



《物业经理人》丛书

# 物业服务指导手册

刘克明 李一文 著



金地出版社  
GOLD WALL PRESS

《物业经理人》丛书

# 物业服务指导手册

刘克明 李一文 著

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

物业服务指导手册 / 刘克明, 李一文著. -- 北京 :  
金城出版社, 2011.6  
ISBN 978-7-80251-933-6

I. ①物… II. ①刘… ②李… III. ①物业管理—商  
业服务—手册 IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第077971号

## 物业服务指导手册

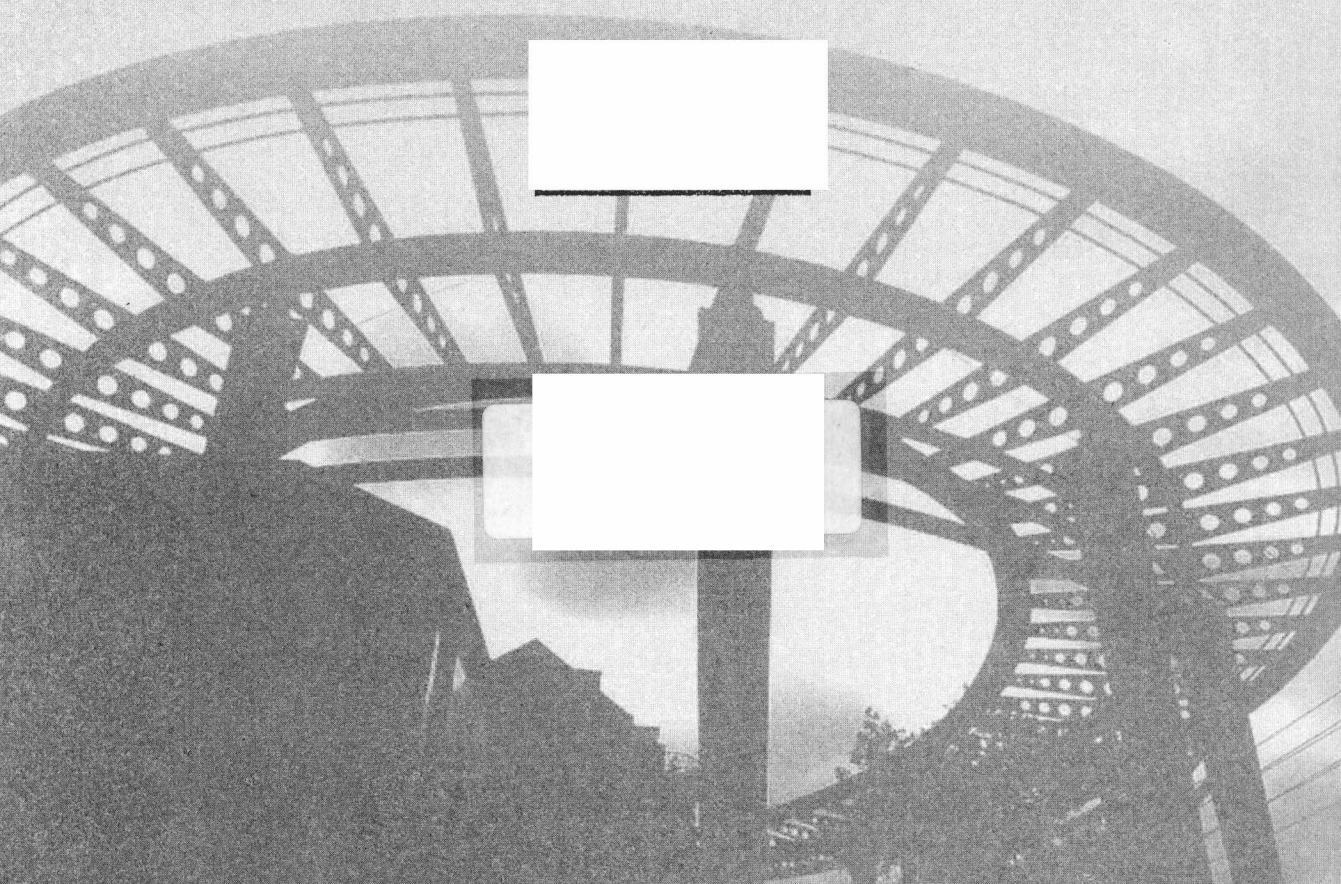
---

**作 者** 刘克明 李一文  
**责任编辑** 刘小晖  
**开 本** 787毫米×1092毫米 1/16  
**印 张** 20  
**字 数** 420千字  
**版 次** 2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷  
**印 刷** 北京金瀑印刷有限责任公司  
**书 号** ISBN 978-7-80251-933-6  
**定 价** 65.00元

