

外包员工服务手册

深圳市泛亚人力资源股份有限公司 制

注：本手册适用于深圳市泛亚人力资源股份有限公司及其各地分公司、子公司、关联公司的全体职工

目录

第一章 前言.....	3
第二章 公司概况.....	3
第三章 企业文化.....	4
第四章 总则.....	4
第五章 招聘与入职.....	4
第六章 劳动关系.....	5
第七章 员工管理.....	6
第八章 社会保险.....	7
第九章 工资发放.....	7
第十章 休息休假.....	8
第十一章 安全守则.....	9
第十二章 离职管理.....	10
第十三章 附则.....	11

第一章 前言

人力资源外包(HR Outsourcing Managed Service)又称人事外包,是指企业根据需要将某一项或几项人力资源管理工作或职能外包出去,交由其他企业或组织进行管理,以实现效率最大化。

业务外包,是指企业整合利用外部最优秀的专业化资源,将内部业务的一部分承包给外部专业机构,从而达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力和增强企业对环境的迅速应变能力的一种管理模式。其核心思想是:企业在内部资源有限的情况下,为取得更大的竞争优势,仅保留其最具竞争优势的业务,而将其他业务委托给比自己更具成本优势和专有知识的企业。

总体而言,人力资源业务外包将渗透到企业内部的各项业务,包括人力资源规划、制度设计与创新、业务管理(成本核算、现场管理、风险管控、流程整合)、员工满意度调查、薪酬方案设计、员工培训、绩效管理、劳动仲裁、员工关系、企业文化设计等方方面面。

第二章 公司概况

泛亚人力(FairHR)成立于2004年,面向国有企业、事业单位、优秀民营企业提供人事用工管理、业务外包管理、管理咨询服务、灵活用工管理等专业人力资源服务。作为中国人力资源行业创新实践者,泛亚人力以合规安全的标准流程,细致专业的服务,推动企业人力资源管理升级。

泛亚人力始终注重通过科技创新手段提升管理体系建设的能力,所有流程均严格按照ISO9001质量管理体系和ISO27001信息安全体系执行,并取得了一系列科技创新认证和奖项,有效保证了服务的高效运营,确保客户及员工的信息安全和数据安全。

依托辐射全国300+城市的线下服务网络、在线客服中心和信息化系统,泛亚人力实现了业务高效集成、指令实时分拨处理、流程智能化快速审批,有效提高业务处理效率。

未来,泛亚人力将秉承“持续创新,追求卓越”的经营理念,通过持续的技术创新、简约高效的业务处理系统、严谨完善的风险控制体系,为客户提供更加专业、稳健、高效的人力资源服务。引领行业创新、赋能企业发展。

第三章 企业文化

企业使命：领行业创新、赋能企业发展。

企业愿景：中国人力资源行业创新实践者。

服务理念：客户至上、合作共赢、持续创新、追求卓越。

核心价值观：专业、责任、正直。

第四章 总则

第一条 为规范公司业务外包人员行为，提高业务外包的服务水平，根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及其配套法规的规定，结合公司的实际情况，特制定本手册。

第二条 本手册所称服务单位是指已与公司签订《业务外包协议》的中华人民共和国境内的合法机关、事业单位、社会团体、企业（含个体经济组织）及民办非企业单位等组织；外包员工是指公司与之签订《劳动合同书》并服务于业务外包项目的人员。

第三条 本手册适用于公司（含分公司、子公司及关联公司）所有外包员工。

第四条 公司拥有对本手册的最终解释权、修订权和颁布权。

第五条 如本手册制定所依据的法律、法规发生变化，则遵照新公布的法律、法规执行。

第五章 招聘与入职

第六条 公司可根据服务单位业务岗位的需求发布招聘信息，组织候选人面试，并决定录用人员名单。

第七条 公司根据国家劳动法律法规，坚持“面向社会、公开招收、全面考核、择优录用”的原则。

第八条 录用程序

1. 招聘信息发布；
2. 面试、录用；
3. 通知报到；
4. 入职体检；
5. 入职培训
6. 签订劳动合同。

第九条 入职办理

1. 办理入职所需提供的基本资料：

- (1) 提供合法有效的身份证明复印件 3 份；
- (2) 毕业证（学历验证证明）、学位证及其他职业资格证或技术登记证的复印件各一份；
- (3) 一寸彩色免冠照片 3 张（背面需用铅笔写上姓名）；
- (4) 原工作单位离职证明原件或失业证（应届生提供就业推荐表）；
- (5) 入职体检报告或健康证明（半年内，县、区级以上公立医院）；
- (6) 员工本人有效的招商银行或交通银行储蓄卡复印件（空白处需手写开户行名称、账号、户名等关键信息），如所在城市无招商银行，则提供中国银行、农业银行、工商银行、建设银行等国有银行中任一银行账户。
- (7) 社保卡、住房公积金卡复印件各一份；
- (8) 参保所需材料或其他所需资料，以各地区通知为准；

