# 某物业公司人力资源调查报告

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-07-02

*第一篇：某物业公司人力资源调查报告某物业公司人力资源调查报告2024年9月，为了更好的了解公司人力资源状况，对公司的人力资源现状进行了一次调查。调查的对象包括部门经理、项目主管、管理员、保安员、清洁工等。从此次调查的情况看，管理人员这支队...*

**第一篇：某物业公司人力资源调查报告**

某物业公司人力资源调查报告

2025年9月，为了更好的了解公司人力资源状况，对公司的人力资源现状进行了一次调查。调查的对象包括部门经理、项目主管、管理员、保安员、清洁工等。从此次调查的情况看，管理人员这支队伍年纪轻、素质好、能力较强、学习积极性较高。就学历而言，大专以上学历的占到人员总数的40%，年纪在40岁以下的人员占80%。

一、岗位职责与人员招聘现状

现代人力资源管理的核心命题之一是解决人与组织的关系问题，这一命题自然地集中在人与组织的结合点——岗位的管理上。以岗位分析为核心的岗位管理是现代企业人力资源管理的一项重要的基础工作，反映一个企业管理的规范化水平。

在调查的企业中，90%的管理人员明确自己的岗位职责，60%的保安员对自身的岗位职责不太明确，50%的清洁工对自身的岗位职责不太明确。从这里可以看出，我们的基层作业人员对岗位职责不太明确；从不同部门岗位管理状况看，保安部、清洁部管理相对滞后。

公司人力资源招聘的渠道主要是“招聘会”、“人才网站”、“内部招聘”、“员工介绍”等渠道进行，在人员招聘的渠道上不够多元化，企业应考虑向“猎头公司”、“媒体广告”等方面挖掘更多的人才。

二、教育培训现状

从统计结果上看，有管理类及相关专业教育背景的管理员比例为40%，工作后接受过相关专业培训的人数比例为30%。数据显示，人力资源管理人员的专业知识和技能较低。

不同部门的人员，工作后接受过相关专业培训的，物业部占60%、保安部占20%、清洁部占10%。

调查显示：80%员工希望参加“具体工作中所需特殊技能培训”，迫切希望参加“管理技能培训”的50%，迫切希望参加“组织协调/沟通方面培训”的40%。

三、薪酬现状

从调查的总体情况看，大部分人员对目前的薪酬表示不满意。公司一般参照同类企业经验数据和本公司的情况确定工资标准。回答“基本满意”的占30%，“很满意”的占10%，回答“不满意”的占60%。

四、人员年龄、学历现状

调查显示，各岗位员工中，部门经理平均年龄为46岁、学历本科以上，项目主管平均年龄37岁、学历专科或以上，管理员平均年龄26岁、学历中专或中技以上，保安员平均年龄46岁、学历初中，清洁工平均年龄