---

**出版发行** 金城出版社 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编: 100013  
**发 行 部** (010) 84254364  
**编 辑 部** (010) 64210080  
**总 编 室** (010) 64228516  
**网 址** <http://www.jccb.com.cn>  
**电子邮箱** [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)  
**法律顾问** 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

# 纪念中国内地 物业管理诞生三十周年



# 《物业经理人》丛书编辑委员会

**顾问：**赵蓬奇（中国社会工作协会副会长兼秘书长）  
邓 千（中华建筑报总编辑）  
符 春（中国贸促会建设分会物业服务委员会主任）  
矫本功（青岛市业主权益研究会理事长）

**主任：**张 玮  
**执行主任：**刘 军  
**副主任：**蔡若焱 孟宪生 黄跃华

**编委：**王正义 颜家云 刘克明 董 恒 徐国华  
刘小晖 申跃华 郑良权

**主编：**刘 军  
**副主编：**王正义 颜家云 刘克明  
**编辑：**古 琴 张 画 孟 杰 刘 靖

**总策划：**博 闻  
**责任编辑：**刘小晖  
**封面设计：**吴文忠  
**电脑制作：**中华建筑报社《中国物业》周刊  
**装帧设计：**中讯联合文化传媒（北京）有限公司

# 序

为纪念我国内地物业管理诞生 30 周年,全国首套“物业经理人丛书”——《物业服务指导手册》同广大读者见面了。

物业管理行业是在改革开放中兴起的一个新兴行业,物业管理是住房商品化、社会化的产物,物业管理水平的高低是城市综合素质的重要体现。物业管理服务涉及社会服务业的多个领域,是与广大业主的生活和工作息息相关的行业。

在物业管理行业发展过程中,各种矛盾也逐渐显现出来。主要表现在:相关主体法律关系不明确,物业管理企业服务意识不强,业主委员会缺少制约,前期物业管理矛盾突出,专项维修资金管理不规范,物业管理企业与社区居委会等相关单位的关系还不够协调等等。因此,为了加大监督管理力度,规范市场行为,保护业主权益,开创物业管理发展新局面,国务院于 2003 年 9 月 1 日颁布施行《物业管理条例》,规范物业管理行业。

由于物业管理具有其特殊性、专业性及复杂性等特点,物业管理专业人员作为物业管理活动的直接组织者,其业务能力和素质高低,直接关系到物业管理服务的水平。物业管理专业人员只有在掌握和了解物业管理和服务方面的知识,并在经过相关专业岗位实践锻炼的基础上,才能有效地做好物业管理服务工作。《物业管理条例》规定:从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得执业资格证书。执业资格证制度的建立,有利于造就一支高素质、精业务的从业人员队伍。所以,加强多层次物业管理服务从业人员的人才培训,提高从业人员的素质是当前物业管理中刻不容缓的一项重要任务。

本书为使广大物业管理服务行业从业人员能够全面、系统地了解 and 掌握物业管理服务方面的知识,作者经广泛深入的市场调查与研究,融合自身多年的工作经验与体会编写而成。内容取舍于物业管理服务从业人员的工作需要,简练精致,实用性贯穿全书,可为从事物业管理服务工作的各级干部、员工学习物业管理服务专业知识提供参考和借鉴,是一本不可多得的,可读性、实用性和知识性较强的工具书。

赵蓬奇(中国社会工作协会副会长兼秘书长)

张 玮(中华建筑报社副总编辑)

