

## 6 经营故事 Business Story



“细心,是做我们这行必备的素养。毕竟我们所服务的每一位客户背后都牵扯着千千万万个家庭。不出错,也是我们对他们的责任与交代。”

## 佩琪集团:用心服务,方能守住人心!

他们,掌握着数万员工的薪酬结算;他们,负责公司每个员工的社保公积金;他们的每一步操作都事关每一位员工的切身利益;

他们是 HR;

他们是现代人力资源服务商。

现代人的工作种类越来越细分化,公司原有的财务、法律、人事等环节,都可以由专业公司来运作。人力资源服务就是其中最突出的一环,人力资源管理服务商也就此崛起,其中优质的服务商很迅速发展起来。

从人事代理、薪资管理、福利管理到 HR 云平台、法务咨询、绩效管理,优质的人力资源管理服务商已经变成企业的得力小能手,让企业更专注于核心业务的发展,在达成业务目标的同时降低运营风险。

佩琪集团投身人力资源行业已有近十年,经验丰富,在行业内口碑颇佳。

## 上下齐心,通力协作

客户经理主管 Chloe 来佩琪已经有两年多了,感触最深的就是公司里那种充满朝气和活力的氛围,活跃却不张扬,规范但不死板,张弛有度。每一个人都将服务的意识深深融入到自己日常的工作当中。

这些新鲜力量紧紧的凝聚在一起,形成了佩琪向前发展的强大动力,即使面对各种棘手的难题,也能在上一心一意的努力之下迎刃而解。就在不久前,佩琪服务的一家公司发展迅猛,员工数量呈现爆炸式的增长,远远超出了佩琪之前为其制定的服务计划。但客户的需求迫在眉睫,为了保障客户公司的正常运行,佩琪积极调配各方资源解决问题,并重新定制服务方案,全力解决客户面临的种种困难。

由于客户当时的发展规模较大,网点遍及全国,佩琪的一线客服人员在北京、深圳、广州、上海等地来回奔波,拜访该公司在当地的负责人。并且搜集目前项目中出现的异常情况,与该公司的员工进行面对面交流,设身处地的为每一位员工着想,解决他们所遇到



的问题。

公司高层也十分重视,与一线员工同心协力,连夜为客户制定全新的解决方案,力求用最优质、有效的方式帮助客户解除危机。参与这个项目的成员每天只能睡两到三个小时,而这个状态持续了整整一周。

一个关系到企业发展的危机,在佩琪全体员工的努力之下,仅用了一周的时间就被化解,佩琪的专业能力和工作效率让客户赞叹不已,更令客户感动的是,佩琪对每一个客户的用心态度,设身处地,想客户之所想,不计付出,只求让客户满意。

“人力资源服务行业不可控的因素很多,无法 100% 保证不出问题。最重要的是出了问题如何应对,不逃避是最基本的原则。”

Chloe 欣慰地表示,“企业的领头羊愿意站在客服的角度上,冲在一线守护每一个客户,也让我们身为员工感到十分放心。有这样靠谱的老板在,佩琪的服务质量不会差。”

## 不怕繁琐,遇到困难不逃避

职业 HR 们都知道,人力资源本身就是

一个非常琐碎的工作。从事人力资源服务就是要每天处理这些事务性的工作。员工需要贷款买房、结婚生孩子或者是发生工伤等等,人力资源服务商都要先一步考虑到。

“细心,是做我们这行必备的素养”,Chloe 坚定地说,“毕竟我们所服务的每一位客户背后都牵扯着千千万万个家庭。不出错,也是我们对他们的责任与交代。”

佩琪集团服务的一家 500 强的美国企业曾因政策原因在用工关系方面受到极大的冲击,为了吻合最新的法律要求,这家企业决定将所有的劳务派遣员工都转成自己的员工,整个过程涉及 8 大工厂,20 多个城市,1 万余名员工。

佩琪集团了解详情后及时派出 25 名员工,用一个月左右的时间成功协助该客户完成业务转型。为了消除该企业员工的疑虑,充分考虑每个员工的感受,佩琪的工作人员在该企业组织员工宣讲会,并且一对一与员工进行交流沟通,努力打消他们心中的疑虑。

