

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 1 页 共 19 页

员 工 手 册

天津纵横房地产投资咨询有限公司

二 00 六年 4 月版

目 录

第一部分 企业介绍

一、公司发展篇

- 1、 纵横公司简介
- 2、 公司组织架构
- 3、 部门职能简介
- 4、 代理及策划类相关项目
- 5、 相关制度及规定

二、行为礼仪篇

- 1、 个人礼仪
- 2、 接待礼仪

第二部分 基本知识

三、业务知识篇

- 1、 常用名词基本解释
- 2、 签订商品房买卖合同合约的说明
- 3、 办理贷款公积金的相关手续
- 4、 商品房销售的有关法律政策
- 5、 物业管理管控相关说明

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 3 页 共 19 页

6、 法务知识

第一部分 企业介绍

公司发展篇

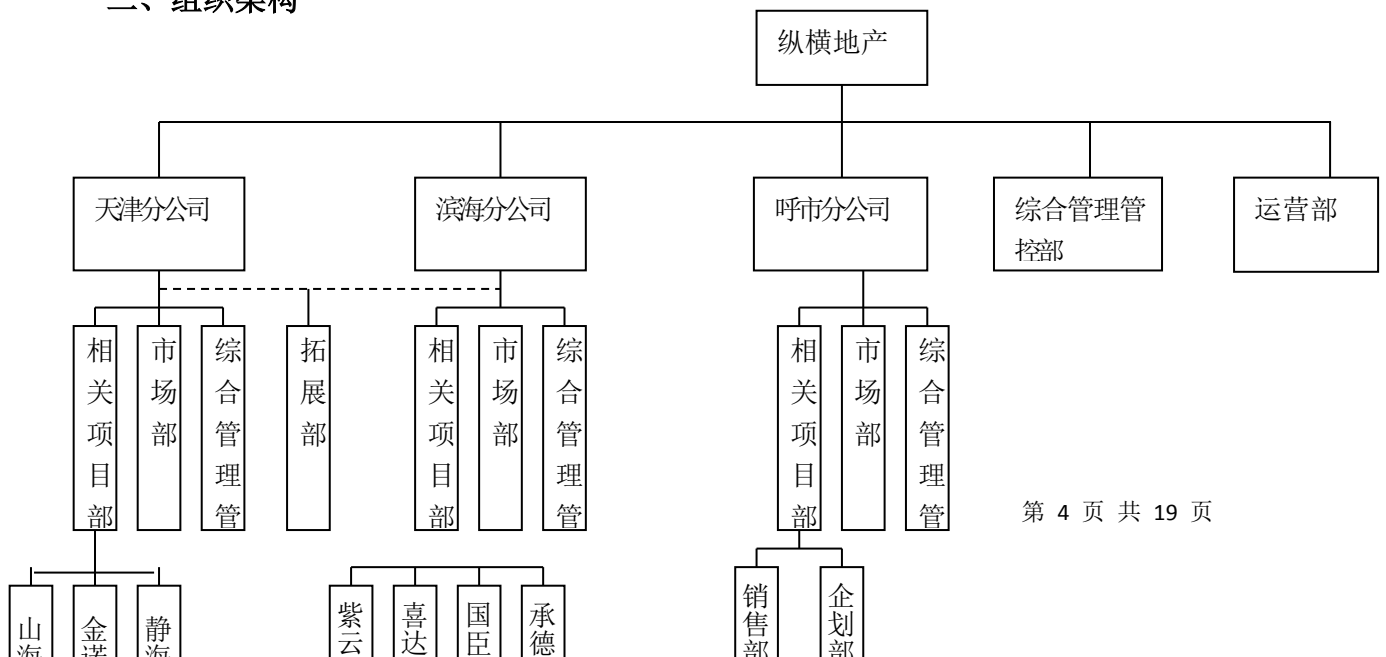
一、 纵横公司简介

纵横是一家新兴的房地产专业服务机构，现有专业人员 100 余名，具备房地产销售代理资质。由具有丰富实操经验的行业精英发起并组成核心团队，纵横人创造性地提出“全程运营服务”的理念，聚焦于房地产相关项目开发的“黄金价值链”，以追求发掘相关项目专案最大价值价格比为己任。

