

新员工 常见问题指南



仅限公司内部使用

目录

| | |
|--------------------------|-----------|
| 第一部分——员工服务渠道 | 3 |
| 1.1 员工服务门户-HUB | 3 |
| 1.2 员工服务移动端-蓝信 APP&企业微信号 | 3 |
| 1.3 员工服务热线 | 3 |
| 1.4 新员工获取工号、邮箱密码的方式 | 4 |
| 1.5 Q&A | 4 |
| 第二部分——考勤休假 | 5 |
| 2.1 工作时间 | 5 |
| 2.2 考勤周期 | 5 |
| 2.3 假期介绍 | 5 |
| 2.4 工时填报 | 5 |
| 2.5 考勤异常处理 | 6 |
| 2.6 Q&A | 6 |
| 第三部分——薪资福利 | 7 |
| 3.1 发薪周期 | 7 |
| 3.2 发薪日 | 7 |
| 3.3 主要福利 | 7 |
| 3.4 个税政策 | 9 |
| 3.5 Q&A | 9 |
| 第四部分——差旅费用报销 | 10 |
| 4.1 发票抬头查询 | 10 |
| 4.2 报销方式 | 10 |
| 4.3 Q&A | 11 |
| 第五部分——常办业务对应联系人 | 12 |

第一部分——员工服务渠道

1.1 员工服务门户-HUB

公司为方便员工查询及申办各类事务，打造了员工服务门户 HUB。HUB 集中了公司所有系统的入口、公司政策、办事流程、服务联系人、个人相关信息等，并提供了常见员工服务业务办理的入口。

登录方式：用户名：工号 (PXXXXXX) / 密码：公司邮箱密码

■ HUB 网址：hub.pactera.com，如下为 HUB 首页：



- **系统入口**：公司所有系统入口
- **我的头像**：个人信息查看及编辑修改
- **我的福袋**：薪资、商保等福利信息查看
- **自助服务窗口**：各类事务办理申请流程说明及办理入口
- **自助查询**：查询各地服务联系人及公司内部员工

1.2 员工服务移动端-蓝信 APP&企业微信号

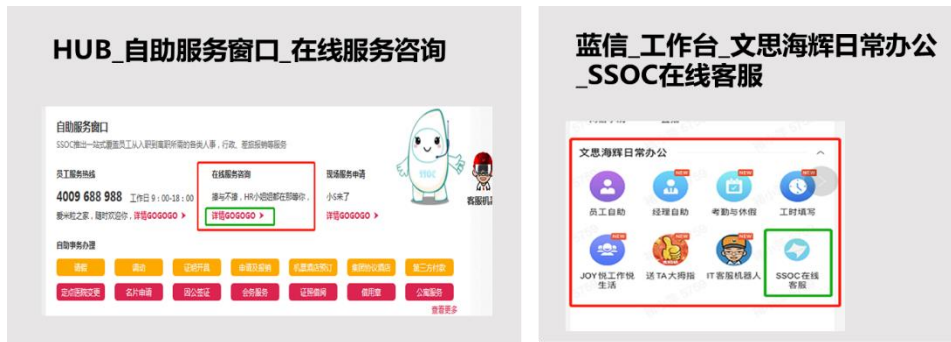
同时为了方便员工随时随地的进行系统查询和使用，特别打造移动端门户：蓝信 APP 及企业微信号



1.3 员工服务热线

公司建立统一的员工服务热线为员工解答各类问题。员工可通过如下两个方式进行咨询：

- 拨打服务热线电话：4009-688-988；
- 使用在线客服：



1.4 新员工获取工号、邮箱密码的方式

- ✧ 现场办理入职：办理入职完成后，入职岗会发放纸质版邮箱配置，邮箱配置上有部门、直线经理姓名、工号、密码、邮箱信息。
- ✧ 远程办理入职：办理入职当天下午，入职岗将电子版邮箱配置发送至新员工私人邮箱。
- ✧ 直线经理告知：入职当日公司会发送新员工欢迎邮件抄送直线经理，里面包含新人员工编号、邮箱初始密码等信息。
- ✧ 客户方员工可以登录公司网页版邮箱：<https://mail.pactera.com>

