

具体到每一类公司的**手册范本** 细化到每一类事项的**制度设计**

员工手册编写 范本



孙宗虎 李亚慧◎编著

- 细节化
- 实务化
- 工具化
- 方案化



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克人力资源管理操作实务系列

员工手册编写范本

(第3版)

孙宗虎 李亚慧 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

员工手册编写范本 / 孙宗虎, 李亚慧编著. —3 版
—北京: 人民邮电出版社, 2012.5
(弗布克人力资源管理操作实务系列)
ISBN 978-7-115-27863-0

I. ①员… II. ①孙…②李… III. ①企业管理: 人事管理 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 052531 号

内 容 提 要

本书从企业实际出发, 详细介绍了员工手册的编写原则和方法, 提供了销售部、生产部、质量部、采购部四大部门的工作手册范本, 以及销售类公司、IT 类公司、科研院所、生产制造类公司、化工制药公司、物流物业公司、建筑地产类公司、超市商场、客户服务与政务服务中心九大类企事业单位的员工手册范本。

本书适合企业人力资源管理人员、行政管理人员、咨询师以及高校相关专业的师生阅读使用。

弗布克人力资源管理操作实务系列 员工手册编写范本 (第 3 版)

-
- ◆ 编 著 孙宗虎 李亚慧
责任编辑 王莹舟
 - ◆ 执行编辑 程珍珍
 - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 20 2012 年 5 月第 3 版
字数: 200 千字 2012 年 5 月北京第 1 次印刷
-
- ISBN 978-7-115-27863-0

定 价: 39.90 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

推荐序

在企业中，人是最重要的资源，而对人的管理也是企业管理中永远的主题。人力资源管理与作用究竟有多大？这点我们很难量化，但在企业选人、育人、用人、留人等管理环节上，人力资源管理工作正在发挥着重大的作用，他们力求把企业的人力资源转化为企业的竞争优势，并尽力使企业长久地保持这种优势。

我在 LG 从事人力资源培训工作已有 28 年，深知人力资源对企业的重要性，也见证了跨国公司对人才培养的重视程度和取得的成绩。但我深知人力资源管理工作对企业发展的贡献不是在短时间内就能凸显的，它是靠人力资源管理工作不断落实企业人力资源发展战略、求真务实地工作，并经过长时间的系统建设慢慢实现的。

如何发挥企业人力资源的优势呢？个人认为企业人力资源管理者应按照企业既定的人力资源发展战略，把人力资源管理放在企业发展战略的高度上，落实到各项具体的人力资源管理工作中去，并切实做好每一项具体工作，只有这样才能充分发挥企业人力资源优势。

然而，人力资源管理工作又是一项实务性很强的工作，仅有战略而缺少实施战略的方法和工具是无法达到预期效果的。如何把人力资源管理的工作落到实处；如何从实际出发，设计出行之有效的方案和工具；如何把人力资源各项工作加以细化；如何执行人力资源各项具体的工作……这些都是亟须解决的问题。

“弗布克人力资源管理操作实务系列”图书立足于企业人力资源管理的各项实践工作，直接针对某一个部门、某一类人员或者某一类事项的管理问题，提供了细节化、工具化、方案化的解决方案。

落实细节、解决问题、提供方案是本系列图书的特色。

本系列图书从人力资源管理实务的角度出发，对工作分析、人员招聘、职务说明书的编写、员工培训、绩效考核、薪酬管理、人才测评、员工手册的编写、培训课程的开发、员工关系管理、职业生涯规划等人力资源管理工作进行了具体化和方案化的阐述，并且给出了每项工作的具体执行方案。

本系列图书此次改版共涉及 12 个品种，分别为《招聘、面试与录用管理实务手册（第 3 版）》、《员工培训管理实务手册（第 3 版）》、《岗位分析评价与职务说明书编写实务手册（第 3 版）》、《岗位绩效目标与考核实务手册（第 3 版）》、《薪酬体系设计实务手册（第 3 版）》、《人员测评实务手册（第 3 版）》、《员工手册编写范本（第 3 版）》、《员工关系管理实务手册（第 2 版）》、《培训课程开发实务手册（第 2 版）》、《新员工培训管理实务手册（第 2 版）》、《职业生涯规划管理实务手册（第 2 版）》、《人力资源管理案例（第 2 版）》。

如果你要解决人力资源管理中具体而实际的问题，如果你要设计一些工作的量表，如果你要解决一些部门的个性化问题，如果你要解决某一类人员的培训、薪酬管理、绩效考核等问题，本系列书可以作为你的工具书和操作指南，供你随时参阅。

LG 中国人力资源培训中心前总监

韩国 LG 龟尾培训学院院长



再版前言

《员工手册编写范本（第3版）》是“弗布克人力资源管理操作实务系列”图书中的一本。本书提供了销售部、生产部、质量部、采购部四大部门的工作手册范本和销售类公司、IT类公司、科研院所、生产制造类公司、化工制药公司、物流物业公司、建筑地产类公司、超市商场、客户服务与政务服务中心九大类企事业单位的员工手册范本，人力资源管理人员可以“稍改即用”。