42、学历初中或以下。

五、人力资源的组织管理现状

许多对公司的管理提出了很好的建议，希望公司能组织更多的培训，提高综合水平，学习新的管理理念。

本次调查得到了公司领导的各同事的大力支持，在此对参与调查活动的同事表示衷心的感谢。对公司提出的好建议和意见，将予以采纳。

**第二篇：物业公司人力资源控制程序**

物业公司人力资源控制程序

人力资源控制程序

1.0 目的合理开发、储备、利用人力资源，配置相应人员，培训提升全员工作 能力，完成公司发展战略的人力需要。

2.0 范围

公司全体在职员工以及岗位需求人员。

3.0 职责

3.1 主管副总负责组织人事、劳资、培训、考核工作的全过程，各相关

部门配合落实。

3.2 人力资源部职责：

3.2.1人力资源部编制公司定岗定编计划以及岗位需求人员招聘计划，按

公司发展需求组织招聘符合标准人员。

3.2.2人力资源部负责公司员工培训的统筹安排制定公司《年、季度培训

计划表》，各部门配合落实并负责本部门员工的岗位常规培训，保存好相关记录。

3.2.3人力资源部负责制定公司员工全年、半年及月度绩效考核方案，各部门配合组织实施，并由公司“考评领导小组”统一领导，保存相关记录。

3.3 各部门负责提供岗位需求人员招聘计划，填写《岗位需求人员招聘表》、《年、季度培训计划》。4.0 工作程序

4.1 人事：

4.1.1人力资源部根据每年公司的发展状况，编写《定岗、定编计划》，并报总经理批准后组织实施。

4.1.2各部门提出岗位需求并填写《岗位需求人员招聘表》上报主管副总审核，经公司主管副总批准后由人力资源部组织实施。

4.2 培训

4.2.1人力资源部根据岗位需求，按《职责职位说明书》配备人力资源。

4.2.2人力资源部根据各岗位的工作特点，组织编写《年、季度培训计划表》，并对管理人员、员工，（内训、外训等形式）组织实施培训。

4.2.3对新入职员工由人力资源部按其各岗位特点编写《新员工培训计

划》并对其进行《员工手册》、《管理制度》、《人事规章》、《劳动

法规》的培训，并进行培训考试，成绩记入本人《培训档案》。

4.2.4各部门按工作需求及岗位特点组织本部人员进行相关专业的岗位培 训。

4.2.5各岗位外训，由各部门按相关专业培训通知，报主管副总审批后，由人力资源部统一备案，报管理者代表批准后实施；外训结束后，由人力资源部将相关资料统一存档。

4.2.6 员工上岗前需对其“教育、培训、技能、经验”进行确认，如未能符合岗位要求需经总经理批准后方能上岗。

4.3 考核

4.3.1人力资源部制定《年、月绩效考核方案》报主管领导审核后，各部

门配合组织实施。

4.3.2当公司出现重大人事变动时，由人力资源部提交《人事变更报告》

至内部评审会议审议、处理。

4.3.3公司人员出现：1）辞退人员2）员工离职3）员工内调时，须报总经理批准后实施。

4.4 工作计划

4.4.1 由人力资源部根据工作实际制定相应《全年、半年、月度考评方案》

及《周工作计划表》，并报送管理者代表、主管副总经理审批；工作计划获准后，由人力资源部组织实施。

4.4.2人力资源部应对各部门的工作进行记录，并据此编制《月度人力资

源工作的调研报告》，并对各部门考评中存在的问题采取纠正措施，要求责任部门纠正。

5.0 记录管理

5.1《定岗、定编计划》（保存叁年）

5.2《全年、半年、月度考评方案》（保存叁年）

5.3《新员工培训计划》（保存叁年）

5.4《在职员工培训计划》（保存叁年）

5.5《月度人力资源工作的调研报告》（保存叁年）

5.6《人事变更报告》（保存叁年）

6.0相关文件

6.1《内部质量审核程序》QP-02

6.2《管理评审控制程序》QP-03

6.3《人力资源部培训工作大纲》WI-0901

6.4《职责职位说明书》WI-0902

7.0 附件

7.1《岗位需求人员招聘表》Fm-0901

7.2《年、季度培训计划表》Fm-0902

7.3《月、周工作计划表》Fm-0903

7.4《月度员工绩效考评表》Fm-0904

7.5《月度管理人员绩效考评表》Fm-0905

7.7《月度考勤汇总表》Fm-0907

7.8《员工请假审批表》Fm-0908

7.9《员工转正审批表》Fm-0909

7.10《特别休假申请表》Fm-0910

7.11《员工离任离岗手续办理流程表》Fm-0911

7.12《员工辞职审批表》Fm-0912

7.13《岗位增补申请表》Fm-0913

7.14《职工调动通知单》Fm-0914

7.15《培训签到表》Fm-0915

7.16《岗位员工招聘面试评分表》Fm-0916

7.17《月度“绩效考核”评分汇总表》Fm-0917

7.18《年月培训计划》Fm-0918

7.19《培训计划》Fm-0919

7.20《员工培训档案记录表》Fm-0920

7.23《年月管理人员绩效考核分数汇总表》Fm-0924

7.24《年月员工绩效考核分数汇总表》Fm-0925

7.25《员工离任离岗资料移交清单》Fm-0928

**第三篇：物业公司情况调查报告[推荐]**

物业公司情况调查报告

调研项目：

汇都国际、水逸康桥、云锡琥珀、润城、滨江俊园、华夏曦岸 调研内容：物业管理标准及物业服务、物业配套及相关智能化设施、物业管理收费、物业从业人员工资 调研时间：2025年1月13日 调研人员：窦明华 具体内容：

**第四篇：物业公司人力资源程序文件**

郑州市高地物业管理公司

程序文件

文件标题＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

文件编号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿版本号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

总页数＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿生效日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

拟制人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿拟制日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

审核人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿审核日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿批准人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿批准日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

1.0 目的

通过合理的开发和管理，实现人力资源的精干和高效，提高人员素质，培养全面发展的人；满足公司质量体系运作和持续改进的需要。2.0 适用范围

规定了人力资源的评估、计划、招聘、录用、调配、培训等方面的管理，适用于公司全体员工。3.0 权责

3.1行政人事部：主管人力资源开发和管理。

3.2各部门：各项人力资源开发和管理制度的执行。3.3品质培训部：人员教育、培训和质量监督管理。4.定义

企业的人力资源（内部定义）：是指能推动企业全面发展、确保实现企业战略目标的员工的能力。5.程序内容

5.1人力资源评估

5.1.1人力资源评估的原则

a)现行人力资源是否满足体系运作的需要：顾客的需求和法律、法规的需求；

b)现行人力资源是否满足质量体系持续改进的需要；

c)现行人力资源是否满足公司市场发展的需要。5.1.2人力资源评估每年一次，由行政人事部牵头实施。

5.1.3年初，行政人事部会同管理者代表、品质培训部及相关需求部门对公司现行人力资源进行评估，提交人力资源评估报告，确定有效需求。评估的内容包括：

a)人员职务及岗位分析；

b)人力配备和结构是否合理；

c)人员变动及流动情况；

d)内部人力需求的确定。

5.1.4 人力资源评估报告由公司总经理核准。5.2 人力资源计划

5.2.1 行政人事部根据人力资源评估的结果和有效需求量，在年初具体拟定人力资源计划，填报QR-07-01《人力资源计划表》，制定人力资源管理的总政策和总体要求，并报公司总经理审核批准。