公司自成立以来，先后成功策划代理了天津方正·山海天、泰丰·津海大厦、紫云国际、伴景湾、易买得秀谷商业街、重庆奥林匹克花园、北京林溪别墅、呼市松江相关项目等多个大型房地产相关项目。目前公司操作的各地标志性相关项目主要有：被誉为“建立全国最大都市自然生态圈”的天津梅江湾，被誉为“地产营销旗舰”的成都蓝谷地，以及曾获亚太水环境示范区奖、中国住宅产业创新夺标奖、2004 年荣获中国建筑工程“詹天佑大奖”的天津蓝水假期等。纵横专业精深的服务，富于智慧的创新和勇于承担的责任感为我们赢得了广泛的市场赞誉。

纵横充分利用公司的优势资源，以团队的力量赢取服务对象的高度满意，不断追求超越客户期待的专业服务。努力成为行业领域内，服务区域内，客户心目中最佳合作伙伴及具优势品牌影响力的房地产全程运营服务企业。

二、 组织架构



编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第5页 共19页
---------------------	------------------------	-------------

三、 部门职能简介

1、 市场部：

作为产品研发的基础，直接支持产品的前期策划。

策划组：产品：最大化的提高土地的利用价值，提高产品的核心竞争力，实现利润的最大化。

营销：从市场竞争的需要出发，制定切实可行的营销合适的方案并组织实施，以实现预定的营销目标。

2、 拓展部：

主要负责公司战略布局、土地资源储备、房地产市场分析、相关项目可行性研究、土地获取等工作，并统筹各公司拓展部。

3、 运营部：

负责公司各项经济性指标的统筹管理管控、人力资源管理管控。支持公司专业化、信息化、标准化、规范化能力的提高。

工作宗旨：统筹、管理管控、支持

统筹：统筹平衡公司各项经济指标和人力资源

管理管控：通过建立各种制度、流程规范人员操作

支持：通过经验共享和内外部培训组织，支持人员能力提升

目标管理管控：公司考核指标的统筹、平衡，考核结果的汇总分析

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第6页 共19页
---------------------	------------------------	-------------

人力资源管理管控：人力资源指标的平衡；绩效管理管控，建立考核激励制度；培训管理管控

标准化管理管控：完善健全公司管理管控制度，梳理业务流程；档案管理管控；企业内外网的建立与维护；信息化工具的开发与维护与改进

4、综合管理管控部：

行政管理管控：主要负责公司的文件、制度的统一管理管控；公司内勤、外勤管理管控；公司大宗采购、物品保管，协调维护外部相关政府部门。

销售管理管控工作：主要对销售的进度和销售数据进行统计分析；对业务把控，进行交流共享。

财务体系：负责公司的财务决算、现金流的收支以及报税等工作。

四、代理及策划类相关项目

策划类相关项目：易买得秀谷商业广场、贻信园、广厦富城、方正山海天、梅江湾、老城厢商业规划、亿城·山水颐园、仁爱·团泊湖、塘沽解放路商业街、永久里河滨里土地规划、君谊大厦

代理类相关项目：金诺地产相关项目、紫云国际、喜达港、伴景湾（一期）、阳光诺卡（呼市松江相关项目）

五、相关制度及规定

（一）、人事制度

1、新员工报到手续：

*交验学历证书、身份证及其岗位要求的其他证件的正本（如会计证等），并收存上述相关证件复印件各一份及一寸彩色免冠近照；

*交付人力资源部指定的其它资料；

2、员工异动

员工发生职务异动或试用转正，需填写《员工异动审批表》及《工作交接单》，并由部门经理签字同意。

3、员工离职

员工离职包括：辞退（含开除）、辞职、劳动合同合约期满不再续签

员工申请辞职，由员工本人提前一个月填写《员工辞职申请表》及《离职审批表》；公司辞退（开除）员工，由用人部门经理提前一个月填写《离职审批表》；员工劳动合同合约到期不续签，由不续签的一方填写《离职审批表》。

《离职审批表》需经部门经理审核后报人力资源部会签、总经理批准。人力资源部应安排与离职员工进行离职面谈，了解辞职具体情形及原因，征询其对公司的意见。

《离职审批表》完成审批程序后，离职员工应按“离职员工工作交接单”合适的内容办理工作交接手续，并及时报送人力资源部，由人力资源部存档并办理档案调转手续。手续不齐者不予核发工资。

