# 人事部岗位职责与标准作业流程

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-07-03

*第一篇：人事部岗位职责与标准作业流程龙佳生态温泉山庄人事部岗位职责一、主任：1负责主导山庄竞争策略及长、中、短期经营目标的拟定，主导公司“目标管理”绩效考核的推行。2建立和规范山庄人力资源管理体系。3组建山庄的职业化团队及负责山庄的各项管...*

**第一篇：人事部岗位职责与标准作业流程**

龙佳生态温泉山庄人事部岗位职责

一、主任：

1负责主导山庄竞争策略及长、中、短期经营目标的拟定，主导公司“目标管理”绩效考核的推行。

2建立和规范山庄人力资源管理体系。

3组建山庄的职业化团队及负责山庄的各项管理变革。

4深化山庄的企业文化，建立积极向上、团结友爱、协作忠诚的企业文化氛围，建立学习型企业。

5规范山庄的行政、后勤、总务管理运作系统，以最低成本为各部门及全体员工提供工作、学习、生活的优质服务。

6协调各部门工作之间的冲突与矛盾。

7负责员工日常劳动纪律、考勤、绩效考核工作，并办理员工晋升、奖惩等人事手续。

8负责员工招聘管理工作。

9完成总经理交办的其他任务。

二、人事助理：

1人事档案的整理、完整跟踪工作。

2负责监督公司员工考勤、奖惩跟踪、刷卡及工资表的制作。3干部例会的通知、会议记录及整理存档工作。

4证件、识别卡的制作、管理。

5负责重要文件、活动总结、培训总结、质检（计划、报告）等的撰写、校对等编撰工作。

6协助主任进行人员招聘、培训、绩效考核、激励、薪酬、晋升工作。7负责员工入离职手续的办理，跟踪国家、地方劳动政策法规，办理员工劳动合同的签订。

8负责监督公司各部门员工培训。

9负责办公室日常卫生及花卉的养护工作。

10完成上级交办的其它事务。

龙佳生态温泉山庄人事部作业流程

一、聘用流程：

1所有应聘者需凭身份证及相关证明，往人事部领取《聘用申请表》，并按表格的要求如实填写。

2应聘人员按表格要求填妥《聘用申请表》后，人事部对其进行目测和第一次面试（初试）。

3部门复试

3.1对符合初试要求的特殊专业的岗位，人事部在求职申请表栏目填写意见并与相关部门约定复试时间。由人事部人事专员带领至相关部门进行复试。

3.2部门对人事部推荐复试的人员，应根据其岗位职务的技能及相关素质需求，对应聘者进行表达及实操考核。

3.3部门对符合岗位要求的人员,应在其《聘用申请表》栏目中填写“同意试用或同意试工”。

4经用工部门复试符合岗位要求的无特殊专业的岗位，应聘者至人事部办理相关入职手续报到上班。

5对不合格或可备用的应聘人员，部门需在求职申请表中注清原因及意见，人事部作存档处理。

6注意事项

6.1经复试通过的应聘者，人事部需向其介绍山庄的基本情况，并讲明其将入职的部门、职位、职责、试用期限及其试用期的薪金待遇及需承担的责任义务，雇、佣双方都在自愿同意的情况下，人事部方可为其办理入职手续。