5.2.2 人力资源需求计划由两个部分组成，一是现行体系运行的人力资源缺口，二是持续改进和市场拓展所需的人力储备。

5.2.3 行政人事部将按计划分阶段根据各项工作的开展情况进行分类招聘。5.3 人员招聘、录用、调配

5.3.1 需求部门提出用人申请，填报QR-07-02《部门增加岗位人员申请表》，经行政人事部审核，报总经理签字批准。

5.3.2 行政人事部牵头，会同需求部门，根据QW-07-02《工作职能汇编手册》中对岗位的要求，结合需求部门对招聘岗位的特殊技能或任职要求实施招聘。5.3.3 南油管理处、会所俱乐部管理人员的招聘统一由行政人事部负责实施，并由行政人事部负责管理人员人事档案的保存；南油管理处、会所俱乐部基层操作人员的招聘由本部门自行实施，并负责本部门基层操作人员的人事档案的保存。5.3.4 具体人员招聘、录用、调配及辞退工作程序请参照QW-07-01《人事招聘、录用、辞退作业指导书》执行。

5.3.5 人力资源档案由行政人事部负责归类整理和管理。5.4 人员教育与培训

5.4.1 品质培训部为人员教育与培训的组织和管理部门，教育与培训的实施按照QP-08《培训管理程序》执行。5.5 人员考核与激励

5.5.1 人员的培训考核由品质培训部根据培训计划和培训内容具体实施。

5.5.2 人员的工作考核与激励由各职能部门具体实施，行政人事部归口管理。5.5.3 工作考核与激励按照QW-07-03《考核及奖惩作业指导书》执行。6.支持性文件

6.1 QP-08 培训

6.2 QW-07-01 人事招聘、录用、辞退作业指导书 6.3 QW-07-02 工作职能汇编手册 6.4 QW-07-03 考核及奖惩作业指导书 7.附件

7.1 QR-07-01 人力资源计划表

7.2 QR-07-02 部门增加岗位人员申请表

郑州市环宇物业管理公司

程序文件

文件标题＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

文件编号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿版本号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

总页数＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿生效日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

拟制人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿拟制日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

审核人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿审核日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿批准人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿批准日期＿＿＿年＿＿月＿＿日＿

1.0目的与范围

提高公司全体员工的质量、环境及职业健康安全意识，规范、指导、协调人力资源管理和培训、考核、资格认定的活动，确保各岗位人员的能力能够胜任工作要求，满足公司持续发展的需要。

适用于公司总经理对管理体系的正式评价，也适用于对其中某一个管理体系的评审，包括识别体系改进的机会和变更的需要，以及对方针和目标指标的评价。2.0引用文件

Q/PM0501-2025《管理手册》 3.0术语和定义

3.1本程序采用GB/T19000-2025、GB/T24001-2025、GB/T28001-2025标准的术语和定义。

3.2“三级教育”：是指新员工在入职后正式上岗前，应接受公司人力资源部、部门或管理处、班组（岗位）的质量、环境与职业健康安全的相关知识教育，并对教育效果进行考核评估的综合培训形式。