特别注意：如员工使用我公司在入职系统办理入职的，所需资料以系统要求提交的为准。

2. 公司倡导正直、诚实，并保留审查员工所提供个人资料的权利，如有提供任何虚假信息者，视为欺诈，公司有权立即终止试用或解除劳动合同；
3. 员工个人资料如有变更，应在变更发生之日起 3-5 个工作日内通知公司客服人员，以保证个人信息的准确性；因员工未及时通知而造成的一切后果由员工本人承担。前述信息包括但不限于：户籍信息（姓名、身份证号码、家庭地址）、电话号码、银行卡号或账号、婚姻状况、新取得的学历或专业证书、职业技能资格证书或职称等。

第六章 劳动关系

第十条 劳动合同

1. 劳动合同订立

劳动合同是公司与员工确立劳动关系的法律凭证，员工自被公司正式录用之日起，在平等自愿、协商一致的基础上签订纸质或电子劳动合同。已签订电子劳动的员工，如需要纸质版合同，可联系公司提供。

2. 合同期限与试用期

公司根据法律法规的规定与员工签订劳动合同，试用期由公司在外包员工协商约定（最长不超过 6 个月）。

3. 劳动合同的履行与变更

(1) 劳动合同订立后即具有法律约束力，公司和员工都必须履行劳动合同规定的义务；

(2) 当公司或服务单位遇有紧急情况时，可指令员工临时承担劳动合同约定之外的劳动任务，员工不得拒绝其所能承担的劳动或工作任务；

(3) 公司与员工协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。变更劳动合同，应采用书面形式，签订纸质或电子版变更文件。

第十一条 员工服务过程中以口头、书面或其他任何方式知悉的公司或服务单位的商业秘密、技术秘密和其他商业以及业务信息的，负永久保密义务，不得提供、透露给第三方。如因员工侵害公司或服务单位保密信息且造成损害的，相关责任由员工承担。公司有权追究员工的经济赔偿责任，情节严重的，追究其相关法律责任。

第七章 员工管理

第十二条 公司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、法律知识教育等。公司与服务单位约定对员工培训有特殊要求的，则按照约定执行。

第十三条 所有员工必须接受公司或者服务单位的安全教育。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。

第十四条 服务单位的各项规章制度是公司员工服务手册的一部分，员工在服务单位工作期间，应当遵守服务单位的规章制度，员工如有违反服务单位的规章制度的规定，视同违反公司的规定。公司根据员工的日常行为、劳动纪律、教育培训、绩效等进行考核、管理。

第十五条 员工需加班加点的，需按照公司或服务单位的规定的程序（流程）申请加班并经公司或服务单位的审批同意，方视为加班。

第十六条 员工工作期间，有下列情形之一的，服务单位可调换或安排员工的工作岗位，员工应当服从合理的安排：

1. 服务单位因工作需要，产业、产品结构调整及工艺规程、组织机构设置等情况发生变化，需合理调动员工工作岗位、工作地点的；
2. 以及根据员工的技能特点，需调换工作岗位或临时安排工作的；
3. 员工因身体、技能等因素达不到工作质量、生产服务、产量等指标，不能胜任工作而需调动工作岗位或地点的；
4. 其他合理的岗位调动、工作地点变更以及临时工作安排。

第十七条 员工如因服务单位的管理制度、管理方式、工作安排、加班等事宜与服务单位发生分歧时，应

及时向公司反映，也可先行与服务单位沟通，不能以粗暴、消极怠工等方式回应。

第十八条 有下列情形之一的，公司有权单方与员工解除劳动合同关系并无需支付经济补偿金；因下列情形或其他可归责员工的行为，给公司或服务单位造成损失的，员工应当按照有关法律、规章制度规定或劳动合同约定，向公司或服务单位承担赔偿责任：

1. 员工严重违反公司或服务单位的规章制度的；
2. 员工严重失职，营私舞弊，给公司或服务单位造成重大损害的；
3. 员工同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本公司的工作任务造成严重影响，或者经公司提出，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；
6. 法律法规规定的其他情形。