6.2应聘财务部收银员需由本市户口人员担保，无担保者不得录用。

二、入职手续办理：

1员工凭《聘用申请表》往人事部办理相关入职手续。

2人事部核对员工面试的《聘用申请表》，查验员工相关证件及资料的准确性，并收取相关资料。

3身份证复印件1张。

4员工1寸彩色登记相片1张。

三、资料录入：

1按员工部门及职务编排工号，并编注于《聘用申请表》工号栏中；

2电脑资料：录入姓名、性别、部门、职务、身份证号、身份地址、学历、入职日期、合同日期等相关资料；

3电脑登记及编排员工的宿舍房号及床号、工号。

四、人事手续交接：

1与员工签订试用合同或正式劳动合同，讲解合同条款；

2带领新员工至打卡处做指纹留样并告知指纹考勤相关规定、操作程序及注意事项。

3带领至员工宿舍安排宿舍并与其讲解住宿相关规定。

4带领至员工餐厅并告知员工餐厅就餐时间及相关规定.5带领新员工至部门报到。

6新员工至部门报到后，所属部门相关责任人应带领新员工熟悉其部门工作环境，告知其岗位工作内容及相关事项并安排专人带领新员工上岗。

五、资料处理：

将《聘用申请表》、员工证件复印件、领用物品单、部门录用通知、员工相片等与电脑录入核对无误后，进行对号装订，归入员工档案袋中进行归档。

六、员工试用、转正工作流程：

1员工试用

1.1新入职员工须经过1至3个月的试用期。

1.2提前转正：根据新入职员工的表现，山庄可予以提前转正，但试用期最少不得小于一个月（总经理特批除外）。

1.3新入职员工经试用不合格的，部门可做试用期不合格处理，不需要再延长试用期。

1.4如新入职员工在试用期内违反山庄规章制度或不符合岗位任职要求，山庄有权随时与其解除试用关系。

2员工转正

2.1转正条件

2.1.1按期转正：试用期内表现良好，符合岗位任职要求者。

2.1.2提前转正：试用期内表现优秀，业绩突出者。

2.2转正生效期限：所有转正生效从次月1日开始执行。

七、员工调动工作流程：

1山庄基于业务需要或内部出现岗位空缺时，可在山庄内部调出、调入员工。

2主管级以下员工工作调动可由部门安排、也可由员工个人申请；主管级以上员工的工作调动只能由人事部安排，个人不得申请。

3个人申请的，员工须在原工作岗位连续工作满六个月、工作表现良好，并符合新岗位任职要求。

4员工工作调动一经人事部决定或批准，被调员工须给予配合，服从人事调动安排。

5调动的相关事项

5.1被调动员工的工资级别按调动后岗位的相应工资级别执行。

5.2如调动前岗位与调动后岗位的工作性质不同，不论是否涉及晋职或晋级的情况，均须经过一个月的实习期。

八、晋职、晋级的流程：

1各部门填写《员工提级、晋级申请表》报人事部。

2人事部会同用人部门对拟晋职（级）的员工进行晋升考核面谈。

3考核合格者，由人事部将《员工提级、晋级申请表》和考核材料报总经理审定。

4经审定后，人事部将原件存入员工人事档案，复印件一份交财务部，一份交部门。

5考核不合格者，由人事部通知拟晋职（级）的员工，并说明详细理由。6人事部将考核不合格者的《员工提级、晋级申请表》和考核材料存入其人事档案。

九、降职、降级的程序：

1领班级以下员工（含领班）的降职、降级，由员工所在部门填报《降职、降级呈报审批表》经部门负责人和人事部签署意见后报总经理审定。

2部门主管级以上人员的降职或降级须报董事长审定。

3人事部在收到同意批复后，将《降职、降级呈报审批表》原件存入员工个人档案，复印件交财务部具体执行。

十、员工离职：

1辞职申请程序

1.1辞职员工需往人事部领取《辞职申请表》，按表格相关要求填写，注明工号、姓名、部门、职务、入职日期、申请离职日期、辞职原因等，逐级审核、审批。

1.2辞职申请批准后，员工在二个工作日内到人事部办理离职手续。2员工自动离职

2.1员工在劳动合同约定的服务期限内未经许可而擅自离岗超过三天或超过三个工作日未到人事部办理离职手续的，视为自动离职。

2.2对于自动离职的员工，部门应先了解确认，如情况属实，报人事部。

**第二篇：人事部岗位职责及流程**

人事部岗位职责及流程

一、人事岗位职责：

1、根据工作需要进行员工的招聘。

2、新员工入职建档及试用期跟踪、考核。

3、正确核算上月员工工资，每月5号上报并跟踪经理批示（遇节假日向后顺延）。

4、落实月度各部报表，及时向领导报送并动态，管理实现完成目标。

5、新员工岗位目标要求，动态，管理及收集新员工与老师的谈话记录，纠缠公司政策及个人思想动态问题，并向上级领导汇报。

6、认真完成对会议纪要及各部月度工作目标的督查落实。

7、员工社会保险金的办理。

8、员工离职手续的办理

二、工作流程：

1、根据工作需要进行员工的招聘

①公司各部门根据工作需要列出需招聘人员职位，填写《人员需求表》报经理批准，招聘职位发布到人才招聘网进行招聘。

②定期查看人才网，登记符合公司招聘要求的人员资料，并约定具体面试时间。

③对应聘人员进行初步筛选，初步合格人员安排人员安排给总经理面试。④通过面试人员安排其入职，并建立新进职员档案，进入试用期。

2、新员工入职建档及试用期跟踪、考核。

①新员工入职建档需提供身份证复印件、一寸彩色照片、资格证书复印件、毕业证复印件等。

②新员工入职培训，综合部先对其进行公司理念、公司制度及工作作风进行培训。第一周由其所在部门进行理论培训；第二周由其所在部门进行业务培训，并进行考核，实行淘汰制；第三、四周是工作实习期，不能胜任工作者，还要被淘汰，合格者要定岗，重要岗位还要追加一个月的实习期。实习期结束，总结考评，不合格淘汰，合格者转正。

3、正确核算上月员工工资，每月5号上报并跟踪经理批示（遇节假日向后顺延）。① 每月初1号收集各部门的上月出勤表，与出勤抽查记录比对确认无误。

② 依员工上月出勤表，结合上月各部门月度与周考核奖罚记录进行工资核算。③ 工资核算完成先进行自查，无误后报总经理签批，并转送财务部发放。④ 工资核算如遇节假日，则时间向后顺延。

4、落实月度各部报表，及时向领导报送并动态管理，实现完成目标。①依月度考核办法所规定每1号前收集各部门下月工作计划报表，需各部负责人进行初步审核并签字。经主管副总审核签字后，报总经理批示。

②如未按时提交月工作计划则按月考核办法规定进行相应处罚，如有迟交同样依办法进行相应处罚。登记在

③经总经理批示后，及时发给各部，要有记录

④根据各部月工作计划自行考核结果，进行抽查。

⑤ 汇总本月考核结果，列出奖罚明细，报经领导审批后，列入薪资。

5、新员工岗位目标要求，动态，管理及收集新员工与老师的谈话记录，纠缠公司政策及个人思想动态问题，并向上级领导汇报。

①新员工入职后，进行职前培训，明确其岗位要求

②掌握新员工的思想动态，收集新员工与老师的谈话记录，并进行分析存档。③及时发现并纠正公司个人思想动态问题并向上级领导汇报处理结果。

2、认真完成对会议纪要及各部月度工作目标的督查落实。

i.每周六公司如开例会，由文员负责出会议纪要，收集批示后的会议纪要进行逐项考核。ii.依会议纪要所规定各项工作需完成情况及完成时间进行考核，如有未按规定完成工作的依公司考核办法进行相应奖罚。

3、员工社会保险金的办理。

iii.增加员工社会保险金的办理：对符合办理社保金的员工，填写《建立职工养老保险关系申报表》、《劳动合同书》到社保机构申报办理。iv.离职员工社会保险金的停保办理：对办完离职手续的员工，填写《解除劳动合同证明书》、《中断养老关系申报表》到社保机构申报办理。

4、员工离职手续的办理先填写《员工离职申请表》，经部门负责人同意，上报总经理批准；30天内办理交接手续，若没有接收人，30天不可离职，若有接收人，手续交接清并要有交接清单，双方签字，交方要确认接方已懂所接工和，才能确认交接完成，可提前离职。

**第三篇：行政人事部流程及标准**

1、报销流程（责任人办公室主任）：报销人→部门领导审核→财务审核→总经理签字→财务报解→财务入账。

标准：部门领导：单据不合格50元/次，报销不合规罚40%，报销人60%（不合规单据价值）。财务：单据不合格100元/次，报销不合规100元/次。当月报销超出一天扣5%。

