

利仓行物流公司

人力资源部完全操作手册

参与岗位与行业

- 人力资源部——
- 行业类别——

人力资源部完全操作手册

一、总则

- 1.1 为规范人力资源部员工的操作行为，指导各岗位员工有效开展工作，提高专业技能，稳定提高工作业绩，特制订本手册。
- 1.2 本手册规定了人力资源部员工的日常工作、工作要求、工作步骤是人力资源部每位员工必须遵循的行为准则。

二、每日工作——班前安排

- 2.1 上班前工作：每日安排人员进行检查。

2.1.1 劳动纪律检查：对公司上班前员工打卡情况进行监督，并到各部门巡查各部门到岗情况，对异常情况进行记录。

2.1.2 办公室巡查：对公司办公区域（包括会议室、洗手间）的卫生、办公桌面的整洁、固定资产完好情况、消防设施及安全通道进行坚持检查。

三、每日工作- - 每日早会

每天早上 8:30 召开每日早碰头会。

2.1.1 参加人员：在盐田人力资源部全体员工，包括前台文员、司机、助理、主管。

2.1.2 员工汇报上日工作存在的问题、公司各部门反映问题的处理结果及汇报、须与其他部门沟通和配合的地方，包括员工的入离职、新人的跟进、办公室的日常管理，及后勤事宜。

2.1.3 员工上日本职工作的总结和本日工作安排。

2.1.4 周一早召开周会，总结上周工作

四、每日工作- - 前台工作

4.1 接听转接电话

4.1.1 电话接听必须保证电话铃响三声内接通电话。

4.1.2 接通电话注意说话语气温和、口齿清晰、热情礼貌、用语规范：接通时必须说：“您好，利仓行，请问您找个哪个部门，哪位”，转接时要用“请稍等”。

4.1.3 当转接电话正在通话时，要用“麻烦你过几分钟打过来或如果方便的话请留下您的姓名和电话号码，我让 XXX 小姐/先生复电给您”。

4.1.3 当所接部门无人接听，电话回转到前台时前台文员必须给客人说：您好，请问是否方便让我转告？或者“我能帮助您吗”？

4.1.4 注意事项：转接电话时不能使用免提功能。禁止其他人员用总机联系工作。

4.2 来访客人接待

4.2.1 当来访客人到前台时，前台文员必须起身站立接待，微笑示意、礼貌用语、语言规范：“您好，请问您有预约吗？”

4.2.1.1 对于预先有预约的客人，应及时转告被访人并引座、倒茶。

4.2.1.2 对于预先没有预约的客人，应问清情况，特别对于指名候见公司某领导的，必须了解清楚其身份、电话等基本情况，并转告该领导，征求该领导的同意，若领导不同意受访，应婉言谢绝并起身送客。

4.2.1.1 对于一般客人，如：快递公司来送快递的客人应礼貌相迎，及时办理。

4.2.1.2 来访者离开后，前台文员必须立即整理接待室。

4.2.1.3 非业务来访者，未经公司许可，不得接待(包括公司员工之亲戚朋友)。

4.3 员工出门的监督和系统考勤的核查

4.3.1 员工出门的监督

4.3.1.1 员工上班时间出门须有《外出申请单》、《请假单》《出差单》，经部门主管/经理签名，方可有效。

4.3.1.2 当员工未持符合手续的出门单出门时，须问清情况，进行记录。

4.3.2 考勤异常情况的核查

4.3.2.1 每日下午3点前对员工的打卡情况进行查看，核对当日考勤，对异常情况进行核实。

4.3.2.2 每日下班前将外出单情况进行整理，并输入电脑系统。

4.3.2.3 每月5日前由前台做出上月公司《员工考勤月报表》，并在宣传栏里张贴，2天之后取下。如无异议上报，如有异议，在2个工作日内核实后上报。

4.4 报纸的收放及管理

4.4.1 每日上午11点到楼下将当日报纸取来，放到规定的报架上按时间顺序夹好，每周六更换一次，并将旧报纸收好，放在规定地方。

4.4.2 员工查阅报纸上的信息只能在小接待室进行，前台应随时监督到位。

4.5 快递及其他单证的收、发、转

4.5.1 快递和其他单的接收、发送与分发必须进行登记签名。

4.5.2 快递的发送：员工因业务需要发送快递，前台必须填写《快递单发出记录表》，将“客户联”妥善保管，并对发生费用进行统计，每月十日前将上月《快递费用月报》费用统计表交财务。

4.5.3 快递接收及转发：外来快递前台在接收时必须填写《快递单接收分发记录表》在第一时间内进行分类登记，登记时应分清是月结还是到付，及时

通知有关人员领取并签名。

4.5.4 备用金准备：前台文员到财务借 300 元现金，作为现付快递或其他之用。

4.5.2 对于月结的快递必须做月结快递费用表，并及时报账。

4.5.3 对于到付的快递应及时确认，每两周报销一次费用。

4.6 会议室及其相关附属物的管理

4.6.1 会议室的管理

4.6.1.2 会议室安排：会议室的使用实行登记备案制，前台必须对会议室使用情况进行登记，当日会议较多且会议时间发生冲突时，应首先安排公司会议，再安排部门会议，并及时与其部门经理进行沟通；

