

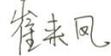
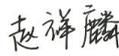
	标准操作程序 STANDARD OPERATING PROCEDURE	文件编号 Doc. No.: BELLEN-HR-SOP-016.V04
		页码 Page: 1/5

题目: Bellen 员工关系管理制度

Title: Bellen Employee Relationship Management System

替代 Superseded:	BELLEN-HR-SOP-016.V03		
生效日期 Effective Date:	10-Jan-2024	复审日期 Next Review Date:	10-Jan-2027

起草与审批 Draft, Review and Approval

角色 Role	姓名 Name	部门/职务 Department/Position	签名/日期 Signature/Date
起草人 Author	付新	人事部经理	 2024.01.08
审核人 Reviewer	崔来凤	人事总监	 2024.01.08
审核人 Reviewer	赵祥麟	副总	 2024.01.08
审核人 Reviewer	马强	副总	 2024.01.08
批准人 Approver	邢立新	常务副总经理	 2024.01.08
批准人 Approver	刘波	总经理	 2024.01.08

发放部门 Distribution

六合宁远及其下属分子公司全体部门

	标准操作程序 STANDARD OPERATING PROCEDURE	文件编号 Doc. No.: BELLEN-HR-SOP-016.V04
		页码 Page: 2/5
题目 Title	Bellen 员工关系管理制度 Bellen Employee Relationship Management System	

1. 目的

为加强员工内部沟通管理，收集员工的意见和建议，营造公平、公开、公正的用人环境，建设和谐的工作氛围，特制定本办法。

2. 适用范围

本制度适用于公司及其下属分子公司所有员工。

3. 定义

该制度明确了总公司及其下属子公司员工关系管理的标准与流程。

4. 职责

4.1 人事部负责制度的起草、管理和维护，协调公司员工沟通，组织公司员工满意度调查，具体相关事项。

4.2 所有员工都应遵守本制度的相关要求，并按照制度执行。

5. 程序

5.1 员工关系管理包含的内容

5.1.1 员工内部沟通管理

5.1.2 员工关怀及活动管理

5.1.3 员工申诉管理

5.1.4 沟通渠道管理

5.2 员工内部沟通管理

5.2.1 员工入职沟通

- (1) 在招聘选拔面试时须将公司企业文化、工作环境、工作条件、工作职责、福利待遇等信息进行客观描述，确保应聘者在入职前对以上信息知悉，并明确告知我们的招聘流程；
- (2) 入职时，协助办理各项入职手续，为新员工做好入职上岗前培训，全面了解公司管理制度，行为规范，岗位职责，考核标准等，协助新员工尽快适应新的环境。
- (3) 新员工可以在期间提出各项疑问。
- (4) 沟通方式：一般为面谈。

5.2.2 试用期沟通

- (1) 帮助新员工尽快融入公司，度过“磨合期”，给新员工创造合适舒适的工作环境。指定老员工对其进行一对一入职引导。
- (2) 由人事部组织，新员工所属直属领导与新员工进行沟通，询问员工适应情况，对其提供必要的帮助。对其进入公司的各项表现进行沟通，协助加快适应。
- (3) 沟通方式：面谈、电话、视频等均可。

	标准操作程序 STANDARD OPERATING PROCEDURE	文件编号 Doc. No.: BELLEN-HR-SOP-016.V04
		页码 Page: 3/5
题目 Title	Bellen 员工关系管理制度 Bellen Employee Relationship Management System	

5.2.3 转正沟通

- (1) 收集整理新员工入职基本信息及试用期的各项表现，上报至新员工上级领导处，表现没问题的，通知新员工填写转正申请。
- (2) 新员工根据个人意愿在企业微信-审批模块填写《转正申请》，上级领导对新员工做出转正客观评价，形成部门意见。人事部也进行转正的审核。
- (3) 转正沟通：上级领导应主动就试用期内的表现与新员工进行沟通，引导员工表达自己的想法。
- (4) 沟通方式：面谈、电话、视频等均可。

5.2.4 员工异动沟通

- (1) 人事部应主动向异动人员详细沟通新岗位的工作内容，职责要求，绩效要求。让新员工更顺利的融入到新的岗位中去。同时应安排相关的培训事项。
- (2) 异动人员上级领导，在收到员工异动情况时，应与员工保持密切沟通，咨询异动原因，做好异动前后的沟通辅导。
- (3) 沟通方式：面谈、电话、视频等均可。

