保
总裁



董姝莹

震裕科技
薪酬福利经理



倪瑕

中企集团
SSC 总监



高妍

天阳宏业科技
股份有限公司
高级总监



徐倩楠

三二零集团
人力资源
高级总监



李志尧

上海电气
共享服务中心
总监



孔祥蕾

上海电气
客户经理

作者 AUTHOR



叶力溶 Lori.ye@hrecchina.org

叶力溶女士现任人力资源智享会 (HREC) 高级咨询顾问 (Senior Consultant, Research and Survey), 拥有超过五年的人力资源专业调研与咨询经验。主导了多份具有行业影响力的研究报告, 包括《员工健康福利管理调研报告》、《共享服务中心整体定位、工作重心与人才管理研究报告》、《教练技术赋能业务与组织发展研究报告》、《出海企业跨境招聘与雇佣管理》、《人力资源数字化转型与进阶研究》、《雇主品牌助力企业战略落地新思考》等, 其研究覆盖人力资源管理的多个核心模块。

目录

04 前言

07 报告研究框架

09 核心发现速览

12 薪酬社保公积金数字化管理：从实现情况到阶段画像

13 功能模块实现评估：现状、挑战与解决方案

- 15 薪酬计算：系统支持标准化场景但复杂规则配置能力不足
- 17 社保公积金缴纳：计算环节自动化率高但提交环节仍依赖人工
- 20 政策解读与咨询：更新机制依赖人工且智能化服务能力不足
- 22 合规管理与风险预警：关注维度全面但主动预警机制建设不足
- 25 数据分析与报表：历史数据查询普及但预测性分析能力缺失
- 26 员工自助服务：基础查询功能普及但使用率和满意度不高
- 29 AI 技术应用：关注度高但受限于场景覆盖、成本投入和准确性问题

32 供应商协作：从业务外包到战略协同的价值升级

- 32 业务办理模式：集中管控与选择性外包的组合策略
- 33 供应商选型：系统稳定性、跨区域覆盖与专业能力是三大核心
- 35 供应商协作中的核心挑战与突破路径

41 实践指南：基于企业画像的差异化路径

- 41 分阶段建设重点总览
- 42 1.0 服务接入期：从合规驱动到基础能力建立
- 43 2.0 管理优化期：从效率提升到体系化能力建设
- 45 3.0 服务成熟期：从智能应用到生态协同
- 47 跨阶段共性挑战与突破策略

48 结语：从数字化工具到战略性能力的跃迁

51 参调企业背景信息

53 附录：专家洞察与企业案例

前言

2026年

中国社保体系改革进入深化落地与智能监管全面推进的关键阶段。

根据人社部与新华社发布的2025 年度官方统计数据,截至 2025 年底,全国基本养老保险、失业、工伤保险参保人数分别达到10.76 亿人、2.49 亿人、3.05 亿人,三项社会保险基金累计结余10.2 万亿元。延迟退休相关改革平稳启动,个人养老金制度已从先行城市全面推广至全国;新就业形态人员职业伤害保障试点持续扩围,参保规模达2510 万人。与此同时,人社部加快推进社会保险业务“大管控”体系建设,推动监管从规则管控向模型管控、智能管控升级;税务部门统一征缴后,大数据比对与全流程监测机制日趋完善,企业社保合规压力显著提升。跨区域经营企业在政策差异、频繁更新、数据核对等方面仍面临突出挑战,传统人工管理模式难以适配新形势要求。

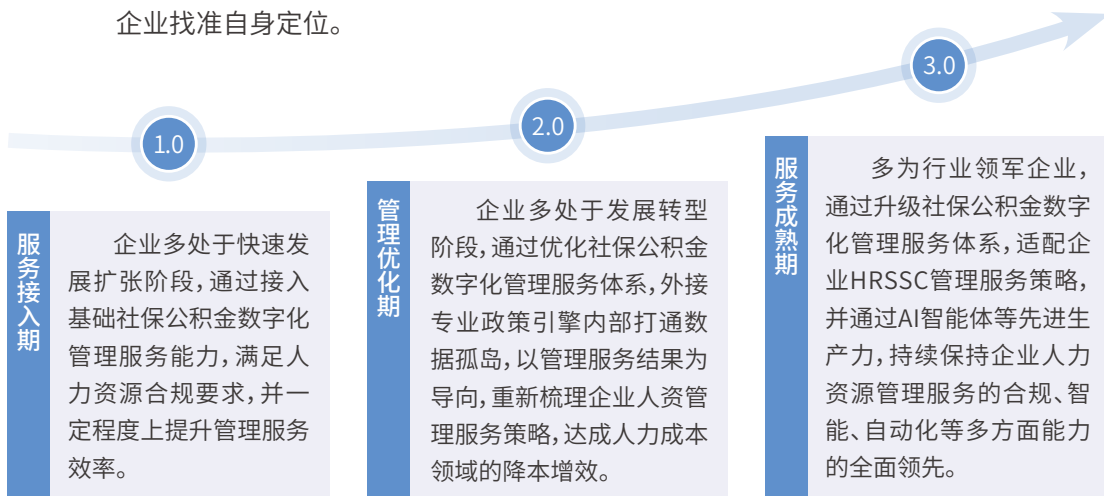
人力资源数字化同步迈入 AI 深度赋能新阶段。2025 年中国人力资源数字化市场规模稳步增长,HCM SaaS 等核心赛道保持稳健发展。AI 技术加速渗透 HR 全流程,在政策咨询、合规校验、数据核对、异常处理等环节广泛落地;RPA、NLP、OCR 等智能化工具已成为社保经办与企业社保管理的重要支撑,有效提升申报、核算、发放、稽核等环节效率。面向 2026 年,企业端对社保数字化、一体化、智能化的需求持续提升,以数据贯通、系统协同、AI 赋能为核心的社保管理升级,正成为大中型企业 HR 数字化的重点方向。



基于上述背景，本报告聚焦“薪酬社保公积金数字化管理”这一核心模块，试图回答三个关键问题：

123 企业薪酬社保公积金数字化建设处于什么阶段？

我们将企业发展划分为1.0服务接入期、2.0管理优化期、3.0服务成熟期三个阶段，分析不同阶段企业在系统建设、功能实现、AI应用、外包决策等方面的差异化特征，帮助企业找准自身定位。



123 各功能模块的建设现状如何、存在哪些痛点、如何破解？

我们逐一剖析薪酬计算、社保缴纳、政策解读、合规管理、数据分析、员工自助、AI应用等七大功能模块，呈现企业实践案例，提供针对性解决方案。

123 企业如何通过供应商协作加速数字化进程？

我们分析企业的业务办理模式、供应商选型标准、协作中的挑战，探讨如何从“事务性外包”向“战略性协同”升级。

报告阅读指南

1234 第一章：薪酬社保公积金数字化阶段明晰

聚焦薪酬社保公积金这一核心模块，分析企业所处的发展阶段及其分布特征，为后续的阶段化分析奠定基础。

1234 第二章：功能模块实现评估

逐一剖析薪酬管理、社保缴纳、政策解读、合规管理、数据分析、员工自助、AI应用等七大功能模块的建设现状、存在问题及解决方案。每个模块都进行了不同发展阶段的交叉分析，揭示阶段化差异，并提供针对性的优化建议。

1234 第三章：供应商协作与挑战破解

聚焦企业与供应商的协作，从业务办理模式、供应商选型标准、协作中的挑战三个维度展开。我们将“当前挑战”与“未实现数字化的原因”进行对比分析，发现许多痛点是跨阶段的共性问题，供应商的价值不仅在于帮助企业“上系统”，更在于陪伴企业“用好系统”。

1234 第四章：阶段化实践指南

基于前文的数据分析和案例研究，我们为1.0、2.0、3.0三个阶段的企业分别提供了差异化的建设方案和实践指南，包括建设重点、解决方案、预期成果等，帮助企业找到合适自身阶段的转型路径。

数字化转型没有终点，只有不断迭代的新起点。我们希望本报告能够为企业的薪酬社保公积金数字化建设提供有价值的参考，帮助更多企业从“建了系统”走向“用好系统”，从“部分数字化”迈向“全面智能化”，在合规、效率、体验的协同演进中，实现人力资源管理的价值跃迁。

报告研究框架

薪酬社保公积金数字化管理研究框架



现状评估

- 您的企业处于什么阶段？
- 各功能模块实现到什么程度？

挑战识别

- 不同阶段企业面临哪些共性挑战？
- 哪些是阶段性差异？
- 痛点的根源是什么？

解决方案

- 针对您的阶段提供差异化建议
- 企业实践案例
- 供应商解决思路

1 薪酬社保公积金 数字化阶段明晰



功能模块实现评估 2

您的企业处于1.0/2.0/3.0哪个阶段?

回答
问题

您在7大功能模块的建设有哪些短板?

- 数字化实现程度分布(完全/部分/未实现)
- 发展阶段分布特征(1.0/2.0/3.0占比)
- 阶段定义与核心特征

核心
内容

- 薪酬计算、社保缴纳、政策解读、合规预警、数据分析、员工自助、AI应用
- 每个模块:实现现状→不同阶段差异→核心挑战→企业实践→解决方案

找准企业定位,为后续模块诊断和
方案选择提供基础

价值

精准识别问题,对照阶段找到针对
性优化方向

3 供应商协作与 挑战破解



阶段化实践指南 4

共应商如何赋能企业?选型标准是什么?

回答
问题

您的阶段应该优先做什么?具体怎么做?

- 业务办理模式(自建vs外包)
- 供应商选型标准(系统+服务)
- 核心挑战与系统化解决方案

核心
内容

- 1.0期: 合规驱动——基础能力建立
- 2.0期: 效率提升——体系完善
- 3.0期: 智能应用——生态协同
- 跨阶段共性挑战的突破策略

明确外部协作价值,从“事务外包”
升级到“战略协同”

价值

提供可落地的实施工具包,
避免盲目投入

核心发现速览

以下表格为定量核心发现萃取，完整的阶段化解决方案和实施侧重详见第四章。

薪酬社保公积金数字化现状

维度	核心发现
数字化实现度	超八成企业已启动数字化，但近半数仅实现部分模块，呈现“部分领先、多数在途、少数落后”格局
发展阶段分布	“腰部集中”特征明显，超半数企业处于2.0期（打通孤岛、引入政策引擎），仅一成达到3.0成熟期（AI应用、HRSSC协同）

功能模块：七大核心能力实施困境与阶段化建设重点

功能模块	跨阶段共性障碍	阶段递进特征 (1.0 → 2.0 → 3.0)	各阶段建设重点
薪酬计算	复杂规则难配置（多地差异化薪酬、特殊津贴、绩效浮动等）；预算与实缴时间节点错配、数据不一致	<p>1.0: 基本支持占50.00%，16.25%完全依赖人工</p> <p>2.0: 基本支持提升至72.58%，完全依赖人工降至1.61%</p> <p>3.0: 完全支持升至66.67%</p>	<p>1.0: 外采成熟产品，快速实现标准化算薪</p> <p>2.0: 引入可配置规则引擎，建立预算实缴联动</p> <p>3.0: AI智能算薪，异常识别和规则推荐</p>
社保缴纳	“算得准但报不动”：各地系统封闭、接口不统一、社保数字证书限制、一台电脑只能注册一省	<p>1.0: 人工操作占76.25%，半自动仅16.25%</p> <p>2.0: 半自动化提升至64.52%，人工降至3.23%</p> <p>3.0: 完全自动化66.67%，半自动化仍33.33%</p>	<p>1.0: 小库托管，外包解决异地问题</p> <p>2.0: 引入专业RPA工具，突破提交断层</p> <p>3.0: 探索API对接，推动政务系统开放</p>

功能模块	跨阶段共性障碍	阶段递进特征 (1.0 → 2.0 → 3.0)	各阶段建设重点
政策解读	异地政策差异大、纸面与柜面口径长期偏差、人工更新存在遗漏和滞后	<p>1.0: 人工跟踪占51.25%，系统更新仅11.25%</p> <p>2.0: 人工跟踪降至36.29%</p> <p>3.0: 系统更新66.67%，但响应速度存在一定的延迟</p>	<p>1.0: 借助供应商政策库+专家咨询</p> <p>2.0: 接入实时政策引擎，自动更新参数</p> <p>3.0: AI语义理解，政策影响预测</p>
合规预警	处于“后知后觉”被动状态，系统解决“操作”而非“预警”，缺乏事前防范能力	<p>1.0: 仅覆盖退休返聘和工伤两大高频场景，核心合规风险覆盖率普遍不足20%</p> <p>2.0: 各维度覆盖率实现翻倍增长，核心成本风险预警提升至30%-40%区间</p> <p>3.0: 形成全维度风险管控体系，核心风险预警覆盖率均超过45%</p>	<p>1.0: 建立基础合规检查清单+外部专家</p> <p>2.0: 引入预警系统，覆盖多场景自动监测</p> <p>3.0: AI风险预测，多维联动预警</p>
数据分析	停留在“看过去”“看现在”，缺乏“看未来”“看合规”能力	从“无能力”到“历史查询”再到“高级分析”呈阶梯分布，但预测性分析在各阶段占比均低	<p>1.0: 建立基础数据台账，确保可追溯</p> <p>2.0: 引入可视化工具，多维度分析</p> <p>3.0: 机器学习实现成本预测、风险预警</p>
员工自助	员工不知道有功能(38.22%)、企业宣传不足(36.44%)，问题在运营而非技术	<p>1.0: 57.50%实现基础查询(工资、工资单)</p> <p>2.0: 三成以上拓展社保查询、缴费下载</p> <p>3.0: 工资查询覆盖率95.24%，社保公积金查询与可视化五成以上，但政策通知、申诉仍需运营</p>	<p>1.0: 移动端基础功能+多渠道宣传</p> <p>2.0: 拓展社保查询，优化界面流程</p> <p>3.0: AI主动推送，建立申诉反馈渠道</p>

功能模块	跨阶段共性障碍	阶段递进特征 (1.0 → 2.0 → 3.0)	各阶段建设重点
AI应用	场景局限 (45.24%) 成本高 (42.06%) 准确性差 (40.48%)	1.0: 37.04%未应用, 48.15%单场景试点	1.0: 外部成熟产品试点 (智能客服)
		2.0: 12.20%未应用, 58.54%单场景	2.0: 从单场景向多场景扩展
		3.0: 100%应用AI技术, 57.14%多场景, 但仍停留信息层	3.0: 深度定制, AI与业务深度融合

供应商协作：助力企业优化社保公积金数字化管理的关键

维度	现状与特征	企业核心期待
业务办理模式	社保公积金缴纳是企业最主要的外包内容, “部分集中+部分外包”成为主流模式, 体现出企业在集中管控与灵活外包间的平衡策略	核心城市自营保持管理控制力, 边缘城市或业务量小的地区通过外包降低成本, 借助供应商属地化资源和专业能力
供应商选型标准	系统质量稳定性、跨区域服务覆盖范围、系统对接支持能力是企业选择供应商时最看重的三大核心标准	提供一站式跨区域管理平台实现统一入口和统一监控, 支持业务动态调整和系统集成开发, 适配企业个性化需求
核心挑战	跨区域政策差异是首要痛点且贯穿各发展阶段, 合规监管压力持续加剧, 社保政策更新频繁且各地口径不一	建立覆盖全国的统一政策库 (含纸面政策与柜面执行口径), 与专业机构深度合作获取政策解读支持, 引入专业政策引擎实现自动匹配和及时更新
破解方向	企业普遍希望通过引入数字化平台降低人工操作比例, 开发系统集成平台打破数据孤岛, 加强政策解读与合规指导服务	“政策库+专业服务+技术平台”三位一体的系统化解决方案, 供应商不仅帮助“上系统”更要持续陪伴“用好系统”

1234 薪酬社保公积金数字化管理： 从实现情况到阶段画像

本章通过两个维度勾勒企业画像：一是数字化实现程度，二是所处发展阶段。这一画像不仅帮助企业找准自身定位，更为后续章节中不同阶段的功能实现差异分析、供应商协作策略、以及差异化实施方案奠定基础。

1. 企业目前是否实现薪酬社保公积金的数字化管理？(N=270)

是

已经实现数字化管理

38.15%

部分

薪酬个税社保的一部分模块实现数字化管理

45.18%

否

还是以人工操作和纸质流程为主

16.67%

2. 您认为贵公司薪酬社保公积金数字化管理目前处于哪个阶段？(N=225)

3.0 服务成熟期

9.33%

1.0 服务接入期

35.56%

55.11%

2.0 管理优化期

- 企业多处于快速发展扩张阶段，通过接入基础薪酬社保公积金数字化管理服务能力，满足人力资源合规要求，并一定程度上提升管理服务效率
- 企业多处于发展转型阶段，通过优化薪酬社保公积金数字化管理服务体系，外接专业政策引擎，内部打通数据孤岛，以管理服务结果为导向，重新梳理企业人资管理服务策略，达成人力成本领域的降本增效
- 多为行业领军企业，通过升级薪酬社保公积金数字化管理服务体系，适配企业 HRSSC 管理服务策略，并通过 AI 智能体等先进生产力，持续保持企业人力资源管理服务的合规、智能、自动化等多方面能力的全面领先

调研显示，薪酬社保公积金数字化呈现“部分领先、多数在途、少数落后”的格局。完全实现数字化管理的企业不足四成，近半数处于“部分模块数字化”状态，这反映出该领域的复杂性——涉及跨系统数据联动、多地政策适配、高频次操作，难以一步到位。

从发展阶段看，企业呈现明显的“腰部集中”特征：超过半数处于2.0管理优化期，正通过打通数据孤岛、引入政策引擎等手段提升管理效能；三分之一处于1.0服务接入期，聚焦基础合规需求；仅约一成达到3.0服务成熟期，实现与HRSSC战略深度融合并应用AI等先进技术。这种阶梯式分布揭示了数字化转型的渐进本质：企业首先解决“有无”问题，在运行中发现痛点后推动向2.0升级，但从2.0到3.0的跨越需要更大投入和系统变革，因此只有少数先行企业能够率先抵达。

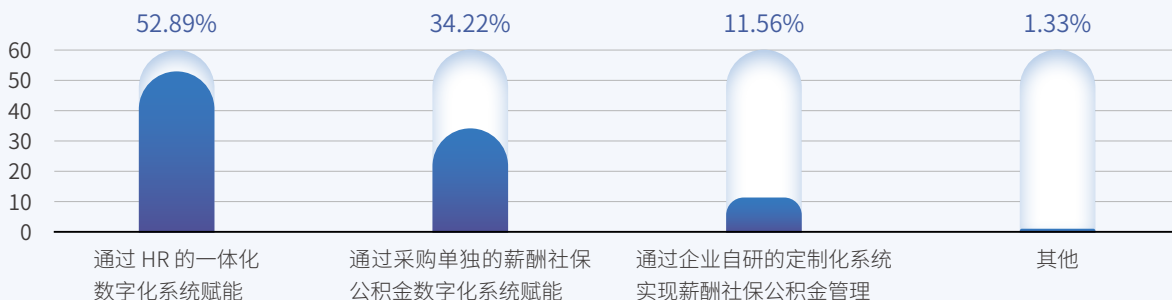
1234 功能模块实现评估： 现状、挑战与解决方案

薪酬社保公积金管理的数字化落地，最终要体现在具体功能模块的实现质量上。本节将聚焦企业最核心的七大功能模块，深入剖析各模块的建设现状、实施障碍及优化方向，并结合行业领先实践，提出针对性的解决方案。

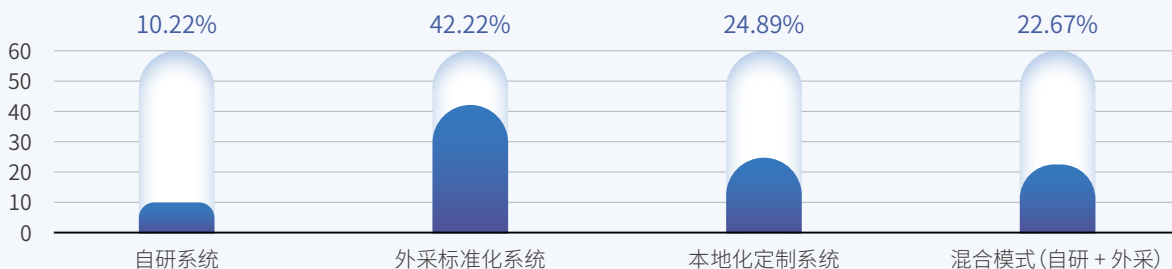
在展开功能模块的详细分析之前，有必要先审视企业构建数字化能力所依赖的系统基础。当前的建设模式与系统现状，从根本上塑造了后续各功能模块的表现形态与挑战类型。

系统基础：集中化与“孤岛化”并存，标准化产品与复杂业务需求错位

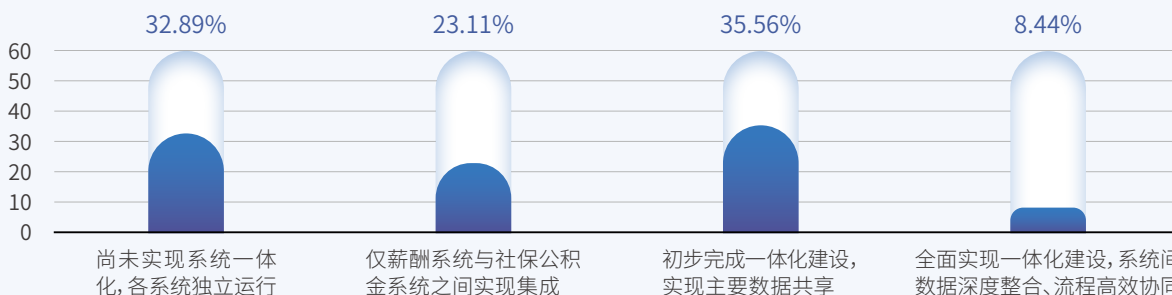
3. 企业薪酬社保公积金管理模块是如何实现的？(N=225)



4. 企业当前薪酬社保公积金使用的系统来源是？(N=225)



5. 企业薪酬社保公积金系统的一体化情况如何？(N=225)



调研数据揭示出企业薪酬社保公积金数字化系统建设的三个关键特征，这构成了理解后续各功能模块挑战的基调：

建设路径以“一体化集成”为主流

超过半数企业选择通过HR一体化系统实现该模块的管理，反映出企业希望通过统一平台打通人力资源全流程、提升数据协同效率的明确趋势。

系统来源高度依赖“外采标准化”产品

外采标准化系统是最主要来源，表明多数企业倾向于借助成熟的通用产品快速部署，以避免自研带来的时间、技术成本。

系统“孤岛化”问题依然严峻，深度协同不足

尽管建设路径趋向集中，但实际集成程度低下。近三分之一的企业系统仍独立运行，仅不到一成实现了深度整合与高效协同。这种普遍的“孤岛化”现象，是导致数据重复录入、流程断点频现、跨模块协作效率低下的结构性障碍。

更为关键的是：

外采标准化系统与薪酬社保公积金业务本身的高度复杂性、属地化特性之间，存在着深刻矛盾。

薪酬计算规则（如多地差异化薪酬、复杂绩效与津贴）、社保公积金政策（各地差异显著、更新频繁）本质上是非标且动态的。标准化的系统产品在应对此类场景时，其灵活性与适配能力往往捉襟见肘。这一结构性矛盾直接预示了后续分析中将反复出现的核心现象：**系统在支持标准化场景时表现尚可，但一旦涉及复杂规则计算、跨区域业务处理或动态政策适配，就不得不依赖大量人工干预或外部专业服务。**

