

# 员工关系管理方案设计(汇总5篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 员工关系管理方案设计篇一

1.1为提高效率，兼顾公平，对员工正常工作外劳动进行合理补偿，保证公司生产经营的有序进行，特制定本制度。

### 2. 职责

2.1公司各部门负责本部门人员的加班管理，对本部门及基层班组的加班情况进行例行监督检查，同时按规定将本部门人员的加班情况报至人力资源部。

2.2各部门经理应承担控制本部门年度加班时间总量的责任，加班时间原则上控制在批准的年度总加班小时以内(其内容详见《年度加班考核指标表》)。

2.3人力资源部协助各部门作好员工加班管理工作，不定期检查加班管理制度在各部门的执行情况，对加班异常情况进行监督检查。

2.4人力资源部负责按照《加班申请单》的加班结算方式及规定标准计发加班工资和累积调休小时数；负责每季度统计各部门加班执行情况并通报给各部门经理和分管副总。

### 3. 适用范围

3.1本公司全体员工。

## 4. 原则

4.1效率至上原则。各部门须有计划的组织生产经营、开展各项工作，提高劳动生产率和工时利用率，对加班加点从严控制。

4.2调休优先原则。员工加班后，应优先安排调休，确因工作需要无法调休的，方可计算加班工资。

4.3总量控制原则。对各部门加班时间参照历史数据进行年度总额控制。

## 5. 内容

### 5.1加班种类

5.1.1工作日加班：即在工作日标准工作时间以外延长时间工作，包括遇紧急事件需要在非工作时间到工作现场进行处理。

5.1.2双休日加班：即安排在每周六、日工作，包括四班三运转员工的倒班周末。

5.1.3国家法定节假日加班：即安排在国家法定节假日工作。

### 5.2加班认定

5.2.1各部门只有在具备下列条件之一时，才可组织员工加班：

5.2.1.1在正常休息时间和节假日内工作不能间断，须连续生产、运输或作业的。

5.2.1.2须利用休息时间和节假日停产时间进行设备检修保养、工程施工的。

5.2.1.3发生自然灾害、事故或者其他原因，威胁生命财产安全

全或有可能造成较大负面影响，需要紧急处理的。

5.2.1.4为完成公司下达的紧急任务的。

### 5.3加班审批程序

5.3.1员工加班前须填报《加班申请单》（见附件），写明加班时间、地点、事由，由部门经理及主管副总审核。原则上各部门申请的加班申请单需在实际加班的前一工作日下午16:00前,把经过批准的加班申请单交到人力资源部，收到加班申请单的负责人需要在上面签收时间，包括日期和钟点。

5.3.2遇紧急情况的，经部门经理批准，可先实施加班，并在加班后下一个工作日内补填《加班申请单》。

5.3.3任何未按上述规定履行加班审批手续的，均不视为加班，不得计发加班工资或安排补休。

### 5.4加班免除

5.4.1公司所有员工按公司规定在国家法定节假日（如：元旦、春节、清明、五一劳动节、端午、中秋、十一国庆节）继续工作均算加班,计算加班工资。

5.4.2下列行为不享受加班工资：

5.4.2.1无论是工作日、公休日或是节假日加班，员工均需如实打卡（上、下班），记录加班时间。人力资源部核算加班工资时，需将员工的加班打卡记录与实际加班情况统计核对。核对发现没有加班打卡记录或与加班打卡记录不一致的行为。

5.4.2.2不办加班审批手续和未经批准擅自加班的行为。

5.4.3下列人员（除文件内容中5.4.1款外）不享受加班工资：

5.4.3.1主管人员及中、高层管理人员（但可以调休）。

5.4.3.2因工作性质特殊，实行综合工时或不定时工作制的销售、售后类员工，和其他无法按标准工作时间衡量的员工。

5.4.3.3实行业绩提成工资的业务销售人员。

5.5加班工资支付与加班调休

5.5.1加班工资计算标准及计算方式：

5.5.1.1约定加班工资计算的基数：参照珠海市最低工资标准计算。

5.5.1.2国家法定假加班工资（日）=约定加班工资计算基

数/21.75x300%5.5.1.3周末加班工资（日）=约定加班工资计算

基数/21.75x200%5.5.1.4延长工作时间加班工资（小时）=约定

加班工资计算基数/21.75/8x150%5.5.1.5根据考勤表排班规律，倒班员工如遇倒班周末与法定假日重逢，按200%计发工资。

5.5.2加班调休

5.5.2.1员工工作所产生的.加班时间，所在部门（车间）经理应优先在适当时间安排员工调休。

5.5.2.2员工可以要求将加班时间累积到一起调休，但每次调休时间原则上最长不得超过一周。具体调休时间由员工所在部门（车间）经理安排。

5.6罚则

5.6.1加班期间消极怠工，在指定加班时间内未完成交付的应完成工作者，取消加班补偿，并记警告一次处分，扣罚绩效工

资100元。

5.6.2为获取加班补偿，采用不正当手段（如正常工作时间故意降低工作效率、虚增工作任务等）取得加班机会进行加班者，一经发现并核实，取消加班补偿，并记大过处分一次，扣罚绩效工资500元。

5.6.3在监督检查过程中，如发现虚报加班的，按照500%的加班工资扣罚，其中50%由部门经理承担，50%由申请加班的直接主管承担，并根据情节轻重对有关人员进行处分。

