

事故车辆拖移服务项目人员管理

目 录

第一节 项目人员配备	1
一、人员配备原则	1
二、人员基本要求	3
三、人员相关表格	8
四、人员岗位职责	11
第二节 项目人员管理	15
一、人事考勤制度	15
二、人员调动制度	22
三、人员投保管理	23
四、人员奖惩条例	26
五、人员离职制度	31
六、仪容仪表规范	32
七、驾驶员管理制度	34

第一节 项目人员配备

一、人员配备原则

在本项目服务机构的组建中，项目服务人员是本项目服务工作的内在，是完成本项目服务的关键。对此，在人员配置方面应遵循以下原则。

1. 经济效益原则：项目人员配备计划的拟定要以项目服务需要为依据，以保证经济效益的提高为前提，它不是盲目地扩大服务人员队伍，而是为了保证服务效益的提高；

2. 任人唯贤原则：在人事选聘方面，大公无私，实事求是地发现人才，爱护人才，本着求贤若渴的精神，重视和使用确有真才实学的人；

3. 因事择人原则：因事择人就是员工的选聘应以职位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人员的实际要求为标准，选拔、录用各类人员；

4. 量才使用原则：量才使用就是根据每个人的能力大小而安排合适的岗位，人的差异是客观存在的，一个人只有处在最能发挥其才能的岗位上，才能干得最好；

5. 程序化、规范化原则：员工的选拔必须遵循一定的标准和程序。科学合理确定组织员工的选拔标准和聘任程序是组织聘任优秀人才的重要保证。只有严格按照规定的程序和标准办事，才能选聘到真正愿为本服务项目质量作出贡献的人才；

6. 因材施教原则：所谓因材施教，是指根据人的能力和素质的不同，去安排不同要求的工作。从组织中人的角度来考虑，只有根据人的特点来安排工作，才能使人的潜能得到最充分的发挥，使人的工作热情得到最大限度的激发。如果学非所用、大材小用或小材大用，不仅会严重影响组织效率，也会造成人力资源计划的失效；

7. 用人所长原则：所谓用人所长，是指在用人时不能够求全责备，管理者应注重发挥人的长处。在现实中，由于人的知识、能力、个性发展是不平衡的，组织中的工作任务要求又具有多样性，因此，完全意义上的“通才”，“全才”是不存在的，即使存在，组织也不一定非要选择用这种“通才”，而应该选择最适合空缺职位要求的候选人。有效的管理就是要能够发挥人的长处，并使其弱点减少到最小；

8. 动态平衡原则：处在动态环境中的组织，是不断变革和发展的。组织对其成员的要求也是在不断变动的，当然，工作中人的能力和知识也是在不断的提高和丰富的。因此，人与事的配合需要进行不断的协调平衡。所谓动态平衡，就是要使那些能力发展充分的人，去从事组织中更为重要的工作，同时也要使能力平平、不符合职位需要的人得到识别及合理的调整，最终实现人与职位、工作的动态平衡。

二、人员基本要求

1. 总体要求：

（1）统一认识，强化全员的管服务识，明确服务责任，

激发全员在服务过程中的积极性，主动性和创造性；

（2）明确责任，细化工作任务、明确责任、从严管理，全面落实各项项目的实施方案，确保在服务过程中顺利进行；

（3）强化执行，严格按照公司所制定的各项服务实施方案，认真解决工作中不主动、不积极问题，按时、保质保量的完成项目服务工作。

2. 对管理人员的要求：

（1）够忠于职守、热爱本职工作：管理人员要时刻记住自己的工作职责，忠于职守，干好自身的工作，一个管理人员把自己的精力集中到领导责任上来，就应该能够很好地处理自己的事情。就能够把握好工作的主次，要求管理人员明确自己的工作目标和工作任务，围绕工作目标来处理事情，并且在这个过程中，加强计划，使每一次工作和每一项事情都尽可能地纳入自己的工作计划当中，有条不紊地进行；

（2）能够正确处理工作关系：“在其位、谋其政”是正确处理工作关系的根本，所谓“在其位、谋其政”就是说上级、同级、下级都应明确自己的岗位，权力和责任，各在其位，各用其权，负其责，彼此尊重，不干涉。充分尊重上级，不越级办事，不把责任推给上级，对待上级不随意干预，引导下级自己解决问题，积极给予支持；对待同级，权力不争，责任不让，互相配合，共同努力完成工作目标；

（3）严于律己、宽以待人：管理人员一定要有自律精神，严格要求，以身作则，一定要有自知知明，认识自己的长处和短处，不做自己能力所不及的事情，即使在做自己能

力所不及的事情的时候，要多请教汇报，取得上级对工作的支持和指导，直到问题得到圆满的解决。同时，我们的管理人员一定要有宽容的态度，当然宽容不等于纵容，要善于换位思考问题。解决问题要多协商，不要随意指责甚至刁难，一切要抱着一切有利于问题的解决态度；

