

PERSONNEL

蒋杰◎编著

老HR教你 怎么做好 人事行政工作

实战版

案例
分析

具体
操作

逐一
讲解

- 应对各种**人事**、**行政**问题的解决思路及注意事项
- 帮助人事、行政人员在短时间内提升**工作技能**和**管理技巧**

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

ADMINISTRATION

老HR教你 怎么做好 人事行政工作

实战版

蒋杰◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

这是一本介绍如何做好人事行政相关工作的书籍，全书共12章，第1~2章介绍人事、行政人员应该具备的基本素质，第3~8章介绍人事、行政人员必备的基本技能，第9~11章介绍常见的办公知识，第12章介绍人事、行政人员必备的硬件技能。

本书语言通俗易懂，以“知识点+案例分析/案例操作”的结构，逐一讲解了应对各种人事、行政问题的具体方法思路及注意事项，非常适合职场新人和想要提升工作效率的人事及行政相关工作人员阅读。

图书在版编目（CIP）数据

老HR教你怎么做好人事行政工作：实战版/蒋杰编著. —北京：
中国铁道出版社，2018.7
ISBN 978-7-113-24534-4

I. ①老… II. ①蒋… III. ①企业管理-人力资源管理-基本知识②企业管理-行政管理-基本知识 IV. ①F272.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第107237号

书 名：老HR教你怎么做好人事行政工作（实战版）
作 者：蒋杰 编著

责任编辑：于先军
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056
封面设计：MXC DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）
印 刷：北京铭成印刷有限公司
版 次：2018年7月第1版 2018年7月第1次印刷
开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：23 字数：274千
书 号：ISBN 978-7-113-24534-4
定 价：59.80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

P R E F A C E

在实际的职场工作中，人事、行政人员的工作内容较为繁杂，专业性和知识性也较强，不仅需要对员工进行管理，还要利用辅助工具制作各种人事或行政文件。这对于初入职场并从事人事、行政工作的新人来讲，往往由于没有经验而不知道该如何解决具体问题，进而导致工作效率低下。

相信每位从事人事、行政工作的人员在工作中，都曾遇到过下列问题：行政公关的礼仪无从下手、应聘者个人资料真伪难辨、劳动关系混乱不清、员工培训流程模模糊糊、绩效考核无法建立标准、薪酬管理体系不会设计、员工离职和调动手忙脚乱……上专业课的时候从没有遇到过这些难题，网上也找不到有针对性的解决方案。

那么，人事、行政人员应该如何走出这种困局，使自己在工作中游刃有余呢？此时，就需要通过系统学习，用知识与技能来充实和武装自己，从而使工作更得心应手。

为了帮助更多的人事、行政人员尽快地适应工作，并高效地完成工作，让大家可以更加轻松和从容地应对工作中出现的各种问题，我们特别编著了本书。

本书包括 12 章内容，具体章节的内容如下。

第 1 ~ 2 章主要介绍了人事、行政人员应该具备的一些基本素质，如商务礼仪、社交技巧、行政公关与谈判技能等内容，从而能快速了解人事、行政工作。

第 3 ~ 8 章从人事、行政工作本身的性质出发，介绍胜任该工作必须具备的各项技能，如员工招聘、劳动关系、员工培训、绩效考核与薪酬管理等，从而提高工作效率。

第 9 ~ 11 章主要介绍一些常见的日常办公内容，包括人事档案的分类和管理、社保与福利的管理和日常办公事务的管理。通过对这些内容的学习，可以熟练地解决日常办公中的常见问题。

第 12 章是人事、行政管理工作的能力提升，主要介绍了常用办公硬件设备的使用方法，如打印机、传真机和复印机等。

本书语言通俗易懂，完全抛开枯燥的理论，通过案例分析、具体操作方法，逐一讲解了应对各种人事、行政问题的解决思路及注意事项，帮助人事、行政人员在短时间内提升工作技能和管理技巧，从加班加点地辛苦完成工作转变为聪明地轻松完成工作。

