**关于员工离职交接流程的建议**

每一名员工、尤其关键岗位的员工，在工作中都会积累大量与工作有关的文档资料，这些资料构成了企业的知识与经验体系，属于企业无形资产的重要组成部分，一旦丢失，企业需要付出高额的成本代价进行重建。如果员工离职交接工作做不好，很可能会导致工作遗漏、客户流失等一系列的问题。因此，做好员工离职交接工作相当重要。

关于员工离职交接工作如何做到位，提供我的几点建议供参考。

　　**一、资料梳理是关键**

　　资料梳理作为离职工作交接的首要任务和关键所在，把握三个环节：

　　**1，资料整理。**对于离职员工，部门负责人或人力资源经理在与其进行离职面谈时，就要明确资料交接包括的内容及重点，并指导员工在办理离职审批的同时，做好对其工作的梳理、交接资料的整理，以及交接表的填写。**交接内容应包含负责的工作任务或项目描述及进展情况、对外联络的资源信息，各类文档资料的书面及电子资料等作为附件。**

**2，交接审核。**资料整理完毕后，注明资料的存储方式及存放地后，一并交接给直接上级，由**直接上级**负责对提交资料全面性和准确性进行审核，跨部门作业的工作事项，必要时由共同作业的部门负责人共同审核。

3，**转交备份。**由离职人员将直接上级审核通过的电子与纸质资料，转交新接手该岗位的员工存档与备份，并由直接上级监交。交接文件一式三份，移交方、接收方、监交方三方签字确认后，由接收人、用人部门负责人及人事档案中各存一份。

**需要说明的是，根据员工岗位和接收方对要接替工作的熟悉程度，接收方也可以直接与移交方进行交接，这样一是可以节省时间，同时也能够一起熟悉一下工作内容，但是直接上级必须一同参与交接，并且要对交接的内容做好审核，避免出现重大疏漏。**

　**二、交接培训不可少**

　　接收方获取岗位相关的资料以后，如果只是简单阅读或学习该岗位的文档资料，尚无法掌握该岗位的工作精髓，诸多工作细节、技巧、注意事项与特殊情况，都隐藏于各类文档资料的背后，难以通过阅读与学习就能迅速掌握。

现实中往往因为工作的急迫性，无法给予接收方宽裕的时间和精力去熟悉实践，新人匆忙上阵，势必影响工作成效。因此，为了帮助接收方快速掌握新岗位工作内容与要求，移交方所在部门须及时组织交接培训，交接培训的参与者至少包括3人，即移交方、接收方和直接上级。

由移交方对交接工作与文档资料进行全面讲解与说明，接收方在学习文档资料的基础上，准备好问题和记录本，及时与移交方有效互动，直接上级作为监管者，应负责对移交方讲解内容的全面性和准确性进行把关，发现讲解内容有遗漏或者错误时，应立即对培训内容补充与纠正。对于和该岗位工作流程紧密相关的同事，也可以请其列席或互动，让接收方对新岗位工作更有整体感和全局观。

　 在交接培训过程中，往往还能获得意外的收获，即通过对该岗位全面工作的梳理与互动，发现其中需要改进与变革的内容，在研讨的过程中记录和整理，可以有效优化本岗位或部门工作。而且，这一环节的投入对保持工作连续性的作用不可小视。

　**三、实操指导上手快**

古人云：知易行难。经过“资料梳理”和“交接培训”环节，基本上接收方在知识与概念层面没有问题，但知道并不等同于行动，也不等同于会操作，接收方在实践与操作上仍会感觉有一定的难度。为了实现知行合一，保证交接岗位的工作不受影响，在离职交接过程中，我们还须设置一个实操指导的环节。

出于效率的考虑，实操内容应集中于该岗位的核心业务，即经常性发生、重要程度较高的工作任务。移交方明确该岗位的核心业务，由直接上级予以审核确认此岗位人员必须熟练操作的内容。并指导接收方对核心业务进行实际操作，次数至少一遍以上，通过实际操作及时发现问题并处理，确保接收方能够符合新岗位的实际操作要求。

　**四、通知拜访同进行**

　　无论哪个岗位，其对内对外、或多或少都有数目不等的固定联系人，如客户、合作伙伴等，岗位所承载的各类业务，基本上也都是通过该岗位员工与固定的内外联络人交织在一起。如果员工离职以后，接收方却不知道该岗位有哪些固定联系人，就会影响工作所涉及的内外联络顺畅有效，不仅会直接影响工作的正常开展，甚至还会给公司造成实际经济损失。

　　因此，当离职交接工作进行至此环节时，在接收方已对该岗位工作基本熟悉的情况下，应当及时通知与该岗位有关的固定联系人，确保工作无缝衔接，从而实现交接工作的平稳过渡。如果考虑部分业务工作的重要性，企业还可以采取由移交方带领接收方逐一拜访的方式，确保重要工作联系不断。

特别说明：

离职工作交接流程，不局限于员工离职，只要是人员离开工作岗位，工作的承担者发生变更，都可以适用。包括员工内部调动、员工休假等多种情形的工作转移，人力资源部门均可参照员工离职工作交接的程序执行，最大限度避免因岗位与人员变动而带来的工作效率损失。

人力资源部应当严格按照流程严格审核，将交接资料、交接培训、联系人等作为审核重点，必要时还可参与具体交接培训环节，抽检相关的电子或纸质文档资料，定期备份部门离职材料；督促相关责任人履行交接工作的具体的要求，直至责任人按照要求完成为止。