2011 年 5 月 1 日 于北京



# 目 录

第一章 行政人事部 .....	(1)
第一节 任务 .....	(2)
第二节 岗位职责 .....	(2)
一、行政人事部经理岗位职责 .....	(2)
二、行政文员岗位职责 .....	(3)
三、人事文员岗位职责 .....	(4)
第三节 操作规范 .....	(4)
一、仪容仪表操作规范 (适用于公司各部门员工) .....	(4)
二、行为举止操作规范 (适用于公司各部门员工) .....	(5)
三、文明用语操作规范 (适用于公司各部门员工) .....	(5)
四、办公环境管理操作规范 (适用于公司各部门员工、行政人事部属责任部门) .....	(5)
五、办公物品管理操作规范 .....	(6)
六、接听、拨打电话操作规范 (适用于公司各部门员工、行政人事部属责任部门) .....	(7)
七、行政人事职能要素操作规范 .....	(8)
八、员工管理操作规范 .....	(8)
九、员工档案管理操作规范 .....	(8)
十、员工报酬管理操作规范 .....	(9)
十一、采购管理操作规范 .....	(9)
十二、工作表格管理操作规范 .....	(10)
十三、文件管理操作规范 .....	(10)
十四、印章管理操作规范 .....	(12)
十五、员工工装管理操作规范 .....	(12)
十六、企业文化建设管理操作规范 .....	(13)
十七、车辆管理操作规范 .....	(14)
十八、记录管理操作规范 .....	(15)
十九、机密文件管理操作规范 .....	(15)
二十、会议管理操作规范 .....	(16)
二十一、员工培训管理操作规范 .....	(17)
二十二、员工使用管理操作规范 .....	(17)
二十三、对待业主 / 客户的行为操作规范 .....	(20)



二十四、业主 / 客户投诉处理操作规范 .....	(21)
<b>第二章 物业管理部 .....</b>	<b>(23)</b>
第一节 任务 .....	(24)
第二节 岗位职责 .....	(24)
一、物业管理部经理岗位职责 .....	(24)
第三节 操作规范 .....	(25)
一、物业接管验收操作规范 .....	(25)
二、房屋验收的要求、方法、步骤操作规范 .....	(42)
三、检验(验收)会所(精品房)质量操作规范 .....	(48)
四、业主入住操作规范 .....	(49)
五、钥匙委托管理操作规范 .....	(50)
六、装修管理操作规范 .....	(51)
七、空置房、空关房管理操作规范 .....	(55)
八、小区 / 大厦巡查操作规范 .....	(55)
九、小区 / 大厦水系管理操作规范 .....	(57)
十、小区 / 大厦文体设施、活动场所管理操作规范 .....	(57)
十一、小区 / 大厦背景音响管理操作规范 .....	(58)
十二、小区 / 大厦暂住人员管理操作规范 .....	(58)
十三、小区 / 大厦节日环境布置管理操作规范 .....	(59)
十四、小区 / 大厦文体活动组织实施管理操作规范 .....	(59)
十五、高端园区管理操作规范(有条件的普通住宅管理可以参照实施) .....	(60)
十六、物业管理首问责任制操作规范 .....	(68)
<b>第三章 品质管理部 .....</b>	<b>(71)</b>
第一节 任务 .....	(72)
第二节 岗位职责 .....	(72)
一、品质管理部经理岗位职责 .....	(72)
第三节 操作规范 .....	(73)
一、物业管理服务品质的管理内容操作规范 .....	(73)
二、物业管理服务品质的管理方法操作规范 .....	(75)
三、物业管理服务品质的管理标准操作规范 .....	(76)
四、环境因素识别与评价操作规范 .....	(76)
五、信息交流控制操作规范 .....	(78)
六、管理评审控制操作规范 .....	(79)
七、人力资源控制操作规范 .....	(80)
八、基础设施和工作环境控制操作规范 .....	(82)
九、服务实现的策划控制操作规范 .....	(83)
十、与顾客有关的过程控制操作规范 .....	(85)