2、招聘流程（责任人行政经理）：用人单位申请→总经理审批→行政部发布招聘信息→面试→入职培训→发放员工手册及办公用品→用人单位接收。

流程说明：①用人单位评估岗位需求提出申请，并把所需岗位人员的具体要求和该岗位的发展空间填写清楚。②行政部根据岗位要求结合公司的薪资体系编制招聘简章发布各招聘渠道，保持高度关注和沟通在需求时间内完成招聘。③行政部初步面试后，再与用人单位一起面试，并到该岗位现场确定胜任度，最后通过用人单位的面试和笔试（笔试内容由用人单位起草、行政审核）④入职培训的内容为公司企业文化、规章制度、员工行为规范，入职的培训时间一般不超过两天，两天后即较用人单位接收负责考查试用。⑤入职员工入职后上级主管部门每天都要填报员工考勤表，周考查评定表，根据员工表现，用人单位决定去留，报行政办理相关手续。

标准：a、用人单位招进的员工一个月内达不到50%利用率时，用人单位接受200元罚款。b、试用期考查不严、不实或入职员工转正后半年内以各种原因离职，用人单位主要负责人接受罚款200元。c、招聘的员工到位时间一般为：主管以下普通员工为两周；主管至经理级别员工为一个月，经理以上级别为45天，副总以上级别为60天。d、招聘简章内容不详，行政部不予接受、行政一旦接受即承担招聘责任e、面试记录及笔试内容以及每日考勤记录表，汇总评定表等全部存入个人人事档案中，员工试用期结束考查记录，记录不实或少报，行政罚款20元。f、入职手续办理不全、不当、入职培训不到位、交接不清，工作岗位、办公、生产、生活用品发放不当等现象发生一次，每项处罚行政人员10元。

3、员工入职流程：接入职通知→行政部报到→领取办公及生活用品及员工手册→办公、生活到位→接受入职培训→到用人单位报到。流程说明：招聘员工通过面试和笔试后获得入职通知书（纸质和电子版）。

4、员工离职流程

①员工原则上应提前30天将书面《辞职报告》交到人事行政部 ,并领取离职手续表。人事行政部对离职员工进行离职面谈, 了解其离职原因并做记录。

②按照离职手续表办理相关手续

a、离职员工将离职手续表交部门负责人签字。部门主管以上岗位需经总经理签字。

b、由离职员工所在部门的助理向离职员工收回工作证,员工手册 ,工作服 ,办公用品,确认上交无误后由助理签字确认.c、由财务部检查离职员工与公司在财务上是否有拖欠(包括所借款项 ,出差报销)，如有拖欠当场清还，无拖欠则由财务部在离职手续表上签字确认。

d、离职员工在得到离职手续表上所有需要的签名后,人事行政部向员工出具“关于与XX解除劳动合同的决定”。

e、人事行政部安排人员到社保经办机构办理终止、解除劳动关系备案手续;凭备案审核意见，f、人事行政部将离职员工的档案重新归档，同时结清工资。

5、员工升职加薪流程：员工向部门领导提出申请→部门领导根据考核情况和表现写出意见→交总经理处审批→交行政部、财务部备案→下个月起执行加薪

流程说明：①工作满一年以上。②本岗位做出突出贡献。③对公司做出重大贡献。

6、奖罚流程：根据员工表现→部门领导提出申请（奖或罚）→行政人事部审核→总经理审批（奖或罚）→行政人事部备案→公布奖励或处罚。

奖的标准：① 完成本人工作计划指标，创造较大经济效益；②向公司提出合理化建议被公司采纳，并取得一定效益的；③ 节假日经常加班，并取得显著效果者；④ 维护公司纪律，抵制歪风邪气，事迹突出者；⑤工作认真、责任心强、工作绩效突出者；⑥为公司挽回经济损失者；⑦其他对公司做出贡献者，总经理认为应当给予奖励的。罚的标准：①经常性迟到、早退的罚款；②轻微过失致发生工作错误造成损失的罚款；

③对同事恶意攻击或诬告、中伤他人、制造事端者罚款；④遗失经营管理之重要文件、物品或工具罚款；⑤不配合各部门工作的罚款；⑥部门经理及主管责任人对本部门制度的宣贯、执行和监督负直接责任，对部门人员奖励或处罚承担200%责任，即同时按对员工奖励、处罚数的200%的比例奖励、处罚本部门经理及主管负责人；⑦若被处罚员工屡教不改，重复同样错误，或不听劝阻，不服从管理者，则上级主管人员或制度执行部门有权力对其进行加倍处罚直至停职处理，造成后果的，由被处罚当事人承担后果与损失；⑧凡是部门经理或主管发现问题不及时纠正，或包庇下属、隐瞒事实者，与责任当事人处以同等处罚； ⑨工作流程中每一流程责任人要对前面各个流程的执行情况进行监督、检查，如发现上一流程有问题，有权拒绝继续进行下一道流程，并有权向所属部门主管或经理提出申诉或向公司进行投诉。若未对上一道流程进行检查，或发现问题但未提出或解决，则所发生一切后果与损失，由本人及所在部门承担，进行处罚；⑩各员工之间应互相监督、检查，发现隐瞒、包庇问题或知情不报，并造成损失的罚款；有制度的参照员工管理制度，没有成文制度可参考的，由总经理召开行政人事管理会议决定。

7、会议流程：会议通知→会场布置→会议具体安排→会后工作→整理会议纪要→会后监督→总结上报 流程说明：①会前准备：a、公司召开的公司级会议会务服务统一归口办公室负责。各部门召开会议需用公司会议室的，由办公室统筹安排。b、会议召集人在会议召开2日前将会议的主题、地点、时间和对与会者的要求等下发或通知所有与会者。c、会议主持人和与会人员都应在会议召开1日前做好有关准备工作，包括拟好会议议程、汇报总结提纲、发言要点、工作计划草案等。会议主持人应该与参加会议的高层领导做好充分沟通。d、所有与会者都应该遵守公司的会议制度，不迟到，不早退,不在会议中接打电话，不无故缺席。因为特殊原因不能完整地参加会议的与会者，应提前向会议召集人说明情况，并且将自己的观点尽量用书面的形式转达给会议召集人，由会议召集人代为表达。e、会议的基本人员应该包括：召集人，与会者，记录员。会议原则上应由召集人主持，公司例会召集人为办公室主任，其他会议召集人为与会议讨论内容最密切相关的部门负责人，会议主持人主导会议全过程，公司高层领导发言应遵从会议流程及主持人的安排。