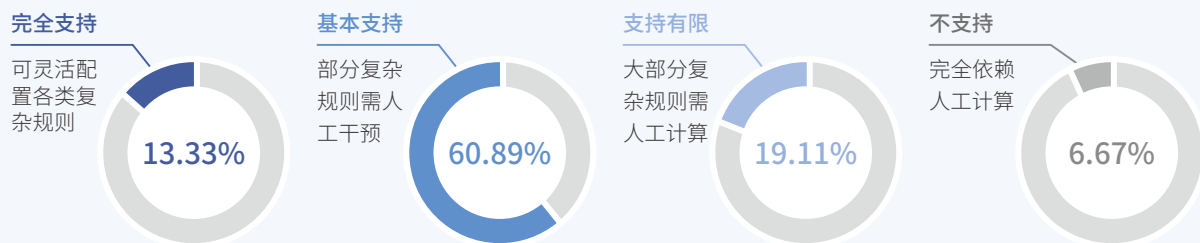
以下将逐一剖析薪酬计算、社保缴纳、政策解读、合规管理、数据分析、员工自助、AI应用七大功能模块，揭示在现有系统基础之上，各模块的具体实现水平、核心挑战与破解之道。



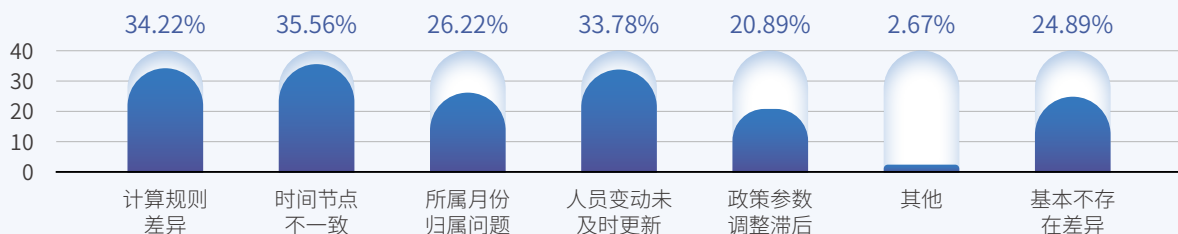
一 薪酬计算：系统支持标准化场景但复杂规则配置能力不足

实现情况

6. 贵公司薪酬管理系统对复杂算薪规则的支持程度如何？(N=225)

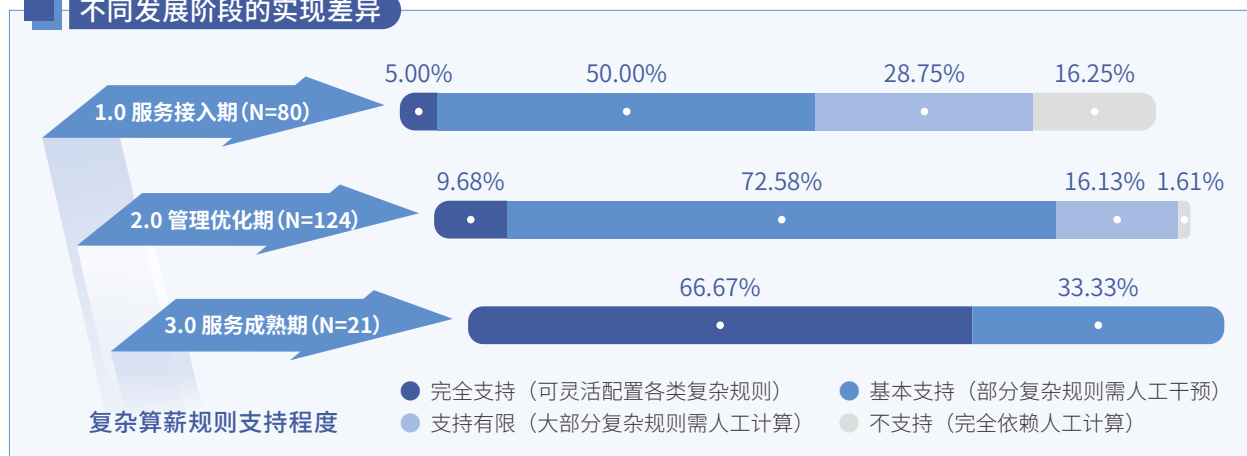


7. 贵公司薪酬管理中，预算明细与实际缴纳明细存在差异时，主要体现在哪些方面？(N=225)



超过六成企业的算薪系统能够处理标准化规则，但面对多地薪酬差异化、特殊津贴计算、绩效浮动规则等复杂场景仍需人工干预，仅13.33%的企业实现完全支持。同时，四分之三的企业面临预算与实缴数据不一致问题，时间节点错配、计算规则口径不统一、人员变动信息传递延迟是三大主因，这不仅增加财务核对工作量，更影响成本管控准确性和管理决策时效性。

不同发展阶段的实现差异



基于本次调研数据，企业薪酬社保数字化程度与复杂算薪系统能力呈现清晰的阶梯式正相关关系：数字化阶段每提升一级，系统对复杂算薪规则的支持能力显著增强，人工介入程度同步降低。

企业面临的核心挑战

挑战

多元化薪酬结构难以统一配置

大型集团企业拥有众多分子公司，不同分子公司的薪酬结构存在差异。算薪项目可能由各分子公司自行完成，集团共享中心负责统一核算和反馈。对于标准化的扣除项，从应发工资到实发工资的核算准确性较高。然而，当共享中心希望将考勤、奖金分配、绩效等环节也纳入统一管理时，各分子公司薪酬规则差异巨大，难以在统一平台上实现标准化配置。

预算与实缴时间差导致对账复杂度增加

当企业采用错开半个月考勤的方式，每月月末发工资时，部分城市可实现当月预扣社保，但实发工资核算完毕后，社保明细和差额数据需要与供应商严格核对，精确到小数点后几位。这种预算与实缴的时间差，增加了对账的复杂度，不仅耗费大量人工，更容易因数据传递延迟或口径不一致导致核对错误。

企业实践做法

做法

自研系统优化性能响应速度

部分企业自研的算薪系统在性能优化方面表现优异，薪资核算仅需一到两分钟就能完成全部计算，反应速度远快于市面上其他算薪系统。通过优化底层算法和数据库结构，系统能够在短时间内处理大批量员工的复杂薪酬计算，特别适合员工规模大、薪酬结构复杂的企业。这种做法的核心在于技术团队对算薪逻辑的深入理解和对系统性能的持续优化。

RPA 技术辅助核对和差额处理

企业通过RPA技术实现薪酬核对和差额处理的自动化。薪酬团队通过RPA系统完成社保费用的自动核对，在工资核算时间安排上采用错开半个月考勤的方式，每月月末发工资，次月社保实缴数据出来后再核算差额，采取多退少补的处理方式。RPA系统能够自动比对预算与实缴数据，识别差异并生成差额明细，人工仅需对异常情况进行确认和处理，大幅提升了核对效率和准确性。

51社保解决方案



51社保解决方案



针对预算与实缴差异问题

51社保通过及时更新政策库来保证预计算与实缴的一致性，并提供多退少补机制来处理不可避免的差异。系统会将最新的政策参数及时同步到预计算逻辑中，最大程度缩小预算与实缴的差异。对于因政策调整、滞纳金计算、系统数据一致性等原因导致的差异，通过多退少补机制自动处理，确保财务数据的准确性。



针对大型集团的复杂薪资结构

51社保支持通过薪资组和模板快速配置。企业可以按销售、研发、职能等部门设置不同薪资组，通过模板复制功能快速支持新增子公司，只需做少量调整即可完成配置，大幅节省系统初始化和维护时间。



二 社保公积金缴纳：计算环节自动化率高但提交环节仍依赖人工

实现情况

8. 贵公司社保公积金缴纳的自动化程度如何？(N=225)

完全自动化

系统自动
计算并提
交缴纳

13.36%

半自动化

系统计算
但需人工
提交

44.44%

部分自动化

部分城市
自动化部
分人工

13.31%

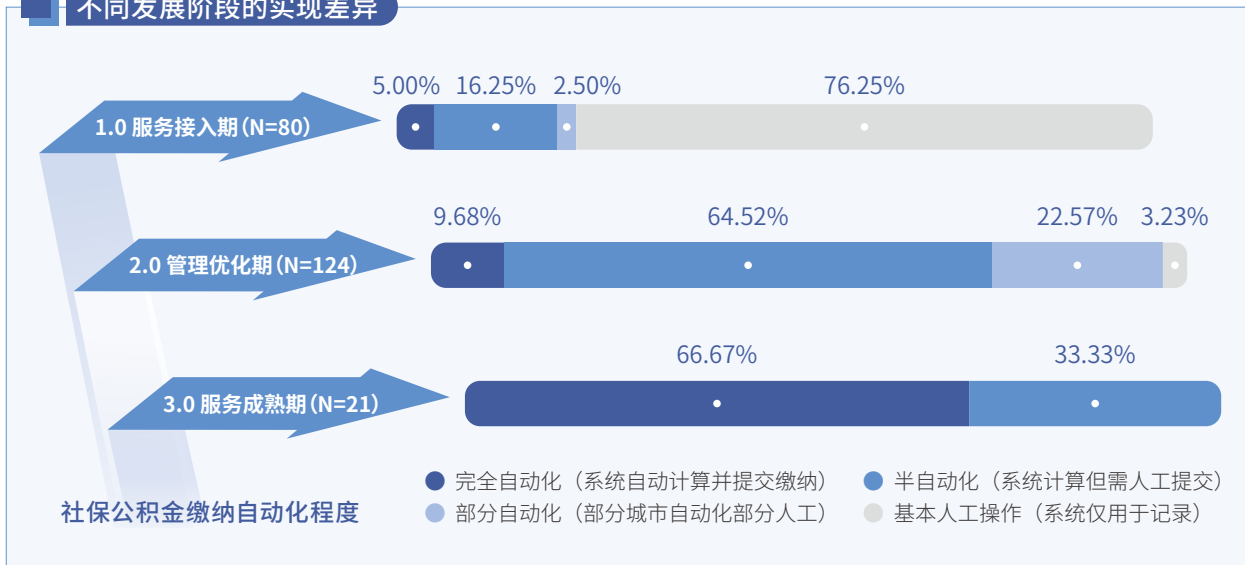
基本人工操作

系统仅用
于记录

28.89%

社保公积金缴纳呈现“计算能力强、提交能力弱”的断层特征，仅13.33%企业实现完全自动化，近半数处于“系统能算、人工能报”的半自动化状态。这源于各地社保经办系统的封闭性和接口标准不统一，企业内部系统难以直接对接政府系统，导致从薪酬计算到社保缴纳形成明显的自动化断点，不仅降低整体效率，也增加数据传递错误和合规风险。

不同发展阶段的实现差异



整体来看，社保公积金缴纳的自动化升级节奏与复杂算薪能力高度同步：1.0阶段的核心痛点是“从人工到系统”的基础替代，2.0阶段的核心升级方向是“从碎片化到全流程”的统一自动化。

企业面临的核心挑战

挑战

政务系统提交环节的“最后一公里”

企业社保系统能够根据员工入离职信息自动触发增减员流程，按照预设的缴纳规则自动计算应缴金额，并生成符合各地政务系统导入标准的数据文件。然而，“最后一公里”的自动化仍未打通。向政务系统的提交仍需HR人工操作：登录各地社保系统、医保系统、公积金系统等平台，分别完成增员和减员操作。这一环节不仅耗时耗力，更存在因操作失误导致的合规风险。

RPA 工具网络依赖性强且服务稳定性不足

企业依靠RPA工具进行辅助办理，但RPA工具存在网络依赖性强、政策参数更新不够及时、服务中断等问题。当网络波动或政府平台系统更新时，RPA工具容易出现连接失败、操作中断等情况，需要人工频繁介入处理。此外，各地政务系统更新频繁，RPA工具的配置需要同步调整，但往往滞后于系统变化，导致自动化流程中断。

异地客户端兼容性限制导致操作效率低下

随着企业在全国建立直营店和服务中心等用工主体，异地管理成为最大挑战。全国各地政策规则不同，使用的系统平台各异。各地社保费客户端的兼容性问题尤为突出，由于国家税务系统限制，一台电脑只能注册一个省份的客户端，如果已经注册了某一省份，就无法再注册其他省份。集团HR难以实现对于异地用工管理服务的高效处理。



企业实践做法

做法

将社保融入员工全生命周期管理流程

企业将社保管理融入员工全生命周期流程,无论是入职、离职、转签还是续签,社保都作为长流程中的一个节点被自动触达。在员工入职时,系统已植入全国各地社保增员的官方表单字段,实现信息的标准化采集。通过OCR技术,员工只需上传身份证、户口本等材料,系统自动识别填写,免去人工录入和核对环节。系统还可自动审核材料的有效性、与简历的一致性,分析完成后自动触发多角色沟通,并将档案后续操作直接交给RPA工具自动处理,实现了从信息采集到业务办理的全流程自动化。

单一城市场景下的高效自动化实践

针对主要业务集中在单一城市的企业,可建立自主HR系统平台,实现从数据采集到费用扣除的自动化流转。具体流程是:从外部系统下载数据后直接导入内部平台,平台自动完成流转并与工资系统对接完成费用代扣。这套系统特别适用于单一城市场景,因为同一缴纳地不管有多少家公司,其规则基本一致,系统可以高效处理。这种做法避免了跨区域管理的复杂性,在局部场景下实现了高度自动化。

引入集成化平台实现多地集中操作

企业通过引入第三方集成化平台,该产品让HR可以在一个界面完成多个城市的社保业务办理,系统会自动匹配到对应城市的政务平台完成提交。这种集成化方案能够在一定程度上解决多地社保系统对接的问题,减少人工登录多个平台的操作负担。

51社保解决方案

针对 2.0-3.0 阶段企业

针对 1.0 阶段企业

建议采用小库托管方式,将社保公积金办理完全委托给第三方处理。

这一阶段企业处于快速扩张期,业务调整频繁,将非核心业务外包可以让企业聚焦主营业务,同时降低人力投入和管理成本。

建议使用第三方专业RPA工具而非自建。

社保公积金办理涉及社保、医保、公积金、招工备案等多个政府平台,并需要多次人工操作。51社保提供的RPA工具可以自动完成增减员、缴费申报、账单下载等重复性工作。更重要的是,每年约有一半城市的社保公积金网站会进行大小调整,专业第三方服务机构在RPA工具稳定运行、属地社保数字证书管理、政策响应方面更加及时和稳定,企业自建RPA每年需要更新约一半城市的配置,成本和维护难度都很高。



针对不同规模和区域分布的企业,51 社保提供差异化方案。

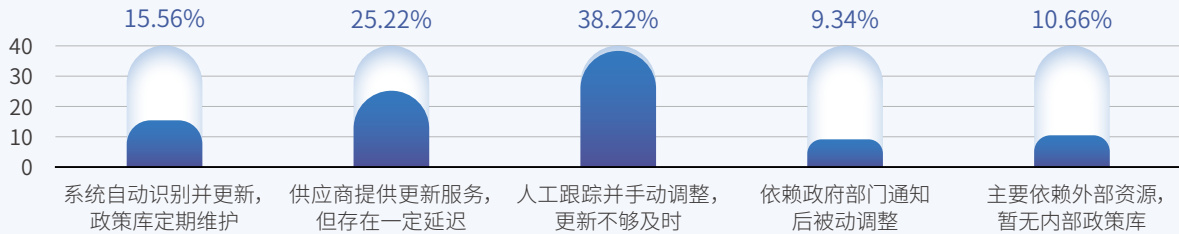
对于人员分布不密集的城市,建议委托第三方办理;对于人员特别密集的总部城市,企业可以自行办理但使用51社保的系统和工具辅助。对于数据安全要求较高的企业,可以采用“企业自行办理+第三方系统辅助”的模式,既保证数据安全,又提升办理效率。



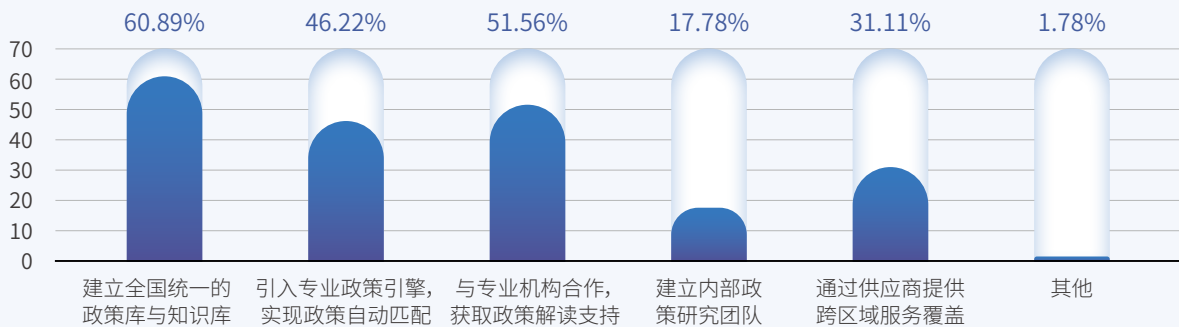
政策解读与咨询：更新机制依赖人工且智能化服务能力不足

实现情况

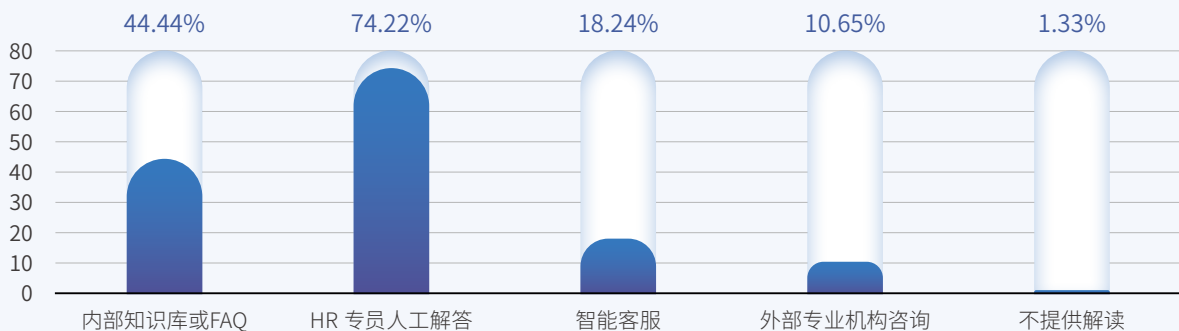
9. 贵公司薪酬社保公积金政策信息的更新情况如何？(N=225)



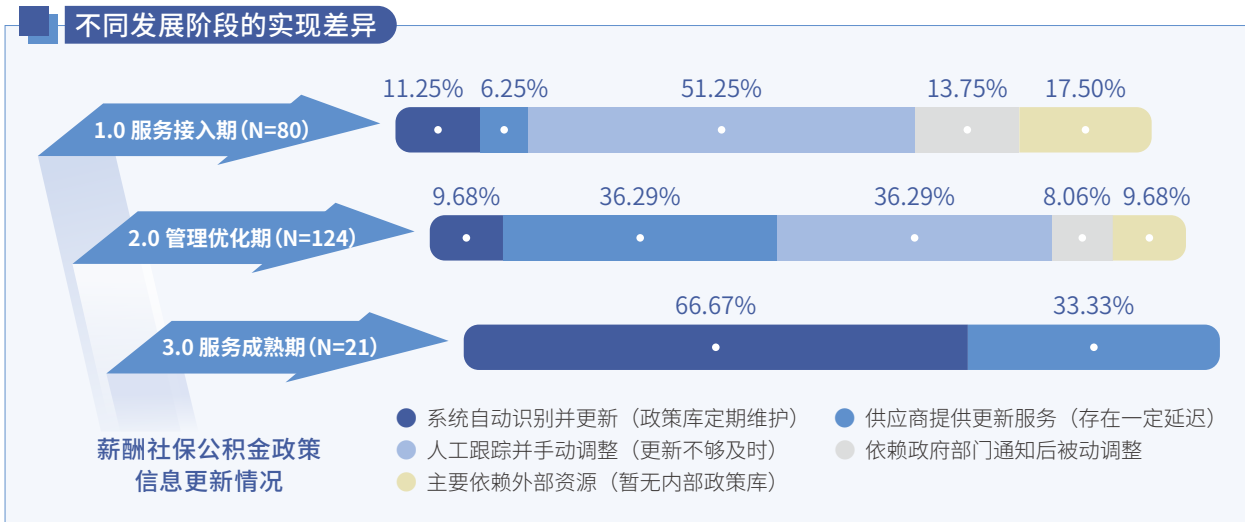
10. 针对跨区域政策差异问题，贵公司希望通过哪些方式解决？(N=225)



11. 贵公司为员工提供薪酬社保公积金政策咨询与解读的方式有哪些？(N=225)



政策更新高度依赖人工跟踪，近四成企业通过HR手动调整，仅15.56%实现了系统自动更新，这不仅效率低下，更存在政策遗漏、理解偏差、更新滞后等风险。针对跨区域政策差异，企业的解决方案呈现“工具+服务”的组合拳策略。建立全国统一的政策库与知识库是最迫切的需求，企业希望有一个“政策大全”能够随时查阅各地最新政策。员工咨询服务同样以人工为主，超过七成依赖HR专员解答，智能客服使用率不足两成，说明虽有部署但实际效果不佳，员工仍倾向于人工咨询。近半数企业虽然建立了内部知识库，但静态知识库难以覆盖动态变化的政策和个性化需求。



政策信息更新能力的升级节奏与复杂算薪、缴纳自动化能力高度同步：1.0阶段的核心痛点是建立标准化的内部政策更新机制，2.0阶段的核心升级方向是从人工/供应商服务向系统自动更新过渡。

企业面临的核心挑战

挑战

纸面政策与柜面执行口径长期性差异

各地政策差异大、更新频率不一、官方渠道繁杂，纸面政策与柜面执行口径存在长期性差异，一个政策从总部出台到县级或区级单位标准化执行可能需要一两年。企业只能通过搜寻各地官网政策原文、拨打当地12333热线、委托当地供应商协助咨询等方式获取信息。各地政策与实际柜面操作口径往往存在差异，甚至同一城市内不同区县的口径也可能不一致。委托供应商时，各地人员水平和责任心不一，导致信息可能出现偏差，纯线下对接方式缺乏数字化工具支撑，响应及时性难以保证。

委托供应商时，各地人员水平和责任心不一，导致信息可能出现偏差，纯线下对接方式缺乏数字化工具支撑，响应及时性难以保证。

全国各地政策规则和系统平台多样性

随着企业在全国建立分支机构，异地管理成为最大挑战。全国各地政策规则不同，使用的系统平台也各异，这种系统的多样性对企业构成重大挑战。不同地区的政策文件格式、发布渠道、更新频率都存在差异，企业HR需要同时关注几十甚至上百个不同的信息源，人工跟踪和整理的工作量巨大且容易遗漏。



51社保解决方案

51社保通过“自动化更新+属地化团队+专人复核”三位一体的机制保证政策的及时性和准确性。

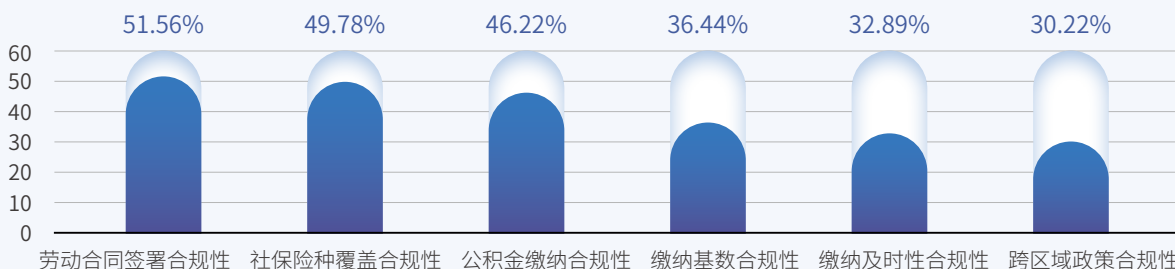
系统每天自动从已知的官方网站获取政策更新，覆盖社保、医保、公积金等不同部门的发布渠道。对于无法通过网络获取的线下政策（如窗口通知、QQ群消息），51社保在200多个城市配备属地化团队，每天提交本地政策信息并附上截图证据。所有政策录入后需要专人复核，最终通过与实缴数据比对来验证政策调整的准确性。