其中很多劳务派遣员工都是一线的普通工人,整体文化水平不高,法律意识不强,佩琪的工作人员便耐心的跟这些一线员工讲解

合同细节,完成合同签署。这个项目如果处理不好是会有员工闹事的,但是佩琪集团的服务人员将出现的问题都一一解决,整个项目结束后,该公司一个员工投诉都没有。

人力资源服务商在服务过程中如果发生错误,企业本身将承担较大的风险。为了提供更好的服务,佩琪集团为自己套上了两个“紧箍咒”:服务水平协议(Service-Level Agreement,简称“SLA”)和标准操作程序(Standard Operation Procedure,简称“SOP”)。以此确保 100% 达到服务质量要求,甚至在某些地方超越的客户期望。

每个月的月初,佩琪的客户服务人员会针对上个月的服务情况给客户发送月度服务报告。上个月所有的服务内容、服务过程中出现的问题、改进计划等都会在报告中写清楚。客户会针对各项服务进行打分,其中包括客服人员的评分。客服人员收到评分后,向上级反馈,最后进行汇总。

每一季度佩琪会以电话或者邮件的形式进行客户满意度调查。其中有一项调查,就是企业对现在的客服人员是否满意,是否要进行更换。当然,客户如果对客服人员十分满意,公司也会有相对应的激励政策。所以公司客服人员对客户的服务质量,会直接影响到每个客服的绩效考核结果。

严于律己,死磕服务质量。这也是佩琪迅速发展成国内享有盛名的人力资源服务商的重要因素。

2016 年,仅在用户满意度层面佩琪集团已荣膺 6 项大奖,1 项客户颁发,1 项客户与佩琪共同获评,4 项行业推选。佩琪集团目前已经为 300 多个城市 30 多个行业的 2000 多家跨国企业和本地大型企业提供人力资源服务,其中包括 25 家世界 500 强企业,30 家中国民营 500 强企业以及 15 家中国有 500 强企业等。

这样优异的成绩自然离不开佩琪集团以服务为本的从业理念,毕竟想要做好一个让上千家企业、几百万员工都满意的“HR”,着实不是一件容易的事。

用心服务,方能守住人心。(中国网)

## 苏宁云台 2017 首场招商会开幕 剑指 300 亿销售额

23 日,苏宁迎来了 2017 年度的首场平台招商大会。2017 年,苏宁将从多方面加强对平台商户的发展支持,确保平台商户数量和质量同步提升。据悉,这是苏宁首次由集团层面统一规划、系统组织、多个事业部共同参与组织发起的招商大会。

## 近 200 家知名商户参会 共商苏宁 O2O 模式下企业发展大计

随着互联网+大背景下各种经济模式的兴起,如何将分裂的线上线下模式进行整合,是所有电商企业面临的一大课题。本次招商大会的其中一项议题就是探讨在苏宁 O2O 模式下的企业该如何发展的问题。据统计,有近 200 家知名商户派出代表参会,如南京明驰集团机电有限公司、欧豪箱包旗舰店等商户企业及全友家居官方旗舰店等。

此次招商大会,江苏省工商联积极推荐,推荐了近百家居有省地理标志的涉农协会(企业)参加此次交流沟通大会。例如阳山水蜜桃、南京云锦、宜兴紫砂陶瓷、邳州大蒜、盱眙龙虾、盐城大米、高邮湖大闸蟹、宝应荷藕、苏州刺绣等,都是比较知名的地理标志单位。

此外,为了促成双方更好地合作,商讨最佳的方案,2月24日由政府牵头,组织苏宁农村电商事业部、互联网公司商户运营管理中心和地理标志企业就合作事宜进行深入详谈。

## 苏宁云台迅速扩张 2017 年平台商户实现 300 亿销售

数据显示,截至 2016 年 12 月,苏宁云台入驻商户达 30000 家,SKU 近 2500 万。2016 年 Q1 至 Q3 线上平台商品交易总规模同比增长 65.49%。2016 年 1 月至 4 月已达成 2014 年全年的订单量,整体成交订单增幅保持 150% 左右。2016 年全年,苏宁易购线上商品交易规模增长超过 65.49%,约为行业平均增速的 1.68 倍。

苏宁云台负责人透露,“现在苏宁云台已呈现 O2O 融合趋势。2017 年,苏宁开放平台预计将实现商户 300 亿的整体销售。”

