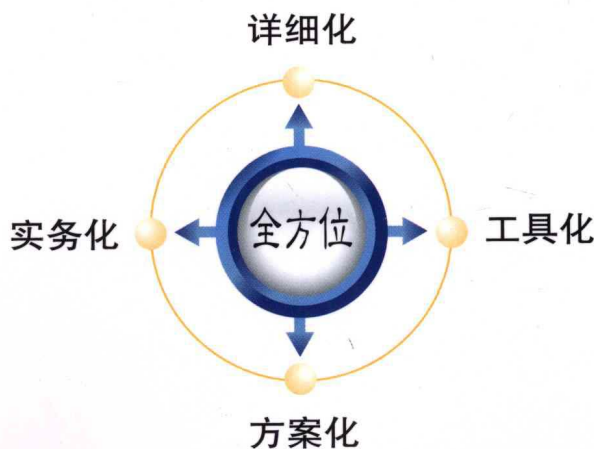


- 具体到每一类公司的手册范本
- 细化到每一类事项的制度设计

▶ 员工手册编写范本

孙宗虎 刘立梅 编著



弗布克人力资源管理操作实务系列

员工手册编写范本

孙宗虎 刘立梅 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, 刘立梅编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 6

(弗布克人力资源管理操作实务系列)

ISBN 978-7-115-20868-2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 068706 号

内 容 提 要

本书介绍了员工手册的编写原则和方法, 并针对销售类公司、IT 科技类公司、科研院所研究中心、食品服装类公司、化工制药类公司、物流物业类公司、建筑地产类企业、生产制造类公司、客户服务与政务服务中心这九大类企事业单位各自的特点, 提供了员工手册的编写范本, 是一本实用工具书。

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

-
- ◆ 编 著 孙宗虎 刘立梅
责任编辑 贾福新
执行编辑 高 健
 - ◆ 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>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 14. 75 2009 年 6 月第 1 版
字数: 220 千字 2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20868-2/F

定 价: 29.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

序

在企业管理中，人是最重要的资源，而对人的管理，也是企业管理者永远的管理主题。人力资源管理与作用开发的作用究竟有多大？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，并尽力持久地使企业保持这种优势。

我在 LG 公司从事人力资源培训工作已有 25 年，深知企业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。但我深感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。

对于如何发挥企业人力资源的优势，我最大的感触就是企业人力资源管理者要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，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。

人力资源管理工作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？本系列实务手册给出了整体化的解决方案。

本系列手册从人力资源管理实务的角度出发，把具体工作落实到了某一个部门、某一类人员、某一个问题上，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、职业生涯规划等人力资源管理工作进行了具体化与方案化的阐述，并且给出了每项工作的具体执行方案。本系列手册个性化比较强，体现了很强的实用性和工具性。

如果你要解决人力资源工作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，本系列图书可以作为你的工具书和操作手册，供你随时参阅。

前 LG 中国人力资源培训中心总监

韩国 LG 龟尾培训中心院长

蔡源中

前言

企业人力资源管理的各项工作，在具体执行时，都需要实实在在地把问题落实到每一个部门、每一类人员和每一个具体的事项。只有这样，人力资源管理工作才能有效地落到实处，才能真正地走向实务化。

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或者某一类人员的管理问题，力争寻求实务化、详细化、工具化、方案化的解决方案。

详细落实、解决问题、提供方案是本系列图书的特色。

弗布克人力资源管理操作实务系列图书针对人力资源管理的每一项工作，对工作分析、招聘与录用、人员面试、人才测评、员工培训、绩效考核、薪酬管理、员工手册的编写等都进行了方案化的设计。对于这些方案和工作方法，读者可以直接参照运用。

本系列图书在修订第1版《员工手册编写实务》、《工作分析与职位说明书编写实务手册》、《招聘与录用管理实务手册》、《培训管理实务手册》、《薪酬体系设计实务手册》、《绩效目标与考核实务手册》、《人员测评实务手册》的基础上，增加了《培训课程开发实务手册》、《新进与新任员工培训方案设计》、《员工关系管理实务手册》、《职业生涯规划管理实务手册》、《人力资源管理工作案例》5本新书，每本书都体现了独特的编写特点。