（4）能够合理分工和授权：管理人员要善于分工和授权，大权独揽，小权分散是重要的领导艺术，根据系统的原理，服务工作能否合理有效地开展，很大程度上取决于能否分层，每一层都有自己的功能，规定明确的任务，职责和权力范围。管理人员就是通过权力或权威影响人们共同努力达到群体目标的带头人，所谓授权，就是上级授予下级一定的权力和责任，使其在一定范围内有处理问题的自主权；

授权方面必须要注意两个方面：对授权人的能力要充分的认识，还有就是权力下放但责任不下放。

（5）能够妥善地调停纠纷：管理人员要能够妥善地调停纠纷，维护组织的团结。要能够找到办调双方的“适度点”，迫使争执双方各自退让一步，达到彼此能够接受的协议；

（6）善于激励下属：表扬作为一种手段，具有十分重要的作用，能激励一个人巩固和发展经常发生的良好行为。适时表扬会使一个人不断向好的方向转化，我们管理人员如能对下属进特充满感情的表扬，便能够激发下级对工作的积极性，从而有利于密切管理者与被管理者之间的关系，表扬作为一种领导艺术，具有一定的定则：

①及时原则：表扬要及时和反复地进行，对优良的行为要予以及时进行表扬，所谓反复地表扬就是使表扬的激励作用长期保持下去，但要注意表扬的形式和内容的更新。

②得当原则：表扬要针对不同的对象和行为采取不同的方式，做到适合、恰当，主要方式有当面表扬，间接表扬和间接表扬。

③公平原则：表扬是一种有效的激励手段，但必须事实求是，恰如其分，公平合理。

④感动原则：表扬要能和对方做到感情交流，从思想上感动对方，表扬要出自内心，以满腔热情的态度表扬被表扬者的成绩、优点和进步，热切期望能发扬优点，做出更大的成绩来。

⑤奖励原则：表扬就结合运用各种奖励手段强化表扬的力度，在结合实施奖励时，注意物质奖励和精神奖励的有机结合，注意奖励的方式不断创新；注意克服奖励中的平均主义。

（7）适时适当提出批评：批评也是一种激励的方法，其目的是限制、制止或纠正某些不正确的行为，保证服务目标的实现，应坚持做到：

①目的明确：要从团结爱护的愿望出发，明确目标，对个别进行批评，在不同情况下，对不同对象进行的批评语会有不同的目的，但总的有一条，改正错误，制止不良行为的持续，使其走上正确的轨道上来。

②实事求是：批评应在清楚地了解错误之后，才能有说

服力，有针对性；才能避免对方的自卫反应，产生抵触情绪。同时，要注意不能把对方的缺点全部集中起来，使问题复杂化。

③宽严适度：批评要注意对事不对人，标准一致，宽严适度，因此要选择适当的用语，适当的场所，适当的时间进行批评。

④讲究效果：批评的目的是为了改正行为，讲究批评效果，就是要注意追踪检查，保证不再犯类似错误。

3. 对其他工作人员要求：

（1）有责任心和职业道德：对工作要认真、负责，有事业心和责任感，这是成为一名合格员工的首要条件。对于自己的本职工作一定要力求完美，尽职尽责，不能马马虎虎，随随便便应付了事，态度比能力更加重要。

（2）有不断创新的精神：在服务过程中，工作人员要学会创新，运用创新思维，打碎旧的思维模式，创造性开展本职工作。在工作中不要局限于要我怎么做，关键是要把工作做好，结果是目的，过程是手段，要学会尝试用更简捷、成本更低、效率更高的手段去实现目的。

（3）正确看待自己与公司的关系、敢于承担责任：处在某一职位、某一岗位的干部或员工，能自觉地意识到自己所担负的责任。有了自觉的责任意识之后，才会产生积极、圆满的工作效果。没有责任意识或不能承担责任的员工，不可能成为优秀的员工。想要圆满完成项目任务，必须首先要知道自己承担的是什么样的工作，为完成这份工作，有哪些

具体要求，如时间的要求、质量的要求，成本的要求等等，以及这些要求规定实现的路径或者程序，相关的支持性文件，清楚你的上级是谁，由谁来领导指挥你，“分级管理，分丝负责”强调了每一级管理岗位都有自己的管理职责以及对下属的管理职责，要清楚在工作中，遇到什么情况要请示谁，清楚自己所在工作岗位的上下接口关系，工作中要溶入集体，适时与同事和项目负责人进行沟通、交流，坦率真诚地提出自己的看法和建议，供大家参考和探讨。提倡“人人为我，我为人人”的服务精神，自觉自愿地以团结的愿望出发，和周围的人群建立良好的工作关系，要乐于为他人提供扶持和帮助，最终实现企业、员工双赢。