5.6.4在监督检查过程中，如发现本属正常工作时间完成的工作任务却安排加班的，按照300%的加班工资扣罚，其中50%由部门经理承担，50%由申请加班的直接主管承担。

5.6.5在监督检查过程中，如发现加班人员、频次、时间安排不合理，公司责令有关部门限期改正，并对主要责任人予以通报批评。

## 6. 附则

6.1本制度由人力资源部负责解释、修订。

6.2本制度自发布之日起，同内容规定自行废止；如有与公司其它规定相抵触的，则以本制度为准。

6.3本制度经公司总经理批准后执行，修改亦同。7. 附件

《加班审批单》见附件一。

注：

1、加班时间、加班事由、结算方式均由申请人本人填写；2、约定加班工资计算基数为珠海市最低工资标准。说明：

1、本表格必须由加班员工本人填写

2、每次加班必须由部门经理和主管副总批准，未经批准的加班为无效加班

5、人力资源部负责每月统计各部门加班执行情况并通报给各部门分管副总和部门经理

## 员工关系管理方案设计篇二

员工关系管理[employee relations management]简称erm[简单而言，就是企业通过拟定各项人力资源政策，运用具体的管理沟通手段，调节企业和员工、员工与员工之间的关系，从而提高员工满意度，促进企业更好地发展。在我们服务的客户群当中，他们越来越关注员工关系管理这个话题，希望通过提高客户和员工的满意度，来增强他们对企业的忠诚度；在我们服务的雇员中，也提出过员工关系管理的咨询问题，希望企业有更多的制度来保障员工利益。

但员工关系管理管什么，想必大家并不很清楚，本期法律专栏我们探讨员工关系管理制度的几个问题。

国外总部的管理制度直接翻译后使用，可行吗？

考虑到很多公司、代表处的管理模式都是国外总部直接管理或参与管理，很自然地，一些管理制度就需要沿用国外总部的具体政策(global policies) [以保持整个公司管理的统一性。同时也要考虑，国外制度如何“本土化”、“落地”的问题，而不是简单地将总部的制度翻译成中文进行使用。举两个例子来说明：

1. 劳动关系管理是员工关系管理的一个方面。在员工入职模块，大部分公司都会在员工入职培训时，要求员工签署劳

动合同，或者将合同版本发给员工。正如大家所了解的，在中国《劳动合同法》及实施条例的规定中，企业可以在员工入职后的一个月与员工签署劳动合同，还要督促员工签署劳动合同，否则就面临双倍工资的惩罚。这就需要公司hr在制定《员工手册》等规章制度时，考虑到中国劳动立法的规定，同时结合本地实际操作，相应修改、完善总部的制度后，适用于本地员工。

2. 法律适用问题。由于中国员工绝大多数都与国内的独资公司或者人力资源外包供应商签署劳动合同，因而总部所适用的当地雇佣条例、用工法律等，应当相应地调整为按中国的劳动法律法规执行。

员工行为规范，怎样做到合情、合理？

员工行为规范[**business of conduct**]由于企业文化的不同，相信每家公司会有不同的行为准则，包括着装要求、考勤制度、办公室管理、电话和电子邮件管理、绩效管理、亲属回避政策、反骚扰政策、员工申诉程序、保密和竞业限制政策、员工援助计划、紧急逃生制度、劳动纪律等。在具体实施这些员工关系管理制度时，除了满足合法、合规要求以外，还要考虑是不是足够人性化，是否充分考虑了员工的利益。例如：

1. 考勤制度：有些客户属于生产型企业，工厂对于流水线作业有明确的工作指引，如员工未能很好地遵守作息时间，势必会影响整个生产作业流程，对企业盈利不利。在这种情况下，就可以限制迟到、早退、旷工的次数，例如连续迟到3次属于严重违纪等；而对于在办公室工作的员工来说，考虑到交通、天气等因素，这些考勤制度就可以适当放宽，同时规定员工把迟到的时间弥补回来，这样一来，同样可以达到员工管理的目的。

2. 反骚扰政策：在处理员工与员工之间、员工与客户之间

的关系上，一些企业更注重考虑保护员工的利益，制定反骚扰政策，包括骚扰的类型、员工申诉渠道和程序、个人隐私保护、内部调查、违纪处理等，使员工在遇到类似问题时能够找到解决问题的方法。而一旦缺失这些制度，在员工遇到困难寻求帮助时，就可能出现各部门互相推诿的情况，造成员工投诉，给企业管理带来影响。

员工沟通管理，仅是在绩效不好的时候才做吗？

从员工关系管理角度，员工沟通可分为“面试沟通、岗前培训沟通、试用期沟通、转正前沟通、规章制度沟通、工作变动沟通、绩效改进沟通、离职面谈”等八个方面，从而构成完整的员工成长沟通管理体系，以改善和提升员工关系管理水平、为公司领导经营管理决策提供重要参考信息。

当hr在修改或完善《员工手册》等制度时，与员工的互动沟通就显得很有必要，应该让员工知道修改了哪些内容、哪些地方是国家规定的、哪些内容又是企业根据实际情况制定的。再比如说，离职面谈的问题，不论是企业解除合同，还是员工辞职，很多企业不注重这个环节，认为都到离职的份儿上了，没有必要再沟通。恰恰是这种认识上的误区，导致员工在离职后提起劳动仲裁或诉讼，而原本通过有效的沟通（包括离职原因分析、签署离职文件的形式、员工对公司的合理化建议等），就可能避免后续的麻烦。

