

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH



人力资源与行政后勤 工作执行流程

孙宗虎 王瑞永◎编著 >>>

★ 按流程来做 ★ 用制度来管
★ 依方案去办 ★ 拿文书去用

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克规范化执行流程系列

人力资源与行政后勤 工作执行流程

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源与行政后勤工作执行流程 / 孙宗虎, 王瑞
永编著. —北京: 人民邮电出版社, 2010. 5
(弗布克规范化执行流程系列)
ISBN 978-7-115-22599-3

I. ①人… II. ①孙… ②王… III. ①企业管理—劳
动力资源—资源管理②企业管理: 行政管理③企业管理—
总务工作 IV. ①F272. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 046138 号

内 容 提 要

本书以“流程+制度+方案+文书”的形式介绍了企业人力资源、行政事务、后勤保障三大方面的工作流程及可供执行的制度规范。书中内容包括人力资源规划, 员工招聘管理, 员工面试与甄选, 员工录用管理, 员工绩效管理, 员工薪酬管理, 员工培训管理, 员工晋升与离职管理, 劳动合同管理, 员工档案管理, 办公用品管理, 办公设备管理、办公费用管理, 印章、证照、文件资料、档案管理, 会议、提案、行政事务、法务管理, 员工考勤、出入、假务管理, 员工出差管理, 车辆管理, 招待与接待管理, 宿舍食堂管理, 环境与安全管理共 21 项日常管理工作, 涉及多个行业的企业制度范例以及大量“拿来即用”的模板、量表。本书为人力资源与行政后勤管理工作提供了极具参考价值的管理范本, 具有很强的实用性和可操作性。

本书适合企业中高层管理人员, 企业人力资源部、行政部、后勤保障部、综合管理部等相关部门的工作人员, 培训和管理咨询人员以及相关专业的高校师生阅读和使用。

弗布克规范化执行流程系列 人力资源与行政后勤工作执行流程

-
- ◆ 编 著 孙宗虎 王瑞永
责任编辑 庞卫军
执行编辑 付微微
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 24.75 2010 年 5 月第 1 版
字数: 180 千字 2010 年 5 月河北第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-22599-3
-

定 价: 49.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

弗布克规范化执行流程系列图书是在弗布克管理流程与工作标准系列图书的基础上，应广大读者的要求而推出的后续系列产品。

弗布克用四年时间编写了弗布克管理流程与工作标准系列图书后，广大读者反响强烈，也提出了“过于细”和“使用起来不是非常方便”等意见，许多读者建议在流程的后面附上可供执行时参考的制度，以增强实用性和可操作性。正是由于读者的反馈，才有了我们今天的行动，在这里我们衷心感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持！

本套丛书不但在流程的后面附上了制度，还对流程进行了部分修改，添加了部分工作文书以及执行方案，以便节省企业管理者和流程使用人员的工作时间，提高工作效率。

按流程来做，用制度来管，依方案去办，拿文书去用。这种“流程+制度+方案+文书”的方式，从实用的角度上，更加体现了我们一直倡导的标准化、规范化、制度化、工具化、流程化和实务化“六化合一”的解决方案，加入了许多我们在管理流程与工作标准系列图书中没有涉及到的（只是提供了相关的制度、文书和工具）细节，并且提供了更多“拿来即用”的内容，相信这会更好地方便读者使用。

多年来，弗布克通过自己的努力，旨在解决国内企业管理中的执行和工作细节问题，倡导管理实务化，力求从最基础、最实务的层面为企业走向规范化管理提供帮助和解决方案。我们倡导用流程来规范事，用制度来规范人，试图通过流程化和制度化使得每个岗位的员工充分地实现了“人与事的完美结合”。流程的规范化和制度的规范化执行，必将促使企业员工“更加有效地执行”，从而在整体上提高企业的运营效率。

对于本套图书所提供的管理流程和相关制度规范、文书方案，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适用本企业的实际情况。面对不断变化的管理环境（如目前的金融危机），企业管理人员要适当改进流程，适时修改制度，因需而变、高效工作，最终达到“赢在执行”的目标。

《人力资源与行政后勤工作执行流程》作为本系列图书之一，主要包括人力资源规划，

员工招聘管理, 员工面试与甄选, 员工录用管理, 员工绩效管理, 员工薪酬管理, 员工培训管理, 员工晋升与离职管理, 劳动合同管理, 员工档案管理, 办公用品管理, 办公设备管理、办公费用管理, 印章、证照、文件资料、档案管理, 会议、提案、行政事务、法务管理, 员工考勤、出入、假务管理, 员工出差管理, 车辆管理, 招待与接待管理, 宿舍食堂管理, 环境与安全管理共 21 项日常工作内容。