4.6.1.3 会议室卫生管理：会前检查卫生，会后清理杂物；

4.6.1.4 会议室物品管理：每日下班前必须对会议室的物品进行清点，对于存放在会议室的物品应的领用应及时登记入账，领用手续齐全。

4.6 文件资料的打印

4.6.1 对于安排前台打印的文件，前台必须迅速及时的完成，确保打印文件的准确。

4.6.2 前台打印文件时对文件资料的内容必须保密，不得将涉密内容文稿任意放在台面上，打印时因特殊情况要离开必须将文件收好。

4.6.3 文件资料打印完成后必须将件亲手交给起草人，并在征的起草人同意后对电子文进行响应处理。

4.7 保管物品盘点

每月 5 日前协助总务后勤主管对办公用品进行盘点，核实库存；并出具上月《后勤用品使用及库存报表》；做到帐、实相符。

4.8 通讯费用统计

每月 8 日前到电信公司打单，10 日前完成上月《通讯费用月报》

4.8. 其他事项

4.8.2 金鱼缸灯的开关

金鱼缸必须早上上班打开，晚上六点后关灯。

4.8.3 饮用水的安排：

前台根据用量情况进行订送

- 4.8.3.1 大桶水订送：通常情况下每两天订送一次，每次送四桶。
- 4.8.3.2 小瓶水的订送：用完即订，通常情况下一星期订送一次，一次两箱。

4.9 须填写或上报的报表

- 《快递单接收分发记录表》-----备查表
- 《快递单发出记录表》-----备查表
- 《快递费用月报》-----备查及报账附件表
- 《员工考勤月报表》-----上传报表
- 《 来客来访登记表》-----备查表
- 《 矿泉水用量及费用表》-----备查及报账附件表
- 《 纸巾用量表》-----备查及报账附件表
- 《快递费用分类登记表》-----备查及报账附件表

五、每日工作- - 人事工作

5.1 招聘计划的编制

- 5.1.1 每日根据公司《组织架构图》，各部门、各岗位的定员定岗，岗位空缺、公司拟新增岗位编制人力资源需求计划，写清基本任职条件，报公司领导审批。

5.2 招聘

5.2.1 网上招聘

- 5.2.1 招聘计划经领导审批后，在网上发布招聘广告：“人才热线网址：www.cjol.com。

所发布的信息须每在三天刷新日期，保证招聘效果；

- 5.1.3 每日早上人事文员/助理打开电脑进行相关简历的收集，交经理进行初步筛选后打电话通知相关应聘者到公司面试，在简历上写明通知情况，并做面试报表。重要岗位须公司总经理面试的须提前与总经理预约面试时间，再通知。

5.2.2 现场招聘

- 5.2.1 根据各部门职位申报情况，公司不定期安排到人才大市场招聘或参与专场招聘。
- 5.2.2 办理上述招聘须经公司领导批准后，提前申报招聘展位，并报送招聘职位

报表。

5.2.3 招聘前一日须对临时增加的职位要求做好准备,并办理招聘借款和安排次日招聘用车,并通知次日参加招聘人员。

5.2.4 招聘当日参加招聘人员根据职位要求认真进行初步简历筛选,开出面试单,在简历上写明通知情况,并做面试报表。重要岗位须公司总经理面试的须提前与总经理预约面试时间,再通知。

5.3 其他形式的招聘

5.3.1 媒体发布:在各报刊杂志上发布招聘信息,招聘职位为高级职位;

5.3.2 张贴广告:在盐田社会信息栏张贴招聘信息,招聘职位为操作岗位;

5.3.3 学校招聘:通过校企合作方式,招聘职位为储备人才和专业人才;

5.4 面试

5.4.1 通知人员面试后,人事助理应及时做好面试准备工作,如面试表格、考试题目的准备等。

5.4.2 面试当天人事文员应按照“先来后到”的原则安排同一岗位应聘人员面试顺序,并通知面试主考官进行面试。

5.4.1 **考试:**人事助理应安排应聘人员进行考试,根据不同的职位从题库中选择不同的题型。考试时间一般在30分钟左右。书面考试占30%。

5.4.1.1 题库中考试题目由人力资源部和各部门经理共同制订。

5.4.2 **面谈:**人事助理对于考试完成的应聘人员按考试交卷的先后顺序安排面谈,面谈时间一般在10---45分钟左右。面谈占70%。

5.4.2.1 人力资源部经理根据职位要求,就应聘者的“求职意愿、离职原因、工作经验、基本技能、基本道德观念”等进行了解,对应聘主管以上岗位的人员进行管理技能测试,做出基本评价。

