

# 员 工 手 册

|      |    |       |    |
|------|----|-------|----|
| 第一章  | 总则 | ..... | 2  |
| 第二章  | 录用 | ..... | 2  |
| 第三章  | 服务 | ..... | 4  |
| 第四章  | 工时 | ..... | 5  |
| 第五章  | 考核 | ..... | 6  |
| 第六章  | 薪酬 | ..... | 7  |
| 第七章  | 福利 | ..... | 8  |
| 第八章  | 假期 | ..... | 8  |
| 第九章  | 培训 | ..... | 10 |
| 第十章  | 调动 | ..... | 11 |
| 第十一章 | 安全 | ..... | 13 |
| 第十二章 | 保密 | ..... | 14 |
| 第十三章 | 违纪 | ..... | 15 |
| 第十四章 | 解聘 | ..... | 18 |
| 第十五章 | 争议 | ..... | 20 |

## 第一章 总 则

### 第一条 目的

为使本公司业绩蒸蒸日上，从而造就机会给每一位员工有所发展，严格的纪律和有效的规章制度是必要的。本手册将公司的员工规范、奖惩规定集一册，希望公司全体员工认真学习、自觉遵守，以为我们共同的事业取得成功的保证。

### 第二条 公司信念

- 2.1 热情一以热情的态度对待本职工作、对待客户及同事。
- 2.2 勤勉一对于本职工作应勤恳、努力、负责、恪尽职守。
- 2.3 诚实一作风诚实，反对文过饰非、反对虚假和浮夸作风。
- 2.4 服从一员工应服从上级主管人员的指示及工作安排，按时完成本职工作。
- 2.5 整洁一员工应时刻注意保持自己良好的职业形象，保持工作环境的整洁与美观。

### 第三条 生效与解释

- 3.1 本员工手册自公布之日起生效，由公司管理部门负责解释。
- 3.2 公司的管理部门有权对本员工手册进行修改和补充。修改和补充应通过布告栏内张贴通知的方式进行公布。
- 3.3 本员工手册印制成册，作为劳动合同的附件，并与劳动合同具有同等效力

## 第二章 录 用

### 第一条 录用原则

- 1.1 员工的招聘将根据公司的需要进行。
- 1.2 本公司采用公平、公正、公开的原则，招聘优秀、适用之人才，无种族、宗教、性别、年龄及残疾等区别。
- 1.3 本公司的招聘以面试方式为主。

### 第二条 录用条件

- 2.1 新聘员工一般实行试用期制度，试用期限按地方政府和劳动合同的有关规定予以确定。
- 2.2 试用期满考核
  - 2.2.1 新聘人员试用期满前，由各部门主管进行考核，考核合格者正式录用。试用期内如发现不符合录用条件的，可随时依法解除劳动合同。
  - 2.2.2 试用人员试用合格，其工龄自试用起始之日起计算。

2.3 以下情况均将被视为不符合录用条件：

- 。曾经被本公司开除或未经批准擅自离职者；
- 。判处有期徒刑，尚在服刑者；
- 。被剥夺公民权力者；
- 。通缉在案者；
- 。经公司指定医院体检不合格者；
- 。未满 16 周岁者；
- 。有欺骗、隐瞒行为者；
- 。患有精神病或传染病者；
- 。酗酒、吸毒者；
- 。不具备政府规定的就业手续者；
- 。亏空、拖欠公款尚未清偿者；
- 。工作能力不符合要求者；
- 。曾担任课长及以上职务因任何原因离开本公司者；（经中国区总裁特批除外）

### 第三条 录用程序

3.1 各部门主管可以根据本部门发展或职位空缺情况, 协同人力资源部进行招聘。

3.2 公司指定应聘人员, 实行体检制度。

3.2.1 公司指定应聘人员在试用期开始以前都必须在公司指定的医院进行指定项目的体检, 并向人力资源部出示体检证明。只有经证明其健康状况适合工作者, 才可依照劳动合同被公司录用。