5.2.5 离职面谈

- (1) 本着善待离职员工的原则，对于主动离职的员工，通过离职面谈了解员工的离职原因，不断提升公司各项管理状态；对于被动离职的员工，通过离职面谈提供职业发展建议，让员工高兴离开。
- (2) 离职面谈由所属部门与人事部分别组织或共同组织。
- (3) 沟通方式：面谈、电话、视频等均可。

5.3 员工关怀及活动管理

5.3.1 员工关怀管理的目的是时增进员工对企业的归属感与认同感，在员工遇到重大困难时，对员工给与精神关怀和物质帮助的过程。

5.3.2 重要节假日，如中秋，春节，端午节等，公司会定制精美节日礼品或礼金，表达对员工的祝福与慰问，让员工心有所系。

5.3.3 员工生日，由行政部门定制专属礼品，为其庆祝。

5.3.4 公司或各部门会不定期组织各类团建、聚会等，加强员工融合与归属感。

5.3.5 员工个人或家庭遭遇重大困难时，根据实际情况及领导审批情况，给与相关协助。

5.4 员工申诉管理

5.4.1 员工申诉的目的是尽量减少员工因在工作中可能受到的不公正、不恰当的处理而产生的消极情绪。

5.4.2 员工申诉的主要内容包含但不限于如下内容：

- (1) 员工认为受到不公平、不公正对待的，包括：受到不公正待遇的；

	标准操作程序 STANDARD OPERATING PROCEDURE	文件编号 Doc. No.: BELLEN-HR-SOP-016.V04
		页码 Page: 4/5
题目 Title	Bellen 员工关系管理制度 Bellen Employee Relationship Management System	

- (2) 考核评价不客观公正的；
- (3) 在工作中权益受到损害或未受到尊重的；
- (4) 员工奖惩有失公允的；
- (5) 他员工的工作状况及违纪违法事实。包括：违反公司制度或违反劳动（工作）纪律；服务态度差，业务能力低；
- (6) 维护个人利益、公司利益和员工合法权益的其它申诉事项。

5.4.3 申诉及处理流程：

- (1) 员工可向直属主管申诉，由直属主管处理解决；直属主管不能处理的，与人事部沟通，人事部与部门上一级主管讨论沟通后，由人事部处理解决；
- (2) 在（1）不适用时，且事态严重，员工可向人事部提交书面申诉申请，公司成立专案小组进行调查处理，并给出处理意见。
- (3) 与员工沟通达成一致即视为员工申诉事项处理完结。员工对申诉处理意见不服的，可向上一级领导申请复议。

5.4.4 注意事项：

- (1) 员工应遵循客观真实的原则，以负责任的态度提出建议和意见。不得传播有损于公司的不良言论，不得有故意捏造事实或恶意侮辱、诽谤他人的行为。
- (2) 相关部门在处理员工建议或申诉时，应注意保护提建议或申诉员工，不让被调查者的名誉受损或造成工作被动。

5.5 沟通渠道管理

公司鼓动员工通过各种渠道提出意见和建议，相关部门应积极地给予回复，书面建议应在5个工作日内给予回复。

- 5.5.1 直接上级沟通：主要形式为员工定期向直接上级提交工作目标，直接上级定期考核评估，并进行工作辅导和绩效面谈；
- 5.5.2 间接上级沟通：指间接管理者越级与员工进行个别谈话；
- 5.5.3 员工座谈会：指公司人事部或相关部门不定期组织各层次员工进行座谈；
- 5.5.4 员工意见（或满意度）调查：指每年由人事部组织员工填写不署名的意见调查表，进行汇总分析问题并有针对性进行改善；
- 5.5.5 公告栏：公司内部设置有公告栏，用于张贴公司政策、通知等有关公司的讯息，请养成随时注意公告栏的习惯；
- 5.5.6 电子邮箱：公司同时也有内部的电子邮箱（E-mail），用于及时传递公司内部的重要讯息，请养成在上班后第一时间关注邮箱的习惯；
- 5.5.7 企业微信：公司使用企业微信进行工作交流，发布通知公告等；

	标准操作程序 STANDARD OPERATING PROCEDURE	文件编号 Doc. No.: BELLEN-HR-SOP-016.V04
		页码 Page: 5/5
题目 Title	Bellen 员工关系管理制度 Bellen Employee Relationship Management System	

5.5.8 意见箱：公司设有意见箱，可以将个人意见放于内，人事部会定期查看。

6. 参考文献和相关文件

员工手册

7. 附件

无

8. 版本历史

版本号	生效日期	修订内容	变更原因
01	2019年4月10日	无	
02	2020年12月15日	修改模板和格式	
03	2023年4月1日	增加多项管理内容	
04	2024年1月10日	增加招聘时对工作条件的说明	