

## 7. 针对本项目的质量保证维护服务体系及各项服务制度情况

### 1. 人员考核方案

我司在长期的管理运作中总结了一整套素质评价，绩效考核和奖惩的实际运作经验。今后项目人员考核主要从以下几方面具体运作：

#### 一、考核的总原则及目的

量化考核，客观评价，吐故纳新。

1、客观性原则：以事实为依据，客观反映工作绩效和工作能力的真实情况；

2、程序性原则：按照规定的内容、程序与方法分层次并按要求进行考核；

3、公平性原则：考核管理力求公平、公正、公开，以保证其可操作性及合理有效性。

为提高劳务公司职工素质、工作效监督、激励机制，全面考评职工的“德、能、勤、绩、”作为职工升（降）职、岗位工资调整、效益工资分配的依据，特制定本考核细则。

#### 二、考核方法

考核分月考核和年度考核，由公司统一制定标准考核表考评，考评成绩与每月浮动工资挂钩，并作为晋升和年度考评的重要依据。

#### 三、项目经理的考核

主要考核质量体系制定和监督情况。工作布置合理性、员工培训度，内务管理的状况、协调能力、组织能力、指挥能力、监督能力、成本意识、委托方评价等方面考核、考评。

#### 四、项目专员的考核

主要考核质量体系贯彻情况，员工培训的效果、事业心、责任感、内务管理情况、工作成效、领导能力、成本意识与委托沟通能力等方面考评。

#### 五、人员的考核

主要考核质量体系执行情况，组织纪律性、工作效率、任务完成情况、工作状态、协调能力等方面考评。

第一条为进一步全面客观的了解、评价员工的工作绩效，有效调动员工工作积极性和主动性，引导员工提升素质、提升业绩。促进公司跨越式发展，特制定本管理办法。

第二条开展绩效考核工作，应当遵循公平公开、客观公正，沟通反馈、注重实绩的原则。

第三条本办法适用我公司所有到用工单位的员工。

第四条绩效考核的内容主要包括工作业绩、工作能力、工作态度三方面。在考核中，工作业绩占70%，工作能力占15%，工作态度占15%。

第五条考核内容具体考核指标由用工单位与我公司根据各工作岗位实际情况制定，一般从以下方面考虑：

工作业绩，考核期内工作质量、工作数量、安全防范等目标任务完成情况。

工作能力，主要包括专业知识掌握程度、业务能力、创新能力等。

工作态度，主要包括工作纪律性、责任心、协作性、主动性等。

第六条各考核指标的分值及权重应当考虑各指标对岗位的重要程度，以及用工单位各阶段的具体目标、工作重点，设置不同的最大分值及权重。

第七条员工的绩效考核分为日常考核、季度考核和年度考核三种，日常考核每天进行；季度考核每季度进行一次，实施时间为下一季度第一个月的上旬；年度考核每年度一次，实施时间为下一年度一月份。

第八条日常考核由用工单位负责组织实施，包括但不限于上下班签到等；季度考核、年度考核由公司综合业务部配合用工单位实施。

第九条季度考核、年度考核基本程序：员工自我总结→用工单位方评分→综合业务部备案。

第十条员工在考核期内有以下情况，其考核总分按以下标准加减。

（1）获表扬意见一次加2分；获表扬信一次加4分；获登报表扬加8分；获用工单位奖励可根据实际情况加2分。

（2）违章一次减2分；违章给用工单位或公司造成影响的一次减4分；违章给用工单位或公司造成重大影响的一次减8分；红头文件处分一次减15分；顾客投诉，视情节轻重每次减10分（员工因同一事件的处罚只减一次分，减分标准就高不就低）。

第十一条考核结果按员工考核得分划为四个等级：优秀90-100分；称职76-89分；基本称职60-75分；不称职59分以下。年度综合考核结果评为优秀的员工人数不超过参加考核的员工人数的15%。

第十二条员工考核结果作为评先、薪酬调整、奖罚、晋升、培训、合同续签、降职、免职、解除劳动合同等的重要依据。

如果在日常考核中，发现有下列行为之一者，用工单位有权将员工退回我公司：

- ①在试用期间不合格的；
- ②严重违反劳动纪律和公司规章制度的；
- ③严重失职、营私舞弊，给用工单位和公司造成经济损失或不良影响的；
- ④出现重大安全责任事故，负有主要责任的；
- ⑤连续3个月不能完成工作任务或工作能力差不能胜任岗位工作的；
- ⑥员工同时与其他用人单位建立劳动关系的；
- ⑦被依法追究刑事责任的。

## 六、考核的种类

考核分试用考核、平时考核、专业考核、年终考核四类。

### 1、试用考核

劳务公司新招收职工实行试用期，试用期满后应参加转正考核，由经理负责。如经理认为有必要延长试用时间或改派其他部门试用，试用人员撰写试用期转正考核工作总结。应填写《转正考核表》，提出考核意见，呈送劳务公司经理审核批准。

## 2、平时考核

(1)经理对其职工就劳务公司认同度、工作岗位评价、工作业绩、工作效率、专业技能、品德作风、敬业精神、工作纪律等项目进行全面考核。如有特殊功过者，应及时报请劳务公司经理给予职工奖励。

(2)劳务公司指定专人对职工考勤、工作业绩进行全面考核，作为全年工作绩效考核的依据。

## 3、专业考核

职工申请升、降、调等职，进行必要的劳务公司生产操作技能、专业知识考核，以作为职工晋职、调薪依据。

## 4、年终考核

(1)考核时间：每年元月1日至当年春节放假前：

(2)考核内容：以岗位职责和经济目标为重点，本着全面综合原则，对全年公司生产任务、经济目标考核，同时审核公司全年经济指标和利润完成情况，以标考核，同时审核公司全年经济指标和利润完成情况，以利公司考核职工全年绩效奖惩兑现。

## 2. 培训方案

我公司依托在多年的培训经验及优秀的讲师资源，对岗位人员进行专业培训，并将培训结果记录在员工个人成长档案中。我们将根据员工应知应会知识和技能，设计全面的培训内容并落实相关培训计划。

### 一、培训目的

完善项目培训制度，搭建项目培训及考核体系，建立内部讲师优秀团队，提高人员的素质、岗位技能及专业水平，为采购方培养一支高素质的劳务专业队伍，提升总体服务质量，确保项目的顺利运营。