最后，希望读者都能够从本书中获益。由于编者能力有限，对于本书内容不完善的地方希望获得读者的指正。

编者

2018 年 6 月

目录

C O N T E N T S

第 1 章 HR 必知的商务礼仪与社交艺术

1.1 人事、行政人员的职业形象 /2

1.1.1 “第一印象”的塑造 /2

1.1.2 职业着装的基本原则 /4

1.1.3 职场上需注意个人的仪容仪表和仪态 /11

1.2 职场商务交往礼仪 /17

1.2.1 握手礼仪 /17

1.2.2 介绍礼仪 /21

1.2.3 称呼礼仪 /24

1.2.4 其他礼仪 /27

1.3 职场社交的一些重要法则 /31

1.3.1 马太效应：强者愈强，弱者愈弱 /31

1.3.2 手表定理：标准只能独一无二 /32

1.3.3 鲑鱼效应：引入竞争者激活内部活力 /33

第 2 章 行政公关与谈判要游刃有余

2.1 集体活动要如何安排才得体 /36

2.1.1 如何组织参观和游览活动 /36

- 2.1.2 聚餐需要注意的事项 /39
- 2.1.3 怎样举办茶话会 /40
- 2.1.4 中式宴请不能太随意 /45
- 2.1.5 西式宴请中满满都是细节 /49

2.2 如何筹办和参加公关会议 /53

- 2.2.1 公关会议的准备工作 /54
- 2.2.2 会议场地的布置 /56
- 2.2.3 会议需要的辅助设施 /61
- 2.2.4 出席公关会议的礼仪 /62

2.3 你需要掌握的公关谈判技能 /65

- 2.3.1 谈判中的“讨价还价”策略 /65
- 2.3.2 商务谈判的忌讳 /67

第3章 如何轻松招贤纳士

3.1 招人不难,做好人力预测与计划 /70

- 3.1.1 公司是否真的需要补充人员 /70
- 3.1.2 公司人员拥有量是否满足实际需求 /72
- 3.1.3 如何使人员供需达到平衡 /74
- 3.1.4 科学合理制订招聘计划 /77

