



## 上海承服企业管理服务外包有限公司

### 企业详情

企业官方注册名称：上海承服企业管理服务外包有限公司  
 企业常用简称（英文）：CFPEO  
 企业常用简称（中文）：承服PEO  
 所属国家：中国  
 中国总部地址：上海市静安区天目西路547号联通国际大厦1805 / 北京市朝阳区霄云路36号国航大厦7D / 上海市浦东新区上川路1501号  
 网址：www.cfpeo.com.cn  
 所属行业类别：灵活用工（服务业）、灵活用工（制造业蓝领岗位）、灵活用工（白领岗位）、雇主品牌  
 在中国成立日期：2015  
 在中国雇员人数：90万+

### 业务详情

- 1、主要客户所在行业：运输及物流、住宿与餐饮业
- 2、曾服务过的客户案例

#### 客户案例一：

所提供的服务类别	灵活用工（服务业）
客户公司性质	民营
客户公司行业	住宿与餐饮业
客户当时的需求	<p>当时现状：20多家分子公司80%使用劳务派遣方案，开差额票</p> <p><b>集团需求：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派遣会造成企业因为是用工管理方而承担完全不可控的风险，例如社保稽查、工伤亡赔偿等</li> <li>2. 差额票不能进抵扣，既造成成本浪费，又影响经营损益表现，不利于上市</li> </ol>



	<p>当时现状：各地服务价格不统一  <b>集团需求：</b>各地处于不同考虑，要么浪费成本，要么服务不到位影响主业发展。要统一方案，统一价格，建立中央共享服务中心</p> <p>当时现状：员工保障：有的上有的不上，上的保障也不一样  <b>集团需求：</b>1. 必须都上雇主险；2. 不能分散采购规模，影响采购价格</p> <p>当时现状：由于各地服务商能力参差不齐，导致出现仲裁和工伤亡的时候，服务支持不到位，使得集团法务、公关、人事部门压力 很大，且浪费大量时间、人力和资金  <b>集团需求：</b>统一纠纷和应急事件处理方案，供应商需具备较高能力且有完备流程，应对各种用工突发事件</p> <p>原有属地化供应商，良莠不齐                  21年9月招标，中标6个全国性服务商                  22年3月有个头部供应商出了比较严重的问题，所以承服进驻</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>1. 集团人事SSC：                  由承服作为集团统T共应商，出具统一方案、产品和服务，以集团人事ssc的角色介入，确保用工管理合规、成本优化</p> <p>2. 分层适用方案：                  承服按照实习生、全日制工、短期工和返聘工给出对应方案、产品和服务，确保客户既能完全合规，又能精细化</p> <p>3. 全员上绩优保：                  承服自有员工规模使得商保 价格和权益超出集团预期， 从而超额实现全体人员上保的目标</p> <p>4. 5级事件处理                  承服采用中央集团数字化+ 公共事务线下处理结合的方式，确保各地管理数字化的同时，按照国家公共安全5级处理预案制度解决属地化用工突发事件</p>



	<p>The diagram illustrates the business flow between three entities: 雇主企业 (Employer), CFPEO 大麦平台 (CFPEO 大麦平台), and 灵活就业人员 (Flexible Employees).          <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Employer to CFPEO:</b> 派单自雇者 (Dispatching self-employed workers), 业务总包协议 (Business total package agreement), 营业执照复印 (Business license photocopy).</li> <li><b>CFPEO to Flexible Employees:</b> 接单企业任务 (Accepting company tasks), 任务承揽协议 (Task contracting agreement), 身份证扫描 (ID card scanning).</li> <li><b>CFPEO to Employer:</b> 开票 (Invoicing).</li> <li><b>Flexible Employees to CFPEO:</b> 开票 (委托代开) (Invoicing (entrusted to be opened)).</li> <li><b>CFPEO to Employer:</b> 结算 (Settlement).</li> <li><b>CFPEO to Flexible Employees:</b> 发放 (T+0) (Distribution (T+0)).</li> <li><b>Flexible Employees to CFPEO:</b> 业务实施与交付 (Business implementation and delivery).</li> </ul> </p>
<p>服务成果</p>	<p>22年4月至今，1年的时间，经历疫情最艰难的阶段，我方现在服务的区域：北京、河北全境、东北部分地市、四川成都等市，共计5000+名员工</p> <p>特别是22年底，考虑到疫情为客户带来的巨大影响，我方主动提出风雨共担降价，调价后同比去年其他服务商客户成本下降50%，环比我方前期成本下降30%</p>

**客户案例二：**

<p>所提供的服务类别</p>	<p>雇主品牌</p>
<p>客户公司性质</p>	<p>民营</p>
<p>客户公司行业</p>	<p>住宿与餐饮业</p>
<p>客户当时的需求</p>	<p>客户：北京30%团膳市场的占有者，行业翘楚，基层员工达6000余人</p> <p>原供应商为行业头部企业，合作了4年，出现的问题是：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全体基层员工方案和服务是一样的，愈发不适合各个群体员工的需求</li> <li>2. 产品愈发落后，没用跟随市场发展变化而更新迭代</li> <li>3. 价格非常高：没有根据甲方的业务变化而同步变化，显然不是战略合作的伙伴，只是单纯应激的乙方</li> <li>4. 出现问题后，并没有及时有效践行合同约定之服务，导致甲方业务受损，商誉受损</li> <li>5. 对于与企业产生经营合作的自然人，无法处理，经常被动违规</li> </ol>