1.5 Q&A

- ✧ **Q:** 用家里的网能登录 HUB 吗？
A: 可以。
- ✧ **Q:** 新员工如何更改 HUB 初始密码？
A: HUB 密码与邮箱密码一致，需登录 HUB，在首页-头像下方-密码修改，即可更改密码。
- ✧ **Q:** 入职当天可以使用 HUB、工作邮箱吗？
A: 入职当天 48 小时后才可登录使用 HUB，工作邮箱入职当天即可登录使用；如 48 小时后仍无法登录 HUB，则拨打员工服务热线：4009-688-988 人工客服更改初始密码。
- ✧ **Q:** 我的 HUB 密码忘记了，如何找回？
A: 1) 发送邮件至 ssoc_ms@pactera.com 找回；2) 拨打拨打员工服务热线：4009-688-988 人工客服找回。

第二部分——考勤休假

2.1 工作时间

- ✧ 标准工时制：周一至周五，每天 8 小时。
- ✧ 不定时工时制：特殊岗位（销售、总监及以上、职能部门）或特殊业务。
- ✧ Onsite 员工遵循客户方工作时间。

2.2 考勤周期

自然月（1 日-31 日）

2.3 假期介绍

2.3.1 年假

- ✧ 带薪年假

| 累计工作年限 | 不满 1 年 | 满 1 年，不满 10 年 | 满 10 年，不满 20 年 | 20 年以上 |
|--------|--------|---------------|----------------|--------|
| 年假天数 | 0 天 | 5 天 | 10 天 | 15 天 |

- ✧ 带薪福利假

| 司龄 | 带薪福利休假天数（天） |
|----------------|-------------|
| 司龄不满 3 年 | 0 天 |
| 司龄已满 3 年不满 7 年 | 3 天 |
| 司龄已满 7 年及以上的 | 5 天 |

注意：

- ✧ 休假周期为每年 7 月 1 日起至次年 6 月 30 日，不可累加至下一年。
- ✧ 两种带薪年假累积上限为 15 天。
- ✧ 如离职，请在离职前休完年假，可在 HUB 上查看截止目前可休假期，年假未休完不转换为工资。

2.3.2 其他假期

- ✧ 婚假、产假、产检、哺乳假、丧假、病假等按实际合同签署地的当地政府规定执行。
- ✧ 员工休病假 1 天以上须提供二级（含）以上医院出据的有效病假证明，否则请假申请无法通过。

2.4 工时填报

登录 HUB-Timesheet-工时填报，进入工时填写界面，再点击日历中的“+”在相应日期按系统指引直接填写即可完成。

注意：

- ✧ 新员工入职后，如需填写项目工时，请联系项目经理将您添加进某一个项目中；
- ✧ 在考勤系统中申报请假后，仍需要单独在工时系统中填报请假工时。



2.5 考勤异常处理

因考勤系统次月第一天锁定上月考勤记录，如有考勤异常需在**当月月底最后一天前**处理完毕。

方式：登录 HUB-我的消息-考勤异常，提交请假申请。



2.6 Q&A

✧ Q：迟到、早退、旷工的扣款标准？

A：迟到、早退、旷工均按事假标准扣款，不足一小时按一小时扣款，以此类推。

✧ Q：带薪年假是否包含法定节假日？

A：不包含。

✧ Q：新入职员工带薪年假天数是如何计算的？

A：当年可享受的带薪年假按工作的月数进行折算，入职当月以 15 日为限，15 日及之前入职的，当月可计入当年工作时间用于计算带薪年假，15 日及以后入职的，次月开始计入带薪年假。

✧ Q：我的请假单被审批后想修改，如何操作？

A：请发邮件给直线经理进行审批，经理审批后，将审批邮件转发至 SSOC_HR_Attendance (ssoc_hr_attendance@pactera.com) 进行撤销，收到撤销成功的邮件后，请尽快重新提交请假单。