3.3岗位职责标准：描述岗位职责、任职与能力要求、职业发展规划的文件。4.0职责

4.1人力资源部

4.1.1负责本程序的制定和修订。

4.1.2各级人力资源管理部门按照相应的人事管理权限实施人力资源的管理工作，负责：

a)拟定公司、管理处、子公司人力资源规划，提出人员需求计划，编写招聘工作计划，组织实施各级人员的聘用、调配、选拔和储备活动；

b)组织指导、协助各部门做好岗位分析，确定岗位任职条件、职责和工作标准，编制岗位职责标准，建立完善的岗位工作标准体系；

c)建立公司/中心的绩效考核体系，组织管理绩效考核活动，分析反馈考核结果；

d)负责劳动人事档案和员工行为档案的建立和管理。

4.1.3各级人力资源管理部门按照相应的人事管理权限实施人员培训的管理工作

a)组织制订实施培训管理标准和工作标准，建立完善的培训体系；

b)组织培训需求调查，编制公司培训大纲，组织制订实施各级培训计划，协助、指导、监督、考核各部门/单位培训计划的实施与培训效果的评价工作；

c)负责相应培训档案的建立和归口管理。4.1.4公司人力资源部实施公司级培训，负责：

a)主管以上管理人员培训；

b)新员工的入职培训；

c)员工礼仪礼貌首次规范培训；

d)专业技术岗位的培训、定级、考核和资格管理及公司外送培训的管理工作；

e)负责外请培训教师和培训经费的管理、使用。

4.2各部门、管理处、子公司负责人负责本单位员工管理，负责：

a)提出人员需求计划，编制本单位主管以下员工的岗位工作基本要求；

b)确定培训需求，组织编制部门级培训计划，组织实施，报告培训效果；

c)员工意识教育，岗位技能培训和绩效评价考核；

d)负责组织本单位新入职员工的现场消防培训和安全教育培训。

e)建立本单位内部的培训档案，保存培训记录。5.0工作程序

5.1人员需求分析与岗位设置

5.1.1人力资源部根据公司发展的需要和集团工作的要求、客户要求，组织各部门、管理处、进行人力资源需求分析。

5.1.2根据公司和在管/承接物业的类型、规模以及行业的有关规定，进行工作分析，确定岗位设置和定岗定员要求，报总经理批准后发布实施。5.2岗位分析与能力的确定

5.2.1人力资源部组织各部门进行岗位工作分析，制订工作说明书范本，指导岗位分析与岗位工作标准的编制工作。

5.2.2各部门、管理处、按要求对本职责权限范围内的岗位进行分析，编制相应的工作说明书，明确岗位职责、岗位工作标准，任职条件和能力要求。

5.2.3确定人员的任职条件和能力要求时，应从相应岗位所需的教育背景，接受专业培训的经历，工作经历或经验，应具备的技能等方面考虑。

5.2.4各级负责人负责批准分管范围内的岗位工作说明书，人力资源部汇编成册，报总经理批准后作为公司选择、招聘、安排人员的主要根据。5.3人员的聘用与调配

5.3.1按照公司人事工作手册的相关要求实施。

5.3.2各部门、管理处、提出人力资源需求计划，报公司人力资源部审批。5.3.3人力资源部按各单位的需求，制订招聘计划，报主管领导直至总经理批准后实施。

5.3.4被聘用人员的能力应符合《岗位职责标准》的要求，未达到条件的按培训标准进行强化培训。

5.3.5各级人力资源部门（或兼职管理部门）应建立所管辖范围内人员的人事档案和行为档案。

5.4员工岗位能力培训

5.4.1人力资源部按照《培训管理制度》，组织开展各级培训活动。5.4.2基本培训流程：

能力评价培训需求调查→确定培训需求→制订培训计划→提供培训→培训效果考核评估改进

5.4.3培训需求调查和培训计划编制

5.4.3.1根据《岗位职责标准》的要求编制的《岗位培训标准》，作为公司人员培训需求确定的重要依据，各单位同时可广泛书面征求员工、班组、主管的培训需求意见，汇总归纳。

5.4.3.2各部门、管理处、针对工作实际需要提出本单位培训申请，内容包括培训主题、教材编制、培训方式、受训人员名单、时间要求、有效性评价方式等。经本单位第一负责人审核，于每年12月初报人力资源部。

5.4.3.3各部门、管理处、根据临时工作需要所提出的超出计划的专项培训申请，经本单位第一负责人审核，报人力资源部审批通过后报总经理批准。5.4.4岗位能力培训的层次与内容

a)领导层：相关的政策、法规要求，现代企业管理方法，领导艺术和方法；

b)管理人员：相关的管理标准、管理知识、管理技能和方法；

c)专业技术人员：相关专业知识和技能；

d)执行/操作人员：第三层次文件，岗位规范与作业规程（应知应会），记录的填写；技术等级培训和鉴定；

e)特种作业人员：国家规定的上岗资格培训；

f)所有员工：与人交往的技能；服务意识和礼仪礼貌；市场与顾客需求方面的知识；适用的工作标准及开展工作依据的文件要求；质量、环境、职业健康安全基本知识；公司的方针和相关的目标、指标；应急处理异常情况的技能等。5.4.5培训可根据不同的对象，采用不同的方式，分类分层进行，包括：

a)岗位职务培训：入职前与转岗培训；

b)岗位达标培训：岗位规范、应知应会；

c)能力发展培训：为工作调转，新的工作要求，新技术的采用，晋升等做准备等；

d)专业人员继续教育培训；

e)特殊作业岗位培训：国家规定的特种作业人员上岗资格达标培训。5.5新员工岗前教育、培训与考核

5.5.1人力资源部在新员工到职一个月内完成新员工入职的公司级基础教育，内容包括（但不限于）：

a)公司简介和企业文化；

b)公司的方针目标、指标和管理体系基础知识；

c)员工守则与礼仪规范；

d)相关法律法规及其他要求；

5.5.2用人单位负责对新员工进行专项安全、消防教育培训，签订《安全消防责任书》，考核合格方可上岗。

5.5.3新员工到岗一周内由用人单位组织介绍、学习岗位入职指南，到岗二周内，用人单位主管或技术负责人对新员工进行部门基础教育和岗位技能的培训，包括：

a)与本岗位有关的管理要求（程序文件、本部门工作手册等）；

b)本岗位工作标准要求；

c)岗位工作/服务规范与作业规程；

d)所用设备、工具的性能、操作方法和安全操作规程；

e)应执行的文件和记录的要求；

f)安全、消防知识，应注意的安全事项及紧急情况的应变措施等。

5.5.4人力资源部/用人单位分别组织对试用期满的员工进行书面基本知识/实际操作技能考核，合格者方可正式录用上岗。考核评价结果填写《员工转正审批表》，考核人和主管领导签署意见，由人力资源部归档保存。5.6在岗人员培训