②公司工作例会过程安排：a、主持人检查与会人员到场情况，并宣布会议开始。b、公司重大事项决定的公布，主要指重要工作调整及人事任免等。c、各部门汇报上阶段工作总结，下阶段工作计划，并适时提出相关问题。d、公司副总及总工就所负责的部门的工作总结进行评价，提出工作计划改进要求，并解决各部门提出的相关问题。e、公司总经理点评各部门工作总结及工作计划，安排部署下一步工作重点，并就本次会议进行总结，确认本次会议决议内容。f、会议结束主持人宣布散会。

会议标准：①会场物品摆放标准：a、会议桌摆放位置要正，椅子摆放在会议桌前并与会议桌保持约为一人的距离，椅子左右之前的摆放距离要均匀约为一人距离，椅子摆放完毕后竖看要成一条直线。b、根据椅子的位置在会议桌上摆放稿纸，稿纸摆放在每个椅子的正中间位置，稿纸底边与桌子的底边成一条水平线，铅笔成45度斜角放在稿纸右侧，笔尖朝上，标签外漏。稿纸定位后，茶杯摆放在稿纸的右上方，与稿纸边保持约为一指的距离，杯把朝右，茶杯左侧摆放香巾碟，香巾碟与杯子的距离约为一指，杯子与香巾碟的中心在一条水平线上。c、话筒固定在桌面上，话筒麦克方向角度一致摆在同一侧方向。d、花根据会议桌长度，摆放2-3个，桌花一般选用鲜花，并且不易太高影响双方说话，摆放在会议桌的中心位置即可。② 会场设备设施的准备标准：a、检查照明是否正常，灯具是否全部完好，有损坏的及时上报维修。b、会议前提前检查音响设备是否完好，话筒音量调节适中，并检查无线网络是否正常使用。c、投影设施提前检查是否完好，会议开始前由通讯连接电脑，全部调试到位。d、检查室内空调是否正常，会场温度设定在规定温度内，冬季不高于23度，夏季不低于26度。会场及周围环境卫生标准③ a、彻底清扫会议室卫生，会议桌干净无手印和水渍，椅子无灰尘和毛发，桌子抽屉无杂物无灰尘。b、会议室死角卫生清洁到位，窗台无灰尘，墙角处无蜘蛛网，墙面干净无灰尘。c、地板打蜡，地上无杂物无脚印，地板干燥无水渍。d、会议室内网线及投影电源线摆放整齐，不杂乱。

8、招待流程：招待申请→确定招待级别→安排人员招待→公司参观→公司相关领导接洽→就餐安排→合影留念→礼品发放→电话回访

流程说明：①招待申请：公司各部门有客户到访时应及时与办公室联系，提出进行客户接待的申请，如出差在外应以电话方式通知，并向办公室人员告知来访客户到公司的时间、是否需要接站、是否有就餐意向、联系方式、随行人数等内容。②确定接待级别：根据来访客户的不同，制定三个接待标准。A、特级标准。公司重要客户、贵宾及公司重要会议、活动等。B、高级标准。企业负责人、相关行业领导人、政府主管部门负责人等。C、普通标准。如公司各部门的相关客户等。③安排接待人员：与来访客户相关业务部门负责具体业务接待，办公室安排人员协助接待。车站（机场）接站:办公室在确定来访客户需要接站时，安排相关人员及车辆进行接站。④到公司参观：主要是到公司产品展示厅观看公司产品实物，一般不安排到车间及各办公室参观。观看公司广告片及宣传片：此项工作主要是宣传公司产品及文化，使到公司来访的每个人都能成为公司的消费者及文化的传播者。⑤公司领导接见、会谈：在来访客户会见公司领导前，必须与公司领导沟通好，确定接见时间地点，然后带领来访客户与领导见面会谈，接待人员要做好双方介绍，然后粗略地讲解来访客户的主要商谈事项。⑥就餐安排：办公室人员根据接待级别安排客户就餐，如安排在公司餐厅就餐及时与餐厅工作人员做好沟通；如外出就餐应及时预定。⑦合影：如公司到访的重要客人要适时做好照相工作，并配上相框，寄与来访客人留做纪念。⑧主要是公司的产品赠与来访客户，接待人员要根据领导安排提前准备好。

⑨打电话进行咨询接待工作情况，了解客户对公司的产品及企业形象等方面的意见，及时做好上报整理，以便改进。

9、客户来访流程：确定来访事宜→对口业务部门接待→参观厂区→相关领导接洽→

就餐安排→合影留念→礼品发放→电话回访。

流程基本和招待流程一样。

10、公司考勤流程：录入指纹→员工上下班打卡→采集数据→交行政部门审批→进行处罚→交总经理审批→交财务扣款

流程说明：①录考勤：行政部为新员工办理入职手续时一同录入指纹。②员工上下班刷卡：a、员工每天上、下班及加班均需刷卡。b、工作时间开始后上班者为迟到，工作时间结束前下班者为早退。c、每月漏刷卡、忘刷卡三次以内由部门经理签名确认。超过3次以上者，每次扣10元，以此类推；特殊情况可报更高层管理人员加签确认。

③数据采集：行政部门每天采集前一天考勤数据。④资料提交：各部门在上班时间上午10：30前交前一天表单（假期申请单、外出公干单、调休申请单、考勤说明书、加班申请单、班次调整表等）：行政部门签收各部门提交各类考勤相关表单（班次调整表、假期申请单、外出公干单、调休申请单、考勤说明书、加班申请单），如所交表单有误或不符规定的退回原部门。“假期申请单”、“外出公干单”、“调休申请单”由员工本人填写；“考勤说明书”、“加班2）申请单”必须由员工本人亲自填写，签批流程按公司相关规定执行。批准后，由部门文员于次日上午10：30前送HR文员处⑤各部门文员至人力资源部取得考勤异常并于当日给至部门经理/主管。⑥每月26日左右考勤人员打印当月考勤给各员工核对。⑦次月5号前将考勤进行汇总处理，并于10号提交总经理审批并汇总给财务。