### 二、培训体系建设

#### 1. 培训体系搭建原则

(1) 一般与重点相结合原则。

(2) 考核、反馈、评估与强化培训相结合的原则。

2. 根据项目制定针对性的《培训管理制度》包括培训管理程序、培训管理流程、考核及效果评估、培训费用管理、培训档案管理等，是各项工作有章可循。

#### 3. 建立内部讲师队伍

#### 4. 实施多样化的培训方式

### 三、培训需求分析

通过对本项目的实地考察及同类岗位性质的运营经验分析，本项目将重点围绕员工岗前基础培训、服务意识及服务规范培训、个人综合素质培训等方面设置相关课程，采取相应的培训方式开展培训工作。

在承接项目后，将对项目原有人员进行现状分析（如工龄、年龄、学历）及培训需求调查，适当调整培训内容。

#### 四、在岗培训

包括：素质培训、技能提升培训、拓展训练等。

1. 通过实际工作中所产生的问题，不定期地安排当事人参加班后的专题培训。

2. 每位在岗员工每月参加公司组织的工作指引培训。组织员工座谈会，交流事件处理技艺及与沟通的经验。

3. 上岗循环培训的考核办法。

接管后人员培训，正式接管后，伴随贵单位的各项活动开展系列服务问题将会陆续出现，为确保管理人员严格按程序操作，掌握好管理原则性和灵活性，确保服务水准，必须进行更深一层的培训，具体内容包括：

1. 如何有效调动员工工作积极性。
2. 如何切实提高服务水准。
3. 如何根据贵单位各项活动做好应急服务。
4. 如何做好高档接待服务工作。
5. 如何当好主管、领班。
6. 如何协调委托方的各项服务要求和落实。
7. 其他具体的培训内容。

#### 培训内容：

1. 员工培训主要应根据其所从事的实际工作需要，以岗位培训和专业培训为主。

2. 管理人员应学习和掌握现代管理理论和技术，充分了解政府的有关方针、政策和法规，提高市场预测能力、决策能力、控制能力。

3. 专业技术人员如财会人员、工程师、工程技术人员等，应接受各自的专业技术培训，了解政府有关政策，掌握本专业的基础理论和业务操作方法，提高专业技能。

4. 基层管理人员应通过培训充实自己的知识，提高自己的实际工作能力。

5. 基层工作人员须学习公司及本部门各项规章制度，掌握各自岗位责任制和要求，学会业务知识和操作技能。

6. 公司的其他人员也应根据本职工作的实际需要参加相应的培训。

#### （一）、岗前培训

公司和采购人对员工进行必要的职业教育，包括：政治思想教育、劳动纪律教育、消防安全教育、职业道德教育、岗位技能教育、典型事故经验教训的教育等。

所有员工必须接受公司或者采购人的安全教育。对于从事特种作业的员工，应先参加相关安全培训，并取得相应的特种作业资格证书后持证上岗；

公司在与员工进行岗前培训时，应将与合作人之间的劳务协议中涉及员工切身利益相关的重大内容告知员工。

#### （二）、转岗培训

（一）公司根据情况，协同合作的采购人对下列员工安排转岗培训：

1. 申请转岗并经公司和采购人批准的员工；

2. 不能胜任工作的员工；
3. 患病或非因工负伤且在规定的医疗期满后不能从事原工作的员工；
4. 因客观情况发生重大变化致使劳动合同无法履行，经协商同意转岗的员工。

### （三）、专业技术培训

（一）采购人需为员工提供专项培训费用进行专业技术培训的，公司安排与该员工订立协议，约定服务期。具体培训费用、服务期和违约责任等内容由公司、采购人及员工三方协商确定。

（二）员工违反服务期约定的，应当按照约定向公司支付违约金。

（三）劳动合同期满，但是采购人与员工约定的服务期尚未到期的，劳动合同应当续延至服务期满；另有约定的，则按约定执行。

（四）有下列情形之一的，公司解除员工劳动合同的，员工应当按照合同的约定向公司支付违约金：

1. 员工严重违反公司或采购人的规章制度的；
2. 员工严重失职，营私舞弊，给采购人造成重大损害的；
3. 员工同时与其他单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经公司或采购人提出，拒不改正的；
4. 员工以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使公司在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的；

5. 员工被依法追究刑事责任的。

按照法律、法规的规定，违约金的数额不超过公司提供的培训费用；公司要求员工支付的违约金不超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。

6. 建立培训制度及计划

1) 尽管每位员工的成功标准各有不同，但追求成功却是每位员工的终极目标。因此，培训不仅是员工追逐的个人目标，是员工梦寐以求的福利享受，也是企业义不容辞的义务和责任，更是企业激励员工的颇为有效的激励手段。给员工成长的空间和发展的机会，是企业挖掘员工潜力，满足员工需求的重要表现。2015年企业刚开始运行，创业期的员工有技术骨干、有管理者、还有刚从学校毕业的学生，每个人都有不同的工作习惯。如何将所有的员工融为一个整体、是人力资源部本年的培训目标。通过制定《员工培训制度》，并根据各部门的培训需求及企业的整体需要建立了企业年度培训计划，从基础的安全培训、质检培训、质量管理培训、团队合作培训、基础管理培训、新员工企业文化培训等等来满足企业的初期需要管理

2) 首要工作就是建立高效合理的人员信息管理系统，包括档案信息要素（如姓名、学历、级别、入职时间等）、编号规则、档案管理规定等。有条件的企业应使用数据库进行人员信息管理。然后是岗位管理，包括岗位的隶属、性质、设置该岗位的目的、主要职责、任职资格等要素，并编制相应的岗位编号规则、岗位管理规定（什么时候增加、撤消、变更岗位，及此时应遵循的流程及相关手续）等制度。

有了以上两个基本面，我们就有了进一步开展人力资源管理工作的基础，否则任何人力资源工作都将失去着力点，变得空洞、失效。岗位管理是研究岗位特征的，体现在招聘上，即岗位的任职要求。岗位任职要求应该源于岗位职责，理想状态是，岗位职责的每一条都能在任职资格中得到体现，而任职资格中也没有过于高出岗位职责的需求。对于很多企业来说，最突出的毛病就是过于追求人才的高素质，却忽视了对岗位的切合度。所以只有真正基于岗位需求的招聘，才是合理有效的。

另外，当人员通过招聘在岗位间流动时，就产生了人力资源管理中一个重要环节——轮岗。

最后是人员管理，人员管理——培训：如果我们基于人员的自身需求设计培训，则主要目的是满足员工提升个人能力、寻求个人职业发展的需要，此时课程设计的出发点更注重研究的是个人能力发展规律，以提升企业的整体工作水平。另外，人员管理与培训的结合点还涉及员工培训信息的管理，通过科学详实的培训记录对企业的人才资本增值进行系统管控，在有些企业，还专门建立了“人力资源池”，以时刻掌握企业后备人才的动态情报