3.2 广撒大网,发布招聘信息 /81

- 3.2.1 如何选择好的招聘渠道 /82
- 3.2.2 招聘信息怎么写才吸引人 /84

3.3 有条不紊,筛选简历与建设人才库 /87

- 3.3.1 如何快速有效地筛选简历 /87
- 3.3.2 如何建立后备人才库 /90

3.4 千挑万选,面试通知要到位 /94

3.4.1 如何邀请面试才能提高面试到场率 /94

3.4.2 电话通知面试的技巧 /96

3.5 火眼金睛，辨别出面试者的能力 /98

3.5.1 巧妙设计和选择面试题 /99

3.5.2 面试的提问方式 /102

第4章 劳动关系是“双赢”的秘密武器

4.1 最关键的劳动合同订立 /106

4.1.1 劳动合同如何订立才最好 /106

4.1.2 劳动合同订立的具体步骤 /109

4.1.3 何时签订劳动合同最合适 /111

4.1.4 不签订劳动合同真的可以吗 /113

4.1.5 公司应当如何与员工约定试用期 /115

4.1.6 签订电子合同是否有效 /118

4.2 劳动合同需要灵活变更 /120

4.2.1 劳动合同在什么情况下可以变更 /120

4.2.2 劳动合同变更程序 /122

4.2.3 调岗调薪应该遵循什么规定 /126

4.2.4 劳动合同期限顺延发生在什么情况下 /127

4.3 解除劳动合同谁说了算 /130

4.3.1 用人单位能否单方面解除劳动合同 /130

4.3.2 如何写《解除劳动合同通知书》 /132

4.3.3 员工提出离职后，能否反悔 /135

4.4 劳动关系何时終了 /137

4.4.1 合同期满终止劳动关系，是否需要支付补偿金 /137

4.4.2 公司终止劳动合同，赔偿怎么算 /139

第5章 员工培训要对症下药

- 5.1 考虑，员工是否真的需要培训 /142
 - 5.1.1 员工培训需求分析的内容 /142
 - 5.1.2 员工培训需求分析的调查方法 /145
 - 5.1.3 撰写有效的培训需求分析报告 /149
- 5.2 现在，开始制定员工培训计划 /153
 - 5.2.1 如何确定培训目标 /153
 - 5.2.2 根据培训需求分析确定培训对象 /156
 - 5.2.3 制订培训计划需要考虑的因素 /157
 - 5.2.4 员工培训计划这样制订 /160
- 5.3 安静，培训计划准备实施 /163
 - 5.3.1 发布培训通知 /163
 - 5.3.2 提前布置好培训场所并准备好培训设备 /165
- 5.4 等等，员工培训还需要效果评估 /167
 - 5.4.1 做出合理的培训效果评估决定 /167
 - 5.4.2 设计有效的培训效果评估方案 /170
 - 5.4.3 撰写培训效果评估报告 /174

第6章 手把手教你做绩效考核

- 6.1 带你入门，组建绩效考核团队 /180
- 6.2 建立标准，完善绩效考核流程 /184
 - 6.2.1 没有绩效考核指标，一切是空话 /184
 - 6.2.2 完善绩效考核制度，以达到预期效果 /187
 - 6.2.3 从实际出发，建立科学的绩效考核体系 /189
- 6.3 常用的考核法，轻松实施员工考核 /194
 - 6.3.1 绩效考核之目标管理法 /194

- 6.3.2 绩效考核之平衡计分卡 /197
- 6.3.3 绩效考核之关键绩效指标 /199
- 6.4 绩效落地，考核结果反馈面谈 /203**
 - 6.4.1 对考核结果进行分析，以改进员工绩效 /203
 - 6.4.2 绩效考核结果反馈有“讲究” /207
 - 6.4.3 如何处理员工对考核结果提出的申诉 /211
- 6.5 年度考核，教你设计绩效方案 /213**
 - 6.5.1 年度绩效考核，切忌流于形式 /213
 - 6.5.2 年终绩效奖金如何发放最合理 /216

第7章 揭开薪酬管理的神秘面纱

- 7.1 从头教你做工资与发工资 /222**
 - 7.1.1 收集并汇总工资表制作与工资发放所需数据 /222
 - 7.1.2 工资表的组成结构 /226
 - 7.1.3 薪酬管理，从制作工资表开始 /228
 - 7.1.4 使用工资条发工资，做到有理有据 /230
- 7.2 考勤管理更加注重细节 /232**
 - 7.2.1 考勤到底考的是什么 /233
 - 7.2.2 如何制作一张高效的考勤表 /234
- 7.3 薪酬并不是单独存在的模块 /237**
 - 7.3.1 如何定位薪酬模型 /237
 - 7.3.2 薪酬影响招聘目标 /239
 - 7.3.3 薪酬与绩效管理如何挂钩 /240
- 7.4 如何建设合理的薪酬制度 /242**
 - 7.4.1 薪酬制度中的内容 /242
 - 7.4.2 科学与合理薪酬制度的要求 /243
 - 7.4.3 科学与合理地制定薪酬制度 /245