员工的离职未经批准，不得擅自离岗，否则以旷工论。

（二）、财务制度

1、费用种类及额度

(1)、员工补助：

员工补助额度明细表：

单位：元/月/人

类别	工作地点	一般补助	特殊补助
员工	本市	250	
	郊县	550	
	异地	550	待定
经理	本市	350	
	郊县	750	
	异地	750	待定

说明：

A、“工作地点”的说明

- 1) “本市”指：在公司总部或天津市区工作的员工
在分公司所在地招聘的本地（附近地区）员工。
- 2) “郊县”、“异地”指：“本市”类员工，被公司长期派到郊县（静海、汉沽、蓟县等）或异地（呼市、承德）工作的。

- B、“经理”: 是指“担任经理职务”的人员, 非“经理级待遇”的人员。
- C、员工入司(离职)时间与当月补助的关系:
- 每月 15 日(不含 15 日)前正式入司的员工, 享受半月的补助金额
- 每月 15 日(含 15 日)后正式入司的员工, 从次月的 1 日起享受补助金额。
- 每月 15 日(含 15 日)前离职的员工, 当月不再享受补助。
- 每月 15 日(不含 15 日)后离职的员工, 当月享受半月的补助。
- D、补助的种类
- 1) “一般补助”为: 交通费、电话费的补助及住宿补助(郊县、异地的人员享受)等
 - 2) “特殊补助”为: 异地工作的生活补助。根据异地的具体情况, 由总经理确定具体的金额。
- E、补助金额的发放方法:
- 1) 员工自行提供发票, 以“费用报销”形式发放。
 - 2) 对发票的要求:
 - 可以使用的发票: “交通费”票; “办公用品、日用品、文具”类的发票、“汽油费、高速费、汽车修理费”的发票; “电话费”的发票等。其中:
 - 空白出租车票、非复写的出租车票不予报销。
 - 电话费发票需是员工本人的姓名、每月的票据金额不超过 200 元。
 - 禁止使用的发票: 餐费票、“礼品”票(含烟酒类)、娱乐场所出具的发票等
- F、执行本费用管理管控办法后:
- 1) 公司长期派到郊县或异地工作的人员的生活用房的所有费用, 员工自理。
 - 2) 公司长期派到郊县或异地工作的人员, 因私发生的交通费用, 例如: 定期休假回津的交通费, 员工自理。
- (2)、现场相关项目的管理管控办法:
- A、对进入到销售现场的相关项目, 实行“备用金管理管控办法”。
 - B、备用金金额为: 15 人(含)以上的相关项目, 4500 元
10 人(含)以下的相关项目, 3000 元
 - C、备用金的借款人(责任人)为相关项目经理, 在相关项目经理发生人事变动或

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第9页 共19页
---------------------	------------------------	-------------

相关项目清盘后，应办理备用金移交清算手续。

C、备用金主要用于相关项目的下列费用：员工的误餐费、员工因公发生的交通费等

误餐费标准： 公司内： 5元/人/餐

调研、相关项目现场、加班： 8元/人/餐

D、报销的票据要求：

a) 误餐费：有效的餐费票或“办公用品”、“日用品”发票等可以用。“礼品”票（含烟酒类）、娱乐场所出具的发票禁用。提供“用餐人员明细表”为附件。

b) 交通费：在车票背面注明行程的日期、起止地点、事由。需主管经理签字。

E、各业务中心、各相关项目（部门）费用的管理管控原则

各业务中心的主管经理管理管控、协调中心内的总体费用。

各相关项目（部门）的主管经理管理管控、协调相关项目（部门）内的总体费用。

(3)、业务招待费：

A、此类费用使用时，须事先报总经理批准。

B、费用报销时，单笔支出小于200元，副总经理签批。单笔金额大于200元或月累计金额在500元以上的必须经总经理审批。

C、票据要求

1) 报销时，业务招待费的票据与其他票据分开，单独粘贴（单独填写报销单）。

2) 单据后需附“业务招待费明细单”（见附表2），发票的顺序需与“业务招待费明细单”上列示的招待事项的顺序一致。

3) 每笔招待费的发票必须是同一单位出具。

D、办公用房的费用：

房租及物业费、水电煤费、采暖费、修理费、办公话费等据实报销。

E、办公费：

公司因办公需要发生的各项费用，包括购买的办公用品、公司年检、发票收据费用、业务报刊费、刻章费及邮费等。

据实报销，由各业务中心的综合管理管控部人员统一负责。

购买“办公用品”、“日用品”的票据，须提供明细清单、有验收人签字确认。

2、报销的时间、流程为：

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第 10 页 共 19 页
---------------------	------------------------	------------------

