

新

HOW-TO 企业人手册 系列丛书
打造一流的人事文员

Excellent Human Resources Clerk Handbook

优秀人事文员手册

第三辑

侯福东 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

新

HOW-TO 企业人手册 系列丛书
打造一流的人事文员

Excellent Human Resources Clerk Handbook

优秀人事文员手册

第三辑

侯福东 主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀人事文员手册 / 侯福东主编. —广州: 广东经济出版社, 2008. 9

(HOW-TO 企业人手册系列丛书. 第3辑)

ISBN 978-7-80728-941-8

I. 优… II. 侯… III. 企业管理: 人事管理—文书工作—手册 IV. F272.92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 110024 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	193 000 字
版次	2008 年 9 月第 1 版
印次	2008 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-80728-941-8
定价	65.40 元 (1—3 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: [020] 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前 言

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争，个人要想生存、发展，进而获得事业上的成功，就必须拥有持久的竞争优势，而唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理及操作技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的不断学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造成其所在岗位的“专家”，不仅积累知识、增长才干，更重要的是通过学习本岗位手册使得业绩提升，从而获得晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何较快地熟悉和适应工作，提高管理和业务能力，将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求，找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，用流程图与制度、表单的形式固定下来，从而使业务管理更加科学、合理，有条不紊，忙而不乱，大大提高工作效率，保证工作的准确性、及时性和全面性。

本丛书于2005年推出了第一辑：分别为《优秀品管员手册》《优秀仓管员手册》和《优秀采购员手册》；2007年推出了第二辑：分别为《优秀报关员手册》《优秀外贸员手册》和《优秀跟单员手册》。该丛书在读者中引起了强烈的反响，他们认为此丛书浅显易懂，注重细节，切中各岗位工作中的关键，可操作性极强，非常适合职场人士通过自我学习的方式提升工作技能，建



优秀

人事文员手册

议我们多出版一些相关岗位的图书。因而，我们再次将本丛书延展，策划出版了第三辑，也是为三个岗位而设计的——《优秀行政文员手册》《优秀人事文员手册》和《优秀生产文员手册》。

《优秀行政文员手册》首先介绍优秀行政文员的职责与特点、任职要求、基本技能，再介绍行政文员处理各项工作如办公用品管理、邮件发送、出差事务、访客接待、会议与会务管理、文书档案管理、印章与信证管理、后勤服务等实操步骤、方法、技巧及注意事项。

《优秀人事文员手册》首先介绍人事文员的工作职责及必备素质要求，再介绍人事文员处理各项工作事务如员工招聘、员工培训、薪资与保险、员工考评、员工关系管理等的实操步骤、方法、技巧和细节事项。

《优秀生产文员手册》首先介绍优秀生产文员的职责与特点、任职要求和工作细节，再逐项介绍生产文员的必备基本技能、生产管理基本知识及生产计划制订与管理、生产统计与分析和生产部日常事务处理的实操步骤、方法、技巧及注意事项。

另外，在本丛书的编辑过程中，一些培训机构、咨询公司的顾问老师及企业一线的相关人员参与了编写和修改工作，具体为：王玲、高琨、侯福东、张静萍、苟宏、李恒芳、廖小丽、向壮丽、匡炳焕、匡粉前、谢国雄、叶镇武、王刚伟、王永强、孙妍、何加喜、朱少军、崔玉琴、侯建国、赵梓君、张洪艳、刘金培等。

《HOW-TO企业人手册》丛书

编委会

目 录

第1章 优秀人事文员任职要求

第一节 人事文员工作职责 / 2

一、人事管理工作的目的 / 2

二、人事管理的范围 / 3

三、人事文员的职责 / 5

第二节 人事文员必备素质 / 9

一、职业道德和个人诚信 / 9

二、公正处事、不带偏见 / 12

三、注重个人形象与操行 / 15

四、尊重他人，营造信任关系 / 20

第2章 员工招聘事务

第一节 员工招聘程序 / 26

一、招聘过程中用人部门与人力资源部的责任 / 26



- 二、识别招聘需求 / 29
- 三、招聘准备工作 / 30
- 四、选择招聘渠道和方法 / 31
- 五、招聘宣传和接受报名 / 33
- 六、测试 / 34
- 七、录用 / 37