福利制度，大部分员工都满意吗？

有一句话说得很形象，“抓住男人的胃，也就抓住他的心”。我们把这个例子借用到企业，表述为“抓好员工满意度，也就抓住他们的心”。除了企业文化、有竞争力的薪酬制度和休假制度能提高员工满意度以外，企业福利制度也是很重要的方面。

很多企业通过建立工会，按全部员工工资总额的2% 从税前



列支工会经费，开展员工福利计划，在法律规定的基礎上提供包括节假日福利、优秀员工奖励、旅游福利、员工子女福利、员工关爱救助等项目，并不断探索新的福利项目，从而极大地激发员工的敬业度，自然地提高员工满意度。

可以说，员工关系管理制度如何设计，从某种程度上反映出企业的人力资源管理水平，也能够体现企业对员工的尊重程度。在如今信息化、知识化和国际化的时代，处理员工关系时，我们的hr要善用换位思考的方式，斟酌如何对待同事、处理“人事”，把员工关系处理妥当。

员工关系管理是在客户关系管理的基础上发展起来的新型企业管理方法。烟草商业企业是为了达成明确的外在目的而形成的组织，多半因外在力量而组成，内部成员的满足、交流只是手段，注重达成目标的实力。因此来说，员工关系的建立应服务于公司外在目的。

1. 企业愿景和价值观是员工关系的基础。
2. 经济利益关系是员工关系管理的纽带。
3. 心理契约是处理员工关系管理的重要部分。
4. 员工关系管理的具体内容。

从广义的概念上看，员工关系管理的内容涉及了企业整个企业文化和人力资源管理体系的构建。从企业愿景和价值观确立，内部沟通渠道的建设和应用，组织的设计和调整，人力资源政策的制订和实施等等。所有涉及到企业与员工、员工与员工之间的联系和影响的方面，都是员工关系管理体系的内容。从管理职责来看，员工关系管理主要有九个方面：一是劳动关系管理。劳动争议处理，员工上岗、离岗面谈及手续办理，处理员工申诉、人事纠纷和以外事件。二是员工纪律管理。引导员工遵守公司的各项规章制度、劳动纪律，提

高员工的组织纪律性，在某种程度上对员工行为规范起约束作用。三是员工人际关系管理。引导员工建立良好的工作关系，创建利于员工建立正式人际关系的环境。四是沟通管理。保证沟通渠道的畅通，引导公司上下及时的双向沟通，完善员工建议制度。五是员工绩效管理。制定科学的考评标准和体系，执行合理的考评程序，考评工作既能真实反映员工的工作成绩，有能促进员工工作积极性的发挥。六是员工情况管理。组织员工心态、满意度调查，谣言、怠工的预防、检测及处理，解决员工关心的问题。其是企业文化建设。建设积极有效、健康向上企业文化，引导员工价值观，维护公司的良好形象。八是服务于支持。为员工提供有关国家法律、法规、公司政策、个人身心等方面的咨询服务，协助员工平衡工作与生活。九是员工关系管理培训。组织员工进行人际交往、沟通技巧等方面的培训。为员工提供有关国家法律、法规、公司政策、个人身心等方面的咨询服务，协助员工平衡工作与生活。九是员工关系管理培训。组织员工进行人际交往、沟通技巧等方面的培训。

## 员工关系管理方案设计篇三

一、更新服装及保安队员服装使用年限为：

(一)冬季服装，每套使用年限为四年，大衣使用四年，大沿帽，使用四年。

(二)春秋服装及大沿帽使用三年。

(三)夏季制服及大沿帽使用三年。

二、保安队员自动辞职或解除合同离队，无论服装是否到使用年限，均应交齐服装和标志，否则按规定付款。

三、服装丢失或人为损坏，照原价按下列比例收取服装费：

(一)新服装未穿满半年者，按原价的95%-90%收费，半年以上至一年者按原价的80%收费，一年以上至二年者，按原价的60%收费，二年至三年者按原价的40%，冬装和大衣三年以上至四年，按原价的20%收费。

(二)半新服装，按收回时作价和使用年限起算，仍按上述比例收费，凡穿满年限的制服、大衣交回时丢失，均按原价的20%收费。

(三)凡因公(如抢险救灾，制止打架斗殴，追捕罪犯等)损坏服装，经队领导核实，确认可免除赔偿。

#### 四、服装的使用和保管

(一)服装使用者应爱惜所发服装，平时应保持服装整洁，无论旧装还是半新旧服装上交时均应洗净。未洗净的服装每套收10元洗涤费，大衣20元洗涤费。

(二)服装换季，由保安队负责人确定时间，统一换发，换下的服装，为避免丢失，由保安队集中统一保管。

(三)服装由管理处保安班长负责发放和保管；

(四)由保安队对各管理处班长进行监督检查，按照谁负责谁落实的原则进行管理；

(五)有损坏服装的由各管理处负责收取赔偿费用，交保安队统一管理；

(六)新购买的制服所发生的费用由公司和使用者的各自承担一半；

(七)保安队员辞职或被辞退，公司收回其中一套制服，另一套归使用者所有。

## 员工关系管理方案设计篇四

czura说：“渗透到我们组织内部的共同特征就是，我们都对科学拥有热情。每个在这里的人都是为了一个共同目标，大多数的领导团队成员都拥有在这个领域的背景”□ czura能够使用共同的背景建立起内部成员都可以使用的共同语言。这就使大家都能互相理解，从而减少了沟通问题。然后他们可以一起决定如何向外界解释他们的发现。

