



上海外服（集团）有限公司

企业详情

企业官方注册名称：上海外服（集团）有限公司

企业常用简称（英文）：FSG

企业常用简称（中文）：上海外服

所属国家：中国

中国总部地址：上海市曲阳路1000号外服大厦

网址：www.fsg.com.cn

所属行业类别：员工激励与认可，健康保险，体检与健康管理，EAP，薪酬与福利咨询，薪酬管理外包，弹性福利，薪酬管理与核算系统

在中国成立日期：1984年8月8日

在中国雇员人数：4000

业务详情

1、主要客户所在行业：快速消费品、生命科学（如医药，医疗器械等）、汽车及零部件、IT信息技术，半导体及通讯、金融服务（如银行，保险，财富管理等）、机械制造、专业性服务（如法律，公关，教育等）、生命科学（如医药，医疗器械等）、机械制造、运输及物流、快速消费品、电子电气

2、曾服务过的客户案例

客户一：

所提供的服务类别	健康保险、弹性福利
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	客户是外服集团排名前100的重要客户，目前服务人数近1500人。包括人事代理、常规派遣、职能外包、健康保险、薪酬管理外包、弹性福利
具体服务内容	全套健康保障产品：人身保障费率制，月薪36倍；员工医疗保障；

	<p>重疾保障；住院补贴保障；子女保障等均有覆盖。</p> <p>薪酬管理外包：常规薪酬服务全流程：工资计算、定制报表、全国工资发放、全国个税申报。</p> <p>弹性福利：标准B套</p>
服务成果	<p>对口客户经理每月上门与客户沟通拜访并协助收单、解答员工理赔问题；</p> <p>每年初定期健康管理产品经理会制作年度理赔报告上门与客户沟通；</p> <p>外服保持了与客户的密切稳定关系，客户持续采购了外服服务产品，外服提供了适合客户的方案，同时针对市场变化进行了福利方案的升级。客户在有新需求时，也会第一时间联系外服。外服正对客户id需求结合市场实际流行度及福利方案分位值情况，提供适时解决方案。</p> <p>目前客户正在与外服商讨方案，考虑增加二胎子女的医疗保障福利，以及考虑增加其他员工医疗相关福利。今年的健康体检也邀请外服参与竞标。</p>

客户二：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	<p>该客户属于行业标杆企业，但高管层的福利多年维持本地医疗方案，在人才竞争激烈的市场中，不具备强大的竞争力。客户管理层期望了解市场福利分位值情况、最佳实践案例、上海外服的项目实施经验，通过采购<u>高端医疗保险</u>作为杠杆，实现提升高管层及关键岗位人才的福利满意度，同时也确保成本的长期可控。</p>
具体服务内容	<p>上海外服根据客户内部期望达到的福利定位，分享了现有客户的福利实践情况，厘清市场主流<u>保险供应商</u>的优劣势。最终通过市场招标，确认了最佳目标方案及落地的供应商。同时由于项目从无到有，且员工分布较分散，上海外服安排了多场次福利宣讲会、分地区罗列直付医院网络、分层级拟定内部沟通邮件、定制化服务手册、7*24h粤语客服专线等服务。</p>
服务成果	<p>上海外服积极参与于客户高端医疗项目的运行过程，与客户HR部门的同事充分沟通，对于高管提出的服务诉求第一时间回应，同</p>

	时配合客户做好供应商端的服务管理。目前项目运营情况顺利，员工端无任何投诉情况，在2021年7月项目顺利续约。相比直接向保险公司采购，上海外服提供的一站式服务得到客户内部一致认可，帮助客户实现项目长期稳定可控的初衷。
--	---

客户三：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	A银行是上海外服集团的重要客户，也是金融行业头部企业客户。今年对员工医疗保障福利方面希望在维持保费成本基本不变的前提下，提供有市场竞争力的员工医疗福利保障，并进一步提升员工福利获得感和满意度。
具体服务内容	针对员工和家属医疗保障项目进行市场对标，提供优化方案建议，并针对包括医疗保障和风险保障在内的员工福利保障项目进行市场主流医疗保险供应商招标。项目落地后，进行保单协议审核、项目落地、员工福利宣讲会等沟通材料的准备。
服务成果	上海外服针对客户实际需求，对标金融同行业医疗保障市场情况，为A银行进行市场招标，提供量身定制的多种福利优化提升方案和建议，成功地帮助客户在维持保费成本基本不变的前提下进行福利优化的新增了一些非常实用并有便捷的健康管理增值服务，切实提供提升员工福利获得感和满意度。