## 全面激励商户 共享苏宁 28 亿会员资源

苏宁云台的“造星”能力到底有多强?据了解,苏宁云台的商户培养方案将从开放端口、提升口碑、共享会员资源等多方面扶持商户,促进平台商户高速发展。

“我们不仅向平台商户全面开放 PC、移动、门店、TV 等四大端口,还将与用户共享 2.8 亿会员资源,为商户提供精准的会员营销方案。同时针对商户进行分级扶持,针对新入驻的商户,完成基础装修,商品上下架基础操作后,给予相应的活动支持;在重点 KA 商户规划上,苏宁云台将提供为期三个月的点对点的服务,让他们能够快速适应苏宁云台。”苏宁云台相关负责人告诉记者。

此外,依靠苏宁易购及苏宁易购天猫旗舰店的线上资源,以及云店、旗舰店、苏宁易购服务站的线下资源,苏宁云台将为入驻商户提供金融、物流、售后等方面的支持。同时,苏宁云台还会对商户进行定期培训,促进商户成长。

可以预见的是,苏宁云台这些全面激励商户的举措的推出,必将使 2017 年的苏宁云台涌现出更多的明星商户。(中新网)



## 河南煤监局到告成矿开展集中执法“回头看”活动

2月21日,河南煤矿安全监察局监察一处监察专员李凤林一行3人,到郑煤集团告成煤矿对进行隐患整改回头看,并就区域瓦斯治理等工作进行深入调研,郑州监察分局党总支书记刘正纪等陪同检查和调研。

省局调研组到告成煤矿后,通过采取查阅资料、入井现场检查等方式,对 2016 年省局对该矿安全集中大检查时发现的安全生产隐患的整改情况进行了落实。在对告成煤矿隐患整改回头看期间,李凤林同志又主持召开由告成煤矿防突技术人员和采掘区区长等人员参加的座谈会,对告成煤矿的区域瓦斯治理情况进行了深入座谈讨论。

调研结束后,李凤林同志通报了国家安监总局关于煤矿安全体检的视频会议精神,要求告成煤矿及早着手,认真开展隐患排查治理活动,对自查和上级部门查出的隐患按照五定原则认真进行整改,根据矿井具体情况确定区域瓦斯治理技术路线,切实解决矿井瓦斯问题,为矿井安全体检做好准备。(本报记者 任二敏)

## 温州瓯海开展“互看互学”活动 精诚皮革获企业家点赞

日前,浙江省温州瓯海区工商联组织开展“互看互学”活动。该区部分执委以上企业,以及区政协工商联界委员,在参观温州市精诚皮革有限公司后,纷纷为其点赞。

一行人参观了该公司的产品展示区和污水处理系统,企业家们对该企业专注产品质量,精益求精做好污染治理的态度赞不绝口。而在活动中,该公司董事长郑新策也向大家分享了从创业之初至今的心路历程,并鼓励企业家要不断学习,先掌握为人处世之道,才能将自己的事业做大做强。

据悉,温州市精诚皮革有限公司是瓯海区工商联副主席企业,公司创建于 1993 年,主要经营“牛皮革生产”等产品,是一家环保型专业生产高中档皮革的企业,年产 100 万张高档牛皮。该公司专业生产销售高档包带革、鞋面革,为国内外各知名品牌提供皮革,产品深受国内外用户欢迎,并销往日本、韩国等市场。企业信用等级从 1993 年历年都是省级“AAA 企业”(农行),并获得“重点企业”“诚信企业”等荣誉。(宋唯岚 杨青)

## “村官”当“羊倌”脱贫有靠山



48 岁的许群安是河南省伊川县鸭岭乡张坡村委会主任。为增加贫困户收入,他整合了 118 户贫困户每户的到户增收项目资金 5000 元共计 59 万元,购买羊羔在他的养殖场集中养殖。厂房建设、日常运转、饲料等支出由许群安负责,从贫困户中选出 9 人成立管理小组,监督资金使用和养殖场运转。养殖场与贫困户收益按五五分成,每个贫困户年均增收 400—500 元。摸索出了一条行之有效的“托管养殖”帮扶模式。在脱贫攻坚中,这位“村官”转身成了“羊倌”。本报记者 罗红耀 通讯员 葛高远