5.4.2.2 用人部门经理根据岗位专业特点对应聘者的专业技能进行系统、详细的询问和测试,并做出详细评价。

5.3.2.4 在部门面谈的基础上,对于重要的岗位,人力资源部提交公司领导进行面试。

5.3.3 面试完成后,人力资源部进行对简历进行重新整理,对于面试合格人员应与公司领导就薪资和其他相关事情进行确认。

5.4 录用

5.4.1 拟录用人员工作背景调查：主管或同职岗位由人事助理进行，如实记录调查情况。

5.4.2 由经理对拟录用人员进行确认：普通岗位与部门经理确认，主管以上岗位须与公司领导确认。

5.4.2 拟录用人员确认后，须打电话通知相关人员，经理以上的职位由经理通知，主管及以下岗位由人事文员/助理通知。

5.4.3 报到当日办理正试录用手续（入职手续）。

5.5 办理入职手续

5.5.1 基本资料的办理

5.5.1 新员工来公司报到时，须备齐下列资料到人力资源部人事助理处填写入职登记表，办理入职手续。

5.5.1.1 个人简历一份；

5.5.1.2 一寸照片 2 张；

5.5.1.3 身份证, 学历证, 职称证、英语等级证、健康证、社保卡等相关证件复印件各一份；

5.5.1.4 健康证或在深圳市区级医院体检证明原件；

5.5.1.5 入职申请表上须标明最后一家工作单位电话、证明人。

5.5.2 办理基本材料后人事助理应组织签订《员工试用期合同》和《保密协定》的签订。

5.5.3 办理好上述手续后，人事助理应在立即建立员工档案，并在《员工花名册》和《员工入离职表》进行登记录入。

5.6 宿舍安排：新员工办理入职后，根据其行政级别由行政助理/主管办理具体安排，详见每日工作 -----宿舍管理。

5.6 试用期的培训：新入职的员工试用期为 3 个月，特殊情况经公司批准的除外。在试用期内由人力资源部进行岗前培训、考试，由各用人单位进行在岗培训及考评，人力资源部进行日常跟踪。新员工办理入职手续，员工即进入考核期。

5.6.1 入职岗前培训

对办好入职手续后的新进员工，人事文员/助理通知培训主管，安排其进行岗前培训。

5.6.1.1 岗前培训内容

《公司基本概况》、《公司发展及企业文化》、《利仓行员工手册》
员工所在部门《部门岗位完全操作手册》、《岗位工作职责》。

5.6.1.2 岗前培训时间：一般岗前培训为一天，业务员培训期为七天。

5.6.1.3 岗前培训形式：人力资源部现场讲解和自学相结合，以自学为主。

5.6.1.4 岗前培训考试

培训结束后，人力资源部组织考试，考试合格者由人力资源部开出《报到通知单》，到用人部门报到；不合格者进行淘汰。

5.6.2 试用期员工的在岗培训及考评：由培训专员进行跟踪。

5.6.2.1 新员工到用人部门报到后，用人部门必须派专人进行岗位工作职责理论和实际

操作技能的培训。

5.6.2.2 在岗培训期间，用人部门每天对其学习、操作流程掌握情况进行必要的测试、记录情况，并及时向人力资源部反映异常情况。

5.6.2.3 主管及以下岗位从“考核、考试、总体评估、重新评估进行

- 考核： 用人部门须从学习能力、工作经验、工作能力、工作业绩、责任心、日常表现、员工关系等方面进行考核，按照人力资源部的要求报送周表、月报；
- 考试： 一个月的在岗培训后，用人部门必须组织对试用员工就岗位操作流程理论和实践，进行书面考试，并将考试成绩交人力资源部备案；
- 总体评估： 通过上述考核、考试，用人部门必须在一个月内做出结论：继续试用或者停止试用。
- 重新评估： 对于继续试用的，用人部门进行跟踪考核直到试用期满，试用期满前一周对试用员工须进行重新评估，评估结果报人力资源部，确定是否转正。

5.6.2.4 主管岗位增设“管理能力”的考核。考评从“员工考评、部门经理考评、关联部门”三方面进行，考评内容由各部门经理和人力资源部共同指订。

5.6.2.5 经理以上岗位由人力资源部考核，考核结果直报公司领导。

经理以上职位的考核：除上述 5.6.2.3 所列事项外，侧重对其管理能力考核，管理能力主要从计划能力、组织能力、协调能力、控制能力等方面考核。

5.7 试用期员工转正：由人事助理进行办理。

5.7.1 每日人事助理在电脑中查询员工试用期到期情况，在到期前一星期向用人部门催交试用期员工评估表和转正表。

5.7.2 普通岗位试用期员工转正由用人部门和人力资源部确认，主管以上职位由用人部门提出建议，人力资源部审核，报总经理批准。

5.7.3 员工试用期转正后，人事助理应在当月办理社保办理申报、报批。并第一时间告知该员工。具体详见每日工作-----社保购买。

5.7.4 员工试用期转正后，人事文员/助理应在一星期内通知员工到人力资源部签订正式合同，合同期为一年。

六、每日工作-----员工离职手续办理

人事文员/助理负责员工离职手续的日常办理工作。

6.1 员工离职的确认：

6.1.1 辞职确认：员工因个人原因离职，由本人提出申请，经部门经理同意，人力资源部审核备案。试用期员工离职须提前 3 天申请，正式员工须提前一个月，以人力资源部收到辞职申请为准。