客户四：

所提供的服务类别	体检与健康管理的
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 便捷的预约平台：员工登陆后可以选择参检城市、体检机构和体检时间，且系统可显示体检项目及加项项目。 2. 员工分布于多个城市，要求提供较多的体检机构供员工选择，可根据企业要求提供指定的体检机构，对于无法统一安排体检的三四线城市提供报销服务。 3. 需要提供VIP通道或者VIP区域 4. 员工家属也可通过预约平台享受员工体检套餐价格，费用由员工自理。

具体服务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1、外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、电话4种渠道预约，与多家全国连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确传达至各体检机构。 2、开放上海外服门诊部旗舰店，提供专业、舒适、优质的体检服务。 3、提供体检应急专线，解决员工在体检现场遇到的突发事件，紧急投诉30分钟响应解决，重大服务争议24小时妥善处理。 4、提供上海外服门诊部旗舰店及爱康VIP通道/区域体检。 5、外服体检平台支持员工为家属选购体检服务，员工在平台上可以一站式完成家属套餐选购、家属体检预约、家属报告查询等服务，让企业服务惠及员工家属。
服务成果	外服体检平台通过优质的服务和管控保证体检项目有序顺利完成，客户对外服的平台和服务表示满意，并与外服签订续单协议，将由上海外服持续提供全国体检服务。

客户五：

所提供的服务类别	体检与健康管理
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据企业员工定制化员工基础体检套餐，并根据基础套餐提供多个员工自选加项包。加项包包含公司支付加项包和个人自费加项包。 2. 定制化高管套餐，需要安排指定的体检套餐，提供VIP服务。 3. 定制化家属套餐，享受员工套餐价格。 4. 员工分布于90多个城市，要求提供多家体检机构供员工选择，对于无法统一安排体检的三四线城市提供报销服务。 5. 便捷的预约平台：员工登陆后可以选择参检城市、体检机构和体检时间，且系统可显示体检项目及加项项目。
具体服务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外服专家团队通过分析企业员工的年龄等分布状况，为员工定制体检套餐，并提供多个加项包供员工选择。 2. 提供多家体检供应商，满足客户对体检机构多样化的需求，员工可自由选择各体检网点。为高管开发全景体检机构，并提供VIP服务。 3. 外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、电话4种渠道预约，与多家连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确传达至各体检机构。 4. 外服自主开发的一站式体检平台可在线报告查询并提供下载。 5. 提供体检应急专线，解决员工在体检现场遇到的突发事件，紧急投诉30分钟响应解决，重大服务争议24小时妥善处理。 6. 外服体检平台支持员工为家属选购体检服务，员工在平台上可

	<p>以一站式完成家属套餐选购、家属体检预约、家属报告查询等服务，让企业服务惠及员工家属。</p> <p>7. 设立专门团队负责该项目，及时反馈客户的各类咨询，根据企业要求提供定制的短信、邮件提醒服务，提供人工电话提醒及代约服务，提高员工对企业的福利感知度及体检参与率，让企业可以充分了解员工整体的健康状况。</p> <p>8. 定期拉取到检及预约数据，提供短信、邮件及电话催办服务。</p>
服务成果	<p>客户的全国体检项目套餐较为复杂，城市覆盖较广，外服体检平台通过优质的服务和管控保证体检项目有序顺利完成。外服平台支持家属体检服务，满足家属体检的需求，客户员工的满意度得到很大的提升。通过定期反馈到检数据帮助企业了解体检项目进度，适时提供催办服务，提高到检率。</p> <p>客户表示对外服的服务表示满意。</p>

客户六：

所提供的服务类别	体检与健康管理
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全国体检多城市、多门店选择 2. 先进的网上/电话预约平台，提供员工自主预约体检时间及体检报告查询，并且系统可显示体检项目。 3. 为各个年龄、层次员工定制体检方案 4. 需要入职体检服务，统一平台管理 5. 家属就近体检 6. 高管VIP服务
具体服务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外服自主开发的一站式体检平台，提供微信、APP、PC端、热线电话4种渠道预约，并且包含全国4家最大的连锁体检机构系统对接，所有预约信息实时准确。 2. 进一步优化、定制客户的专属体检套餐，升级体检项目 3. 外服打造入职体检云平台，可以实现HR端的新增新员工和预约 4. 员工可在平台为家属购买体检，家属可以就近体检
服务成果	<p>外服体检平台通过优质的服务和管控保证体检项目有序顺利完成。外服平台同时支持入职体检服务，满足新员工体检的需求，统一入口，操作便捷。通过定期反馈到检数据帮助企业了解体检项目进度，适时提供催办服务，提高到检率。目前还在服务中。</p>

档案内容更新2021年10月