

★新编公务文书写作系列

人力资源管理 文案写作 要领与范文

RENLI ZIYUANGUANLI
WENAN XIEZUO
YAO LING YU FANWEN

中国公文写作研究会推荐使用

岳海翔 主编

中国言实出版社

★新编公务文书写作系列

人力资源管理 文案写作 要领与范文

ZIYUANGUANLI
WENAN XIEZUO
YING YU FANWEN

岳海翔 主编

中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理文案写作要领与范文/岳海翔主编.

—北京:中国言实出版社, 2009.1

ISBN 978-7-80250-101-0

I. 人…

II. 岳…

III. 劳动力资源—资源管理—应用文—写作

IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 168219 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716 (发行部) 64963101 (邮 购)

64924880 (总编室) 64928661 (二编部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail: zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京燕龙印刷有限公司

版 次 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米×1092 毫米 1/16 20.5 印张

字 数 402 千字

定 价 39.00 元 ISBN 978-7-80250-101-0/H·12

新编公务文书写作系列

编委会

主 编 岳海翔
 执行主编 张 浩
 副主编 詹红旗 张茂叶 赵同勤
 编 委 (按姓氏笔画排序)

丁志恒	马 云	王 树	王 阔	王小为
王建和	王春林	王树堂	王德俊	丰义华
古 月	占 友	卢远征	史 宽	吕泽杰
朱文跃	朱建中	刘 舸	刘玉来	刘尚伟
刘建东	江红文	孙春梅	苏振起	李文鹃
李贤民	杨 琳	吴连平	宋 慧	张 洁
张风云	张国军	张明哲	张晓双	张菁月
陈风平	苗雨壮	易连英	岳海翔	岳雪锋
周 文	周 昊	周 艳	周久忠	赵 岩
赵志辉	赵景林	胡文学	胡文琳	胡占国
侯连奎	侯景华	施 新	贾美蓉	徐永波
栾照钧	高建国	高道生	黄少华	崔墨赤
彭 博	董金凤	雷五兰	詹红旗	霍志高
戴子龙	魏玉梅			

目 录

第一章 员工行为规范管理文案写作	(1)
一、员工行为规范管理概述	(1)
二、员工行为规范管理文案写作范文	(1)
▲员工行为规范制度	(1)
▲员工工作行为规范制度	(4)
▲公司员工日常活动行为规范制度	(4)
▲主管级以上人员管理制度 (含主管)	(5)
▲助理级以下管理制度 (含助理)	(5)
▲管理层素质标准	(6)
▲员工素质标准	(7)
▲员工文明行为规范	(7)
▲仪表仪态行为规范制度	(8)
▲语言、行为规范制度	(10)
▲员工举止行为规范制度	(10)
▲公司员工纪律规范	(11)
▲公司员工时间观念规范	(11)
▲公司员工上、下班行为规范	(12)
▲公司员工技能行为规范	(12)
▲保守商业秘密行为规范	(13)
▲员工接受指示行为规范	(13)
▲员工报告工作行为规范	(13)
▲公司员工接待工作规范制度	(14)
▲接待来访行为规范制度	(14)
▲访问他人行为规范制度	(14)
▲公司员工服务规范制度	(15)
▲员工柜台服务规范制度	(15)
▲会议行为规范	(16)

2 人力资源管理文案写作要领与范文

▲员工办公用品保管规章制度	(17)
▲物品使用和设备费用节省制度	(17)
▲公司员工处理人际关系规范制度	(18)
▲公司员工沟通规范制度	(18)
▲公司员工心灵沟通制度	(19)
▲公司员工上网规定	(19)
▲安全工作环境制度	(20)
▲公司员工卫生环境制度	(20)
▲制服管理规定	(21)
▲工作制服管理规定	(22)
▲工作制服穿着制度	(22)
▲炊事员工作制服及健康证管理制度	(23)
▲员工着装管理规定	(24)
▲公司员工守则	(25)
▲公司员工义务	(25)
▲公司员工礼仪守则	(26)
▲员工工作守则	(29)

第二章 员工出勤考核管理文案写作

一、员工出勤考核管理概述	(33)
二、员工出勤考核管理文案写作范文	(33)
▲员工考勤管理规定	(33)
▲公司考勤制度	(36)
▲销售人员考核办法	(38)
▲公司员工考核管理制度	(39)
▲员工请假管理制度	(44)
▲公司职员请假休假管理制度	(45)
▲员工加班管理制度	(48)
▲员工加班的原则和程序	(49)
▲员工加班补偿标准	(50)
▲员工加班罚则标准	(50)
▲员工加班细则处理	(51)