人员管理——考核：就考核的内容上说，基本分为对人的考核和对工作的考核，其中对人的考核包括对意识、态度方面的评价和对工作能力水平的考核。

## 五、培训讲师

### 1. 讲师团队的建立与管理

为保证项目培训的针对性和讲师的专业性，设置项目负责人及培训专员针对各项目进行培训。因此，淄博励赞项目培训讲师团队，定期开展讲师内训课程，提高内部讲师的综合能力及授课水平。此外，筛选配备和长期合作的优秀外部讲师队伍。

### 2. 讲师的安排

根据项目不同阶段的培训内容与需求选择培训老师。

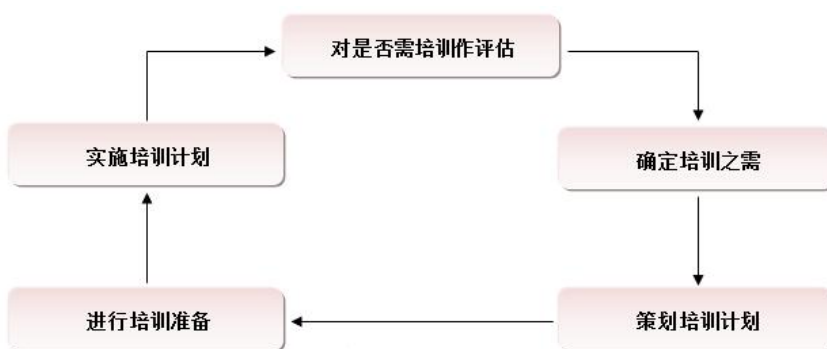
基础培训如：公司介绍、员工人事管理制度培训、工资福利介绍、工作职责和工作内容宣讲、绩效制度、企业文化、党工团组织介绍、礼仪培训、消防知识培训、安全管理培训等，由励赞公司内部讲师（培训专员）进行培训。

工作技能和提升培训由励赞的项目负责人及采购方用人部门联合培训。

在素质培训及技能提升上，若公司讲师不能满足需求，由励赞聘请外部讲师进行培训。

## 六、培训周期

培训是一个长期的，不间断的，循环往复的工作，如图所示



## 七、培训的实施

### 1. 培训的组织

由项目负责人根据项目进程及培训计划进行组织安排，项目专员具体实施，包括教材的编制及选择、培训讲师的选择、培训场地和设备的准备。

### 2. 培训物资准备

项目专员负责提前准备好会场、投影仪、笔记本电脑、激光笔、培训调查问卷（或培训评分表）、茶歇等常用物资，以及培训相关的其他物资。

### 3. 培训通知

项目专员负责与客户方、外派人员、培训讲师做好沟通，确认培训具体时间及地点，并采取微信+电话的方式对具体事项进行通知。

### 4. 培训记录

每一次的培训，均要进行记录，由行政专员在每次培训前打印《培训签到表》，表内要包含此次培训的主题、主要内容、讲师等要素，每个参培人员均需如实签名。不可代签。行政专员对《培训签到表》进行录入工作，制作《年度培训汇总表》，并将《培训签到表》按时间的先后进行归档入册。

培训教材由行政部统一归档备查，形式可为电子档，也可为纸质资料。

### 相关表格

《培训需求调查表》

《培训签到表》

《新入职员工培训计划及实施表》

《年度培训计划》

《培训效果评估表》

《培训训后总结报告》

## 八、培训后的跟查及考核工作

### 1. 考核

总体上，通过考勤管理、内部考试、问卷调查、培训笔记和报告审核、内部转训、课时统计等方式对培训进行评估和考核。培训结束后，管理处进行现场考核，评核工作做好记录，作为评核培训的依据。

(1) 技能实操考核：由新员工完全独立操作，原工作人员做为现场考核人员，对其表现进行考核。通过观察法，对人员平时的工作表现进行考核。

(2) 理论素质类考核：多采取书面考核问卷、工作中观察、访谈等方式进行。

### 2. 跟查

员工经过培训后，管理处组织培训人员进行跟踪，在员工实际工作中检查。

### 3. 考核结果的应用

(1) 就所培训内容，对员工进行一次考核，考核通过的继续录用，并安排上岗。

(2) 考核不通过的人员，先进行面谈了解情况，进行二次培训，再进行二次考核，二次考核通过的安排上岗，二次考核不合格的不予安排上岗

## 3. 党团管理方案

2016年4月成立了中共淄博励赞人力资源服务有限公司党支部，可吸纳接收员工的党组织关系。

### 1、及时接转组织关系

建立劳务工党员管理台帐，定期更新。凡人事档案在人才交流服务中心或其它单位的制员工党员，应按照党章和党员流动的有关规定及时办理党组织关系转移手续，我公司党

支部及时将党员编入支部党小组，开展日常的教育、管理工作，积极吸纳他们参与到党员活动中来，使其过上有组织的党员生活，增强员工的归属感。

## 2、加强思想教育系统化

把加强劳务工党员的思想教育作为增强党员党性修养、坚定理想信念的一种有效手段，通过立足岗位实际，不断丰富教育的内容，深化教育内涵，搭建教育平台，建立全面覆盖、因岗施教的劳务工党员教育体系。针对劳务工党员普遍分布在基层一线的情况，结合企业实际，开展创先争优、党风廉政建设和形势任务等一系列教育活动。在教育形式上，与员工党员一样要求，以党员自学和集中学习为主，通过班组、党小组学习和支部大会、党课教育、优秀共产党员先进事迹报告会、参观党史教育基地等活动，进一步提高党员政治理论水平，增强使命感，责任感和归属感。

## 3、加强对党员的日常管理

规范组织管理制度，实行有效的党内约束和监督引导党员在日常工作、生活中树立良好形象。

（1）严格规范组织生活制度。坚持按期召开支部大会、支部委员会、党小组会、民主生活会，以支部为单位定期组织党员集中上党课，召开党员思想交流汇报会，建立“党员活动日”、“党费收缴管理和使用”等制度，确保党的组织生活落到实处。