6.1.2 辞退确认：因试用不合格，或因员工严重违反公司纪律，或因工作出现严重失误，造成公司重大损失，依照公司相关规定予以辞退。辞退由部门经理提出，人力资源部审核，报公司领导审批。辞退员工手续在一天内办完。

6.2 员工离职手续的办理

6.2.1 交接

6.2.1.1 人事助理接到辞职、辞退单以后，按下列要求办理交接手续

按离职交接清单的内容进行交接：

部门交接内容：岗位文件、电脑文件/磁盘、专用公章、密钥、内部邮箱、短信平台；

财务交接内容：清还个人欠款；

人力资源部交接内容：办公用品（U 盘），手机、移动电话卡、宿舍钥匙、办公钥匙、工作牌回收及物品的回收、入库处理。

6.2.1.2 上述交接单，须经接受人签名，部门主管/经理签名，人力资源部经理签名审核，方能办理手续

6.2.2 工资结算

6.2.2.1 人事助理接到辞职、辞退单以后，按下列要求办理工资结算

制作《考勤表》和《工资单》：根据当月考勤和上月未结工资考勤计算相应的工资

6.2.2.2 上述表单做好后，填写《付款审批单》，连同交接清单及其他附件，一并粘贴，附在付款审批单之后，由经理签名审核，一并交财务审核、发放。

6.2.2.3 工资结算表单交财务后，人事助理应与财务沟通付款情况，对于当日不能及时付款的，应确认付款日期，应及时告知离职人员本人。

6.3 员工离职手续的办理完成后，人事助理应在当日更新花名册、停止社保、档案资料的注销。

6.4 员工在办理离职手续期间，人事助理应告知离职人员不能擅自进入办公区域，并请总务后勤人员协助处理。

七、日常工作- -薪资核算

7.1 正常月薪资核算

7.1.1 考勤收集、核对与汇总：各分公司按照公司要求的考勤报表格式，于每月 5 日前交至人力资源部人事助理处，人事助理于 10 日前完成考勤的核对与汇总。

7.1.2 薪资核算：人事助理于 15 日前完成薪资核算。具体核算项目如下：

7.1.2.1 应付薪资核算：

· “正常出勤工资和周六工资”的核算：人事助理根据员工工资总额和出勤情况，按公司规定的核算方法进行“正常出勤工资和周六工资”的核算。

· 奖金核算：按公司奖金考核办法进行奖金核算，员工奖金由各部门经理考核并计算，于 10 日前报人力资源部审核。

7.1.2.2 应扣部分核算：

- 个人所得税核算：按国家相关规定进行核算扣减
- 应交社保：按每月社保清单/报表进行扣减
- 房租、水电汽费：每月由清洁公司每月月底抄报报表，由行政助理/主管核对
- 通讯费：按移动公司清单，每月 8 日由前台在系统打印，分发每个部门核对私人电话，计算私人话费。
- 罚款：根据当月公司罚款通报，登记罚款金额

7.2 离职人员薪资核算按 6.2.2 办理。

八、日常工作-- 社保的办理（按社保操作指引办理，详细流程附后）

8.1 社保的购买

- 8.1.1 员工试用期转正后，按公司要求购买社保，人事助理应告知本人。
 - 8.1.1.1 对于在深圳新购社保的员工，人事助理应告知本人时与其核对身份证。
 - 8.1.1.2 对于在深圳已购社保的员工，人事助理应告知本人时，要求员工将其社保卡复印件及时交人力资源部。

8.2 社保的停交处理

- 8.2.1 员工因离职或其他特殊原因须停交社保，人事助理应在第一时间内停交处理，以免产生额外费用。

8.3 社保卡的办理

- 8.3.1 员工须办理社保卡时，由员工本人向人力资源部人事助理提出申请。
- 8.3.2 人事助理告知申请的员工到社保局定点照相馆照社保照，并及时督促交上。
- 8.3.3 每月 10、26 日人事助理到社保局集中办理：打印社保清单/制证清单、交纳制卡费用。
- 8.3.4 人事助理按社保局的取卡约定准时取卡，同时通知办卡人员到人力资源部取卡，并将制卡费用在下月工资中扣除。

8.4 社保的核对与报表：

每日人事文员应打开电脑浏览公司员工社保购买情况，核对人员名单，每月 25 日打印社保清单，统计员工购买情况，并将报表交财务。

九、日常工作-- 证照的办理（按相关操作指引办理，详细流程附后）

行政助理/主管负责证照日常办理工作。

9.1 港澳通行证:

9.1.1 办证地点: 深圳市公安局盐田分局 深圳市盐田区田心东路1号
0755-84465490

9.1.2 办证时间: 周一至周五 9:00-12:00 14:00-18:00

9.1.3 办证流程: (详细流程附后)

9.1.3.1 确定时间后,首先要向深圳市公安局××分局申领《中国公民出境入境申请审批表(一式四联)》。没有护照的要提前40天办理手续;