7.5 薪酬体系整体设计 /246

7.5.1 薪酬体系设计中的薪酬调查内容 /246

7.5.2 薪酬体系设计中的工作分析内容 /247

7.5.3 创建有竞争力的薪酬体系与职位评价 /249

第8章 灵活进行员工离职与调动工作

8.1 员工炒公司“鱿鱼”，容易吗 /252

8.1.1 员工为什么提出辞职申请 /252

8.1.2 优秀员工要离职，如何挽留 /255

8.1.3 明明白白办理离职手续 /256

8.2 不能胜任工作，就辞退吧 /259

8.2.1 明确辞退员工的流程 /259

8.2.2 辞退通知书怎么写 /262

8.2.3 被辞退员工的不同反应与应对策略 /263

8.3 员工岗位调动，很有讲究 /265

8.3.1 用人单位能否对员工做出调岗 /265

8.3.2 明确员工晋升条件与流程 /268

8.3.3 平级调动管理程序 /270

8.3.4 员工降职，怎么做才合理 /271

第9章 人事档案的分类与管理

9.1 人事档案的作用与管理 /274

9.1.1 人事档案的主要内容 /274

9.1.2 公司人事档案管理规范及措施 /277

9.1.3 流动人员人事档案托管业务 /278

9.2 公司人事档案管理的作业流程 /280

9.2.1 如何建立人事档案 /280

9.2.2 如何接收、转出与查阅人事档案 /286

9.3 人事档案材料的归档、鉴定与销毁 /288

9.3.1 人事档案如何归档 /288

9.3.2 人事档案材料的鉴别 /290

9.3.3 人事档案材料的销毁 /291

第 10 章 社保与福利说得明明白白

10.1 社保账户如何管理 /294

10.1.1 确定员工社保的险种 /294

10.1.2 如何办理社会保险 /296

10.1.3 员工如何查询公司缴纳的社保 /298

10.2 社会保险与公积金缴纳及计算方法 /300

10.2.1 计算养老保险费 /300

10.2.2 计算医疗保险费 /303

10.2.3 计算失业保险费 /304

10.2.4 计算工伤保险费 /306

10.2.5 计算生育保险费 /307

10.2.6 计算公积金的缴纳数额 /309

10.3 如何建立福利与社保台账 /310

10.3.1 福利台账的建立 /310

10.3.2 社会保险台账的建立 /311

第 11 章 日常办公事务的管理

11.1 电子邮件沟通技巧 /314

11.1.1 如何注册属于自己的电子邮箱 /314

11.1.2 人事工作型邮件的写法 /316

11.2 如何制定员工手册 /319

11.2.1 编制员工手册草案 /319

11.2.2 组织讨论和审核，并印刷和颁发员工手册 /321

11.3 办公用品的管理很重要 /325

11.3.1 如何把握办公用品的采购环节 /325

11.3.2 保管好办公用品，并将其发给有需要的人 /329

11.4 文书资料管理如何操作 /331

11.4.1 印章不能随意使用 /331

11.4.2 公司公文如何撰写才合理 /333

11.5 其他日常事务的管理 /335

11.5.1 如何高效开展会议 /335

11.5.2 办公费用报销管理 /337

11.5.3 固定资产盘点管理 /340

第12章 利用硬件设备提高工作效率

12.1 手把手教你使用打印机 /342

12.1.1 如何连接网络打印机 /342

12.1.2 如何打印人事、行政资料 /345

12.1.3 打印文件时，不出墨怎么办 /346

12.1.4 打印机不进纸或一次进多张纸 /348

12.2 使用传真机快速传输文件 /350

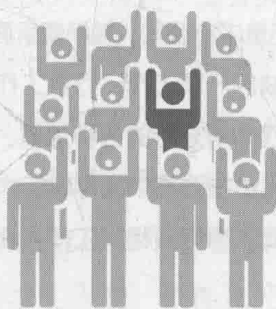
12.2.1 如何使用传真机传输和接收文件 /350

12.2.2 传真机常见故障及解决办法 /351

12.3 利用复印机快速复印资料 /354

第1章

HR 必知的商务礼仪与社交艺术



- 002.....人事、行政人员的职业形象
- 011.....职场上需注意个人的仪容仪表和仪态
- 017.....握手礼仪
- 031.....马太效应：强者愈强，弱者愈弱
- 033.....鲑鱼效应：引入竞争者激活内部活力

作为人事、行政人员，不可避免地会参加一些商业活动或社交活动，其中会涉及各种礼仪与社交技能，而礼仪和社交则是相辅相成的。从个人修养角度来看，礼仪是一个人在修养和素质的外在表现。从社交角度来说，礼仪是社交中约定俗成的示人以尊重和友好的习惯做法。因此，我们必须懂得相应的商务礼仪与社交技能。

第一章

1.1

人事、行政人员的职业形象

现代化公司中，无论是大公司还是中小公司，其经营所面对的无非是“人”与“事”，所以人事工作是公司中不可或缺的一项工作；行政工作是一个非常宽泛的概念，是指一定的社会组织在其活动过程中所进行的各种组织、控制、协调及监督等活动的总称。由此可见，人事、行政人员在公司中发挥着巨大的作用，他们与公司外、公司内的人员接触最为频繁，因此人事行政相关工作人员的职业形象，在一个公司中也就显得尤为重要。

