



# 珑琥信息

LON HOO INFORMATION

信息化、数字化综合技术服务提供商

Information and digital integrated technology service provider

## 人力外包服务 合作方案

数字化提升研发效率 精益化重塑外包价值



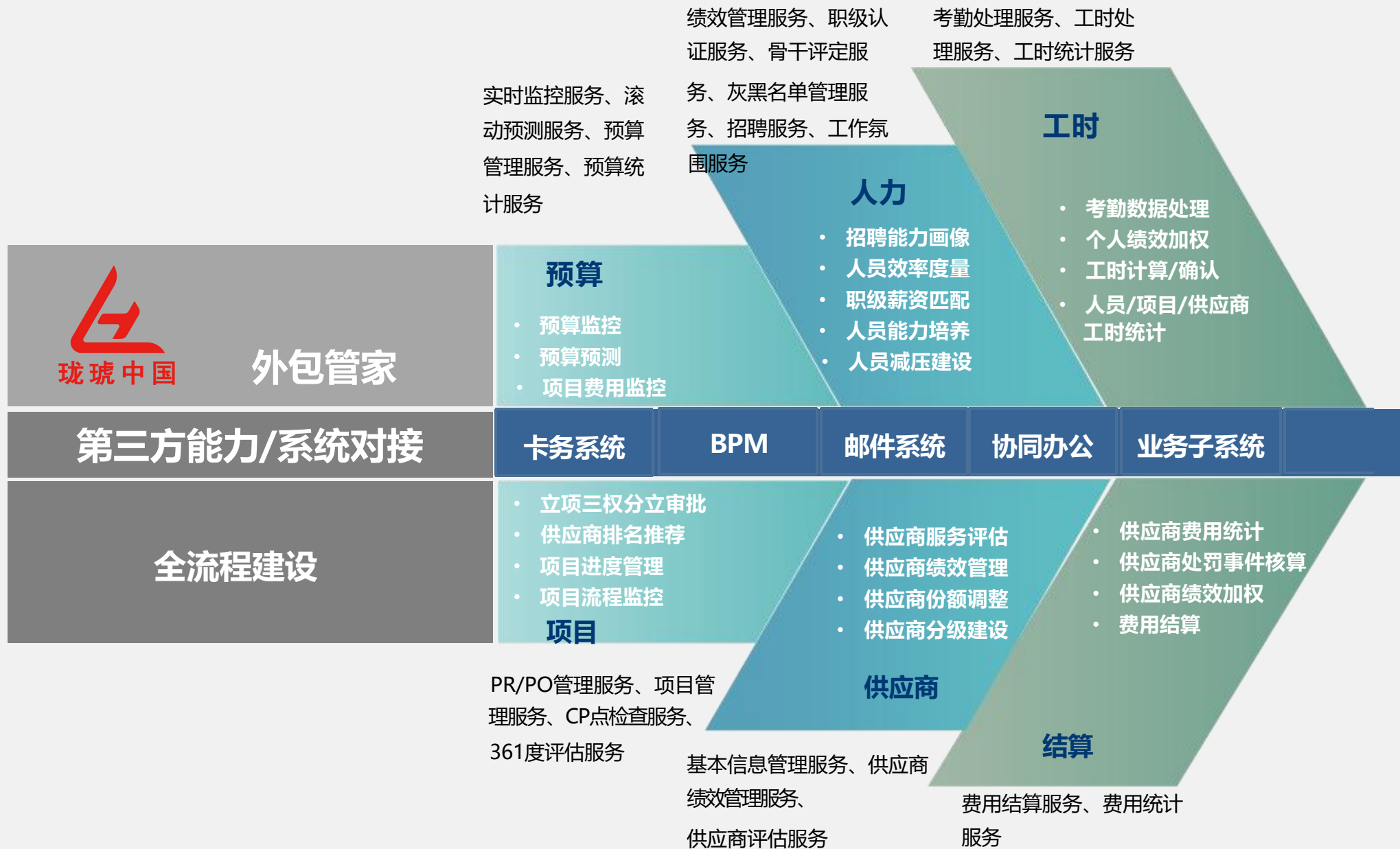
# 全球价值客户：提供高质量技术和解决方案



- 金融 Finance
- 电信 Telecom
- 互联网 Internet
- 高科技 Hi-tech
- 汽车 Automobile
- 制造与流通 Manufacturing & Logistics
- 航空 Civil Aviation
- 能源 Energy
- 政府 Government


- 北京
- 西安
- 南京
- 深圳
- 重庆
- 青岛
- 合肥
- 广州
- 长沙
- 成都
- 济南
- 镇江
- 兰州
- 桂林
- .....

# 外包资产与能力沉淀：高效构建外包管理生态



- 01 人员供给整体流程
- 02 招聘流程
- 03 定制化招聘
- 04 员工在职生命周期管理
- 05 沟通机制管理
- 06 项目验收流程
- 07 人员绩效管理
- 08 信息安全管理
- 09 突发事件管理
- 10 人力资源及服务条目附表