11、考核流程：次月对上月进行考核→各部门进行汇总→行政部进行汇总、并计算考核工资→交总经理审批→发放财务部备案 流程说明：①要先确定考评时间，应每月进行考评。首先可以根据各事业部不同的工作岗位要求对员工进行以下四方面的考评：a、业绩考核：通过设定关键业绩指标，定期衡量各岗位员工重要工作的完成情况。b、计划考核：即计划完成情况的考核，动态衡量岗位员工的努力程度和工作效果；c、能力态度考核：衡量各岗位员工完成本职工作具备的各项能力, 对待工作的态度、思想意识和工作作风 d、部门满意度考核：主要考核公司各部门在日常工作中的配合和协调情况与效果。②考评结束后，交各部门汇总得出最终得分。

③将汇总表反馈给行政人事部，根据各得分确定各员工的薪资级别。并填写相关表格交予总经理签字认可。④根据考核结果发放工资。

12、参加外部会议流程：接到通知→上报相关领导→确定参会人员→会议做好记录并收发会议文件→会后交行政部人事部备档 流程说明：①上级通知参加的各种会议，对公司正常经营活动和长期稳定发展起着重要的作用，各部门领导及全体员工对上级组织的各种会议应予以高度重视，准时参加。

②参加上级组织的各种会议，公司派出参加的人员代表公司形象，与会前应着装整齐、仪容严整、举止大方，文明礼貌。③代表公司参加外部各种会议的员工，应根据会议通知要求，事先做好与会议相关的准备工作，按要求提前10－30分钟到达会场，并按会议要求签到。④会议期间遵守会场纪律，提前关闭手机或调至振动，中途不会客，不从事与会议无关的任何活动。⑤认真做好会议记录，会议结束后及时向上级报告会议内容和要求，按要求范围传达好会议精神，落实会议要求内容。⑥需发言时要突出主题、简洁明白、条理清晰、节约时间、提高效率。⑦ 参加各种会议收到的各种文件，会后自觉交行政部人事部统一存档。

13、培训流程：确定需求→确定议程→发出通知→培训准备→具体实施→效果总计及评估

流程说明：①征求参训人员的意见、征求参训人员主管的意见、分析参训人员知识、技能、文化现状、填写培训需求调查表。②此次培训所要达到的预期结果。③此次培训需要参加的各部门和人员、每项课程需要参加的部门和人员。④培训计划要有针对性、时效性、明确培训目标、培训课程、培训时间、培训方式、参训人员、所需培训资源。⑤根据培训计划进行培训费用、教材、资料、培训设备、培训讲师等培训资源的准备提前做好参训人员的生活安排。⑥提前通知参训人员培训的内容、时间、地点、培训讲师等情况进行培训考勤、做好培训记录协调参训人员餐饮、住宿等工作。⑦采用三级评估方法：培训效果评估、学习成效测评、行为跟踪评估培训结束，对本次培训全过程进行总结，总结经验，指出问题，提出改善意见，完成培训总结报告。

14、会餐流程：确定会餐人数→报行政人事部→行政人事部制定方案→安排聚餐→餐后总结

流程说明：①提前10分钟到达聚餐现场。②要适量饮酒。③注意自己衣着及言行。④会餐中积极参加活动及游戏⑤会餐结束后，积极清理现场。

15、档案流程：收集→归档判断→确定期限→分类→编制页码→装订、排序→存档

流程说明：①凡是能准确反映公司各项业务活动的文件、材料、声像、报表，都必须及时归档，确保完整无缺。②文档管理员必须坚持文书随时立卷的归档制度，并分门别类，做好收集、整理、立卷、归档工作。③归档的文件材料种类、份数以及每份文件页数，均应齐全完整。④在归档的文件材料中，应当将每份文件的正本与副本、印件与定稿、请示与批复，分类一起排列，不得分开。⑤公司经营管理活动中的各种合同及常规性报表，根据各自不同的时限要求及时上缴总经理和行政人事部;其它各类档案如声像档案、活动档案、工程档案等由各部门暂时保管，月底统一汇总到人力资源部。会计档案由财务部自行保管。⑥归档后及时保存电子版和纸质版。

16、客户投诉流程：接受投诉→调查投诉内容，确定责任部门→沟通客户意见→解决方案→客户回访→回访意见交于责任部门 流程说明：①客户服务部接受客户投诉，做好客户投诉记录，向客户承诺在5个工作日内给与答复。②客户服务部根据客户投诉内容，进行调查并填写客户投诉调查表。如果投诉情况属实，投诉成立，分析确定责任部门；如果投诉不属实，向客户返回调查意见。③客户服务部就责任部门的答复和处理方案与客户沟通，填写客户意见表。如果同意，按照方案执行；如果不同意，返回责任部门。④客户接受解决方案后，由责任部门组织实施方案。⑤责任部门的方案实施完毕之后5个工作日内，由客户服务部进行第一次客户回访，并填写客户满意度调查表。（不同类型的投诉需要回访的次数不同：工程质量投诉的回访，至少回访2次；服务质量投诉需要回访1-2次。）⑥客户服务部将客户满意度调查表返回责任部门并存档。如果客户满意或非常满意，则投诉正式受理完毕。如果客户不满意，则重新从第二步开始。

17、员工投诉流程：员工填写（员工申诉申请书）→部门主管→行政人事部→总经理审批→批复行政人事部（给于员工申诉处理）

流程说明：①申诉人应在申诉事项发生之日起10日内到人事行政部领取《员工申诉书》并尽快填写完毕交给申诉受理人，即自己的直属主管，申诉人不可代理申诉，且不得越流程作业；②申诉受理人应在接收《员工申诉书》后详细分析申诉事项是否符合本制度申诉范围的要求，如不符合要求，应当场告知申诉人终止申诉并在《员工申诉书》上注明。如果申诉事项符合要求，申诉受理人应立交于行政人事部；③行政人事部负责对申诉事项的调查、取证、反馈等工作。④行政人事部根据调查意见处理后交总经理处审批；⑤总经理审批后，交还行政人事部进行申诉处理。

18、诉讼流程：出现纠纷→分析原因→准备相关材料→联系企业律师→补充材料→交行政人事部备档

流程说明：①出现纠纷后，先分析原因是否我们过错。②根据纠纷的内容准备相关材料。③把准备好的材料交给企业律师。④根据律师要求补充相关内容。⑤把相关材料交于行政人事部备案。⑥对该纠纷事件进行总结。