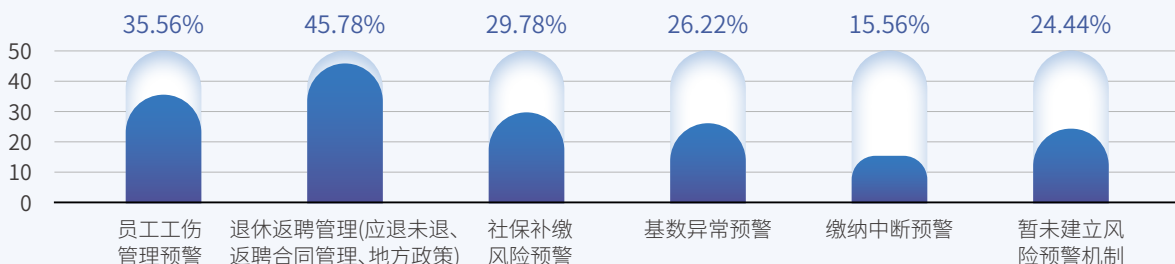
四 合规管理与风险预警：关注维度全面但主动预警机制建设不足

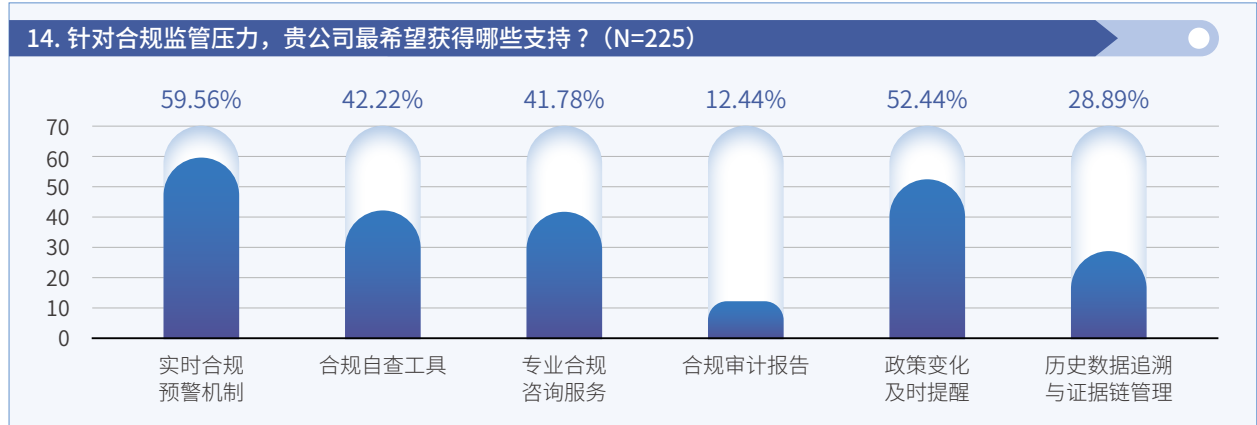
实现情况

12. 贵公司在薪酬社保公积金合规管理方面，关注哪些维度？(N=225)

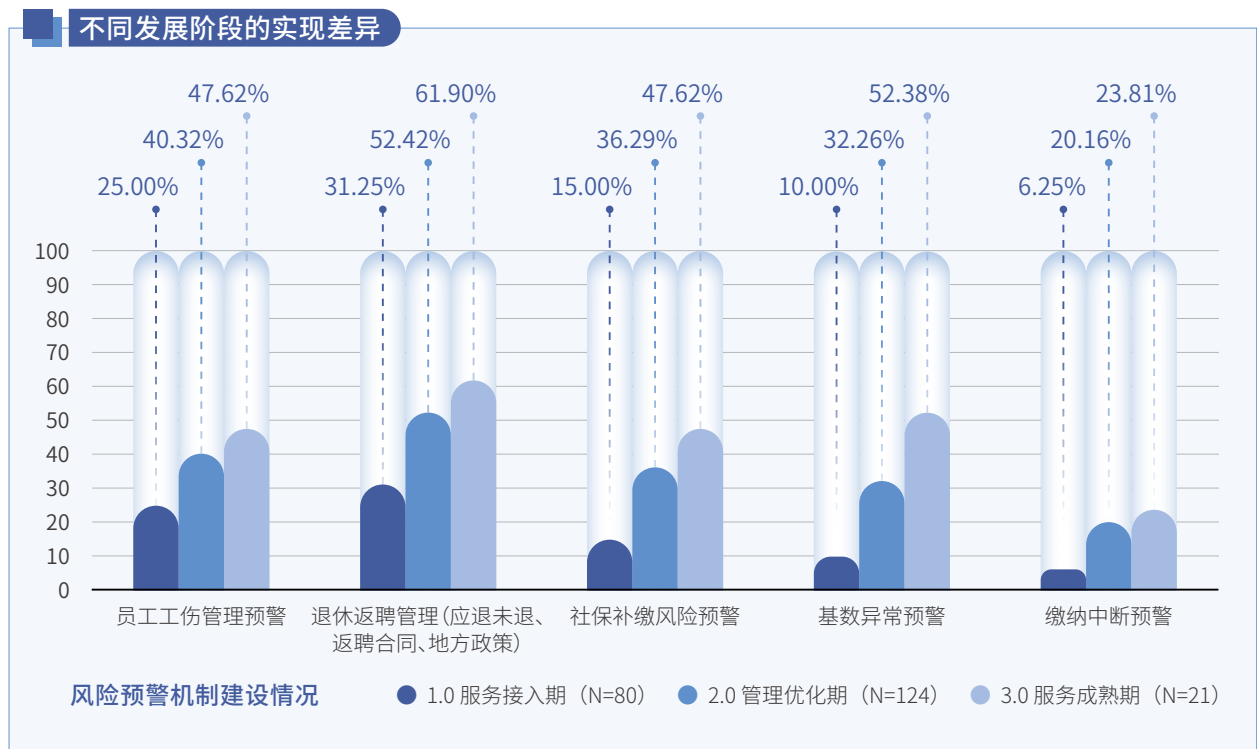


13. 贵公司是否建立了以下风险预警机制？(N=225)





企业在合规管理上呈现“关注全面但能力薄弱”的特征。劳动合同签署、社会保险种覆盖、公积金缴纳等核心合规项均获得较高关注，但近四分之一企业未建立任何风险预警机制，处于“后知后觉”的被动应对状态。退休返聘管理预警最受重视，这类场景涉及劳动关系认定、社保缴纳资格等复杂问题。企业强烈期待从“事后发现”转向“事前防范”，近六成希望获得实时合规预警机制，超过半数期待政策变化及时提醒。



企业薪酬社保数字化阶段与风险预警机制建设成熟度呈现清晰的阶梯式正相关关系：数字化阶段每提升一级，企业建立的风险预警机制数量显著增加，覆盖维度更全面，核心合规与成本风险的管控能力同步增强。

企业面临的核心挑战

挑战

当前系统聚焦操作效率，风险预警能力薄弱

企业当前的数字化系统主要解决了“基础操作”层面的问题：提升了数据录入效率、减少了人工计算错误、缩短了业务处理周期。然而，在社保合规“风险预警”和“主动防范”方面，系统能力仍然薄弱。HR团队表示，企业目前都在解决操作的问题，关于规避风险这一块还是比较少，最需要的是能够提供风险预警的产品。这揭示了企业在数字化进程中的深层诉求——不仅要提高效率，更要提升风险管理能力。

企业实践做法

做法

国企的严格合规管理体系

部分企业对雇佣合规要求极为严格，严格执行三位一体管理(劳动合同、发薪报税、参保主体统一)。在本地完全符合合规要求，异地通过成立分公司来解决雇佣合规问题。企业对数据精准管理要求极高，明确要求从系统扣除的费用与官方缴款金额以及财务凭证数字必须精确匹配，企业的目标是“不允许有滞纳金”。通过建立严格的数据核对机制和财务对账流程，确保每一笔社保费用的准确性和合规性。

多层闭环检核保障数据质量

企业建立了多层闭环检核机制来保障数据质量和合规性。首先对增减员名单进行闭环检核，然后在社保系统、医保系统和税务系统三个系统中分别进行闭环管理，最后对实缴费用与公司代扣费用再次进行闭环核对。这些闭环检核主要通过RPA完成，当出现异常时需要人工介入分析。通过这种严格的质量管控，企业确保每月所有问题都在当月完成检核和解决，不会出现事后追溯的情况，大幅降低了合规风险和财务差错。

51社保解决方案



51 社保提供完整的合规预警体系，覆盖合同、社保、发薪报税的用工主体一致、退休返聘、社保补缴、基数异常、缴纳中断、工伤办理等多个场景。

系统通过预警监测及服务流程机制，自动配置员工的用工主体，避免员工劳动合同、发薪报税、社保缴纳三者不一致的问题；在退休管理方面，系统提前半年至一年将即将退休的员工名单发送至HR，帮助企业做好退休返聘管理。

针对 2.0-3.0 阶段企业

针对 1.0 阶段企业

如果将社保委托给51社保管理，第三方会提供成熟的预警体系和流程指导。

如果企业自行办理，建议定期进行人工检查(如每月一次)，因为这一阶段企业规模较小，定期检查即可满足合规要求。

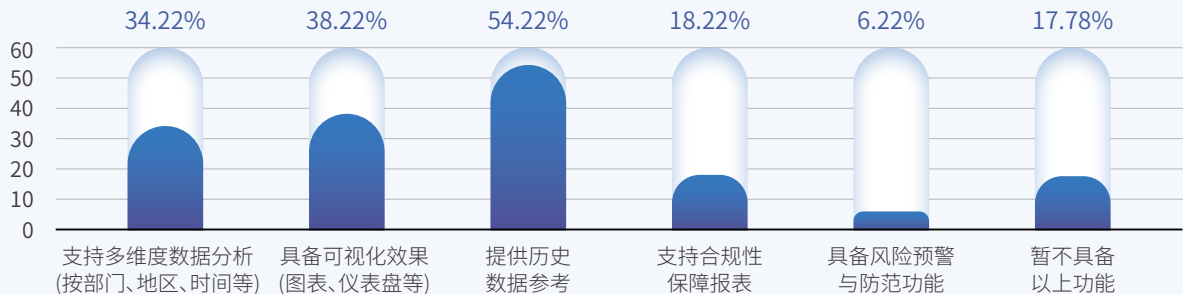
51社保提供系统化的预警工具，支持与
企业HR系统打通，实现自动化的三体一致检测。

系统会在员工调岗、换城市、换参保库时自动触发检查，确保劳动关系、薪酬发放、社保缴纳等信息在不同部门协作过程中保持一致。针对工伤等突发事件，系统会自动提示所需材料和办理流程，帮助企业快速响应。

五 数据分析与报表：历史数据查询普及但预测性分析能力缺失

实现情况

15. 贵公司薪酬社保公积金数据分析与报表的实现情况如何？(N=225)



数据分析能力呈现“回溯有余、前瞻不足”的特征。超过半数企业能够提供历史数据参考，满足了基本的数据查询和回溯需求，近四成具备可视化能力。但高级分析能力明显不足，合规性保障报表仅18.22%，说明大多数系统尚未将合规逻辑嵌入报表体系；风险预警与防范功能仅6.22%，说明主动式、预测性的数据应用仍处于起步阶段。

企业的**数据分析停留在“看过去”和“看现在”，缺乏“看未来”和“看合规”能力，数据尚未成为决策支持的核心资产。**

企业实践做法

企业建立了多层闭环检核机制来确保数据分析的准确性。首先对增减员名单进行闭环检核，然后在社保系统、医保系统和税务系统三个系统中分别进行闭环管理，最后对实缴费用与公司代扣费用再次进行闭环核对。这些闭环检核主要通过RPA完成，当出现异常时需要人工介入分析。通过这种严格的质量管控，企业确保每月所有问题都在当月完成检核和解决，不会出现事后追溯的情况。这为后续的数据分析提供了可靠的数据基础。

51社保解决方案

51 社保提供多维度数据分析能力和预测性分析功能。

系统支持按成本中心、地区、部门、时间、年龄、性别等维度进行社保成本分析，帮助企业识别不同群体在社保成本上的差异。更进一步，系统可以结合绩效数据分析不同地区、不同年龄、不同部门的人力成本与产出之间的关系，为企业用工规划提供数据支撑。

针对基数和比例的预测。

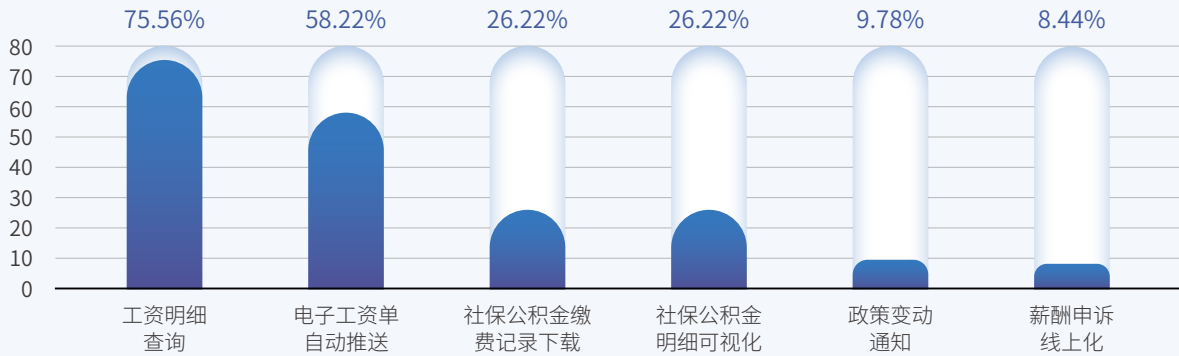
51社保每年根据国家政策、经济指标、平均工资等数据提供一定的预测能力，帮助企业提前规划人力成本预算。系统不仅提供历史数据查询和可视化展示，更重要的是将数据分析与合规逻辑结合，自动生成合规性检查报告，支持企业从“看过去”“看现在”升级到“看未来”“看合规”。



六 员工自助服务：基础查询功能普及但使用率和满意度不高

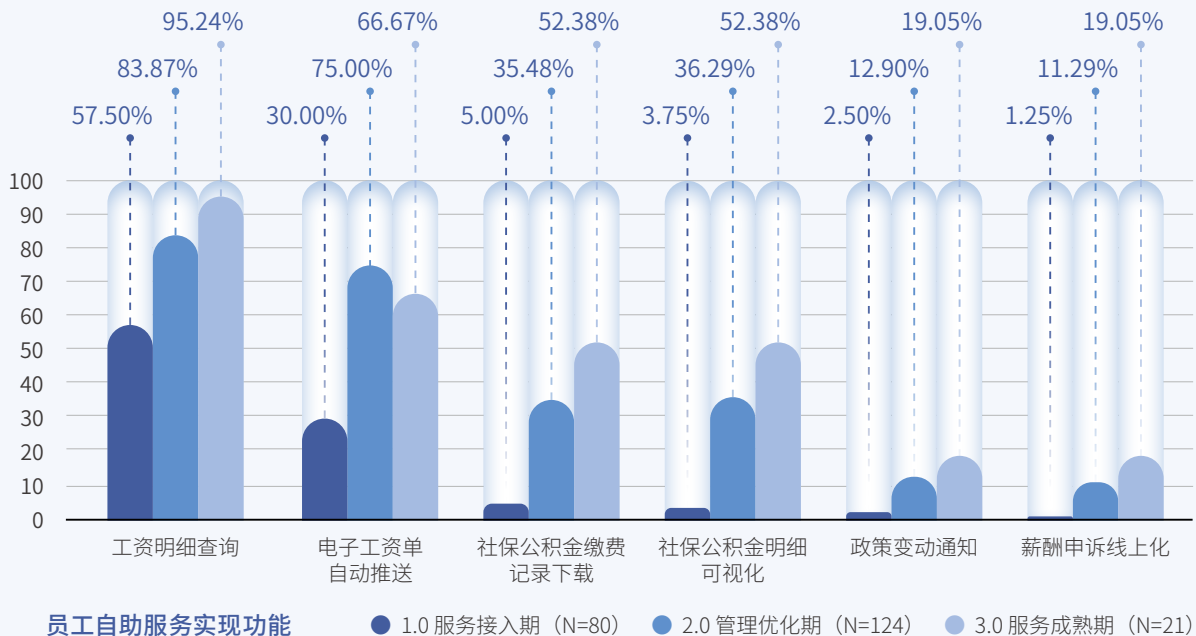
实现情况

16. 贵公司薪酬社保公积金系统的员工自助服务实现了哪些功能？(N=225)



员工自助服务呈现“基础功能普及、高级功能缺失”的特征。工资明细查询覆盖率最高，这是员工最基本、最高频的需求，绝大多数企业都已实现。政策变动通知和薪酬申诉线上化实现率极低，说明员工自助服务仍停留在信息查询层面，在双向互动、主动推送、问题处理等方面明显不足。

不同阶段的自助服务建设情况



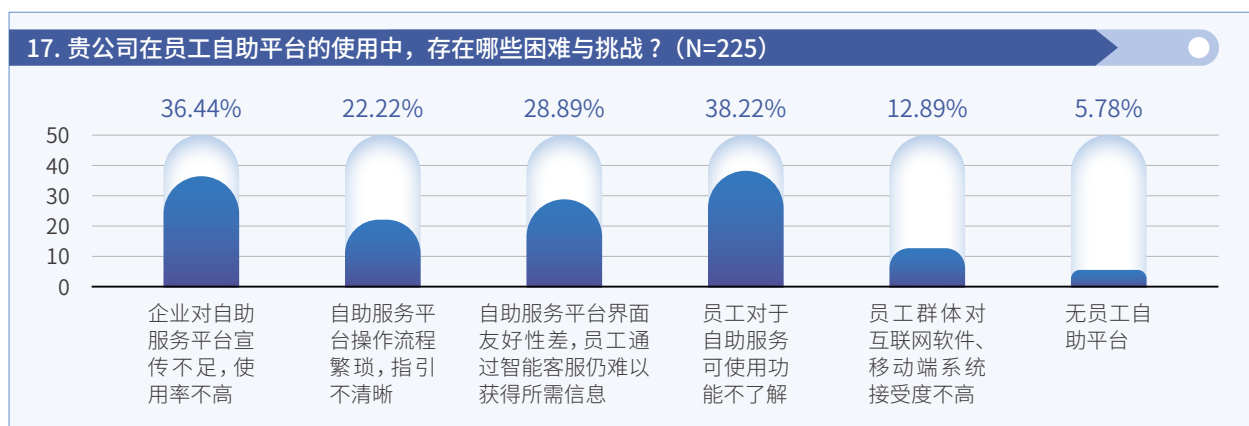
企业薪酬社保数字化阶段与员工自助服务功能的丰富度呈现清晰的阶梯式正相关关系：数字化阶段每提升一级，员工自助服务覆盖的功能维度显著增加，基础功能的渗透率同步提高，“均未实现任何自助服务”的企业占比大幅下降。

1.0 服务接入期企业：员工自助服务仅停留在最基础的工资查询层面，功能极度单一。仅 57.5% 的企业实现了工资明细查询，更有超过五分之一的企业完全未实现任何员工自助服务，HR 仍需承担大量重复性咨询工作，员工体验较差。

2.0 管理优化期企业：作为市场主流群体，已基本完成基础员工自助服务的全覆盖。工资明细查询和电子工资单推送的渗透率分别达到 83.87% 和 75%，但政策变动通知、薪酬申诉线上化等进阶服务的渗透率仅为 10% 左右，自助服务的深度和广度仍有较大提升空间。

3.0 服务成熟期企业：已实现员工自助服务的全维度覆盖。不仅基础功能渗透率接近 100%，同时开始布局政策通知、线上申诉等增值服务，大幅减轻了 HR 的事务性工作负担，显著提升了员工服务体验。

企业面临的核心挑战



挑战的核心并非员工“不愿用”，而是“不知道有”和“不会用”。“员工对功能不了解”和“企业宣传不足”位居前两位，这暴露出企业在系统上线后，在运营推广、持续教育和用户体验优化上投入严重不足。系统建设往往以“功能上线”为终点，缺乏以“员工活跃使用”为目标的运营闭环，导致功能闲置。此外，界面不友好、流程繁琐等问题进一步抬高了使用门槛。

企业实践做法

做法	通过技术手段降低操作门槛，提升“易用性”	以高频、刚需功能为起点，逐步培养使用习惯
	<p>企业通过OCR技术解决“免填、免签”问题。员工上传身份证、户口本后，系统自动填充相关信息，避免员工手工填写可能产生的错误。在流程自动化方面，OCR实现了员工材料上传后的全自动处理，员工无需参与后续填表环节。同时，OCR也应用于社保验真环节，通过对办理结果截图的信息提取和比对，验证办理的真实性和准确性。这种技术应用大幅降低了员工操作门槛，提升了自助服务的易用性。</p>	<p>企业在全场景部署了自动跟催功能，主要针对需要员工回复或签字的场景，如转签合同、续签合同、证件过期提醒等。跟催的表现形式主要是内部IM推送通知，避免使用短信或电话等冒昧方式。这一做法通过高频、刚需的功能(如合同签署、证件提醒)引导员工使用系统，逐步培养员工对自助服务平台的使用习惯。自动化跟催还应用于数据自动化处理、运营数据诊断分析、多模块触达和流程跟催等场景，大幅减少人员操作，通过系统层面的自动触达实现提效。</p>

做法

将自助服务融入高频、刚需场景，以“用”代“推”

构建即时可信的知识库与问答入口，解决“不会用”

企业通过自助服务APP为员工提供工资单查询、证明开具、个人信息查询、流程提交与审批等功能，此外还建立了服务热线、公众号推文、直播指导等多元化服务渠道。自助服务APP的使用率较高，特别是工资查询功能，证明开具等自助功能有效减少了HR工作量。数字化实现了服务的7×24小时可用性，特别是对异地、分散员工意义重大。通过将自助服务融入员工的高频刚需场景，而非孤立建设一个独立平台，有效提升了员工的使用粘性。

企业建立了员工自助平台，配备了智能客服功能，每月处理约5000-6000次咨询，年咨询量达到约10万次。该系统基于企业自建的详细知识库运行，通过不断完善知识库内容来匹配员工问题并返回相应答案。虽然受限于技术投入和业务优先级，目前的智能客服还不具备自我学习和自我加工能力，更多是基于规则的匹配系统，但通过持续运营和知识库优化，已能够解决大部分员工的常见问题，有效降低了HR人工解答的压力。

51 社保解决方案



51 社保建议企业通过“丰富功能 + 持续运营 + 注重反馈”三方面提升员工自助服务的使用率。

在功能层面，除了基础的工资查询、工资条推送外，对于部分企业的工资条签字需求，系统支持电子签名功能，进一步完善工资发放制度。

在运营层面，建议企业配备专人运营员工自助平台，定期进行功能讲解和宣贯，开展与员工相关的评比、比赛等活动，提升平台活跃度。对于不同部门，可以设计差异化的推广策略和激励机制。

在反馈层面，系统提供员工反馈收集功能，企业需要定期收集员工意见并进行改进，让员工看到平台的持续优化，从而提升使用意愿。核心是解决“员工不知道有什么功能”和“企业宣传不足”的问题，而非单纯的技术问题。



针对 1.0 阶段企业

优先实现工资查询、工资单推送等基础功能，通过移动端(微信、钉钉、企业APP)降低员工使用门槛。同时加强宣传引导，通过多种渠道(邮件、海报、培训)提升员工认知和使用意愿。

针对 2.0 阶段企业

拓展社保公积金查询、缴费记录下载等功能，提升信息透明度。优化界面设计和操作流程，减少员工使用障碍。建立使用激励机制(如积分、排行榜等)提升活跃度。

针对 3.0 阶段企业

探索智能化、个性化的员工服务，通过AI主动推送政策变动通知、薪酬异常提醒。提供智能客服支持员工问题解决。建立线上化的申诉和反馈渠道，实现从“被动查询”到“主动服务”的升级。