这本《员工手册编写范本》的特点在于，它针对销售类公司、IT科技类公司、科研院所研发中心、食品服装类公司、化工制药类公司、物流物业类公司、建筑地产类公司、生产制造类公司、客户服务与政务服务中心共九大类企事业单位，分别编写了员工手册范本，并且对每一类单位的员工手册都充分考虑到其具体特点，从而特色鲜明，极具针对性。

读者在编写员工手册时，可以针对本单位的特点，在此基础上作进一步的修正，以使其更加符合实际，从而起到指导员工的作用。

在本书编写的过程中，辛媛媛、刘小军负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，郝小栋、段德山参与编写了本书的第一、二章，康彬、陈娟妮参与编写了本书的第三、四章，王淑霞、郭婷参与编写了本书的第五、六章，郭晓冬、刘静参与编写了本书的第七、八章，卫争艳、杜永平参与编写了本书的第九章，项伟参与编写了本书的第十章，全书由孙宗虎、刘立梅统撰定稿。

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.....	2
一、员工手册的内容	2
二、员工手册的框架体系	2
三、员工手册的地位和作用	4
第二节 如何编制员工手册	4
一、员工手册的编写原则	4
二、员工手册的编写标准	5
三、员工手册的编写程序	5
第三节 员工手册的法律效力和使用	7
一、员工手册的法律效力	7
二、员工手册的使用和管理	7
第二章 销售类公司员工手册	11
第一节 销售公司员工手册	12
一、引言	12
二、公司概况	12
三、招聘与离职	12
四、工资与福利	14
五、日常行为规范	15
六、考核与奖惩	16
七、解释与执行	17
第二节 售后服务中心员工手册	17
一、前言	17
二、售后服务中心黄页	18
三、员工行为规范	18
四、员工考勤制度	19

五、工资与年终奖制度	20
六、员工奖惩细则	21
七、生效与解释	23
第三章 IT、科技类公司员工手册	25
第一节 IT 公司员工手册	26
一、封面	26
二、前言	26
三、正文	27
四、结束语	35
第二节 科技公司员工手册	36
一、说明及友情提示	36
二、公司概况	36
三、人事管理制度	37
四、行政管理制度	45
五、财务管理制度	48
六、生效与解释	50
第四章 科研院所、研发中心员工手册	53
第一节 科研院所员工手册	54
一、研究所概况	54
二、所务公开	55
三、考勤与休假	56
四、人员管理	57
五、科研管理	58
六、保密管理	60
七、员工承诺	60
第二节 研发中心员工手册	61
一、前言	61
二、研发中心概况	61
三、机构设置	61
四、考勤制度	62
五、休假规定	63

六、考核与奖惩	63
七、附则	65
第五章 食品、服装类公司员工手册	67
第一节 食品公司员工手册	68
一、前言及公司概况	68
二、员工纪律行为规范	69
三、人力资源管理制度	70
四、食品生产卫生要求	74
五、奖励与惩罚相关规定	77
六、沟通与申诉相关规定	78
七、解释与修订	79
第二节 服装生产公司员工手册	80
一、友情提示	80
二、公司概况	80
三、职业道德与行为守则	81
四、环境卫生与安全生产	81
五、人力资源管理制度	84
六、解释与修订	91
第六章 化工、制药类公司员工手册	93
第一节 化工公司员工手册	94
一、封面	94
二、公司简介	94
三、组织结构	95
四、人力资源管理	95
五、职业道德规范	99
六、安全生产管理	100
七、奖惩规定	102
八、生效与解释	103
第二节 制药公司员工手册	103
一、总则	103
二、公司概况	103

三、员工管理	105
四、员工福利	112
五、绩效考核	113
六、员工签收	115

第七章 物流、物业类公司员工手册 117

第一节 物流公司员工手册	118
一、前言	118
二、公司概况	118
三、员工基本行为守则	119
四、人力资源管理制度	120
五、营运中心相关制度	127
六、附则及签收	131
第二节 物业公司员工手册	132
一、总经理致辞与企业概况	132
二、物业人员职业道德规范	133
三、物业人员礼貌用语规范	135
四、商户住户投诉处理规范	139
五、物业人力资源管理制度	139
六、物业公司安全管理规范	144
七、解释与修订	147

