

人力資源部 流程規範化管理



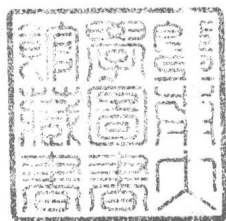
憲業企管顧問公司

f272-92
201226.2

經營顧問叢書 (227)

人力資源部流程規範化管理 (增訂二版)

李河源 編著



憲業企管顧問有限公司 發行

回饋讀者，免費贈送《環球企業內幕報導》電子報，請將你的 e-mail、姓名，告訴我們 huang2838@yahoo.com.tw 即可。

經營顧問叢書 (227)

售價：360 元

人力資源部流程規範化管理 (增訂二版)

西元二〇〇八年五月

初版一刷

西元二〇〇八年十二月

初版二刷

西元二〇〇九年十二月

增訂二版一刷

編著：李河源

策劃：麥可國際出版有限公司（新加坡）

編輯：蕭玲

校對：焦俊華

發行人：黃憲仁

發行所：憲業企管顧問有限公司

電話：(02) 2762-2241 0930872873

臺北聯絡處：臺北郵政信箱第 36 之 1100 號

郵政劃撥：18410591 憲業企管顧問有限公司

江祖平律師顧問：紙品書、數位書著作權與版權均歸本公司所有
大陸地區訂書，請撥打大陸手機：13243710873

本公司徵求海外銷售代理商 (0930872873)

出版社登記：局版台業字第 6380 號

ISBN：978-986-6421-37-2

擴大編制，誠徵新加坡、臺北編輯人員，請來函接洽。

圖書出版目錄

1. 傳播書香社會，凡向本出版社購買（或郵局劃撥購買），一律 9 折優惠。

服務電話 (02) 27622241 (03) 9310960 傳真 (02) 27620377

2. 郵局劃撥號碼：18410591 郵局劃撥戶名：憲業企管顧問公司

3. 圖書出版資料隨時更新，請見網站 www.bookstore99.com

4. **CD 贈品** 直接向出版社購買圖書，本公司提供 CD 贈品如下：買 3 本書，贈送 1 套 CD 片。買 6 本書，贈送 2 套 CD 片。買 9 本書，贈送 3 套 CD 片。買 12 本書，贈送 4 套 CD 片。CD 片贈品種類，列表在本「圖書出版目錄」最末頁處。

5. **電子雜誌贈品** 回饋讀者，免費贈送《環球企業內幕報導》電子報，請將你的 e-mail、姓名，告訴我們編輯部郵箱 huang2838@yahoo.com.tw 即可。

經營顧問叢書

4	目標管理實務	320 元	18	聯想電腦風雲錄	360 元
5	行銷診斷與改善	360 元	19	中國企業大競爭	360 元
6	促銷高手	360 元	21	搶灘中國	360 元
7	行銷高手	360 元	22	營業管理的疑難雜症	360 元
8	海爾的經營策略	320 元	23	高績效主管行動手冊	360 元
9	行銷顧問師精華輯	360 元	25	王永慶的經營管理	360 元
10	推銷技巧實務	360 元	26	松下幸之助經營技巧	360 元
11	企業收款高手	360 元	30	決戰終端促銷管理實務	360 元
12	營業經理行動手冊	360 元	31	銷售通路管理實務	360 元
13	營業管理高手（上）	一套	32	企業併購技巧	360 元
14	營業管理高手（下）	500 元	33	新產品上市行銷案例	360 元
16	中國企業大勝敗	360 元	37	如何解決銷售管道衝突	360 元