七 AI技术应用：关注度高但受限于场景覆盖、成本投入和准确性问题

实现情况

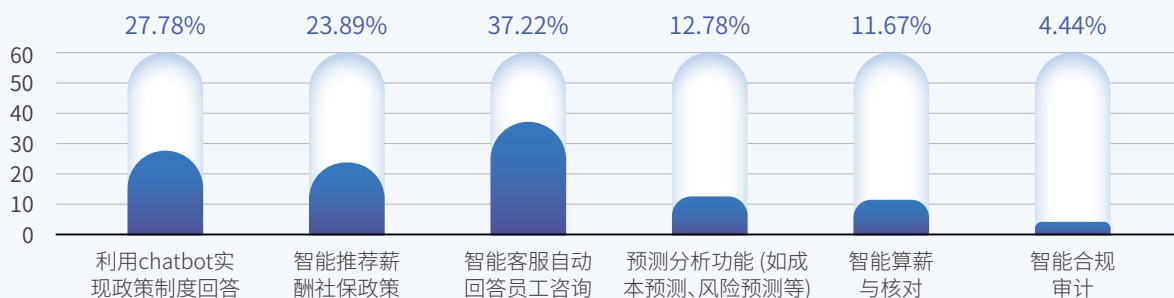
18. 企业是否关注 AI 对企业薪酬社保管理的赋能？(N=225)

83.56%

是 否

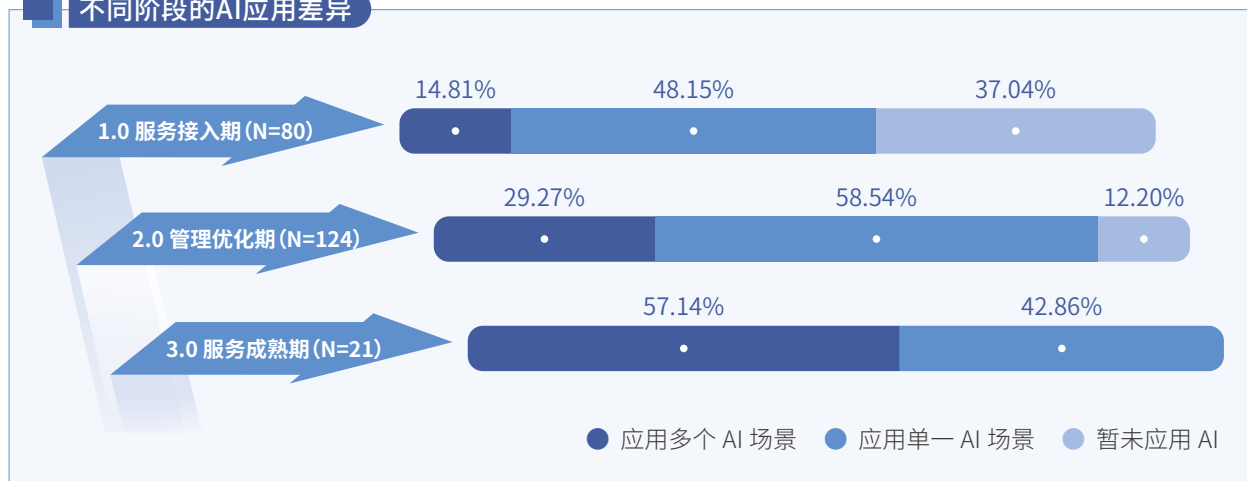
16.44%

19. AI 在企业薪酬社保系统中的赋能情况如何？(N=180)



AI应用呈现“服务优先、决策滞后”的格局。智能客服是最主流的应用场景，这反映出企业希望通过AI分流员工咨询、减轻HR工作负担的迫切需求。政策制度问答和智能政策推荐紧随其后，**这三类应用的共同特点是面向信息服务，技术门槛相对较低，风险可控。**

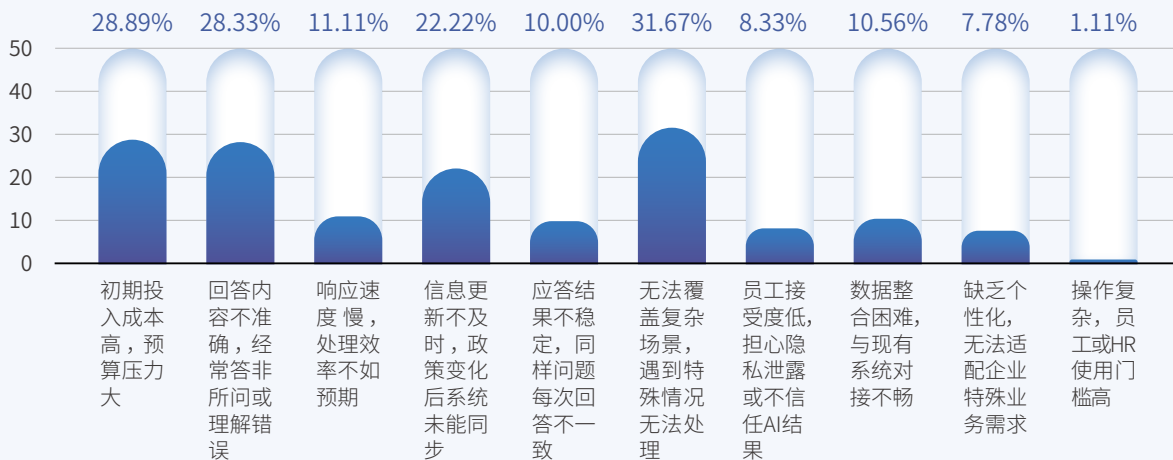
不同阶段的AI应用差异



随着阶段提升，AI应用的广度和深度都有显著提升，数字化阶段越高，企业越倾向于同时应用多个AI场景。

企业面临的核心挑战

20. 贵公司在应用 AI 技术时，遇到的核心挑战有哪些？(N=180)



企业面临“场景局限、成本高昂、准确性差”三大瓶颈。薪酬社保管理涉及大量长尾场景——跨地区政策差异、个性化薪酬规则、异常待遇处理等，AI难以全面覆盖且投入产出比不明确，制约了从试点到规模应用的跨越。

AI客服准确性不足：

企业在实践中发现，AI客服准确性不足是影响使用体验的关键问题。虽然部署了智能客服，但员工在实际使用中经常遭遇答非所问或理解错误的情况，导致员工仍然倾向于寻求人工服务。AI无法准确理解员工问题的复杂表述，对于涉及多个条件、特殊场景的咨询，往往给出标准化的通用答案而非针对性的解决方案。这不仅未能减轻HR工作负担，反而因员工对AI的不信任而增加了人工咨询量。



企业实践做法

做法

基于规则的匹配系统

企业的智能客服基于自建的知识库运行，通过不断完善知识库内容来匹配员工问题并返回相应答案。受限于技术投入和业务优先级，目前的智能客服还不具备自我学习和自我加工能力，更多是基于规则的匹配系统而非真正的AI。企业认为现有系统基本能用，因此将有限的预算投入到其他业务流程建设和数据应用建设等更迫切的领域。这种务实的做法说明，对于预算有限的企业，基于规则的系统已能解决60%-80%的常见问题，是性价比较高的选择。

RPA 技术的探索性应用

企业在社保业务领域较早引入了RPA技术，将多项社保业务实现了自动化处理。典型应用场景包括招投标时需要的社保证明开具，过去需要人工逐一查询并打印或制作电子版，现在只需将所需人员的身份证号导入系统，RPA工具会自动执行查询和提取，最后直接将文件包发送给需求部门。这种自动化应用显著提升了工作效率，减少了重复性人工操作。虽然不是AI技术，但RPA工具在特定场景下的应用为企业带来了实实在在的效率提升。

51社保解决方案



51 社保强调 AI 只是解决问题的手段，核心是解决员工问题和提升效率。

对于预算有限的企业，51社保建议可以先使用基于规则的系统，随着AI技术成本快速下降，企业可以逐步引入AI技术。



51 社保在多个场景应用 AI 技术并积累了丰富经验：

在智能客服场景，通过AI快速识别员工问题并调用政策库自动回答；在社保办理质检场景，AI可以检查每月数万单办理业务的准确性，大幅提升质检覆盖率和效率；在产品需求编写和政策收集分析场景，AI也发挥了重要作用。

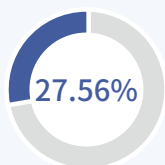
本节我们通过七大核心功能模块的深度剖析，勾勒了企业在薪酬社保公积金数字化建设中的全景图：从薪酬计算到社保缴纳，从政策解读到合规预警，从数据分析到员工服务，从传统自动化到AI应用，每个环节都面临着从“基础实现”到“深度优化”的挑战。不同发展阶段的企业在功能实现上呈现出明显的差异，但也存在跨阶段的共性难题——政府系统对接难、复杂场景覆盖不足、数据价值释放不够、运营推广薄弱等。这些问题的解决，不仅需要技术的持续进步，更需要企业在管理理念、组织能力、外部协作等方面的系统性提升。接下来，我们将聚焦供应商协作，探讨如何通过外部专业力量破解这些难题。

1234 供应商协作：从业务外包到战略协同的价值升级

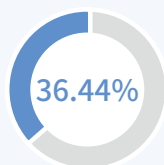
在薪酬社保公积金管理的数字化转型中，企业面临的挑战往往超出自身能力边界。跨区域政策差异、系统集成复杂度、专业能力要求，都使得外部供应商的协作成为必然选择。但供应商选型不当、协作机制不畅，反而可能成为新的痛点来源。本章将从业务办理模式、供应商选型标准、供应商协同需求三个维度，探讨如何通过供应商协作破解企业面临的核心难题。

一 业务办理模式：集中管控与选择性外包的组合策略

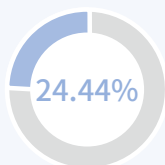
21. 贵公司薪酬社保公积金业务的办理模式是？(N=225)



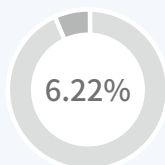
总部集中管理,
全部自行办理



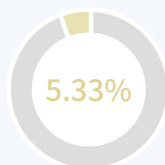
总部集中管理, 部
分地点城市外包



各地分公司
自行办理

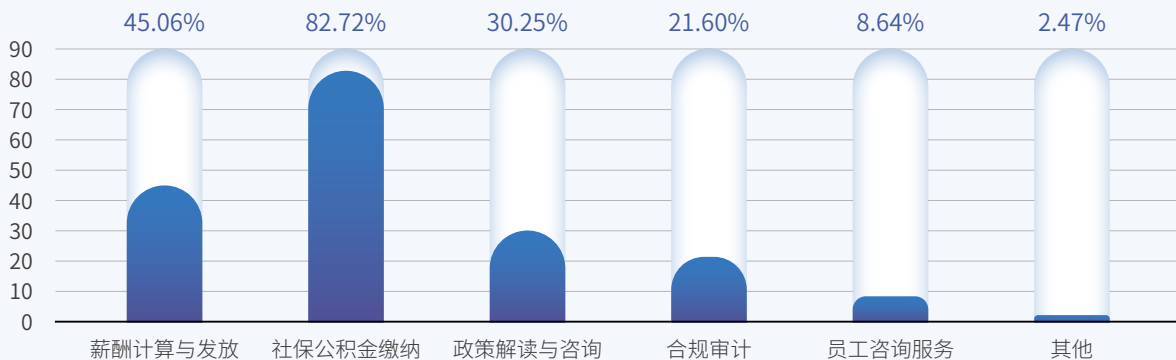


全部外包给
供应商机构

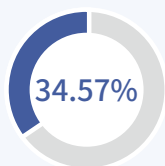


混合模式

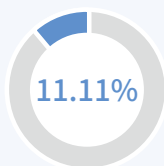
22. 贵公司外包了哪些薪酬社保公积金业务？(N=162)



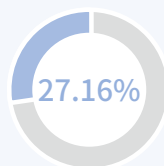
23. 贵公司与供应商的协作模式是？(N=162)



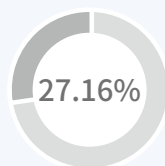
事务性代办



系统+服务深度绑定



按需采购单项服务



长期战略合作

“集中管理+选择性外包”是主流选择，核心城市自营、边缘城市外包成为普遍策略。 超过六成企业采用总部集中管理模式，其中36.44%对部分城市进行外包。这种组合策略反映出企业在管控制与成本效率之间的权衡：核心城市或业务量大的地区由总部直接管理，确保数据安全和流程可控；偏远或业务量小的城市通过外包降低管理成本，借助当地供应商的属地化资源和专业能力。

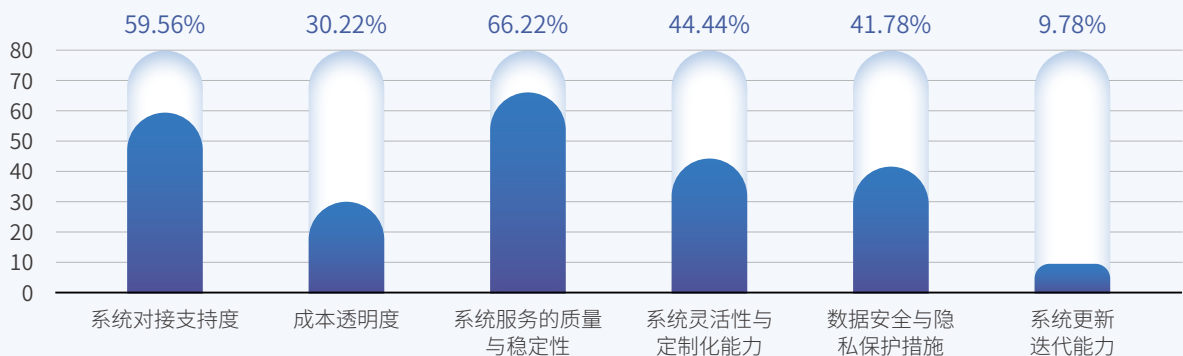
社保公积金缴纳的高外包率源于批量性、异地性和专业性需求。 社保公积金缴纳成为最主要的外包内容，这与前述社保缴纳自动化程度低的现状相互印证。社保缴纳涉及各地经办系统登录、窗口办理等大量事务性工作，且具有明显的批量化、标准化特征，同时受限于各地政策差异和系统多样性，异地经办极为不便。外包给熟悉当地政策和流程的专业机构，既能降低人力投入，又能提升办理效率和合规性。

薪酬计算的相对低外包率源于业务复杂度而非企业意愿不足。 薪酬计算与发放的外包占比看似低于社保缴纳，但这并非企业不愿外包，而是薪酬计算的复杂度制约了外包的可行性。特别是对于规模化用工场景（如制造业蓝领工人），企业往往存在强烈的外包需求——批量大、标准化程度高，理应适合外包。但实际上，每个员工的加班小时数、绩效系数、特殊津贴、扣款项目等存在大量个性化差异，算薪规则极为复杂，非标场景频发（如跳档制、项目提成、未完成指标扣款等），这使得外包供应商难以标准化处理。此外，薪酬数据的敏感性也是企业考虑的重要因素。因此，薪酬计算外包率的相对较低，本质上反映的是业务复杂度对外包的制约，而非外包需求的缺失。

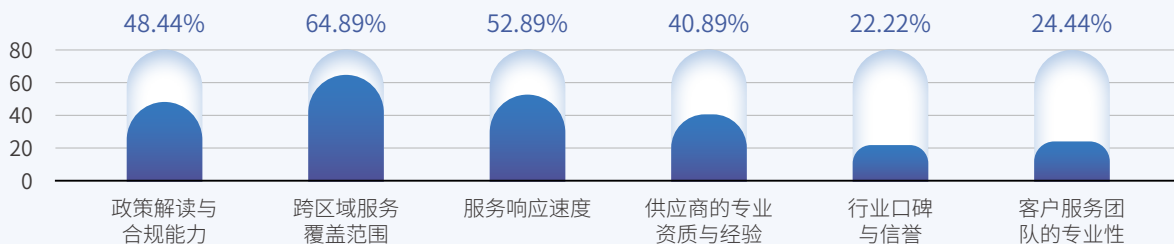
协作模式以“事务性代办”为主，深度战略合作尚未普及。 34.57%的企业采用事务性代办模式，企业将具体办理工作交给供应商但保留管理决策权，这种“我管你办”的模式清晰界定了责任边界，风险可控但协同深度有限。仅一成采用系统+服务深度绑定模式，说明供应商与企业的协作仍处于相对浅层，从“事务外包”向“战略协同”的升级还有很长的路要走。

二 供应商选型：系统稳定性、跨区域覆盖与专业能力是三大核心

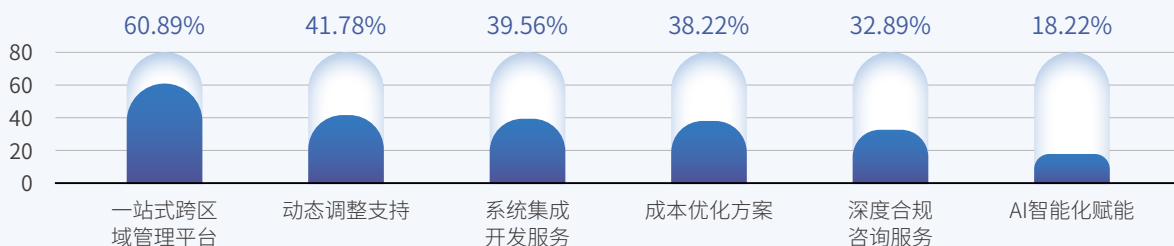
24. 贵公司选择薪酬社保公积金外部供应商时主要考量哪几方面——系统选型？(N=225)



25. 贵公司选择薪酬社保公积金外部供应商时主要考量哪几方面——服务水平？(N=225)



26. 贵公司对供应商服务的核心期待是？(N=225)



在系统选型维度，系统质量与稳定性位居首位。系统崩溃可能导致发薪延迟、申报逾期等严重后果。在服务水平维度，跨区域服务覆盖范围是最核心的考量，这与中国企业普遍面临的跨区域管理难题高度相关。企业希望供应商能够提供全国性服务网络，避免与多家地方供应商对接的复杂性。服务响应速度和政策解读与合规能力同样重要，前者关乎问题解决的时效性，后者关乎专业能力的深度。

企业对供应商服务的期待呈现“平台化、智能化”的演进方向。一站式跨区域管理平台的呼声最高，企业希望通过单一平台解决全国各地的薪酬社保管理问题。动态调整支持和系统集成开发服务反映出企业对灵活性和适配性的需求。AI智能化赋能虽然关注度相对较低，但考虑到前述八成以上的企业关注AI技术，说明企业对AI的期待更多停留在“锦上添花”而非“核心诉求”层面，供应商的基础服务能力和专业能力仍是根本。

51社保解决方案



在系统稳定性方面

51社保的系统可用性标准与阿里云保持一致，确保不会因系统问题导致发薪延迟或办理中断。



在跨区域覆盖方面

51社保在200多个城市配备属地化团队，解决政策收集、线下办理、社保开户、供应商办理、退休养老等必须依赖本地资源的需求。系统设计上采用高度可配置化架构，新增城市时只需录入城市参数即可支持，无需大规模改造系统。



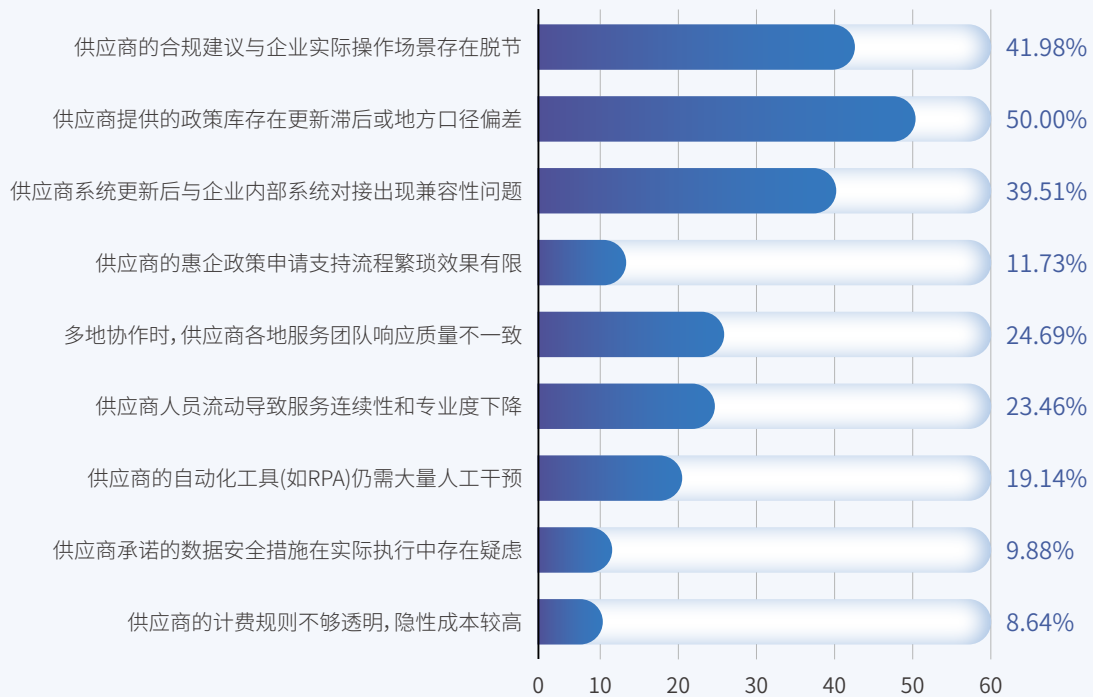
在专业能力方面

51社保提供三个层面的支持：一是支持不同岗位、不同级别员工在缴纳时间点上的差异化管理；二是自动匹配官方经办要求，将企业HR系统导出的数据自动转换为社保经办系统要求的格式；三是提供缴费明细的自动转换功能，将官方格式的缴费明细转换为企业算薪和财务系统所需的格式。51社保为每个企业的每个城市提供独立的费用明细配置，通过系统化管理满足企业的个性化需求。

三 供应商协作中的核心挑战与突破路径

尽管企业选择与供应商合作的初衷是借助外部专业力量破解内部难题，但调研发现，协作本身也面临诸多挑战。这些挑战不是简单的“供应商能力不足”，而是在实际协作过程中，双方在需求对接、服务落地、持续优化等环节产生的系统性问题。

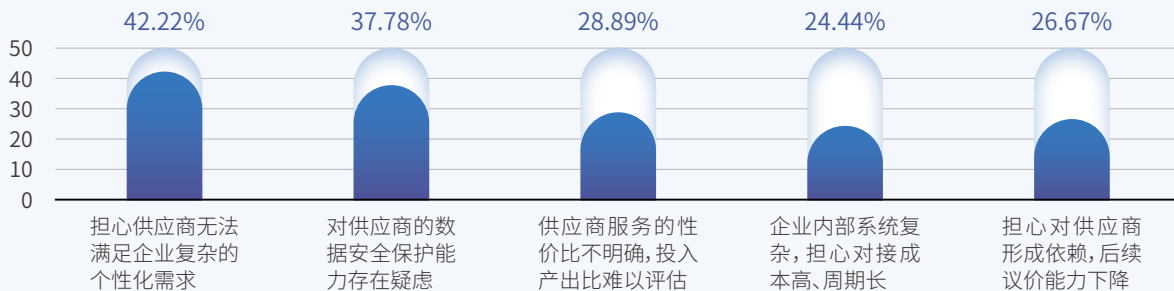
27. 贵公司在与供应商协作过程中，仍然面临哪些未能有效解决的问题？(N=162)



28. 针对上述协作挑战，贵公司最希望供应商在哪些方面进行改进？(N=162)



29. 对于尚未与供应商深度合作的企业，主要顾虑是什么？(N=45)