《员工手册编写范本》第1版、第2版上市几年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本书给予了高度的评价，同时针对书中存在的问题也提出了客观的批评和有效的改进建议。在此，我们衷心感谢广大读者多年来对弗布克的大力支持！

在对读者反映的问题、意见进行充分研究的基础上，我们结合市场调研的结果，对《员工手册编写范本》进行了第2次改版。此次改版我们对上一版次（第2版）书中的部分内容进行了替换、补充和更新，其目的就是使本书更加符合读者的实际工作需求，更好地实现我们“拿来即用”的承诺。

在编写《员工手册编写范本（第3版）》时，我们在第2版的基础上做了如下修订。

1. 根据现行的法律法规对相应内容进行了适当的修正。
2. 新增了四大部门（销售部、生产部、质量部、采购部）的工作手册范本。
3. 在内容展现形式方面，第3版采用了大量的图形和表格，增强了本书的可读性，提高了读者的阅读效率。

本书在修订的过程中，孙立宏、刘井学、孙宗坤、刘伟、杨扬、阎晓霞、郁延娜、赵雯负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、庄惠欢、李苏洋、宫小龙、张春负责图表的编排。全书由孙宗虎、李亚慧统撰定稿。

目 录

第一章 员工手册的编写	1
第一节 员工手册的内容和作用	3
一、员工手册的内容	3
二、员工手册的框架体系	3
三、员工手册的作用	5
第二节 如何编写员工手册	5
一、员工手册的编写原则	5
二、员工手册的编写标准	6
三、员工手册的编写流程	6
第三节 员工手册的法律效力和使用	8
一、员工手册的法律效力	8
二、员工手册的使用和管理	8
第二章 销售部工作手册	11
第一节 部门组织结构	13
一、部门组织结构图	13
二、部门各岗位职责	13
第二节 管理办法	15
一、销售人员行为规范	15
二、销售合同管理制度	17
三、销售回款奖惩办法	19
四、备用金管理办法	21
五、客户信息管理制度	22
六、销售提成管理制度	24

第三章 生产部工作手册	27
第一节 生产部组织结构	29
一、部门组织结构图	29
二、部门各岗位职责	29
第二节 控制程序	32
一、生产计划控制程序	32
二、物料使用控制程序	34
三、生产现场控制程序	36
四、安全操作规程	37
五、安全生产控制程序	38
六、生产工序检验控制程序	40
七、生产设备管理控制程序	42
第三节 管理办法	44
一、物料领用制度	44
二、生产调度管理规定	46
三、现场不良品管理办法	48
四、文明生产管理規定	49
五、安全生产教育培训制度	51
第四章 质量部工作手册	53
第一节 部门组织结构	55
一、部门组织结构图	55
二、部门各岗位职责	55
第二节 控制程序	58
一、进料检验控制程序	58
二、制程检验控制程序	59
三、成品检验规程	61
四、不合格品控制程序	62
五、纠正和预防措施控制程序	64
六、质量记录控制程序	66

第三节 管理办法	68
一、质量改进管理办法	68
二、质量改进提案制度	70
第五章 采购部工作手册	75
第一节 部门组织结构	77
一、部门组织结构图	77
二、部门各岗位职责	77
第二节 控制程序	79
一、物资采购程序	79
二、供应商开发程序	80
第三节 管理办法	82
一、询价作业规定	82
二、采购付款管理办法	83
三、采购物资检验制度	84
四、供应商管理办法	87
五、供应商考核制度	89
六、采购招标管理办法	93
七、采购人员行为规范	95
第六章 销售类公司员工手册	97
第一节 销售公司员工手册	99
一、引言	99
二、公司概况	99
三、招聘与离职	99
四、工资与福利	101
五、日常行为规范	101
六、考核与奖惩	102
七、解释与执行	103
第二节 售后服务中心员工手册	104
一、前言	104
二、售后服务中心黄页	104

三、员工行为规范	105
四、员工考勤制度	106
五、工资与年终奖制度	107
六、员工奖惩细则	108
七、生效与解释	110
第七章 IT、科技类公司员工手册.....	111
第一节 IT公司员工手册	113
一、封面	113
二、前言	113
三、正文	114
四、结束语	121
第二节 科技公司员工手册	122
一、说明及友情提示	122
二、公司概况	123
三、人事管理制度	124
四、行政管理制度	131
五、财务管理制度	134
六、解释与生效	136
第八章 科研院所、研发中心员工手册	139
第一节 科研院所员工手册	141
一、科研院所概况	141
二、所务公开	141
三、考勤与休假	142
四、人员管理	143
五、科研管理	144
六、保密管理	146
七、员工承诺	147
第二节 研发中心员工手册	147
一、手册前言	147
二、研发中心概况	147