9.1.3.2 填表申请护照,《深圳市居民往来港澳地区申请表》并准备8张本人2寸免冠正面护照照片。

9.1.3.3 政审盖章;

9.1.3.3 填好表格后由档案所在单位加盖公章,盖章同时由领导签名。如果档案存放于人才交流中心(限于各区、全国、国际人才交流中心),需要到人才交流中心办理手续。

· 如果已有5年因私护照的公民,可提前25天左右直接到旅行社报名。

9.2 居住证: (按相关操作指引办理,详细流程附后)

9.2.1 办证地点: ×××派出所 0755-

9.2.2 办证时间: 周一至周五 9:00-12:00 14:00-18:00

9.2.3 办证流程: 新办、续办居住证:

9.2.3.1 提供由公安部门指定照像点照的居住证照片2张(白底彩色照片,照片上有污迹、变色、钢印、破损一律拒收)。

9.2.3.2 上外企部网站 www.sz-fesco.com 下载《深圳市暂住人口登记表》,输入相关资料,打印一式两份(不需盖公章)。

· 原则上要求一人一张表,如多人填写同一张表必须是同时新办或同时续办且续办时间相同;

· 新办人员须在表背面复印身份证,续办人员复印上年度居住证和身份证;并在表上贴好照片;

· 代表处名称不可超过12个字,一律写成“XXXXXX 深圳代表处”,否则视为无

效证件；

· 续办居住证需提前一个月，跨年度时须另行通知。

9.2.3.3 办证费用在当月个人工资中扣除，交纳工本费每人人民币 15 元(不收支票)，只办一年有效居住证。

· 遗失居住证或居住证错误办理：一律重新办理，工本费人民币 15 元，办证时间：20 个工作日。

· 办理居住证所需时间：20 个工作日：外企 5 个工作日，派出所(公安局)15 个工作日，但有时因派出所(公安局)的原因而拖延时间，出证时间另行通知。

9.3. 公司证照年审：

9.3.1 行政助理根据各级行政机关的要求提前准备证照原件及相关资料，并与办证人员取得联系。证照原件在公司总经理助理处。

9.3.2 附表：《证照年检办理明细表》

证照年检办理明细表

项目	名称	公司	办理时间	办理机构
证照 年审	营业执照		每年月	工商局办理
	组织机构代码证			市质量技术监督局
	国税、地税登记证		每年1-4月年审	税务局办理
	贸工局批准证书； 外商投资企业财政登记证；		每年1-4月年审	工贸局、外汇局办理
	外汇登记证		每年1-4月年审	外汇管理局

	贷款卡		每年4-5月年审	
	广东省出口企业退税登记证		每年4月年审	
	自理报关登记证书		每年1-4月年审	
	代理报关企业注册登记证书		每年1-4月年审	深圳海关
	用工指标本		每年4月年审	劳动局
	增值税一般纳税人资格证书		每3月换发一次	
	公司所有非深户职员			
	海港大厦1402-1409; 金融中心704-705 天利明园东1303东部阳光10套房			
社保	每月15日前为职员购买社保			
.....			
.....				

9.4 房产土地费的交纳

9.4.1 交纳地点：盐田国土资源局

9.4.2 交纳时间：每年6月

9.4.3 交纳流程：

9.5 员工招调手续的办理（按相关操作指引办理，详细流程附后）

9.5.1 公司每年招调立户每年6月完成。

9.5.2 公司员工招调由个人提出申请，人力资源部按公司规定的条件进行审核报
总经理批准后办理

9.6 其他证件及相关事情的办理

十、每日工作----小车管理

行政助理/主管负责小车管理日常办理工作。

10.1 派车管理

10.1.2.3 用车申请：由用车人提前一天提出申请，说明用车理由，部门经理签

字，方能有效。

- 10.1.1 每日下班前行政助理必须与各用车部门就次日用车进行沟通，收集次日各部门用车情况，进行次日车辆的初步安排，做到计划用车。
- 10.1.2 每日早上上班，司机参加早会，行政助理进行车辆安排，强调纪律、开车安全，听取司机反馈的建议和意见。
 - 10.1.2.1 业务用车按业务地点、业务性质、业务的重要程度的不同进行派车，对于同一地点，同一路线的业务，原则上只派一车。
 - 10.1.2.2 除业务用车外，一般情况下须留一台车到公司以备其他部门使用。
 - 10.1.2.3 行政助理安排车辆时做到均衡安排，避免忙闲不均。

10.2 车辆使用跟踪

- 10.2.1 行政助理必须对车辆的使用过程进行跟踪，掌握小车的运行状况。督促司机填写《车辆管理记录周报表》，严格执《行公司车辆管理规定》。
- 10.2.2 行政助理应与司机进行密切沟通，对于小车运行中出现的处理异常情况进行处理。
 - 10.2.3.1 司机在运行过程中，不得随意改变线路，因用车人原因，需要改变原有线路，司机应及时向主管报告，并有随车人的签字证明。
- 10.2.3 对于装有 GPS 的小车，行政助理应在电脑系统内查询小车动态。
- 10.2.4 行政助理必须对司机的回公司的时间、停车地方进行记录，督促司机按时回公司。非公司原因，不得推迟回公司（停车地点见车辆停放一览表）。
- 10.2.5 对于部门安排临时性单证的取送，行政助理应就近安排司机取送，司机应不折不扣完成，资料交接注意仔细核对准确。