十一、服务提供控制操作规范	(87)
十二、业主和住户财产控制操作规范	(89)
十三、质量体系文件编制标准操作规范	(92)
十四、质量体系文件和资料管理操作规范	(93)
十五、内部质量审核操作规范	(95)
十六、管理评审控制标准操作规范	(97)
十七、业主意见征集、评价标准操作规范	(98)
十八、工作记录管理标准操作规范	(99)
十九、不合格纠正、预防标准操作规范	(100)
二十、企业 VI 系统管理操作规范	(102)
二十一、企业文化建设管理操作规范	(109)
二十二、社区文化建设管理操作规范	(112)
二十三、物业招投标管理操作规范	(116)
<b>第四章 工程管理部</b>	<b>(121)</b>
第一节 任务	(122)
第二节 岗位职责	(122)
一、工程管理部经理岗位职责	(122)
第三节 操作规范	(123)
一、接管物业需接收资料清单 (供参考)	(123)
二、电梯接管验收操作规范	(127)
三、消防系统接管验收操作规范	(128)
四、水泵接管验收操作规范	(128)
五、弱电系统接管验收操作规范	(129)
六、室内给排水接管验收操作规范	(131)
七、水系循环系统接管验收操作规范	(132)
八、电气工程接管验收操作规范	(132)
九、电气装置安装工程及电气照明装置接管验收操作规范	(133)
十、电工安全操作规范	(134)
十一、供配电设备运行操作规范	(134)
十二、配电房安全管理操作规范	(135)
十三、发电机组操作规范	(135)
十四、发电机房安全管理操作规范	(136)
十五、水泵操作规范	(136)
十六、给排水系统操作规范	(136)
十七、水泵房安全管理操作规范	(138)
十八、电梯设备操作规范	(138)
十九、电梯设备维修保养操作规范	(139)
二十、电梯应急处理操作规范	(140)



二十一、电梯“困人”解救操作规范 .....	(141)
二十二、电梯机房安全管理操作规范 .....	(142)
二十三、日常维修管理操作规范 .....	(142)
二十四、上门维修服务操作规范 .....	(145)
二十五、设施设备维修控制程序操作规范 .....	(147)
二十六、设施设备日常巡检操作规范 .....	(148)
二十七、设备设施节能管理操作规范 .....	(149)
二十八、设备设施台账编制操作规范 .....	(151)
二十九、设施设备维护保养年度计划编制操作规范 .....	(154)
三十、二次供水管理操作规范 .....	(158)
三十一、公共能耗管理操作规范 .....	(158)
三十二、设施设备档案管理操作规范 .....	(160)
<b>第五章 保安管理部 .....</b>	<b>(161)</b>
第一节 任务 .....	(162)
第二节 岗位职责 .....	(162)
一、保安管理部经理岗位职责 .....	(162)
二、保安部部长 / 班长岗位职责 .....	(163)
三、广场岗保安员岗位职责 (适用于大门岗) .....	(163)
四、大门岗保安员岗位职责 (适用于大堂岗) .....	(164)
五、巡逻岗保安员岗位职责 .....	(164)
六、停车场保安员岗位职责 .....	(164)
七、监控中心监控员岗位职责 .....	(164)
第三节 操作规范 .....	(165)
一、保安员行为操作规范 .....	(165)
二、保安员内部管理操作规范 .....	(165)
三、保安员日常管理操作规范 .....	(167)
四、小区巡逻作业标准操作规范 .....	(173)
五、小区门岗作业标准操作规范 .....	(175)
六、小区消防、弱电设备 (设施) 运行保养管理操作规范 .....	(175)
七、一般情况的处理操作规范 .....	(178)
八、常见的几种可疑情况及处理措施操作规范 .....	(178)
九、常见治安、刑事案件的处理措施操作规范 .....	(179)
十、应急预案的处理措施操作规范 .....	(180)
十一、保安员岗位交接操作规范 .....	(188)
十二、保安部内务管理操作规范 .....	(189)
十三、保安员文明用语操作规范 .....	(189)
<b>第六章 财务管理部 .....</b>	<b>(193)</b>