✧ Q：因司龄影响员工福利假，对于二次雇佣的员工司龄是否可以累积？

A：司龄是员工自入职公司之日起计算，二次入职可累计。

第三部分——薪资福利

3.1 发薪周期

自然月（1日-31日）

3.2 发薪日

每月10日以前，工资明细可通过HUB进行查询，请注意薪资保密！

查询路径：HUB_我的福袋_我的收入

3.3 主要福利

3.3.1 社保、公积金

- ✧ 每月15日之前（含15日）入职的员工，公司为其缴纳当月的社会保险及住房公积金。每月16日以后（含16日）入职的员工，公司从次月起为其缴纳社会保险及住房公积金。
- ✧ 每月15日之前（含15日）离职的员工，公司不为其缴纳当月的社会保险及住房公积金。每月16日以后（含16日）离职的员工，公司为其缴纳当月的社会保险及住房公积金。
- ✧ 社保、公积金账号查询：登录HUB-头像右下角查看更多，即可查看

3.3.2 商业保险

- 正式员工：人身意外险、门急诊及住院医疗险、女员工生育险、子女补充险。
- ✧ 门急诊住院报销比例：0起付线，报销比例为100%。
- ✧ 正式员工子女报销：单职工子女门急诊住院报销比例50%，双职工100%。
- 实习生：团体意外及意外医疗。

1) 商保信息查看：商保套餐内容、理赔材料要求、上门收单地点、理赔进度等

查看路径：HUB_我的福袋_商业保险_信息查询平台_获取更多商保信息



2) 理赔方式

- 服务人员每月上门收单：每月会有**商保邮件**通知收单时间及地点，或可在 HUB-我的福袋-商业保险里查看。
- 在客户方上班的同事，可将单据交给部门项目助理，助理统一投单。
- 以上方式都不适用的地区，需自行邮寄至服务商处。邮寄地址：北京市朝阳区酒仙桥路 10 号恒通国际商务园 B36 栋 A 座一层 姓名：Sally Song 电话：010-57912900

3) 添加子女信息

子女（限一位）可以参加公司的免费商业保险，多名子女参保的，需自费。登录 HUB-SSOC-个人信息更新---家庭成员信息（含子女商保信息添加）页面自助提交。

集团侧链接如下：

<http://workflow.pactera.com:8180/Common/StartInstance?Mode=Originate&WorkflowCode=PersonalInfoUpdate&&PageAction=Close>

| 姓名 | 与本人关系 | 手机 | 证件类型 | 证件号码 | 是否参加商保 | 预计起保日期 | 上传子女户口页附件 | 添加 |
|----|-------|----|------|--------------------|--------|------------|-----------|----|
| 张三 | 女儿 | | 身份证号 | 320221202004013888 | 是 | 2020-05-01 | 浏览... | 添加 |

3.3.3 班车权限开通 (无锡&北京)

可在 HUB-SSOC-班车时刻，查询所需要乘坐的班车路线，及上下车地点。

- 无锡办理方式：服务大厅 6 号窗口，每周一&周三下午 16:00-17:00
- 北京持工卡可乘坐，无需手续办理



3.3.4 年度体检

入职满一年以上的员工可享受公司每年一次的体检福利，和爱康合作在体检周期内自行线上预约。

预约方式：HUB_大健康项目_体检查看详情_预约体检_年度体检。



3.4 个税政策

3.4.1 累计预扣法

执行国家 2019 年颁布最新的累计预扣法，每月个税扣除金额动态变化，可以在 HUB “我的收入” 里查看扣除情况。

3.4.2 专项附加扣除

从 2019 年 1 月 1 日起，个税六项专项附加扣除可以税前抵扣了。六项：子女教育、继续教育、住房贷款利息、住房租金、赡养老人、大病医疗（暂不采集）。

3.4.3 申报方式

- ✧ 填写时间：每月最后第 4 个工作日前（新入职员工在入职的次月 15 号以后才能在 APP 看到任职受雇单位信息）
- ✧ 申报方式：选择“通过扣缴义务人申报”，扣缴义务人选择自己所在实体
- ✧ 若发生实体间调转，需要在调转生效日期的次月 15 号以后，在 APP 中修改“申报方式”中的“扣缴义务人”
- ✧ 若已成功在工资中抵扣了，就无需再进行任何操作了，请勿随意更改信息。