协作挑战的深层剖析：从理想到现实的落差

对以上题目的选项进行归类分析，我们发现企业在与供应商协作过程中面临的挑战可以归为四大类，且无论是已深度合作还是尚未协作的企业，都存在高度的共性：

类别一：政策服务的落地质量——从“有政策库”到“用得准”的鸿沟

协作中的挑战

- 50.00% 供应商政策库存在更新滞后或地方口径偏差
- 41.98% 合规建议与实际操作场景脱节
- 39.51% 系统政策参数更新不及时

企业改进期待

- 48.15% 建立“政策库+专家咨询”双保障机制
- 36.42% 加强合规咨询的场景化和定制化
- 19.75% 完善系统更新机制

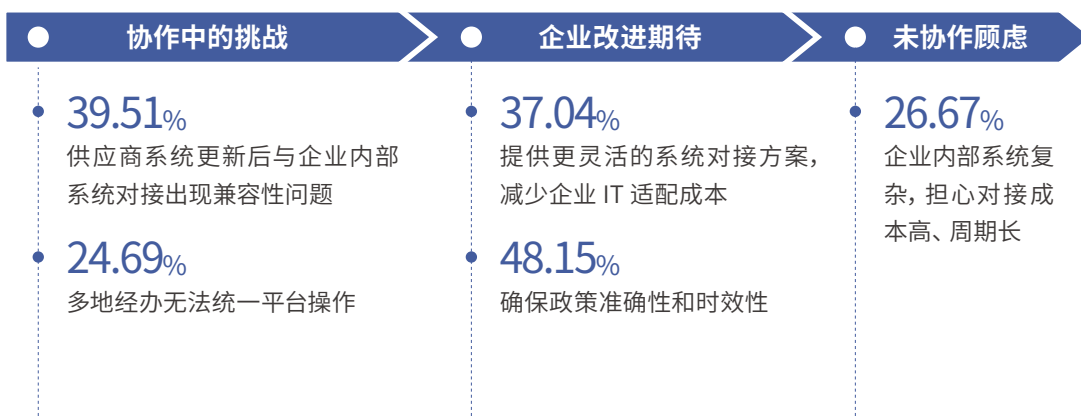
未协作顾虑

- 42.22% 担心供应商无法满足个性化需求

这是供应商协作中的首要挑战。虽然多数供应商都提供了政策库和合规咨询服务，但在实际协作中，企业发现政策服务存在“最后一公里”问题。供应商的政策库虽然每天关注官方网站，但地方政策的实际执行往往早于正式文件发布，或者柜台口径与网站公告存在时间差，导致企业遇到具体问题时，政策库给出的答案可能是“过时版本”。更关键的是，政策库录入的是“纸面政策”，但企业办理时面对的是“柜面执行”，同一城市不同区县、不同经办人员的操作标准可能不一致，供应商的标准化政策无法覆盖这些“非标”场景。

此外，供应商提供的合规建议往往是“通用合规框架”，缺乏对企业业务场景的深度理解。制造业的蓝领批量用工、互联网公司的灵活用工、跨国企业的外籍员工管理，每种场景的合规要点和风险点完全不同。供应商从风险最小化角度给出的建议，可能与企业的业务节奏、成本控制、人员管理实际情况冲突，导致“正确但无用”。企业需要的不只是“是什么”的信息，而是“怎么办”的指导，需要在合规与效率间找到平衡点的“适度合规”方案。

类别二：系统对接的持续适配——从“接上了”到“用得稳”的挑战



系统对接问题是已协作企业的持续痛点，也是尚未协作企业的主要顾虑。调研发现，系统对接不是“一次开发、永久使用”，而是需要持续维护的动态过程。供应商为了提升产品竞争力会持续迭代系统，但每次升级都可能影响API接口、数据格式、业务流程。企业的IT团队需要跟随供应商节奏进行适配开发，这种“被动适配”不仅增加了企业的开发成本，更可能因沟通不畅、测试不充分导致业务中断。同时，企业自身的HR系统、财务系统也在不断升级，每次变更都可能影响与供应商系统的对接。如果供应商缺乏快速响应和定制化开发能力，企业就会陷入“系统对接反复出问题”的恶性循环。薪酬社保管理往往涉及HR系统、薪酬系统、财务系统、供应商系统多方协同，任何一方的变更都可能影响整体流程，企业需要供应商具备“生态协同”能力，而不仅仅是“点对点对接”能力。

类别三：服务交付的质量一致性——从“承诺好”到“做得好”的落差



服务质量的“区域差异”和“人员依赖”是服务型业务的固有矛盾。虽然供应商在全国布局服务团队，但各地团队的专业水平、服务态度、响应速度可能参差不齐。企业在北京的服务体验很好，但在三四线城市可能遇到“联系不上人”“办事拖拉”“专业度不足”等问题。供应商如何确保全国服务的一致性，是协作中的系统性管理挑战。

薪酬社保业务具有很强的“经验依赖性”，供应商的老员工熟悉企业的特殊需求、历史遗留问题、沟通习惯，一旦人员流动，新员工需要重新熟悉，可能导致服务质量下降、沟通成本上升。企业期待供应商建立完善的知识管理体系和交接机制，而不是让客户承担人员流动的成本。

此外，供应商承诺的RPA等自动化工具在实际使用中效果不及预期。RPA适合处理标准化、规则明确的场景，但薪酬社保管理中存在大量非标场景——系统报错、数据异常、政策临时调整、特殊人员处理等，这些场景仍然需要人工判断和介入。供应商如果过度承诺自动化能力，企业在实际使用中就会发现“理想很丰满、现实很骨感”。RPA还依赖于政府系统的稳定性，各地社保网站频繁更新、验证码升级、系统维护，都可能导致RPA失效，如果供应商响应不及时，企业就需要切换回人工操作。

3

类别四：协作成本与数据安全——从“决策前顾虑”到“使用中痛点”的转化

● 协作中的挑战

- 8.64%
供应商计费规则不够透明，隐性成本较高
- 9.88%
承诺的数据安全措施在实际执行中存在疑虑

● 企业改进期待

- 21.60%
优化成本结构和计费模式，提高服务性价比
- 6.17%
建立更透明的服务级别协议和问题升级机制

● 未协作顾虑

- 28.89%
供应商服务的性价比不明确，投入产出比难以评估
- 37.78%
对供应商的数据安全保护能力存在疑虑
- 24.44%
担心对供应商形成依赖，后续议价能力下降

成本和安全是企业在供应商协作中的“底线考量”。虽然在已协作企业的“主要挑战”中占比不高，但在未协作企业的“顾虑”中占比显著，说明这是决策层面的关键制约因素。37.78%的企业因数据安全担忧而未与供应商深度协作，这要求供应商必须建立可信的数据安全保障体系；28.89%的企业因性价比不明确而犹豫，这要求供应商提供更透明的成本结构和清晰的ROI论证。

特别值得关注的是，数据安全担忧在未协作企业中的占比(37.78%)远高于已协作企业将其视为“主要挑战”的占比(9.88%)，说明安全问题更多是“决策前的顾虑”而非“使用中的痛点”，供应商需要在售前阶段就建立充分的信任。供应商往往强调“我们有安全认证”，但缺乏对具体安全措施、事故应急、责任边界的详细说明，无法建立充分信任。薪酬社保数据涉及员工隐私和企业机密，一旦泄露影响巨大，《个人信息保护法》《数据安全法》对企业数据管理提出严格要求，企业担心与供应商合作后，数据合规风险反而增加。

成本方面，供应商的报价往往只包含基础服务费，但实施费、定制开发费、后续维护费等隐性成本不明确，企业担心“入坑容易出坑难”。数字化带来的效率提升、风险降低、体验改善等收益，很难用具体数字量化，导致决策层难以评估投资价值。数字化不是“上线即见效”，需要数据积累、流程磨合、用户培养，企业担心短期内看不到明显效果，同时担心对供应商形成深度依赖后，后续议价能力下降。

4

系统化解决方案：从单点服务到生态协同

基于上述问题归类和阶段分析，企业亟需供应商提供系统化的解决方案，而非碎片化的单点服务。51社保通过“政策+技术+服务”三位一体的解决方案，帮助企业破解薪酬社保公积金管理的核心难题。

方案一：政策管理与合规保障的“采集-解读-预警”全链条

- 全国统一政策库** 51社保通过“自动化机器人+属地化团队+专人复核”三位一体的机制建立覆盖全国的实时政策库。系统每天自动从官方网站获取政策更新，覆盖社保、医保、公积金等不同政府部门的发布渠道。对于无法通过网络获取的线下政策（如窗口通知、QQ群消息），51社保在200多个城市配备属地化团队每天提交本地政策信息并附截图证据。所有政策录入后需专人复核，最终通过与实缴数据比对验证准确性，解决“纸面政策与柜面执行口径长期性差异”问题。
- 专业解读与考核机制** 51社保提供“技术+专家”结合的政策解读服务。对于官方红头文件类的大政策，配备专人进行深度解读；对于实操类政策（如经办时间节点、所需材料等），录入系统并建立复核机制，通过截图证据和数据比对保证准确性。与企业自行收集政策相比，51社保具备完整的考核机制，确保政策采集的及时性和准确性，而非仅靠员工自觉。
- 智能政策引擎与API对接** 针对不同阶段企业提供差异化服务。1.0阶段企业可通过政策库快速查询并转交专家咨询；2.0阶段企业可直接使用政策库工具快速回答员工问题，并获得惠企政策梳理；3.0阶段企业可通过API接口将政策库融入智能客服、员工关怀等流程，实现政策自动匹配和智能问答，当AI无法准确回答时自动转人工兜底。

方案二：系统集成与数据打通的“自动化+标准化”平台

- 实缴数据自动处理工具** 51社保提供完整的自动化工具，可自动从各地官网下载实缴数据（避免人工登录几十甚至上百个城市的社保系统），并通过配置将不同地区的数据格式统一转换为企业内部标准。企业可自定义字段映射规则，将各地不同的险种名称统一表示，甚至将工会费、取暖费等小险种合并为“其他”，实现批量化、自动化处理，大幅减少人工操作和出错风险。
- 预算与实缴差异管理** 针对发薪时间节点较早、需要预计算社保的企业，51社保通过及时更新政策库保证预计算与实缴的一致性，并提供多退少补机制处理不可避免的差异。系统将最新政策参数及时同步到预计算逻辑中，最大程度缩小预算与实缴的差异；对于因政策调整、滞纳金计算、系统数据一致性等原因导致的差异，通过多退少补机制自动处理。
- 灵活配置与个性化转换** 51社保支持三个层面的个性化需求：一是不同岗位、不同级别员工在缴纳时间点上的差异化管理；二是数据格式转换工具，将企业HR系统导出的数据自动转换为社保经办系统要求的格式；三是缴费明细自动转换，将官方格式的Excel转换为企业算薪和财务系统所需格式。51社保为每个企业的每个城市提供独立的转换配置，通过系统化管理满足个性化需求。

方案三：业务复杂度应对的“RPA+属地化+智能化”组合

- 专业RPA工具替代自建** 社保公积金办理涉及多个政府平台（社保、医保、公积金、招工备案等），人工操作至少需要“登录三个平台、六次提交操作”。51社保提供的RPA工具可自动完成增减员、缴费申报、账单下载等重复性工作。更重要的是，每年约有一半城市的社保公积金网站会进行调整，专业第三方机构在RPA稳定运行、属地社保数字证书（UKey）管理、政策响应方面更加及时和稳定。企业自建RPA每年需要更新约一半城市的配置，成本和维护难度都很高。
- 200+城市属地化服务网络** 51社保在200多个城市配备属地化团队，解决政策收集、线下办理、社保开户、供应商办理、退休养老等必须依赖本地资源的需求。对于人员分布不密集的城市，企业可采用小库托管模式将办理完全委托给51社保；对于人员密集的总部城市，企业可自行办理但使用51社保的系统 and 工具辅助，在保证数据安全的同时提升效率。
- AI智能质检与人工兜底** 51社保在社保办理质检场景应用AI技术，大幅提升质检覆盖率和效率。在智能算薪、政策解读、需求编写等多个场景应用AI技术，找到能够明确产生收益且可向管理层清晰解释的应用场景。

方案四：成本优化与数据安全的“分阶段+多模式”保障

- 差异化协作模式降低成本** 51社保针对不同阶段和规模企业提供差异化协作模式。1.0阶段企业采用“小库托管”模式，将社保公积金办理完全委托给51社保，企业聚焦核心业务；2.0-3.0阶段企业可根据人员分布选择“核心城市自营+边缘城市外包”的组合策略，在集中管控与灵活外包间找到平衡。对于数据安全要求较高的企业，提供“企业自行办理+第三方系统辅助”模式，员工数据不流向第三方，但企业可使用51社保的RPA、政策库、质检系统等工具。
- 系统稳定性与可用性保障** 51社保的系统可用性标准与阿里云保持一致，确保不会因系统问题导致发薪延迟或办理中断。系统设计采用高度可配置化架构，新增城市时只需录入城市参数即可支持，无需大规模改造系统，快速响应企业扩张需求。



供应商协作是企业破解薪酬社保公积金管理难题的关键路径，但协作的成败不仅取决于供应商的能力，更取决于企业对自身需求的清晰认知、对供应商价值的合理期待、对协作模式的灵活选择。这一过程需要供应商对企业进行持续陪伴和深度赋能，从“事务外包”升级为“战略协同”。

1234 实践指南：基于企业画像的差异化路径

通过对不同发展阶段企业的交叉分析，我们发现薪酬社保公积金管理的数字化转型需要根据企业所处阶段、资源禀赋、业务特点，选择差异化的建设路径。本节将针对1.0、2.0、3.0三个阶段，围绕七大核心功能模块提供具有针对性的实践指南。

一 分阶段建设重点总览

功能模块	1.0服务接入期	2.0管理优化期	3.0服务成熟期
薪酬计算	实现基础算薪自动化，支持标准化规则	引入可配置规则引擎，支持复杂场景	探索AI智能算薪，实现异常识别和优化建议
社保公积金缴纳	通过外包解决异地缴纳问题	引入RPA技术，从半自动化向全自动化过渡	探索API对接，实现企业系统与政务系统直连
政策解读与咨询	通过供应商政策库快速获取政策信息	接入实时政策引擎，实现政策自动更新	AI深度应用，实现政策语义理解和智能推荐
合规管理与风险预警	建立基础合规检查清单，通过外部专家识别风险	引入风险预警系统，实现高风险场景自动监测	建立智能化合规管理体系，实现风险预测和合规评分
数据分析与报表	建立基础数据报表体系，确保历史数据可查询	引入数据可视化工具，实现多维度数据分析	建立智能化数据分析体系，实现预测性分析
员工自助服务	实现工资查询、工资单推送等基础功能	拓展社保公积金查询，优化界面和流程	实现个性化和主动化服务，建立智能客服体系
AI技术应用	通过外部成熟AI产品快速试点验证价值	从单一场景向多场景扩展，加强知识库建设	深度定制，实现AI与业务深度融合

二 1.0服务接入期：从合规驱动到基础能力建立

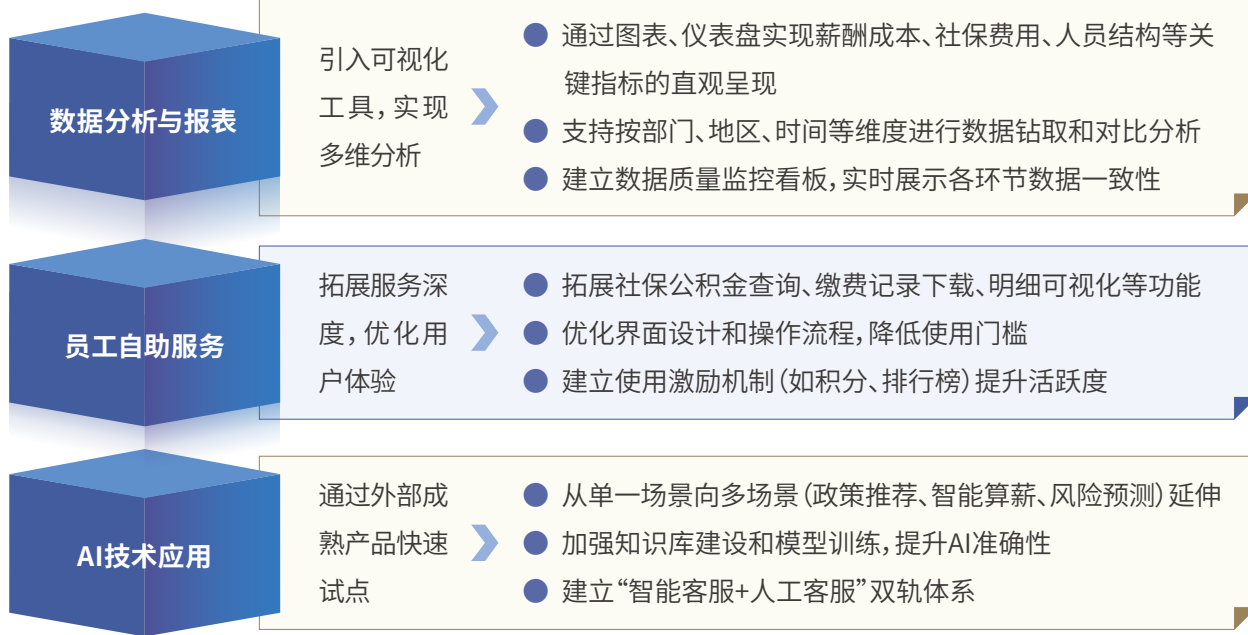
功能模块	建设重点	核心实施要点
薪酬计算	外采成熟产品，快速实现基础算薪	<ul style="list-style-type: none"> ● 选择支持灵活配置的成熟算薪引擎，满足基本薪酬规则需求（固定工资、绩效工资、加班费等） ● 优先实现“应发工资→实发工资”的自动计算，支持社保、公积金、个税等标准化扣除项 ● 复杂规则暂时保留人工处理，待系统稳定后再优化
社保公积金缴纳	通过外包服务解决异地管理难题	<ul style="list-style-type: none"> ● 核心城市建立基础的社保管理流程和系统记录 ● 偏远城市或业务量小的城市通过外包给专业机构 ● 建立“企业提供数据→供应商办理→企业确认结果”的标准化协作流程
政策解读与咨询	借助外部政策库快速建立查询能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 与专业供应商合作，借助外部政策库和专家团队 ● 建立政策咨询热线或专家支持渠道 ● 针对重点城市建立简化版政策手册，便于HR快速查阅
合规管理与风险预警	建立基础合规检查清单	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立劳动合同签署、社会保险种覆盖、缴纳基数合规三大核心检查清单 ● 通过人工定期自查和外部专家咨询相结合 ● 建立合规问题的记录和整改跟踪机制
数据分析与报表	建立基础数据报表体系	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立薪酬、社保、公积金的基础数据台账，确保每笔数据可追溯 ● 提供标准化的数据导出功能，满足财务对账、审计检查等基本需求 ● 建立月度、季度、年度的基础报表模板
员工自助服务	实现高频场景的移动端自助	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过钉钉/企微小程序提供工资明细查询、电子工资单推送 ● 界面设计简洁，操作步骤不超过3步 ● 通过宣传、培训、HR引导提升员工认知
AI技术应用	通过外部成熟产品快速试点	<ul style="list-style-type: none"> ● 采取“外部先行”策略，通过供应商的成熟AI产品快速试点 ● 优先选择信息服务场景（智能客服、政策问答） ● 建立试点效果评估机制，量化AI贡献

51社保一体化解决方案

模块	解决方案	可预期效果
● 轻量化接入	● 提供钉钉、企微小程序版本，无需独立部署系统	● 1-2 周快速上线，零 IT 投入
● 事务性代办	● 为异地城市提供社保缴纳代办服务	● 企业无需投入人力处理各地复杂流程
● 政策咨询支持	● 提供 200+ 城市政策库和专家咨询服务	● 避免政策遗漏和理解偏差
● 合规基础保障	● 劳动合同、社保险种、缴纳基数等核心合规项自动检查	● 避免重大合规风险和劳动争议

2.0管理优化期：从效率提升到体系化能力建设

功能模块	建设重点	核心实施要点
薪酬计算	引入可配置规则引擎，提升灵活性	<ul style="list-style-type: none"> ● 引入可配置化规则引擎，支持企业自主调整算薪逻辑 ● 建立预算与执行系统的数据联动机制，通过API实现人员变动信息实时同步 ● 建立算薪规则的版本管理机制，支持规则回溯和审计
社保公积金缴纳	引入RPA技术，突破自动化断层	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过RPA自动登录各地社保系统、批量提交数据、自动下载回单 ● 建立RPA的稳定性监控和应急预案机制 ● 通过云端RPA或多设备部署解决“一台电脑一个省份”限制
政策解读与咨询	接入实时政策引擎，实现自动更新	<ul style="list-style-type: none"> ● 接入专业政策引擎，实现政策自动抓取、智能解读和参数自动更新 ● 建立政策变动的自动预警机制，系统自动评估影响并生成预警报告 ● 搭建知识库型智能客服，提供7×24小时员工自助查询
合规管理与风险预警	建立多场景风险预警体系	<ul style="list-style-type: none"> ● 引入预警系统，覆盖退休返聘、工伤管理、社保补缴、基数异常、缴纳中断等场景 ● 建立历史数据追溯能力，为仲裁和审计提供证据链 ● 建立缴纳时效的提前预警机制（如提前7天预警）



51 社保一体化解决方案



四 3.0服务成熟期：从智能应用到生态协同

功能模块	建设重点	核心实施要点
薪酬计算	探索AI智能算薪,实现异常识别和优化	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过机器学习识别异常数据,提供智能化的算薪建议和差异预警 ● 建立智能规则推荐引擎,根据历史数据和行业最佳实践自动推荐优化方案 ● 建立算薪全流程的智能监控,每个环节都实现异常自动识别
社保公积金缴纳	探索API对接,实现系统直连	<ul style="list-style-type: none"> ● 探索与政府部门的API对接,推动社保经办系统开放 ● 实现企业系统与社保、公积金、税务系统的无缝对接,数据自动流转 ● 建立智能化的异常预警和自动修正机制
政策解读与咨询	AI深度应用,实现语义理解和智能推荐	<ul style="list-style-type: none"> ● 与通过自然语言处理技术实现政策的语义理解和智能推荐 ● 主动识别政策变化对企业的影响,提供预测性的合规建议和优化方案 ● 建立“AI+专家”双重保障机制
合规管理与风险预警	建立智能化合规管理体系	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过AI技术进行风险预测和合规评分 ● 建立多维度风险联动预警机制,从“单项预警”升级到“系统预警” ● 实现从“被动合规”到“主动合规”的跨越
数据分析与报表	建立预测性分析体系	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过机器学习技术实现成本预测、风险预警、异常检测等高级分析 ● 将合规逻辑嵌入数据分析体系,自动生成合规性检查报告 ● 建立人工成本预测、离职风险预警、社保基数优化等预测性分析模型
员工自助服务	实现个性化和主动化服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过AI主动推送政策变动通知、薪酬异常提醒 ● 建立主动服务机制(证件到期提醒、合同续签提醒等) ● 建立线上化的申诉和反馈渠道,实现从“被动查询”到“主动服务”
AI技术应用	深度定制,实现AI与业务深度融合	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过自研或深度定制,实现AI与业务深度融合 ● AI应用覆盖多个服务场景(智能客服、智能算薪、智能核对、风险预测、合规审计) ● 建立AI治理机制,确保透明性、公平性和可解释性

51 社保一体化解决方案

模块	解决方案	可预期效果
AI 智能体赋能	基于大模型的智能政策解读、智能算薪核对、智能合规审计	AI 应用覆盖多个服务场景，进一步提升服务效率
预测性分析	基于历史数据和机器学习，提供人工成本预测、离职风险预警、社保基数优化	从“看过去”到“看未来”的跨越
API 深度对接	支持与 HRSSC、财务、业务系统深度集成，实现数据实时同步和流程无缝协同	跨区域统一管理效率提升近 5 成
生态化服务	整合商保、体检、福利、培训等上下游资源，提供一站式人力资源服务生态	从单一服务升级到生态协同
专属服务团队	配备专属客户成功经理和技术支持团队，及时响应并定向匹配专业解决方案	陪伴式成长，持续优化迭代