（4）要维护公司的利益和形象，严格要求自己言行：每个员工的言行举动，所作所为、不仅仅是个人的表现，同时是对公司形象的宣传。遵纪守法是义务，履行责任是天职。任何不遵纪守法的行为最终都是搬起石头砸自己的脚，因此在项目服务过程中，必须遵纪守法，坚决避免做出损害公司利益和形象的行为。

三、人员相关表格

我公司将安排 XX 名工作人员对事故车辆拖移项目进行管理和服 务，其中包括管理人员、技术服务人员、作业人员等，其具体人员名单如下：

1. 项目人员基本情况表：

序号	姓名	性别	岗位	学历	职称	经验	备注
----	----	----	----	----	----	----	----

1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

2. 拟派项目负责人履历表

1. 一般情况					
姓名		年龄		学历	
毕业学校		专业		职务	
职称		拟任何职务		参加工作	
2. 个人简历					
时间	专业工作经历				

3. 近三年从事相关工作经历及业绩：

序号	项目名称	该项目中任何职
1		
2		
3		
4		
5		

附注：后附学历证书、职称证书、身份证等复印件加盖公章；本表可在不改变格式的情况下根据具体需要自行增减。

3. 其他项目人员履历表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间		从事负责人年限			
已完项目情况					
合作单位	项目名称	项目规模	开始、完成日期	是否在服务期	项目质量

（附相关人员证书、证件及其他相关证明文件照片或相关复印件等）

四、人员岗位职责

1. 项目负责人职责：

（1）负责对整个项目的总体协调与沟通，对整个项目的所有事宜进行管理监督，是质量、安全的第一负责人；

（2）负责对整个项目总的成本控制监督，各类经济合同的审核签字，对项目成本支出审核签字；

（3）负责对整个项目财务具体管理工作；

（4）领导与组织编制实施工作组织计划、质量安全计划，领导项目质量安全体系的运行工作；

（5）主持管理人员及班组长的工作会议，拥有对整个项目的问题处理和决定权；

（6）参与安全教育和安全培训，参与对安全事故的调

查分析，提出技术鉴定意见和改善措施；

（7）负责检查、督促人员档案、资料的收集、整理，组织草拟服务项目总结，及时总结思考；

（8）对本项目全体人员的工作进行考核，可根据全体人员的工作表现提出奖励；

（9）搞好团结、协作、配合，完成领导交办的其它任务。

2. 秩序管理部负责人：

（1）在管理处负责人的领导下，对所服务区域内的治安、消防负责；

（2）负责对当值队员进行岗位督导，发现不合格行为当场予以纠正，对各班队员质量记录进行初审；

（3）负责对突发事件应急处理的现场协调；

（4）负责对消防设施及保安器材、公用物品的检查和管理；

（5）负责员工的消防培训及消防安全知识宣传；

（6）负责对队员考勤和请假审批及工作考核；

（7）协助完成管理处布置的其它任务。

3. 环境管理部负责人：

（1）服从项目负责人的领导，对所服务区域内的清洁工作负责；

（2）负责对当班保洁工操作的检查，对各班保洁工作进行监督；

（3）负责对员工考勤和请假审批及工作考核；

- (4) 负责计划和购置保洁材料及工器具；
- (5) 完成管理处负责人交给的其他工作任务。

4. 设备管理部负责人：

- (1) 负责项目机械设备的的安全管理工作；
- (2) 掌握机械操作人员的情况，并登记造册连同操作证复印件一同存入数据袋，杜绝无证人员上岗操作；
- (3) 按要求设置好机械三牌（操作规程、岗位责任制、操作人员），经常教育机械人员遵章守纪，安全作业；
- (4) 参与机械设备的安装、调试及检查验收工作，并收集、整理调试及验收资料入文件；
- (5) 经常检查机械安全使用状况及人员遵章守纪情况，发现隐患及时纠正，负责安排机械设备的维修保养工作，督促机操人员作好“十字”作业；
- (6) 参加上级部门组织的机械检查及安全检查，作好记录并督促检查存在问题的整改；
- (7) 参与机械事故的调查、分析工作，吸取事故教训，拟定并实施防范措施。

5. 安全救援部负责人：

- (1) 负责应急救援工作中的通信联络工作，及时向公司汇报工作，发布有关信息，必要时可接受媒体采访，开展应急救援的宣传、教育，完成领导交办的其它任务；
- (2) 负责事故现场警戒、治安保卫、人员疏散、现场交通疏导等工作，保证车辆拖移工作的顺利进行；
- (3) 保障车辆调配和抢险救援物资运输；