3.5 Q&A

- ✧ **Q：**新员工首月的工资会在什么时间发放？
A：次月 10 日之前发放。
- ✧ **Q：**我需要开完税证明，怎么办理？
A：请您携带身份证原件到纳税地税务局服务大厅办理。
- ✧ **Q：**工资卡有变，怎么办？
A：可在 HUB-SSOC-个人信息更新-更新工资卡，需注意：此操作将关系到您的薪资发放，请谨慎操作并仔细核对确认。
- ✧ **Q：**员工离职，商保报销应注意什么？
A：在办理完离职手续前，须提交完所有离职前的医疗费用报销。
- ✧ **Q：**理赔后我的发票可以退回吗？
A：提交理赔的发票原件不能退回，如员工有其他用途请提交前自行留存复印件或选择由保险公司开具理赔分割单。
- ✧ **Q：**我个人商保信息变更了，怎么办？
A：请您将信息发送邮件至 ssoc_hr_ci@pactera.com 申请变更。
- ✧ **Q：**我应在就诊后多久提交索赔资料？
A：申请门急诊医疗费用以及住院医疗费赔偿时，应在社保结算后 90 天内提出。
- ✧ **Q：**我对理赔结果有疑问，该如何处理？
A：若您针对理赔结果有疑问的请直接邮件咨询 CDP 公邮：Pactera-CI@cdpgroupltd.com，或拨打文思海辉客服热线：400-670-0076。

第四部分——差旅费用报销

登录 HUB-SSOC-差旅报销服务，可在线申请因公签证、出差、机票酒店预订等，并获取报销处理方式，或拨打差旅信息联系方式咨询。

| 差旅服务 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 因公签证申请 出差申请 机票酒店预订 差旅预订手册 集团协议酒店 |

| 差旅信息服务时间 | 电话 | 邮箱 |
|---------------------|--------------------------------|-------------------|
| 周一到周五 9:00am~6:00pm | 4009806666 * 8 * 1188 (公司企业代码) | pactera@ctrip.com |
| 非工作时间及节假日 | 4009806666 (7*24 小时) | |

4.1 发票抬头查询

- ✧ 发票抬头应和劳动合同签署的法律实体一致
- ✧ 查询方式：HUB_个人头像_查看更多；蓝信_工作台_员工自助_开票信息

| 增值税发票开具信息 | |
|-----------|----|
| 公司名称 | 地址 |
| 纳税人识别号 | 电话 |
| 账户名称 | 账户 |

4.2 报销方式

4.2.1 提交、审批

- ✧ 员工登录 HUB-Concur 填写费用并提交申请；
- ✧ 直线经理登录 Concur 系统进行审批；
- ✧ 成本中心领导逐级审批；
- ✧ **填写报销单时推荐使用懒人报销小程序，**
发票拍照后自动识别发票信息生成报销费用项；
- ✧ 发票需在当季度内完成报销审批流程。



4.2.2 投递报销单

- ✧ 员工打印报销单，并粘贴发票，整理票据
- ✧ 快递报销单、投递到前台收单箱；客户方员工提交给现场助理
- ✧ 专人负责定期统一将报销单邮寄至无锡报销处理中心

