

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书

FBOOK

弗布克人力资源管理操作实务系列

实务化 精细化
工具化 方案化

员工手册 编写实务

落实到每一个部门的执行工具
细化到每一类人员的方案设计

孙宗虎 刘立梅 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

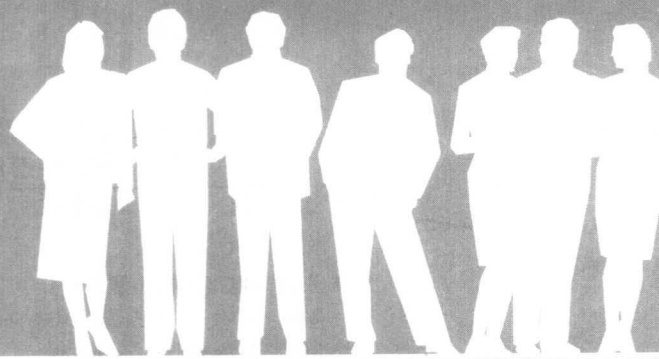
正略钧策
管理丛书

FBOOK

弗布克人力资源管理操作实务系列

员工手册 编写实务

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

员工手册编写实务 / 孙宗虎, 刘立梅编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007.8
(弗布克人力资源管理操作实务系列)

ISBN 978-7-115-16302-8

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(2007)第077684号

内 容 提 要

本书介绍了建筑公司、房地产公司、超市、商场、酒店、餐饮公司、科技公司、IT公司、快递公司、物流公司、物业公司、食品公司、制药公司、服装生产公司、家电制造公司、汽车制造公司、设备制造公司、电信公司、政务服务中心19家企事业单位的员工手册的编写方法, 是一本关于员工手册编写的范例书。

本书可作为企业人力资源管理人员、行政管理人员、管理咨询师以及高校相关专业师生编写员工手册的参考样例。

弗布克人力资源管理操作实务系列

员工手册编写实务

◆ 编 著 孙宗虎 刘立梅

责任编辑 王莹舟

◆ 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

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 19

2007年8月第1版

字数: 275千字

2007年8月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-16302-8/F

定 价: 39.80元

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

序

随着企业竞争的不断加剧，企业对人才的招聘和培养日益重视。人力资源管理在企业管理中的地位在不断上升，企业人力资源管理工作者的专业化水平也日渐提高。当前，许多大型公司，特别是跨国公司，已把人力资源管理作为企业发展战略的重要组成部分，这些公司的许多高层管理者都曾有人力资源总监的从业背景。

在企业管理中，人是最重要的资源，而对人的管理，也是最令企业管理者头痛的事情之一。人力资源管理的作用究竟有多大无法数量化，但在企业“选人”、“育人”、“用人”、“留人”上，人力资源管理工作者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，并尽力持久地保持这种优势。

我在LG从事人力资源培训工作已有23年，深知人力资源对企业的重要程度，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者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，但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？本系列图书给出了整体化的解决方案。

本系列图书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、招聘、职位说明书的编写、培训、绩效考核、薪酬、人员测评、员工手册的编写等工作都进行了具体化，并且给出了每项工作的具体执行方案，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、绩效等问题，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。

蔡源中

LG中国人力资源培训中心总监

前言

企业人力资源管理的各项工作，都需要实实在在地把问题落实到部门和每一类人员，这有利于人力资源工作走向实务化。

本套人力资源管理操作实务系列图书立足于企业管理的实践，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、精细化、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。

本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、人员测评、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，这些方案和工作方法，读者可以直接参照运用。

本系列图书包括《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》等，每本书都体现了其独特的编写特点。

这本《员工手册编写实务》的特点是分别挑选了不同行业的19家企事业单位，将建筑公司、房地产公司、超市、商场、酒店、餐饮公司、科技公司、IT公司、快递公司、物流公司、物业公司、食品公司、制药公司、服装生产公司、家电制造公司、汽车制造公司、设备制造公司、电信公司、政务服务中心的员工手册范本分别展现给了读者。每一类公司的员工手册都充分体现了行业的具体特点，很有参考价值。

读者在编写员工手册时，可以针对本企业的特点，在此基础上做进一步的修正，以使其更加符合自己企业的实际，从而真正起到指导员工的作用。

在本书编写的过程中，刘芳、辛媛媛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，彭召霞、陈娟妮参与编写了本书的第三、四章，居春阳、王淑霞、郭婷参与编写了本书的第五、六章，康彬、郭晓冬、刘静波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，全书由孙宗虎、刘立梅统撰定稿。