如您对该公司的产品与服务感兴趣，请联系：智享会市场与客户体验部 Grace Zhu  
联系电话：021-60561858-812 电子邮件：grace.zhu@hrecchina.org



<p>具体服务内容</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将基层员工按照实习生、适龄工和超龄工分别拟定方案，匹配国家的不同政策法规，配备不同的保障产品，让每个群体员工的个性化问题得以100%解决</li> <li>2. 不仅当下使用了我司定制的最新产品和服务，还为客户定制开发了系统，以解决多点营运、基层缺乏管理力量和方法的问题，系统涵盖了员工端、甲方端、乙方端和供应商端。为员工和基层站点进行培训，同时设计并印制了卡通说明，帮助蓝领员工进行自助操作</li> </ol> <div data-bbox="497 846 1398 1478" data-label="Image"> <p style="text-align: center;"><b>灵活用工人员扫码签约流程</b></p> <p style="text-align: center;">微信扫二维码 进行注册</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>01</b> 上传当天微信扫码，点击“我已阅读并同意以上条款”</li> <li><b>02</b> 上传本人身份证正反面照片，填写银行卡信息，输入手机号获取验证码</li> <li><b>03</b> 跳转到协议签署，翻至最后一页，点击“签署文件”，本人签名。</li> <li><b>04</b> 进行“个人实名认证”，点击“下一步”开始录制。</li> <li><b>05</b> 显示此页面即完成注册</li> </ol> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 定位与客户的战略合作，共荣共存的角度，为客户提供了非常性价比且灵活的商务条款，让客户毫无成本压力，精算使得客户的ROI达到最优</li> <li>4. 合作尚未开始，就替客户着手解决历史遗留的问题，快速且有效地帮助客户回到了健康经营的轨道上，体现了精诚合作的态度</li> <li>5. 为客户的人事、财务、法务、业务等团队普及了国家相关法律政策，并制定了合规且成本优于以往的方案，使得个人合作者和甲方的合作可以稳妥地继续大力开展。</li> </ol>
---------------	---