第八章 建筑、地产类公司员工手册 149

第一节 建筑公司员工手册	150
一、写在前面的话	150
二、公司发展概况	151
三、安全施工保护规范	153
四、人力资源管理制度	155
五、手册的附则及签阅	168
第二节 房地产公司员工手册	168
一、手册说明及公司简介	168
二、公司新员工入职指引	169
三、人事与劳动关系管理	171

四、员工纪律与行为规范	172
五、员工薪酬与福利规定	175
六、绩效考核与培训发展	178
七、奖励与惩罚相关规定	179
八、沟通与申诉相关规定	180
九、其他相关事宜及附则	181
第九章 生产制造类公司员工手册	185
第一节 家电制造公司员工手册	186
一、欢迎辞	186
二、公司概况	186
三、劳动关系管理	186
四、日常行为规范	188
五、员工行为准则	189
六、员工关系管理	189
七、培训与考核	190
八、薪资与福利	191
九、奖励与惩罚	193
十、生效与解释	194
第二节 设备制造公司员工手册	194
一、前言	194
二、公司概况	195
三、人事管理制度	195
四、奖励与惩罚规定	199
五、员工行为规范	201
六、办公规章制度	201
七、生效与解释	202
第十章 客户服务、政务服务中心员工手册	203
第一节 客户服务中心员工手册	204
一、前言	204
二、中心概况	204
三、员工行为守则	205

第一章

员工手册的编写

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、明确员工的权利和义务、规范员工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、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6大部分组成，如表1-1所示。

表 1-1 员工手册内容描述表

内容组成	内容描述
公司概况	介绍公司成立、发展历史、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	描述企业内部各部门的组织机构，显示每一职位在企业中的位置及其上下隶属关系
人事制度	包括人员招聘录用、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其工作流程

需要说明的是，因各个企业所处行业不同、发展战略不同，其员工手册应包括但不限于以上6部分内容。企业应结合实际情况，有针对性地设计员工手册的内容。

二、员工手册的框架体系

员工手册不仅是公司人事制度的汇编，也是员工了解公司、进行自我培训的教材，更是员工的行为准则和规范。所以，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，其具体框架如表1-2所示。

表 1-2 员工手册框架体系

一级结构体系	二级结构体系	三级具体内容
1. 前言部分	(1) 公司概况	①董事长致辞 ②公司简介 ③发展历史 ④发展愿景
	(2) 公司文化	①公司精神 ②经营宗旨 ③经营理念
	(3) 组织结构	①组织结构 ②业务分配 ③部门简介
2. 正文部分	(1) 员工日常规范	①工作准则 ②行为规范 ③礼仪规范
	(2) 公司管理制度	①人事管理制度 ②财务管理制度 ③经营管理制度
	(3) 岗位职责描述	①部门职责描述 ②主要岗位描述 ③工作流程描述
3. 附则部分	(1) 关于手册	①使用 ②修订 ③保管
	(2) 手册效力	①制定依据 ②约束效力 ③异议处理
	(3) 员工签收	①签收回执 ②意见书

三、员工手册的地位和作用

员工手册是企业内部的规章制度，是员工进行自我培训和自我管理的教材和行动准则，它可以明确员工的职责权限，规范员工的日常行为，是企业规范化管理的重要文件。

公司制定员工手册，并使每位员工人手一册，是为了让公司所有员工能够在其指导下规范自身行为，各司其职，各尽其责，推进企业发展战略和经营目标的实现。

第二节 如何编制员工手册

一、员工手册的编写原则

尽管员工手册是每个企业个性化的规范文件，没有固定的编写格式，但是在编写员工手册的过程中仍要遵循一定的原则。

（一）遵循国家的法律法规

国家颁布的法律法规，如《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国安全生产法》等是编制企业员工手册的指导性文件。

另外国家相关部门颁布的行政法规和规范性文件，如《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》、《企业员工档案管理规定》、《招用技术工种从业人员规定》、《违反和解除劳动合同的经济补偿办法》、《集体合同规定》、《女员工劳动保护规定》等也为企业编制员工手册提供了指引。

员工手册的制定应以不违反这些法律法规和行政条例为基本准则。

（二）体现权利义务对等

员工手册的编制人员在编制员工手册时应该将企业与员工放在平等的位置上，充分体现双方权利和义务的对等性。员工手册如果将企业置于高高在上的位置，则破坏了企业与员工的和谐关系，容易让员工产生抵触情绪。