# 目 录

CONTENTS

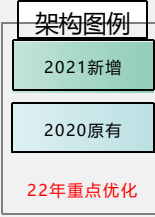
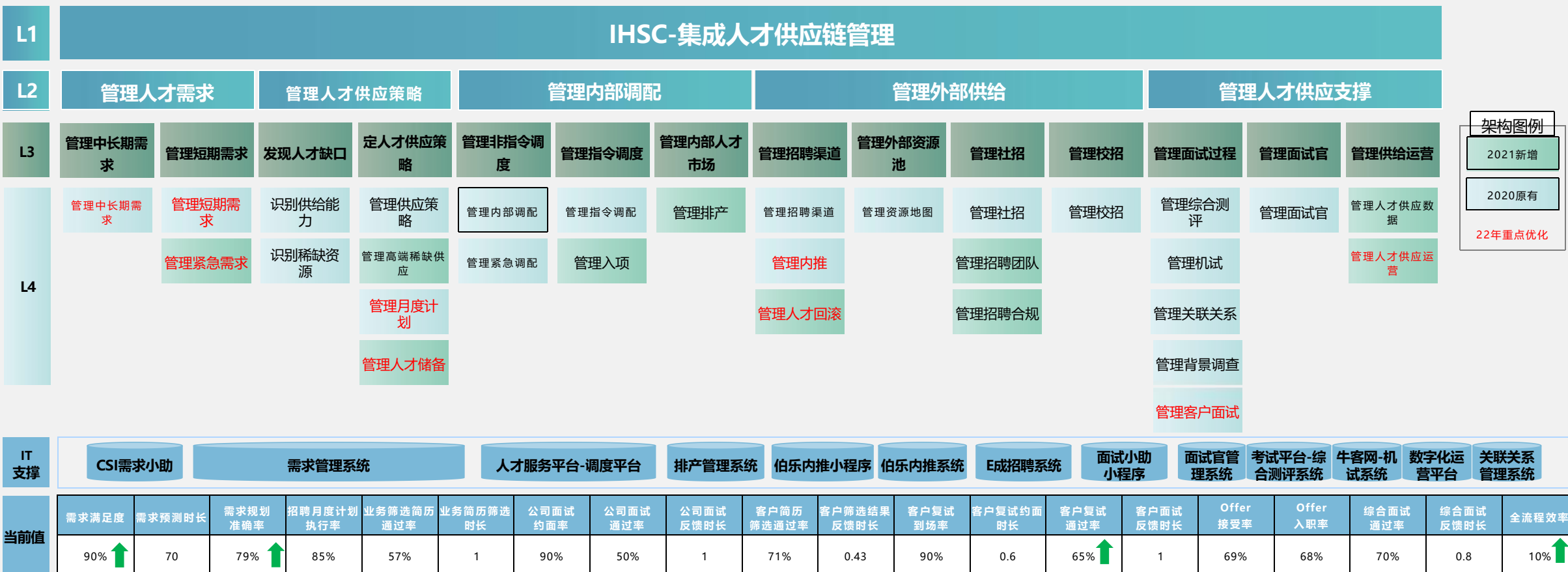


# 01: 人员供给整体流程



达成优质资源提供者

通过需求预测、和多渠道的供应链建设、达成供给能力绝对领先，实现项目级需求满足度100%，资源到位周期一周的目标



# 02: 招聘流程

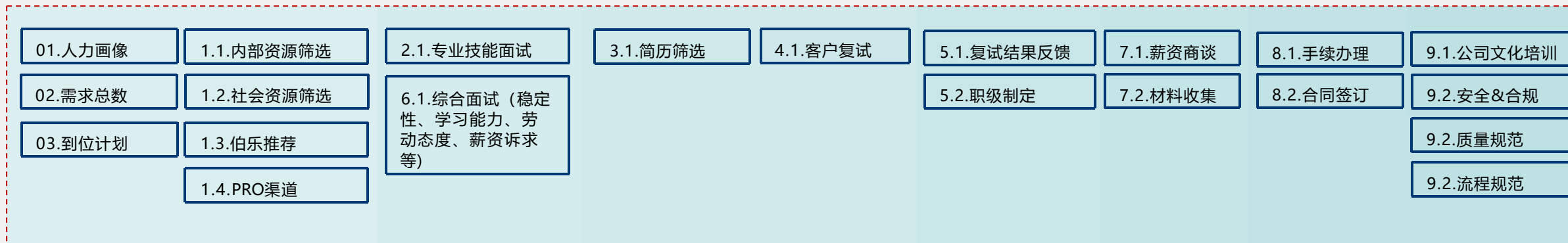


**目标:** 两周内满足像无锡、深圳等地人员缺口，武汉三周内满足

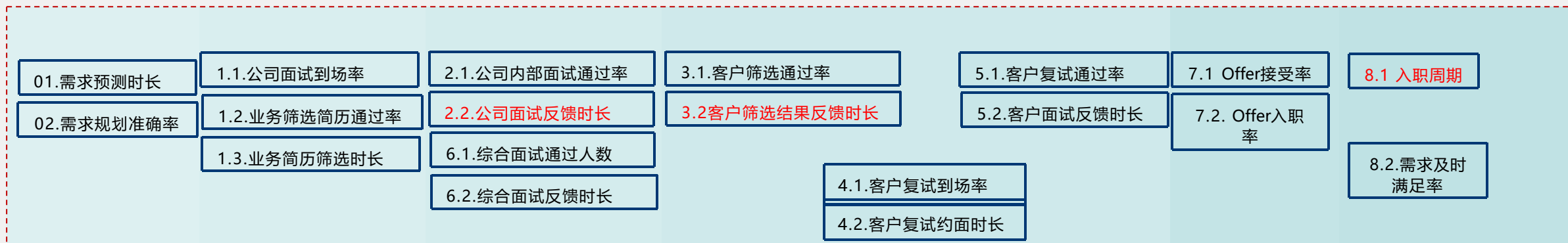
**思路:** 1、双重面试， 提高候选人质量， 2、通过数字化运营， 及时发现面试过程中问题， 及时纠偏改进， 提高人员到位效率。



