

沃 尔 玛 中 国 集 团

沃尔玛员工手册

(全职员工)

欢迎加入沃尔玛大家庭！在我和我的兄弟姐妹们的成长历程中，我们总是在父亲的商店里帮忙——扫地、搬箱子，甚至操作冰淇淋机。我记得我的感觉是：商店的员工就象家庭中的一员，他们总是努力工作并乐于助人。虽然公司已经从几家店发展到今天的 3000 多家，但是我每天依然能够感受到以往“大家庭”的温暖。对于象我们这样大的商业集团而言，保持归属感，为向我们的国家和社会做出积极贡献而共同工作是能够做到的。

在我们的发展过程中，所面对的最大挑战之一就是“从小处着想”。我们决不能忽略那些使沃尔玛成功的细微之处——保持通道清洁、货架上琳琅满目，考虑陈列和推销商品的新方法，以及永远为我们的顾客提供最佳服务。然而我们所能做的最重要的事情就是尊重同事的才能和个性。如果能做到这些，如果每个人将自己视为这个蓬勃发展的家庭中一员，我们的成就将是无可限量的。

对于我们的同事来说，这是一个非常激动人心的时期，在沃尔玛您将确实有学习和发展的机会和天地。在南美、亚洲、欧洲、墨西哥和加拿大，我们的顾客服务、卓越的价值观和相互尊重的方式正为无数的新顾客所好评。在美国，我们的配销中心、会员店和商场将不断争取创纪录的营运成果。这都归功于您的辛勤工作和奉献。

让我们竭尽全力、不断进步、并为我们是沃尔玛大家庭——一个真正关心您的家的一员而感到骄傲！

感谢您一直保持着出色的表现！

罗博·沃尔顿
沃尔玛百货公司董事会主席

目录

欢迎您！

公司历史

聘用

工作条件

用工体检 试用期 工作时间 基本资料 勤工奖 双薪 补贴 加班 所得税 计时卡
制服 休假 福利计划 差旅及招待费用

人事制度

成功指导 改进指导 终止聘用

尊重个人

公仆领导 每个人都是一位公仆领导 门户开放政策 信息分享 《沃尔玛在中国》
基层调查

服务顾客

顾客才是真正的老板 保证满意 日落原则 盛情服务 我们都应该做个商人 天天平价
本地制造 VPI/GPI 计划 “店中店”计划

追求卓越

诚实 公司财产 损耗控制 预防损耗 控制开销 防止意外事故 保护我们的财产
“点子大王” 这是我的工作 成功 晋升和调职 表现评估

原则

总则 离职 沃尔玛商店/山姆会员商店具体工作条例

政策和程序

出勤 指导 禁毒 浪漫关系 礼物和馈赠 骚扰和不正当行为 工牌 守时
工作餐及工间休息时间 人事档案 吸烟 行为道德规范 转职 工作服 工作时间
工作场所暴力行为

社区服务

参与社区 环境

沃尔玛国际部

附件：行为道德规范

政策 商业道德规范 个人道德规范

确认书

更多 HR 学习干货，关注公众号：职场成长社

“这项与我们的公司和同事一起致力的工作令我兴奋地看到我们的未来充满希望，我们共同开创的事业前景是乐观的。”

——山姆·沃尔顿

欢迎您！

作为沃尔玛中国集团的同事，能够为这家非常成功的公司工作，并共同将这间连锁零售商店带到中国来，您应该为之自豪和骄傲。我们聘请了来自各行各业、受过不同层次教育的人——他们具有各自不同的才能与抱负。

美国沃尔玛百货有限公司的创始人山姆·沃尔顿，在家人与同事的鼓励下，成功的证实了有志者事竟成的真理。只要您有理想，那么通过您的挚诚奉献与辛勤耕耘，相信您定能实现您伟大的梦想。在沃尔玛，无论您设定了什么样的目标，您都有很好的机会去实现它们。我们鼓励您留下来与我们共同发展。

我们的公司不仅仅是砖瓦与灰浆砌成的，也不仅仅是有收银机及各种标志构成的，而是由一起工作、共同为顾客服务并且相互帮助的员工组成的。这就是我们的哲学。尽管我们今天的公司与我们在阿肯色州罗杰斯市开办的第一家小商店相比已截然不同，但早期的价值观仍与我们同在。

沃尔玛之所以成功，是因为我们愿意改进我们的做事方法。我们不断寻找新途径以便更好地为顾客和同事服务。这本手册介绍了我们公司的文化，同时也是您了解沃尔玛员工应该知道什么和应该做什么的一条途径。没有哪一本手册能够面面俱到、包罗万象，手册中的规则和政策也并非是一成不变的。因此我们鼓励您多提问题，并请牢记：在这个瞬息万变的世界里，我们公司的价值观始终如一，并永远指引着我们。

当您阅读手册时，请牢记公司创始人向我们所有同事灌输的价值观。山姆·沃尔顿把它们称作我们的**三项基本信仰**：

- 1. 尊重个人**
- 2. 服务顾客**
- 3. 追求卓越**

我们把这些基本信仰作为本手册的主干。在您阅读每项信仰时，请认真思考如何将它在您自己的工作中加以运用。

您代表的即是沃尔玛中国集团，您代表着我们公司给人留下的形象，您也是顾客再次光临的原因。如果您挚爱您所从事的工作，那么，每天您都会竭尽全力把工作做的最好。当您展现这份热诚的同时，一件意想不到的事情发生了：您周围的每一个人都会从你那儿感染上那份热诚。