(2) 建立党员行为公示制度。以支部为单位，定期公示每个党员的政治身份、组织行为、工作行为、日常行为和交纳党费等其它有关情况，加强对党员的党内外监督。

(3) 实施在职党员双重管理。针对农村、非公有制企业、机关事业和城镇社区的不同特点，对党员实行分类管理。对在职党员实施“双重”管理，发挥在职党员在社区建设和社区服务中的先锋模范作用。

#### 4、充分发挥劳务工党员先锋模范作用。

通过开展“党员责任区、党员示范岗”、“一个党员一面旗帜”等创先争优实践活动，号召劳务工党员立足岗位，发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的优良作风，全力投身在企业生产一线。同时，注重劳务工党员技能人才的培养，开展“双培双促”活动，让他们多参加业务培训，努力把技术骨干培养成党员，把党员培养成优秀技术管理人才使劳务工党员真正成为思想上过硬，技术上精湛的带头人，从而影响和带领身边的员工群众爱岗敬业，努力工作。

#### 5、党员动态管理半年报制度

一是把党员动态管理半年报制度列入党员管理系统，实行半年一报，便于加强对党员的教育和管理。二是把党员动态管理工作纳入基层党组织日常工作，使之制度化、规范化。三是各基层党组织也要相应建立党员动态管理半年报台帐，为上级党员动态管理提供服务保障。四是制定《党员动态管理半年报表》，由各基层党组织负责填写，并及时上报。五是上级党组织定期将上报情况向各基层党组织通报。

#### 6. 定期发展党员

定期发展党员在劳务用工过程中，根据实际情况和本人意愿，积极吸收他们中的优秀分子加入党组织，由党支部严格按照入党条件和党员发展程序进行培养、教育、考察、发展和审批。用党组织的关心和关爱，最大限度激发劳务工党员的积极性。

7. 重视做好新形势下离退休党员、下岗失业的党员、流动党员等特殊党员群体的管理工作。对流动党员的管理，要以“五个一”（即一套学习材料一次思想汇报、一个活动场所、一次学习参观、一本工作手册）为载体，摸清流动党员底数及其流动党员的基本情况；消除党组织建设的空白点，扩大党组织的工作覆盖面；加强对流动党员的教育管理，建立流动党员管理工作站。同时，要制订流动党员学习制度、反馈制度、评优制度，切实做到有党员的地方就有党的组织；有党组织的地方，就有党员在发挥先锋模范作用。切实做好建国前农村老党员和生活困难党员的补助、慰问工作，经费从市镇两级财政和党费中列支，做到管理与服务相结合。

#### 4. 档案管理方案

### 档案管理规定

第一条 为加强和规范员工档案管理，依据《中华人民共和国档案法》和《企业职工档案管理工作规定》，制定本规定。

#### 第二条 人事档案管理员的职责

1. 保管员工档案；
2. 及时索要、收集、鉴别和整理员工档案材料；
3. 办理员工档案的查阅、借阅、和转递手续；

4. 登记员工工作、工资、奖惩情况；
5. 为领导和有关部门提供员工的情况；
6. 做好员工档案的安全、保密、保护工作；
7. 定期向档案室等部门移交档案；
8. 办理其它有关事项。

### 第三条 人事档案的内容及分类归档

1. 本人历年填写的个人简历、履历、登记表；
2. 本人经历、家庭情况、社会关系、成长历史等自传材料；
3. 本人自我鉴定，组织鉴定材料；对员工的考察、考核、评价材料；
4. 政治历史审查及甄别复查材料；
5. 员工参入党、团材料；
6. 奖励（包括科技和业务）及各种先进事迹材料；
7. 入伍、退伍、辞退职、出国等材料；
8. 处分、取消处分的材料；
9. 任免、工资、职称等材料；
10. 学历和评定的技能等材料；
11. 其它有较大价值的可供参考的材料。

### 第四条 人事档案的收集、保管和销毁

1. 调动和录用入公司的员工，应在办理手续前调阅档案，在其报到一个月内立档。对调入或新建立的档案都应造册登记；
2. 对员工进行考察、考核、培训、奖惩等形成的材料要及时收集、整理立卷、保持档案的完整；

3. 立卷归档的材料必须认真鉴别，保证材料的真实、文字清楚、手续齐备。材料须经组织审查盖章或本人签字的，应在盖章、签字后归档；

4. 人事档案材料统一使用十六开规格的办公用纸，不得使用圆珠笔、铅笔、红色墨水及复写纸书写；

5. 按规定需要销毁档案材料时，必须经部门负责人、分管领导批准，并编制销毁清册；

6. 人事档案存放应配备档案库房、档案橱窗等设施。档案要做到防盗、防火、防蛀、防潮、防光、防尘、防污染；

7. 人事档案材料应分类，整理装订成册后方可入卷存档，不得直接入卷。每年要对档案进行一次整理、校对工作；

8. 档案应分类编号后存放，编号应与员工编号统一，防止重名重姓员工材料入档交叉，制检索目录，以便查找。

#### 第五条 人事档案的利用和传递

1. 外单位来公司查阅档案时，必须持盖有公章的单位介绍信，经分管领导批准后，方可查阅；

2. 本公司各部门因工作需要查阅员工档案时，应由部门出具证明，由人力资源部负责人批准后方可查阅；

3. 公司级领导、人力资源部可不经审批查阅员工档案；

4. 建立档案查阅登记制度，对查阅职工档案的情况做好记录；

5. 档案一般不借出查阅。如必须借出查阅时，应提交报告，分管领导批准，严格履行登记手续；

6. 任何人不得查阅或借用本人及亲属（包括父母、配偶、子女及兄弟、姐妹等）的档案；

7. 查阅档案必须严格遵守保密制度和阅档规定，严禁涂改、圈划、抽取、撤换档案；

8. 员工被任免中层以上职务，应在任免职务后一个月内移交其档案；

9. 员工调动、辞职，解除劳动合同或被开除、辞退等，已办理离公司手续者，应在一个月内将其档案移交新单位或户口所在地的街道办事处；

10. 转递档案应通过机要通讯或派专人送取，并履行登记手续，不准邮寄或交本人自带；

11. 对转出的档案，必须按统一规定的“员工档案转递通知单”的项目登记，并密封包装，加盖公章和经办人印章。

第六条 新接收档案，档案材料不全，可不予接收。接收档案后，应将基本档案资料录入计算机内。员工调出，档案材料转出时，应从计算机内注销员工基本档案情况。

## 5. 专门的领导服务保障措施

### A、服务理念和服务宗旨：

服务理念：诚信、专业、高效

服务宗旨：公司全体员工树立全心全意为客户服务的思想，严守职业道德，不断提高专业服务水平，努力维护客户的信誉，热诚为客户服务，及客户之所急，想客户之所想。以“热情耐心、业务娴熟、回复及时、用户优先”的专业素质，提供高效优质的人力资源服务！