czura称，范因斯坦的秘密武器就是协作。他解释说，所有的招聘面试都更加关注工作风格和理念。他认为，人们要么是非常愿意协作，要么就不愿意协作。他们招聘并留住那些从根本上和本质上愿意协作的员工，而且他们还有严格的“不招混蛋”的规则。他们甚至会因为不能与他人很好地协作而解雇以前的候选人。

czura指出，团队的荣誉高于个人荣誉。在他们做的每一件事情中，他们都尽量体现出“我们”的力量。他们举办小型座谈会，把来自不同学科的医生和科学家聚到一起，让事情取得实质性的进展□czura指出，很多科学家、尤其是分子生物学和生命科学领域的科学家可能天生就不擅长交际，所以冲突时有发生□czura正在创造一个鼓励问题和建设性冲突出现的开放环境。

czura解释说，在与聪明人打交道的过程中，创造出聪明人向其他聪明人提出挑战性问题的情况真的很重要。要想有效地做到这一点，你必须努力搞清楚，坐在桌子对面的人看到的问题是什么以及他们重视什么。但是在所有的事情都说完、做完并且下了执行命令之后，能否顺利实现就是他的工作了。

他说最好的情况是：“我希望我们的员工只关注他们自己的技能，而且我非常支持让人们去做他们最擅长的事情的想法。企业和管理人员对科学家过分监督和施压从未产生重大发现。

给人们智力自由，让他们按照自己的判断找出解决方案很重要。我自己主动承担起支持我们的科学家的责任，确保他们能得到他们所需要的东西，确保那些正当理由对企业和执行部门都有利。他们最好是只做他们可以无可匹敌地做得最好的事情”。

想象这样一个场景，你受雇监管一个拥有1500多名研究人员和科学家的团队，其中的大多数人都有医学博士学位，他们为了一个共同的目标而努力：介绍突破性的科学发现。这样的情况即使是马克·扎克伯格也会感到头疼。

这正是chris czura的角色，他是范因斯坦医学研究院(feinstein institute for medical research)科学事务副总裁。该研究院可谓是北岸医疗集团(north shore-lij heh system)的拳头部门，旗下运营18家医院，拥有5万多名员工，在所服务区域向700多万个患者提供服务。

我与czura联系是想搞清楚，他是如何让这些才华横溢的人高效地履行各自的职能的。虽然他确实拥有博士学位，但是他并没有工商管理硕士学位，也没接受过正式的管理培训。不过，他最初做过汽车修理工，所以他知道各部分零件如何一起发挥作用。以上是他管理比自己聪明的人的4种方法。

容易出问题的是30多岁的中层管理者，他们对需要手把手指导但又爱发牢骚的千禧一代极为不满。

lisa orrell是位知名人物。她不仅是《如何留住千禧一代》(millennialsincorporated)一书的作者，也是能在如何管理千禧一代方面为企业提供指导服务的培训师和顾问，而拥有这一资格的人屈指可数。

“过去两年，我受理的有关千禧一代管理问题的咨询工作比前五六年多得多”orrell说。思科公司[eBay]强生和蓝十字蓝

盾医保组织都是orrell的客户。在1980年代初期到2000年初期出生的千禧一代又被称为“y世代”。在美国，这一代人的人口基数为8000万。从将近15年前开始，这群年轻人陆续走上了工作岗位。而现在，他们正逐渐成为职场的主导者。有专家认为，到2020年，千禧一代将占到美国雇员总数的一半。

今天那些成功的领导者能在一定程度上认识到不同年代的人之间的差异性，也知道针对不同年龄段的员工应该采取不同的管理方法。具体到招揽、管理并留住千禧一代时，这种认知尤为重要。

位于纽约的resource pro是一家为保险行业提供外包服务的公司，据其ceo dan epstein所说，该公司90%的员工都属于千禧一代。

“我确实能看到在部分管理者和年轻员工之间会产生冲突。”他说，“在自上而下的管理模式中，管理者总是说‘照我说的做’，这就是冲突的原因。”

tammy erickson是伦敦商学院的首席研究员，她曾经出版专著《y世代如何取得职场成功》(plugged in: the generation y guide to thriving at work)并且正在参与一个提升企业高层管理人员领导力的指导计划。她说：“我得说我接触过的90%的x世代(译者注：指出生于1950年代后期至1960年代之间的人)管理者都曾被千禧一代激怒过。这些管理者会说，‘我们得照章办事。我得守规矩，你也不例外。而你提出的这种要求不在我的许可范围之内。’”

erickson说这种回应方式“很有人情味，很正常”，但她对此并不满意：“我告诉他们，这么回答对你一点好处都没有。如果你想留住这些年轻人，就要尽可能地激励他们，让他们的工作更有意义、更有挑战性。不要用婴儿潮一代的管理者对待你的方式对待千禧一代，那已经成为历史了。”