（4）保障应急救援物资、器材、个体防护用品的贮备管理和紧急采购工作，运输和应急救援人员的交通车辆安排等工作，负责在应急状态下的后勤保障工作；

（5）负责现场医疗救护指挥及中毒、受伤人员的现场抢救、处理和转院护送工作，负责对受伤人员及家属进行慰问和安抚，了解伤员救护情况等工作。

6. 客户接待人员职责：

（1）具体开展客户服务方面的工作；

（2）保持与客户的联系和相互沟通；

（3）负责管理处文书档案管理工作，包括文秘、电脑、档案、权籍、出纳等工作；

（4）负责管理处计算机应用和办公设备的维护保养工作；

（5）负责管理处管理、技术、事故车辆档案与资料的管理工作；

（6）完成负责人交办的其它工作。

7. 门岗人员职责：

（1）对主管负责，服从上级命令；

（2）在指定位置，指定面向立岗，严禁脱岗；

（3）验证《物品出门证》，施工人员《临时出入证》后放行；

（4）发现责任区域公物损坏向上级报告；

（5）负责外来人员的登记，备用钥匙管理；

（6）协助主管进行紧急服务处理。

8. 巡岗人员职责：

- （1）对主管负责，服从上级命令；
- （2）巡逻中遇客户要求应及时提供服务；
- （3）巡逻中发现可疑人员应进行询问、验证；
- （4）检查机动车辆、非机动车辆停放情况。

9. 设备工（值班水电工）：

- （1）对设备主管负责，执行管理处各项规定和制度；
- （2）负责变配电系统的运行管理和维修保养；
- （3）负责高、低压配电设备，变压器，机房配电及控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修；
- （4）负责给排水、消防设备动力电源的正常供给；
- （5）认真钻研技术，熟练掌握电气设备的原理及实际操作与维修技术，做到判断故障快捷准确，处理迅速及时；
- （6）按时按质保量完成设备检修工作；
- （7）定期巡视电气设备，密切注意其运行情况，正确抄录各项数据，并填写好巡视、运行、维修、保养记录；
- （8）做好给排水设备（设施）的运行操作和维修保养工作；
- （9）发生事故时，保持头脑冷静，严格按操作规程及时排除故障，重大事故及时上报，并与下一班当班员工共同排除故障；
- （10）负责责任区域的机房设备的保洁工作。

10. 设备工（场地维护工）：

- （1）对设备主管负责，执行管理处的各项规定和制度；

（2）负责拖车车辆及公共设施的定期巡查、日常维修及查抢险工作；

（3）努力钻研技术，熟练掌握车辆辅助设施的原理及实际操作与维修技术，做到判断故障快捷准确，处理迅速及时；

（4）发生事故时，应确保头脑冷静，严格按操作规程及时排除故障，事故未排除不进行交接班，并与下一班当班员工共同排除故障。

第二节 项目人员管理

一、人事考勤制度

（一）总体要求

1. 考勤总则：

（1）为维护公司正常的工作秩序，强化全体职工的纪律观念，现结合公司企业管理需求及公司实际情况，制定本考勤管理制度，期全体员工自觉、认真地予以执行。

（2）公司的考勤管理由综合部负责实施，各部门负责人对本部门人员的考勤工作负有监督义务。

（3）公司考勤管理采用指纹和脸部识别签到系统，公司于走廊处安装一台考勤机供全体员工记录出勤使用；按公司规定的作息时间考勤实行每天一次签到和一次签退；考勤机是对员工上下班时间的记录和证实，采用指纹和人脸识别考勤机必须本人亲自考勤，员工要严格遵守工作时间，上下

班按时考勤。

（4）有关缺勤管理及违反考勤制度的处罚严格依据公司各项规章制度执行，各部门员工应按照考勤管理的流程 and 规定及时报批报备，综合部考勤员应及时、完备地做好考勤事项的核批、记录及相关资料的存档备查工作，综合部门将于每月末根据考勤记录和人员外出登记表以及请假条审核统计员工出勤情况，并根据该审核统计结果对员工的每月应发工资数额予以调整。

（5）员工年度累积出勤情况将作为年度绩效考核的重要因素之一予以考量。

2. 考勤机使用注意事项：

（1）员工要严格按照考勤机的操作规程及使用方法使用，不得将水、油、灰尘、砂砾等物质留在指纹采集窗口上，也不要使用尖硬的东西接触考勤机，若有个人损坏情形将对其通告批评并要求其核价赔偿。

（2）考勤机上已设定管理员，其他人员不得随意操作。如考勤机出现故障或出现其他不能解决的问题应协调管理员解决，若擅自摆弄而致考勤机损坏的，将对其通告批评并要求其核价赔偿。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/745142344100011203>