第八章 社会保险

第十九条 社会保险是由国家立法，强制实施的一项社会保障制度，公司和员工个人都必须依法缴纳社会保险，具体缴费费率根据国家和地方有关法律法规或政策等执行。

第二十条 公司依法为员工购买社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育），员工依据国家和地方相关法律法规享受社会保险相关待遇。

第二十一条 员工有怠于或拒绝向公司提供办理社会保险所需资料或有其他不配合公司依法购买社会保险的行为，视为严重违反公司规章制度规定，公司将作辞退处理。

第九章 工资发放

第二十二条 公司根据业务外包协议的约定及员工的月度考勤、考核情况等，核算员工工资。

第二十三条 员工的工资结构原则上按照公司制定的薪酬制度执行，但公司与员工另有约定的（如奖金或提成部分），按约定执行。

第二十四条 社会保险、公积金、个人所得税及其他应由员工本人承担并由公司代付代缴的部分，由公司在工资中直接扣除。

第二十五条 员工工资发放时间按照劳动合同约定时间执行。

第二十六条 员工工资通过银行转账方式支付，公司也可以委托关联公司向员工代发。员工可以通过公司

微信公众号查询当月工资明细，对工资明细有疑问的可及时联系公司咨询。

第十章 休息休假

第二十七条 员工享有国家规定的法定假日：

1. 元旦一天（元月一日）；
2. 春节三天；
3. 清明节一天；
4. 劳动节一天（五月一日）；
5. 端午节一天；
6. 中秋节一天；
7. 国庆节三天（十月一日、十月二日、十月三日）。

第二十八条 员工的休息休假制度按照国家和地方法规执行。其他病事假、年休假及加班调休等假期根据国家法律规定和公司的相关规定执行。

第二十九条 员工在入职公司后领取结婚证的，须出具结婚证，试用期满后可休婚假。具体婚假天数按照员工劳动合同履行当地法律法规或政策的规定执行。

第三十条 产假规定

1. 女员工生育需符合国家和地方计划生育政策；
2. 女员工产前请假孕检的，需提供结婚证、县区级医院出具的《孕产妇保健手册》；
3. 产假申请需提交相关证明：结婚证、计划生育证明、婴儿出生证（可产后提供）；
4. 女员工产假按照国家和地方相关法律法规规定执行。

第三十一条 员工工作时间一般按标准工时制度执行。经劳动行政部门审批的，可按综合计算工时制度和不定时工时制度执行。

第三十二条 员工按照国家法律法规的规定可享受带薪年假。员工累计工作已满 1 年不满 10 年的，年休假 5 天；已满 10 年不满 20 年的，年休假 10 天；已满 20 年的，年休假 15 天。年休假按自然年核算，员工入职公司不满 1 年的，当年度年休假天数按照在本单位剩余日历天数折算确定，折算后不足 1 整天的部分不享受年休假。

前款规定的折算公式和折算方法为：（当年度在本单位剩余日历天数 ÷ 365 天）× 职工本人全年应当享受的年休假天数。

第三十三条 员工在公司待岗期间或服务单位工作期间擅自离岗或故意不签到的按旷工处理。员工旷工，

造成公司经济损失的，应当承担经济赔偿责任。员工连续旷工超过 3 天，或一年内累计旷工超过 5 天者，视为严重违反公司规章制度，公司有权单独解除劳动合同，并保留追诉其相关法律责任。员工在服务单位工作期间（或待岗期间）擅自离岗或故意不签到的按旷工处理。连续旷工超过 3 天，或一年内累计旷工超过 5 天者，视为严重违反公司规章制度，公司有权单独解除劳动合同，并保留追诉其相关法律责任。

第三十四条 员工请假必须按公司规定的制度和流程执行，经公司同意后方可休假。任何休假都须按公司相关规定进行申请，要求出具证明的务必提供。在申请尚未被审批同意或要求提供证据没有提供而自行休假的，一律按旷工处理；特殊或紧急情况未申请的，须按公司规定执行。

第三十五条 除法定节假日、公司规定的休息日及紧急情况外，任何休假都必须至少提前 3 个工作日进行申请。未提前申请、未获准休假、假期后在规定时间内未补办请假手续或要求提供的休假证明未提供的，一律按旷工处理。特殊或紧急情况未申请的，应及时电话向公司负责人（联系人）请假并说明缘由，且在假期后的两个工作日内补办相关请假手续。