身为管理者的epstein则试图去满足这些职场新生代的期望——他们渴望创新，希望自己能担任重要而有趣的职务，并且能在公司活动中拥有发言权。“我们对工作流程进行了认真的思考，力求能让员工更好地适应并投入工作。”

为了达到这个目的，epstein在员工中做了一次问卷调查，结果给公司带来了巨大的变化。比如说，近几年他专门拨出预算供员工进行集体活动。“员工可以自己决定怎么花这笔钱，”他说，“有些人会一起去旅行。我们想创造一种氛围，让每个员工都能感觉到自己的价值得到了尊重。”

他还调整了公司的薪酬计划，为那些想快速往上爬的千禧一代提供升职空间。epstein指出：“他们想看到自己的晋升前景如何。所以我们很少让员工等待很久才给他们一个幅度很大的升职机会，而是小幅度但频繁地提升他们的职位。这会让他们觉得自己一直在进步。”

事实也证明，和前辈们相比，千禧一代对短期晋升的需求很大。“与婴儿潮世代和x世代的管理者相比，千禧一代最明显最重要的不同点就是对自己当下的状态格外重视，”erickson总结道。

原因何在？美国的千禧一代在成长过程中深受恐怖主义和校园暴力的影响。erickson认为这让他们觉得自己“随时都有可能发生不测”：“他们之所以会在办公室反复询问‘你是想让我在今天做点有意义有挑战而且很重要的事吗？’原因就在于此。”紧接着她又补充说，最适合引领千禧一代的领导者“会把自己当成在设计教学计划的老师”，他们会详细安排好这周应该完成哪些工作，以及应该让团队学习什么技能，并将所有计划合二为一，形成一份完整的可执行方案。

事实上，和前人相比，千禧一代成长的环境更富包容性和参与性。要想成功驾驭他们，管理者应该更加关注工作成果而

非员工的个人表现。

“千禧一代的学业多是围绕团队合作进行的”erickson说，“他们参加过大量的集体活动，也很适应这种活动方式。”

这一点导致他们与注重个人评估的传统企业文化格格不入erickson的解释是：“我们过于看重员工的个体表现，忽视了通过协作往往能更好更高效地完成任务。”

接下来再让我们谈谈成果反馈。《哈佛商业评论》和普华永道事务所联合进行的员工调查显示，千禧一代希望通过频繁的工作评定持续得到认可。

erickson指出，调查结果显示了不同世代的差异所在：“我是在一个信奉‘没有消息就是好消息’的环境中长大的。反馈意味着我将要接受别人的评判，而通常收到的都是负面评价。”但对千禧一代来说，“反馈证明他们得到了关注，而且对他们有指导意义，最好一天内能收到多次反馈”。

确实，长期以来，年终考评一直都是主流企业文化的一部分，因此请继续保留。但千禧一代更希望能够随时了解公司对自己的认可度，合格的领导者应该设法通过社交媒体更新、同行评议或导师计划等途径满足他们的需求。

“我听过的千禧一代对管理者最大的不满就是，‘我老板总是取消我的一对一指导时间’”orrell说，“然后他们会说，‘算了，反正他也不尊重我的时间。’而导致千禧一代离职的最重要的原因就是觉得自己没有受到尊重。”

千禧一代的流失率充分证明那些无法改变传统领导方针的管理者已经为公司带来了困扰orrell和她的公司常被问到该如何帮助这种管理者与千禧一代和谐相处。“他们问我，‘我们的管理人员往往会因此与员工产生矛盾，而且会有种挫败



感。我们怎么做才能减少类似矛盾的出现呢?怎么才能让所有人达成共识?’ ”

orrell直言：“员工不是要离开公司，而是要摆脱某位管理者。他们不是对办公楼有意见，而是对那个每天都要共事的人颇有怨言。我们这一代人或许能忍耐510年，但千禧一代只能忍耐510个月。”

“很多人都以为这种现象常出现在50多岁的老领导身上，因为他们理解不了年轻员工的思维模式。但事实并非如此。”她补充道，“最容易出问题的是30多岁的x世代中层管理者。他们对需要手把手指导但又爱发牢骚的千禧一代极为不满。”

很多企业都因此做出了极大的调整，那些精明的企业领袖正致力于改变长期停滞的管理现状。“聪明的公司越来越重视这个问题，他们会加快管理水平的提速，最终将会通过解雇那些不合格的管理人员来避免摩擦”orrell说道，“因为如果员工对上司全无好感，就会扬长而去。其他事情都不重要。

## 员工关系管理方案设计篇五

为了创造一支以店面利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队服务于每一位客户公司制定了以下严格的管理规章制度，望各位员工自觉遵守！