46	營業部門管理手冊	360 元
47	營業部門推銷技巧	390 元
49	細節才能決定成敗	360 元
52	堅持一定成功	360 元
55	開店創業手冊	360 元
56	對準目標	360 元
57	客戶管理實務	360 元
58	大客戶行銷戰略	360 元
59	業務部門培訓遊戲	380 元
60	寶潔品牌操作手冊	360 元
61	傳銷成功技巧	360 元
63	如何開設網路商店	360 元
66	部門主管手冊	360 元
67	傳銷分享會	360 元
68	部門主管培訓遊戲	360 元
69	如何提高主管執行力	360 元
70	賣場管理	360 元
71	促銷管理（第四版）	360 元
72	傳銷致富	360 元
73	領導人才培訓遊戲	360 元
75	團隊合作培訓遊戲	360 元
76	如何打造企業贏利模式	360 元
77	財務查帳技巧	360 元
78	財務經理手冊	360 元
79	財務診斷技巧	360 元

80	內部控制實務	360 元
81	行銷管理制度化	360 元
82	財務管理制度化	360 元
83	人事管理制度化	360 元
84	總務管理制度化	360 元
85	生產管理制度化	360 元
86	企劃管理制度化	360 元
87	電話行銷倍增財富	360 元
88	電話推銷培訓教材	360 元
90	授權技巧	360 元
91	汽車販賣技巧大公開	360 元
92	督促員工注重細節	360 元
93	企業培訓遊戲大全	360 元
94	人事經理操作手冊	360 元
95	如何架設連鎖總部	360 元
96	商品如何鋪貨	360 元
97	企業收款管理	360 元
98	主管的會議管理手冊	360 元
100	幹部決定執行力	360 元
106	提升領導力培訓遊戲	360 元
107	業務員經營轄區市場	360 元
109	傳銷培訓課程	360 元
111	快速建立傳銷團隊	360 元
112	員工招聘技巧	360 元
113	員工績效考核技巧	360 元

114	職位分析與工作設計	360 元
116	新產品開發與銷售	400 元
117	如何成為傳銷領袖	360 元
118	如何運作傳銷分享會	360 元
122	熱愛工作	360 元
124	客戶無法拒絕的成交技巧	360 元
125	部門經營計畫工作	360 元
126	經銷商管理手冊	360 元
127	如何建立企業識別系統	360 元
128	企業如何辭退員工	360 元
129	邁克爾·波特的戰略智慧	360 元
130	如何制定企業經營戰略	360 元
131	會員制行銷技巧	360 元
132	有效解決問題的溝通技巧	360 元
133	總務部門重點工作	360 元
134	企業薪酬管理設計	
135	成敗關鍵的談判技巧	360 元
137	生產部門、行銷部門績效考核手冊	360 元
138	管理部門績效考核手冊	360 元
139	行銷機能診斷	360 元
140	企業如何節流	360 元
141	責任	360 元
142	企業接棒人	360 元
143	總經理工作重點	360 元

144	企業的外包操作管理	360 元
145	主管的時間管理	360 元
146	主管階層績效考核手冊	360 元
147	六步打造績效考核體系	360 元
148	六步打造培訓體系	360 元
149	展覽會行銷技巧	360 元
150	企業流程管理技巧	360 元
152	向西點軍校學管理	360 元
153	全面降低企業成本	360 元
154	領導你的成功團隊	360 元
155	頂尖傳銷術	360 元
156	傳銷話術的奧妙	360 元
158	企業經營計畫	360 元
159	各部門年度計畫工作	360 元
160	各部門編制預算工作	360 元
161	不景氣時期，如何開發客戶	360 元
162	售後服務處理手冊	360 元
163	只為成功找方法，不為失敗找藉口	360 元
166	網路商店創業手冊	360 元
167	網路商店管理手冊	360 元
168	生氣不如爭氣	360 元
169	不景氣時期，如何鞏固老客戶	360 元
170	模仿就能成功	350 元
171	行銷部流程規範化管理	360 元