第三章 员工出差管理文案写作	(55)
一、员工出差管理概述	(55)
二、员工出差管理文案写作范文	(55)
▲员工国内出差制度	(55)
▲员工国外出差制度	(56)
▲员工出差审批程序	(57)
▲员工出差管理制度	(57)
▲员工差旅费开支管理规定	(60)
▲借款及报销制度	(61)
第四章 员工规划管理文案写作	(63)
一、员工规划管理概述	(63)
二、员工规划管理文案写作范文	(65)
▲公司人员调动管理制度	(65)
▲员工晋升及调任办法	(66)
▲公司人员调动与降职管理规定	(68)
▲员工职业发展制度	(69)
▲员工离职管理制度	(70)
▲员工解聘与辞职制度	(72)
▲企业员工离职流程规章制度	(74)
▲职工退休办法	(76)
▲变更、终止、解除劳动合同通知书	(78)
▲国有企业辞退违纪职工暂行规定	(80)
第五章 员工招聘管理文案写作	(83)
一、员工招聘管理概述	(83)
二、员工招聘管理文案写作范文	(87)
▲公司员工招聘管理规定	(87)
▲公司人员聘用管理规定	(88)
▲公司内部招聘制度	(90)
▲公司管理人员录用制度	(91)
▲销售经理招聘制度	(92)
▲销售主管招聘制度	(93)
▲销售人员招聘制度	(94)

▲聘约人员管理办法	(95)
▲公司招聘员工体检规定	(95)
▲新进人员试用制度	(97)
▲新进人员任用办法	(97)
▲新进人员任用细则	(99)
▲外聘人员管理制度	(100)
▲外聘售后服务人员管理规定	(102)
▲临时用工管理办法	(106)
▲临时用工管理规定	(107)
▲人员招聘费用预算	(109)
▲公司员工招聘原则	(110)
▲人员的招聘方式和程序	(110)

第六章 员工奖惩与激励文案写作

(115)

一、员工奖惩与激励管理概述

(115)

二、员工奖惩与激励文案写作范文

(119)

▲员工奖惩管理规定	(119)
▲职工奖惩实施细则	(124)
▲公司员工奖励制度	(128)
▲公司员工惩戒制度	(130)
▲公司员工奖惩的原则	(133)
▲监督管理人员惩罚制度	(134)
▲项目监理办检查考核及奖励办法	(135)
▲员工提案效益奖管理条例	(137)
▲员工合理化建议实施管理制	(139)

第七章 员工教育培训管理文案写作

(143)

一、员工教育培训管理概述

(143)

二、员工教育培训管理文案写作范文

(149)

▲员工教育培训制度	(149)
▲员工培训管理制度	(157)
▲安全培训教育制度	(158)
▲安全培训考核制度	(159)
▲安全培训奖罚制度	(160)

▲公司员工培训规章制度	(160)
▲员工教育培训管理方案	(162)
▲人力资源管理员工培训管理制度	(166)
▲员工继续教育管理规定	(169)
▲新员工培训规章制度	(170)
▲新员工培训方案	(173)
▲新员工岗前教育培训制度	(176)
第八章 员工薪酬管理文案写作	(179)
一、员工薪酬管理概述	(179)
二、员工薪酬管理文案写作范文	(183)
▲员工奖金管理规定	(183)
▲公司员工工资制度	(185)
▲公司员工薪酬制度	(186)
▲总公司工资结构调整方案	(186)
▲员工工资发放制度	(188)
▲员工工资调整申报与审批制度	(189)
▲年节奖金制度	(190)
▲年终奖金制度	(190)
▲年终奖金发放核计细则	(191)
▲公司员工全勤奖金制度	(192)
▲销售人员绩效奖金发放办法	(192)
▲新进试用人员核薪细则	(195)
▲临时工工资发放办法及晋级考核标准	(197)
▲节假日加班及病、事假工资发放办法	(198)
▲员工补助金给付办法	(199)
▲职工退休福利基金办法	(200)
▲礼金及慰问金制度	(202)
▲从业人员退职酬劳金运用及支配办法	(203)
第九章 员工绩效考核管理文案写作	(207)
一、员工绩效考核管理概述	(207)
二、员工绩效考核管理文案写作范文	(213)
▲员工绩效考核制度	(213)

▲公司员工绩效考核办法	(218)
▲员工绩效考核办法补充规定	(229)
▲规范员工绩效考核暂行规定	(230)
▲绩效考核分类制度	(231)
▲员工绩效管理制度	(232)
▲公司中层管理人员考核办法规章制度	(234)
▲普通管理人员绩效考核制度	(236)
▲普通员工绩效考核标准	(238)
▲员工季度考核等级划分制度	(239)
▲年度绩效考核的内容和实施制度	(240)