4.2.3 报销进度跟踪

- ✧ 员工在 HUB-自助查询-报销单据进度可查看报销进程
- ✧ 如有异常可在 HUB-报销异常查看



4.3 Q&A

- ✧ **Q:** 请问跨季如何报销?
A: 请务必在季度末将当季度产生的费用申请报销并敦促经理（直线经理+CCC 审批链）完成审批。对即将在当季度产生但还没有取得发票的费用在系统中申请预提并敦促经理完成审批，下季度可顺利报销。对于极其特殊的未预提，FIN VP 特批后才能报销。
- ✧ **Q:** 请问汽油费可以报销吗?
A: 根据员工费用报销政策，车辆费用报销范围通常包括洗车费、汽油费，车辆费用目前只允许 OFM 部门提交报销，特殊情况需报销费用请事先联系 OFM 审批后可以报销。
- ✧ **Q:** 请问入职体检费可以报销吗?
A: 公司每年安排员工定期一次体检。因此，无特殊情况不再报销入职体检费。针对客户付费的费用，员工报销时需要在报销单标识“客户付费”供审批者和财务审核参考。
- ✧ **Q:** 请问发票抬头错误，可以手写更改后加盖发票章吗?
A: 这是不可以的，请您与原商家联系，更换为正确抬头的发票。
- ✧ **Q:** 请问员工要想获知自己所属 CCC，应该怎么办?
A: 登录 hub，左侧点击个人信息查询；
- ✧ **Q:** 请问加班餐费如何报销?
A: 1) 报销加班餐费时，需要在系统备注中填写加班明细或提供纸质加班明细清单。加班明细须填写清楚人员名单及加班日期。2) 不同交易日期的加班餐费开在一张发票上报销时，请备注说明集中开票的原因。
- ✧ **Q:** 加班车费和餐费是如何规定的?
A: 1) 加班车费：加班到 21:00 点可报销单程加班打车费。2) 加班餐费：加班到 20:00 点可享受加班餐费，加班餐费不超过 25 元/人/天,客户方承担相关费用的按照客户方要求发放。执行倒班的人员，在倒班结束后 2 小时即可享受加班餐费。

第五部分——常办业务对应联系人

| 城市 | 服务项目 | 姓名 | 电话 | 邮件 |
|----|------------------------|-----|-----------------|----------------------------|
| 无锡 | 门禁卡权限开通 | 尤庆庆 | 0510-81128520 | qingqing.you2@pactera.com |
| | 入职、离职、档案管理、实习生三方协议 | 严晓星 | 0510-81128539 | xiaoxing.yan@pactera.com |
| | 证明开具、续签、调转、福利相关 | 徐佳妮 | 0510-81128350 | jiani.xu1@pactera.com |
| | 社保、公积金咨询、落户、外籍签证 | 许艳 | 0510-81128831 | v_yan.xu@pactera.com |
| | 班车权限开通、宿舍入住 | 王洁 | 0510-81128356 | jie.wang36@pactera.com |
| | 考勤、请假管理 | 庄蓉 | 0510-81128368 | rong.zhuang1@pactera.com |
| | 商保理赔 | 张留香 | 0510-81128099 | ssoc_hr_ci@pactera.com |
| | 薪资异常咨询 | 许彦 | 0510-81128277 | yan.xu23@pactera.com |
| | 费用报销咨询 | 黄永燕 | 0510-81128419 | yongyan.huang@pactera.com |
| | 党组织关系 | 范贵云 | 0510-81128354 | guiyun.fan@pactera.com |
| | IT 资产管理员 | 赵雅君 | 0510.8112. 8391 | yajun.zhao@pactera.com |
| 深圳 | 商保理赔、调动 | 林洪映 | 0755-26716615 | lin_hongying@pactera.com |
| | 证明开具、续签、人才引进、户口管理、商务签证 | 陈九花 | 0755-36880086 | chen_jiuhua@pactera.com |
| | 离职、档案管理、实习生转正、三方协议 | 万大倩 | 0755-36855594 | daqian.wan@pactera.com |
| | 入职、外国人签证 | 牟敏华 | 0755-36855490 | minhua.mou@pactera.com |
| | 社保、公积金 | 李思翰 | 0755-36855486 | EBSZ@pactera.com |
| | 考勤、请假管理 | 张留香 | 0510-81128099 | liuxiang.zhang@pactera.com |
| | 薪资异常咨询 | 周嘉铭 | 0510-81128835 | jiaming.zhou1@pactera.com |
| | IT 资产管理、座机管理 | 罗瑞星 | 0755-36880089 | John.luo@pactera.com |
| | 门禁卡证、非资产管理、报销单据 | 陈燕芬 | 0755-36855580 | yanfen.chen1@pactera.com |
| | 党组织关系 | 江建群 | 15858182022 | jiang_jianqun@pactera.com |
| 上海 | 门禁卡权限开通 | 顾冰纯 | 021-34611616 | bingchun.gu@pactera.com |
| | 入职、档案管理、实习生三方协议、积分、落户 | 张伟 | 021-34611663 | zhang_wei-ww@pactera.com |
| | 证明开具、离职、商保理赔 | 桂梅莉 | 021-34611682 | meili.gui@pactera.com |
| | 续签、调转 | 陆艺 | 021-34611689 | yi.u5@pactera.com |