在本书编写的过程中, 梁华、蔡昕宏、刘井学负责资料的收集和整理以及数字图表的编排工作, 王跃、邹晓春编写了本书的第 1、2 章, 罗辉、姜巧萍参与编写了本书的第 3、4 章, 李慧、权锡哲参与编写了本书的第 5、6 章, 李岩、王丽参与编写了本书的第 7、8 章, 郑卿、王裕清参与编写了本书的第 9、10 章, 高玉卓、李林参与编写了本书的第 11、12 章, 吴俊、李金山参与编写了本书的第 13、14 章, 詹承豫、宋勇新参与编写了本书的第 15、16 章, 李艳、王刚参与编写了本书的第 17、18 章, 滕晓丽、庄俊岩参与编写了本书的第 19、20 章, 郭强、艾丽参与编写了本书的第 21 章, 全书由孙宗虎、王瑞永统撰定稿。

再一次感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持, 对于没有来得及回复的部分邮件和迟复的邮件, 在此一并表示歉意!



目 录

第1章 人力资源规划	1
1.1 人力资源规划流程	3
1.1.1 人力需求预测流程	3
1.1.2 人力供给预测流程	4
1.1.3 人力资源规划管理流程	5
1.2 人力资源规划细则与方案	6
1.2.1 人力资源规划细则	6
1.2.2 人力资源规划方案	13
第2章 员工招聘管理	19
2.1 员工招聘管理流程	21
2.1.1 招聘计划制订流程	21
2.1.2 招聘费用预算流程	22
2.1.3 招聘广告编写流程	23
2.1.4 员工招聘工作流程	24
2.1.5 内部招聘管理流程	25
2.1.6 外部招聘管理流程	26
2.1.7 推荐招聘管理流程	27
2.2 员工招聘管理制度与方案	28
2.2.1 招聘管理实施细则	28
2.2.2 内部招聘管理办法	31
2.2.3 内部招聘公告范例	33
2.2.4 招聘成本管理规定	34
2.2.5 招聘费用预算方案	36
第3章 员工面试与甄选	39
3.1 员工面试与甄选流程	41
3.1.1 面试题目设计流程	41

3.1.2 面试准备管理流程	42
3.1.3 人才测评管理流程	43
3.1.4 面试甄选管理流程	44
3.2 员工面试管理制度与方案	45
3.2.1 员工面试管理制度	45
3.2.2 员工面试实施方案	47
第4章 员工录用管理	53
4.1 员工录用管理流程	55
4.1.1 员工试用管理流程	55
4.1.2 员工转正管理流程	56
4.1.3 员工录用工作流程	57
4.2 员工录用管理制度	58
4.2.1 员工试用实施细则	58
4.2.2 员工转正考核细则	62
4.2.3 员工录用管理规范	66
4.2.4 指导老师管理办法	67
第5章 员工绩效管理	69
5.1 员工绩效管理流程	71
5.1.1 绩效目标设定流程	71
5.1.2 考核标准制定流程	72
5.1.3 员工绩效考核流程	73
5.1.4 月度绩效考核流程	74
5.1.5 营销人员考核流程	75
5.1.6 研发人员考核流程	76
5.1.7 中层绩效考核流程	77
5.1.8 高层绩效考核流程	78
5.1.9 员工奖惩管理流程	79
5.1.10 考核申诉管理流程	80
5.1.11 绩效管理工作流程	81
5.2 员工绩效考核制度	82
5.2.1 绩效考核管理制度	82
5.2.2 营销人员考核细则	84
5.2.3 研发人员考核细则	89
5.2.4 生产人员考核细则	91

5.2.5 财务人员考核细则	93
5.2.6 采购人员考核细则	96
5.2.7 管理人员考核细则	98
第6章 员工薪酬管理	101
6.1 员工薪酬管理流程	103
6.1.1 员工工资发放流程	103
6.1.2 员工工资调整流程	104
6.1.3 员工保险管理流程	105
6.1.4 住房奖助管理流程	106
6.1.5 员工福利管理流程	107
6.1.6 员工奖金发放流程	108
6.1.7 员工保健管理流程	109
6.1.8 劳动保护管理流程	110
6.1.9 员工抚恤管理流程	111
6.2 员工薪酬管理制度与文书	112
6.2.1 员工薪酬管理制度	112
6.2.2 员工工资管理制度	115
6.2.3 员工保险管理制度	118
6.2.4 员工福利管理制度	120
6.2.5 员工奖金管理制度	121
6.2.6 劳动保护管理制度	122
6.2.7 员工抚恤管理制度	125
6.2.8 薪酬调研工作报告	126
6.2.9 薪酬调整工作计划	129
6.2.10 高管人员年薪方案	130
第7章 员工培训管理	133
7.1 员工培训管理流程	135
7.1.1 培训需求调查流程	135
7.1.2 培训计划制订流程	136
7.1.3 培训课程设置流程	137
7.1.4 培训费用预算流程	138
7.1.5 聘请培训讲师流程	139
7.1.6 离岗培训管理流程	140
7.1.7 出国培训管理流程	141