五 跨阶段共性挑战与突破策略

尽管不同阶段企业面临的核心矛盾不同，但仍存在一些跨阶段的共性挑战，需要系统性的解决方案：

共性挑战	系统化解决方案	分阶段实施要点
 <p>跨区域政策差异</p>	<p>“政策引擎+RPA工具+API对接”三位一体</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立覆盖全国的实时政策库，自动识别各地规则差异，智能匹配计算逻辑 ● 通过RPA模拟人工操作，批量处理社保增减员、缴费申报、账单下载 ● 在政府系统支持下，实现企业系统与政务系统直连 	<p>1.0阶段：通过外包服务+供应商政策库解决异地问题</p> <p>2.0阶段：引入政策引擎和RPA工具，实现自动化升级</p> <p>3.0阶段：探索API对接，推动政务系统开放</p>
 <p>复杂算薪规则支持</p>	<p>“标准化→配置化→智能化”递进路径</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建标准化：外采成熟产品，快速实现基础算薪自动化 ● 配置化：引入可配置规则引擎，支持企业自主调整算薪逻辑 ● 智能化：探索AI智能算薪，通过机器学习识别异常数据、提供优化建议 	<p>1.0阶段：聚焦标准化场景，通过外采产品快速上线</p> <p>2.0阶段：引入规则引擎，提升系统灵活性和适配性</p> <p>3.0阶段：应用AI技术，实现智能算薪和智能核对</p>
 <p>AI应用准确性不足</p>	<p>“技术突破+运营优化+价值验证”三管齐下</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 技术突破：提升AI的自然语言理解、知识图谱构建、复杂规则推理能力 ● 运营优化：建立持续的知识库更新、人工审核、用户反馈机制，通过人机协同提升服务质量 ● 价值验证：建立AI应用的ROI评估体系，量化AI在降低人工成本、提升响应速度、改善员工体验等方面的贡献 	<p>1.0阶段：通过外部成熟AI产品快速试点，验证价值</p> <p>2.0阶段：从单场景向多场景扩展，加强知识库建设</p> <p>3.0阶段：深度定制，实现AI与业务的深度融合</p>
 <p>员工自助使用率低</p>	<p>“功能建设+运营推广+体验迭代”闭环优化</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 功能建设：从基础查询拓展到双向互动和主动服务 ● 运营推广：通过多渠道宣传、培训、激励机制提升员工认知和使用意愿 ● 体验迭代：建立用户反馈机制，持续优化界面设计和操作流程 	<p>1.0阶段：聚焦高频场景，加强宣传引导</p> <p>2.0阶段：拓展服务深度，建立激励机制</p> <p>3.0阶段：实现个性化和主动化服务</p>

结语

从数字化工具到战略性能力的跃迁

薪酬社保公积金管理的数字化转型，早已不是企业可以选择“做或不做”的问题，而是“如何做好”的必答题。合规监管的日益严格、跨区域经营的复杂挑战、员工体验的持续升级、人力成本的刚性上涨，共同推动着企业将这一传统的事务性工作，转化为支撑战略决策、提升组织效能的数字化能力。

然而，转型从来不是一蹴而就的。本次调研覆盖不同规模、不同行业、不同发展阶段的企业，我们看到的不仅是数字化建设的成果，更是转型过程中的困惑、挑战与探索。有的企业已经构建起智能化的管理体系，有的企业仍在为基础自动化而努力，有的企业在供应商协作中找到了破局之道，有的企业还在系统选型中反复权衡。这些差异化的实践图景，恰恰构成了中国企业薪酬社保公积金管理数字化转型的真实全貌。

调研核心发现：从现象到本质的洞察

1 数字化建设已进入“深水区”，从“有没有”转向“好不好”。

基础功能的普及率已经较高，工资查询、电子工资单、社保计算等标准化场景大多已实现数字化。但调研揭示出一个关键矛盾：系统建好了，用户体验却不佳；数据有了，决策支持却不足；功能上线了，使用率却很低。这说明企业数字化建设的重心，正在从“搭系统”转向“用好系统”，从“功能实现”转向“价值创造”。

2 “自动化断层”是制约效率提升的关键瓶颈。

薪酬计算环节的自动化程度相对较高，但到了社保公积金缴纳环节，大量企业仍处于“系统能算但需人工提交”的半自动化状态。这种从计算到提交的断层，不仅降低了整体效率，更增加了数据传递错误和合规风险。政府系统的封闭性是客观制约，但RPA、API对接等技术手段的探索，也为企业提供了现实的破解方式。

3 “跨区域政策差异”是各发展阶段的第一痛点。

从初创期到成熟期，从小型企业到大型集团，跨区域管理始终是企业面临的最大挑战。各地社保公积金政策在缴费基数、比例、险种、流程、时间节点等方面的显著差异，以及纸面政策与柜面执行口径的长期性偏差，使得企业面临“政策搞不清、系统进不去、流程理不顺”的三重困境。这一挑战的系统化解决，需要“政策库+专家服务+技术平台”的组合拳，也是供应商协作价值的核心所在。

4 从“被动合规”到“主动预警”的能力缺口亟待补齐。

相当数量的企业尚未建立任何风险预警机制，大部分企业对合规风险仍处于“事后发现”的被动应对状态。当前的数字化系统主要解决了“操作效率”问题，但在“风险预防”方面能力薄弱。企业强烈期待通过系统实现实时合规预警、政策变化提醒、风险提前识别，从“出了问题再解决”转向“预见问题不发生”。

5 AI应用呈现“热度高、落地浅”的现实鸿沟。

绝大多数企业关注AI技术，但实际应用主要集中在智能客服等信息服务场景，在预测分析、智能算薪、智能合规审计等涉及决策支持和业务核心的应用严重不足。企业面临“无法覆盖复杂场景、初期投入成本高、回答内容准确性差”的三大瓶颈，这说明AI在薪酬社保专业领域的应用还需要技术突破、运营优化和价值验证的系统性推进。

6 员工自助服务的困境在于“运营”而非“技术”。

基础功能如工资查询已经广泛实现，但高级功能如政策通知、申诉线上化严重缺失。更关键的是，大量企业反映员工“不了解有什么功能”、企业“宣传不足导致使用率低”。这表现除了一个重要信号：系统建设只是第一步，持续的运营推广、用户教育、体验优化才是决定成败的关键。

7 供应商协作正在从“事务性外包”向“战略性协同”演进。

当前企业与供应商的协作仍以“事务性代办”为主，深度绑定的战略合作关系尚未普遍建立。但企业对供应商的期待已经从“帮我办事”升级为“帮我解决问题”，从单点服务升级为系统性解决方案，从短期合作升级为长期赋能。这种期待的变化，要求供应商不仅要有产品和技术能力，更要有行业洞察、专业服务和持续陪伴的能力。

8 数字化是“持续优化”而非“一劳永逸”的过程。

调研发现，尚未实现数字化与已实现数字化的企业，面临着许多共性挑战——个性化需求难以满足、数据安全担忧、成本预算约束、系统集成困难。这说明数字化建设不是“上了系统就万事大吉”，而是一个螺旋上升、持续迭代的过程。新的业务场景会带来新的需求，政策的变化会提出新的要求，技术的进步会创造新的可能。供应商的价值，不仅在于帮助企业“上系统”，更在于陪伴企业“用好系统”、“优化系统”、“升级系统”。

未来展望：三大演进方向

展望未来，薪酬社保公积金管理的数字化转型将呈现三个清晰的演进方向

● 从“工具替代”到
“能力重构”。

数字化的价值不应局限于用系统替代人工、用自动化替代手工，而应重构企业在薪酬社保管理上的核心能力。这包括：通过数据分析实现从历史统计到预测决策的升级，通过智能预警实现从被动合规到主动防范的跨越，通过全流程打通实现从碎片化管理到一体化协同的转变，通过员工自助实现从被动服务到主动体验的优化。数字化应该让企业“做得更快”，更应该让企业“做得更好”、“做得更智能”。

Step 01

● 从“单点突破”到
“系统集成”。

孤立的系统建设已经难以满足企业需求，打通薪酬、社保、公积金、考勤、绩效等各个模块，实现数据的深度整合和流程的高效协同，是大势所趋。这不仅是技术架构的集成，更是业务逻辑的重构。企业需要将社保管理融入员工全生命周期管理，将薪酬数据融入人力成本分析，将合规管理融入风险防控体系。供应商需要提供的不是单个产品，而是系统性的解决方案。

Step 02

● 从“技术驱动”到“技术+
服务”双轮驱动。

技术是数字化的基础，但技术无法解决所有问题。跨区域政策差异需要专业的解读服务，复杂的合规场景需要专家的咨询支持，系统的持续优化需要运营团队的陪伴。未来真正有竞争力的供应商，一定是能够将先进技术与专业服务深度融合的供应商，能够提供“产品+服务+运营”全链条价值的供应商。企业与供应商的关系，也将从“买卖关系”升级为“伙伴关系”，从“一次性交易”升级为“长期性协同”。

Step 03



薪酬社保公积金管理的数字化转型，既是技术变革，也是管理变革；既是效率提升，也是能力重构；既是当下的必修课，也是未来的竞争力。愿本次调研的发现和洞察，能为企业的数字化转型提供有价值的参考，也期待看到更多企业在这一领域的创新实践和成功探索。

参调企业背景信息

企业所属行业 (N=270)	
选项	比例
消费品 (含快消和耐消)	13.43%
生命科学 (如医药, 医疗器械等)	10.45%
汽车及零部件	14.18%
互联网与游戏业	0.37%
IT 信息技术, 半导体及通讯	14.18%
零售业与电子商务	5.97%
金融服务 (如银行, 保险, 财富管理等)	2.24%
机械制造	11.94%
化工与石化	2.99%
电子电气	3.73%
运输及物流	2.24%
能源动力	3.73%
专业性服务 (如法律, 公关, 教育等)	4.48%
房地产业	1.49%
建筑业	0.37%
造纸, 包装及森林业	0.37%
住宿与餐饮业	0.37%
农、林、牧、渔业	0.75%
文化、体育和娱乐业	1.49%
其他	5.23%

企业所属性质 (N=270)	
选项	比例
外商独资	35.19%
中外合资	6.67%
国有企业及国有控股	11.85%
私营或民营企业	44.07%
其他	2.22%

企业在国内的主体经营架构 ? (N=270)	
选项	比例
跨地域国内架构 (覆盖多个省市)	85.19%
单一集中地架构 (仅单一城市或区域)	14.81%

企业实际运营涉及的城市 / 地区数量为 ? (N=270)	
选项	比例
涉及省的数量	74.44%
涉及市的数量	25.56%

企业在华员工规模 (N=270)	
选项	比例
小于 99 人	8.15%
100 到 299 人	8.89%
300 到 499 人	7.41%
500 到 999 人	8.89%
1,000 到 2,499 人	22.22%
2,500 到 4,999 人	7.41%
5,000 到 10,000 人	11.11%
多于 10,000 人	25.92%

企业目前是否采用了 HR 数字化系统 ? (N=270)	
选项	比例
有, 已在使用	71.11%
有, 正处于试运行阶段	11.48%
没有, 计划在 1 年内采用	7.04%
没有, 未来没有采用计划	10.37%

贵公司 HR 系统的建设方式是 ? (N=270)	
选项	比例
仅建立了基础 HR 系统, 功能模块较少且独立运行	7.04%
采用 HR 系统, 主要覆盖核心人力模块 (如员工信息、考勤、薪酬等), 部分模块已打通	58.15%
建立了较完整的 HR 系统, 各模块 (招聘、培训、绩效、薪酬等) 已实现数字化管理	34.81%

贵公司 HR 系统与其他业务系统的集成情况是? (N=270)

选项	比例
各系统独立运行, 主要靠人工传递数据	15.93%
部分系统实现了数据对接, 但仍存在数据孤岛问题	84.07%

企业是否考虑引入外部平台赋能薪酬社保公积金的一体化管理? (N=270)

选项	比例
已经外采了一体化平台	31.85%
有计划引入, 但仍在规划阶段	24.07%
正在考量外部供应商	10.74%
目前的流程已经能够满足企业薪酬社保公积金管理, 暂时没有计划引入	29.26%
已经外包给第三方机构办理, 没有需求	4.08%

企业薪酬社保公积金系统与内部人力资源系统的打通情况如何? (N=225)

选项	比例
完全未打通, 保持独立运行	18.67%
正在尝试进行系统整合, 但面临技术难题	21.33%
系统虽已打通, 但数据更新存在延迟, 影响决策的时效性	14.67%
各系统间部分数据互通, 但需人工干预以确保数据同步与一致性	40.00%
各系统间数据深度整合, 形成高效的自动化流程, 实现无缝对接	5.33%

针对数据孤岛问题, 贵公司希望实现哪些系统的数据打通? (N=227)

系统对接需求	已实现	计划实现	暂无计划
HR 系统与薪酬社保公积金系统	46.70%	36.12%	17.18%
薪酬系统与社保公积金系统	46.70%	38.77%	14.54%
薪酬社保公积金系统与财务系统	32.16%	41.41%	26.43%
薪酬社保公积金系统与考勤系统	44.05%	30.84%	25.11%
薪酬社保公积金系统与电子签章系统	40.09%	29.52%	30.40%
薪酬社保公积金系统与员工自助平台	46.70%	29.52%	23.79%

企业薪酬社保公积金管理模块是通过什么方式实现的? (N=225)

选项	比例
通过 HR 的一体化数字化系统赋能	44.00%
通过采购单独的薪税社保数字化系统赋能	33.33%
通过企业自研的定制化系统实现薪税社保管理	18.67%
其他	4.00%

附录 专家洞察与企业案例

2026 企业薪酬社保公积金数字化管理升级之道专家访谈



方流

众合云科
首席技术官

一、薪酬计算模块的复杂性与应对

薪酬计算是企业数字化中的复杂环节，其挑战核心在于如何平衡统一管理与灵活配置，尤其是在集团化、多地域运营的企业中。社保公积金数据是薪酬计算的关键输入，其处理方式根据企业发薪时间节点主要分为两类。对于发薪时间较晚、能以官方实缴数据作为依据的企业，主要痛点在于如何高效、准确地将分散且格式各异的各地实缴数据，转换为公司内部薪酬系统所需的统一格式。传统依赖人工下载与转换的方式，在涉及数十甚至上百个参保主体时，效率低下且易出错。对于需提前发薪、必须进行社保预计算的企业，核心挑战则在于如何尽可能缩小预计算值与最终实缴值的差异，并建立有效的“多退少补”核对与调整机制。这要求预计算所依赖的政策参数必须及时、准确更新。

在纯粹的薪酬计算逻辑层面，其本质可视为一个复杂的“公式”管理过程。初始配置固然需要时间，但更大的挑战在于业务规则（公式）频繁调整时的准确性与风险控制。企业需要通过试算、对比、抽检乃至引入AI辅助检查等手段，来确保每次调整的准确性，并缓解操作人员的心理压力。对于大型集团企业，通过设立“薪资组”模板（如销售、研发、职能等），并支持模板的复制与微调，可以快速支持新设子公司或业务单元的薪酬体系搭建，大幅提升效率。

在供应商赋能方面，针对上述挑战，市场已提供相应工具。例如，通过自动化系统实现各地社保实缴数据的自动下载与智能格式转换，能极大解放人力、提升准确性。对于预计算场景，则依赖于一个能够持续、及时同步各地最新社保政策的系统，以最小化计算偏差，并配套提供差异核对与多退少补的闭环管理功能。

二、社保公积金缴纳：从外包到自建的路径选择

在缴纳办理环节，企业普遍面临计算完成后的“提交断层”问题，自动化流程在此中断。对于处于1.0初级阶段的企业，其核心目标



是业务快速扩张与灵活调整，将社保公积金此类非核心、高复杂度的业务委托给第三方进行托管或外包，是更高效且经济的选择。这能让企业更专注于核心业务发展。

当企业进入2.0阶段，出于数据安全、合规性、成本控制或体验提升等考量，自建系统的需求开始显现。此时，企业首先需对人力资源数字化进行整体规划，分清主次，分步实施。在自建过程中，应认识到社保公积金办理的极高复杂性：涉及多地、多平台（社保、公积金、医保等）的频繁操作，且各地政府网站每年有超过半数会发生界面或流程调整。因此，自建核心系统与借助专业工具（如RPA机器人）相结合是更务实的路径。企业可将精力集中于内部流程与数据管理，而将跨平台、高频、易变的自动化操作交由更擅长应对政策变化的第三方专业服务机构，以确保办理的稳定性与及时性。

三、政策管理的挑战与系统性解决方案

政策信息的获取、解读与统一口径是企业面临的核心痛点。政策来源多元（国家、省、市各级不同部门）、发布渠道分散（官网、窗口、甚至社群），且实操口径与书面规定可能存在差异，从总部政策下达到一线执行可能存在长达一两年的时间差。企业自行建立覆盖全国的政策收集、核实与更新机制，面临极大挑战，且难以建立有效的考核机制确保信息的及时性与准确性。

专业的第三方政策服务商通过“技术+运营”结合的方式系统解决此问题。技术上，系统自动获取官方政务网站的最新政策；运营上，在各地部署专人，负责从线下窗口、社群等非公开渠道采集实操信息。所有信息上传后，需经过带有凭证（截图等）复核的流程，确保录入准确，并最终通过与实际缴费数据的比对进行二次验证。对于企业而言，采用成熟、持续更新的第三方政策库，是应对政策多变性与地域复杂性的高效选择。

不同数字化阶段的企业，对政策服务的需求层次不同。1.0阶段企业，核心诉求是快速建立基础的查询能力，以应对基本业务办理和员工咨询。2.0阶段企业，随着对员工体验重视度的提升，需要政策服务能从静态查询升级为动态、系统化的自动更新与推送，帮助HR快速响应。3.0阶段企业，则追求更深度的整合与应用，希望通过API将政策库能力嵌入自身的HR系统或客服流程中，实现智能问答、风险自动预警等场景，并能为管理决策提供基于政策的分析支持。

四、合规与风险预警：从被动应对到主动防范

随着监管趋严、员工维权意识增强以及社保问题可追溯期长等特点，企业合规管理正从被动应对向主动防范转变。当前合规的核心要求之一是确保劳动合同主体、发薪报税主体、社保公积金缴纳主体“三体一致”。然而，企业在员工调岗、跨城市调动、更换参保主体等动态场景中，因涉及人力资源、薪酬、社保等多部门协作，极易出现信息不一致。

实现主动预警，关键在于建立一套能够自动检测“三体不一致”等风险的监控系统。对于1.0阶段企业，因人员规模有限，可通过定期人工检查来满足基本合规要求。对于2.0及以上的企业，则需要通过系统对接或定期自动化检查工具来实现。3.0阶段的企业，则追求将劳动关系、薪酬、社保等系统完全打通，实现风险的实时、自动预警与闭环管理。此外，退休返聘提醒、基数异常监控、工伤办理流程指引等，也都是合规预警的重要组成部分。若企业将社保业务委托给第三方，则供应商成熟的合规体系与提醒机制将成为重要的风险防火墙。

五、数据价值挖掘：从历史查询到预测分析

当前，多数企业能够实现薪酬社保数据的历史查询与报表呈现，但在利用数据进行预测性分析方面能力普遍薄弱。预测分析的价值在于，能结合历史成本数据（按部门、地区、年龄、性别等多维度细分）与绩效、业务产出等数据，进行更深入的关联分析，从而为未来的人力资源规划、成本预算与业务决策提供支持。

例如，在社保成本预测方面，由于各地每年调整社保基数与比例的幅度和依据（如社会平均工资增速、经济指标等）差异很大，进行准确预测颇具挑战。一些专业服务商开始基于历史数据与政策趋势提供预测能力。企业要迈向预测分析，首先需要夯实数据基础，实现多维度、细颗粒度的数据积累与整合，这是实现更高级别数据分析的前提。

六、员工自助服务：提升使用率的关键在于运营与体验

员工自助服务推广的主要障碍并非技术，而在于员工认知度低与企业内部宣贯不足。若自助服务仅提供基础的社保查询、工资条查看等功能，而员工在支付宝等公共平台也能实现类似查询，则使用动力不足。

提升使用率，需从功能与运营两方面入手。在功能上，需增强服务的价值与粘性；在运营上，对于有一定规模的企业，建议设立专人进行运营，通过定期推送、功能讲解、结合内部活动（如评比、竞赛）等方式进行持续宣导。同时，必须建立员工反馈的收集与响应机制，让员工感受到功能的持续优化，从而形成使用习惯。

七、AI技术应用：聚焦场景、衡量产出、接受渐进

企业在应用AI时主要顾虑在于应用场景局限、成本投入与准确性。对此，首先应明确AI是手段而非目的，核心是解决业务问题。许多场景下，基于规则的系统已能解决大部分问题，这是性价比更高的选择。

关于成本，AI相关技术成本正在快速下降，关键评估标准应是投入产出比（ROI）。需找到那些能明确提升效率、体验或质量的场景。例如，在社保办理质检中，用AI实现服

务办理流程的核查，虽有一定技术投入，但综合效率与覆盖率提升显著，总体成本可能反而降低。在智能客服场景，AI能处理大量常规咨询，但必须设计顺畅的人工兜底机制，当AI无法准确回答时能快速转接人工，保障最终用户体验。

应用AI应采取渐进式策略，从规则明确、价值易衡量的场景（如智能质检、政策知识库问答）开始试点，验证效果后再逐步推广，并容忍其在处理复杂长尾问题时的局限性。

八、 供应商合作模式的演进：从事务代办到深度协同

企业与供应商的合作模式应与其数字化阶段及业务特点相匹配。在1.0阶段，“你管我办”的事务性外包是合理且高效的模式。进入2.0、3.0阶段后，对响应速度、数据整合、员工体验的要求提高，合作模式需向深度协同演进。

选择何种模式，需综合考虑企业规模、人员地理分布、数据安全要求及对员工体验的重视程度。对于人员在偏远地区分散分布的企业，继续采用外包服务仍是经济之选；对于人员集中、规模庞大的总部，自建团队结合专业工具可能效率更高。在自建模式下，企业并非完全独立，而是可以借助供应商的系统工具（如RPA工具、智能政策库等）来赋能内部团队，在保障数据自主性的同时，提升办理效率与准确性。合作的核心在于，供应商能否提供灵活、可集成的产品与服务，适配企业不同的管理需求与阶段。

九、 供应商选型的核心考量：稳定、覆盖与灵活

企业在选择供应商时，最关注的三个因素是系统稳定性、区域覆盖能力与服务的个性化灵活性。

系统稳定性是基础信任的基石。频繁的系统故障或操作中断会直接影响发薪等核心业务，损害员工体验与内部信任。供应商需提供高水平的服务级别协议保障。

广泛的区域覆盖能力至关重要。社保公积金业务具有极强的地域性，大量操作依赖线下或本地化服务。供应商需要在企业业务所及的城市拥有直接的服务网络或可靠的合作伙伴，以应对开户、待遇申领等本地化需求。

个性化与灵活性体现在多个层面。一是支持企业个性化的管理规则，如针对不同员工群体的差异化缴纳设置。二是具备强大的数据对接与转换能力，能够轻松处理企业内部HR系统与各地社保平台之间复杂、多样的数据格式映射，这是实现自动化的关键瓶颈。三是系统架构本身的高度可配置化，能够通过配置而非开发来快速支持新城市、新业务的拓展，从而敏捷响应企业变化。这要求供应商不仅拥有广泛的服务网络，更需具备深厚的技术产品化能力。

震裕科技：HR 数字化转型与薪税社保公积金管理实践



董姝莹

震裕科技
薪酬福利经理

一、企业背景与转型驱动

震裕科技是一家专注于模具、锂电池结构件、电机铁芯三大业务领域的企业，近三至五年间受益于新能源汽车产业发展，实现了快速扩张。企业人员规模从3000余人增长至近万人，业务布局覆盖全国十余个城市，包括苏州、常州、溧阳、宁波、岳阳、荆门、上饶、宜宾、肇庆、福安等地。