在沃尔玛，我们在各个领域追求卓越，追求我们所能达到的最佳境界。个人的成功是按个人的标准来衡量的，但我们确信的唯一一件事就是：您的成功始于您对自己的远大期望。

我们非常高兴您能加入到沃尔玛的行列中来，我们也期待着公司因您的到来而产生不同。每天给自己多一些挑战，您将不断的成长，成为公司更有价值的一员。

钟浩威
沃尔玛中国集团
总裁

“起步时，我并不清楚我们以后的规模会如何发展。但是只要我们工作出色，并善待我们的顾客，我相信我们的发展是无可限量的。”

——山姆·沃尔顿

公司历史

正如第一家店那样，今天的沃尔玛依然为三项基本信仰所推动。在这本手册中，您会看到许多山姆·沃尔顿的名言警句。虽然山姆先生已经离我们而去，但他的理念与哲学却永远引领我们走向成功。沃尔玛之所以获得今天的成功是源于其从不对公司现状自满。沃尔玛是一间有远见的公司，它非常珍视自己的过去，并善于从中总结经验教训，但不会停滞不前。以下大事年表反映了世界零售业巨子——沃尔玛公司的发展历程，展示了山姆·沃尔顿几年前的高瞻远瞩，正是这种远见，才使得您今天有幸成为沃尔玛新的一员。

二十世纪 50 年代和 60 年代，山姆·沃尔顿先生成功的证明了在小城镇里开展大型折价销售业务是可以获得成功的。

- 1950 年，在阿肯色州本顿维尔设立沃尔顿特价商店
- 1962 年，在阿肯色州罗杰斯开办了第一家沃尔玛百货商场

二十世纪 70 年代，沃尔玛在阿肯色州本顿维尔市设立了它的第一个配销中心和公司总部，总面积达 72,000 平方英尺。今天的公司总面积已超过了 700,000 平方英尺，公司配销中心的平均面积为 1,200,000 平方英尺。

- 1970 年 沃尔玛跻身华尔街的世界，成为一家上市公司。32 家沃尔玛商场的销售额达到 31,000,000 美元。
- 1978 年 沃尔玛自己的药店、汽车服务中心、珠宝中心、鞋业公司开始运作，在阿肯色州西尔塞设立第一家区域性配销中心和调度办公室。

80 年代是不断创新的十年。在这十年里，山姆会员商店和沃尔玛购物广场成为公司永久性的机构。

- 1980 年 拥有超过 300 家的沃尔玛营运机构，销售总额达 12 亿美元
- 1983 年 沃尔玛开设了首三家山姆会员商店。山姆会员商店是以创始人山姆·沃尔顿的名字命名，采用会员制仓储式的经营方式。
- 1987 年 山姆会员商店的销售额突破 10 亿美元。
- 1988 年 沃尔玛开设了首几家包括百货和食品在内地沃尔玛购物广场。第一家山姆会员商店配销中心在德克萨斯州的达拉斯设立。

90 年代继续为沃尔玛提供了一个无限美好的发展前景

- 1991 年 与墨西哥的西弗尔公司成立合资企业，第一家美国本土以外的山姆会员店在墨西哥的波兰哥开业。
- 1992 年 山姆·沃尔顿先生逝世前不久获得了由美国总统乔治·布什颁发的总统自由勋章。
- 1993 年 沃尔玛在堪萨斯州的劳伦斯开设了第一家环保商店。
第一个食品配销中心在阿肯色州的克拉斯维尔设立
山姆会员店 收购了佩斯会员店
- 1997 年 全球销售额突破 1000 亿美元，提前实现了山姆·沃尔顿先生的目标。

沃尔玛中国集团

沃尔玛中国集团是由美国沃尔玛百货有限公司在中国投资的企业。

公司的目标是通过沃尔玛成功的零售体系在中国建立一系列现代化零售连锁店。我们将以三种不同的方式经营我们的零售店，即山姆会员店、沃尔玛百货商店、沃尔玛购物广场。我们具有创意的零售哲学，商品知识以及先进的计算机技术来确保我们廉价而又高质量的商品来提高中国广大消费者的生活水平。

沃尔玛中国集团总成立于 1995 年。首间沃尔玛购物广场及山姆会员商店 1996 年 8 月 12 日在中国深圳同时开业。1997 年 10 月 13 日，第二家沃尔玛购物广场在东莞正式开业迎来八方来客。1998 年 12 月 20 日，又一家沃尔玛购物广场在昆明及深圳开张。公司现有员工近 3,500 人。以深圳为总部的沃尔玛中国集团正在全国范围内实施庞大的拓展计划。我们相信所有加入沃尔玛行列的同事们都会拥有一片光明的发展前景，迎接更大的挑战，并与我们为之服务的沃尔玛共同进步。

聘 用

公司聘用员工以及员工接受聘用应以聘用合同及员工手册中规定的条款为准则。

员工受聘期限在聘用合同中规定，其中包括续约及相应的工资待遇。

员工在工作时间内一定要尽职尽责、竭尽全力做好工作。

员工的岗位职责由公司管理层根据情况予以确定。

在挑选、任命和对待公司员工方面做到尽可能客观是很重要的。在聘用和对待家庭成员或亲属时常常很难做到客观。然而当出现聘用现有员工之亲属这种特殊情况时，公司会做出特殊考虑。在这种情况下，候选人应符合全部必要的工作要求，并经过正常筛选和招聘程序。任何这种意外情况必须预先征得总经理、部门总监及高级人力资源总监的同意。