第十章 员工福利保险管理文案写作

一、员工福利保险管理概述

二、员工福利保险管理文案写作范文

▲员工福利管理制度	(246)
▲员工福利待遇管理规定	(247)
▲工资福利结算制度	(250)
▲公司员工福利制度	(250)
▲公司员工福利体系管理制度	(252)
▲公司员工权利保障制度	(253)
▲员工探亲待遇的规定	(253)
▲员工家属生活补助费支給办法	(256)
▲公司员工抚恤规定	(256)
▲员工健康检查办法	(258)
▲员工医疗补贴规定	(258)
▲员工工伤补助费支給办法	(259)

第十一章 优秀员工评选管理文案写作

一、优秀员工评选管理概述

二、优秀员工评选管理文案写作范文

▲优秀员工评选办法	(265)
▲优秀员工评选规则	(269)
▲优秀员工评选方案	(270)
▲年度优秀员工评选办法	(271)

▲年度优秀班组评选标准	(273)
-------------------	-------

第十二章 劳动合同协议文案写作

一、劳动合同协议概述	(275)
------------------	-------

二、劳动合同协议文案写作范文	(276)
----------------------	-------

▲劳动合同书（固定期限）	(276)
--------------------	-------

▲劳动合同书（无固定期限）	(278)
---------------------	-------

▲劳务合同书	(281)
--------------	-------

▲劳务派遣劳动合同	(283)
-----------------	-------

▲企业保密协议	(285)
---------------	-------

▲数据保密协议	(287)
---------------	-------

▲保守商业保密协议	(288)
-----------------	-------

▲岗位培训协议	(290)
---------------	-------

▲管理师培训合作协议	(293)
------------------	-------

▲企业干部管理培训协议	(295)
-------------------	-------

▲企业与员工签订的培训协议	(296)
---------------------	-------

▲员工出外培训协议	(297)
-----------------	-------

▲就业推荐协议	(298)
---------------	-------

▲招聘人才中介协议	(300)
-----------------	-------

▲劳务输出协议	(301)
---------------	-------

▲劳动事务代理协议	(304)
-----------------	-------

▲出国人员派遣协议	(305)
-----------------	-------

▲劳动安全卫生协议	(307)
-----------------	-------

▲劳务承包合同	(310)
---------------	-------

▲委托代缴社会保险费协议	(313)
--------------------	-------

▲停薪留职合同	(314)
---------------	-------

▲志愿服务协议	(316)
---------------	-------

第一章 员工行为规范管理文案写作

一、员工行为规范管理概述

员工行为规范管理以人为本是现代企业管理的关键。现代企业管理中最为重要的是人力资源，人力资源在营造企业核心竞争力方面发挥着巨大的作用。

员工的行为与企业的发展密切联系着。员工的行为是企业形象的一面镜子。良好的行为规范可以使员工的工作能力不断得到增强，建立并维持良好的人际关系，保障员工之间、个人与组织之间关系的协调；提高员工的基本知识和素质的培养。各项规章制度的贯彻实施，能使组织内每个员工自觉遵守纪律，坚守工作岗位，各司其职，从而提高工作效率。

二、员工行为规范管理文案写作范文

▲员工行为规范制度

员工行为规范制度

一、前言

一个职业的销售人员应具有的最基本能力就是“面对面的影响力”，而这又很大程度地取决于是否能够留给别人良好的第一印象。影响第一印象的因素很多，其中最重要的有自信的态度、整洁得体的仪容仪表、大方有礼的行为举止、明朗清晰的表达、亲切自然的表情等。这些，都需要日常不断的“修炼”，并养成日常的行为习惯才能实现职业化。希望大家从点点滴滴入手，从一个微笑、一个动作做起，遵守日常行为规范，培养职业习惯，创造良好的店面氛围，体现员