5.6.1结合员工培训需求和行业要求，公司对在职员工开展形式多样、内容丰富的培训活动。管理层人员每年接受培训时间应不低于48学时，由公司人力资源部组织实施；操作层员工每年接受培训时间应不低于36学时，由各部门、管理处、组织实施。

5.6.2公司各单位根据本单位各类人员的能力、表现和岗位职责标准要求，分析确定培训需求，填写《培训需求调查表》，报人力资源部。

5.6.3每年12月份，人力资源部根据公司工作要求和培训需求分析，制订公司下的《培训计划》，报主管领导审批，总经理批准后后下达各单位。5.6.3各单位根据公司培训计划的要求和本单位的实际情况，分解落实制订本部门、管理处、班组的培训分计划，单位负责人批准，报公司人力资源部备案后实施。

5.6.4培训计划的内容应包括培训目标、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训方式、培训教材、培训师资、课程安排、资源需求、内部支持、考核方式等内容。

5.6.5培训方式可以是：

a)课堂或网络讲座：针对实际需求组织集中授课或收看录像资料；

b)岗位练兵（操练）和技能竞赛：干什么、学什么、练什么、比什么；

c)示范：现场演示，面对面、手把手传授；

d)指导“老师”传、帮、带；

e)外部培训或委托代培；

f)自学等其他形式。

5.6.6各单位按培训计划组织实施培训。做好培训记录，归档保存。

5.6.7培训可采用培训记录表、培训签到表、训练日记、会议记录、合格证书等适宜的方式记录。

5.6.8培训后应填写《培训记录表》和/或相应的记录，记录培训人员、内容、时间、地点、评估考核成绩等信息，归档保存。培训记录可作为员工绩效评价、奖罚的依据。

5.6.9公司各单位的计划委外培训，应填写相应申请审批表，经人力资源部审核，总经理批准后，由相关职能部门统一组织实施。5.6.10转岗人员培训

转岗人员的培训由转入部门负责提供，执行5.5.3条的要求。5.6.11特殊工种人员培训与资格认可

5.6.11.1人力资源部按照国家有关物业管理人员实行岗位培训持证上岗制度的要求，组织物业管理岗位人员参加外部培训。

5.6.11.2公司人力资源部、各管理处、相关责任人员必须收集保存员工的岗位证书复印件（建议收集扫描件），编制《持证上岗人员一览表》，记录工种名称、证件编号、发证单位、发证时间及有效期等基本信息，并根据需要组织培训。《持证上岗人员一览表》应及时更新，保证有效。

5.6.11.3特种作业人员包括电气焊工、高压值班电工、维修电工、锅炉工、电梯操作工、电梯检修工、中控值班员、驾驶员、防治（消杀）人员、化验员、食堂工作人员等，需经国家认可的机构培训合格，取得国家认可的操作证/培训合格证书方可上岗。对于考核不及格者转为其它岗位或根据合同规定辞退。5.6.11.4管理体系内审员应由专业机构或人员培训、考核、持证上岗；

5.6.11.5特殊岗位人员外送培训，应填写相应表格，报主管领导审核，总经理批准，由人力资源部统一组织实施。培训结束后，应报人力资源部备案，将培训合格证书副本送人力资源部门存档。5.6.12意识教育

5.6.12.1各级管理人员应通过公司愿景规划、企业文化的培育、质量会议和质量专题活动、宣传贯彻公司方针、目标指标和管理体系文件，通过监督、检查、考核、总结、表彰等手段开展全方位的质量意识、服务意识、环保意识、职业健康安全意识和管理意识的综合培训教育，使员工充分意识到：

a)满足顾客和法律法规、标准要求的重要性；

b)自己送从事的工作与公司发展的相关性；

c)本人的工作质量与实现公司方针、目标指标的密切关系，知晓应如何为实现目标、指标做出贡献；

d)执行管理标准与工作标准，按规定的要求开展管理和服务活动的重要性；

e)了解一旦违反标准规定的要求可能造成的后果；

f)了解持续改进对改善工作业绩有可能产生的效益。

5.6.12.2公司鼓励全体员工参与管理，为实现各项目标、指标做出贡献。5.7培训有效性评价与绩效考评 5.7.1评价内容

a)接受培训者是否掌握了需用的知识和技能；

b)员工的工作业绩是否有所改善；

c)员工的行为是否因培训发生了变化；

d)这些变化是否有助于公司各类目标指标的实现；

5.7.2评价可通过培训提问、理论考核、操作考核、观察、面谈、问卷等适宜的方式进行。

5.7.3每年第四季度人力资源部组织公司各部门、管理处专（兼）培训负责人及员工代表，召开培训工作会议，评价培训的有效性，征求意见和建议，以便更好制定下的培训计划。