1.1.1 “第一印象”的塑造

两个素不相识的人第一次见面形成的印象，在心理学上称为“第一印象”，人与人之间的相互交往和人际关系的建立，往往是从第一印象开始。有良好人际关系的人都知道，以亲切的笑容和友善的目光来注视对方，可以给对方留下一个非常好的印象。

美国心理学家兹尼博士指出：“人的第一印象是在最初4分钟决定的。”由于人们在心理上都有这种反应，所以我们需要在初次见面时给对方留下一个良好的印象。因为人们都有“先入为主”的习惯，喜欢根据最初印象对他人进行归类与推论，进而做出判断，所以给人留下良好的第一印象就显得尤为重要。

特别是在商务活动中，因为员工的形象就代表着公司的形象，任何客户都不愿意与形象较差的人合作，因为客户会考虑得更加深远，即该合作人的形象如此差，其公司的信誉也值得怀疑。也就是说，该名员工的形象就直接映射到公司，从而影响公司的业务发展。那么，我们要如何做才能给人留下良好的第一印象呢？此时可以试试以下方法。

待人要真诚。不管是生活中，还是工作中，大家都愿意和热情、真诚的人交往，与虚伪、自私的人保持一定距离。因此，想要获得良好的第一印象，就要真诚地与对方沟通，站在对方的立场上进行交流。

自信大方的问候。与对方第一次见面打招呼时，最好将自己自信大方的一面展示出来，让自己的积极阳光的态度感染对方，使其乐于与你交流联系。不过，想要做到这一点并不是一件容易的事情，最好的方法就是多次对着镜子练习自己的表情、眼神及笑容等面部表情。

恰当地交流和倾听。在与对方交流的过程中，尽量不要表现出消极的一面，少一些抱怨，多给对方一些说话的机会，并耐心倾听。同时，如果自己的见识比较广，给他人的信息量较大，很容易给人信任的感觉，后期会继续联系的可能性就变大了。

记住别人的信息。如果是比较正式的第一次见面交流，通常都会相互交换名片。当然，非正式见面交流也会相互介绍，透露一些简单的个人信息。此时就需要记住这些信息，给人以尊重。同时，在交谈过程中还要注意观察细节，以帮助自己后期更好地与其交流。

大方得体的穿着。根据不同的场合，进行不同的着装，而且都要做到大方得体，不要因为这些外在因素而影响到他人对自己的第一印象。大方得体的穿着并不需要有多光鲜亮丽，只要符合场合即可。

个人卫生要注意。与他人初次见面时，不仅穿着要整洁，还要检查

面部有无需要清理及弥补的地方。同时，还要注意修理自己的指甲、胡须（男士）及眉毛等细节的地方，给人留下干净整洁的印象。

适度的行为举止。可以说，行为举止是一个人的内在气质与修养的表现。因此，在与别人交流时要注意文明礼貌，不要莽撞，切忌不懂装懂、盛气凌人或指手画脚；不要歪歪斜斜地坐着、跷二郎腿或说话时手舞足蹈；不要对着人打喷嚏或咳嗽。

1.1.2 职业着装的基本原则

俗话说：“人靠衣服马靠鞍”，大方得体的穿着不仅会给人带来舒适愉悦的感受，还可以体现出一个现代文明人良好的修养和独到的品位，这在商务活动中是非常重要的。因此，作为一名职场人士，必须掌握职业着装的一些基本原则。

1. 着装的原则

（1）TPO原则

总的来说，着装要规范得体，就要牢记并严守TPO原则，它是有关服饰礼仪的基本原则之一。“TPO”原则，即着装要考虑到时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）。TPO原则的含义就是要求我们在选择服装、考虑其具体款式时，首先需要兼顾时间、地点和场合3个基本原则，并力求自己的着装及其具体款式与着装的时间、地点和场合协调一致，较为和谐般配。

时间原则（Time）。不同时间段的着装规则对女士尤为重要，男士只需要一套质地上乘的深色西装或中山装即可适应各种场合，而女士的着装则要随时间而变换。例如，在白天工作时，女士需要穿着正式套装，以体现自身的专业性；在晚上出席酒会时就需要增加一些修饰，换一双