所有同事都要填写职位申请表，提供各种个人信息。这些记录都将永久保存在保密档案中，这一档案是您在本公司的在职纪录。保持这些记录的完整并不断更新是很重要的，这使公司能在紧急情况下找到同事，便于将邮件转交给同事，也有利于适当维持保险和其他福利、跟踪工资变动和银行帐目信息、以及其它许多对同事有影响或跟同事有关的项目。因此，如有下述变更请立即通知人力资源部：

员工中英文姓名

身份证或户口所在地

通讯地址和电话号码

婚姻及生育状况

发放工资所用的银行账户

保险单或其它福利项目中列举的受益人或被赡养人

出现事故或紧急情况时的通知人

另外，同事如有培训结业或接受教育毕业生需将情况通知公司，以便在公司内出现工作机会时予以考虑。

个人资料通常只限于员工所在部门的经理以上的人员在需要时查阅。

工作条件

1. 用工体检

所有同事来公司报道之前，必需前往卫生防疫站及区级以上医院做用工体检。并在来公司报到的第一天将有效健康证或体检报告交给人力资源部。凡体检不合格者，公司有权不予聘用。一般情况下，公司将要求同事每年做体检，以符合当地法例要求。

2 试用期

员工需经历 6 个月的试用期。如试用期表现良好，则被正式聘为公司的全职员工。

3 工作时间

每周工作的总时数为 40 小时，不包括工间餐及工间休息时间。每个合资公司的工作时间表将根据当地业务的要求而有所不同。该时间表将由每个公司的总经理提议（有关工作时间之详情参照本手册发出的附件）

4 基本资料

员工按聘用合同规定或日后由人力资源部发出的工资调整确认书按月领取薪酬。工资通常由每月最后一天支付。如该日正逢休息日或公众假日，则提前一天或在紧接着节假日后的那一天发放。

5 勤工奖

每一位同事都应在指定的工作时间内准时打卡上班。对准时上班或工作积极的同事（副总经理或副总经理以上人员除外）每月发给勤工奖。员工如有两次以上出现下述现象中的任意一项时，则勤工奖自动取消。

1) 上班或工作餐后上班迟到 5 分钟以上，或

2) 下班提前 5 分钟以上离开工作场所。

对于无薪假、长病假或其它无效假期，勤工奖会相应扣除。出现旷工的同事将被取消当月全额勤工奖。

6 双薪

公司将发给全职员工年终双薪，但员工必须在发给双薪日仍在职。双薪数额相当于员工本年度每个月的平均工资。如工作时间不足一年，公司将根据该同事的实际工作时间（包括试用期在内）按比例发给双薪。年中离职的同事将不得享受双薪。

双薪通常在农历新年以前发放。

7 补贴

7.1 工作餐补贴

全天工作日由公司免费提供一份工作餐。如员工需外出执行业务而未能回公司进餐，员工可按公司规定的误餐费上限在外用餐，于餐后凭发票报销。

7.2 住房补贴

根据当地的做法，部分地区，部分级别的同事每月会得到一份住房补贴。其数额将根据工作级别确定。如公司提供宿舍予同事，此住房补贴将酌情扣除。

7.3 夜班津贴

从事夜班工作的同事每月将会得到夜班津贴。该津贴按实际夜班天数计算。夜班津贴为需上税收入的一部分。如员工被重新调整而无需上夜班之后，将不再享受该津贴。

8 加班

公司有权要求员工加班。普通员工在每周工作时数超过 40 小时的情况下由公司发给加班费。公司可以为员工安排等量时间的休假或按如下公式计付加班费：

$$\text{基本月薪} \times 12 \div 52 \times \text{系数} \times \text{加班工时数} \div 40$$

系数的值为：普通工作日 1.5

休息日 2.0

法定假日 3.0

按轮班制工作的同事，只有在每周工作超过 40 小时的情况下才给予享受加班待遇，每个同事每周至少要休息一天。

员工需征得他/她的部门主管同意方可加班，未经同意的加班不发给加班费。主管需合理判定是否需要加班。

在一般情况下，如需要加班，每天加班时间不宜超过 1 小时。在特殊情况下公司可要求加班至每天 3 小时，但一定不能因加班而影响身体健康。无论在任何情况下，每月的累积加班时间不应超过 36 小时。公司在有紧急需要、影响公司运营或损害公众利益的情况下要求的超时加班，不受此限。

所有的管理层同事（主管或主管以上的人员）除了报销误餐费外不能报销加班费。

9 所得税

如果员工的应付税收入经当地税务部门确定高于标准税付条件，就要按规定征收个人所得税。遵照当地税务部门的要求，公司将从员工的月收入中扣除应交税款额并将此款汇入当地税务部门账号。公司将会把必要的所得税申报书为员工归档。

10 计时卡

每位同事需打计时卡。通常情况下每日打 4 次卡：上班和下班，工间餐前和工间餐后。员工除了打他/她自己的卡外不能为任何人打卡。凡这样做的同事将被视为违反公司规定。

11 制服

全体商场运营同事、制服防损员和其他个别特殊职位军需按规定穿着公司提供的制服，在平时履行工作职责的过程中均应穿着制服。公司要求全体同事遵照并执行公司有关清洁卫生方面的规定（员工应参照如何妥善保管公司制服的详细规定）