10.4 小车的维护与保养

- 10.4.1 行政助理必须了解公司小车的维护与保养情况，掌握一手资料，有计划的安排小车的维护与保养。
- 10.4.2 行政助理应严格执行小车实行定点、定期维护与保养，实行 5000 公里保养一次。

· 在 × × 4S 店维护与保养小车有：

- 10.4.3 各区域车辆需要维护、保养，由车辆责任人填写《车辆维护、保养申请》，经区域经理审批，传真至人力资源部行政助理处备案，由行政助理安排

具体的时间、地点。时间安排在周六、周日，地点在

10.4.4 行政助理应对车辆的维护保养进行跟踪，督促责任人进行检查、试车，确认所换部件是否属实，所修机件是否正常。

10.5 小车的日常检测

10.5.1 行政助理应执行小车每周检测制度，安排每周周一 7:30—8:30 对各车辆进行检测，出具检测报告，报告注明责任人、检测人。内容如下：

证件是否齐全、车辆表面情况、车辆内部卫生情况、设备情况。

10.5.2 各区域的检测按上述要求办理，经区域经理签名后，传真至人力资源部行政助理处。

10.6 费用管理

10.6.1 对于小车发生的固定费用：如保险费、养路费、车船使用费、绿检费等，行政助理应按国家交通部门有关规定及时办理。

10.6.1 对于日常非固定费用

10.6.1.1 油费管理：

· 司实行定点加油卡，非特殊情况司机不得到定点以外的油站加油。出车前司机必须加满油，特殊情况应及时报告情况，说明原因，在取得同意后，方能加油，否则费用不予报销。

· 油耗标准：捷达——10L/100KM 本田——10L/100KM

10.6.1.2 过桥过路费：实行粤通卡缴费，行政助理在派车前，根据路线，确立基本过桥过路费用，备查。对于不能采用粤通卡缴费的站点和司机报销时若有超过正常费用，应查明原因。同时要有随车人的签字证明。