- A. 每月的第一周和第三周（如当月有 5 个星期，则为第二周、第四周）的周四为交报销单的时间。移交报销单据时，请将填写完整的“单据交接清单”（一式两份），一同移交至财务。
- B. 各业务中心的综合管理管控部人员，应对票据初审，审核票据的有效性、费用是否在报销范围内等。
- C. 员工补贴，请单独填写报销单，在每月的第 1 周的周四，交到财务部门。
- D. 每次报销时，注明本次费用对应的时间段。所有报销单，经相关项目（部门）经理、主管副总、财务经理签字后，方可办理付款手续。
- E. 主管副总对本业务中心、相关项目（部门）经理对本相关项目（部门）当期的费用情况予以整体的控制、协调、管理管控。
- F. 每月的 20 日前，财务将票据审核的结果反馈到各业务中心的负责人。
- G. 每月的 25 日前，员工补助及相关项目备用金对应的报销款项发放到位。

（三）、考勤制度

- ◇ 按时到岗,不迟到、不早退。9:00 准时进入工作状态，不允许有吃早点、换服装、打扫卫生等现象，特殊情况需事先报备。
- ◇ 午休时间为 12:00----13:00，员工可以就餐和休息，但此时间段内如有客户接待工作，仍要照常进行，不得影响工作。
- ◇ 请假必须严格按公司《工作时间管理管控制度》履行，经批准后方可休假。休假期间和休息日必须留下联系方式，手机保持开机状态，以便联系。**如果因没电等特殊原因，开机后发现公司有电话应立即回复。**

（四）、请假制度

1. 请假规程

员工请假均应填写《休假申请审批表》说明理由并严格执行审批手续。根据员工请假期限，需各上级主管批准生效，同时报人力资源部备案。具体如下：

经理以上（含经理）人员请假，须报上管领导批准；请假超过 3 天，应呈请总经理批准；其余人员请假须按以下要求批准：

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第 11 页 共 19 页
---------------------	------------------------	------------------

- I 请假一天的，需报请直接主管批准；
- II 请假二——三天的，需报请主管经理批准；
- III 请假三天以上需报请公司副总经理批准；

2. 各请假情况时间规定

- A、病假 --- 因病须治疗或休养者可请病假。每月不得超过七天（超过七天绩效工资按比例扣除），每年累计不得超过三十天。
- B、事假 --- 因私事待办者，可请事假，每月不得超过七天（超过七天绩效工资按比例扣除），每年累计不得超过三十天。
- C、婚假 --- 本人结婚可请婚假七天。
- D、丧假 --- 父母或配偶丧亡，可请丧假七天；其他直系亲属丧亡，
- E、可请丧假三天。
- F、产假 --- 女性员工分娩可请产假九十天，其中含产前休假 15 天。

怀孕三个月至七个月而流产者，可请假四周；七个月以上流产者，可请假六周；未
满三个月流产者，可请假一周。产假期间，公司将补其职位，假期结束后，公司内如有
同等职位存在，将优先考虑；否则，将另行安排其他工作。

（注：产假系指已婚女性员工，未婚女性员工分娩或流产按病假规定办理。）

注：以上假期均含正常休息日，不含法定假日。

3. 请假期内薪金规定

A、事假及病假：

- 1) 七天以内（含七天）：不扣除工资和绩效。
- 2) 七天以上：不扣除基本工资，绩效工资按比例扣除。
- 3) 经理以上人员请假超过七天，每月保留 2000 元生活费，其余工资按比例扣除

B、婚假、丧假、产假:

婚假、丧假在规定期限内不扣基本工资和绩效工资;

产假不扣除基本工资，绩效工资按比例扣除。

4. 请假时注意事项

A、凡未经准假而擅离职守或未经批准续假而缺勤者，除有特殊事件发生（如意外伤害、突发急病等事件），并于事后三天内依规定办理请假手续，其他一律以旷工处理。

B、员工请假如发现弄虚作假，除以旷工论处外，并依情节轻重予以惩处。

C、请假理由不充分或有碍工作时，其主管可视情况不予准假，或缩短假期或延期请假。

D、员工请假时应由部门主管和本人安排好其负责工作，因请假而耽误工作时，请假人接手人和其主管均负有责任，公司将视情况予以追究。

E、事假须提前一天申请，病假需于请假当天 8:30 之前申请方为有效，工伤假及病假超过一天者，应附医师证明。

F、请假逾期处理规定

G、患重病非短期内所能恢复经医师证明属实者，可视其病况，报请总经理批准延长其病假，最多三个月。

H、逾期系因特别或意外事故经提出有力证明者可请总经理批准，最多十五天。

5. 凡属旷工者按下列规定处罚:

A、旷工半天,扣发当月全部绩效,若当月出现同样情况,予以辞退。

B、旷工一天,扣发当月全部绩效,并转为试用期或延长试用期一个月,若当月出现同样情况,予以辞退。

C、旷工一天以上,直接予以辞退。

行为礼仪篇

一、个人礼仪

- ◇ 工作时间内所有员工必须着职业装。
- ◇ 男员工着衬衫、西装、深色皮鞋（**深色**短袜）、系领带。
- ◇ 女员工着有袖衬衫、西装裙或西装裤、有袖套裙，着皮鞋，不准着无带、无跟凉鞋、皮拖等。（穿裙装时，需着肉色长筒丝袜）
- ◇ 新员工上岗后如未配发公司统一工服的，需穿与工服颜色、款式相近的衬衫、西装。
- ◇ 身体、面部、手部应保证清洁，讲究良好的个人卫生，（养成良好的卫生习惯）。上班前不允许饮酒及吃带异味食物以保证口腔清洁。
- ◇ 工作时间员工必须保持饱满的精神状态，不得松垮懈怠。
- ◇ 男员工发型发式统一的标准要求为干净整洁，头发不应过长。
- ◇ 女员工发型要求文雅、庄重，梳理齐整，染发不得颜色夸张，长发可用发卡等梳扎在头后或盘在头上，不许散发、遮眼盖腮。
- ◇ 男员工要刮净胡须，不准蓄须。
- ◇ 女员工宜保持淡雅轻妆，打扮适度，不得浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。
- ◇ 员工在岗工作期间，除结婚、订婚戒指之外，不得佩戴其它任何饰物。
- ◇ 保持指甲整齐、清洁，短于指端；不得涂有色指甲油。
- ◇ 直接面对客户时，员工应严格按员工行为礼仪规范进行接待。
- ◇ 工作时间，身体不得东倒西歪、前倾后仰，不得伸懒腰、驼背、耸肩、背手。（保持规范的举止，体现高雅的气质，树立良好的形象）
- ◇ 站姿：不宜歪斜站立、腿脚晃动，双手不宜叉腰，交叉胸前、插入衣裤或随意乱放，会见客户或出席仪式的站立场合，在长辈和上级面前不得把手交叉抱在胸前。
- ◇ 坐姿：端正，不宜翘二郎腿，不允许将腿搭在座椅扶手上，不得盘腿，不得脱鞋。
- ◇ 工作场合不宜二人勾肩搭背，挽手而行，与客人相遇应靠边而走，不得从二人中间穿行或抢行。与客人同时进、出电梯应让客户后进，先出电梯，并协助操作电梯门开关。

二、接待礼仪

（一）办公环境

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第14页 共19页
---------------------	------------------------	--------------

正式工作前，各部门及销售现场要组织做好室内外卫生，保持地面的整洁，保持室内空气清新、窗明几净，各种办公设备和办公物品准备到位。

- 1 不准乱丢乱放物品，随时清理废弃物品，做到办公区域每日清洁不堆积。及时清理、整理账簿、文件，保持工作台清洁整齐。销售现场接待台上不允许摆放水杯、手机等个人用品，凡客户看得见的地方都应保持整洁。
- 2 正确使用和保管办公设备与公司物品，使用中做到爱惜、节约。公司电脑不得储存与工作无关的文件（如：游戏等），上班时间不得利用电脑从事与工作无关的活动（如：上网聊天等）。
- 3 销售现场于任何时间一律严禁吸烟；不得在客户接待区用餐；总部工作人员不得在办公区就餐，加班除外。工作开始后，如需放背景音乐，不得干扰其他人员谈话。
- 5 出席会议，必须按指定时间和顺序入场，按指定的位置就位，不迟到、早退。散会时，依次退场。开会时，手机、传呼机等通讯工具要关闭或处于静音状态。按时出席会议遇特殊情况须提前请假。