制服需得到恰当的处理。在离开公司时需将制服交还公司。否则将在最后的薪金中扣款。

12 休假

12.1 法定假日

办公室同事享有 7 天法定假日，即：

元旦 1 天

农历新年 3 天

劳动节 1 天

国庆节 2 天

以及法律和政府规定的任何其它节假日。

在运营部门工作的员工将在 1 年中享受 7 天假。上述法定的 7 天假日具体休假日期由公司确定。

12.2 年假

员工每连续服务 12 个月后，便有权享受有薪年假。申请年假需于服务满 1 年后才可享用。然而，在特殊情况下，如员工申请有薪年假处理个人紧急事物，则必须以连续服务 6 个月，在征得他/她的部门经理同意的情况下，允许使用不超过他/她的年假的一半。由于各个城市具体实施的差异，年假的天数各省市将有所不同，但在任何情况下不少于 7 个工作日。（有关年假天数的详细规定请参照本手册的附件）

员工需提前两个星期申请使用年假，并跟他/她的部门经理协商，从而避免影响工作流程及造成其他员工的不便。年假可以由各部门负责人根据业务需要作出安排。年假不能累积或转移到下一个年度使用。在特别情况下，获得部门经理批准后，管理层员工可将 5 天年假、普通员工可将 3 天年假拨往下年度首季使用、其余的年假将予以取消。

兼职或临时工只能从其转为全职工之日起开始计算其应享受的年假。公司认为度假有利于员工的身心健康，因而公司对未使用的假期亦不支付薪酬。

12.3 路程假

路程假及路程费报销仅适用于公司规定的城市，如深圳、东莞等。

如员工申请年假回乡探望不居住同一城市的父母/配偶，他/她可于申请年假时告知部门经理及人力资源部其放假原因。在此情况下公司可考虑给予额外数天假期作为往返时间，并报销来往硬座火车票。路程假为连续天，其长短将按父母/配偶的户口来决定。报销路程费用时须附有父母/配偶的户口簿复印件，必要时人力资源部可要求查证原件。路程的具体天数请咨询人力资源部。员工需先自付车费，待返回公司上班后凭车票报销。

未婚员工如申请年假回乡探望居住异地的父母或已婚员工申请年假回乡探望居住在外地的配偶，每年只可以此向公司申请以上路程假及路费。对已婚并与配偶同住一地的员工，如申请年假回乡探望子女、父母或配偶之父母，只可于每 4 年向公司申请一次路程假及路费。

12.4 病假

申请病假需持有社会保险管理机构或公司指定或认可的医院证明。诊断证明需列明伤病情况、对健康的影响和建议病休的时间。诊断证明必须由医生签字、医院盖章，并注上日期及医院地址。

对于普通病痛（如发烧、感冒、肠胃炎等），公司可给予全职员工每月 1 天有薪病假，最高 12 天。如员工在工作日生病，则必须由上班前或不迟于上班时间 15 分钟致电部门主管及人力资源部申请病假，否则按旷工处理，并守纪律处分和扣发工资。

员工需于病假后复工第一天内，向公司提供病假申请单并附医院诊断证明。经部门经理批准后，病假申请单及医院诊断证明需送人力资源部作记录。如员工的病假基于普通病痛，且累计已超过规定天数，公司将对超过限定的病假作无薪假期处理。

如任何全职员工不幸患重病需长时间休养，经公司认可的医院证明，患病员工可向公司申请康复病假。公司可考虑服务超过半年但不满一年的员工享受累积不超过 3 个月的康复病假。如有必要，对那些在公司服务超过 1 年的员工可按每年多给 1 个月的病假办理。

员工在病休/康复的 3 个月内可领取 60% 的基本工资和全额住房补贴。这段时间将不支付勤工奖或夜班津贴。如果员工在 3 个月后仍不能回公司上班，他/她的工资及其它补贴将被暂停，直至他/她完全康复并返回工作岗位。但累积病假在任何情况下不得超过 24 个月。

公司给予员工病假或康复假作为治疗及病愈康复期，员工不应在此期间到其他机构工作。如发现有此行为者，将守纪律处分并扣发工资。

如遇工伤，其病假将按国家有关规定办理。

12.5 婚假

员工在结婚时如已为公司工作满 1 年，便可享受连续 3 天的有薪婚假。员工在提出休假时需提供结婚证正本，公司将在员工档案中保留结婚证之复印件。除非政府的法规另有要求，晚婚可享受连续 13 天的有薪婚假。晚婚的年龄为男性 25 岁、女性 23 岁以上。结婚假期须于登记后 6 个月内领取。

12.6 产假

女员工有权享受法定产假。怀孕、分娩和哺乳期的有薪假期按政府有关法规办理。如属正常分娩，假期为 90 个连续天；如属难产，假期为 120 个连续天。然而如果任何女员工违反国家计划生育规定，将无权享受这些假期，且会受到相应处分。

怀孕的女员工需尽快通知公司，提交医生的预产期证明。怀孕其间，女员工可以不被分配去干体力劳动或任何孕妇不宜的工作。工作时间也不宜超过正常的上班时间。

公司不得以女员工怀孕为由解雇她，严重违反公司规章制度和劳动纪律者除外。

12.7 丧假

为家庭成员（即指配偶、父母、配偶之父母、儿女、兄弟或姐妹）处理丧事将享受有薪假期，假期为 3 个连续天，无路程假可享受。丧假需于家庭成员死亡后 1 个月内领取。

12.8 无薪假期

遇有重要事情可申请无薪假期，但必须征得分区负责人/总经理的批准。在未经同意的情况下休假，将视为无故旷工，守纪律处分，甚至终止聘用。

13 福利计划

公司将按不同地区规定为全体职工提供法定的及公司给予的福利。

13.1 社会福利计划

13.2 医疗计划（请参照人力资源部之相关备忘录）

在某些地区未实行医疗保险之前，公司将所有全职员工提供如下医疗福利。

（请参照人力资源部之相关备忘录）

13.2.1 门诊

在提供了公司认可的国营医院发票后，员工可向公司申报 80%或公司规定的门诊费上限（以上两者之中金额较少的为主）。因各地医疗收费的差异，各商场之医疗费上限亦因而不同。全年最高报销 20 次或公司规定的全年最高上限（以上两者之中金额较少的为主）。门诊医疗费包括一般中西医挂号费、诊断费及药费。