2 人力资源管理文案写作要领与范文

工的良好精神风貌，给顾客以信任感，使员工成为顾客心中亲切的咨询顾问。

二、仪容仪表规范原则：端庄、整洁、大方

1. 仪容规范：勤洗澡、理发、保持清洁。

指甲应修剪整齐（男士指甲不宜超过指尖），保持清洁，不得涂有色指甲油。

头发要求梳理整齐、利落、不得染颜色鲜艳的彩色头发。男士发型要求前不遮眼眉，后不压衣领，两侧不盖耳。女士发型要求文雅大方。

男士不得留胡须。

女士可佩戴得体的首饰，在岗时可以化淡妆，不浓妆艳抹。

2. 着装规范：服装必须保持清洁、整齐、不能有明显的污渍和灰尘（特别是衣领和袖口）。袖口不能卷起，服装不能出现开线或纽扣脱落。

在岗期间，不得穿拖鞋、短裤，不得赤脚。

员工在岗期间必须在左胸前端正地佩戴胸牌。

附加说明：每日上岗前，员工应对自己的仪容仪表和着装进行自检。各部门负责人应在值班前检查员工的仪容仪表和着装。对不符合标准的员工进行警告，限定改正时间；对于情节严重、影响恶劣的员工，可以要求其首先解决问题，否则不予上岗。

三、日常行为规范原则：礼貌，周到，文雅，耐心

时刻维护企业的形象；不否定——任何时候，不能强硬的说“不”。不指责——你是专业人员，对方不是；不对客户表示出怀疑的言行。理解——站在客户的立场考虑问题。切记——让对方不满意的离开是我们最大的失败。

1. 言：不顶撞嘲讽、挖苦顾客；

2. 行：不在公司内吸烟、聊天、吃东西、干私活；

不在公司内暴露与堆放个人用品；

不玩电脑游戏，不在网上聊天；

不私分或私拿礼品；

不接受客户的礼品，宴请。当客户提出宴请或赠送小礼品时，要婉言谢绝。“您的好意我领了，我从内心感谢您，为您服务是我们应尽的职责，是分内的事，谢谢！”

当天的工作要当天完成，不得无故拖延，影响第二天的工作。因故不能上班时及时通知本部门负责人，以免影响正常工作；

注意公司的商业、财务、技术以及机密信息的秘密；机密文件由专人管理，不得随便丢弃；

3. 举止：不坐着接待顾客，不背对顾客答语；

不在结账上货时不抬头与顾客答话或不理睬顾客询问。

四、接打电话规范

1. 打电话要领：打电话之前，按以下六点理出重点，以免浪费时间，分别为：何人（Who），何地（Where），何时（When），何事（What），原因（Why），如何（How）；

2. 接电话时间：电话铃响三声之内必须有人接听；

3. 接电话要领：接电话时先报自己公司及部门名称：您好，企业××部门；询问对方：“请问您有什么事情”；

顾客询问事情无法回答对方：“对不起，请稍等”并请其他熟悉所询问事项的同事接听；

电话是找其他同事时，应问其姓名，以便转告，当事人不在时则问其“能不能请您留话”及其姓名、联络方法。随时用笔记下重点，关键数字复核核对无误后转交给承办人；

顾客结账与电话铃响在同时，应先接听电话并请其稍等“对不起，请稍等一下”，再以顾客结账为优先；

商量时须用手遮住话筒，必须同有关同事商量后才可回答的问题时，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

五、处理用户投诉规范

1. 投诉处理三原则：首先要处理好与用户的界面，给用户一个满意的处理；然后要找到相关的责任人并分析问题的性质，进行批评和处罚；最后还要触类旁通分析问题的根源，制定改进的措施。

2. 投诉处理注意事项：做到尽量离开服务区，注意对其他客户的影响和颜相待，倾听顾客的怨言，对顾客表示理解和关注，并做记录明确表示承担替顾客解决问题的责任，必要时请上级出面，不做什么争辩、争吵、打断、批评，在事实澄清以前不随口承诺或承担责任或将事一推了之，让用户自己找其他部门。

六、特殊事件处理规范

1. 媒体拍照应对规范：专卖店里原则上不摄像；

媒体如需对公司进行摄像，须事先将摄像目的和配合要求报告经理，经同意后后方可进行。

2. 偷窃行为处理规范：

员工在发现偷窃者后，不能大声呼叫，切记镇定；

如果偷窃未果，员工应上前主动询问商品是否合意，并巧妙地收回商品；

如果偷窃得手，应暗中监视其动向，并与收银员联系，由收银员揭示其是否还有商品未交款；

如果拒不拿出被窃商品，可以借口叫其稍候，通知当地保安或派出所处理；

无论任何情况下，员工不能流露出怀疑情绪，任何情况下严禁有搜顾客身、翻顾客包、强行限制其离店等损害顾客人身名誉的违法行为。

员工行为规范是企业员工工作的基本规范。每日履行规范内容将使你成为合格的企业员工!