### B、领导服务保障体系：

客户服务组织：针对淄博高新技术产业开发区教育中心的业务具体情况，成立了VIP客户专享服务组。由公司总经理负责组织全面服务工作，在具体服务人员上将安排熟悉人力资源业务、精干的人员投入服务，工作中一定做到认真负责，确保每个环节不发生差错，建立完备的责任制度，明确服务工作每个环节每个具体操作人员的责任及差错惩罚措施，确保服务工作圆满完成！

### C、领导服务保障措施：

#### （1）领导主抓、分工明确、责任到人

项目如果确定由我公司服务，由我公司主要领导负责此项工作，具体服务人员也是思想品德高、政治觉悟高的、专业素质高经验丰富的人员负责，工作一定做到认真细致，确保每个环节不发生差错，建立完备的责任制度，明确每个服务人员责任及差错惩罚措施，确保给贵单位提供的人力资源配置质量！

#### （2）层层把关、高质高效

项目开始后，坚持按照预定的计划和时间安排进行工作。做到事前、事中、事后都要严格把好关、把问题消灭在萌芽状态，发现问题及时解决。

#### （3）加强联系、紧密合作

在项目合作过程中，加强与贵单位的联系，及时沟通送达人力资源与社会保障部门最新的政策和资讯，保证贵单位第一时间了解用工的相关政策，防患于未然！构建和谐劳动关系！

#### （4）运用先进的管理工具，提升管理水平

为了提升我公司管理水平，在当地同行业中率先使用了人力资源管理系统，所有员工的信息会第一时间录入系统，保证了调取员工的信息及时性和准确性，比如劳动合同到期提醒、员工退休办理提醒以及员工工伤报销进度查询等。可以为贵单位和员工提供更加精准的人事服务！

#### （5）完善的服务体系保障

我公司成立近十年时间以来，一直注重培养员工的专业素质，通过加强内部培训和外出学习，不断提高员工的专业水平，我公司拥有一批人力资源领域丰富从业经验的顾问专家、劳动法律法规专业人士！我公司不定期组织员工到北京、上海、广州同行业学习先进的管理经验和服务理念，结合淄博当地人力资源服务需要，摸索建立了一套完善的人力资源服务体系，降低了用工单位的用工风险，提高了员工的满意度！

#### （6）公司依法诚信经营，积极主动纳税

我公司自开业以来，不断开拓市场，为淄博市的机关、金融、企事业单位提供了优质的人力资源服务，并且依法诚信经营，业务收入连续增长，纳税额逐年增加，做为在张店区马尚镇注册的服务企业2021年淄博励赞人力资源公司主营业务收入123430955.76元，缴纳税款670637.41元。为张店财政收入做出了积极贡献！成为行业的领头羊！

## 6. 监督管理保障和专业的处置保障体系

### 1、监督管理保障

为使本项目的各项服务工作能得到正常高效地运作，并确保项目的优质服务和持续改进服务水平，本公司将建立长效的服务监督机制，具体措施如下：



#### a、实行服务稽查制度

为确保对本项目的服务质量进行独立监督，专门设立了服务稽查专员，每季度通过以电话回访、实地走访以及现场检查等方式，对项目各项服务工作的开展情况进行检查和收集相关信息，并形成书面报告，作为服务改进的重要依据。

#### b、健全人员绩效考核制度

制定《项目监督考核评价标准》，结合各岗位人员的工作特点和服务要求，制定完善的人员绩效考核标准和奖罚条例，并根据绩效考核结果对员工相应奖惩，以全面提升员工的积极性和总体服务质量水平的不断提高。

#### c、客户满意度调查

根据贵公司的项目需求和服务运行情况，本公司将以《客户满意度调查表》方式每半年至少一次对贵单位进行满意度调查，全面了解和收集贵公司对项目服务的意见和满意率，以不断改进服务质量。

## 2、专业的处置保障体系

为了保证给贵单位提供更高的服务质量，使服务措施和监督管理保障工作落到实处，成立项目处置小组，组长：总经理孙晓云，副组长：总经理助理李敏。处置小组负责人根据《项目监督考核评价标准》《客户满意度调查表》内容，每月进行评分汇总，总结不足，处理差错。以检查结果为依据，分析检查的结果，总结经验，吸取教训，奖惩分明！不断提升服务水平！

## 7. 系统机构设置

### 1、单位服务调度指挥系统

#### 1.1 人员的管理

目前大多数劳务公司对员工缺乏日常的管理，在一定程度上影响员工的工作效率。公司对员工的日常管理采取以下形式：

##### 一、员工管理

（一）入职前的教育和动员，让员工认同劳务公司。

（二）了解员工的文化背景并要求其主动学习和融入用人单位的文化。

（三）引导员工理解和认识存在的差异，保持良好心态；

（四）建立完善的管理制度，员工必须严格遵照执行。

与用工单位合作制订针对员工切实可行的管理制度，根据需要在相应的周期内进行修订，保持制度的合法性和实用性。如《员工手册》、《员工入职须知》等。

（五）公司成立党支部、工会组织，定期开展活动，吸收、培养新成员，在强化员工认同感与归属感的同时，加强员工的组织纪律观念。

（六）在外派员工中组织成立工会小组或指定现场负责人，及时收集外派员工的信息，了解外派员工的思想动态，做好沟通、协调与反馈工作，充分发挥工会小组长或指定现场负责人在公司、客户、员工之间的桥梁作用。

##### 二、管理软件：

为了进一步提升我公司的管理水平，更好地服务于客户，我公司非常重视运用不同管理软件和先进管理手段提升管理水平。

## 1、人力资源管理软件

淄博励赞人力资源服务有限公司在当地同行业中首家使用了量身定做的人力资源管理系统！保证了与各用工单位对员工的信息采集的准确性、及时性和可参考性！

① 节约成本：人力资源管理系统可以让人力资源管理以及人员薪资等信息实现透明化，而且能更好的计算员工薪资，不至于出现多发工资或者少发工资的情况，通过人力资源管理系统，企业可以更好的去合理化人力成本。