### 第一章 总则

第一条、为加强公司的人事管理，明确人事管理权限及人事管理程序，使公司人事管理工作有所遵循，特制定本制度。

第二条、适用范围：本规定适用公司全体员工，即公司聘用的全部从业人员。

第三条、除遵照国家有关法律规定外，本公司的人事管理，均依本制度规定办理。

## 第二章 任用

第一条、所有招聘录用的新员工正式上班当日先报到，报到的日期，即起薪日。

第二条、报道当天所有新员工须携带：两张一寸免冠照片；身份证原件和复印件；学历证明原件和复印件。

### 第三条、员工试用

1、新员工一般有三个月的试用期。

2、新员工试聘期间可以请事假和病假，但试聘期按请假天数顺延。试用期上班不足三天的员工要求辞职，没有工资。

3、新员工在试用期间旷工一次或迟到早退累计三次（含三次）以上，即随时解聘。

4、其它奖罚按相应的规章制度办理，1—30日为计算月，每x日为薪金发放日。

### 第四条、调迁

1、基于业务上之需要，可随时调迁员工之职务或服务地点，员工不得借故推诿。

2、调任人员应依限办理交代并报到完毕，如人员逾限三日，即视同自动辞职。

3、调任人员在接任者未到前离职时，其所遗职务由领导指定之其他人员代理。

4、调任人员之薪给自到新职日起，按日计算。

### 第三章 服务

第一条、服从分配服从管理、不得损毁店面形象、透露店面机密；精神饱满地进入工作状态，不得面带倦意，坐姿、立姿都要做到大方得体。

第二条、热情接待每位客户。微笑是每个销售人员的基本表情，面对客户应表现出热情、真诚、亲切、友好、专业，不准不理不睬。

第三条、了解各产品的性能，向客户合理的介绍。（工作中——不好意思！请稍等！对不起！走路轻、说话轻）

第四条、认真听取每位客户的建议和投诉、损坏公司财物者照价赔偿，偷盗公司财物者交于公安部门处理。

### 第四章 奖罚

第一条、卫生区域不清洁扣罚5元/次，工作完毕后未整理干净者扣罚5元/次。

第二条、上岗时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本公司形象，违者扣罚10元/次。

第三条、必须服从分配、服从管理，违者扣罚30/次；私下使用本公司电脑者扣罚50/次。

第四条、透露公司机密（产品原价、客户档案）查明属实将扣除当月工资的60%。

第五条、上班不得迟到、早退、矿工；上岗时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本店形象；迟到30分钟扣50元，30分钟之后扣100元，早退人员扣100元，旷工一天扣除三天工

资，旷工三日当自动离职处理。遇到恶劣天气、交通事故等特殊情况，属实的，经领导批准可不按迟到早退处理。

第六条、工作时接听私人电话不得超过5分钟，不许用店面电话打私人电话，如有违反1次罚款20元，下次再犯则罚款50元。上班时间不得穿拖鞋，不可在店面内抽烟。

## 第五章 离职与解聘

第一条、 公司根据员工的表现或经营策略，需要解聘员工，应提

前五天通知被解职的员工。

第二条、 员工要求调离本公司，应提前向领导提出离职申请，在未

得到批准前，应继续工作，不得先行离职，否则扣发相应工资。

第三条、员工因违反了公司规章制度或试用不合格而被解聘的，由其领导通知被解聘人员办理离职手续。

第四条、辞退员工将不发放任何工资待遇，辞退条件如下：

- 1、连续矿工；
- 2、拒客；
- 3、泄露本公司机密；
- 4、偷盗本公司财物者；

第五条、员工离职、辞退后在两年内不得向外透露本公司商业机密，如对本公司造成不良后果责任将由对方负责，并向

有关单位提起诉讼！

## 第六章 员工守则与准则

### 第一条、员工工作守则包括

- 1、每位员工都要有高度的责任心和事业心,处处以公司的利益为重,为公司的发展努力工作。
- 2、树立服务意识,始终面向市场,面向用户,提供具有“国际品质、名牌服务、物超所值”的信息产品。
- 3、牢记“用户第一”的原则,主动、热情、周到的为顾客服务,努力让顾客满意。
- 4、员工要具备创新能力,通过培养学习新知识使个人素质与公司发展保持同步。
- 5、讲究工作方法和效率,明确效率是企业的生命,实行四小时答复制(即所有上级安排的任务,均须在四小时内答复工作进度)。
- 6、要有敬业和奉献精神,满负荷、快节奏、高效率是对所有员工提出的敬业要求。
- 7、具有坚韧不拔的毅力,要有信心有勇气战胜困难、挫折。
- 8、要善于协调,融入集体,有团队合作精神和强烈的集体荣誉感,分工不分家。
- 9、要注意培养良好的职业道德和正直无私的个人品质。
- 10、明确公司的奋斗目标和个人工作目标。

### 第二条、员工遵守的行为准则包括:

- 1、员工应遵守公司一切规章制度。
- 2、员工应服从公司的组织领导与管理，对未经明示事项的处理，应请示上级，遵照指示办理。
- 3、员工应尽职尽责、精诚合作、敬业爱岗、积极进取。
- 4、员工应严格保守公司的经营、财务、人事、技术等机密。
- 5、遵守四小时复命制，把1%做到100%。
- 6、员工不得利用工作时间从事第二职业或与工作无关的活动。
- 7、员工不得损毁或非法侵占公司财务。
- 8、员工必须服从上级命令，有令即行。如有正当意见，应在事前陈述如遇同事工作繁忙，必须协同办理，应遵从上级指挥，予以协助。
- 9、在公众面前做到仪表整洁，举止端庄，行为检点，谈吐得体。切记每位员工的言行是公司形象和风貌的体现。
- 10、公司内员工之间要团结合作，互相信任，互相学习，沟通思想，交流感情。
- 11、遵纪守法，遵守公共道德，对外交往要有理、有利、有节。