编者

目 录

第一章 员工手册的编制1

第一节 员工手册的内容和作用1

- 一、员工手册的内容1
- 二、员工手册的框架体系2
- 三、员工手册的地位和作用3

第二节 如何编制员工手册4

- 一、员工手册的制定原则4
- 二、员工手册的编写标准5
- 三、员工手册的编写程序6

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 建筑、房地产公司员工手册11

第一节 建筑公司员工手册11

- 一、写在前面的话11
- 二、公司发展概况12
- 三、安全施工保护规范15
- 四、人力资源管理制度17

五、手册的附则及签阅·····	31
第二节 房地产公司员工手册·····	31
一、手册说明及公司简介·····	31
二、公司新员工入职指引·····	32
三、人事与劳动关系管理·····	34
四、员工纪律与行为规范·····	35
五、员工薪酬与福利规定·····	39
六、绩效考核与培训发展·····	41
七、奖励与惩罚相关规定·····	43
八、沟通与申诉相关规定·····	44
九、其他相关事宜及附则·····	45
第三章 超市、商场员工手册 ·····	49
第一节 超市员工手册·····	49
一、企业概况·····	49
二、员工守则·····	49
三、礼仪规范·····	50
四、工作态度·····	51
五、服务规范·····	51
六、人事关系·····	52
七、现场管理·····	54
八、防盗管理·····	55
九、投诉管理·····	56
十、安全管理·····	57
十一、附则·····	59
第二节 商场员工手册·····	59
一、手册说明及商场简介·····	59
二、人力资源管理规定·····	60

三、员工日常行为规范·····	68
四、顾客接待礼貌用语·····	69
五、物料用品管理规定·····	72
六、补充说明与手册签收·····	73

第四章 酒店、餐饮公司员工手册 ·····75

第一节 酒店员工手册·····75

一、手册前言·····	75
二、酒店概况·····	76
三、劳动关系·····	79
四、薪酬福利·····	81
五、店规店纪·····	83
六、奖惩细则·····	88
七、消防安全·····	91
八、解释与执行·····	92

第二节 餐饮公司员工手册·····93

一、饭店概况介绍·····	93
二、员工日常管理·····	93
三、员工行为规范·····	97
四、餐厅卫生规范·····	99
五、餐前服务规范·····	100
六、餐厅服务规范·····	100
七、安全服务规范·····	100
八、饭店纪律规定·····	101
九、投诉管理规定·····	101
十、安全管理规范·····	101
十一、生效与解释·····	102

第五章 科技、IT公司员工手册103

第一节 科技公司员工手册103

- 一、说明及友情提示103
- 二、公司概况简介104
- 三、人事管理制度105
- 四、行政管理制度114
- 五、财务管理制度118
- 六、解释与生效121

第二节 IT公司员工手册122

- 一、封面122
- 二、前言122
- 三、正文123
- 四、结束语134

第六章 快递、物流、物业公司员工手册135

第一节 快递公司员工手册135

- 一、公司概况135
- 二、快递员手册137
- 三、班长工作职责146
- 四、解释与执行147

第二节 物流公司员工手册148

- 一、手册前言148
- 二、公司概况148
- 三、员工基本行为守则149
- 四、人力资源管理制度151
- 五、营运中心相关制度158

六、附则及签收	163
第三节 物业公司员工手册	164
一、总经理致辞与企业概况	164
二、物业人员职业道德规范	165
三、物业人员礼貌用语规范	167
四、商户住户投诉处理规范	171
五、物业人力资源管理制度	172
六、物业公司安全管理规范	177
七、解释与修改	181
第七章 食品与制药公司员工手册	183
第一节 食品公司员工手册	183
一、前言及公司概况	183
二、员工纪律行为规范	184
三、人力资源管理制度	185
四、食品生产卫生要求	190
五、奖励与惩罚相关规定	193
六、沟通与申诉相关规定	195
七、解释与修订	196
第二节 制药公司员工手册	197
一、总则	197
二、公司概况	197
三、员工管理	199
四、员工福利	206
五、绩效考核	207
六、员工签收	209

第八章 服装、家电、汽车、设备制造公司员工手册·····211

第一节 服装生产公司员工手册·····211

- 一、友情提示·····211
- 二、公司概况·····211
- 三、职业道德与行为守则·····212
- 四、环境卫生与安全生产·····214
- 五、人力资源管理制度·····218
- 六、其他相关管理规定·····227

第二节 家电制造公司员工手册·····228

- 一、总裁欢迎辞·····228
- 二、公司概况·····228
- 三、劳动关系管理·····229
- 四、日常行为规范·····231
- 五、员工行为准则·····232
- 六、员工关系管理·····232
- 七、培训与考核·····233
- 八、薪资与福利·····234
- 九、奖励与惩罚·····236
- 十、生效与解释·····237