7.1.8 培训外包管理流程	142
7.1.9 员工培训考核流程	143
7.1.10 培训管理工作流程	144
7.2 员工培训管理制度与文书	145
7.2.1 员工培训管理制度	145
7.2.2 员工培训费用管理制度	146
7.2.3 职业生涯管理制度	148
7.2.4 外派培训管理制度	150
7.2.5 出国培训管理细则	151
7.2.6 员工外派培训协议	154
7.2.7 年度员工培训计划书	155
7.2.8 生产人员培训计划书	159
7.2.9 品管人员培训计划书	160
7.2.10 仓储人员培训计划书	162
7.2.11 培训效果评估报告书	163
7.2.12 销售人员培训管理制度	167
7.2.13 新进技术员培训管理办法	172
第8章 员工晋升与离职管理	177
8.1 员工晋升与离职管理流程	179
8.1.1 员工内部调动流程	179
8.1.2 员工岗位轮换流程	180
8.1.3 员工晋升管理流程	181
8.1.4 员工降级管理流程	182
8.1.5 员工离职管理流程	183
8.1.6 员工离职交接流程	184
8.1.7 员工挽留管理流程	185
8.1.8 员工辞退管理流程	186
8.2 员工晋升与离职管理制度	187
8.2.1 员工晋升管理制度	187
8.2.2 员工离职管理制度	189
8.2.3 员工辞退管理制度	190
第9章 劳动合同管理	193
9.1 劳动合同管理流程	195
9.1.1 劳动用工管理流程	195

9.1.2 劳动合同签订流程	196
9.1.3 劳动纠纷处理流程	197
9.1.4 劳动合同解除流程	198
9.1.5 合同文本管理流程	199
9.1.6 员工伤残鉴定流程	200
9.2 员工劳动合同管理制度	201
9.2.1 劳动合同管理制度	201
9.2.2 工伤事故管理制度	203
第10章 员工档案管理	207
10.1 员工档案管理流程	209
10.1.1 档案信息建立流程	209
10.1.2 档案信息查阅流程	210
10.1.3 人事档案调转流程	211
10.2 员工档案管理制度	212
10.2.1 人事档案管理制度	212
10.2.2 员工档案查阅制度	213
第11章 办公用品管理	215
11.1 办公用品管理流程	217
11.1.1 办公用品购买流程	217
11.1.2 办公用品入库流程	218
11.1.3 办公用品领用流程	219
11.2 办公用品管理制度	220
11.2.1 办公用品购买规定	220
11.2.2 办公用品领用规定	220
11.2.3 办公用品日常管理细则	221
第12章 办公设备管理	223
12.1 办公设备管理流程	225
12.1.1 办公设备购买流程	225
12.1.2 办公设备维修流程	226
12.1.3 办公设备报废流程	227
12.2 办公设备管理制度	228
12.2.1 办公设备购买制度	228
12.2.2 办公设备维修规定	229

12.2.3 办公设备报废规定	230
第13章 办公费用管理	231
13.1 办公费用管理流程	233
13.1.1 办公费用预算流程	233
13.1.2 办公费用控制流程	234
13.2 办公费用管理制度	235
13.2.1 办公费用预算制度	235
13.2.2 办公费用控制制度	236
第14章 印章、证照、文件资料与档案管理	237
14.1 印章、证照、文件资料与档案管理流程	239
14.1.1 印章刻制管理流程	239
14.1.2 印章使用管理流程	240
14.1.3 证照复印使用流程	241
14.1.4 日常收文管理流程	242
14.1.5 日常发文管理流程	243
14.1.6 日常公函收发流程	244
14.1.7 文件资料管理流程	245
14.1.8 图书资料管理流程	246
14.1.9 报刊订阅管理流程	247
14.1.10 技术资料保密流程	248
14.1.11 办公文件管理流程	249
14.1.12 文件借阅管理流程	250
14.1.13 办公文件销毁流程	251
14.1.14 文件档案管理流程	252
14.1.15 声像档案管理流程	253
14.1.16 档案归档维护流程	254
14.1.17 档案借阅管理流程	255
14.2 印章、证照、文件资料与档案管理制度	256
14.2.1 印章刻制管理规定	256
14.2.2 印章使用管理制度	256
14.2.3 证照规范管理规定	257
14.2.4 文件资料管理制度	258
14.2.5 文件档案管理制度	259
14.2.6 公司保密管理细则	261