第三十六条 员工因患病而停工治疗的，经公司批准其病假申请后，其未能在服务单位提供服务的病假期间的工资核算计算方式为：（员工实际工作地的最低工资标准的 80%/21.75）*病假天数。

第十一章 安全守则

第三十七条 办公室安全

1. 严禁在办公室内私自接拉电线、电源；
2. 使用办公设备、电器时，应严格遵照使用说明；
3. 电源插座不得超负荷使用，发现插座电线发热，应及时通知电工处理；
4. 保证安全通道畅通，禁止吸烟；
5. 如果有任何安全隐患，请立即通报主管或安全管理人员。

第三十八条 户外安全

1. 上下班和外出尽可能结伴而行，途中避免将个人财物显露在外，尽量避免佩戴各种首饰；
2. 应行走于人行道，并注意周边闲杂人等，特别是尾随身后和蹲守路边的人；
3. 员工在上下班途中或外出办公时应遵守交通规则；
4. 乘坐公共车辆时应避免与人拥挤，保持高度警惕；
5. 在外应避免与人争吵，如遇陌生人搭讪攀谈，应尽量回避。

第三十九条 恶劣天气

1. 在极其恶劣的天气情况下，应听从主管或紧急通知的指令；

2. 雷暴、台风时应停止室外机器（电器）操作，在有避雷设施的工作场所内避护；
3. 应远离窗口、门及外墙，不要在危险状况下到户外走动，特别是不要到建筑物顶部活动；
4. 电闪雷鸣时，尽量不外出，同时要关好门窗，不要使用电视机、电话和在户外使用手机等，并将手机关机、拔下电视天线插头和电源插头；
5. 在江河湖泊等天然水域中游泳时，如遇雷电，应尽快上岸。

第四十条 宿舍安全

1. 遵守公司有关宿舍管理规定，不得随意留宿外来人员；
2. 严禁在宿舍内从事赌博等违法活动；
3. 不得在宿舍使用不合格的电器（指地摊、小杂货店购买的无任何质量保证的电器）；
4. 严禁在宿舍乱拉乱接电源；
5. 外出时应切断宿舍内各种电器电源（包括：电灯、电热水器等）。
6. 宿舍内禁止吸烟。

第四十一条 事故应急处理

1. 工作中发生的所有事故必须即时向直接主管报告；
2. 就近使用身边的灭火器扑灭初起火灭，及时启动手动报警装置和向上级报告；
3. 采取各种措施控制事故蔓延；
4. 从最近的安全出口撤离危险区；
5. 撤离时遇浓烟或异味气体，应用湿布掩住口鼻迅速离开现场；
6. 事故发生后，首先应救助伤者，防止二次灾害，并保护事故现场。

第四十二条 求救电话

报警电话：110；火警电话：119；交通事故：122；医疗急救：120。

第十二章 离职管理

第四十三条 外包员工在试用期内辞职，需提前三天通知公司。试用期满后提出辞职，需提前三十日以书面形式向公司提出离职申请，并填写《泛亚人力业务外包员工离职手续单》（个人原因离职需附带辞职信）。如未按照以上所述履行离职义务，公司将保留追究其法律责任的权利。

第四十四条 外包员工持服务单位确认的《泛亚人力外包员工离职手续单》（个人原因离职需附带辞职信）到公司办理离职手续，并由公司出具外包员工《离职证明》。

第四十五条 员工在申请离职时期内应在规定的期限内完成工作交接，无视公司要求或不按相关规定交接

或擅自离职者，视为严重违反公司规章制度。

第四十六条 若公司在合同期内解除与外包员工的劳动关系，或外包员工劳动合同到期自然终止的，按国家法律法规执行。

第四十七条 员工自动离职并未办理相关离职手续的，公司有权暂停发放其工资，直至相关手续办理完结后发放。

第四十八条 外包员工离职前应向公司或服务单位返还所有属于公司或服务单位的物品，包括但不限于工作证、设备仪器、公司或服务单位的钥匙或门卡、与服务单位业务有关的文档或其他相关物品。若员工拒绝或未能按公司要求完成离职手续的，公司或服务单位可要求其赔偿因此所产生的一切损失。

第十三章 附则

第四十九条 本手册所称公司是指深圳市泛亚人力资源股份有限公司及其所有分支机构和与之关联的企业。

第五十条 本员工手册自发布之日起实施。

集团总部地址及联系方式：

地址：深圳市福田区沙头街道泰然六路 50 号红松大厦 A 座 9BD

联系方式：0755-82504488

邮箱：far2004@fairhr.com

全国服务热线：400-623-9996