流程化运营



数字化运营

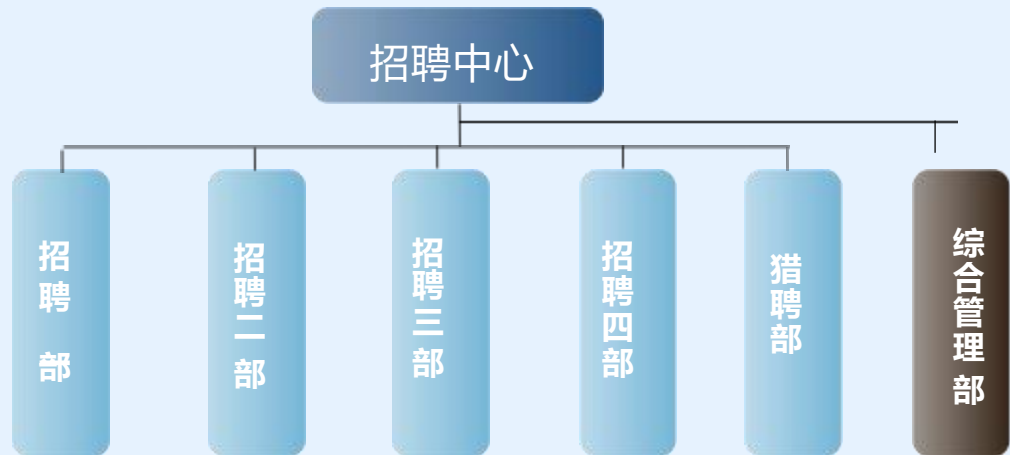


# 03: 定制化招聘



珞珈中国

对外招聘服务组织架构



招聘中心负责构建高效外部人员供给能力，为客户及时提供可信人才，依托软件工厂能力，链接并承接核心高端人才猎聘、RPO招聘流程外包、校园招聘三项业务。

- 全国招聘总人力1000+，主要分布于深圳，南京，西安，北京，上海等 19个地域，中高级招聘HR占比60%以上。
- 2020年供给53000+，2021年60000+，月人均产能5.5。人选聚焦在互联网、高科技、金融、汽车、能源、制造与流通领域。

定向招聘策略配置

## 适配业务需求的组织设置

**整体策略：** 重点区域招聘配置设置+需求运作机制+业务联动模式。

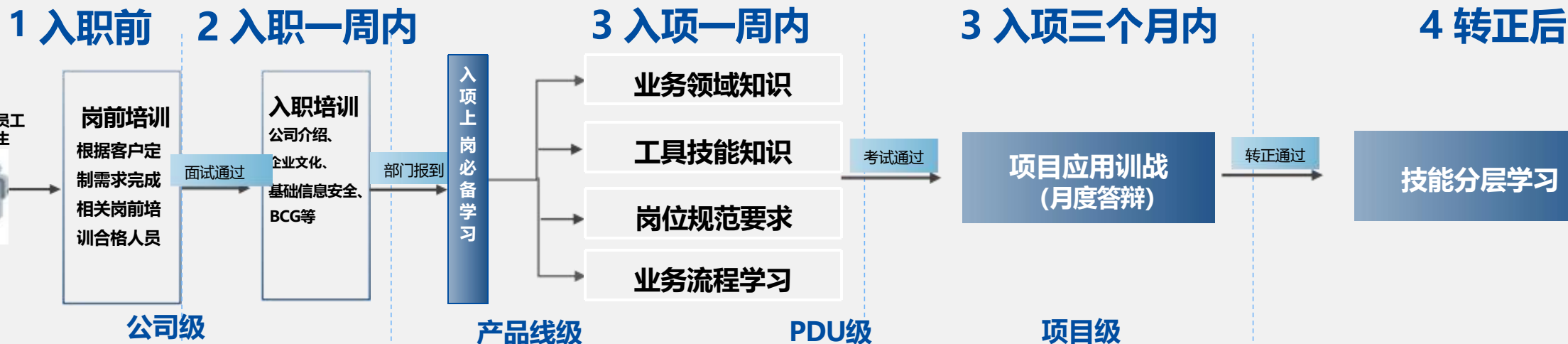
**组织设置：** 采用“多个重点区域”设置模式，招聘部以目前了解到的融信云需求情况，例如**武汉、无锡、深圳**团队设置为**运作中心**，承接企业业务线、全国无招聘团队覆盖区域的缺口需求，并作为重心区域的赋能输出中心；各中心根据年度需求规划情况配置人力：**按1:3的需求人力比配置团队。**

地域	HR数量	招聘渠道	供给占比	供给目标
武汉	20	自有人力资源池	20%	不大于3周
		伯乐渠道	10%	
无锡	苏州 10 南京25	RPO渠道	10%	不大于2周
		网络渠道	50%	
深圳	50	机构渠道	5%	不大于2周
		社交及定向挖猎渠道	5%	

# 04: 员工在职生命周期管理-流程管理

策略

基于员工生命周期，从入职前的岗前培训，入职一周内的公司级规范培训，试用期对准客户的要求培养，以及在岗员工的任职学习四大阶段，开展分层分级的培训培养，提升员工作战能力。



## 学习培训平台

### 目标

建设初级人员能力中心，定制客户需求培训培养，向业务中心转化。

### 目标

新员工入职培养满意度95%以上

### 目标

100%在客户要求时间内完成客户培养要求并入项

### 目标

团队梯队成熟度提升，团队每年高于20%的人才岗位晋升，团队中中高级成员高于80%有下级继任者计划；

### 目标

依托任职资格标准对齐客户要求开发培训培养课程，通过专家积分制度当前已沉淀资产基础上，进行拉通和二次开发，提升员工作战能力，流程IT业务线、网络业务线、2012实验室业务线推广任职认证