第一节 任务 .....	(194)
第二节 岗位职责 .....	(194)
一、财务管理部经理岗位职责 .....	(194)
二、财务管理部会计岗位职责 .....	(195)
三、财务管理部出纳岗位职责 .....	(195)
四、分公司财务主管岗位职责 .....	(196)
五、物业服务中心二级财务岗位职责 .....	(196)
第三节 操作规范 .....	(197)
一、收入管理操作规范 .....	(197)
二、票据管理操作规范 .....	(197)
三、支票管理操作规范 .....	(198)
四、现金管理操作规范 .....	(198)
五、费用报销管理操作规范 .....	(199)
六、财产(物资)管理操作规范 .....	(201)
七、会计档案管理操作规范 .....	(202)
<b>第七章 保洁、绿化管理部 .....</b>	<b>(203)</b>
第一节 任务 .....	(204)
第二节 岗位职责 .....	(204)
一、保洁、绿化管理部经理岗位职责 .....	(204)
第三节 操作规范 .....	(205)
一、保洁工质量检查作业操作规范 .....	(205)
二、室外公共区域保洁作业操作规范 .....	(207)
三、室内公共区域保洁作业操作规范 .....	(212)
四、保洁高空作业操作规范 .....	(217)
五、垃圾收集与处理作业操作规范 .....	(219)
六、卫生消杀管理作业操作规范 .....	(220)
七、清洁剂使用作业操作规范 .....	(222)
八、清洁设备操作与日常保养作业操作规范 .....	(224)
九、大理石地面抛光、补蜡操作规范 .....	(226)
十、文化石地面日常清洁保养操作规范 .....	(227)
十一、广场砖地面保洁作业操作规范 .....	(227)
十二、沥青地面保洁作业操作规范 .....	(227)
十三、水泥地面保洁作业操作规范 .....	(228)
十四、马赛克地面保洁作业操作规范 .....	(228)
十五、地砖地面保洁作业操作规范 .....	(229)
十六、花岗岩地面保洁作业操作规范 .....	(229)
十七、大理石墙面保洁作业操作规范 .....	(229)
十八、文化石墙面保洁作业操作规范 .....	(229)