注射、化验、超声波、x 光、特殊医疗费用等，公司按每年规定的金额全部报销上述医疗费用。

其中不含一般性的健康补品、假牙及牙齿护理等。

13.2.2 住院医疗福利

如同事患病需入院治疗，住院期间（每年累积不得超过 3 个月）公司将提供患病员工住院医疗福利。员工需于社会保险管理机构或公司指定或认可的国营医院接受治疗。经批准后，公司将报销所付的全额住院医疗费或公司规定的最高限额（以两者之中金额最低为主）。住院医疗报销包括每日住院费（含院内伙食费）、手术费、诊查费、药费及杂项费等。

13.2.3 报销程序

员工需向公司提供正是发票、病历，病例上应列明姓名、年龄、病因、诊断留院日期、医疗费及医院盖章。经人力资源部批准后，于每月发放工资时同时发还。

公司将根据当地总体市场水平及医疗保险规定定期对医疗福利计划作适当的调整。

14 差旅及招待费用

员工出差所发生的住宿、餐饮、交通和其他费用等合理开支由公司报销。

人 事 制 度

人事制度阐述了调节公司与同事间关系的一系列程序与指导原则。它们的制订为公司整体的人事管理提供了一个统一的系统。作为沃尔玛员工，人人都应花点时间来熟悉这些规章。很多规定会使您和公司之间的关系明确化，并在您开始工作时解释了您和公司必须承担的责任和义务。

部分人事规章已列入这一手册的以下部分，以供你参考。这里所包含的规章在全手册中都有提及，它们之所以放在这里是為了便于参考，所以希望您一定仔细阅读。

1. 成功指导

公司鼓励主管和经理们每日跟同事们对话，以确保同事保持良好的表现，以及在必要时改变技巧和态度。

当一位同事的工作成绩高于期望标准时，应该让他/她知道公司对他/她所做出的努力表示满意。反之，应和他/她在进行讨论，并把改进的方法提出来。这些都有可能记入他/她的个人档案。

这一过程要在主管/经理和员工之间进行，并建立在相互的利益和信任的基础之上。

2. 改进指导

然而如果通过指导仍不能将工作表现提高到一个令人满意的水准，或个人行为道德上面大大越出了公司的规范，这就有必要向该同事提出正式口头指导。如果仍不改进，再进一步的纪律处分有以下几级：

- | | |
|--------------------|------|
| A) 初犯 | 口头指导 |
| B) 口头指导后又反复犯规 | 书面指导 |
| C) 对较严重过失进行反省的最后机会 | 决定日 |
| D) 指导后无改善或犯有严重过失 | 解雇 |

如果口头指导无效，或行为犯规情节严重，就可能有必要发出一份指导表。表内应记录下提出指导时因为什么样的行为过失或不良工作表现，提到以前的对话和口头指导，并说明一旦员工在一定工作时间内不做改进或不纠正其行为所会出现的后果。这样的表必须由部门经理跟人力资源部商量后签发。该同事应该在指导表上签字，以证明他对指导内容的理解，这将放入该同事的个人档案中。

如果受到解雇，员工应得到一封解聘信。此信应由员工签字，解聘信中要说明是根据纪律条文和内部规定而解聘。信中要列举出采取这一行动的原因，如果这次的解聘处分是经过先后口头指导及书面指导后当事人再犯所至的，那么在信中还要提到目前保留在员工档案中的先前的指导信。

2.1 口头指导

口头指导包括但不限于以下原因：

- A) 在工作场所上班时听收录机、看报纸、睡觉或做私事；
- B) 上班时衣冠不整或穿肮脏制服，且不听指导；
- C) 将食物或饮料带进工作场所并在午餐以外的时间食用；
- D) 在上班时不佩戴工牌及不穿员工制服（再有需要时）

- E) 没有事先通知和征得同意而迟到或中途短时离岗;
- F) 不接受主管或经理的命令
- G) 将工资及补贴的详情透露给同事或其他方面的人士。

2.2 书面指导

一般来说, 如果员工受到 3 次口头指导, 他/她将被书面指导。如果过失行为较严重, 也可直接导致书面指导。

2.3 决定日

这是终止聘用员工之前, 员工按沃尔玛要求评估自己表现的最后机会。需做出正式书面纪录, 同时要求该员工完成和签署一个被认可的、详细的行动计划。

2.4 无薪停职

在某种情况下, 公司相关部门户或外部机构为便于进行深入调查, 公司可以对员工实行停职。无薪停职原因包括但不限于下述项目:

- A) 赌博、自由散漫或不道德行为
- B) 从事其它公司的付酬工作或其它任何业务活动而没有事先征得公司的书面许可
- C) 故意不服从主管或经理的安排
- D) 谎报病假
- E) 对工作不尽责, 疏忽大意或无法胜任工作
- F) 有不诚实嫌疑
- G) 任何正在接受调查的违反公司规章制度的行为