19、合同鉴定流程：相关业务部门审核→交总经理审批→交企业律师审批→交给相关业务部门→行政人事部备档。

流程说明：①合同现有相关业务部门起草；②起草的合同交总经理审批，审批后交于律师鉴定；③合同鉴定完毕后，交于相关业务部门签订；④签订后，业务部门留一份，行政人事部留一份备档；⑤合同执行。

20、电话、网信流程：来电话、网信→接听电话员工或行政部根据内容交于相关业务部门→业务部门进行处理→需要总经理处理的直接报总经理→处理完毕后交于行政人事部备档

流程说明：①接到电话人员或网信人员应及时通知相关部门负责人；②相关部门负责人接到通知后及时进行处理，需要总经理审批的及时报总经理处；③处理完毕后交于行政人事部备档。

21、绿化美化标准：

1、长势树木长势旺盛。

2、叶片叶色正常、叶大而肥厚、不黄叶、不焦叶、不卷叶、不落叶、无明显虫屎、虫网、被虫咬食叶片数量、每株在10%以下。

3、枝干树干挺直、倾斜度不超过10度，树干基部无蘖芽滋生、枝干粗壮、无明显枯枝、死桩、基本无蛀干害虫的活卵、活虫，介壳虫在主、侧枝上基本无活虫。

4、树冠完整美观、分枝点合适、侧枝分布均匀、枝条疏密适当，内膛不乱，通光透光。

5、行道树分枝点高低、树高、冠幅基本一致，无连续两株缺株、相邻5株的高差＜10%。

6、花灌木着花率高、开花繁茂、无落花落蕾现象。色块灌木无缺株断行、覆盖度达100%，色块分明，线条清晰流畅。

7、绿篱、造型灌木形状轮廓清晰，表面平整，园滑、不露空缺、不露枝干、不露捆扎物。

8、藤本长藤分布合理、枝叶覆盖均匀、附着牢固、覆盖度达85%以上。

9、草花生长健壮、花繁叶茂、无残花败叶。花坛整洁美观、四季有花、层次分明、图案清晰、色彩搭配适宜。

10、草坪生长茂盛、叶色正常、基本无秃斑、无枯草层、无杂草、无病虫害、覆盖度达98%以上，留茬高度经常保持在6-8cm。

22、员工规范标准：

一、外表形象标准部分

1、头部：女士头部梳理整齐，长发者应将头发并于脑后扎结，不可披肩散发；头发必须保持干净。

2、脸部：女士需淡妆上岗，唇红颜色得体，表情愉快，心境平和。

3、手部：手要清洗干净，指甲应常修剪，不可留太长。指甲缝不留污迹，不能佩戴过于繁杂的首饰。

4．保持口腔的清洁，不要使用强烈味道的香水，身体无异味。

5、着装：穿工作装并佩戴工作牌。制服要求平整、干净、无损、无皱；不挽袖口、裤腿；不可光脚穿鞋；皮鞋时刻保持光亮干净。

6、养成良好卫生习惯养成良好卫生习惯养成良好卫生习惯养成良好卫生习惯，不随地吐痰，不扔废弃物，不得嬉笑打闹；上班时间应面带微笑，展现在顾客面前精神应饱满。

二、行为礼仪规范部分

1、站立应做到：

双腿伸直、肩平、头正、两眼正视前方，挺胸、收腹、双手自然下垂，身体不得东倒西歪，不得驼背、耸肩、插兜等，双手不得叉腰、交叉抱在胸前。

2、坐姿应做到：必须坐姿端正，不得架二郎腿，不得坐在工作台或产品上，不得将腿搭在工作台、座椅扶手上，不得盘腿。

三、工作中行为禁忌部分 1．不得与客户发生争吵。

2．不得挖耳、抠鼻子、修剪指甲；不得在工作场所吃东西。3．不得打瞌睡、哼歌曲、吹口哨、说笑、闲聊、喊叫、脱鞋、跺脚、伸懒腰。

4.不得做与工作无关的事情或看与工作无关的书刊杂志。5．不得用手指、嘴形或物品指顾客或为他人指示方向。（用手指示方向时，要求手臂伸直，四指并拢，大拇指自然弯曲，掌心自然内侧向上。）