▲员工工作行为规范制度

员工工作行为规范制度

- 一、工作要做到有计划、有步骤、迅速踏实地进行。
- 二、遇有工作部署应立即行动。
- 三、工作中不扯闲话。
- 四、工作中不要随便离开自己的岗位。
- 五、离开自己的座位时要整理桌子、椅子半位，以示主人未远离。
- 六、长时间离开岗位时，可能会有电话或客人，事先应拜托给上司或同事。椅子全部推入，以示主人外出。
- 七、打开计算机传阅文件，网上查看邮件。
- 八、不打私人电话。不从事与本职工作无关的私人事务。
- 九、在办公室内保持安静，不要在走廊内大声喧哗。

▲公司员工日常活动行为规范制度

公司员工日常活动行为规范制度

- 一、电话：要注意语气，语态，简练，有礼，客气。
及时接听，勿让铃声超过三遍，迟接电话须表示歉意，仔细，耐心倾听，绝不要打断对方解释。
注意电话记录，转告电话内容主动帮助解决顾客要求，及时转告并敦促同事回电，结束时等待对方先挂机。私话或不涉及业务的电话应简短扼要，精细工作期间禁止接听电话，若有急事请其他管理人员接听转告。
- 二、胸牌：由公司发给胸牌，工作时间必须佩戴。
如有丢失，应立即向部门报告，经部门领导签字后，可到相关部门补领，长久磨损应及时以旧换新。爱惜公司财产，工作台应井然有序，物品堆放整齐。
- 三、爱护公物、维护环境卫生：不随地吐痰，乱丢纸屑、果皮、杂物等。办

公室应保持整洁，文件入橱或摆放整齐。

四、名片：是员工对外交往的工作之一，使用名片应讲究一定礼节。

主动向对方递送名片，递送时身体稍欠，从正方向对方送出。接收对方名片时同样必须欠身，双手接收后要认真看一看，诵读对方姓名、职务，妥善保管。谈判时，应将对方名片排列在桌上，对照确认，结束后放入口袋或公文包。

▲主管级以上人员管理制度（含主管）

主管级以上人员管理制度（含主管）

一、严格遵守公司各项规章制度，不迟到，不早退。本月内无任何有效警告（由人力资源部核实）。

二、工作热忱勤奋，具有高度的工作责任感。

三、在一定时间内超额完成预定工作任务。

四、表现一贯良好，能达到或经常超越部门预期工作目标或销售业绩。

五、具有良好的人际关系及协调能力。

六、对公司内部工作伙伴和外部顾客具有良好的服务意识和服务态度。本月内无任何有效投诉。

七、能合理地分配员工工作并授权，能激发员工共同完成部门目标。本月内部门员工违纪现象两次以上者，不准参加本月评选。

八、将自己看做公司命运的共同体，有吃苦及奉献精神。

九、非常重视集体利益和荣誉，把集体利益放在首要位置。

十、诚实可信，忠诚不贰地管理公司事务。

十一、本月内经营成本大于毛利额者，不得参加本月评选。

▲助理级以下管理制度（含助理）

助理级以下管理制度（含助理）

一、遵守公司各项规章制度，不迟到，不早退。本月内无任何有效警告（由人力资源部核实）。

二、工作热忱勤奋，能在规定的时间内完成上级下达的工作任务。

三、表现一贯良好能达到或经常超越其工作所要求的程度。

四、对公司内部工作伙伴和外部顾客所具有良好的服务意识和服务态度，本月内无任何有效投诉。

五、服从上级的要求及布置的工作任务，积极配合完成工作。

六、将自己看做公司命运共同体，有吃苦及奉献精神。

七、重视集体利益和荣誉。

八、拾金不昧或见义勇为，积极主动保护公司财产不受损害。

▲管理层素质标准

管理层素质标准

一、执行——组织完成公司的各项任务，勇于承担各种责任，并逐步形成与公司领导及其他部门管理层之间的工作默契。

二、文化建设——引导本部门形成强烈的团队责任感、团队任务意识、协作意识及团队文化建设意识。

三、制度标准——建立和完善本部门所承担任务的作业标准、管理标准，定期或不定期检查标准的执行情况；重视公司制度的合理性，及时反映公司管理制度在执行过程中存在的问题。

四、职业培训和学习——定期组织员工开展各种专业技术培训学习，激发员工自觉提高专业技能和管理素质，养成良好的职业道德。

五、员工素质培养——注重具备适应公司发展才能员工的培养，逐步完善本部门管理助理层的建设；树立本部门员工的自信心，使其能感受到自己在公司中的重要性及完成工作后的成就感，把管理的手段从管人、理人提升到安人。

六、自身能力——提升自身的组织能力、沟通能力及专业技能，树立以人为本的管理理念，保持良好的心态和宽广的胸怀，善于听取不同的声音并进行不断总结以提高自己的管理水平和素质。