② 资源共享：通过该系统，可进行信息的共享，减少信息的丢失，通过资源共享，可提高企业员工的各方面能力。

③ 提高企业决策：可以让企业更好的了解每个人员的情况，根据能力和爱好来调整相应的岗位；

④ 优化企业内部管理：可帮助企业的人力管理向现代化进军，人力管理更加系统，更加明确，从而优化企业的内部管理。



## 2、财务管理软件

为了会计核算的规范化，提高财务管理水平和企业管理的规范化，减少工作差错，便于账务查询，为客户提供更准确的财务数据，公司财务部使用了用友财务软件。



### 三、员工服务与关怀

（一）项目经理定期和不定期了解员工生产、生活状况，发生问题及时与客户联络人接洽，双方配合解决。

（二）开展丰富多彩的活动，增进员工之间、员工与用工单位员工之间交流，丰富员工的业余文化生活，提供展现自己才能的机会和舞台

（三）重视对员工职业和转业指导，帮助他们规划自己的职业生涯，不断促进员工的职业发展和提升。

（四）发挥从事人力资源服务的优势，借助众多客户单位，做好转业、转岗人员的内部调配，有效提高服务机构的在员工中的信任度。

（五）公司开通咨询电话、电子邮箱，长期面向员工提供人事政策、法律法规等有关问题、流程的咨询、解释工作。

（六）协助办理职称、职业资格等，开具未婚、工资收入、职称申报等证明。

#### 1.2 团队建设保证

专业团队——团队中有企业人力资源、行政管理背景的超过95%，从业经历三年以上超过80%。

专业分工、专业操作——分商务、客服、资源供应、员工管理等多个职能模块，专业分工与综合统筹相统一。

流程化作业——从客户接触到方案形成、从合同签订到人员供应、从驻厂管理到信息反馈均有成熟流程指导作业。

后期管理专人服务——根据客户需求及员工数量，将指定或派驻专职管理人员协同管理、对接服务。

完善的服务质量管理体系——日报制度；管理报表体系（工作日志、异常跟踪反馈表、人员异动情况统计表、在职离职人员情况分析报告等）；客户满意度调查；危机处理反应机制；内部绩效考核制度等。

多方位的服务平台——从专场招聘会、人才网站、委托招聘、职业培训、猎头到广泛的劳务输送合作供应商，完善的服务体系和服务产品使我们能够提供较高含金量的增值服务。

### 一、完善各项规章制度，规范工会组织建设

公司遵守《工会法》和《劳动合同法》，完善各项规章制度，确保员工的合法权益得到保障。针对公司各项制度，在宣传栏、员工餐厅、员工车间通道等地方进行张贴，同时在各项会议上进行宣贯。

公司在职的员工全部签订了劳动合同书，签订率100%，合同文本一式两份，劳动合同文本规范，符合《劳动合同法》规定的必备条款，劳动合同书有专人管理，建立了职工个人档案和劳动合同管理台帐。通过劳动合同制度管理，职工的合法权益得以保障。

### 二、创建学习型和高素质队伍

公司根据企业管理的要求，紧紧抓住“创建学习型组织，争做学习型职工”这一工作思路，根据不同岗位和工种，不同对象和条件，采取上下结合、长短结合等多样性做法，每年对员工进行培训，提高员工职业素养和职业技能。

### 三、增加福利待遇，补充员工收入

公司保证员工工资每月30日准时上帐，并按国家规定足额支付员工超时加班工资。同时公司依法参加各项社会保险《五项》，参保率100%，对于离职或者调动员工，公司将根据他们的实际情况及时进行转接。

#### 四、构建员工与人力资源的直接通道

坚持开展HR热线、HR信箱等多种途径，了解员工心声，并协助解决其生活上与思想上的问题。

建议员工的离职第一时间首先找人力资源部门，由人力资源部门进行洽谈，并且尽可能帮助员工解决问题，挽留员工。针对员工提出的问题人力资源部门拟制合理化建议，报总经办批准后实施。

#### 五、开展团队活动，提高员工队伍素质

公司每年都会组织多种多样的团队活动，丰富员工业余生活，提高员工队伍素质。通过组织各类活动，帖近了员工们的心，增强了企业的凝聚力，同时增强企业与员工之间亲情感，归属感。

在现代企业的发展中，我公司将以“勇于拼搏，追求卓越”的企业精神，以质量优势、管理优势、服务优势、信誉优势去赢得市场优势的态度，全力以赴，建立起科学高效的市场经营竞争机制，乘风破浪，快速发展，向更高宏伟目标奋进。