## 李彦宏率先垂范“狼性” 百度改变先从老板开始

从 2012 年起一直倡导狼性文化的百度董事长李彦宏,终于亲自垂范了一次什么叫“狼性”。

在 3500 米的高原湿地上,面对一头死去多日苍蝇围绕的死牦牛,蓬头垢面赤裸上身的李彦宏又是剥皮,又是吃心……在 2 月 17 日晚间东方卫视播出的真人秀节目《越野千里》中,李彦宏一次次挑战观众的感官极限,以至于很多镜头都被打上了马赛克。

不过,对于“茹毛饮血”的当事人李彦宏而言,不论是视觉、还是嗅觉、触觉等等,都没有打上“马赛克”的可能。事实上,李彦宏在节目中,也多次表达了各种不适,“从来没有闻过这样难闻的味道”,“非常恶心”,“那个味道一直往外喷”,“说不出来是一种什么感觉”……,而支撑其继续下去的只有“我既然做了这个决定”。

节目播出后,旋即引发舆论热议。毕竟,对于这样一位长期低调、“完美优雅帅气”的富豪而言,这种颠覆既有“人设”的行为相当不可思议,“这是一个人们从未见过的李彦宏”,节目主持人贝尔如此评价。

对此,有分析人士指出,相比其他类秀场节目,成名多年的李彦宏绝非要靠电视来增加曝光提高身价,而是希望通过这种公开的压力,来完成一个未知的挑战。如果非要将其划入到公关范畴,那么与其说是对外的公关,不如说是对内心的公关。

## 推崇“狼性”

事实上,李彦宏在节目中也坦承,从创办百度诞生至今,几乎无时无刻都面临着挑战,“整天都有危机,虽然在外界看来公司的规模已经很大了,其实每天还是都会遇到很多很难的事情。有时候遇到一些事情,真的是觉得这个坎儿过不去了,如果这个问题解决不掉,公司就要死掉了。”

在业界看来,李彦宏此番展示“狼性”,与其 2012 年年底发表的内部文章《改变 从你开始》可谓一脉相承。在那篇影响至今的文章中,李彦宏首次表示要“鼓励狼性 淘汰小资”,其写道“什么是小资,我的定义是有良好背景,流利英语,稳定的收入,信奉工作只是

人生的一部分,不思进取,追求个人生活的舒适才是全部。其中争议比较大的是第一句话,良好的背景,流利的英语,他们说 Robin 你不是这样的人吗?我说正是因为我就是这样的人,我才敢说淘汰这些人……大家都跟我说,Robin 要不要改一下?我说不改,我就是要让这些明白,这些条件,不是你的优势,反而有可能变成你的劣势。因为你过去过得太好了,一旦环境变化,一旦竞争变化,是很可怕的。”

这篇倡导“狼性”的文章发出后,百度从此也有了一个新的别称——狼厂。而业内人士也开始以“狼性”的程度来考量百度的变化。

## 百度“越野”

时至今日,4 年之后,李彦宏在节目中仍然反复袒露自己的危机感:“我做公司也是,每天都有各种各样的考验。在外界看来,一个很大的公司,各种事情做起来都不是很难,但其实时时刻刻都蕴藏危险,指不定出一个什么新的技术,就把你公司颠覆掉了。”

分析人士指出,今天的百度,在 PC 搜索业务逼近天花板之后,与华为类似,重新站在荒野之上,没人能指出方向但处处都是方向,或是陷阱。李彦宏最终选择的人工智能更是有何现实成的路径,也需要“越野千里”。

最新消息显示,2月16日,百度宣布全资收购渡鸦科技,该公司主打人工智能操作系统和智能硬件,创始人吕昉携团队加盟百度,并出任百度智能家居硬件总经理,向百度总裁兼首席运营官陆奇汇报。陆奇则是 1 个月前刚刚从微软全球执行副总裁的职位上空降到百度,负责百度产品、技术、销售和运营等,百度现有各业务群组及负责人都直接向陆奇汇报工作。陆奇成为百度有史以来地位最明确的“二把手”。

“前所未有的高调推出‘二把手’,敢于参加一个‘失控’的节目,接连让妻子女儿曝光于媒体……种种迹象显示,不啻是主动还是被动,李彦宏都正在力求改变,而老板的改变,很快就会传导到公司的各个层面。变化的百度,值得期待”,上述分析人士表示。

(贺峻)