**第四篇：KTV岗位职责与服务流程和标准**

KTV岗位职责与服务流程和标准

一、岗位职责：

1）直接对总经理负责，贯彻执行总经理下达的经营和管理指令。

2）全面负责KTV的经营和管理，制定各项业务计划。

3）制定KTV各项规章制度，岗位职责，服务流程（程序）和服务标准（工作规范）并组织实施

4）主持本部门例会，听取汇报，部署工作，促进部门工作进度。

5）负责KTV领班级以上人员、业务员、艺员的招聘和培训。

6）制定KTV的经营管理计划，有效控制成本。

7）依国内最高水平指定KTV的经营管理模式。

8）完成总办下达的其他任务。

9）负责实施KTV各项规章制度、岗位职责、服务流程和服务标准。

10）负责每日营业报表的跟进。

11）负责KTV员工招聘、培训和日常管理。

12）负责物料管理，有效控制经营成本。

13）负责本部门的消防和安全工作。

1）对KTV经理负责。

2）主要负责KTV楼面工作，包括KTV包房的楼面服务与管理。

3）主持每日班前班后会，布置当日工作任务。

4）负责日常设备维修、卫生检查、物料补充等工作、，确保营业的正常进行。

5）负责KTV的考勤工作。

6）督导KTV的楼面服务，监督服务质量和酒水出品质量。

7）坚持跟班服务，勤巡查，严督导，发现问题及时解决。

8）以身作则，严格执行各项规章制度、岗位职责、服务流程及服务标准。

9）检查员工的仪容仪表，负责环境卫生工作。

10）检查开业前各项设备、物品的准备情况。

11）负责各种突发事件处理。

1）参加班前班后会，注意个人仪容仪表。

2）严格遵守各项规章制度，服务流程与服务标准。

3）爱护公物，保养好各种设备。

4）做好楼面服务，包括安排客人如座（进房、开关机、点酒水、酒水服务、卫生服务等）。

5）发扬团队精神，团结友爱，互相帮助。

6）服从上司的调度和工作安排。

1）负责KTV预定，客人引领、开房。及消费推荐。

2）严格遵守各项规章制度，服务流程和服务标准。

3）坚守工作岗位，引领客人后立即回到工作岗位。

4）引领客人是要面带微笑，端庄大方、主动推荐酒店消费项目及价格。

5）根据客人人数及消费需求合理安排房间或卡台。

6）与宾客建立良好的关系，熟记长客姓名、消费习惯、主动征求他们的意见。

7）将每日订开房（合）情况及客户意见汇总上报经理。

1）服从上司领导，负责业务员的招聘、培训和日常管理。

2）严格遵守各项规章制度、服务流程和服务标准。

3）检查业务员仪容仪表，要求业务员必须穿晚礼服上岗，上岗时不准吃口香糖，不准吸烟。

4）不得串房，不许坐台。

5）每天召开班前会，讲解酒店的规章制度，客人投诉等情况。

6）与楼面及相关部门相互合作，共同管理好业务员。

7）完成上司交办的其他任务

1）严格遵守各项规章制度、服务流程和服务标准。

2）能歌擅舞，能猜擅饮。

3）树立良好的职业道德，不断建立熟客关系

4）熟悉电脑点歌系统，调音调光以及简单的故障处理办法

5）主动为客人斟茶倒酒，跟进台面卫生。

6）穿晚礼服（工服）上班，化淡装，上岗不得有吃口香糖、吸烟等不雅行为。

7）主动配合楼面为客人买单。

8）完成酒店下达的其他任务（如酒水销售等）

二、服务流程

1、KTV包房服务流程

KTV引位服务流程

1.KTV引位服务人员须在电梯口或指定位置，标准站位、站姿、待客人从电

梯上来后第一时间迎接过去，（贵宾您好，欢迎光临，请问您几位，是否有预定）询问好位数后，引领至相应的房间，交接给KTV包房服务员，然后不要逗留马上回来回到岗位，等待下一批客人。待客人消费结束离去时，会由KTV包房服务人员交接给引位服务员，引位服务员需询问客人要去什么位置，（请问您去几楼，休息还是按摩）如客人休息，帮忙叫电梯，然后带到客房或休息厅，交接给服务员，如客人有想法做按摩，就加大力度推销，把客人带到按摩室，交接给按摩室服务员，如遇到喝酒过量顾客，应主动搀扶，把客人带到相应位置，以便客人方便出入，最后第一时间回到本岗位。临行前祝贵宾休息愉快

KTV包房服务流程

1.KTV包房服务员在站位的过程中，由引位服务员通知贵宾几位请待客，包房服务员待客人行至前方两米左右时前去迎客，（贵宾您好，欢迎光临，里边请）由客人右前方一米的位置把客人带到相应房间（需开灯、开空调、开音响设备）简单介绍自己（晚上好，我是本包房服务员，很高兴为您服务），然后询问客人是否需要陪唱人员，（注：如客人需要，请把客人带到看台，挑选陪唱技师，客人和技师都到房间后，第一时间把酒水、干果、牌拿到客人面前，然后半跪式服务在客人面前进行推销，并询问贵宾需要来点什么）根据客人的喜好给客人介绍，洋酒、红酒、啤酒、白酒、和各种干果、果盘和饮品。待客人点完以后（看清客人手牌号）落单。第一时间倒退出房间，（贵宾请稍等，很快就来）然后到吧台清楚开些单据，快速把客人所点的送到房间，按宾主和顺序摆放，等客人点的都上齐了以后祝您K歌愉快，有需要请随时叫我。然后站到所值台的包房门外，客人不叫服务员不允许偷视，在第一个客人唱完第一首歌的时候，值台服务员应进台献花，带客人在房间欢畅30分钟左右值房服务员应进房为客人清理台面，等客人消费到一个钟时，应提前5分钟进房提醒客人。待客人消费结束以后，把客人带到电梯间交接给引位服务员，然后快速回到房间检查包房的物品是否有丢失或损坏，最后配合整理员清理房间，准备迎接下一批客人。

引领客人进包房

开灯及设备

介绍设备使用方法

递毛巾、上酒水牌

落单、取出品

开酒、巡房服务

买单、送客

三、各项标准

A、营业前

1）着好工服，提前10分钟到达工作岗位。

2）领班召开班前会，检查仪容仪表、卫生及设备准备情况。

3）布置当天任务

B、营业中

4）认真听取领班的安排，于中午12：00前站于自己所属包房门口恭候客人到来，做到面带微笑，男（后背式）女（前扶式）昂首挺胸。

5）客人到来，45度鞠躬，使用服务敬语：您好欢迎光临！全体人员要一致。

6）安排客人入包间，请客人入座，打开电视、电脑，并做自我介绍同时为客人到茶水、送香巾，半跪式送给客人。

附：派送香巾标准：

（1）进房敲门三下，并说：“对不起，打扰一下。”

（2）要求不要太热或太冷，必须清洁，无破损。

（3）用毛巾夹，半蹲在客人的右边一一送上，先女后男，先客后主。

7）按分工盯房服务，适时撤酒水，主动询问客人的要求。

8）埋单做到唱收唱付，并立即通知收银台打单，收银夹到包房买单，如客人要求要发票，应适时付上。

9）送客（和迎接客人一样）：走时提醒客人带好自己的物品，然后迅速察房（如有遗留物品，应第一时间交给领班）。摆放好设施设备，关掉所有电器，检查房间内有无火源，通知领班做好下一轮的接待工作。