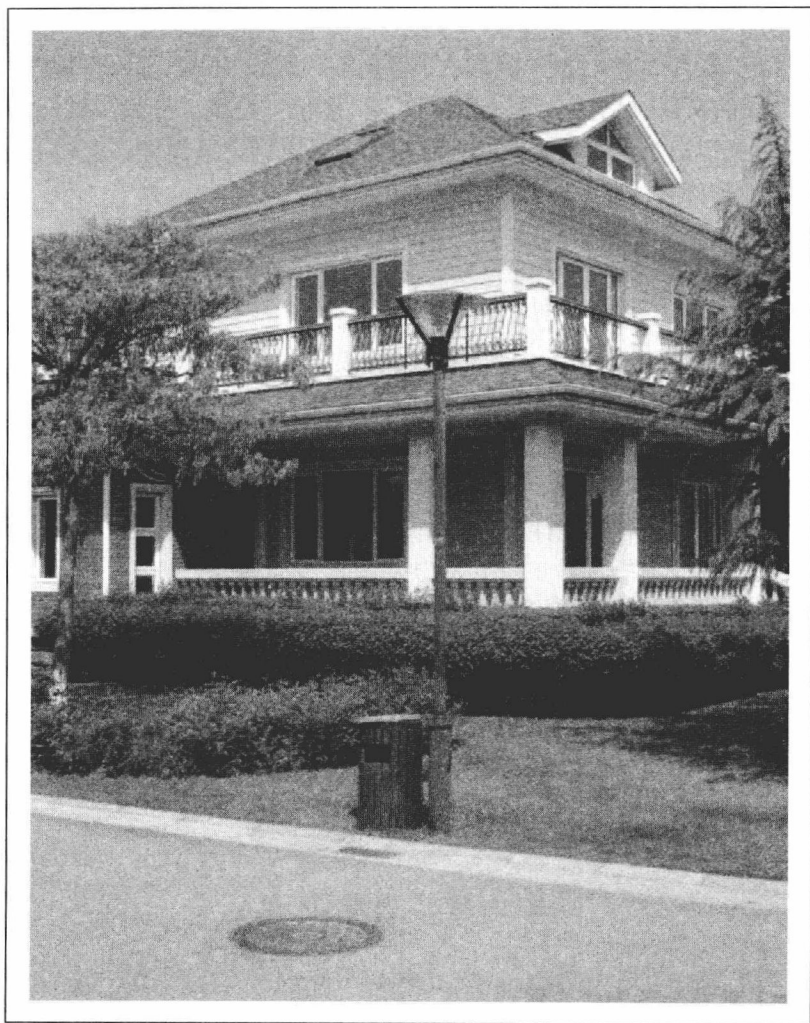
十九、晴纶地毯保洁作业操作规范 .....	(230)
二十、全毛地毯保洁作业操作规范 .....	(230)
二十一、玻璃保洁作业操作规范 .....	(231)
二十二、镜面保洁作业操作规范 .....	(231)
二十三、电梯轿厢保洁作业操作规范 .....	(232)
二十四、特殊环境保洁作业操作规范 .....	(232)
二十五、大堂公共区域清扫作业操作规范 .....	(233)
二十六、业主有偿保洁服务作业操作规范 .....	(234)
二十七、游泳池水的消毒和净化处理作业操作规范 .....	(235)
二十八、卫生间保洁作业操作规范 .....	(235)
二十九、湖泊、河流等水景保洁作业操作规范 .....	(236)
三十、化粪池清洗作业操作规范 .....	(237)
三十一、阴沟、窨井清洗作业操作规范 .....	(237)
三十二、小区保洁开荒作业操作规范 .....	(237)
三十三、案场 / 样板房 / 会所保洁作业操作规范 .....	(238)
三十四、绿化工服务标准操作规范 .....	(245)
三十五、绿化日常养护作业操作规范 .....	(246)
三十六、绿化美化达标作业操作规范 .....	(248)
三十七、花卉养护作业操作规范 .....	(249)
三十八、草坪养护管理操作规范 .....	(251)
三十九、绿篱养护管理操作规范 .....	(253)
四十、农药的管理操作规范 .....	(255)
四十一、农药的使用操作规范 .....	(255)
四十二、园林植物常见病害及其防治方法 .....	(257)
四十三、园林绿化灾害预防及处理操作规范 .....	(260)
<b>第八章 物业服务中心 .....</b>	<b>(263)</b>
<b>第一节 任务 .....</b>	<b>(264)</b>
<b>第二节 岗位职责 .....</b>	<b>(264)</b>
一、服务中心经理岗位职责 .....	(264)
二、服务中心副经理 / 经理助理 / 管理员岗位职责 .....	(265)
三、服务中心客户服务员 (前台接待员) 岗位职责 .....	(266)
四、服务中心二级财务人员岗位职责 .....	(266)
五、服务中心工程主管岗位职责 .....	(266)
六、服务中心水电工岗位职责 .....	(267)
七、服务中心保安部队长 / 班长岗位职责 .....	(267)
八、广场岗保安员岗位职责 (适用于大门岗) .....	(268)
九、大门岗保安员岗位职责 (适用于大堂岗) .....	(268)
十、巡逻岗保安员岗位职责 .....	(268)



十一、停车场保安员岗位职责 .....	(269)
十二、监控中心监控员岗位职责 .....	(269)
十三、服务中心保洁、绿化主管岗位职责 .....	(269)
十四、保洁工岗位职责 .....	(269)
十五、绿化工岗位职责 .....	(270)
第三节 操作规范 .....	(270)
一、前台接待操作规范 .....	(270)
二、员工上 / 下班操作规范 .....	(272)
三、员工工作调动操作规范 .....	(272)
四、员工工作牌 / 卡管理操作规范 .....	(272)
五、员工工作服装管理操作规范 .....	(272)
六、员工工作时间外行为管理操作规范 .....	(272)
七、员工工作时间内行为管理操作规范 .....	(273)
八、二次装修管理操作规范 .....	(274)
九、装修施工场地消防安全管理操作规范 .....	(276)
十、小区 / 大厦停车场车辆出入管理操作规范 .....	(277)
十一、小区 / 大厦共用设施管理操作规范 .....	(277)
十二、保安部队长 / 班长操作规范 .....	(277)
十三、大门岗保安员操作规范 (适用于大堂岗) .....	(278)
十四、巡逻岗保安员操作规范 .....	(279)
十五、车库岗保安员操作规范 .....	(279)
十六、监控中心监控员操作规范 .....	(280)
十七、礼宾岗 (广场岗) 岗位交接操作规范 .....	(281)
十八、保洁、绿化主管操作规范 .....	(281)
十九、保洁工服务行为操作规范 .....	(282)
二十、保洁工安全操作规范 .....	(282)
二十一、小区 / 大厦保洁质量标准操作规范 .....	(282)
二十二、绿化工服务行为操作规范 .....	(284)
二十三、绿化工安全操作规范 .....	(284)
二十四、小区 / 大厦绿化检查标准操作规范 .....	(284)
二十五、物业服务中心资料管理总目录 .....	(285)
二十六、服务中心其他操作规范详见相关部门操作规范 .....	(301)