转型前，企业采用分散式管理模式，三大事业部独立运营，缺乏统一的数字化系统支撑。主数据管理、考勤记录、薪酬核算等核心HR业务均依赖线下流程，导致数据孤岛严重、管理效率低下、合规风险较高。随着业务规模持续扩大和跨区域管理复杂度提升，传统管理模式已难以支撑企业发展需求，数字化转型成为必然选择。

二、一体化系统建设：从零散到集成

● 系统选型与实施策略

震裕采取“一体化平台+全模块覆盖”的建设策略，在三年时间内完成了全模块部署，涵盖主数据管理、考勤管理、薪酬管理、绩效管理、招聘管理、计件工资、培训管理、人才发展、任职资格等业务场景。

这一策略的核心考量在于：第一，通过统一平台避免系统烟囱式建设，从源头解决数据孤岛问题；第二，一体化系统能够实现业务流程的端到端打通，数据在各模块间自动流转；第三，统一的技术架构降低了后期维护成本和集成复杂度。

● 核心业务流程优化

合同管理数字化：原有纸质合同流程涉及打印、分发、签署、回收、存档等多个环节，周期长且易出错。引入电子签章系统后，合同签署流程完全线上化，大幅提升了合同管理效率，同时确保了合同档案的完整性和可追溯性。

数据自动流转：建立了从招聘到入职的数据自动流转机制。求职者在招聘系统投递简历时采集的基本信息（学历、工作经历



等)自动进入人才库,录用流程中确定的薪资标准直接传递至薪酬模块,入职环节采集的身份信息、户籍信息等自动更新至主数据系统。这一机制避免了信息重复录入,提升了数据准确性。

算薪流程优化:通过系统集成考勤、绩效、薪酬等模块,实现了算薪流程的自动化。考勤数据自动传递至薪酬系统,绩效结果自动关联浮动工资计算,算薪周期和考勤结算周期显著缩短,HR团队的事务性工作量大为降低。

● 价值成效

一体化系统建设为企业带来了明显的管理提效。HR团队从繁琐的数据录入、核对、计算等事务性工作中解放出来,能够将更多精力投入到战略性人力资源管理工作。数据准确性和及时性显著提升,为管理决策提供了可靠支撑。

三、AI技术应用:审慎试点与能力瓶颈

● 应用场景与策略选择

震裕对AI技术应用持审慎态度,强调“功能优先、体验为王”的原则。企业在选择AI产品时,明确拒绝简单的Q&A问答库或文档检索模式,而是要求AI能够实现两个核心能力:

业务数据智能查询:当员工询问“我的年假还有多少天”时,系统应直接调用该员工的假期数据并返回结果,而非告知查询路径让员工自行操作。

业务流程智能触发:当员工表达“我要请假”时,系统应直接唤起请假申请入口并预填部分信息,而非提供操作指引要求员工逐步操作。

基于上述标准,震裕部署了AI员工助手,实现了制度流程智能问答、业务单据查询、业务数据查询、人工坐席智能分配等功能。此外,企业还在招聘领域试点了AI面试官、AI陪练、AI人才筛选等应用,在培训领域使用AI工具实现PPT转课程、视频课程制作、数字人讲解等功能。

● 应用挑战与局限性

尽管进行了系统性的AI应用探索,但实际效果与预期仍存在明显差距:

语义理解能力不足:企业已在系统中录入了全国各地社保政策,但AI在回答员工问询时缺乏上下文理解能力。当员工询问“我的社保是怎么交的”但未说明具体城市时,AI不会主动追问地区信息,而是将所有城市的政策一次性展示,造成信息过载。

智能匹配能力缺失:系统中已为每位员工配置了社保缴交方案,包括缴纳日期、

基数、比例等详细参数。理想状态下，AI应根据员工身份自动调取其个人方案进行精准回答，但现有AI尚不具备这一能力，只能提供通用性回答。

准确性有待提升：AI回答经常出现理解偏差或答非所问的情况，导致员工对AI服务的信任度不高，在遇到复杂问题时仍倾向于寻求人工客服支持。

四、社保管理数字化：自动化的“最后一公里”

● 现有能力与管理痛点

震裕已使用供应商社保模块实现了社保公积金管理的部分数字化。系统能够根据员工入离职信息自动触发增减员流程，按照预设的缴纳规则（缴费基数、比例、险种等）自动计算应缴金额，并生成符合各地政务系统导入标准的数据文件。

然而，“最后一公里”的自动化仍未打通。系统虽然完成了数据计算和文件生成，但向政务系统的提交仍需HR人工操作：登录各地社保系统、医保系统、公积金系统（至少3个平台），分别完成增员和减员操作（共计6次登录操作）。这一环节不仅耗时耗力，更存在因操作失误导致的合规风险。

● 集中化管理的成本困境

企业曾考虑将全国十余个基地的社保业务收归总部集中管理，并引入第三方平台实现政务系统的自动对接，但经过测算后放弃了这一方案。

成本分析显示：单个基地的社保公积金业务通常由一名兼职人员处理，该项工作仅占其工作量的10%左右。如果收归总部集中管理，总部需要增加专职人员操作系统，同时还需支付系统使用费用，但各基地的兼职人员无法削减，实际上增加了总体人力成本。

这一困境揭示了中小规模多点分布企业在推进社保自动化时面临的普遍难题：技术方案已经成熟，但组织结构和成本模型制约了方案落地。

五、跨区域管理挑战：政策差异的连锁反应

● 地域分布与政策复杂性

震裕业务覆盖全国十余个城市，横跨华东、华中、华南、西南等多个区域。各地社保公积金政策在缴费基数上下限、缴费比例、险种设置、办理流程、缴纳时间等方面存在显著差异，给统一管理带来巨大挑战。

其中，缴纳时间的差异是最为棘手的问题之一。部分城市实行“当月交当月”（如当月15日前完成当月社保缴纳），部分城市实行“当月交下月”（如当月缴纳下月社保），这种时间错配在员工跨城市调动时引发了一系列连锁问题。

● 典型场景与业务困境

▶ 场景一：重复参保问题

员工从A公司（当月交下月）调动至B公司（当月交当月）。假设员工在12月发生调动，A公司在12月已缴纳1月的社保费用，B公司在12月仍需缴纳12月的社保费用，导致员工在两个主体重复参保，企业和员工个人都需承担双份社保费用。

虽然从保险月度来看费用未重复，但缴费时点的重叠给企业带来了现金流压力和财务核算复杂度，同时增加了员工个人负担。

▶ 场景二：断保风险问题

员工从B公司（当月交当月）调动至A公司（当月交下月）。假设员工在12月发生调动，B公司在12月已完成当月社保缴纳，A公司在12月缴纳的是次月（1月）社保，导致员工在当月（12月）断保。

这一看似短暂的断保窗口期实际上隐藏着巨大的合规风险和法律风险。一旦员工在断保期内发生工伤事故，企业将面临全额赔偿责任。为规避风险，企业不得不为这类员工临时购买商业保险，增加了额外成本。对于需要补缴的情况，企业还需要与当地社保部门沟通协调，流程繁琐且结果不确定。

▶ 场景三：高频入离职的操作压力

震裕蓝领员工占比高，这一群体流动性强，部分员工入职仅两三天即离职。为避免无效增减员操作，HR通常采取“月底集中办理”策略——在社保缴纳截止日前一天（如宁波25号缴费，则24号集中操作）统一处理当月的增减员业务。

这种操作方式在时间紧张的情况下容易出现问题：如果员工上家公司未及时办理停保手续，或居民医保未及时减员，职工社保将无法增员成功，导致员工入职首月断保。

● 合规性矛盾

震裕严格执行“三位一体”原则，要求劳动合同主体、个税申报主体、社保缴纳主体必须保持一致，这是合规管理的基本要求。然而，各地政策差异和系统对接问题使得这一原则在实践中面临诸多挑战。

三六零集团社保公积金数字化管理案例



徐倩楠

三六零集团
人力资源
高级总监

一、HRSSC数字化发展阶段评估

● 数字化演进历程

360集团人力资源共享服务中心的数字化建设始于2014年，历经十年发展，经历了从信息化到智能化的完整演进。2014-2016年为信息化准备阶段，以合规为主、效率为辅，完成运营规则确立与从0到1的线上化，并于2016年正式成立SSC，实现职能剥离。

2018年进入信息化1.0阶段，建立了全流程标准化和全覆盖指标体系，涵盖效率指标、质量指标和用户指标三大维度。

2020年是重要转折点，HRSSC从PC端向移动端全面拓展，智能一体机和电子签等外采技术开始进入体系。值得注意的是，电子签的方案早在2016年就已完备，但直到2020年疫情期间，结合全国认同电子签劳动合同效力的政策环境，才在不到两周内迅速上线并全面落地。

2021年进入数字化阶段，重点转向数据看板建设和流程标准化向定制化的转变。搭建了管理看板、协同看板和效率看板三大核心看板，建立了HRSSC的3S交付体系。

2023年下半年，HRSSC践行“All in AI”战略，2024年被定义为HRSSC智能化元年，进入“All in Agent”的新技术探索阶段，重点推进数字员工的全面探索，包括沟通助手、文化助手、专业助手和效率助手四大模块。

● 多维度数字化能力评估

从系统集成程度看，HRSSC构建了完整的HR数字化生态。通过统一的HR门户实现了多系统、多模块的无缝体验。HR系统作为底层数据支撑，与各职能与业务系统实现了深度联动。

在技术应用方面，HRSSC采取了“内部验证优先”的策略。AI客服等新技术2024年先在内部充分验证，准确率达到96%后，再拓展到用户应用层面，以审慎态度更加稳健的推动新技术应用。



在用户体验层面，360建立了“线-网-机-号-台”五位一体的员工交付沟通渠道。在智能化技术深度应用的同时，人工热线的接听率仍然保持高位，7×24小时自助服务终端和员工服务大厅上座率也非常高，说明用户对于真人互动沟通仍有偏好和诉求。HRSSC采用了AI智能客服和真人推推客服并行的双轨制，同时开设公众号和视频号等多元用户沟通渠道。

● AI技术的深度应用探索

HRSSC在AI技术应用上呈现出四大助手体系。文化助手面向全公司，运用虚拟人技术，具备突出的演讲能力和物料设计能力，是HRSSC最早上线的AI在HR层面的应用。

沟通助手，与传统智能应答的最大区别在于无需手动维护大量QA，通过知识库和外部政策库的输入，具备自主学习能力。系统可实现自动跳转、一键转人工、自动拉群、自动生成任务协同、流程跳转等。

专业助手面向HR团队内部，主要应用于外部政策报告解读、文书修订拟制，最突出的是训练了复杂案件解决方案框架，涵盖劳动关系、心理援助（EAP）、舆情预警等领域。HRSSC在2023年末开发了第一版HR法律助手，灌入了大量知识库，包括自身案例、规章制度、历史处理标准以及外部法律法规，并在25年实现迭代，在AGENT平台实现能力升级。升级后的“谈判专家”智能体，具备语音分析能力，可分析语音、视频和文件等多种形式的沟通内容。可导入历史谈判记录，根据不同沟通场景提供沟通建议和谈判策略调整。并采用多角色视角进行方案输出。

效率助手面向HR SSC，核心是OCR+RPA+AI在HRSSC业务领域的应用。传统OCR局限在于只能识别数据库中预设的标准证件，但结合AI后，可对非标准证明图片文件进行二次加工，不再受品类限制。同时，RPA应用于数据自动化处理，与AI结合实现运营数据诊断分析和多模块触达。这些技术的综合应用帮助HRSSC连续三年达成高标准的提效目标。

二、薪酬社保公积金管理的数字化实践

● 社保管理的流程化嵌入

在HRSSC的数字化体系中，社保从未作为独立模块单独看待，而是以业务流程为抓手进行管理。无论是入职、离职、转签还是续签，社保都作为长流程中的一个节点被知悉或触达。同样应用于其他场景的技术（OCR、RPA、电子签等与AI技术的结合）也同步在社保环节呈现。

员工入职时的信息录入环节，HRSSC已植入全国各地社保增员的官方表单字

段，实现信息的标准化采集。北京作为主要服务城市，相关配置已经完全就绪。通过OCR技术，员工只需上传身份证、户口本等材料，系统自动识别填写，免去人工录入和核对环节，节约填写时间，提升运营效率。

在入职档案管理场景中，HRSSC运用Agent技术搭建了完整的自动化流程。系统可自动审核材料的有效性、与简历的一致性，并进行自动比对。与此同时，系统会给业务提出补充材料的建议，分析完成后自动触发多角色沟通——向员工发送个性化入职欢迎信（明确列出需补提的档案），向HR和业务同步档案补齐风险和通知，并将档案后续操作直接交给RPA自动处理。

● OCR+AI技术的多场景应用

OCR技术在HRSSC的应用主要解决“免填、免签”问题。员工上传身份证、户口本后，系统自动填充相关信息，避免员工手工填写可能产生的错误。更重要的是，系统会将员工资料表与面试简历进行比对，自动扫描出不一致之处。

在流程自动化方面，OCR实现了员工材料上传后的全自动处理，员工无需参与后续填表环节。同时，OCR也应用于社保校验环节，通过对办理结果截图的信息提取和比对，验证办理的真实性和准确性。

● RPA+AI驱动的流程自动化

HRSSC在全场景部署了RPA跟催功能，主要针对需要员工回复或签字的场景，如转签合同、续签合同、证件过期提醒等。跟催的表现形式主要是内部办公平台推送通知，推送方式的选择与内部用户体验要求较高的用户特征相符。

RPA还应用于数据自动化处理、运营数据诊断分析、多模块触达和流程跟催等场景，大幅减少人员操作，通过系统层面的自动触达实现提效。

● 电子签+AI应用与合规保障

电子签在HRSSC的应用主要为两个方向：一是劳动档案的合规审计，二是支持业务的大量招投标需求。电子签与AI的结合在调取档案环节显著提升了响应效率。

值得注意的是，HRSSC对电子签的应用保持了高度审慎。虽然2016年方案已经成熟，但直到2020年，在全国认同电子签劳动合同效力的政策环境下，才最终决定上线。这一决策体现了技术应用与法律风险的平衡。

上海电气薪酬社保公积金数字化管理案例



李志尧

上海电气
共享服务中心
总监



孔祥蔷

上海电气
客户经理

一、HR数字化发展现状

● 复杂的集团化管理架构

上海电气作为大型国有企业集团，其人力资源共享服务中心承担着对接集团旗下120-130家企业的重任，服务范围覆盖全国各地乃至海外市场。集团员工总规模超过十万人，虽然大部分员工集中在上海本地，但业务布局遍及全国。从近处的南通、东台、莆田，到远至新疆、南海等地，特别是风电、新能源等产业板块，员工分布极为广泛。以风电集团为例，“哪里有风，员工就在哪里”，海上风电项目的员工甚至长期在海上作业，除了卫星电话外几乎处于失联状态。这种高度分散的员工分布格局，对共享服务中心的数字化管理能力提出了极高要求。

● 以SAP为核心的系统架构与数字化布局

上海电气的数字化建设历程可追溯至2010-2012年，经过十余年的持续投入和完善，目前已从初期的信息化阶段进入数字化深化阶段。企业以SAP为核心数据平台，主体企业的人员信息管理和薪酬核算均集成在SAP系统中操作。对于规模较小的企业，考虑到SAP部署成本较高，会选择星福通(招商银行产品)等轻量化平台进行管理。值得注意的是，上海电气已实现内部charge模式，共享服务中心对内部各企业提供服务并收费，形成了相对市场化的运作机制。这种模式使共享中心成为集团管控的重要抓手，特别是在薪酬数据、人员信息等敏感数据的集中管理上，为集团提供了统一、客观的数据输出渠道。

企业拥有独立的数字科技公司，负责整个集团的数字化建设。自主搭建的协同平台打通了OA、内网、企业微信和SAP系统，并开发了RPA小程序用于SAP的数据读写。在员工服务端，自主开发的“电气通”APP支持工资单查询、证明信开具、流程提交与审批等功能，配合企业微信形成了审批流与沟通协作的双平台服务模式。入职信息采集已实现线上化，本地大型企业通过协同平台向预入职员工推送链接，员工可自助填写



信息、上传证书材料。此外，企业还引入Tableau等可视化工具构建管理驾驶舱，用于培训有效性诊断、人才盘点、人工成本测算等，为管理决策提供数据支撑。

● 系统集成与数据治理实践

上海电气已实现关键系统之间的数据联通。SAP与协同平台打通后实现员工数据的自动读取和同步，协同平台对接学信网实现学历信息自动认证，与电子签平台对接支持劳动合同电子化签署，通过银企直连实现与财务系统的资金流转。在数据治理方面，企业建立了数据质量体检机制，对异常数据进行实时预警，并明确要求系统扣除的社保费用与官方缴款金额以及财务凭证数字必须“小数点后几位都要对上”。涉及薪酬等敏感数据的系统坚持采用本地化部署而非云端存储，确保信息安全。

尽管已实现核心系统打通，但在实际运营中仍存在一定的数据孤岛现象。部分子公司的考勤、绩效等前端数据仍在各自系统中，需要人工整理后按SAP格式提交。不同企业使用的考勤系统差异较大，从传统表格打卡到线上打卡，难以实现数据标准化采集。税务申报系统无法与自然人申报端直接打通，需通过固定格式报表导出再导入的方式完成。

● 流程优化与用户体验

上海电气在多个业务领域实现了流程优化。本地大型企业通过协同平台实现入职流程线上化，建立了15个线上标准业务流程覆盖入离调转退续改等场景，配置了3套审批流模板。企业开发了多个RPA工具，包括SAP人事事件自动化维护工具、薪酬核算工具、四金质检工具、人事文书制作工具等，有效减少了重复性人工操作。从共享服务中心的视角看，考勤数据采集、绩效奖金分配、社保增减员操作、专项附加扣除信息采集等环节仍亟待优化，正在通过引入集成平台和开发RPA工具来解决。

用户体验方面，员工通过“电气通”APP可便捷查询工资、开具证明，但AI客服准确性有待提升。共享服务中心通过客户经理模式、服务回访机制持续收集反馈，近三年客户满意度持续提升，2024年达到91分(百分制)，净推荐值为94.2。业务部门管理者可通过经理人自助服务功能查看团队人才结构、效能分析等信息，但部分业务部门仍希望保留更多个性化管理空间。

● AI技术的初步探索

上海电气在AI技术应用方面刚刚起步。2024年夏季尝试搭建了AI客服系统，主

要用于引导员工进行职称申报、应届生落户等集中化业务的咨询。企业将审核过的政策文件导入后台知识库，但AI从中汇总生成的答复仍需人工审核后反馈给员工，导致无法实现实时响应。知识库内容增多后，AI容易出现“串线”现象，给员工造成不良体验。目前AI主要用于信息抓取和汇总，企业对AI的定位更多是作为HR的辅助工具，而非直接的员工服务工具。展望未来，企业希望AI技术能够在政策智能解读、智能化员工问答、复杂业务场景自动化处理、数据分析与预测决策等场景实现突破。

二、薪酬社保公积金管理实践

● 管理架构与模式选择

基于复杂的业务布局，上海电气在薪酬社保公积金管理上采取了“总部集中+地域划分”的混合管理模式。薪酬核算实现相对集中的管理，基于SAP系统进行统一核算和反馈，但前提是各企业已完成考勤汇总、数据整理并按SAP要求的格式提交表单。社保公积金管理则打破总公司、分公司、子公司的界限，完全按地域进行多账户、多地区的集中管理。上海本地约100多家企业的社保业务由共享中心自行操作，异地业务则委托给第三方供应商。这种架构的优势在于提升了数据准确性和可控性，但也面临标准化与个性化需求难以平衡、异地管理存在物理距离和政策差异双重挑战等问题。

● 薪酬计算与社保管理的实践

上海电气拥有120-130家企业，不同企业的薪酬结构存在显著差异。目前算薪项目由各子公司自行完成，共享中心基于SAP进行统一核算和反馈。对于标准化的扣除项，应发工资到实发工资的核算准确性很高。上海本地企业可实现当月预扣社保，11月15日发薪时扣除当月社保费用，12月初再实际缴纳。实发工资核算完毕后，发薪速度主要取决于财务转账，通常1-2天即可完成。共享中心希望将考勤、奖金分配、绩效等环节也纳入统一管理，但面临个性化需求过多的巨大挑战。

社保管理方面，企业正在引入人事工厂等集成化平台，该产品可接入全国社保平台实现集中操作，不再需要每人UK。异地政策获取和及时更新是最大困扰，目前只能通过搜寻各地官网政策原文、拨打当地12333热线、委托当地供应商协助咨询等方式获取信息。各地政策与实际柜面操作口径往往存在差异，甚至上海市内不同区县的口径也可能不一致。社保增减员业务截至目前仍依靠手工操作，上海的一网通办平台一次只能办理一个人，遇到组织变革需要办理几十到上百人时，只能一个个点击操作，为此共享中心正在开发RPA工具实现24小时自动操作。

作为国企，上海电气对雇佣合规要求极为严格。2021年开始要求的三位一体管理(劳动合同、发薪报税、参保主体统一)在上海本地完全符合，异地通过成立分公司来解决雇佣合规问题。企业对数据精准管理要求极高，明确要求从系统扣除的费用与官方缴款金额以及财务凭证数字必须精确匹配，企业的目标是“不允许有滞纳金”。税务申报使用SAP自带的算税功能，算完后与税务客户端进行预算校对确保准确，通过固定格式报表导出再导入的方式完成申报。

● 员工服务与外包合作

上海电气通过“电气通”APP为员工提供工资单查询、证明开具、个人信息查询、流程提交与审批等自助服务，此外还建立了服务热线、公众号推文、直播指导等多元化服务渠道。电气通APP的使用率较高，特别是工资查询功能，证明开具等自助功能有效减少了HR工作量。数字化实现了服务的7×24小时可用性，特别是对异地、海上作业等分散员工意义重大。但社保公积金明细查询便捷性仍需提升，个税专项附加扣除申报仍需较多手工操作，AI客服准确性不足。

在外包决策上，企业主要基于物理距离、成本效益、业务复杂度和合规风险进行考量。上海本地及周边地区由共享中心自行操作，偏远地区委托给成熟的供应商，形成“本地自营+异地外包”的混合模式。企业最看重供应商的直营能力、响应及时性、数据详实准确性、人员素质与责任心，特别期待供应商能提供数字化工具解决异地政策获取、信息准确传递、服务标准化等问题。

三、未来规划

展望未来1-2年，上海电气希望在广度上让更多企业加入共享服务体系，在深度上将考勤、绩效、奖金分配等前端环节纳入管理。通过引入集成平台、RPA工具等数字化手段大幅提升业务处理效率，为员工提供更便捷智能的自助服务，为企业HR提供更高效的业务处理工具，为管理层提供更精准的决策数据。在风险管控上，通过数字化手段提升政策合规性，建立更完善的数据质量监控预警机制，确保“不允许有滞纳金”。

基于十余年的数字化实践，上海电气总结认为标准化推进是个长期过程需要耐心，数字化项目需要有一定规模才能产生效益要平衡投入与产出，120多家企业不可能完全统一需要在标准化与个性化之间找到可操作的平衡点，涉及薪酬等敏感数据要注重信息安全优先选择本地化部署。

中企集团薪酬社保公积金数字化管理案例



倪瑕

中企集团
SSC 总监

一、HR数字化建设现状

● 自研系统的演进与局限

中企集团成立已有20多年历史，其信息化建设始于2010-2012年间。企业自研了一套人力系统，初衷是解决发薪问题，目前已实现薪资模块、员工组织架构、考勤以及绩效核算等基础模块的信息化。