5.7.4人力资源部按公司《薪酬与绩效考核管理》定期组织各单位对员工的工作绩效进行评价考核，填写相应的《绩效考核表》。平时也可随时对员工进行现场抽查，对不能胜任本职工作的员工，应及时暂停工作，安排培训、考核或转岗、辞退。

5.7.5各单位应根据对员工培训效果的评价结果，识别是否需要进一步的培训。根据员工对培训课程的效果评价，确定是否需要改进培训方法、重聘培训教师，以获得更好的效果。

5.7.6当培训效果不能达到预期的目标时，应进行仔细的原因分析，采取必要的改进措施。

5.8培训记录的管理

5.8.1员工个人通过各种途径取得的成绩单、结业证、毕业证和技术等级证书由个人自行保管，人力资源部对员工获证情况进行记录，留存证书复印件（建议留存扫描件）。

5.8.2员工教育培训档案是员工转正、定级、升岗、晋升的重要依据之一，必须严格进行管理。

5.8.3用人部门应建立并保存主管级以下人员的全套培训档案，人力资源部应建立主管级以上人员的培训档案，保存适当的培训记录。5.8.4所有有关培训记录的管理均执行《记录控制程序》。6相关文件

6.1《记录控制程序》 6.2《岗位职责标准》 6.3《人事工作手册》 7记录表格

7.1《员工考评表》 7.2《培训计划表》 7.3《培训记录表》

**第五篇：物业公司人力资源管理程序**

物业公司人力资源管理程序

1目的

为规范人力资源管理工作，合理的识别、录用、培训、考核、调配、选拔人才，对所有从事对服务有影响的人力资源能进行有效的管理和配置，以确保从事影响服务质量工作的人员是能够胜任的，以达到高效、优质地完成公司的质量目标。

2适用范围

本程序适用于所有对公司质量管理体系有影响的职员的招聘、培训、考核、安排、业绩评价、奖励调动等人力资源管理的各项工作。

3术语和定义

3.1本程序引用ISO9000：2025中的术语和定义。

3.2本程序引用本公司《质量手册》中的术语和定义。

4职责

4.1总经理负责人力资源编制方案的审核、批准，审批公司级培训计划。

4.2行政人事部是人力资源管理的归口管理部门，负责本程序的制订、修改和实施人力资源的管理工作及人员业绩考核、人事档案的保存与管理等。

4.3各部门负责人按公司规定定期申报本部门培训需求，并负责提出本部门的人员需求。

5工作过程

5.1人力资源岗位资格要求

5.1.1国家有规定的工种、岗位按照国家规定的要求执行。

5.1.2国家没有规定的工种、岗位按照公司对岗位的需求执行。

a.主管级（含）以上人员管理人员要求有一定的物业管理理论知识，有一年以上的物业管理工作经验、或相关技术工作的管理经验、或三年以上的一般（其他）管理工作经验，熟悉国家有关法规、政策或专业技术规范，有较强的组织协调能力，有良好的敬业精神和服务意识。

b.一般管理人员要求中专或高中（相当学历）以上学历，有一定的物业管理理论知识和物业管理经验，要求有专业的学历证书（上岗证书）或一年以上的管理工作经验。

c.技术工人要求有专业的上岗证书（资格证书），有相关专业的基本理论知识和一定的操作经验，从事本工种工作一年以上，责任心强，能吃苦耐劳。

d.临时工要求身体健康，有吃苦耐劳精神和较强责任心，经公司培训合格后上岗。

5.2人力资源的需求

5.2.1用人部门根据本部门人员流动及工作情况，填写《人员需求申请表》，并说明新聘人员的能力要求、岗位任职要求、上岗时间等基本要求后报行政人事部审批。

5.2.2需求计划

行政人事部统筹核实后制订人员需求计划报总经理批准，对空缺岗位应首先进行内部调剂，内部调剂后仍无法满足的，由行政人事部报总经理审批后按需求计划组织进行招聘工作。注意事项为：

a.职位补充以内部调动为优先，不足者再从外部招聘。

b.高级职位以内部调动为优先。

c.公司主管级和主管级以上人员的补缺和新增由总经理审批后执行。主管级以下人员由各部门经理提出申请，报行政人事部经理审批。

5.3人员招聘和录用

5.3.1招聘方式：网上招聘、报纸广告、人才招聘会、公司人才储备库选拔、招收应届毕业生等。

5.3.2录取原则：根据岗位要求，以择优录用为原则；根据人力资源需求计划、工作需要，录用能胜任相关岗位，具有相关学历的人员，被录用人员一律签订劳动聘用合同，办理聘用手续，实行聘用合同制。