10.6.1.3 临时性修理费：司机在运行途中发生异常情况时所产生的零星费用，如补胎费等必须第一时间报告，说明情况，报销时要有随车人的签名。

10.6.2 行政助理对于发生的费用实行每日分类登记，月底报表。

10.7 车辆的档案管理

10.7.1 行政助理应建立车辆档案，详细记录每台车的状况，包括如下内容：

小车的基本资料、费用购买情况、修理情况、运行情况、目前司机状况。

十一、每日工作——宿舍管理

行政助理/主管负责宿舍管理日常工作。

11.1 范围：××宿舍 7 套

11.2 新员工宿舍的安排及调整：

11.2.1 每天行政助理/主管必须了解宿舍床位的使用、空缺情况。做到心中有数。

11.2.2 对于被公司录用办理了入职的员工，在本人提出申请后，一律按公司有关规定提供住宿；主管 2 人一小间，经理 1 人一小间，其余员工 4 人一间。

11.2.3 行政助理/主管进行宿舍安排时应尽量安排在下班时间处理。

11.2.4 宿舍安排好后，告知员工注意事项。

11.2.5 员工离职时，行政助理/主管在收回宿舍钥匙和相关物品的同时，必须现场监督离职员工搬离宿舍，以确保员工和公司财产不损失。

11.2.5 当公司人员变化很大时，为节约资源，行政助理/主管应进行宿舍调整。

11.3 宿舍的卫生检查、评比

11.3.1 每周进行卫生检查 2 次，记录检查情况，对于宿舍存在的问题，应及时与清洁公司和员工沟通，提出整改措施，限期整改并进行跟踪。

11.3.2 建立宿舍卫生检查评比制度，每月开展一次评比活动，并将评比情况进行通报，督促员工注意个人卫生和宿舍公共卫生。

11.4 清洁公司清洁工作检查：

11.4.1 每日通过电话询问和现场抽查的方式检查清洁公司是否按合同要求每日进行宿舍清洁工作；**检查的内容如下：**

客厅（门、窗）、卧室（门、窗）、阳台、家具，地面的清洁

卫生间的门、窗、墙面、地面、洗手盆、便池的清洁

厨房的门、窗、墙面、地面、台面、炉灶、抽油烟机、厨柜的清洁

各室内垃圾的清理

每半月卫生间排气扇要清洗一次

每半月宿舍须消毒一次

每周厨房抽油烟机清洗一次

每周舍内除蟑螂一次

11.4.2 对于检查中发现问题及时处理。

11.4 宿舍固定资产管理（见 12.2）

11.5 宿舍安全消防管理（见 12.3.4）

十二、每日工作-----办公室管理

行政助理/主管负责办公室管理日常工作。

12.1 劳动纪律管理

12.1.1 每日上班提前到岗，监督员工打卡，查处违规打卡行为。

12.1.2 每日上班时到各部门检查员工在岗上班情况，对于上班时间做与工作
内容无关的行为进行查处处理，如上班打游戏、QQ 聊天等。

12.2 固定资产日常管理

12.2.1 管理范围包括：办公桌椅、电脑、复印机、打印机、传真机等

12.2.1 每日对办公室巡检时，要留意检查办公固定资产的情况，发现异常及时
落实处理。

12.2.2 每季度对固定资产盘点一次，对新增、减少固定资产及时登记、入帐。

12.2.3 设立固定资产台帐，确保帐帐相符、帐实相符。

12.2.4 建立固定资产档案，妥善保管固定资产技术资料，确立固定资产管理责
任人。

12.2.5 固定资产日常维护保养，当固定资产需要维修时，由部门提出申请，行
政助理在当天安排，专业公司进行维修，公用的固定资产由行政主管直接
掌握维修，确保办公正常进行。

12.3 办公室办公环境管理

12.3.1 人员着装管理：

每日巡检时，检查工作牌佩戴情况。要求在办公室内着装要整齐，进入办
公区须换穿拖鞋，仪容要整洁。

12.3.2 办公桌面整洁：

每日巡检时，检查各办公桌上的资料、文件、办公用品的堆放是否整洁，
打印机、复印机旁纸张的放置十分整理。发现问题及时纠正。

12.3.3 办公语言管理：

12.3.3.1 每日巡检时，检查上班期间工作上的谈话、业务电话要轻声细语，
避免声音过大打扰其他同事工作。不得讲粗话、脏话对与大声喧哗、甚至
影响他人工作的应时制止。

12.3.4 安全消防管理

12.3.4.1 每日巡检时，检查消防设施师傅符合要求，消防通道（后门）是否打开，检查电源是否有暴露和不安全状态。

12.3.4.2 员工下班后，检查电脑和其他用电器的电源是否关闭。

十三、每日工作-----办公用品管理

13.1 申请

13.1.1 每月1日公司各部门将部门每月所需的办公用品统计好并填写《办公用品请购单》，报人力资源部行政助理处；

13.2.1 每月3日行政助理收集各部门办公用品请购单后对申请的办公用品的品种、数量、价格审核和汇总。

13.2 盘查库存

每月5日前行政助理和前台要进行实地盘点，记录实际库存状况。做到帐帐，帐实相符。

13.3 平均月耗量的确认

根据最近三个月每种办公用品的算术平均数取整。

13.3 采购量的确定

13.3.1 前行政助理根据各部门《申请汇总表》、平均月耗量、实际库存状况，确定采购量。并经经理审核后，报财务总监审批。

13.2 询价、报价、供应商的确定

13.3.1 询价、报价：行政助理在采购前必须作好询价工作，列出具体的采购品种和规格，选择3家以上的供应商进行报价。

13.3.2 比价、比质：在多家供应商报价的基础上，进行一一对比，在付款、质量、服务等相同的条件下选择质优、价廉的供应商。

13.3.2 供应商的确认

行政助理对供应商情况进行说明，并将各供应商报价资料附上，报经理审核，财务总监批准后确定供应商。

13.3 审批

13.3.1 在确定供应商后，

13.3.2 行政助理根据各部门请购的办公用品汇总，制定出《办公用品采购申请

审批单》，并附上比价资料，一并报公司领导审批。

13.3.4 采购：10 日前完成办公用品采购。

13.4 入库与检验

每月 10 日办公用品采购回来后，按实际采购量填写《办公用品入库单》。

入库时进行质量检验，对检验时出现的异常情况，及时进行处理。

13.4.1 领用

13.4.1.1 按审核确认请购单划分各部门所需办公用品，并统一分送到各部门；

对于耐用品如：钉书机、计算器等，必须登记确认到领用人，同时进入个人领用物品档案；

对于日常消耗品发放时应办理签字确认手续。

13.5 更换

办公用品（耐用品）使用一段时间后，超过规定使用期限，实行以旧换新：

13.4.1 办公费用管理

13.4.1.1 行政助理对各部门所报办公用品进行统计的基础上，对照前几个月的数据，进行分析找出差异存在的原因。出具分析报告，在此基础上核定各部门的办公用品合理需求量