这套系统最初由中企动力（集团旗下公司）发起开发，深度结合了业绩产出相关的绩效核算和提成核算功能。然而，随着公司进入不同行业领域、业务板块不断增加，原有系统暴露出明显局限性——由于过于基于中企动力的业务体系设计，难以适应新业务需求，无法继续向前演进。

为此，中企集团将绩效模块以及与业务强关联的晋降级核算等功能剥离出来，交由业务部门自行研发。调整后的人力系统主要维护员工组织、薪资处理和考勤处理等基础模块，同时保留了部分行政审批功能。

● 数据孤岛的挑战

中企集团面临典型的数据孤岛问题。由于原有系统未能延展出完整的审批体系，企业不得不另行开发审批系统，或外采更适配业务的绩效系统。这导致核心人力系统需要对接众多外部信息系统，信息同步和数据底层治理成为日常运营中最头疼的问题。

由于系统底层规则源自中企动力的商务体系，许多设计与市面上标准的人力系统存在差异，会根据业务需要进行诸多变形。当新业务接入时，在对接自身业绩考核时往往会发现兼容性问题。

在业财管理方面，中企集团建立了“中间库”机制——人力系统与财务系统之间通过中间库进行数据传输，每月数据通过中间库直接推送给财务系统。不过，这一机制仍存在数据孤岛问题，许多环节依赖人工判断和触发。例如，当业务新增、项目新增或奖金变动时，必须有人主动在配置表中完成相应配置，否则数据推送时会出现问题，需要回溯排查，通常会增加约半天的工作时间。



● 系统升级的困境

前两年，中企集团外采了一套人力系统，希望通过标准化产品解决现有问题。然而，项目在历史数据迁移环节遭遇重大障碍——面对十多年、五到六年甚至更长时间的历史数据，系统迁移工作无法顺利推进，项目最终中止。

目前，中企集团仍在寻找更贴合企业需求的人力系统，希望找到能够解决基础架构、人员底层逻辑问题并完善流程的解决方案，同时补齐招聘等缺失模块。

● AI技术的初步探索

由于底层数据尚在梳理阶段，AI技术在中企集团的应用还相对有限，主要集中在员工问题答疑场景。企业搭建了一套简单的知识问询系统，员工可以通过企业微信上的机器人询问假期天数、请假流程、薪资疑问等问题。目前这一系统并未全员展开，只针对部分人群试点。

在实践中，AI训练的智能化程度尚未达到理想状态，经常需要人工介入。AI对各地政策的了解也不够充分，会出现词不达意或与知识库冲突的情况。

值得一提的是，中企集团本身是做SaaS产品的企业，也在不断向客户推出AI产品。虽然内部没有专门为人力配置的AI训练官，但人力团队会积极寻求业务方支持，让AI产品经理和研发人员协助打磨方案。因此，在管理层支持方面，AI技术探索并未遇到明显阻力。

二、薪酬社保公积金管理实践

● 业务布局与管理架构

中企集团的业务分布呈现明显的层级特征。产品运营、研发以及职能中台类人员主要集中在北京，武汉设有研发中心（今年新建），洛阳设有客服中心。此外，分布在全国各地的约100家分公司主要承担销售职能。

在薪酬社保管理上，中企集团采用混合管理模式。今年推进集团中台化战略时，管理模式发生了新的变化。企业将社保管理进行了区域整合，每个区域中心服务若干家公司。加上总部的共享服务中心，这一调整显著降低了合规风险和培训成本——企业不必在每个分散的地点配置专人。

● 系统性能与安全挑战

中企集团自研系统采用NET语言开发，虽然目前市面上已很少有用这一语言开发人力系统的案例，但其性能表现优异——薪资核算可能只需一到两分钟就能完成全部计算，反应速度很快，远快于市面上其他算薪系统的时长。

然而，系统的数据安全问题令人担忧。由于系统已经运行多年，在外部攻击防护方面存在薄弱环节。企业已向运维团队和数据团队提出需求，希望补足这方面的能力，但由于开发语言的限制，一直未能找到很好的解决方案。

● 算薪规则的灵活应对

中企集团在日常薪资计算和发放中面临的挑战是算薪规则的复杂性和多变性。由于业务变动较快，企业会采用试运行规则的方式，陪跑业务测试不同的激励方式和核算规则是否适用于现阶段，以激励员工提升业绩。

因此，薪资核算团队除了处理人力制度中已经固化的标准薪资外，还需要应对试点公司的各种定制化需求。目前的做法是先以包容的态度收集所有需求，如果发现共性需求，再与各业务方协同，探讨能否将算薪规则固化到人力系统中。

● 社保政策的合规管理

对于全国不同城市的社保公积金政策差异，中企集团认为政策更新和获取是一个较大的难点。原因在于各地的人力行政助理能力相对分散，他们既要承担行政类现场支持，也要承担部分销售助理的业务工作，在人力专业能力上相对欠缺。企业通过培训让他们学习如何获取标准政策、如何合规操作，但由于人员替换度较高，这一问题一直存在。

今年推行的区域共享中心改革，通过只培养八个区域的专业人员，显著降低了合规风险和培训成本。同时，中企集团今年与51社保建立合作关系，看重其系统中政策更新的及时性以及线上化操作对员工端服务体验的提升。此外，51社保提供的点对点客服支持，也进一步改善了服务质量。

● 外包服务的选择考量

中企集团在社保业务上采用两种方式并存的策略：既有自营主体缴纳，也有部分业务外包给服务商。在历史上，企业曾与部分服务商合作，但在十多年前信息化不发达时期，曾出现过漏缴情况。由于系统跟不上，没有便捷的查询途径，后期介入弥补员工损失时遇到困难。

基于这一教训，中企集团在选择供应商时非常看重交付质量和政策获取的及时性，同时也关注增值服务。企业认为，供应商能够基于客户业务特点，从客户成功的角度提供可落地的方案，这种服务态度至关重要。

在服务体验方面，中企集团坦言最初合作时由于体量较小，只能通过工单系统对接，缺少人工支持，体验感不佳。随着合作体量增加，配备了专属客服团队后，体验感显著提升，对于紧急事务不必再等待工单反馈。

● 薪税管理的现状与期待

在薪税管理方面，企业目前依靠RPA小工具进行辅助，但RPA存在网络依赖性强、政策升级不够及时、服务中断等问题。中企集团希望能够采用市面上标准的SaaS版人力产品，提供与行业接轨的数字化薪酬核算系统，并在此基础上延展能力，补齐招聘端、流程端等模块，支持后续的人才规划工作。

三、核心挑战与未来规划

● 从合规到提效的转变

随着行业发展，特别是在北上广深等大城市，社保公积金的合规化工作已经做得很好。目前，企业的核心关注点已经从合规转向了如何更好地服务内部用户、如何为他们的工作提效。

这种提效包含两个层面：一是让员工通过最短路径获得所需信息，能够及时发起内聘、离职、异动等诉求；二是让内部职能负责人、业务负责人、BP以及中后台的法务、内审、财务等人员能够高效完成工作，基于人员和组织的快速变动需求，提供更高效的解决方案。

● 系统优化的持续探索

中企集团仍在积极寻找能够替换现有自研系统的标准人力系统。企业当前的状态可以理解为“打补丁”模式——在没有大规模系统升级或更换的情况下，通过不同的小型SaaS产品或工具，一步步向数字化方向发展。

今年在产研团队的帮助下搭建了审批系统，但企业认为流程设计需要“人脑”思考——既要符合审计和合规要求，又要让使用者能够准确抓住审批重点，精准快速地完成审批，同时考虑如何在流程发起时自动填充基础信息。这些细节都需要不断打磨和提升。

● 自研经验的反思与建议

中企集团选择自研系统的原因主要有两点：一是对内部信息安全的考虑，由于涉及销售属性和客户信息，这些数据被视为企业财产；二是基于业务发展和算薪需求，当时需要一套高度定制化的系统。

回顾这一历程，中企集团认为，如果企业没有像自己一样拥有研发团队和特殊的业务需求，更建议优先外采成熟的SaaS产品，而不是选择自研道路。自研系统虽然能够高度定制，但也会带来长期的维护负担和系统升级困难。

A 公司薪酬社保公积金数字化管理案例

一、HR数字化发展现状

● 从OA到数字化的演进

A公司在成立初期，曾为客户开发OA管理系统，这一产品经历多次迭代后，也成为公司自用的综合管理平台。近些年，随着业务快速发展，在原有OA管理平台基础上，人力资源部门又不断推陈出新，完成了从信息化到数字化的跨越，截至目前，除了一些复杂度高、规则变化快的，大部分能够标准化的业务模块均已实现数字化，甚至移动化。

在智能化探索方面，A公司HR的应用主要集中在员工服务领域。公司最初采购了智能客服产品，今年又基于公司大模型能力和技术实力，用自研产品代替外采方案，以增强内部信息安全性。这是HR领域在AI应用方面走得最快的应用场景。

● 技术驱动的组织文化

管理层对数字化建设高度重视，在资源投入上，除了每年上亿元的研发投入，同时还设有信息化部门，专门负责公司管理层面的产品开发和技术运维。对于重点项目，有时甚至还会调动前台的产品研发团队提供支持。

作为一家科技企业，公司领导在人力资源管理方面一直倡导“用科技解放生产力”的理念，希望帮助员工减少在苦力活、费力活上的投入，把活生生的人解放出来做更有创造力、更有价值的事。这一理念在实践中取得了显著成效，HRSSC团队人员并没有随着公司人员规模的增长而增加，反而还减少了，这背后的原因正是公司对科技的重视和投入的必然结果。

● AI技术应用的两面性

AI技术在A公司内部的推广应用呈现出两面性。一方面，公司为客户提供AI相关产品和服务，技术能力储备充足；另一方面，在内部推广时也会面临一定挑战，作为拥有大量IT工程师的技术公司，和绝大多数的同类型公司一样，AI技术某种程度上存在“抢饭碗”的担忧。

从发展的眼光看，技术迭代确实会导致业务结构的变化，进而带来人力资源结构上的调整，但公司的战略方向始终是清晰的——学习并应用最新技术，引导、推动员工能力升级，为客户创造更大价值。当然，在推进技术进步的同时，公司一直秉持核心价值观，尽最大努力处理好变革中的各种挑战。

二、薪酬社保公积金管理实践

● 集中化管理模式

A公司业务覆盖全国各地，在多地建有分支机构，社保公积金业务也会因各地政策差异而面临一些挑战。但基于人效考虑，主要仍采用集中化管理模式。

● 供应商管理与考核机制

为提升服务的效率、效果，A公司也会选择与人力资源服务商建立合作，并对供应商的服务进行考核，以确保业务目标与员工体验符合预期。

● 高效运转的自研薪酬系统

凭借强大的产品研发能力，A公司采用自研薪酬系统进行薪酬自动核算，人工辅助复核，以确保算薪结果的准确性、及时性。

● 内部系统的“小循环”

公司管理系统一直在升级迭代。既有满足标准化要求的主系统，又有满足个性化需求的相对独立的子系统，不同系统间形成了一个相对健康的“小循环”。

● 员工自助服务全面覆盖

公司在员工自助服务方面做得相对完善。从考勤打卡、休假申请、工资查询、到智能咨询、证明开具等，全部由员工自助完成。

三、对未来服务模式的深度思考

● 社保业务的三大核心服务

A公司对社保公积金管理的未来发展有着深刻思考。A公司认为，社保公积金业务本质上只有三件事：第一是增减与年审（数据服务），第二是付款缴费（支付服务），第三是线下业务申报（跑腿服务）。

● 跑腿服务的政策趋势

随着政府数字化推进，为企业减负，“0跑腿”将会越来越多。例如，生育津贴过去需要员工提交各类资料向社保局进行申请，社保审核后将津贴打到企业账户，再由企业代发给员工，而如今，某些城市的生育津贴已经无需员工申请，而是社保直接对接医院数据，确认符合条件就会发放至个人账户。

● 数据与支付服务的变化

随着国家政策变化，社保费用由税务局代征，使得人力与财务的流程关联越来越

越密切。现如今，全国多地都要求在企业税务系统中最终操作完成社保的增减申报与费用支付等。

● 与财税系统融合的新趋势

随着国家社保系统与财税系统的深度融合，如果相关应用能进一步优化迭代，帮助企业减少大量的跨部门沟通与跨系统操作，在保证企业数据安全的同时，提供全业务链的社、薪、税服务，这可能是未来的一个重要突破方向。

● 入转调离的数据技术对接

对于人力资源管理的入转调离环节，A公司认为，如果企业具备成熟的数据管理与技术能力，从流程中产生的数据会自动指向下一步命令。但目前多数企业依然无法实现“无人工厂”式管理，因而在业务质量与效率上仍有一定提升空间。

● 对供应商的期待与建议

目前市场上的服务模式大同小异，但A公司希望看到更多技术创新，特别是在数字化、智能化方面的突破。

未来期待服务商能够：与企业财税系统与财务流程深度合作；帮助企业实现“无人工厂”式的全流程自动化；改革收费模式，提供更具性价比的合作方案。

B 企业薪酬社保公积金数字化管理案例

一、HR数字化发展现状

● HR数字化发展现状

▶ 数字化发展阶段与系统架构

B企业的HR数字化建设始于2019年左右，经历了从信息化到数据治理，再到数字化转型的演进过程。目前企业正处于数字化转型的起步阶段，跟随公司整体数字化转型的统一节奏推进。在系统架构上，企业早期使用SAP等成熟系统，配合内部OA系统进行人力资源管理。近年来建立了统一的人力资源数字化平台，实现了从流程优化到数据治理，再到数据应用的逐步深化。

▶ 数据治理与应用实践

B企业在数据应用方面已取得一定成果，主要分为两大类应用场景。第一类是人力资源内部运营监控，通过平台监控劳动合同签订的及时性、招聘的及时满足率等核心业务指标，已上线了业务量较大的主要指标。第二类是公司层面的人效分析，包括人均人工成本费用率、单车成本费用率等关键指标，同时还开展了一些主题分析，如加班管控、技术人员稳定性分析等。

数字化建设为企业带来了明显的价值，主要体现在“引用数字”功能上。由于业务场景复杂且作为老国企存在较多历史问题，数据生成后的使用过程中会发现许多问题，这反向推动了业务流程的改善和数据治理方法的优化。但同时也面临挑战，过去各部门独立建设系统导致业务领导使用不便，往往需要在多个平台间切换，不如直接找HR或财务人员要数据来得快捷。

▶ 系统集成与用户体验

在员工服务方面，B企业建立了掌上平台，解决员工的日常流程提交和问询需求。平台配备了智能客服功能，每月处理约5000-6000次咨询，年咨询量达到约10万次。该系统基于企业自建的详细知识库运行，通过不断完善知识库内容来匹配员工问题并返回相应答案。但受限于技术投入和业务优先级，目前的智能客服还不具备自我学习和自我加工能力，更多是基于规则的匹配系统而非真正的AI。企业认为现有系统基本能用，因此将有限的预算投入到其他业务流程建设和数据应用建设等更迫切的领域。

▶ RPA技术的应用探索

在自动化方面，B企业在社保业务领域较早引入了RPA技术。这源于IT部门的探索性项目，将多项社保业务实现了自动化处理。典型应用场景包括招投标时需要的社保证明开具，过去需要人工逐一查询并打印或制作电子版，现在只需将所需人员的身份证号导入系统，RPA会自动执行查询和提取，最后直接将文件包发送给需求部门。这种自动化应用显著提升了工作效率，减少了重复性人工操作。

二、薪酬社保公积金管理实践

● 业务布局与管理架构

B企业的员工分布呈现高度集中的特点，90%以上的员工集中在郑州本地，只有不到10%的员工分布在不同区域。基于这种布局，企业在社保公积金管理上形成了相对集中的管理模式。整个集团几十家公司的社保业务都集中在共享中心管理，目前由3-4人的团队负责包括缴纳、日常员工咨询和待遇申报等全部业务。这种集中化管理得益于大部分员工都在郑州本地，如果员工分散在多个区域，管理难度将显著增加。

对于异地员工的社保管理，企业过去曾采用委托第三方服务商的方式处理，但随着员工和部门对服务质量的要求提升，以及政策导向的变化，企业逐步将部分业务收回自营。展望未来，随着B企业在全国建立更多直营店和服务中心站点，异地社保管理将成为必须解决的重要课题。

● 数字化平台建设与应用

B企业在社保管理方面建立了自主搭建的HR系统平台，实现了从数据采集到费用扣除的自动化流转。具体流程是：从外部系统下载数据后直接导入内部平台，平台自动完成流转并与工资系统对接完成费用代扣。这套系统特别适用于单一城市的场景，因为同一缴纳地不管有多少家公司，其规则基本一致，系统可以高效处理。

在自动化技术应用上，企业今年重点引入了RPA技术，通过RPA自动登录外部平台执行基础操作，替代了原本需要人工反复下载、汇总和导入的过程。人事流程与社保业务的衔接也实现了自动化，企业梳理了各类人事变动场景的规则，系统可以自动获取增减员信息，无需人工干预。即使是异地10%的员工，由于内部人事流程统一，系统也能同步获取其人事变动信息。

在数据质量管控方面，B企业建立了多层闭环检核机制。首先对增减员名单进行闭环检核，然后在社保系统、医保系统和税务系统三个系统中分别进行闭环管理，最后对实缴费用与公司代扣费用再次进行闭环核对。这些闭环检核主要通过RPA完成，当出现异常时需要人工介入分析。通过这种严格的质量管控，企业确保每月所有问题都在当月完成检核和解决，不会出现事后追溯的情况。

发工资的核算准确性很高。上海本地企业可实现当月预扣社保，11月15日发薪时扣除当月社保费用，12月初再实际缴纳。实发工资核算完毕后，发薪速度主要取决于财务转账，通常1-2天即可完成。共享中心希望将考勤、奖金分配、绩效等环节也纳入统一管理，但面临个性化需求过多的巨大挑战。

● 面临的核心挑战

▶ **异地政策复杂性挑战：**随着企业在全国建立直营店和服务中心，异地社保管理成为最大挑战。全国各地政策规则不同，使用的系统平台也各异，这种系统的多样性对企业构成重大挑战。各地社保费客户端的兼容性问题尤为突出，由

于国家税务系统限制，一台电脑只能注册一个省份的客户端，如果已经注册了河南的，就无法再注册北京的，导致异地业务只能通过人与人之间传递来实现，效率低下且容易出错。

- ▶ **系统适配性不足：**企业内部系统虽然在郑州本地运行良好，但无法百分百支撑异地业务需求。各地政策的差异导致即使充分了解各地政策，现有系统的适配度也不够高，无法完全容纳所有地区的特殊规则。外部系统的不兼容性意味着某些工作无法通过自动化替代，仍需大量人工操作。
- ▶ **未来待遇办理需求：**当前企业尚未大规模涉及异地待遇办理，但随着全国各地人员增多，后期各地的待遇办理(如工伤、生育等)将成为迫切需要解决的问题。这要求企业提前规划相应的管理能力和服务体系。
- ▶ **数据安全与合规要求：**作为大型制造企业，B企业对数据安全有较高要求。如果引入外部平台或系统，希望能够支持本地化部署而非云端存储，确保敏感的社保薪酬数据的安全性和可控性。

● 对供应商服务的期待

基于未来发展规划和当前痛点，B企业对外部供应商服务提出了明确期待。

- ▶ **系统平台与数据安全：**企业希望供应商能提供便捷的平台系统，同时必须重视数据保密。理想方案是支持本地化部署，而非将敏感数据存储在云端。在日常操作便捷性方面，希望能够简化全国各地社保业务的对接流程，提供统一的操作入口。
- ▶ **高标准的员工服务：**由于B企业企业文化的核心价值观是“以员工为中心”，对员工服务层面有较高要求。如果涉及待遇申领等直接面向员工的服务，供应商必须达到较高的服务标准，确保员工体验。企业也关注供应商是否能提供补充保险等社保以外的其他人力资源服务。
- ▶ **海外业务支持能力：**随着B企业海外业务发展势头良好，企业希望供应商能够在境外人员管理方面提供支持，包括海外政策咨询、合规管理等服务能力。

三、未来规划与期待

B企业明年将重点考虑优化异地社保管理体系，计划通过引入专业供应商的系统和服务能力来解决当前困境。企业希望能够找到一套成熟的解决方案，将河南本地成功的管理模式复制到全国各地，而不是投入大量人力去重复建设。特别是在政策研究方面，如果有成熟的产品可以直接使用，企业倾向于采购专业服务而非自建团队去梳理全国各地的复杂政策。

企业对供应商合作持开放态度，愿意深入了解外部专业机构的业务模式和服务能力，评估是否能够与企业需求有效匹配。B企业强调需要通过详细的业务交流来确定合作方案，包括系统演示、功能介绍、服务标准对接等，确保供应商能够真正解决企业面临的实际问题。

51社保 关于 51 社保

51 社保[®] 是技术驱动的人力资源专业雇主服务商。基于人工智能等先进技术、多年行业经验沉淀以及覆盖全国的直营服务网络, 我们为企业提供一站式数字化人力资源共享服务, 以专业分工提升企业管理效益, 优化雇员体验, 实现用工合规, 让企业聚焦核心主业, 增强竞争优势, 持续健康发展。

众合云科 关于众合云科

众合云科集团 (Zhonghe Group) 是中国领先的人力资源科技企业, 以“让每一份工作更有保障”为使命, 创新科技驱动, 为企业提供综合性专业服务解决方案, 让企业聚焦核心主业, 让组织健康高效发展, 让劳动者更有安全感和幸福感。

众合云科集团旗下拥有 51 社保、HiWork 等品牌, 服务覆盖全球 **160+** 国家和地区, 支持超过 **140+** 种币种跨境支付, 中国大陆境内直营公司覆盖 **200+** 城市, 为 **14,000+** 企业客户提供高品质高效率的专业人力资源服务, 为 **5,300,000+** 劳动者提供工作保障, 助力用工专业合规。

* 以上数据为年度服务的企业客户数和用户人数统计时间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。



了解更多详情

服务热线: 400-668-5151

官方网站 www.51shebao.com



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 2024 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 **51.2%**, 外资企业约占 **48.8%**
- ◆ 已经进入中国的世界 **500** 强和全球 **2000** 强企业中, 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 **48.1%**
- ◆ 人力资源智享会 (HREC) 每年举办近 **200** 场会员专享活动
- ◆ 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

关于智享会人力资源实践研究院

研究院介绍与定位

智享会人力资源实践研究院关注人力资源热点话题, 每年为智享会会员呈现 24 份研究报告。

- ◆ 数量: 全年 24 份研究报告, 涵盖人力资源各模块的热点话题。
- ◆ 类型: 针对不同人力资源热点问题, 采用不同的研究方法并产出不同类型的报告
 - Benchmarking (数据对标): 针对市场的热点问题, 以数据对标为主的调研研究
 - Practice Mapping (实践地图): 梳理、总结和归纳人力资源某一特定领域最佳实践的研究报告
 - Blue Print (行动蓝图): 针对某一人力资源实践领域, 提供模型、体系及步骤性指导的调研研究
 - Trends Exploration (趋势探索): 聚焦人力资源行业趋势性话题, 提供趋势解析与洞察以及行动指南的调研研究
 - Deep Topic (深度话题): 深度话题研究, 主要针对更为聚焦和精专的话题
- ◆ 定位: 客观、前沿、落地、专业
- ◆ 人员: 10+ 位全职专业资深顾问, 多年致力于人力资源行业性研究。



了解更多详情

电话: 021-31065698

智享会官方网站 www.hrecchina.org

智享会官方微博: <http://weibo.com/hrec>

智享会微信公众账号: HRECChina



2026

Compliance, Experience, Intelligence
Upgrading Digital Management of
Payroll and Statutory Benefits in 2026

合规 | 体验 | 智能 的协同演进

企业薪酬社保公积金 数字化管理升级之道

调研主办方

联合主办方



© 版权声明本调研报告属智享会 & 众合云科所有。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 & ZHONGHE GROUP. Reproduction in whole or part without prior
written permission from HR Excellence Center & ZHONGHE GROUP is prohibited.