### 第三条、工作时间八不准：

- 1、不准聊天、吵闹；
- 2、不准无故离岗、串岗；
- 3、不准打私人电话闲聊天；

- 4、不准唱歌、听音乐；
- 5、不准看闲书、玩游戏；
- 6、不准上班时间办私事；
- 7、不准迟到、早退、旷工；
- 8、不准渎职、失职，贻误公务。

## 第七章 职责

### 第一条、岗位职责：

1. 维持店内良好的销售业绩；
2. 严格控制店内的损耗；
3. 维持店内整齐生动的陈列；
4. 合理控制人事成本，保持员工工作的高效率；
5. 维持商场良好的顾客服务；
6. 加强防火、防盗、防工伤、安全保卫的工作；
7. 审核店内预算和店内支出。

### 第二条、主要工作

1. 全面负责门店管理及运作；
2. 制订门店销售、毛利计划，并指导落实；
3. 传达并执行营运部的工作计划；

4. 负责与地区总部及其他业务部门的联系沟通;
5. 负责门店各部门管理人员的选拔和考评;
6. 指导各部门的业务工作, 努力提高销售、服务业绩;
8. 严格控制损耗率、人事成本、营运成本, 树立“低成本”的经营观念;
9. 进行库存管理, 保证充足的货品、准确的存货及订单的及时发放;
10. 督促门店的促销活动;
11. 保障营运安全, 严格清洁、防火、防盗的日常管理和设备的日常维修、保养;
12. 负责全店人员的培训;
13. 授权值班经理处理店内事务;
14. 负责店内其他日常事务。

### 第三条、辅助工作:

1. 指导其它人员的在职培训;
2. 协助上级有关公共事务的处理;
3. 向公司反馈有关营运的信息。

### 第四条、重大违纪如下:

- 1、旷工、擅离职守;



- 2、拒客、与客户发生摩擦，遭客户投诉；
- 3、透露公司机密、不服从管理、分配；
- 4、偷盗公司财物、损害公司利益；
- 5、员工之间相互挑拨离间、相互吵闹。

## 第八章 员工的考勤、休假、请假制度

第一条、实行每天工作10小时, 每月4个工作日休假。（上午上班时间为8时00分，下班时间为18时00分）

第二条、考勤实行打卡制度，员工上、下班均需打卡（共计每日2次）。员工应亲自打卡，不得帮助他人打卡和接受他人帮助打卡。

### 第三条、事假

- 1、员工请事假必须提前申请，经领导同意后，方可休假，否则按旷工处理。
- 2、事假按照日工资标准扣除。
- 3、事假可以用加班加点时间调休，但必须经过领导的批准，经批准的调休事假可不扣发。
- 4、员工在工作时间遇有紧急情况需要本人离开岗位处理的，不能及时提前请假的应于3小时内打电话通知领导。

### 第四条、节假

- 1、下列日期为例假日：
  - 1.1、元旦；

1.2、春节；

1.3、国际劳动节；

1.4、国庆节。

2、前条所列假日休息天数应视具体情况而定，但其间之工作应按加班办理。

本制度如有未尽事宜，可以随时做出合理的调整。

公司宗旨：敏锐观察和自我创新，以时尚品质、温馨、潮流为产品风格，以信誉、创新、完美经营为理念，以包装精美、质量上乘、价格合理、服务优质、信誉良好为追求目标！

#### 一．服务员的岗位职责与奖罚制度

1、上班必须严格遵守工作时间，不迟到、不早退、不旷工，不准擅自离岗；服从工作安排，按时按规范标准完成任务，不无故拖延、拒绝或终止工作。

2、女员工：上班不准浓妆艳抹，长发要盘起，短发不过肩，留海不超过眼睛，不准梳过于夸张的发型；不准留长指甲，不得涂有色指甲油。不准用刺激性很强的香水；上班时间不准戴手镯、耳环、项链等饰物。

3、男员工：头发不准染发，不留胡须，不留长指甲，勤修面。

4、衣服要整洁，无油渍、无皱痕。

5、大堂服务员在为客人服务过程中要掌握轻重缓急：先帮客人就座，客人入座后先送上例汤；然后到客人面前点餐，有良好的酒水推销意识。

6、大堂服务员要面向就餐客人；不要背对客人、倚窗往外望

或聊天等，要时刻注意客人就餐状态，随时随地为客人提供服务；如有客人抽烟，及时为客人送上烟灰缸。如有客人要茶水的，及时为客人送上茶壶、茶杯等。

7、不要忽视每一位潜在客人。不要放过来本店的每一位客人，哪怕他只要了一盘青菜或是与熟人就座，也可及时送上一个例汤，并可向他（她）推介本店特色。

8、当上菜速度较慢、客人等了较长时间才上菜时，服务员在报完菜名后要对客人说“先生（小姐）或靓仔（靓女），对不起，让您久等了，您的饭菜，请慢用。”

9、对突发事件和客人投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，处理不了时，及时汇报。避免人员的转换，时间的拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化。