13.4.1.1 对于超过合理部分，行政助理在查明情况后，与部门负责人沟通，并采取降费措施。

十四、每日工作-----培训工作

14.1 培训计划的编制实施

14.1.1 培训需求的调查：培训专员每月 5 日前与各部门经理/主管沟通、并对部分员工进行调查，了解员工的培训需求。

14.1.2 在需求调查的基础上，根据公司发展、各岗位知识需求特点编制培训计划，内容包括：专题培训和在岗培训。

《年度计划》于 12 月 15 前完成

《月度计划》于每月 25 前完成

《周作业计划》周五完成

14.1.3 计划的审批与实施

计划编制好后，培训专员将计划提交给经理审批后实施。

14.2 入职前培训

14.2.1 新员工办理入职手续后的当日,培训主管对其进行入职培训。

14.2.2 培训地点: 公司会议室

14.2.3 培训内容: 公司的基本概况、公司远景、组织结构、企业文化、基本制度(薪资、绩效、考勤、奖惩)、安全保密等。

14.2.4 培训记录: 在培训完成后,对培训的情况进行记录,受培训者签名。

4.2 专题培训

14.2.1 时间地点的安排

按培训计划的安排,在进行培训的前七天,培训专员将确定的培训地点、时间告知各部门经理并就参加人员与各部门经理进行沟通。

14.2.3 培训老师的确认

内聘培训老师: 须在培训前七天与其确认,确定其讲课内容;并督促其安排课程准备。

外聘培训老师: 提前确定讲课主题,并提前十天确认;

14.2.2 培训教材的准备、收集、发放。

14.2.2.1 属自己培训: 培训专员应于培训前一天准备培训教材;

14.2.2.2 属内聘培训老师进行培训,培训完成后,培训主管应将培训资料收集,整理后备案;

14.2.2.3 属外聘培训老师进行培训,培训完成后,培训主管应将培训资料电子档进行下载存档;整理后备案;

14.2.2.2 培训教材的发放: 所有培训内容由培训专员整理后,在培训完成的两天之内容发放给相关培训人员。

14.2.3 培训课堂的组织

14.2.3.1 培训专员提前十分钟进行准备,布置课堂;

14.2.3.2 签到: 培训开始前,进行签到;

14.2.3.3 维护课堂纪律: 上课时注意维护课堂纪律,特别是聘任老师上课时做特别强调。

14.2.3.4 进行课堂互动: 培训老师讲完后,培训专员要针对讲课的内容,组织培训员工参与互动,提问题。

14.2.3.5 课堂培训效果的调查：每次培训完后，培训主管发放《培训效果评价表》，经受培训人员填写后进行存档。

4.3 在岗培训

4.3.1 培训专员部门经理沟通分期分批安排岗位培训与模拟操作训练。

14.3.2 培训地点：理论培训：在公司会议室

实际操作：在公司指定的电脑上通过投影实际操作。

14.3.3 培训内容：岗位操作流程、岗位工作职责

14.3.4 培训记录：在培训完成后，对培训的情况进行记录，受培训者签名。

14.4 培训教材

14.4.1 教材的编写：每次培训后，培训主管应根据培训讲师的授课内容，进行整理，编成《培训教材》。

14.4.2 教材保管：由培训主管统一分类存放、保管。

14.4.3 教材的借阅：由员工个人提出申请，部门经理签名，到人力资源部培训主管登记借阅，定期归还。

14.5 培训考试

14.5.1 考试题库：由部门经理和相关授课人员，进行出题后，交人力资源部进入试题库存档。

14.5.2 员工培训结束后，培训主管从题库中抽取考试题目组织进行考试。

14.5.2 考试成绩归档，进入个人档案，作为加薪、晋升的依据。

十五、每日工作-----绩效考核

15.1 绩效考核体系的建立

15.1.1 根据公司总体目标和部门职能确立公司对部门的考核方案；

15.1.2 根据部门的目标和员工所在岗位确立部门对岗位（员工）的考核方案；

15.1.3 绩效考核指标的设立：采用定量和定性的考核方式。

15.1.3.1 主管以上职位从管理能力、工作职责、工作业绩、员工关系四方面进行，侧重“管理能力”考核，建立考核指标。

15.1.3.2 主管以下职位针对岗位工作职责、工作业绩方面进行，侧重“履行工作职责”考核，建立考核指标。

15.1 绩效考核体系(指标)的审批

15.1.1 绩效考核体系（考核方案、考核指标）由人力资源部提出，经总经理批准后颁布实施。

15.1.1.1 公司对各职能部门的考核以及主管以上的考核指标的确立，由人力资源部会同各部门进行制订，经总经理批准后颁布实施。

15.1.1.2 主管以下岗位的由部门制订报人力资源部批准。

15.3 签订绩效契约书

15.3.1 根据公司规定对相关职位签订《绩效契约书》

15.3 实施每月绩效考核

15.3.1 根据考核方案，人力资源部组织各部门经理进行考核，各部门按方按的要求每月5日报送考核报表。

15.3.2 人力资源部按照要求每月10日进行报表的审核、汇总、评价。及绩效薪资（奖金）核算。

15.5 绩效沟通及考核指标的完善

15.5.1 根据每月考核结果，人力资源部对被考核部门和被考核人实行面对面的绩效沟通。

15.5.1.1 帮助被考核者分析存在的问题，提出改进的措施。

15.5.1.2 征询部门和被考核者对考核方案（指标）的建议。

15.5.1.3 记录沟通情况，进行必要说明。

15.5.2 人力资源部根据实际情况对方案和指标进行完善，每季对方案和指标进行调整不断完善。

15.4 试用期员工的考核参照 5.6.2