# 04: 员工在职生命周期管理-岗前培训

策略

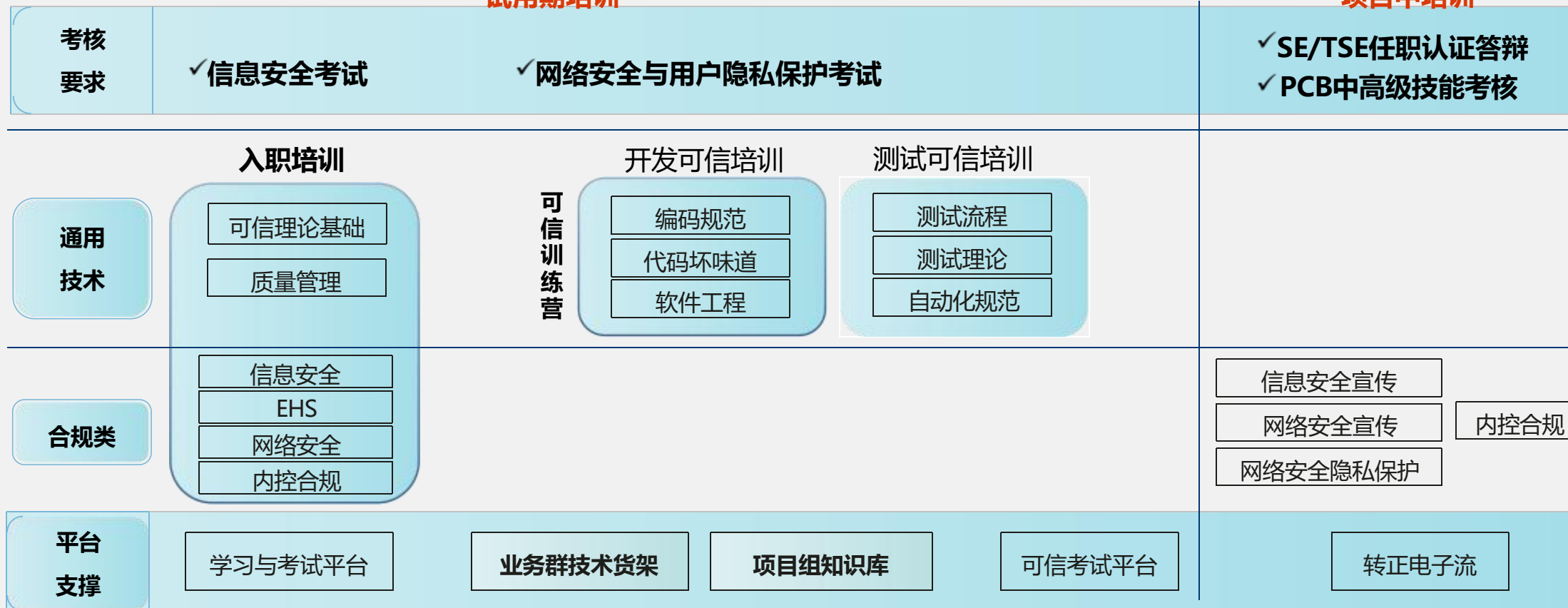
- 制定员工从入职、试用期培养及入项后的能力提升端到端培养方案，分层分级开展培训赋能
- 在各节点明确考核要求，考核通过才能持证上岗，包括新员工入门级可信考试、信息安全考试，中级测试员工可信测试认证等。