三、机构设置	147
四、考勤制度	148
五、休假规定	148
六、考核与奖惩	149
七、附则	150
第九章 生产制造类公司员工手册	151
第一节 家电制造公司员工手册	153
一、欢迎辞	153
二、公司概况	153
三、劳动关系管理	153
四、日常行为规范	155
五、员工行为准则	156
六、员工关系管理	156
七、培训与考核	157
八、薪资与福利	158
九、奖励与惩罚	159
十、生效与解释	160
第二节 设备制造公司员工手册	161
一、手册前言	161
二、公司概况	161
三、人事管理制度	161
四、奖励惩罚规定	165
五、员工行为规范	166
六、办公规章制度	167
七、生效与解释	168
第十章 化工、制药类公司员工手册	169
第一节 化工公司员工手册	171
一、封面	171
二、公司简介	171
三、组织结构图	172

四、人力资源管理	172
五、职业道德规范	176
六、安全生产管理	176
七、奖惩规定	178
八、生效与解释	178
第二节 制药公司员工手册	179
一、总则	179
二、公司概况	179
三、员工管理	180
四、员工福利	187
五、绩效考核	188
六、员工签收	190
第十一章 物流、物业类公司员工手册	191
第一节 物流公司员工手册	193
一、手册前言	193
二、公司概况	193
三、员工基本行为守则	194
四、人力资源管理制度	195
五、营运中心相关制度	201
六、附则及签收	205
第二节 物业公司员工手册	206
一、总经理致辞与公司概况	206
二、物业人员职业道德规范	208
三、物业人员礼貌用语规范	209
四、商户住户投诉处理规范	212
五、物业人力资源管理制度	213
六、物业公司安全管理规范	218
七、解释与修改	221

第十二章 建筑、地产类公司员工手册	223
第一节 建筑公司员工手册	225
一、写在前面的话	225
二、前言	225
三、公司发展概况	226
四、安全施工保护规范	228
五、人力资源管理制度	230
六、手册的附则及签阅	241
第二节 房地产公司员工手册	242
一、手册说明及公司简介	242
二、公司新员工入职指引	243
三、人事与劳动关系管理	244
四、员工纪律与行为规范	246
五、员工薪酬与福利规定	249
六、绩效考核与培训发展	252
七、奖励与惩罚相关规定	253
八、沟通与申诉相关规定	254
九、其他相关事宜及附则	255
第十三章 超市、商场员工手册	257
第一节 超市员工手册	259
一、企业概况	259
二、员工守则	259
三、礼仪规范	259
四、工作态度	260
五、服务规范	261
六、人事关系	262
七、现场管理	263
八、防盗管理	264
九、投诉管理	265
十、安全管理	267

十一、附则	268
第二节 商场员工手册	268
一、手册说明及商场简介	268
二、人力资源管理规定	269
三、员工日常行为规范	276
四、接待顾客的礼貌用语	277
五、物料用品管理规定	280
六、补充说明与手册签收	281
第十四章 客户服务、政务服务中心员工手册	283
第一节 客户服务中心员工手册	285
一、前言	285
二、中心概况	285
三、员工行为守则	286
四、考勤管理	287
五、服务礼仪规范	287
六、员工培训制度	289
七、绩效与薪酬	290
八、执行与解释	290
第二节 政务服务中心员工手册	291
一、欢迎辞	291
二、中心服务文化	291
三、中心工作准则	292
四、分类岗位职责	294
五、思想道德规范	295
六、日常行为规范	296
七、绩效考核办法	299
八、安全消防制度	301
九、解释及签收	302

第一章

员工手册的编写

三 一 五

已故曾祖父母

第一节 员工手册的内容和作用

一、员工手册的内容

员工手册是帮助员工了解公司、明确自身权利和义务、规范自身日常工作行为的准则性文件。

一般来说，员工手册包含公司概况、公司宗旨、公司文化、经营目标、经营理念、公司组织结构、员工工作准则、员工礼仪、人事管理制度、员工教育培训、员工保密协议以及其他相关内容。概括起来，员工手册的内容一般应由六大部分组成，具体内容详见表 1-1。

表 1-1 员工手册的内容组成与内容描述

内容组成	内容描述
公司概况	介绍公司成立时间、发展历程、现状和主要业务情况
公司文化	介绍公司理念、公司形象和公司精神
组织结构	描述公司内部各部门的组织机构，明确每一职位在公司中的位置及其上下隶属关系
人事制度	介绍人员招聘录用、培训开发、薪酬福利、绩效考核、解聘辞退、劳动关系管理等方面的制度
员工规范	介绍员工的日常工作规范和行为准则
岗位职责	描述各主要岗位的工作职责及工作流程

需要说明的是，各个公司所处行业不同，发展战略不同，其员工手册的内容组成也不同。一般来说，公司编写员工手册时，除以上六项内容必须涉及外，还可结合自己的实际情况，有针对性地增加相关内容。

二、员工手册的框架体系

一份规范的员工手册应有一定的框架结构和逻辑体系。

从结构上来讲，员工手册由前言、正文和附则三大部分组成，其具体框架详见表 1-2。