### 1.3. 调度指挥、信息反馈处理机制

#### 1.3.1 内部协调制度

一、实行项目经理负责制。由项目经理明确内部各级管理人员的岗位职责和控制目标，做到事事有人管，人人有专责，并以规章制度的形式做出明文规定；

二、项目管理内部在人员分工上量才录用，做到人尽其才，防止力不胜任和忙闲不均的现象；

三、项目经理要实事求是评价各级管理人员，并恰如其分地处理内部矛盾，保持管理部内部团结、和谐的气氛；

四、建立管理部内部信息沟通制度。通过每日朝会以及内部的工作例会、业务碰头会、阶段总结会、质量分析会以及文件汇报的方式沟通信息；

五、项目经理根据项目实施的不同区域，调整区域内部人、财、物的需求，通过抓关键和主要矛盾来实现各专业人员间的调度配合。

六、树立忠诚、团结、积极上进的团队精神，本着实事求是、以诚相待态度，在互相尊重，互相配合，互相支持的原则下，公平合理协商处理各种关系问题。

七、发扬热情服务，刻苦勤劳的工作作风，积极参与，不断努力，采取灵活多变的方式和策略，通过主观努力促成各种矛盾问题的顺利及时解决。

项目过程中公司与员工的内部沟通机制

通过员工来电、上门办理手续等渠道与员工进行日常信息的互动交流，结合用工单位反馈、项目团队管理工作会议、定期培训及员工活动等进行沟通交流和辅导。

### 1.3.2内部调度管理

我公司完全保证人员数量充足，满足项目需求。我公司具备良好的内部沟通措施，项目管理人员在短时间内可以完成招聘、培训、调派工作。

调度管理内容十分复杂，依据运营调度和线路行车的内部规律，运营调度的主要职责是：

1. 客户调查：及时、准确地收集和掌管客户动态资料。客户状况是组织和管理的根本出发点，运调的首要工作是客户的调查、分析、统计、预测组织等。

2. 人员管理：检查、督促准备工作，调整人员调配，临时改变调度措施，根据客户需求安排人员上岗。

3. 现场调查：这是调度最经常、最具体的工作，它是为保障调度方案、调度计划的顺利执行以及车辆运行保持适应秩序，而在现场实施的调度指挥措施。

4. 人员调派：集中体现在制定各种调度措施，时常处在变化中，及时准确地掌握变化情况，采取措施，果断合理。

5. 制定相应的规章制度：建立与健全适应运营生产发展和指标考核的各项规章制度，确保工作顺利完成。

6. 建立信息系统：掌握各种原始台账、记录、统计报表、资料数据，向计划部门提供运营调度业务和线路运营有关的各种经济指标。沟通信息，并能及时快速地反馈传递。

#### 管理人员调度办法

为加强管理，规范日常运营行为，确保人员工作时间及效率，依据相关法律法规特制订本办法。

一、人员必须具有良好的思想品德和较强的工作责任心，有一定的现场调度能力。

二、管理人员必须服从公司管理，遵守各项规章制度，按时参加例会、培训及业务学习。

三、管理人员要认真遵守工作纪律，不得擅离岗位，不得干与工作无关的事情。

四、管理人员负责制定车辆运行具体方案并按计划派车。要认真负责，大胆管理，严格调度，确保班次调配科学合理，维护正常营运秩序。

五、搞好环境卫生，为人员搞好后勤服务。

## 六、管理人员职业道德

热爱本职，忠于职守；文明执勤，秉公办事；

合理调度，均衡车距；遵章守纪，正确记录。

## 七、管理人员岗位职责

1、按照公司的工作要求，组织日常人员管理分配。

2、严格执行计划，遇变化科学合理调配。

3、严格执行上级命令和各项规章制度。

4、遵守汇报制度，真实反映情况。

5、认真填写报表。

6、完成领导交办的临时任务。

## 工作流程及标准

1、掌握人员动态及人员报到情况。

2、人员健康情况及户籍等信息记录准备齐全，办公手机24小时开机，做好准备工作。

3、如实记录人员情况，随时掌握项目需要人员情况。认真填写调度报表，做到字迹清晰，内容真实。

4、沟通需要及时，保证客户与员工之间的问题随时解决

5、掌握客户需求，委派人员缺少或发生问题时及时采取正确调度措施

6、工作中坚持原则、办事公平、作风正派、态度和蔼。

### 1.3.3调度管理系统

我公司为更好的管理人员，建立了完备的人员管理系统，可以有效调控人员、管理人员。

#### 系统介绍

1. 电话簿功能

该系统具有强大的电话号码簿功能。排列方式采用树形结构，在各单位的界面上可进行等级划分。同时系统支持模糊查询，这样可快速查询到所需人员信息，并可在该人员的图标上进行直接呼叫操作。

## 2. 值班通知功能

在日常工作中，经常会有一些通知或文件需要进行统一传达，目前通常采用传统方式，对要通知的各单位进行一个一个的电话通知，这样既耽误时间，又降低了工作效率。本系统拥有强大的语音通播和传真统发、短信群发功能。每次可以呼叫多个单位进行语音通知，也可同时发送多份传真，这样既节省了时间，又提高了效率。特别是在处理一些突发事件时，将大大缩短事故处理时间，最大程度地挽回损失。

## 3. 重大事件电话会商功能

在日常工作中，特别是在出现紧急事件情况下，经常需要多人对该事件进行协商或与该事件有关的单位进行协同处理，信息沟通显得尤为重要。目前在传统方式下，只能用电话进行一对一的沟通，或者召集大家在一起开会或通过视频会议进行商讨，这样容易延误处理事件的最佳时间。本系统可在短时间内将所需单位和人员召集起来，通过电话会议的方式进行商讨和部署，使事件在有效的时间内得到处理。

## 4. 呼叫排队和通话保持功能

在值班过程中，当有多个电话拨打值班室电话时，经常会出现值班员应接不暇或者用户拨不进来等状况。本系统可以将多个电话同时接入，并显示在值班台的屏幕上；在值班员进行接听的同时，其他的电话仅限于排队状态。值班台屏幕上可显示来电的电话号码和号码对

应的用户信息。值班员可先对重要来电或者上级来电进行选择接，对于正在通话的用户，值班员可进行通话保持。

#### 5. 录音功能

系统可自动对调度手柄进行实时录音，并可根据通话时间、来电号码、呼出号码等多种形式查询录音文件进行回放。

#### 6. 断电应急通话功能

设备在断电情况下，系统支持1-2路应急通话，值班员可直接通过调度手柄进行呼叫或接听来电。

我公司的人员管理系统保障了人员不会出现失联等问题，我公司与人员签订劳动合同，也保证了人员可以做到指哪儿打哪。

### 1.3.4 人事调整管理制度

#### 1、目的

为进一步规范公司内部人事调动工作,保证公司内部各部门的员工调动工作能够有序、及时的完成,适应公司的发展需要,特制定本办法。

#### 2、范围

本制度适用公司全体员工。

#### 3、引用文件

《中华人民共和国劳动法》

#### 4、管理内容

4.1 公司员工的岗位调整分为晋升、降级、岗位调配、借调、予岗（待岗）。

4.1.1 晋升：对业绩突出，品德出众的员工，公司可就需要，依据相关程序进行晋升，达到奖励先进，人尽其才的目的。

4.1.2降级：公司可依据相关规定，对其员工进行降级处理，以达到激励员工积极上进，敢于作为的目的。

4.1.3岗位调整：公司根据工作需要，本着适合的人在适合的岗位上的原则进行岗位调整。岗位调整分为各基层单位（部门）内部调整与跨单位（部门）调整。岗位调整的牵头部门为工程部，基层单位和公司职能部室将人员需求申请递交至工程部。工程部可以内部调用的，工程部直接调用；公司内部员工无法满足需求的，工程部将需求申请转交综合部，综合部进行外部招聘。

4.1.3.1各基层单位（部门）内部调整：单位（部门）负责人对本部门员工进行调整必须报知综合部批准后执行。

4.1.3.2跨单位（部门）调整：公司根据工作需要，对员工进行跨岗位调整；跨单位（部门）调整必须以工程部的调令手续为准调进或调出。逾期无故不到岗者，按旷工处理。

4.1.4借调：公司根据工作需要，对员工进行临时调用。

4.1.4.1各部室、各单位不得擅自借进和借出人员。如确需借调时，必须经综合部办理借调手续后，方可借用。

4.1.4.2凡被借用的人员，借用期满后，须按期回原单位报到上岗工作，否则按旷工处理。

4.1.5调出：调出公司外的职工，因本人原因，先由本人提出申请，各单位（部门）签署意见报告综合部，经综合部核实报请主管经理批准后，由综合部依据相关规定办理人事档案等转移手续。