不足

- 针对入项标准的客户诉求开展针对性培训不足，根因是各业务线业务技能有差异、项目组使用工具不一致，需要建立项目级的培训培养机制。

## 试用期培训

## 项目中培训



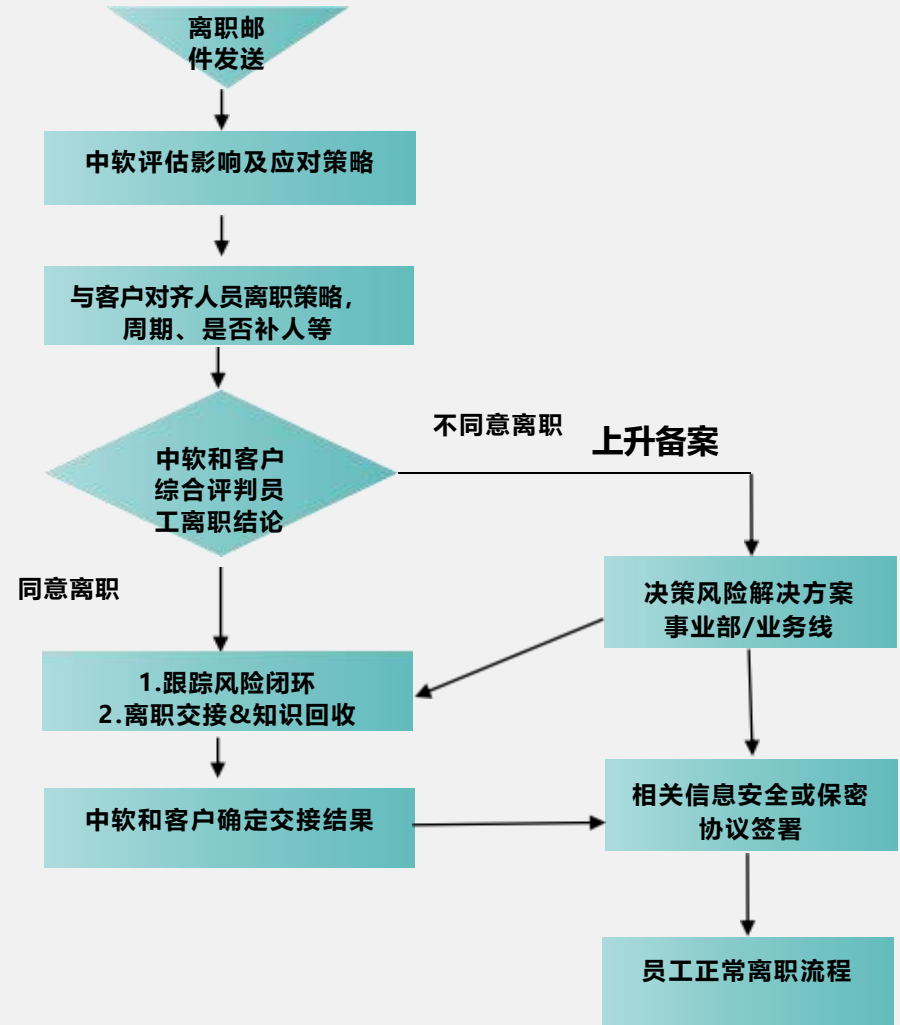
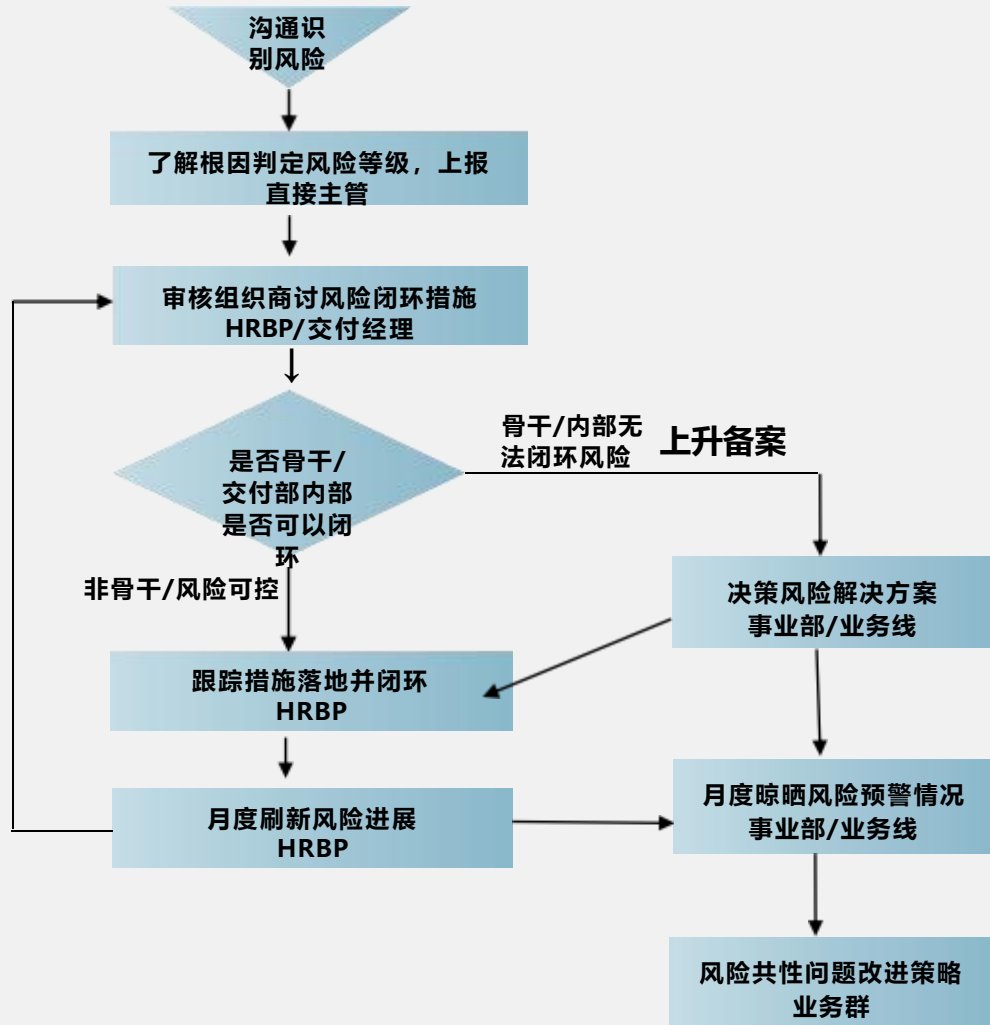
能力提升及考核地图



# 04: 员工在职生命周期管理-离职管理

**离职预警管理:** 实现提前30天识别离职风险人员, 实现与项目管理平台的人员联动

**离职流程管理:** 100%闭环离职带动的影响, 确保离职交接质量, 如工作100%, 知识100%回收, 签署信息安全等协议。



# 05: 沟通机制管理



**目标:** 过程问题100%闭环; 提高合作效率, 促进问题解决; 促进过程透明度和可追溯性;

**思路:** 制定沟通计划, 明确干系人沟通需求, 梳理沟通矩阵、频率和形式, 与干系人一起评审, 防止或减少过程风险或问题。

组织级沟通	形式	频度	责任人	沟通内容	备注
	OSG例会	双周	交付经理	人员管理 安全&合规 遗留问题跟踪	特殊场景可临时组织
	客户场地拜访	月度	交付经理	声音收集 合作规划	特殊场景可临时组织

项目级沟通	类别	报告名称	责任人	提交时间	提交对象	备注
	项目管理	项目周报	项目经理	每周五下班前	相关部门经理、产品经理、QA工程师/项目管理人员、项目组成员	必要时提交
		项目进度计划	项目经理	每周五下班前		
		里程碑小结	项目经理	里程碑点		
		项目例会	项目经理	双周		
声音管理	客户声音审视	项目经理	次月初汇报	相关部门经理、产品经理	必要时提交	