# 第一章 行政人事部

- 任务
- 岗位职责
- 操作规范





## 第一节 任 务

行政人事部是公司的核心部门，是具体负责公司的制度建设、企业文化建设、合同及档案管理、行政人事管理、员工的考勤考核等主要管理机构和职能部门，通过规范管理、合理调控等管理手段科学地做好组织管理工作，并充分发挥职能效应。对于提高物业服务公司的服务水准，保持企业的生机和活力具有重要意义，使公司在内务管理工作方面不断得到提升，并实施正规化、规范化的管理程序，为企业的健康发展提供保障，其主要任务包括：

1. 认真贯彻执行国家的有关政策、法律、法规和公司的各项规章制度；
2. 负责组织实施公司的各项决策、决定的具体布置、协调、落实及督办、反馈工作；
3. 完善公司的制度建设，不断收集补充和修改意见，维护公司制度的执行力；
4. 加强公司的企业文化建设，树立员工主人翁意识，负责企业内部刊物的征稿、编辑、发行等工作；
5. 负责打字、影印工作，遵照领导意图起草有关文件、报告、通知、规章制度等工作；
6. 负责公司的文件、信函、通知等的收发、登记、呈批、分发、转运和催办，负责外来电话的接听登记记录，做到文件处理慎密妥善，电话记录周详，上传下达准确及时；
7. 负责接待有关来访客人，做到热情、礼貌；
8. 负责公司内部会务组织、记录工作，做到安排合理、及时、无差错，记录周详；
9. 负责公司的内务管理工作，做好办公环境及清洁卫生的管理，负责公司办公水电、电话及其他费用的管理，经常检查房屋、水电系统等情况，发现问题及时汇报；
10. 负责员工工装、办公用品、低值易耗品、设备购置的计划编制、采购、验收、保管、发放工作，做到降低支出、杜绝浪费；
11. 负责组织公司相关人员，参加各种形式的讨论、学习、培训、提高职工的综合素质；
12. 加强合同及档案的管理，保障档案资料完整，不损坏、不丢失、不缺页少项等档案的管理工作。各类、各级文件文书分类、编号、组卷、保管以及办理借阅手续等；
13. 负责公司的人事管理、工资管理以及膳食等后勤的管理工作，包括员工的考勤考核，福利待遇。正确掌握劳动、工资、人事三方面的有关规定，严格按有关规定程序办理相关事宜；
14. 保管和按规定使用公司印章；
15. 负责公司总部办公场所的安全管理，做好安全预防和火灾预防工作，确保公司办公场所无盗窃、火灾等事故的发生；
16. 完成领导交办的其他工作任务。