172	生產部流程規範化管理	360 元
173	財務部流程規範化管理	360 元
174	行政部流程規範化管理	360 元
176	每天進步一點點	350 元
177	易經如何運用在經營管理	350 元
178	如何提高市場佔有率	360 元
179	推銷員訓練教材	360 元
180	業務員疑難雜症與對策	360 元
181	速度是贏利關鍵	360 元
182	如何改善企業組織績效	360 元
183	如何識別人才	360 元
184	找方法解決問題	360 元
185	不景氣時期，如何降低成本	360 元
186	營業管理疑難雜症與對策	360 元
187	廠商掌握零售賣場的竅門	360 元
188	推銷之神傳世技巧	360 元
189	企業經營案例解析	360 元
191	豐田汽車管理模式	360 元
192	企業執行力（技巧篇）	360 元
193	領導魅力	360 元
194	注重細節（增訂四版）	360 元
195	電話行銷案例分析	360 元
196	公關活動案例操作	360 元
197	部門主管手冊（增訂四版）	360 元
198	銷售說服技巧	360 元

199	促銷工具疑難雜症與對策	360 元
200	如何推動目標管理（第三版）	390 元
201	網路行銷技巧	360 元
202	企業併購案例精華	360 元
204	客戶服務部工作流程	360 元
205	總經理如何經營公司 （增訂二版）	360 元
206	如何鞏固客戶（增訂二版）	360 元
207	確保新產品開發成功 （增訂三版）	360 元
208	經濟大崩潰	360 元
209	鋪貨管理技巧	360 元
210	商業計畫書撰寫實務	360 元
211	電話推銷經典案例	360 元
212	客戶抱怨處理手冊（增訂二版）	360 元
213	現金為王	360 元
214	售後服務處理手冊（增訂三版）	360 元
215	行銷計畫書的撰寫與執行	360 元
216	內部控制實務與案例	360 元
217	透視財務分析內幕	360 元
218	主考官如何面試應徵者	360 元
219	總經理如何管理公司	360 元
220	如何推動利潤中心制度	360 元
221	診斷你的市場銷售額	360 元

222	確保新產品銷售成功	360 元
223	品牌成功關鍵步驟	360 元
224	客戶服務部門績效量化指標	360 元
225	搞懂財務當然有利潤	360 元
226	商業網站成功密碼	360 元
227	人力資源部流程規範化管理 (增訂二版)	360 元
228	經營分析	360 元

《商店叢書》

1	速食店操作手冊	360 元
4	餐飲業操作手冊	390 元
5	店員販賣技巧	360 元
6	開店創業手冊	360 元
8	如何開設網路商店	360 元
9	店長如何提升業績	360 元
10	賣場管理	360 元
11	連鎖業物流中心實務	360 元
12	餐飲業標準化手冊	360 元
13	服飾店經營技巧	360 元
14	如何架設連鎖總部	360 元
18	店員推銷技巧	360 元
19	小本開店術	360 元
20	365 天賣場節慶促銷	360 元
21	連鎖業特許手冊	360 元
22	店長操作手冊(增訂版)	360 元

23	店員操作手冊(增訂版)	360 元
24	連鎖店操作手冊(增訂版)	360 元
25	如何撰寫連鎖業營運手冊	360 元
26	向肯德基學習連鎖經營	350 元
27	如何開創連鎖體系	360 元
28	店長操作手冊(增訂三版)	360 元
29	店員工作規範	360 元
30	特許連鎖業經營技巧	360 元
31	店員銷售口才情景訓練	360 元

《工廠叢書》

1	生產作業標準流程	380 元
4	物料管理操作實務	380 元
5	品質管理標準流程	380 元
6	企業管理標準化教材	380 元
8	庫存管理實務	380 元
9	ISO 9000 管理實戰案例	380 元
10	生產管理制度化	360 元
11	ISO 認證必備手冊	380 元
12	生產設備管理	380 元
13	品管員操作手冊	380 元
14	生產現場主管實務	380 元
15	工廠設備維護手冊	380 元
16	品管圈活動指南	380 元
17	品管圈推動實務	380 元
18	工廠流程管理	380 元