# 06：项目验收流程

●**验收目的：**为使项目建设按照标准要求，确保中软人员供给达到有关要求和标准，并能正常持续化运营。

●**验收对象：**珑琥

●**验收成员：**甲方、珑琥交付经理、珑琥项目经理。

●**验收方法：**珑琥和甲方依据人员有效工时，对费用进行核算，并进行开票和付款，参照项目验收整体流程图。

●**验收签字：**经过验收、评审形成的验收报告和评审报告，验收委员会成员签字。

## 项目验收整体流程图

工时收集

- 责任主体：甲方
- 关键动作：全量员工月度考勤收集

工时核对

- 责任主体：珑琥
- 关键动作：全量员工考勤核对

费用核算

- 责任主体：甲方&珑琥
- 关键动作：根据当月实际工时，对费用进行核算

费用开票

- 责任主体：珑琥
- 关键动作：依照公司系统进行开票

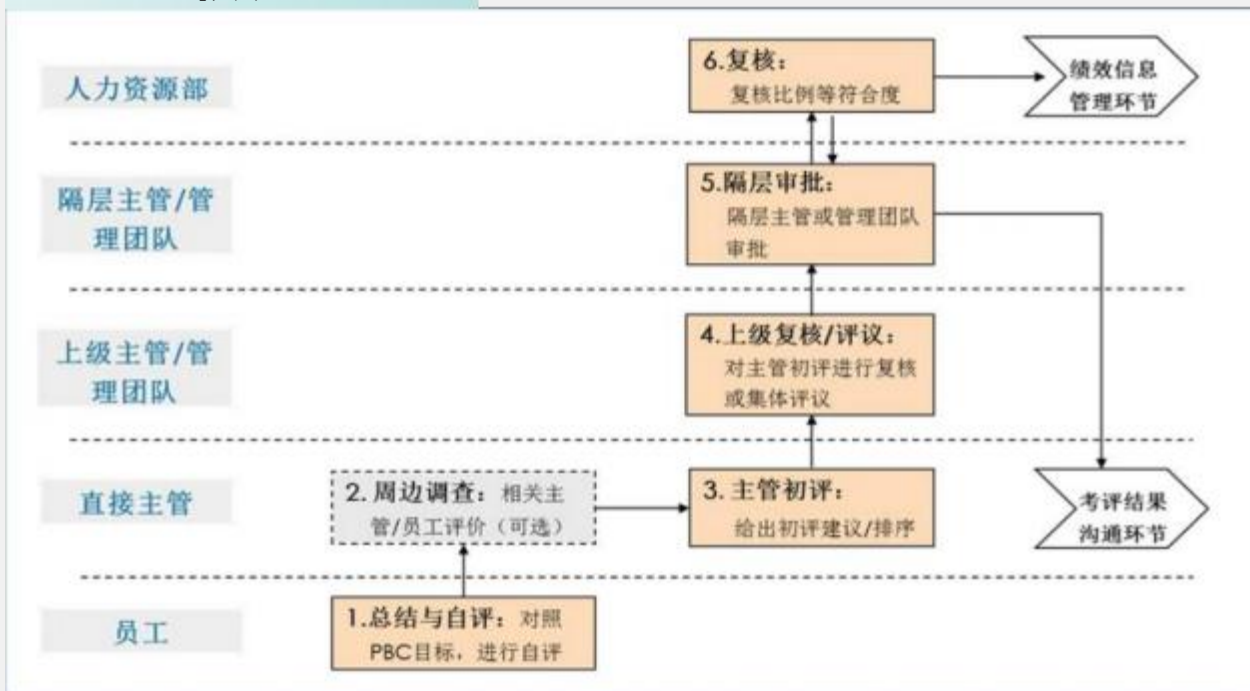
费用付款

- 责任主体：珑琥
- 关键动作：甲方依照实际费用进行付款

# 07: 人员绩效管理

**介绍:** 考核指甲方项目经理对乙方服务人员的考核，每季度进行一次；甲方应及时向乙方通报考核情况和乙方服务人员不合格的事实依据。考核指标包括以下几个方面：工作进度、工作质量、工作能力、工作态度。

## 考核流程



## 考核应用

绩效考核结果应用	A	B+	B	C	D
调薪	有机会			不涨薪/降薪	
奖金	机会较大			机会较小	无
晋升	有机会			无机会或降级	
评优	有机会		无机会		
干部任用	有机会		无机会或降职		
员工不胜任工作	-			培训或调岗	培训或调岗

维度	定义	处理参与人
人员变更管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>乙方服务人员因工作表现不佳达不到对应标准，甲方合作负责人可以向乙方合作负责人提出岗位降低职级要求，经乙方同意后降为下一级服务岗位使用，其担任此岗位期间甲方按照对应标准支付报酬，如果仍不合格甲方有权要求乙方更换合格的人员。</li> <li>甲方有权根据业务开展情况，增加或减少合作团队的人数规模，但至少提前20天通知乙方。</li> <li>对于表现不佳需降级变更或因乙方服务人员离职原因造成的人员变更，双方应提前二周向对方提出变更要求，乙方应在二周之内负责更换合格人员。</li> </ol>	甲方；乙方交付经理



# 08: 信息安全管理

## 组织管理

入职	在职	转岗	离职
<ul style="list-style-type: none"><li>员工与公司<b>签署保密协议</b>;</li><li>参加信息安全意识教育<b>两培一考</b>(入场引导+周末培训/考试);</li><li>需认识到自己有责任保护企业信息资产;</li><li>能够<b>识别信息安全违规行为</b>,且<b>知晓反馈渠道</b>。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>应主动了解信息安全制度,提高自身的<b>信息安全意识</b>;</li><li><b>每周自检</b>,如发现有不符合项<b>应立即整改</b>;</li><li>每年须参加一次信息安全培训及考试;</li><li>在日常交流(包括与客户或合作方交流、与亲友聚会、网上交流、发表论文等)时,注意不要透漏公司保密信息。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>及时<b>回收或删除</b>相关信息资产,取消原岗位的相关权限;</li><li>办公设备须做信息处理后再归还或转给交接人;</li><li>重新申请新的访问权限;</li><li>跨地域、交付部转岗建议归还工卡;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>完成工作交接后,及时收回员工风险权限和设备;</li><li>注销客户账号,归还卡证。</li><li>签署<b>《离职保密承诺书》</b>,员工离职后仍有义务保守在公司工作期间接触、知悉的属于公司或虽属于第三方但公司承诺有保密义务的技术秘密和商业秘密。</li></ul>