第 15 章 会议、提案、行政事务与法务管理	267
15.1 会议、提案、办公与法务管理流程.....	269
15.1.1 会前准备管理流程.....	269
15.1.2 会议组织管理流程.....	270
15.1.3 提案目标管理流程.....	271
15.1.4 提案成果管理流程.....	272
15.1.5 员工提案管理流程.....	273
15.1.6 行政督办管理流程.....	274
15.1.7 行政监督检查流程.....	275
15.1.8 公共关系管理流程.....	276
15.1.9 法律事务管理流程.....	277
15.1.10 法律服务管理流程.....	278
15.2 会议、提案、办公与法务管理制度.....	279
15.2.1 会议规范化管理制度.....	279
15.2.2 经理办公会管理办法.....	284
15.2.3 员工提案管理制度.....	286
15.2.4 行政督办实施细则.....	290
15.2.5 法律事务管理制度.....	294
15.2.6 合同协议管理办法.....	296
第 16 章 员工考勤、出入与假务管理	299
16.1 员工考勤、出入与假务管理流程.....	301
16.1.1 员工考勤管理流程.....	301
16.1.2 员工考勤处罚流程.....	302
16.1.3 员工出入管理流程.....	303
16.1.4 工作时间外出管理流程.....	304
16.1.5 员工值班管理流程.....	305
16.1.6 员工请假管理流程.....	306
16.1.7 节假日管理流程.....	307
16.2 员工考勤、出入与假务管理制度.....	308
16.2.1 员工考勤管理制度.....	308
16.2.2 人员出入管理办法.....	310
16.2.3 工作时间外出管理规定.....	311
16.2.4 员工值班管理制度.....	312
16.2.5 员工假务管理制度.....	313

16.2.6 员工加班管理办法	316
第 17 章 员工出差管理	317
17.1 员工出差管理流程	319
17.1.1 出差计划管理流程	319
17.1.2 出差审批管理流程	320
17.1.3 出差费用预算流程	321
17.1.4 出差汇报管理流程	322
17.1.5 出差费用报销流程	323
17.1.6 出差管理工作流程	324
17.1.7 因公出国管理流程	325
17.2 员工出差管理制度	326
17.2.1 员工出差管理细则	326
17.2.2 员工出差费用管理制度	327
第 18 章 车辆管理	331
18.1 车辆管理流程	333
18.1.1 车辆使用管理流程	333
18.1.2 车辆维修管理流程	334
18.1.3 车辆租赁管理流程	335
18.1.4 车辆加油管理流程	336
18.1.5 车辆肇事处理流程	337
18.1.6 车辆年检工作流程	338
18.2 车辆管理制度与方案	339
18.2.1 车辆使用管理制度	339
18.2.2 车辆维修管理办法	340
18.2.3 车辆费用管控方案	341
第 19 章 接待与招待管理	343
19.1 接待与招待管理流程	345
19.1.1 接待客户管理流程	345
19.1.2 参观接待管理流程	346
19.1.3 客户就餐招待流程	347
19.1.4 礼品领用管理流程	348
19.2 来访接待、招待管理制度	349
19.2.1 来访接待管理制度	349

19.2.2 来宾招待管理制度	350
19.2.3 礼品领用管理办法	351
第20章 宿舍食堂管理	353
20.1 宿舍食堂管理流程	355
20.1.1 员工宿舍管理流程	355
20.1.2 员工入住管理流程	356
20.1.3 员工食堂管理流程	357
20.1.4 员工食堂销售管理流程	358
20.2 宿舍食堂管理制度	359
20.2.1 宿舍管理实施细则	359
20.2.2 员工食堂管理规范	360
第21章 环境与安全管理	363
21.1 环境与安全管理流程	365
21.1.1 卫生检查管理流程	365
21.1.2 卫生奖惩管理流程	366
21.1.3 绿化工作管理流程	367
21.1.4 消防安全管理流程	368
21.1.5 安全检查管理流程	369
21.1.6 班组安全管理流程	370
21.1.7 治安保卫管理流程	371
21.1.8 突发事件处理流程	372
21.2 环境与安全管理制	373
21.2.1 绿化工作管理制度	373
21.2.2 卫生检查管理制度	374
21.2.3 安全管理实施细则	376
21.2.4 突发事件处理规程	378



第1章

人力资源规划

1.1 人力资源规划流程

1.1.1 人力需求预测流程