3. 终止聘用

如果员工在无薪停职后, 再犯或首次出现下述情况, 其聘用将立即被终止:

- A) 双方均同意终止合同
 - B) 在试用期中证明该员工不合格
 - C) 上班时饮酒或任何时候吸毒
 - D) 故意从事一些对本公司的健康和安全有威胁的活动
 - E) 违反作业和安全规程, 损坏设备或工具, 浪费原材料或能源, 给公司造成较大经济损失
 - F) 将公司机密泄露给第三方或未授权的各方。
 - G) 使用或挪用公司资金或财产作为私用而未经预先批准
 - H) 在禁烟区吸烟, 盗窃, 贪污或滥用职权谋取私利
 - I) 扰乱或打架造成工作场所的秩序和安宁受到严重破坏
 - J) 篡改计时卡, 为他人打卡, 或怂恿他人为自己打卡
 - K) 故意损害公司的名声和形象, 且证据确凿
 - L) 在聘用时提供假材料、假证明文件及证书等或做假帐以欺骗公司
 - M) 收取回扣
 - N) 刑事犯罪导致监禁或受中华人民共和国的任何形式的法律制裁
- 除上述情况外, 公司有权对不同事件做出合理的处理。

毋庸置疑，沃尔玛的成功是基于这样一种坚强的信念：让每一位同事实现个人的价值，我们的同事不应只是被视作会用双手干活的工具，而更应该被视为一种丰富智慧的源泉。我们的同事确实创造非凡。

——唐·索德奎斯

沃尔玛百货有限公司
高级副主席

尊重个人

我们公司建立在一些非常朴素的价值观和信仰的基础之上的。我们关于人的哲学的一个主要基础就是：我们的同事创造非凡。这种信仰贯穿于我们所从事的每一件工作之中。

在沃尔玛，我们直呼其名。这有助于营造一种顾客和同事都希望得到的一种温暖、友好的氛围，为我们大家提供一个愉快的工作环境。沃尔玛相信从自己同事的身上能够反映出其服务的顾客和社区的多样性。为了保持竞争力，沃尔玛必须保留一支多样化的员工队伍。沃尔玛完全遵守现行的就业机会均等法。

在提供招聘、雇佣、培训、提升及提供其它就业条件时，沃尔玛的政策不因种族、肤色、年龄、性别、宗教信仰、残疾、国籍或兵役情况而受影响。

沃尔玛期望员工以严谨和尊重的态度对待他们的同事，且全力支持沃尔玛提供平等就业机会和保持一个没有任何骚扰的工作环境这一工作宗旨。

我们为同事提供均等机会的承诺不仅由公司政策来保证，更会付诸于行动，我们不会容忍任何形式的歧视。

您可能在主管和经理被称为老板的公司工作过。在这里主管和经理被称作教练。他们通过培训来帮助你，解决工作中遇到的困难。

我们的主管和“教练”是经过甄选并且在技术方面经过培训的。同时他们还熟悉日常管理和人事工作。他们懂业务，并且懂得公开交流的宝贵。我们“教练”队的才能在同行业中是有口皆碑的。

“如果您想事业有成，那么您必须让您的同事感觉到您是在为他们而工作——而不是他们在为您而工作。”

——山姆·沃尔顿

公仆领导

我们的创始人山姆·沃尔顿教诲我们，具有影响力的领导者并不是做在他们的办公桌后来领导。我们的领导是走出去和您站在一起。不论您是在商店、会员制商场、配销中心抑或我们的其他机构，您的教练都与您在一起。总部的经理们也是经常走动，这样他们才会对我们的业务了如指掌。与这些同事接近，随意向他们提问吧——因为他们在那里随时恭候。

沃尔玛的同事以他们的听力出名。因为我们教同事们如何倾听他人，我们能够对彼此的想法和需要做出反应。我们鼓励您就影响您的事宜与您的“教练”交谈。他/她很想听到您的评价、想法和关心的事情。接近您的“教练”，您的想法我们很想听听。沃尔玛相信我们的领导方式就是为每一位同事服务。您的“教练”在指导、帮助、鼓励你们，并且为每一位同事取得成功而创造机会，这些原则被称为公仆领导。

长期以来公仆领导方式，已经成了沃尔玛的一个组成部分。我们的公司就是由最伟大的公仆领导山姆·沃尔顿创建的。山姆教导他的“教练”队用一个倒金字塔来看这个问题。“教

练”位于金字塔的底部，支撑着金字塔的其它部分——也就是我们的其他同事，并且使之保持平衡。

每个人都是一位公仆领导

不必非得是一名“教练”队的成员才能实践公仆领导方式。每一位同事都可能是一位公仆领导。下面是一些简单而有力的例子：您可以协助您的同事工作，在会上帮助作出决定，自愿为基金筹措或者为安全委员会工作。这样，您不仅可以帮助同事和公司，而且还可提高您的领导技巧。

“尽可能处处与同事交流。他们知道得越多，也就关心得越多，一旦是他们关心的事情，那么，谁也阻止不了他们去做。”

——山姆·沃尔顿

门户开放政策

我们的门户开放政策指的是如果您有想法或问题，就可以和您的“教练”商谈，而不必担心受到报复。若您的“教练”本身就是您的问题所在或您对答案不满意，您可以向公司的任何管理层汇报。请记住：门户开放政策可以保证让您发言，但您的意见未必总会被采纳。任何管理层人员如有借门户开放政策实施打击、报复行为都将导致相应的纪律处分甚至解雇。