## 违规应用

### 客户公司对于供应商的违规行为处罚



一级违规

- 甲方有权向乙方发警示函并限期整改。在乙方未完成整改之前,甲方有权按领域或地域或全面**暂停对乙方的新项目发包**;
- 如对甲方造成损失的,甲方根据具体情况要求乙方给予赔偿,乙方应承担赔偿责任;
- 甲方依法保留追究乙方法律责任的权利;
- 根据情节严重程度乙方承担违约金**100万元人民币**;
- 记录供应商年度关键事件;
- 在甲方所有研发外包合作方中通报。



二级违规

- 甲方有权向乙方发警示函并限期整改。在乙方未完成整改之前,甲方有权按领域或地域或产品线**暂停对乙方的新项目发包**;
- 如对甲方造成损失的,甲方根据具体情况要求乙方给予赔偿,乙方应承担赔偿责任;
- 乙方承担违约金**30万元人民币**;
- 记录供应商年度关键事件;
- 在甲方所有研发外包合作方中通报。



三级违规

- 甲方有权向乙方发警示函并限期整改;
- 乙方承担惩罚性违约金**10万元人民币**;
- 记录供应商年度关键事件;
- 在甲方所有研发外包合作方中通报。



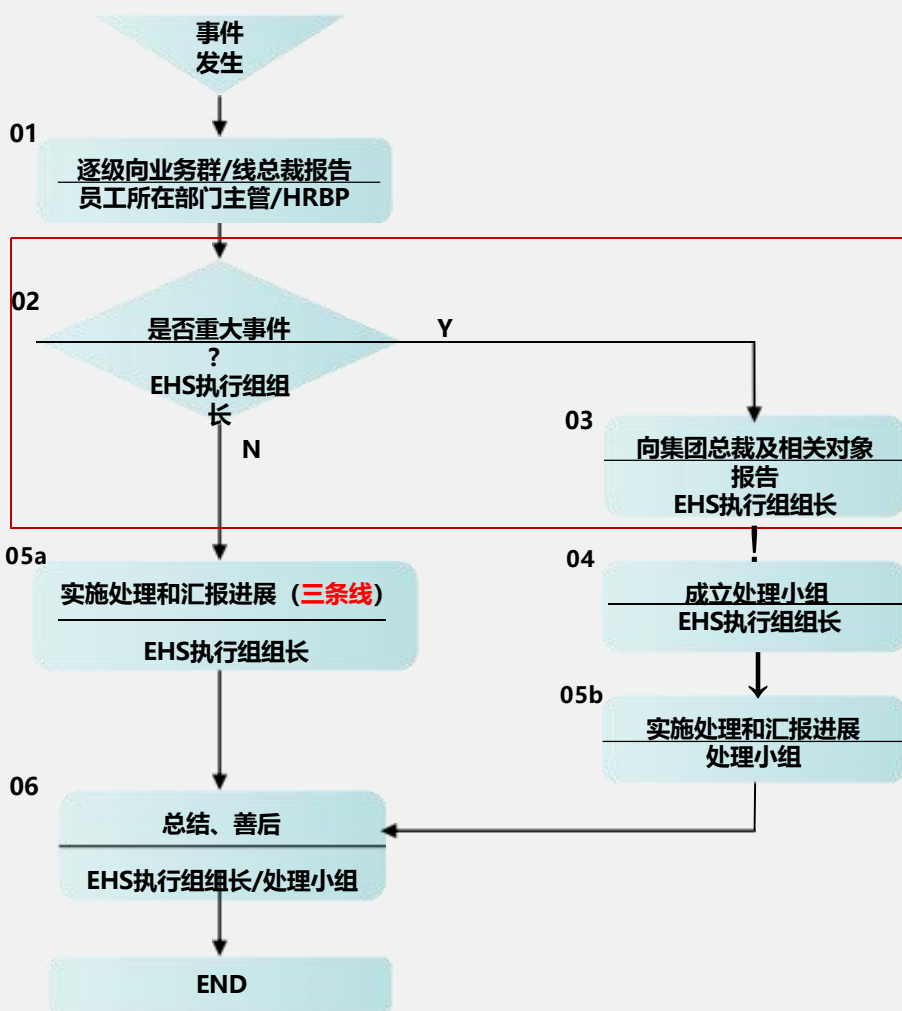
四级违规

- 甲方有权向乙方发警示函;
- 乙方承担惩罚性违约金**1万元人民币**;
- 记录供应商年度关键事件;
- 在甲方所有研发外包合作方中通报。

# 09: 突发事件管理: CSR&EHS事件处理流程



**健康与安全异常事件(EHS事件)** 主要指在职员工在工作或非工作期间, 发生工伤/意外伤害、患病、失踪、治安事件等个体性或食物中毒、传染病等集体性的, 与人有关的事故、事件。 根据事件的发生原因和影响程度, 可分为**一般事件**和**重大事件**。