4.1.6予岗：即待岗。因工作任务不能衔接、暂无工作任务的或因考核不合格、不服从公司工作安排或由于个人原因不能胜任原岗位要求的员工。待岗人员进入公司工程项目管理中心，待岗期间按照《工程项目管理中心管理规定》执行。

4.2员工离职包括擅自离职、岗位解聘、解除劳动合同、终止劳动合同、退休等。

4.2.1擅自离职：指员工在合同期内，连续旷工超过15天，或一年内累计旷工时间超过30天者，按自动离职予以除名。

4.2.2岗位解聘：指员工在合同期内，公司解聘对员工所聘的职务或岗位。公司员工在合同期内因工作表现、工作能力等因素无法胜任本职或有违反公司有关制度规定的行为。

经经理办公会研究，决定对其解除所聘的职务或岗位，其员工进行待岗。待岗期间按照《工程项目管理中心管理规定》执行。

4.2.3解除劳动合同：按《劳动合同法》相关规定执行。

4.2.4终止劳动合同：按《劳动合同法》相关规定执行。

4.2.5退休：按政府有关规定和公司相关规定执行。

#### 4.3相关要求

4.3.1岗位调整的员工，要做好工作交接和有关办公用品的交接。

##### 4.3.2离职员工的要求

4.3.2.1离职员工离职时，由综合部负责在一星期内办理相关手续。

4.3.2.2对于中层以上管理人员的离职时间，公司有权做出决定。公司在其离职前要做审计工作，离职人员有责任配合公司做好离职前的有关工作。待审计工作及交接工作结束后，方可办理离职手续。

4.3.2.3离职员工离职时，按照劳动合同规定需要承担经济责任的。

按照在公司规定的时间内支付经济违约金、补偿金等。如未按规定执行，公司有权拒绝办理正常的离职手续，直到其履行职责为止。

4.3.2.4 离职员工离职手续办理完备后，其员工的经济待遇按相关规定执行，并截止到离职当月。

4.3.2.5 离职员工离职时，应按公司规定移交所有属于公司的财产，不得以任何理由和借口对公司的财产予以拖欠或占为己有。

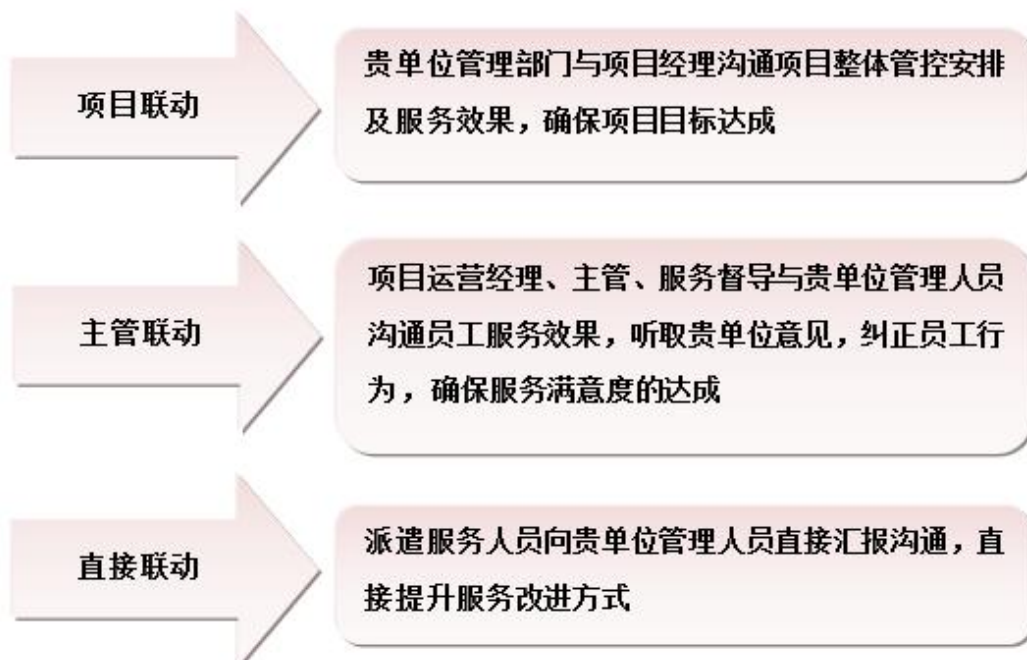
如有此类情况发生，公司将保留以诉诸法律解决的权利，并赔偿给公司造成的相应损失。经公司核准《员工离职清退债务通知单》后，方可正式离职。

### 1.3.5 信息反馈处理机制

一、建立不定期回访与三层联动机制：

建立项目沟通制度，我公司设置专职项目管理人员，贵单位指定接口部门及人员，及时沟通解决工作问题。

我公司的沟通机制如下：



## 项目过程中公司与贵单位的沟通机制

从商务洽谈阶段到项目启动筹备、上岗后服务运营管理及项目运营总结；我公司按照项目管理制度在项目的不同阶段与贵公司保持信息反馈与沟通，保证至少每季度进行服务上门回访，回访的重点是听取甲方辅导及员工的宝贵意见和新服务需求，主要包括服务响应速度、服务态度、服务差错率等。

### 信息沟通反馈机制

#### 一、信息收集

(一) 项目经理每季安排对用户专访，每月随机专访用户，及时收集客户的要求、意见、建议或投诉。

(二) 项目经理日常随机走访征询用户意见。

(三) 每半年组织召开一次用户意见征询会。

(四) 每周召开员工会议，征询员工对供应工作的意见和建议。

(五) 设立用户意见箱、公司网站、公开电话，多方征求用户意见和建议。

(六) 日常进行客户回访、征求用户需求信息。

#### 二、信息处理

(一) 客户服务中心通过各种渠道获得信息，进行分类、整理、调度、协调责任部门处理，跟踪回访处理结果，重大事项向经理汇报，暂时无法处理的事项及时向用户作出解释或另行约定时间处理，项目经理没有能力处理的问题及时向公司汇报。

(二) 客户服务中心每月、每季、每年对信息进行统计、归纳、分析、并形成报告报经理，季报和年报同时报公司。

### 三、处理机制

实施首问责任制，任何员工对用户的反馈、建议、意见及投诉，在第一时间接受后，立即报告客户服务中心并跟踪落实结果，确保问题得到妥善解决，是用户满意。否则，公司管理处对此视为管理不到位，按相应规定处理。