信息分享

在分享信息的同时，我们不但从竞争中脱出身来，而且可以从大多数其它事务中脱身而出。沃尔玛始终相信如果我们大家都了解公司的发展目标，以及如何才能实现这些目标的话，我们会工作得更好。分享信息可以帮助我们大家在一起工作，使我们公司朝着正确的方向前进。

例如，大多数同事都了解我们的销售目标以及每一项对于我们实现那些目标产生的影响。我们与同事一起分享的信息可能会比其他任何零售商与他们的雇员分享得要多。这正是我们彼此信任的一个例子。我们在分享信息的同时，有义务对外界保守公司机密。我们分享的许多信息如有关利润幅度、未来计划、销售额和损耗都是保密的。我们应使这些信息只在公司内部流通，保持我们的竞争优势，做到这一点要取决于我们每一个人。因此，如果您将机密透露给外人，这将是违反公司规定的行为。即使是象对付商店小偷使用的内部通信玛这样小的信息也只限于本公司内部成员知晓。

沟通是我们成功的一个重要组成部分。我们相信，如果我们的同事了解公司目标，他们就会更热爱他们的工作，做事会更加得心应手。而每一位同事将他的想法告诉其他人时，都有他们自己的一套办法，了解这一点也很重要。在下面我们将列出相互沟通的几种方式。

您不能仅是不断重复去做一成不变的事情，因为您身边的一切都处于变化之中，洞察先机才能获得成功。

——山姆·沃尔顿

我们所作的事情都是我们所了解的，了解得越多，就会做得越好。向您的同事倾谈吧，相互倾谈，才能相互指导和学习。

——汤姆·考林
沃尔玛百货商店
总裁及首席行政长官

《沃尔玛在中国》

公司季刊《沃尔玛在中国》创刊于 1996 年，是由沃尔玛中国集团员工自行编写，并面向员工的新闻刊物。

目前，公司的每一位员工均可阅读到该季刊，通过这份季刊，许多值得关注的建议及活动得以在各商场之间分享。我们的编辑人员会不断寻找素材源于我们的所有同事分享。《沃尔

玛在中国》刊载了来自总部各部门和商场的新闻信息。

基层调查

每年，公司各地的同事汇聚一堂。公开地讨论建议和关注，我们将其称之为“基层会议”。基层会议为同事提供了一个场所来讨论他们认为最重要的问题。我们鼓励同事利用“门户开放”随时进行沟通，而基层会议则提供了一个让大家集中发表意见的途径。

会议期间，您的建议和关注将被着手处理，您提出的问题将得到管理层的解答。在基层调查过程中，您将完成一份绝对保密的调查问卷，请畅所欲言，您应对此充满信心，因为您将发现您的疑问和评论永远不会被用来针对您。

出临时工以外的所有同事均需参加“基层会议”，在处理您的建议和关注时，如需其它信息，管理层将负责跟进并给予答复。另外公司最高领导层将分享“基层会议”的结果以保证您的关注得到所有管理层的聆听。

许多部门整个年度都会有一些小型基层会议，使管理层与员工之间的交流不仅体现在一年一度的基层调查中，而且贯穿在整个年度中。这些会议充分体现了我们尊重个人的基本信仰，我们坚信员工能够提出有助于公司今后发展和成功的最佳建议。

“我们全力以赴，追求卓越。”

——唐·索德奎斯

沃尔玛百货有限公司
高级副主席

服务顾客

山姆·沃尔顿曾多次说过，卓越的顾客服务是我们区别于所有其它公司的特色所在。他说：“向顾客提供他们需要的东西——并且再多一点服务，让他们知道您重视他们。在错误中吸取教训，不要找任何借口——而应向顾客道歉。无论做什么，都应该礼让三分。我曾经在第一块沃尔玛招牌上写下了最重要的四个字——‘保证满意’。”

“所有同事都是在为购买我们商品的顾客工作，事实上，顾客能够解雇我们公司得每一个人。他们只需到其它地方去花钱，就可做到这一点。衡量我们成功与否的重要标准就是看我们让顾客——‘我们的老板’满意的程度。让我们都来支持盛情服务的方式，每天都让我们的顾客百分百的满意而归。”

——山姆·沃尔顿
《老板的信条》

顾客才是真正的老板

对于我们的顾客而言，我们每一个人都代表了沃尔玛。没有我们的顾客就没有我们的生意。有时，您可能遇到一个不满意的顾客，记住——这位顾客与那些满意的顾客一样对于我们同等重要的。

我们不愿看到顾客带着不满情绪离开我们的商场或会员店。力争超出顾客的期望是我们成功的关键所在。当遇到一位不满意的顾客而您不知道该怎么办时，向您的主管请求帮助。

超出顾客的期望，这样他们才会不断光顾，向顾客提供他们需要的东西——并且在多一点服务。

——山姆·沃尔顿

保证满意

简单的讲，保证满意意味着竭尽所能让顾客满意。维修换货或退款时，对顾客说声谢谢并笑脸相迎。顾客是我们的生计所在。您的工作就是通过满足他们的需求并超出他们的欲望，使他们感觉到他们是我们生意中最满意的部分。顾客不只是那些在我们商店购物的人，而是指与我们接触的每一个人。如果电话铃响了——打电话的人就是一位顾客；如果您收到一封信——写信的人就是一位顾客；如果您的同事请您帮忙——记住，他们也是您的顾客。