10、所有员工要做到分工不分家：该帮忙时要帮忙，该出手时要出手，协同作战，互相帮助。

11、不能当着客人的面做不雅观的动作，如抓痒、抠鼻子、挖耳朵、梳头发、剔牙、大呵欠、喂奶、喂小孩等，打喷嚏应适当遮掩。

12、检查仪容，仪表应到卫生间或客人看不到的偏僻处。

13、凡违反以上规定一次视情节轻重扣款5元，一月内无出现差错者奖励50元。

## 二. 卫生工作制度

### a□ 个人卫生

1、勤洗澡、勤换衣、勤洗头、不能有头屑、身体不能有异味。

2、衣服要勤洗、勤换、不得有油渍、皱痕和异味。

3、大、小便后手要洗净、擦干。

## b□ 区域卫生

1、地面无杂物、桌凳按要求摆放整齐美观。

2、桌面无油渍、无尘灰，餐具无破损、无油渍、无灰尘、无水滴、无茶渍，餐具必须清洁。

3、工作台要干净、整齐、物品按要求摆放一致，托盘要干净、无污渍。

4、不准乱扔果皮纸屑，不随地吐痰。要随手捡拾地面杂物，讲究公共卫生。

5、门窗、玻璃、墙壁要保持光亮，无灰尘、无油渍、无蜘蛛网。

6、卫生间要保持干净、整洁、无异味，卫生工具摆放整齐。

7、每天员工轮流值班，保持卫生清洁。每天晚餐后搞一次扫除。

8、违反以上规定者，视情节轻重罚5——10元/次。

## 三. 劳动纪律

1、提前十分钟到岗，换好衣服，检查好仪容、仪表。

2、上班时站立规范，不得倚墙、靠椅，不准聚在一起闲谈，上班按规定时间在自己区域站立规范，面带微笑迎接客人的到来。

- 3、遇到客人，要主动问好点头致意，不能视而不见。
- 4、客人来了要说欢迎光临。在服务过程中请使用礼貌用语，客人买单要致谢，客人离时要送客，“请慢走，欢迎再次光临”。
- 5、不准与客人争吵，要记住客人永远是对的，不准向客人索取物品与小费。若因态度问题导致客人不买单，给餐厅造成的损失由本人承担。
- 6、拾到客人物品必须上交，并尽快与客人取得联系，不准私自留藏，占为己有。
- 7、如遇客人较多时，不得擅自离岗。否则所造成的后果由本人承担。
- 8、不准在餐厅内奔跑，不准在餐厅大吼大叫、大声说话。
- 9、不得罢工，或聚集闹-事，严禁向外界人员透露餐厅的商业机密或抵毁餐厅形象。
- 10、在工作中随时服从，工作完后再提出见解，不得当众争辩。
- 11、违反以上规定者，视情节轻重罚10——20元/次。

#### 四. 物品管理制度

- 1、餐厅所有设备设施，不能私拿、私用，若有拿了餐厅物品应及时归还。
- 2、不能随意乱开电灯、电扇、电视机，客人走后应立即关闭多余的电灯、风扇。
- 3、每天必须检查电视机、电灯、卫生间下水道、厨房设备等

工作是否正常，如有异常立即上报。

4、如已知某物品不能使用，不可强行使用，否则造成的后果由本人承担。

5、刀手在切肉或菜时，必须认真执行老板的吩咐，切好切细，不能浪费。

6、下班前必须检查一切电器设备的开关是否关掉、门窗是否关好，煤气是否关掉。厨房人员必须检查当天物品用量，并准备明天的购物清单。

7、餐厅的所有物品不能故意损坏，特别是厨房设备、设施者，如有损坏照价赔偿。

8、坚决把好食品卫生关，做到变味、变质食品不上餐桌。

9、违反以上规定者，视情节轻重罚10——20元/次。

## 餐厅礼仪

服务是为了给顾客提供一种满意的活动领域，良好的服务是自我形象的树立，顾客不满意等于我们的失败，所以我们一定要尽心尽力。

### 一、餐厅常用服务礼貌用语：

#### 1、接送语

“您好，欢迎光临！” “请问坐那里？”

#### 2、向客人提问时

您好！请问您一共几位？

### 3、点餐时

请问可以点餐了吗？

### 4、复单时

对不起，打扰一下，请问您点的是XX-XX[]对吗？

### 5、询问时

对不起，我没听清，请您再说一遍好吗？

对不起，能否请你说慢一点儿？

### 6、点单结束时

多谢，请稍等。

### 7、当客人招呼时

打扰一下，请问有什么需要？

打扰一下，我能为您做点什么吗？

### 8、服务过程中，需打扰客人时（非常重要）

对不起，打扰一下。

### 9、上餐时

打扰一下，这是您点的XX-XX

### 10、当受到客人赞美时或受到客人致谢时

非常高兴为您服务. 别客气！

## 11、向客人致歉时

对不起，让您久等了！请原谅！

## 12、当客人的要求你无法满足时

对不起，这个问题我去问一下再答复您，请稍等片刻！

## 13、当客人想发问却犹豫不决时，应主动上前：

您有什么需要吗？

## 14、买单

（1）“请问先生/小姐（或靓仔/靓女），哪位买单？”后报上金额，“先生/小姐（或靓仔/靓女），您共消费了xx元。”

（2）应双手接钱，确认（真/伪）无误后，“先生/小姐（或靓仔/靓女），收您xx元。”若需找零，“请稍候，为您找零。”

（3）找零时，双手递送，并致词：“先生/小姐（或靓仔/靓女），找您xx元，请拿好，谢谢您的惠顾。”

（4）送客 请慢走，欢迎再次光临！