20	如何推動提案制度	380 元
22	品質管制手法	380 元
24	六西格瑪管理手冊	380 元
28	如何改善生產績效	380 元
29	如何控制不良品	380 元
30	生產績效診斷與評估	380 元
31	生產訂單管理步驟	380 元
32	如何藉助 IE 提升業績	380 元
34	如何推動 5S 管理 (增訂三版)	380 元
35	目視管理案例大全	380 元
36	生產主管操作手冊 (增訂三版)	380 元
37	採購管理實務 (增訂二版)	380 元
38	目視管理操作技巧 (增訂二版)	380 元
39	如何管理倉庫 (增訂四版)	380 元
40	商品管理流程控制 (增訂二版)	380 元
41	生產現場管理實戰	380 元
42	物料管理控制實務	380 元
43	工廠崗位績效考核實施細則	380 元
45	零庫存經營手法	
46	降低生產成本	380 元
47	物流配送績效管理	380 元
48	生產部門流程控制卡技巧	380 元
49	6S 管理必備手冊	380 元
50	品管部經理操作規範	380 元
51	透視流程改善技巧	380 元

52	部門績效考核的量化管理 (增訂版)	380 元
53	生產主管工作日清技巧	380 元

《醫學保健叢書》

1	9 週加強免疫能力	320 元
2	維生素如何保護身體	320 元
3	如何克服失眠	320 元
4	美麗肌膚有妙方	320 元
5	減肥瘦身一定成功	360 元
6	輕鬆懷孕手冊	360 元
7	育兒保健手冊	360 元
8	輕鬆坐月子	360 元
9	生男生女有技巧	360 元
10	如何排除體內毒素	360 元
11	排毒養生方法	360 元
12	淨化血液 強化血管	360 元
13	排除體內毒素	360 元
14	排除便秘困擾	360 元
15	維生素保健全書	360 元
16	腎臟病患者的治療與保健	360 元
17	肝病患者的治療與保健	360 元
18	糖尿病患者的治療與保健	360 元
19	高血壓患者的治療與保健	360 元
21	拒絕三高	360 元
22	給老爸老媽的保健全書	360 元

23	如何降低高血壓	360 元
24	如何治療糖尿病	360 元
25	如何降低膽固醇	360 元
26	人體器官使用說明書	360 元
27	這樣喝水最健康	360 元
28	輕鬆排毒方法	360 元
29	中醫養生手冊	360 元
30	孕婦手冊	360 元
31	育兒手冊	360 元
32	幾千年的中醫養生方法	360 元
33	免疫力提升全書	360 元
34	糖尿病治療全書	360 元
35	活到 120 歲的飲食方法	360 元
36	7 天克服便秘	360 元
37	為長壽做準備	360 元

《幼兒培育叢書》

1	如何培育傑出子女	360 元
2	培育財富子女	360 元
3	如何激發孩子的學習潛能	360 元
4	鼓勵孩子	360 元
5	別溺愛孩子	360 元
6	孩子考第一名	360 元
7	父母要如何與孩子溝通	360 元
8	父母要如何培養孩子的好習慣	360 元
9	父母要如何激發孩子學習潛能	360 元

10	如何讓孩子變得堅強自信	360 元
----	-------------	-------

《成功叢書》

1	猶太富翁經商智慧	360 元
2	致富鑽石法則	360 元
3	發現財富密碼	360 元

《企業傳記叢書》

1	零售巨人沃爾瑪	360 元
2	大型企業失敗啓示錄	360 元
3	企業併購始祖洛克菲勒	360 元
4	透視戴爾經營技巧	360 元
5	亞馬遜網路書店傳奇	360 元
6	動物智慧的企業競爭啓示	320 元
7	CEO 拯救企業	360 元
8	世界首富 宜家王國	360 元
9	航空巨人波音傳奇	360 元
10	傳媒併購大亨	360 元

《智慧叢書》

1	禪的智慧	360 元
2	生活禪	360 元
3	易經的智慧	360 元
4	禪的管理大智慧	360 元
5	改變命運的人生智慧	360 元
6	如何吸取中庸智慧	360 元
7	如何吸取老子智慧	360 元
8	如何吸取易經智慧	360 元