日落原则

这条规则说明所有同事应该在收到顾客，商店或者会员店电话的当天日落之前对这些电话作出答复。这正是我们对顾客作出友好承诺的一个例子，迅速回应顾客表明您关心他

们。您不一定要在日落之前解决每一个问题或者完成每一项任务，但应与顾客保持联络，这体现了我们公司的一条基本原则——即我们关心顾客。

盛情服务

满足顾客需求并满足顾客期望的方法之一就是采取盛情服务。例如当一位顾客问您某种商品在哪时：

- 告诉他们商品陈列在哪个部分，可满足顾客需求
- 把他们带到商品处，则超出顾客了的期望

使顾客感觉到他们很受欢迎——微笑、行注目礼、向离您三米之内的每一个人打招呼，这就叫做“三米原则”。尽可能叫出顾客的名字。

“迎宾员”这一方案是沃尔玛公司盛情服务的一个例子，已经成为一种趋势。“迎宾员”具有独特的职责，就是当顾客走进沃尔玛商场时，向他们表示欢迎。正式的做法为，由“迎宾员”推出购物车、微笑、并且让我们的顾客知道我们很高兴他们光临沃尔玛。

商品的利润上升和利润下降取决您的销售方式。这就是我们在沃尔玛重视商品销售的原因。

——大卫·格拉斯

沃尔玛百货有限公司
总裁及首席执行官

我们都应该做个商人

我们的工作就是销售商品，将商品介绍给我们的顾客就是我们所要做的事。下面几点能够帮助我们注意工作的重点：

- 我们必须具备顾客需要的东西
- 我们的商品必须达到顾客需要的质量
- 我们必须具备顾客需要的各种尺寸和款式
- 我们要备齐顾客所需要的数量
- 我们必须了解每一种商品的功能与优点
- 对同一类或类似产品，我们提供的商品价值必须超过我们的竞争对手

您必须让他们对所购买的商品表示满意，对他们带回家去的东西感到物有所值。正如大卫·格拉斯所言：“我们常常将这种生意过分的复杂化。事实上只要您从顾客的角度考虑，您将会在商品展示和选择中做得更加出色。”

天天平价

(EDLP)

“每”“天”仅仅是两个简单的字而已。但每天做到“天天平价”，并不是那么简单的事。“天天平价”是一个经济策略。它意味着我们要努力使我们的成本比竞争对手低，以便能用低价去销售产品。因此在沃尔玛，我们的顾客并不只在降价的时候能得到我们的最低价格，而是每天都能享受到。每位同事都遵守“天天平价”的理念，并通过成本控制、提高工作效率、开发创造性来使我们的商品保持最优惠价格。“天天平价”使顾客认识到沃尔玛的商品价格更优惠从而经常光顾。“天天平价”对于每个沃尔玛同事来说，是一个责任也是一个机会。也是我们应该为顾客做到的。

如果我们真正把推销时那令人兴奋的动力——那种以营利为目的买卖某种商品的动力——灌输给我们的每一位同事，那么就没什么能够难倒我们了。

——山姆·沃尔顿

本地制造

购买当地产品计划，在我们也可称作“购买中国”计划。最初时为减少高额贸易赤字和失业率而设立的。从一开始我们就知道优质的产品能提供良好的就业机会。我将致力寻找能提供具有竞争力价格之产品及良好就业机会的合作伙伴。有时合作伙伴会主动寻找我们，有时是我们找到他们，而有时候使我们的顾客及同事向我们推荐合适的合作伙伴，我们希望能为中国创造新的就业机会。

今天，沃尔玛公司已成为世界经济中一家全球性跨国公司，我们一贯坚持我们的哲学。这样，无论我们去到哪里，只要可能，我们的产品应始终保证“本地制造”，并致力帮助当地创造就业机会。我们将继续与供应商一起寻找更有竞争力的产品及介绍新产品。

VPI/GPI 计划

零售不仅把商品放到货架上，然后把它销售出去。成为一个销售商事关全局。在零售生涯的早期，山姆·沃尔顿发现，他在表现商品特色及促销方面的努力使销售效果大大改观。

山姆有一个设想：让每位同事都学习成为一个商人然后学会通过促销提高商品的销售率。

为了传授这个概念，山姆设计了 VPI/GPI 计划。VPI(Volumn Producing Item)是指在沃尔玛商场的促销计划。GPI(Gross Profit Item)是指山姆会员店的商品促销计划。这些计划用以教导我们如何销售商品。山姆期望每一位同事选一种有潜力而待开发的商品，突出其特色并向顾客展示其价值和重要性。山姆发现，每一次同事这样做了以后，该商品的销量会戏剧性地增加。

“店中店”计划

(S. W. A. S)

“我们通常称之为‘店中店’，这是世界上最简单的主意。”这是我们授权予员工最典型的事例之一。沃尔玛是一家大型的公司，如果决定权均留在上层管理人员处，那么象这样规模的一个公司是不能有效运作的。“店中店”的概念有助于缩小公司的规模——我们每次能够集中处理一个部门，从而有效地经营公司。

在“店中店”或“会员制商场中的商场”，部门领导就是他们自己所辖业务的“教练”。部门领导要了解他们产品的成本，运营成本和毛利。他们要了解他们的店在分公司的所有店中的排名。他们订购商品并且促进商品销售。

这是零售业，也是大多数其它产业的一个独特经营方式。称为部门领导和管理“店中店”的同事不需要具备正规教育的背景。唯一要具备的素质是学习的热情和发挥您最大潜能来行使被授予权力的愿望。

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/098057001135007042>