5.3.3招聘和录用方法：由行政人事部按照公司编制或各部门上报的《人员需求申请表》，根据招聘人员的目的、从事何种工作等，汇总或填写《人员需求申请表》，经行政人事部经理审核，总经理批准后，提出用人要求，并可推荐人选；由用人部门或与行政人事部共同面试、考核，在公平竞争的条件下确定录用人员。

5.3.4应聘人员应提供个人应聘材料包括：工作简历，身份证、学历证明、职称证书等原件，填写《员工登记表》。

5.3.5报到时应聘人员要交验以下证件并办理相关手续：

a.交付本人工作简历、身份证、毕业证书、职称证书等相关证件的复印件；1寸照片2张。

b.发放工服、制作员工胸卡、领取相关资料等。

c.填写《报到程序单》。

d.进行岗前培训后到应聘部门报到，行政人事部填写《人事通知单》，传达到各相关部门。

e.行政人事部填制《员工薪金表》，总经理签批后交财务部作为发放工资依据。

5.4试用

5.4.1凡被录用的新员工一般试用期为三个月，表现突出者可以报总经理批准后提前转正；应届高中、中专毕业生的试工期为一年。

5.4.2试用期间接受部门经理（或负责人）安排的工作，在此期间双方可以随时解除劳动合同。

5.5转正

5.5.1试用期满后，员工提出转正申请，填写《转正申请表》，内容应包括：

a.员工自我评价（临时工由主管人员代为评价）；

b.部门经理意见；

c.行政人事部意见；

d.总经理审批。

5.5.2部门经理在员工《转正申请表》上写明意见并签字，内容包括：

a.工作态度表现；

b.工作能力及经验、专业知识、业务技能；

c.协调配合能力；

d.劳动纪律情况；

e.存在的缺点和问题；

f.是否同意其转正。

5.5.3行政人事部根据部门意见，进行必要的调查及考核，并在《转正申请表》上明确是否同意其转正。

5.5.4主管级和主管级以上员工的考察意见报总经理审批，确定其是否转正。

5.5.5转正后员工的档案一律存入公司委托的人才交流中心（不能或不便转档的除外）。

5.6工资

5.6.1公司实行下发薪制度。每月5日之前发放上月工资。

5.6.2岗位聘任工资由基本工资、岗位工资、职务工资组成。

5.6.3试用期员工实行试用期工资。

5.6.4岗位聘任工资实施范围只限于本公司系统内使用。

5.7人员调职

5.7.1员工在接到公司内部人事变动通知后，应于三日内办完工作交接手续和资料、物品等退还手续，就任新职，不得无故延迟或推诿。三日内不到新岗位就职的，以旷工或不服从调配论处。

5.7.2员工对内部调动有异议的，应先服从安排，同时在接到调配通知后一周内以书面形式经行政人事部报请总经理处理。

5.7.3因工作需要部门经理在本公司内调动主管级以下人员，由行政人事部经理报总经理批准，并办理相关手续。

5.7.4调职人员需填写《工作交接表》，经部门经理与接手人确认签字。

5.7.5调职人员工作交接完毕后，行政人事部会同各部门经理填制《调离人员会签单》，报总经理签批。

5.8晋升

员工（含部门经理）晋升由总经理批准。行政人事部发任职变动通知，总经理签批《员工薪金表》（若工资需调整时），转交财务部。

5.9奖励

5.9.1员工有下列情形之一者，给予奖励：

a．提供合理化建议，经采纳实施具有成效。

b．遇有重大事故，能随机应变，措施得当，使公司免于或减少损失。

c．对于舞弊或其他有害于公司利益之事端，能予以举报揭发或设法阻止，使公司免于或减少损失。

d．工作成绩突出，工作中勇于创新，为公司赢得荣誉，创造效益。

e．公司认为其他该予以奖励的事项。

5.9.2奖励办法：

a．颁发奖金；

b．晋升工资；

c．提拔。

5.10处分

各级人员在聘用期内如违反公司规章制度和岗位职责的要求，行政人事部可视情况分别给予口头警告、填过失单、通报批评、经济处罚、辞退或解聘、开除等处理。

5.11辞退

5.11.1公司因经营情况发生变化、员工在聘用期内患病或非因工伤在规定的医疗期满后不能适应公司工作，以及其他原因需要与员工解除聘用合同。

5.11.2公司行政人事部提前30天将《辞退通知单》送达员工本人手中。

5.11.3员工办理工作交接手续，填写《工作移交表》交部门经理签字（主管级以上人员的《工作移交表》需由总经理签字），之后各部门经理在确认调离人员与本部门结清所有事项后，签《调离人员会签单》。