（二） 客户接待要求

- 1 顾客来时要问好。迎接和面对客户时始终保持笑容可掬，必须使用文明礼貌用语。规范接待用语，要讲普通话。
- 2 来访的客人很多时，应按顺序接待，不要冷落每一位客户，做到“接一，问二，照顾三”。应谨记客户的姓名，以示尊重。未知姓氏之前，要称呼“先生”“女士”。解答业务时候不准讲“不知道”，可将“不知道”改为“我先问一下”。
- 3 和顾客交谈时应该眼望对方，用心倾听，不要随意打断客户的谈话，做到百听不厌，百问不烦。不得东张西望，心不在焉。不得流露出厌烦、冷淡等表情。说话声调要自然、清晰、柔和、亲切，音量不要过高，亦不要过低，以免顾客听不清楚。不要急功近利，要给顾客一种“置业顾问”的形象。
- 4 暂时离开面对的客人，一律讲“请稍候”，如果离开时间较长，回来后要讲“对不起，让您久等啦”。咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并说对不起。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第15页 共19页
---------------------	------------------------	--------------

向顾客介绍产品或看资料时应手掌心向上，如果指出细小之处应用食指同时手掌仍然向上。不宜用手指或笔杆指客人。为顾客拿物品一定要双手递上。

- 5 当为顾客完成一项服务后应主动询问是否还有其他事要帮助。用礼貌互换的方式留存客户联系方式，并注意积极回访。
- 6 业务中如出现纠纷，应耐心解释，任何情况下决不允许与客户发生口角。不准讲粗言、使用蔑视和侮辱性的语言。不讲过分的玩笑。不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人。谈及他人或客户时，千万不要诋毁别人，尤其当着客户。
- 7 工作时间不允许在接待现场或者客户面前吸烟、吃东西、读无关业务的报刊杂志，不允许办私事，不准用公司电话聊天。（保持办公区域的安静）工作期间员工之间不得闲聊、谈笑；在公司总部上班的员工，自进入办公室内不得大声喧哗，以免影响他人工作。（在指定区域接待来访）

（三）其他素质要求

1 打、接电话

- （1）所有来电，务必在三声响之内接答。
- （2）接电话先问好、必要时报单位名称或相关项目名称，如“你好”或“你好、纵横”不得在开始时使用“喂”、“哎”等语气词。对于自己不能处理的电话，应及时将电话转交给能处理的人，或记录电话合适的内容，待处理后回复。
- （3）对方讲话应认真听，必要时要作好记录，通话要点要问清楚，然后向对方复述一遍。
- （4）结束时待对方挂断之后，方可挂线，不可先于对方挂线。
- （5）通话时要简明扼要，不要在电话中长时间聊天。（必要时应提前打腹稿）
- （6）给对方打手机时，请先询问对方现在接电话是否方便，并且征询是否可以有座机转接，不宜长时间占用对方电话。

2 介绍和被介绍的礼仪

直接见面介绍时，应先把级别低者介绍给级别高者，把年轻的介绍给年长的，把本公司的人介绍给别公司的人。

- (1) 把一人介绍给多人时，应先介绍给其中地位最高的。
- (2) 男女间的介绍，应先把男性介绍给女性。当年龄、级别差别大时，也可先把年轻女性介绍给男性。

3 握手的礼仪

握手的时机：

- (1) 当你被介绍给某人以及跟别人道别时，特别是当你与你的客户道别时。
- (2) 当客户或其他来访者进入你的办公室时。
- (3) 走进某个会场并被介绍给与会者时。
- (4) 会议结束后相互道别以及重申已达成的协议。
- (5) 你觉得有必要握手时，你会慢慢培养起这种感觉的。

握手的技巧：

- (1) 自报姓名并伸出你的手，在多数场合，职位高的人应该先伸出手，若他（她）没有这样做，你就应先伸手。
- (2) 伸出手时稍带角度，且拇指向上，双方虎口应相互接触。
- (3) 握手要坚定有力，但绝非要捏断别人的手。停留 3-5 秒即可，然后松开。

（握手时应注意出手的先后顺序及表情。）

4 名片的接受与保管

- (1) 名片应先递给长辈或上级。
- (2) 递出自己的名片时。应把文字向着对方，双手递出，一边递交一边说出自己的姓名。

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径，学海无涯苦作舟

页码: 第 17 页 共 19 页

接对方名片时，双手接过，并马上浏览，正确记住对方的姓名和职务，将名片收好，如遇对方姓名中有难认文字，应马上询问清楚。

(3) 你的名片外观应保持完好，不要破损或折叠。

对收到的名片要妥善保管，以便检索，不得随意丢弃。

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 18 页 共 19 页

第二部分 基本知识

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径，学海无涯苦作舟

页码: 第 19 页 共 19 页

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/008045057043006051>