事件级别	定义	处理参与人	处理指导人	相关沟通/知会对象	事件举例
一般事件	一般健康与安全事件, 指事态较简单, 已经或可能会给员工的健康和安全带来轻微伤害或影响。	1、员工直接上级 2、部门/交付经理 3、部门HRBP	业务线执行组	1.业务群/线总裁及各层级业务主管 2.总公司人力资源部总经理及各层级HRBP 3.总公司人事与行政服务平台人事部门总经理 (可能涉及工伤或商保理赔时) 4. 客户接口人 (在岸员工出现异常事件时)	三条线 疾病 受伤 恶性纠纷/治安事件 失联 (24小时内)
重大事件	重大健康与安全事件, 指事态复杂, 已经或可能会给员工的生命和安全带来严重影响。	1、业务线总裁、各层级业务主管、各层级HRBP 2、人事与行政平台地域经理、主管 3、EHS地区负责人	集团EHS总体组	1.集团总裁 2.业务群/线总裁及各层级业务主管 3.人力资源部总经理及各层级HRBP 4. 人事与行政服务平台人事部门总经理 (可能涉及工伤或商保理赔时) 5. 客户方接口人及合作管理部门 (在岸员工出现异常事件时)	重大疾病 心理/精神疾病 严重意外伤害 死亡 失联 (失联24小时以上)

# 10: 附表1-人员精准定岗定级



职级	能力要求	职等	可信考试要求	学历	年限要求		
初级	按照工作流程，在一定指导下开展较为专业的例行工作。对个人工作成果负责。	正式等B	入门级	本科或以下	\	\	\
		正式等A		本科或以下	\	\	\
		职业等B		本科或以下	\	\	\
		职业等A		本科或以下	\	\	\
一级 (P1)	承担单一模块业务的部分职责，或本模块中小项目的具体执行，独立开展例行工作。对本模块部分业务的工作成果或中小项目执行的质量和时效负责。	预备等B	工作级	本科或以下	专科1年	本科0年	硕士0年
		预备等A		本科或以下			
		正式等B		本科或以下	专科2年	本科1年	硕士1年
		正式等A		本科或以下			
		职业等B		本科或以下	专科3年	本科2年	硕士2年
		职业等A		本科或以下			
二级 (P2)	承担单一模块业务的职责，或本领域大型项目某一范围的具体执行和落实，并指导他人开展工作。对本模块业务的工作成果或项目产出负责。	预备等B	工作级	本科或以下	专科4年	本科3年	硕士1年
		预备等A		本科或以下			
		正式等B		本科或以下	专科5年	本科4年	硕士2年
		正式等A		本科或以下			
		职业等B		本科或以下	专科6年	本科5年	硕士3年
		职业等A		本科或以下			
三级 (P3)	承担本领域多模块业务的职责，独立或组织他人完成工作；承担本领域重大项目某一范围的策划、推动和执行。对负责范围的流程优化有贡献。	预备等B	专家级	本科或以下	专科7年	本科6年	硕士4年
		预备等A		本科或以下			
		正式等B		本科或以下	专科8年	本科7年	硕士5年
		正式等A		本科或以下			
		职业等B		本科或以下	专科9年	本科8年	硕士6年
		职业等A		本科或以下			
四级 (P4)	承担本领域多模块业务的职责，组织他人完成综合或复杂的工作，或承担本领域重大项目的推动和执行。为政策制度或流程的改进提升重要输入。	预备等B	专家级	本科或以下	专科10年	本科9年	硕士7年
		预备等A		本科或以下			
		正式等B		本科或以下	专科11年	本科10年	硕士8年
		正式等A		本科或以下			
		职业等B		本科或以下	专科12年	本科11年	硕士9年
		职业等A		本科或以下			
五级 (P5)	承担本领域综合业务的职责，组织他人完成综合的或复杂的业务，为局部经营业绩带来明显影响，在本领域的能力提升上做出贡献。	预备等B	专家级	本科或以下	专科13年	本科12年	硕士10年
		预备等A		本科或以下			
		正式等B		本科或以下	专科14年	本科13年	硕士11年
		正式等A		本科或以下			
		职业等B		本科或以下	专科15年	本科14年	硕士12年
		职业等A		本科或以下			







# 10：附表3-服务框架条目



<b>1、需求澄清</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 需求沟通</li><li>• 需求分析</li><li>• 需求确认</li><li>• 需求变更</li></ul>	<b>2、制定计划</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 交付流程规划</li><li>• 交付团队规划</li><li>• 资源渠道准备</li></ul>	<b>3、资源匹配</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 人员协调</li><li>• 资源池搜索</li><li>• 内部推荐</li><li>• 网络招聘</li><li>• 定向猎聘</li></ul>	<b>4、人才筛选</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 简历筛选</li><li>• 背景筛选</li><li>• 能力筛选</li></ul>	<b>5、人才培养</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 技能培训</li><li>• 入职培训</li><li>• 流程与制度培训</li><li>• 面试培训</li></ul>
<b>6、推送跟进</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 复试安排</li><li>• 复试结果跟进</li><li>• 复试结果分析</li><li>• 调整推送计划</li></ul>	<b>7、交付入职</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 安排到岗</li><li>• 劳动合同签订</li><li>• 办理手续</li><li>• 入职跟踪</li></ul>	<b>8、管理维护</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 服务经理驻场</li><li>• 员工管理</li><li>• 员工激励</li><li>• 满意度调查</li></ul>	<b>9、信息安全</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 信息安全培训</li><li>• 控制管理</li><li>• 安全审计</li></ul>	<b>10、质效培训</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 质量培训</li><li>• 优化改进</li><li>• 效率提升</li><li>• 流程建设</li></ul>



让科技赋能企业

# THANKS

截图(Alt + A)

上海珑琥信息技术有限公司

Shanghai Longhu Information Technique Co., Ltd.