第三节 汽车制造公司员工手册·····237

- 一、前言·····238
- 二、企业概况·····238
- 三、人力资源管理·····238
- 四、奖励与惩罚规定·····243
- 五、办公礼仪规范·····244
- 六、职业道德规范·····244
- 七、安全生产管理·····245
- 八、车辆管理规定·····245

九、保密管理制度	245
十、生效与解释	246
第四节 设备制造公司员工手册	246
一、手册前言	246
二、公司概况	246
三、人事管理制度	247
四、奖励与惩罚规定	251
五、员工行为规范	252
六、办公规章制度	253
七、生效与解释	253

第九章 电信公司、政务服务中心员工手册

第一节 电信公司员工手册	255
一、引言及公司概况	255
二、员工行为守则与保密规定	256
三、员工入职与考勤管理规定	259
四、员工异动与离职管理规定	260
五、员工薪酬与福利管理规定	262
六、员工培训与绩效管理规定	265
七、员工出差管理规定	267
八、信息系统管理规定	269
九、员工承诺	271
第二节 政务服务中心员工手册	271
一、欢迎辞	271
二、中心服务文化	272
三、中心工作准则	272
四、分类岗位职责	274
五、思想道德规范	276

六、日常行为规范	277
七、绩效考核办法	284
八、安全消防制度	287
九、解释及签收	289



第一章

员工手册的编制

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、规范公司员工日常工作行为的准则性文件。

员工手册具体应该包括哪些内容，并无固定的模式。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、公司员工工作准则、员工礼仪、人事管理制度、员工教育培训、公司员工保密协议以及其他相关的内容。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	描述企业内部各层级的组织结构，显示出每一职位在企业中的地位及其上下隶属关系
人事制度	包括人员任用考核制度、薪酬福利制度、培训制度、奖惩制度、解聘制度等劳动用工制度

(续)

内容组成	内容描述
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，每个企业都有自己的特点，企业可以根据自己的特点，有针对性地选择员工手册的内容，不要拘泥于以上6部分内容，更不要生搬硬套。

二、员工手册的框架体系

员工手册不仅仅是公司人事制度的汇编，也是公司员工了解公司、进行自我培训的教材，更是公司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3大部分组成，其具体框架如表1-2所示。

表1-2 员工手册框架体系表

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

(续)

一级结构体系	二级结构体系	三级具体内容
2. 正文部分	(2) 公司管理制度	① 人事管理制度 ② 财务管理制度 ③ 行政管理制度
	(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 保管 ③ 修订
	(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

员工手册相当于企业的“内部法”，对员工的日常行为和权责进行了规范和说明，是员工进行自我培训和自我管理的教材与行动准则，是企业规范化管理的重要文件。

公司之所以要制定并让公司里的每一个人都拥有一本员工手册的目的，就是让整个企业的工作人员都在这个“内部法”的指导下规范自身的行为，各尽其责，逐步实现企业的目标。

第二节 如何编制员工手册

一、员工手册的制定原则

作为企业员工行动指南和企业“内部法”的员工手册，通常是每个公司的实际情况以及具体的管理需求而定，公司不同，业务不同，员工手册的详尽程度就各异。有的员工手册仅有简单的几页或十几页，有的则长达几十页甚至几百页。

尽管员工手册是每个企业的个性化文件，适应企业的独特个性，没有固定的编写格式，但是在编写员工手册的过程中还是有一些要遵守的通用性原则。

（一）员工手册的制定要遵循国家的法律法规

相关法律法规是员工手册编制的指导性文件，这些法规包括《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。

除了以上这些法律以外，还要遵守国家一些行政法规和规范性文件。例如，《企业职工档案管理规定》、《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》、《女职工劳动保护规定》、《国务院关于建立统一的企业职工基本养老保险制度的决定》、《社会保险登记管理暂行办法》、《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》、《劳动行政处罚若干规定》等。

员工手册的制定，应以不违反这些法律法规和行政条例为最高准则。

（二）员工手册应充分体现企业与员工之间的平等关系和权利义务的对等

员工手册的编制人员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。平等的原则不但表明了企业的态度，而且有利于员工对企业产生好感。许多员工手册都将企业置于高高在上的位置，甚至在用词上都表现出过分强硬的态势，这不但破坏了企业与员工的和谐，而且也容易让员工感觉到自己与企业之间是不平等的关系。

（三）员工手册要有实际的内容，体现企业的个性特点

许多企业的员工手册不具有本企业的特点，没有从本企业的实际出发，千篇一律、实用性差、宏观性比较强，起不到员工手册应有的指导作用。

员工手册应该有符合企业实际情况的内容，有时甚至要针对企业不同的部门，制定不同的员工手册。有的企业比较大，总公司的员工手册未必适合分公司生产部门的员工，所以，针对不同部门员工的不同管理需求，有必要制定更加详细的