《DIY 叢書》

1	居家節約竅門 DIY	360 元
2	愛護汽車 DIY	360 元
3	現代居家風水 DIY	360 元
4	居家收納整理 DIY	360 元
5	廚房竅門 DIY	360 元
6	家庭裝修 DIY	360 元
7	省油大作戰	360 元

《傳銷叢書》

4	傳銷致富	360 元
5	傳銷培訓課程	360 元
7	快速建立傳銷團隊	360 元
9	如何運作傳銷分享會	360 元
10	頂尖傳銷術	360 元
11	傳銷話術的奧妙	360 元
12	現在輪到你成功	350 元
13	鑽石傳銷商培訓手冊	350 元
14	傳銷皇帝的激勵技巧	360 元
15	傳銷皇帝的溝通技巧	360 元
16	傳銷成功技巧（增訂三版）	360 元
17	傳銷領袖	360 元

《財務管理叢書》

1	如何編制部門年度預算	360 元
2	財務查帳技巧	360 元
3	財務經理手冊	360 元

4	財務診斷技巧	360 元
5	內部控制實務	360 元
6	財務管理制度化	360 元
7	現金為王	360 元

《培訓叢書》

1	業務部門培訓遊戲	380 元
2	部門主管培訓遊戲	360 元
3	團隊合作培訓遊戲	360 元
4	領導人才培訓遊戲	360 元
5	企業培訓遊戲大全	360 元
8	提升領導力培訓遊戲	360 元
9	培訓部門經理操作手冊	360 元
10	專業培訓師操作手冊	360 元
11	培訓師的現場培訓技巧	360 元
12	培訓師的演講技巧	360 元
14	解決問題能力的培訓技巧	360 元
15	戶外培訓活動實施技巧	360 元
16	提升團隊精神的培訓遊戲	360 元
17	針對部門主管的培訓遊戲	360 元

為方便讀者選購，本公司將一部分上述圖書又加以專門分類如下：

《企業制度叢書》

1	行銷管理制度化	360 元
2	財務管理制度化	360 元
3	人事管理制度化	360 元

4	總務管理制度化	360 元
5	生產管理制度化	360 元
6	企劃管理制度化	360 元

《主管叢書》

1	部門主管手冊	360 元
2	總經理行動手冊	360 元
3	營業經理行動手冊	360 元
4	生產主管操作手冊	380 元
5	店長操作手冊（增訂版）	360 元
6	財務經理手冊	360 元
7	人事經理操作手冊	360 元

《人事管理叢書》

1	人事管理制度化	360 元
2	人事經理操作手冊	360 元
3	員工招聘技巧	360 元
4	員工績效考核技巧	360 元
5	職位分析與工作設計	360 元
6	企業如何辭退員工	360 元
7	總務部門重點工作	360 元

《理財叢書》

1	巴菲特股票投資忠告	360 元
2	受益一生的投資理財	360 元
3	終身理財計畫	360 元
4	如何投資黃金	360 元
5	巴菲特投資必贏技巧	360 元

6	投資基金賺錢方法	360 元
7	索羅斯的基金投資必贏忠告	360 元

《網路行銷叢書》

1	網路商店創業手冊	360 元
2	網路商店管理手冊	360 元
3	網路行銷技巧	360 元
4	商業網站成功密碼	360 元

C D 贈 品

（企管培訓課程 CD 片）

- (1) 解決客戶的購買抗拒
- (2) 企業成功的方法（上）
- (3) 企業成功的方法（下）
- (4) 危機管理
- (5) 口才訓練
- (6) 行銷戰術（上）
- (7) 行銷戰術（下）
- (8) 會議管理
- (9) 做一個成功管理者（上）
- (10) 做一個成功管理者（下）
- (11) 時間管理

註：感謝學員惠於提供資料。本欄 11 套 CD 贈品不定期增加，請詳看。讀者直接向出版社購買圖書 3 本，送 1 套 CD。買圖書 6 本，送 2 套 CD。買圖書 9 本，送 3 套 CD。買圖書 12 本以上，送 4 套 CD。購書時，請註明索取 CD 贈品種類。