第二节 员工招聘工作细节 / 40

- 一、撰写招聘广告 / 40
- 二、让人才招聘会变得有效 / 43
- 三、从网上的简历库直接搜索 / 49
- 四、简历筛选 / 52
- 五、面试通知技巧 / 57
- 六、面试前要准备好 / 60
- 七、背景调查 / 63
- 八、体检的安排与管理 / 66
- 九、面试结果通知 / 67
- 十、签订劳动合同要谨慎 / 71

第三节 新进员工报到与试用 / 72

- 一、接受新进员工报到的准备工作 / 72
- 二、新进员工的报到资料 / 75
- 三、新进员工试用 / 80
- 四、新进员工提前转正与辞退 / 82
- 五、新进员工离职管理 / 82



- 附一 求职人员背景材料调查表 / 84
- 附二 面试评定表 / 85
- 附三 面试指导手册 / 86
- 附四 面试问题示例 / 89
- 附五 新进员工试用期转正考核表 / 91

第3章 员工培训事务

第一节 培训需求分析 / 96

- 一、什么是培训需求分析 / 96
- 二、培训需求分析的方法 / 98
- 三、培训需求分析之前的准备工作 / 108
- 四、培训需求分析的实施 / 109
- 五、撰写培训需求分析报告 / 111

第二节 培训计划制订 / 113

- 一、培训计划的作用 / 113
- 二、培训计划的种类 / 114
- 三、培训计划的编制要素 / 120
- 四、培训计划的内容 / 124
- 五、撰写有说服力的策划书 / 127

第三节 培训实施的管理与控制 / 132

- 一、培训实施前的准备工作 / 132
- 二、培训实施中的管理工作 / 152



优秀

人事文员手册

- 三、培训后期的管理工作 / 154
- 四、实施外部培训课程的注意事项 / 155

第四节 培训后的跟进与管理 / 157

- 一、培训后的跟进 / 157
- 二、培训记录及资料的整理与呈报 / 162
- 附一 培训需求信息汇总表 / 164
- 附二 培训需求分析观察记录表 / 165
- 附三 培训需求调查问卷 / 167
- 附四 培训需求访谈记录 / 169
- 附五 工作任务分析记录表 / 170
- 附六 员工教育培训协议书 / 171

第4章 薪资与保险事务

第一节 日常薪资工作管理 / 176

- 一、了解企业的薪资政策 / 176
- 二、掌握企业薪资制度与构成体系 / 178
- 三、薪资的计算 / 183
- 四、新进员工薪级确定 / 188
- 五、薪级调整 / 190

第二节 社会保险事务管理 / 194

- 一、参保员工的权利与义务 / 194
- 二、社会保险的险种 / 195



三、社会保险登记手续的办理 / 206

第5章 员工考评管理

第一节 员工考勤 / 210

- 一、出勤时间与记录方法 / 210
- 二、缺勤管理 / 213
- 三、休假管理 / 215
- 四、加班管理 / 218
- 五、出差管理 / 219

第二节 员工考绩 / 222

- 一、考绩的目的 / 222
- 二、员工考绩时间 / 222
- 三、考绩的方法 / 223
- 四、考绩的实施 / 230
- 五、考绩资料的活用 / 231
- 附一 考勤制度 / 232
- 附二 考勤日报表 / 244
- 附三 请假单 / 245
- 附四 加班申请单 / 246
- 附五 工作成绩考核表 / 247
- 附六 工作成绩考核结果一览表 / 248
- 附七 出勤记录表 / 249



优秀

人事文员手册

第6章 员工关系管理

第一节 建立和谐的员工关系 / 252

- 一、高效的内部沟通 / 252
- 二、内部冲突解决 / 257
- 三、恰当的纪律处分 / 260

第二节 适度的员工流动管理 / 269

- 一、员工晋升管理 / 269
- 二、员工降职管理 / 276
- 三、员工辞退管理 / 277
- 四、员工辞职管理 / 279

第三节 劳动合同管理 / 285

- 一、劳动合同内容 / 285
- 二、劳动合同订立 / 292
- 三、劳动合同终止 / 293
- 四、补偿金核算 / 295
- 五、劳动合同续订 / 297
- 六、劳动合同管理 / 297
- 附一 劳动合同范本 / 299
- 附二 员工动态表 / 311
- 附三 员工离职申请表 / 312
- 附四 员工离职通知单 / 313
- 员工离职/退職通知单 / 313