| | | | | |
|----|--|-----|---------------|-----------------------------------|
| | 社保、公积金咨询 | 周励 | 021-34613286 | zhou_li-yolanda@pactera.com |
| | 转正、外籍签证 | 浦爱丽 | 021-34697135 | aili.pu@pactera.com |
| | 考勤、请假管理 | 庄蓉 | 0510-81128368 | rong.zhuang1@pactera.com |
| | 薪资异常咨询 | 周莹劫 | 0510-81128776 | yingjie.zhou@pactera.com |
| | 党组织关系-天华办公点 | 刘必玉 | | liu_biyu@pactera.com |
| | 党组织关系-紫竹办公点 | 李书雅 | | shuya.li1@pactera.com |
| | IT 资产管理 | 赵凯 | 021-34697140 | kai.zhao6@pactera.com |
| 大连 | 门禁卡权限开通 | 瓮喃喃 | 0411-84556960 | nannan.weng@pactera.com |
| | 入职、离职、社保、公积金咨询、落户、外籍签证、档案管理、实习生三方协议、证明开具 | 秦杨 | 0411-84556097 | yang.qin4@pactera.com |
| | 续签、调转、转正 | 张琛 | 0510-81128362 | Chen.zhang9@pactera.com |
| | 停车场权限开通、公寓入职咨询 | 于也 | 0411-84556867 | ye.yu@pactera.com |
| | 考勤、请假管理 | 庄蓉 | 0510-81128368 | rong.zhuang1@pactera.com |
| | 商保理赔 | 张留香 | 0510-81128099 | ssoc_hr_ci@pactera.com |
| | 薪资异常咨询 | 肖晓琳 | 0510-81128530 | xiaolin.xiao@pactera.com |
| | 党组织关系 | 郭楠 | 0411-84556059 | nan.guo@pactera.com |
| | IT 资产管理 | 赵民 | 0411-84556226 | min.zhao@pactera.com |
| | | | | |
| 北京 | op、外籍人工作签证 | 赵 慧 | 010-5685-8441 | hui.zhao3@pactera.com |
| | 社保、公积金、个人档案、工作居住证、人事档案管理、党组织关系 | 周潇潇 | 010-5685-8437 | xiaoxiao.zhou@pactera.com |
| | 入职、调转 | 乔艺玮 | 010-5685-8435 | yiwei.qiao@pactera.com |
| | 入职、证明开具、人事章保管 | 李潇祎 | 010-5685-8436 | xiaoyi.li3@pactera.com |
| | 离职、背景调查 | 彭博 | 010-5685-8438 | bo.peng6@pactera.com |
| | 外籍人工作签证 | 迟钦元 | 010-5685-8455 | qinyuan.chi@pactera.com |
| | 资质证照申请 | 许阳 | 18910015076 | yang.xu23@pactera.com |
| | 新大厦 IT | 高晓东 | 010-56858240 | xiaodong.gao1@pactera.com |
| | 门禁卡权限开通、停车证 | 薄慧 | 010-5685-8448 | ssoc_ccr_bj_helpdesk@pactera.com |
| | IT 资产归还 | 孙丹丹 | 010-5685-8230 | ella.sun@pactera.com |
| | 社保公积金-易才代理 | 郭凤娇 | 010-5685-8439 | fengjiao.guo@chinatalentgroup.com |
| | 社保公积金-双高代理 | 梁安东 | 010-5685-8440 | liangandong@zhixinhr.com.cn |
| | 社保公积金-中智代理 | 秦冲 | 010-5685-8443 | qinchong@ciic.com.cn |
| | | | | |

| | | | | |
|----------|---|-----|---------------|----------------------------|
| | 考勤、请假管理 | 张留香 | 0510-81128099 | liuxiang.zhang@pactera.com |
| | 商保理赔 | 张留香 | 0510-81128099 | ssoc_hr_ci@pactera.com |
| | 班车权限开通 | 孙伟 | | wei.sun11@pactera.com |
| 其他 城市 | 查询方式：1) HUB-自助查询模块-服务联系人 2) 员工服务热线 4009-688-988 | | | |

注：更多新员工须知内容请参见员工手册，并完成 iLearn 新员工必须课！