（三）体现企业的个性特点

不同企业所处行业不同，即使同一行业中的企业也会有自己的特别之处，所以企业应制定切合自身实际的员工手册。有时，甚至要针对企业的不同部门，制定不同的员工手册，以应对不同部门员工的管理需求。

（四）不断修订和完善

企业的员工手册不应一经成册就一劳永逸。企业所处的内外部环境在不断地发生变

化,员工手册也应“与时俱进”。只有不断补充和完善企业的员工手册,才能最大程度地发挥员工手册的作用。

以上四个原则可以概括为“依法而行”、“权责平等”、“讲求实际”、“不断完善”。

员工手册的制定除了遵循上述四项原则以外,还要遵循一定的编写标准。

二、员工手册的编写标准

(一) 充分展现企业文化,详细描绘企业的愿景

企业文化是企业发展的软环境,员工只有充分了解并认同企业文化,才有可能融入到企业中,发挥自己的才干。企业的愿景是管理者对企业未来发展方向的规划和期许,这种规划和期许同时也影响着员工的发展和职业规划。一个充满希望的愿景有利于员工把自己的职业生涯和企业的发展紧密地结合起来。表达企业的价值观、描绘企业的发展愿景是员工手册首先要遵循的标准。

(二) 具有针对性和操作性

员工手册是对员工行为进行规范的标准化文书,所陈述的各项管理制度必须切实有效且有针对性,应适合本企业,力求详细实用。

(三) 体现工具性

员工手册是员工可以随时查阅的“小册子”,是员工处理某些工作问题的依据和参考,因此,员工手册应体现工具性,对企业中的某些业务处理应给出标准化的解决方案。

(四) 体现个性化

由于企业的业务不同,员工手册中要编写的内容就不同。即使同一个企业,要用一本手册规范不同部门的员工,有时也是不现实的。所以,员工手册可以针对各个部门分别制定,使其更具有针对性,执行起来更加有效。例如,对于房地产公司,公司可以对管理人员制定一份员工手册,再对建筑工人另外制定一份员工手册,以更好地适应管理需求。

(五) 言简意赅,通俗易懂

员工手册的编制应该逻辑清晰、段落简洁,切忌语句冗长、文字生涩、称谓混乱。在用词上,编写人员应仔细斟酌,语句不要生硬、含混不清或导致歧义。如果语言表达不清晰,就容易引起员工误解,甚至会引发劳动争议。

三、员工手册的编写程序

一般来说,员工手册的编写需要经过5个步骤,具体如图1-1所示。

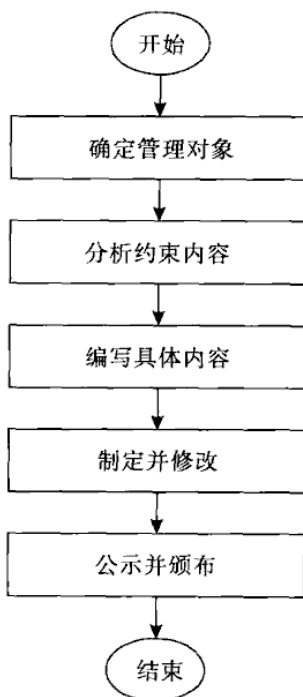


图 1-1 员工手册编写的工作流程

（一）确定管理对象

在编写员工手册前，首先要分析一下员工手册需要告知和约束的对象。管理对象不同，员工手册所要体现的内容就不同，约束的规范也不一样。

（二）分析约束内容

对企业已有的管理制度及其执行情况进行系统分析，评价现行制度的约束作用，从而提出补充和修改条款。只有具体分析约束内容，才能编制出实用的员工手册。

（三）编写具体内容

按照员工手册编写的原则和标准，规划员工手册的框架和具体内容，并确保员工手册的合法性和有效性。

（四）制定并修改

员工手册的制定要经过一定的民主程序，不断听取企业各部门和有关领导、员工的意见，根据企业和员工的实际情况做出调整和修改，直至最后定稿。

（五）公示并颁布

员工手册应该首先在企业内部公示，组织员工学习，最后由员工签收确认。

只有在有关法律的指导下，根据企业的实际情况，经过民主程序制定并让员工签收的员工手册才具有法律效力。