C、营业后

10）服务员认真打扫各自卫生和公共区域卫生，并整理各种服务用品

11）各区域服务员认真检查各区域的水、电、暖是否关闭，房门是否锁好，并作好工作记录。

注：营业后，认真检查所有的设备是否完好，有无破损，是否需要维修，并做好记录。

1）楼面地毯保证无杂物痕迹。

2）包间内墙面保持干净无尘土、无乱写、无破损等。

3）地面保持干净光亮、无垃圾、无污渍、无毛发、无水渍。

4）房间内空气保持清新、无异味、经常通风透气。

5）饮水机在无客人时应保持清洁（关闭状态）

6）门前（后）两面应干净，垃圾桶里（外）每天清洗，保持无污渍、无异味。

7）壁面干净无灰尘、壁灯、T角线干净无灰尘。

8）沙发、茶几每天必须保持清洁，无水渍、无灰尘、无印记、无污物。

9）电视、电脑柜、工作柜保持无灰尘、光亮、整齐、干净。

10）空调要定时定期擦拭整理，保证其正常运转。

11）电视、音响设备每天保持清洁，无明显灰尘。

12）服务用品（茶杯、烟灰缸、扑克、色子等）每天检查，保证无破损、干净、无污渍。

13）沙发、工作柜、电脑柜应定时定期进行清理，保证其卫生干净。

14）暖气片里要定期清理。

酒杯架：酒杯架处于吧台台面的顶部，离地面约1。95CM左右，大致可分为四种杯的区分：

（1）红酒杯

（2）香槟杯

（3）鸡尾酒杯

（4）古典高脚杯

这是KTV吧台物品的基本摆放，由于各种酒水、饮料物品的形状大小各有所不同，因此可以灵活运用，摆放出来让人有新的感觉、有品位，算达到了物品摆放的最佳标准。

1）无客人时开走廊照明灯及楼梯照明灯。

2）营业时间开彩灯，值班时间开照明灯。

3）房间有客人开灯，无客人关灯。

4）楼面卫生间上班开灯，下班关灯，营业期有客人时开长明灯。

1）酒店规定不允许收小费。

2）客人坚持要给小费，要投小费箱。

3）若服务员向客人索取小费，经发现应严厉处罚。

1）每周举行一次行政例会。

2）与会者为领班级以上管理人员以及业务主任、调酒师、灯光音响师。

3）例会由KTV经理主持。

4）例会研究部门经营管理中出现的问题，包括人事架构、价格、优惠措施、服务流程与标准的调整、节目策划、营业分析等。

5）每次例会有会议纪要一份，报送总办及与会者。

四、业务员管理制度

1、业务主任提成方案

1）KTV设业务主任3名，每名业务主任有15名以上业务员。

2）业务主任必须交纳酒店1000元押金

3）业务主任订房可获帐单数20%的提成4）业务主任轮房可获轮房酒水20%的提成。

5）最低消费房轮房可获帐单数10%的提成。

6）业务主任每日订房不得少于5间，否则提成减半。

7）订房：凡业务主任或其客人于到达前15分钟预定的，都为订房。业务主任不得霸房，否则将承担该房损失。

1）入职程序：

部门经理面试——总经理复试——人事部办理入职——部门培训上岗

2）业务员上岗前必须体检和交纳300元押金。以后每月交纳卫生费50元。

3）业务员上岗前必须经过培训，内容如下；

（1）熟记八项内容

A．必须穿晚礼服化装上岗。

B．上岗时不得吃口香糖，不得吸烟。

C．服从上司命令。

D．不许得罪客人。

E．服务时主动热情

F．不迟到，不早退。

G．不得询问客人情况。

H，不许向客人讲公司内部情况

（2）业务培训

A．礼仪礼貌，进房：45度：下午/晚上好！

B．卫生标准

C．物品摆放标准

D．房间设备

E．酒水知识

F．猜枚

G．歌舞

H．顾客心理

1）奖励条例

（1）向酒店提合理化建议被采纳者，予以200元奖励。

（2）拾金不昧，助人为乐者予以30元奖励。

（3）受到上级表扬，予以50元奖励。

（4）代表酒店参加各项活动予以200元奖励

（5）每月红牌予以200元奖励。

2）惩罚条例

（1）迟到早退代人签到，罚款30元。

（2）需保持现场卫生，乱丢垃圾、随地吐痰者，罚款10元。

（3）上班时间大声喧哗、嬉笑打闹者，罚款10元

（4）在包房抽烟、吃口香糖者，罚款10元

（5）打架斗殴者，罚款50元。

（6）欺诈客人，故意多报钟多结帐者，罚款100元

（7）有事必须先向经理或经理指定的主管请假，未经批假私自外出者，罚款100元

（8）上班时着酒店指定服装，否则罚款50元

（9）无故索要小费者，罚款50元

（10）业务员不得蔑视客人，或对客人有不礼貌之举，更不许与客人争吵，否则罚款100元。

（11）未经客人同意私点东西，罚款30元，若客人不结帐，由该业务员负责损失。

（12）在营业场所聚众赌博，参与者每人罚款100元。

（13）上班前不得吃有异味食品，不得携带有异味食品，否则罚款30元。

（14）不得带手机进房，否则罚款30元。

（15）上班时不得会友，否则罚款30元。

（16）捡到物品不上交，或私拿客人物品者，罚款200元，情节严重者，交公安机关处理。

（17）进房必须一重二轻先敲门，征得客人同意，否则罚款10元。

（18）不得串台，否则罚款50元。

（19）严禁携带易燃易爆物品或凶器进酒店，否则罚款200元。

（20）不得私用客人物品，否则罚款50元

（21）不得在包房搞违反酒店规定或法律的活动，否则视情节轻重予以罚款或辞退。

（22）需爱护公物，否则造成损失者除照价赔偿外，还要罚款100元。

（23）被退台时不得对客人不礼貌，否则罚款50元。

（24）不得私结台费，否则罚款100元。

（25）业务员需协助客人结帐，但不得参和客人与吧台争吵，否则罚款100元。

3）、其他

（1）出勤制度：业务员每月享有2天例休，上班采用签到制。

（2）业务员需每月按时交纳卫生费，超过3日不交者，扣双倍费用。

（3）晚餐时间为一小时，业务员需服从管理人员安排，否则罚款50元。

（4）试台时间为20分钟，超过20分钟按半小时计算。

（5）台费结算地为吧台，业务员于次日上班后凭单据到吧台结算。

（6）业务员定期更换服装，费用自理

（7）未尽事宜，按酒店相关规定执行。

**第五篇：人事部岗位职责**

主要工作任务

1、负责召开每日的班前例会，调动员工积极性，合理安排每日的岗位。

2、负责员工的考勤工作。

3、负责员工请假、调休、换班等出勤异况的变动安排。

4、负责员工奖罚单的填写。

5、负责营运过程中各个岗位的临时调动。

6、负责提报每月需要转正、晋升、优秀等名单。

7、负责完成每次会议的会议记录工作。

8、负责每周每月的人事报表的制作和每月的考勤表。

9、负责制作或更新员工档案，发放或更换工牌。

10、负责招聘、面试工作。

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！