## 第二节 岗位职责

### 一、行政人事部经理岗位职责

1. 认真贯彻执行国家的有关政策、法律、法规和公司的各项规章制度；
2. 负责组织实施公司的各项决策、决定的具体布置、协调、落实及督办、反馈工作；



3. 完善公司的制度建设，不断收集补充和修改意见，维护公司制度的执行力；
4. 负责公司相关制度建设的文件起草、送审、颁布、贯彻执行等工作；
5. 负责组织、策划、实施公司的企业文化建设，负责企业内部刊物的征稿、编辑、发行等工作；
6. 负责公司综合性会议及内部培训（不含专题、专业会议）审批、筹备、组织等工作；
7. 按照月度对公司员工流动信息、考勤考核进行统计与审计，负责公司工资表的制作与工资的发放工作；
8. 负责办理员工的劳动合同、劳动保险和员工的入职及解聘等相关工作；
9. 负责公司固定资产管理工作；
10. 开展对各物业服务中心行政人事工作的检查与指导，并按照规定实施考勤考核；
11. 负责公司员工劳动纪律管理，做好公司办公区域环境、安全管理；
12. 负责公司资质及信息申报办理、做好企业经营证照年检（审）等工作；
13. 负责公司通讯工具及车辆管理、车辆调度等工作；
14. 负责公司各类印章制发、废止，开展公司印章规范使用、管理工作；
15. 负责公司的企业档案及合同管理，保障档案资料的完整性；
16. 协助开展项目交付接管时有关人员的招聘、调配及后勤保障工作；
17. 负责组织或协助公司及各项项目的法律事务处理工作；
18. 负责公司网站、计算机网络建设的管理、维护、更新，开展办公自动化的管理等工作；
19. 负责各物业服务中心公共责任和共有财产保险等事宜，规避公司经营风险；
20. 做好公司各部门及各物业服务中心的后勤保障工作；
21. 负责与政府对口职能部门相关工作的协调与沟通，确保有效处理；
22. 完成领导交办的其他工作任务。

## 二、行政文员岗位职责

1. 全面负责公司日常行政管理工作的，定期对各项目、服务中心进行日常行政管理方面的布置、检查、考核、总结等工作；
2. 负责公司行政类文案的撰写及一般性文件起草、核发工作，并对公司对外文案履行审核把关职责，协助审核各物业服务中心重要涉外文案；
3. 负责公司行政管理及劳动人事管理方面的法规、信息的搜集，并及时整理、报送、反馈、存档等工作；
4. 负责撰写公司各类会议纪要，经审核后发放至与会部门或人员；
5. 负责公司综合类合同签订，协助有关部门开展物业服务合同评审；
6. 负责公司内部文书的打印、复印、审批、传阅、保管等工作；
7. 负责公司档案、合同、文件、信函等统一管理工作；
8. 负责整理、打印、发放公司工作计划及年（月）度工作总结；
9. 负责公司内外部通讯资料的收集整理，并保障信息的准确性和及时性；
10. 负责公司固定资产、低值易耗、办公用品购置及动态管理，日常资产和办公耗材申购与管理；





11. 负责公司邮件、报刊收集管理和征订分发事务；
12. 负责公司行政接待工作；
13. 负责员工工作服管理工作；
14. 完成领导交办的其他工作任务。

### 三、人事文员岗位职责

1. 全面负责公司人力资源管理工作，定期对各项目、服务中心进行人力资源管理方面的布置、检查、考核、总结等工作；
2. 负责公司各部门、各物业服务中心基本组织框架定位、岗位定编、定职、定责，核编定员等监督工作；
3. 负责编订公司人力资源发展规划，并实施执行；
4. 负责公司相关员工的招聘、录用、任免、调动及特殊岗位员工的资格审查等工作；
5. 开展劳动合同管理，考勤考核的统计与审计、报批等工作；
6. 制订员工职业规划，对骨干员工和专业人员实施专项管理；
7. 建立完善员工人事档案和学习档案；
8. 负责公司人力资源统计、分析工作；
9. 负责员工薪资管理，制订员工工资、福利标准，实施薪资晋降级管理工作；
10. 负责员工社会保险等相关事务工作；
11. 制订实施各项员工管理制度和办法，并拟订（修订）员工手册等程序文件；
12. 负责组织相关人员对特殊员工进行慰问工作；
13. 实施员工日常行为规范管理和自律教育，负责员工奖惩处理；
14. 收集员工思想动态信息，开展相关心理疏导和满意率调查，组织员工座谈会，受理各类员工诉求；
15. 负责公司员工培训的策划、筹备、实施等相关工作。
16. 完成领导交办的其他工作任务。

## 第三节 操作规范

### 一、仪容仪表操作规范（适用于公司各部门员工）

#### （一）员工着装操作规范

1. 上班时间必须穿工作服，服装要整洁，纽扣要扣齐，不许敞开外衣，非工作需要不许将衣袖、裤管卷起，不许将衣服搭在肩上；
2. 制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，制服外不显露个人物品，服装衣袋不装过大过厚的物品，袋内物品不外露；
3. 上班统一佩戴工号牌，工号牌应端正地戴在左胸襟前；
4. 非特殊情况不许穿背心、短裤、拖鞋；
5. 不允许戴有色眼镜。

#### （二）员工蓄发操作规范