最暢銷的《企業制度叢書》

名稱		說明	特價
1	行銷管理制度化	書	360 元
2	財務管理制度化	書	360 元
3	人事管理制度化	書	360 元
4	總務管理制度化	書	360 元
5	生產管理制度化	書	360 元
6	企劃管理制度化	書	360 元

上述各書均有在書店陳列販賣，若書店賣完，而來不及由庫存書補充上架，請讀者直接向店員詢問、購買，最快速、方便！

請透過郵局劃撥購買：

郵局戶名：憲業企管顧問公司

郵局帳號：18410591

《人力資源部流程規範化管理》 增訂二版

序 言

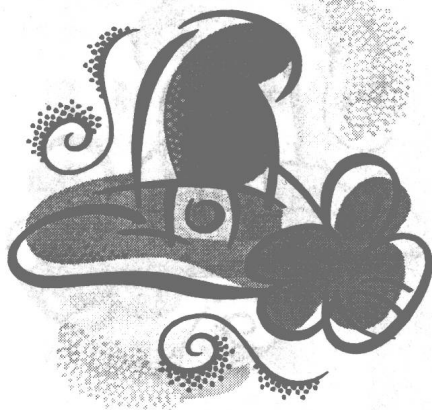


把工作流程與規範管理加以落實，進而落實到每一個工作崗位和每一件工作事項，是高效執行精細化管理的務實舉措；只有層層實行規範化管理，事事有規範，人人有事幹，辦事有標準流程，工作有方案，才能提高企業的管理水準，從根本上提高企業的執行力，增強企業的競爭力。

本書初版上市後，立刻獲得海內外眾多企業採用為公司內部實務參考，銷售一空。此書是 2009 年 12 月增訂二版，專門介紹企業人力資源部門的每一個工作流程與工作事項，指出具體的職責、管理制度、管理表格、工作流程和管理方案和管理方案，是人力資源部規範化管理的實務工具書。

《人力資源部流程規範化管理》 增訂二版

目 錄



第 1 章 人力資源部的工作崗位管理 / 5

第一節 人力資源部組織結構	5
第二節 人力資源部職權	6
第三節 人力資源部主管崗位職責	8
第四節 人力資源部的工作說明書	9

第 2 章 人力資源部的人力規劃管理 / 27

第一節 人力資源部的規劃崗位職責	27
第二節 人力資源部的規劃管理制度	29
第三節 人力資源規劃管理方案	51
第四節 人力資源管理的預算方案	59

第3章 人力資源部的人力招聘管理 / 64

第一節	招聘崗位職責	64
第二節	招聘計劃工作流程圖	66
第三節	招聘管理制度	77
第四節	人事招聘方案	89

第4章 人力資源部的出勤管理 / 100

第一節	人事崗位職責	100
第二節	員工晉升管理流程圖	102
第三節	出勤管理制度	110
第四節	請假管理制度	127
第五節	調職、離職管理制度	134
第六節	人事檔案管理制度	154

第5章 人力資源部的培訓管理 / 162

第一節	培訓崗位職責	162
第二節	培訓需求調查工作流程圖	164
第三節	培訓制度	171
第四節	培訓管理方案	182

第6章 人力資源部的薪酬管理 / 197

第一節	薪資崗位職責	197
第二節	員工薪酬福利管理工作流程圖	199
第三節	薪酬制度	205

第四節 薪酬管理方案	223
------------	-----

第 7 章 人力資源部的績效考核管理 / 227

第一節 績效崗位職責	227
第二節 目標設定工作流程圖	230
第三節 績效管理制度	240
第四節 績效管理方案	267

第 8 章 人力資源部的提案管理 / 290

第一節 員工獎懲辦法	290
第二節 提案管理辦法	298

推薦你企業的流程規範化叢書系列：

- ①行銷部流程規範化管理 (360 元)
- ②生產部流程規範化管理 (360 元)
- ③財務部流程規範化管理 (360 元)
- ④行政部流程規範化管理 (360 元)
- ⑤人力資源部流程規範化管理 (360 元)