5.11.4被辞退员工按照员工在公司服务满一年(未满一年按一年计算)给予一个月工资的标准发给经济补偿金。

5.12离职

5.12.1员工在合同期内因故不能或不愿意继续在公司工作而提出辞职，本人应提前30天向公司提出书面申请。

5.12.2辞职申请批示后，辞职员工在规定时间内填写《工作移交表》，交部门经理审核、签字（主管级以上人员《工作移交表》须由总经理签字），之后各部门经理在确认离职人员与本部门结清所有事项后，签《调离人员会签单》。

5.12.3申请辞职员工，未经批准之前，必须坚守工作岗位，不得以任何借口拒绝接受领导安排的工作或未经领导批准私自外出办理其他事务，否则公司不再支付应付个人的一切费用。

5.12.4离职后，如在任职期间有重大失误或其他经济问题或有嫌疑的，有义务接受公司对当时情况的调查。同时如对公司造成重大经济损失的，公司有权追究其经济和法律责任。

5.12.5员工要求离职的离职费标准按实际出勤工资计算。

5.13员工培训

5.13.1岗前培训

a．所有员工被公司录用后，都要接受行政人事部的公司概况及公司规章制度的培训及考核（笔试或口试），以便尽快适应企业文化氛围和工作环境，胜任本岗位工作。

b．培训内容

（1）公司基本情况、组织机构及主要领导成员及职责。

（2）公司的质量方针、目标、相关的质量管理体系文件、企业精神、物业管理工作的基本知识。

（3）岗位职责、员工手册。

（4）对员工的期望和要求。

通过这些培训，确保员工认识到所从事的工作的重要性和相关性，以及如何为实现质量目标做出贡献。

c.新员工的岗前培训由公司行政人事部组织，并填写《培训记录表》。

5.13.2上岗培训

a．员工岗前培训合格后或转换工种前需进行上岗培训。

b.上岗培训内容

（1）应知部分：如岗位的基本情况（岗位职责、人员配置及设备、设施的分布等）。

（2）应会部分：岗位操作规程，异常状况时的特殊处理程序等。

c.上岗培训由各部门负责组织，并指定专业人员进行，培训结束后由主考部门填写《培训记录表》并保存。

d.部门经理于员工上岗工作1个月后，填写《新员工上岗工作反馈表》，交行政人事部综合评估后，存入个人档案。

5.13.3在职培训

a.根据岗位工作需要或政府职能部门要求，公司组织相关岗位人员进行在职培训，以便更新知识和丰富技能。

b.公司定期或不定期组织员工进行物业管理基础知识、消防安全知识、工程维修知识等方面的专业培训。

c.公司组织员工外派培训或个人申请的外派培训，均由个人填写《外派培训申请单》，经部门经理（或负责人）同意后交行政人事部审核后，报总经理批准。

d.员工因个人需要参加的外部培训，未经公司批准，则该员工参加的培训属于个人行为，公司不为员工承担任何责任与义务，员工应在不影响工作的前提下参加外部培训。

e.公司外派培训员工所获取的资料、培训记录、证书等均应由行政人事部存档。

f.特种专业人员参加国家指定的技术培训和考核，考核合格记录（或由考核部门核发的上岗证复印件）由行政人事部存档。

5.13.4各部门负责人按公司规定定期申报本部门培训需求，行政人事部根据所报需求及公司实际运行情况制订公司级培训计划，并予以实施。

5.13.5行政人事部将员工所获培训的记录、考核成绩等记入员工档案中。

5.14考核、评比

5.14.1根据不同层次员工的不同岗位需要，各部门制订出相应的简单、实用、有效的考核办法。

5.14.2由行政人事部牵头，公司成立检查小组，对公司员工和各部门的工作进行定期检查，对产生不合格的个人根据检查标准进行口头警告、发《员工过失处罚单》、通报批评、辞退（解聘、开除）处理。

5.14.3每年底，行政人事部组织公司各部门进行考核和总结，各部门员工首先进行工作总结，然后部门进行评价，将评价及奖惩结论报至行政人事部，对予以表彰的员工和部门由总经理批准后公司召开总结表彰大会，对优秀员工进行表彰，以弘扬正气，评价资料由行政人事部存档并做为对员工奖惩的依据。

5.14.4由行政人事部依据考核结果进行分析，提出考核修改意见，报总经理批准后，反馈到各相关部门执行。

6相关文件

6.1《中华人民共和国劳动法》

7记录

7.1《人员需求申请表》

7.2《员工登记表》

7.3《报到程序单》

7.4《人事通知单》

7.5《员工薪金表》

7.6《新员工上岗工作反馈表》

7.7《转正申请表》

7.8《辞退通知单》

7.9《工作交接表》

7.10《调离人员会签单》

7.11《培训记录表》

7.12《外派培训申请单》

7.13《第期培训计划》

7.14《员工过失处罚单》

7.15《个人工作总结》

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！