服务成果	服务2个月，已经达到了3900人规模，处理各种纠纷、工伤亡案件15起，为客户节省成本环比下降了83.3%
------	--

**客户案例三：**

所提供的服务类别	雇主品牌																																																
客户公司性质	民营																																																
客户公司行业	运输及物流																																																
客户当时的需求	22年6月进驻服务的，紧跟着就是第三和第四季度的疫情封锁，客户是民生保障梯队，业务没有停顿，客户的工作人员遍布整个安徽省，落地服务程度相当复杂。																																																
具体服务内容	<p>苏皖战区(安徽省) 众包骑手薪税服务商+骑手安全事件协同处理 每月服务的人数在1.3-1.5万人不等</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">流程</th> <th colspan="3">安全类事故</th> <th colspan="3">治安类事故</th> </tr> <tr> <th>责任人</th> <th>时效</th> <th>处理内容</th> <th>责任人</th> <th>时效</th> <th>处理内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>01</b> 信息核实</td> <td>项目经理</td> <td>1-2小时内完成</td> <td>1. 了解、核实情况 2. 启动对应的处理预案 3. 确认所在区域负责人的处理方案</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>02</b> 团队入场</td> <td>区域负责人</td> <td>1-3小时</td> <td>1. 如必要则抵达现场 2. 快速核实并着手处理</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>03</b> 等级判断</td> <td>★</td> <td>★★</td> <td>★★★</td> <td>★</td> <td>★★</td> <td>★★★</td> </tr> <tr> <td></td> <td>意外别蹭 轻微出血 未出现骨折 无需住院治疗</td> <td>意外或突发疾病 就医,病情可控, 严重扭伤、骨折 需住院治疗</td> <td>意外或突发疾病 紧急就医 随时有生命危险 纠纷或诉讼案件</td> <td>2人以上、5人以下 拒绝配送, 或者肢体冲突</td> <td>打架、斗殴, 伤害可控 商户、第三方管理单位、用户间的纠纷</td> <td>人数众多 聚众闹事、罢工 严重违法事件 冲击国家行政机关</td> </tr> <tr> <td><b>04</b> 事务处理</td> <td>相关团队</td> <td>直至结束</td> <td>1. 资金垫付 2. 审核交付 3. 资金垫付 4. 审核交付</td> <td>电话沟通 /现场解决</td> <td>现场协调解决 随时和项目平台汇报 根据进展报警、报医</td> <td>现场团队第一时间响应 配合执法部门做好相关调查 报员工关系部、预案启动 公司法务部介入</td> </tr> </tbody> </table>	流程	安全类事故			治安类事故			责任人	时效	处理内容	责任人	时效	处理内容	<b>01</b> 信息核实	项目经理	1-2小时内完成	1. 了解、核实情况 2. 启动对应的处理预案 3. 确认所在区域负责人的处理方案				<b>02</b> 团队入场	区域负责人	1-3小时	1. 如必要则抵达现场 2. 快速核实并着手处理				<b>03</b> 等级判断	★	★★	★★★	★	★★	★★★		意外别蹭 轻微出血 未出现骨折 无需住院治疗	意外或突发疾病 就医,病情可控, 严重扭伤、骨折 需住院治疗	意外或突发疾病 紧急就医 随时有生命危险 纠纷或诉讼案件	2人以上、5人以下 拒绝配送, 或者肢体冲突	打架、斗殴, 伤害可控 商户、第三方管理单位、用户间的纠纷	人数众多 聚众闹事、罢工 严重违法事件 冲击国家行政机关	<b>04</b> 事务处理	相关团队	直至结束	1. 资金垫付 2. 审核交付 3. 资金垫付 4. 审核交付	电话沟通 /现场解决	现场协调解决 随时和项目平台汇报 根据进展报警、报医	现场团队第一时间响应 配合执法部门做好相关调查 报员工关系部、预案启动 公司法务部介入
流程	安全类事故			治安类事故																																													
	责任人	时效	处理内容	责任人	时效	处理内容																																											
<b>01</b> 信息核实	项目经理	1-2小时内完成	1. 了解、核实情况 2. 启动对应的处理预案 3. 确认所在区域负责人的处理方案																																														
<b>02</b> 团队入场	区域负责人	1-3小时	1. 如必要则抵达现场 2. 快速核实并着手处理																																														
<b>03</b> 等级判断	★	★★	★★★	★	★★	★★★																																											
	意外别蹭 轻微出血 未出现骨折 无需住院治疗	意外或突发疾病 就医,病情可控, 严重扭伤、骨折 需住院治疗	意外或突发疾病 紧急就医 随时有生命危险 纠纷或诉讼案件	2人以上、5人以下 拒绝配送, 或者肢体冲突	打架、斗殴, 伤害可控 商户、第三方管理单位、用户间的纠纷	人数众多 聚众闹事、罢工 严重违法事件 冲击国家行政机关																																											
<b>04</b> 事务处理	相关团队	直至结束	1. 资金垫付 2. 审核交付 3. 资金垫付 4. 审核交付	电话沟通 /现场解决	现场协调解决 随时和项目平台汇报 根据进展报警、报医	现场团队第一时间响应 配合执法部门做好相关调查 报员工关系部、预案启动 公司法务部介入																																											



我们克服了疫情诸多难以言表的困难，才能和客户并肩走过了这段艰难的时间。获得客户100分的评价，是对所有汗水的最高回报。

KPI考核方案							
为了进一步规范供应商的日常管理，持续提升我司客户物流服务感知度，甲乙双方协商一致，本着互利共赢的精神，以公开、公平、公正的态度特制定本 KPI 考核方案（满分100分）。							
指标名称	考核周期	权重	指标定义	指标考评标准/计分条件	考核说明	得分	备注
服务投诉	季度	20%	每出现一次甲方员工投诉，依据解决时效跟踪程度进行考核。	经甲方核查属实，且乙方： 1、1日内积极改善并获得谅解的，不扣分； 2、1日以上，3日以内，积极改善并获得谅解的每出现一例减5分； 3、超过3日、无改善或改善不力的，每出现一例减10分。	减分项：满分20分	20	
乙方服务人员投诉	季度	20%	每出现一次乙方服务人员投诉的，依据解决时效跟踪程度进行考核。	经甲方核查属实，且乙方： 1、1日内积极改善并获得谅解的，不扣分； 2、1日以上，3日以内，积极改善并获得谅解的每出现一例减5分； 3、超过3日，无改善或改善不力的，每出现一例减10分。	减分项：满分20分	20	
结算完成率	季度	30%	每季度统计一次结算完成率，每月结算账单应在出账当月完成对账，次月5日前开具发票。	1、90<达成率≤100%，计满分； 2、80<达成率≤90%，大于80%保底15分，每增加1%加1.5分； 3、达成率为80%及以下计0分。	减分项：满分30分	30	
外部风险事项处理	季度	30%	对于风险事项处理，乙方收到事项处理知会（不限形式）后，出现包括但不限于不配合或响应时间大于2h以上、24h内未出具有效解决方案等情形。	经甲方核查属实，且乙方： 1、1日内妥善处理或出具有效解决方案使各方达成一致，每出现一例减5分； 2、未在1日内妥善处理或出具有效解决方案使各方达成一致的，每出现一例减10分。	减分项：满分30分	30	
供应商				上海承服企业管理服务外包有限公司			
合同考核区间得分（2022年8月至2022年10月）						100	

服务成果

档案内容更新于2023年8月



如您对该公司的产品与服务感兴趣，请联系：智享会市场与客户体验部 Grace Zhu  
联系电话：021-60561858-812 电子邮件：grace.zhu@hrecchina.org