附五 员工离职审批表 / 314

附六 员工离职交接清单 / 315

参考文献 / 316

优秀人力资源管理案例

人力资源管理案例

人力资源管理案例

第

1

章

工具大帮人

优秀人事文员任职要求



■ 人事文员工作职责

■ 人事文员必备素质



优秀

人事文员手册

第一节

人事文员工作职责

作为人事文员，首先要了解人事管理工作的目的是什么，自己所在的人力资源部的职能及职责是什么，最要紧的是了解人事文员这一岗位究竟具体负责哪些事务。

一、人事管理工作的目的

人事管理是一门研究一定的机构如何进行其组织设计、人力规划以及招募、发展、运用人力资源的科学。

企业推行人事管理有下列各项目的：

- (1) 配合企业的运营发展。
- (2) 维持员工的稳定。
- (3) 提高员工的工作素质。
- (4) 确保员工支薪、考核、升迁、奖惩、福利等的公正。



二、人事管理的范围

企业人力资源部的职能主要是招聘、选拔、配置、培训、开发、激励、考核企业所需的各类人才，制订并实施各项薪酬福利政策及员工职业生涯规划，调动员工的积极性，激发员工的潜能，满足企业持续发展对人力资源的需求。其具体职责是：

1. 人力资源管理制度建设

(1) 制定企业人力资源战略规划。

(2) 制定企业人力资源管理制度，划分企业总部与分支机构的人事管理权限，组织、协调、监督企业人力资源管理制度和流程的落实及实施，并根据实际情况不断改进。

(3) 根据各部门、各分支机构的年度人员编制计划，编制企业年度人员供需预测计划。

(4) 制定员工手册，建立员工管理规范制度。

(5) 制定员工薪酬福利制度。

(6) 制定员工绩效考核制度。

(7) 制定企业员工培训开发制度。

(8) 制定企业员工职业生涯规划制度。

(9) 其他人力资源管理制度。

2. 组织结构设计

(1) 企业的建立、调研和人才储备工作。

(2) 各级分支机构的设置、合并、更名、撤销和管理工作。



优秀

人事文员手册

(3) 制定企业、部门和人员岗位职责。

(4) 监督、检查和指导企业各部门的人力资源管理工作。

3. 人事管理

(1) 员工招聘、录用、考核、调动、离职管理。

(2) 企业后备干部的选拔、考察、建档及培养。

(3) 企业干部和员工的人事档案、劳动合同管理。

(4) 企业及分支机构高级管理人员的考察、聘任、考核、交流与解聘管理。

(5) 协助组织各专业序列技术职务的考试与选聘。

4. 绩效考核体系设计

(1) 员工的日常考核工作。

(2) 管理并组织实施企业员工的绩效考核工作。

(3) 根据绩效考核结果设计奖励措施。

5. 薪酬福利体系设计

(1) 制定并监控企业人工成本的预算。

(2) 核定、发放企业员工工资，核定各分支机构管理层人员及人事、财务人员的工资。

(3) 薪酬福利调整和奖励。

(4) 定期进行市场薪酬水平调研，提供决策参考依据。

6. 培训与开发

(1) 企业年度培训计划的制订与实施。



(2) 监督、指导企业各部门及各分支机构的教育培训工作。

(3) 管理员工因公出国培训、学历教育和继续教育工作。

(4) 制定年度教育培训经费的预算并进行管理和使用。

(5) 培训课程的开发和设置。

7. 劳动关系及人力资源管理信息系统建设

(1) 定期进行员工满意度调查，开发沟通渠道。

(2) 协调有关政府部门、保险监管机关及业内单位关系。

(3) 劳动纠纷处理。

(4) 联系高校、咨询机构，收集、汇总并提供最新人力资源管理信息。

(5) 人事管理信息系统建设与维护。

(6) 提供各类人力资源统计数据及分析表单。

三、人事文员的职责

在规模大且管理规范的企业，会设有专门的人力资源部，人力资源部下又设各个专业岗位，如招聘专员、薪酬专员、培训专员、绩效考核专员、劳动关系专员、考勤专员等，这些岗位的工作分工很细。然而，在规模不大或管理不规范的企业，分工就没有那么细，一个人事文员可能要身兼数职，人力资源管理的各项事务工作如招工、录用、考勤、考评、员工培训、工资核算、保险办理、离职管理、处理员工投诉等都要做。其实，不管你到哪一家企业去做人事文员，你都不用着急，因为