3.2.2 公司指定的员工应当进行年度体检, 以保证公司的全面卫生质量。如员工患传染病, 将被调任其他职位或在治疗期间暂停工作。

3.2.3 公司指定体检的员工, 可凭医院体检原始发票在试用期满后向公司报销其体检费。

3.3 新录用人员报到应先到人力资源部办理下列手续：

- 。如实填写相关人事资料表格；
- 。递交体检合格证明书原件；
- 。核对并递交学历证书原件；
- 。核对并递交身份证原件、当地政府规定的各类就业证件原件, 各项社会保障的转移手续；
- 。交一寸的半身照片 3 张；
- 。需要办理的其他手续；

3.4 新录用员工报到后,公司凭其提供的合法用工证明与其签署劳动合同书。**在试用期** **试用期条款**所规定手续仍无法齐备的,将被视为不符合录用条件,依照政府相关规定,公司与其解除劳动关系,并不

支付经济赔偿。

3.5 所有员工个人情况如住址、婚姻状况、生育状况、紧急情况通知人发生变化时,应于七日内通知人力资源部。

#### **第四条 录用禁忌**

4.1 本公司实行亲属回避制度。

4.1.1 凡在本公司有亲属关系的应当如实申报,否则将视为欺骗行为。

4.1.2 一般情况下员工的亲属(如父母、配偶、子女、兄弟姐妹等)不得被公司雇佣,但在特殊情况下,经店长或区经理批准可以雇佣。

4.1.3 如员工与公司另一名员工结婚,则管理部门可以调动任何一方的工作部门或工作地点。

4.2 公司是员工唯一的雇主。

4.2.1 员工在为公司服务期间不得在其他任何公司或机构从事兼职或专职工作;未经批准,员工不得为其他任何公司或机构从事商业活动,即使是无偿的。

4.2.2 员工希望为其他个人、企业、各类机构临时工作,应该获得公司事先书面批准。公司有权随时撤销上述批准。

4.2.3 未经批准,职工首次接受其他报酬时,亦将被视为其主动向公司提出辞职。

### **第三章 服 务**

#### **第一条 服务原则**

1.1 恪尽职守,勤奋工作,高质量地完成工作任务。

1.2 不仅从语言上,更从行动上向客户(公司外部及内部)表明:客户的需求就是我们的需求。

1.3 认真听从上级主管人员的工作指示和教导。对于职务报告,应遵循逐级向上报告的原则,不宜越级呈报,但在紧急或特殊情况下不在此限。上下级之间应诚意相待,彼此尊重。

1.4 正确、有效、及时地与同事、与其它部门沟通意见看法。遇到问题不推卸责任,共同建立互信互助的团队合作关系

1.5 专精业务知识和技能,开发自身潜力,表现出主动参与、积极进取的精神。

#### **第二条 遵循商业道德**

2.1 公司永续健康的经营发展,取决于每位员工的态度和行为符合公司的期望。每位员工紧记自己代表公司,在任何地点、时间都注意维护公司的形象和声誉。

2.2 不论是销售公司产品或提供服务,或是向供应商购买产品或服务,应完全以品质、价格与服务为决

策的依据，不得给予或接受个别客户或客户代表相关的报酬、赠品或其他特殊待遇。

### 第三条 日常行为规范

- 3.1 员工应礼貌待客、举止得体：
  - 3.1.1 礼貌地对待客户及来访者；
  - 3.1.2 与客人交谈应态度和蔼，注意使用礼貌用语，禁止工作时言语粗鲁；
  - 3.1.3 对客人提出的询问和要求要耐心的解答，解答不了的问题，应及时请示汇报；
  - 3.1.4 与客人相遇，要主动让路；与客人同行，应礼让客人先行；
- 3.2 员工应注重仪表整洁：
  - 3.2.1 员工必须身着制服进入工作现场，制服必须保持清洁，熨烫平整；
  - 3.2.2 员工的指甲必须修理好并保持清洁，女性除淡色指甲油外，不得涂指甲油；
  - 3.2.3 男员工不得留胡须；
  - 3.2.4 男员工不得佩带耳环，女员工佩带的耳环两侧须一致；
  - 3.2.5 仪表不整的员工，不得进入工作现场，并做缺勤处理；
- 3.3 员工上班时必须佩带姓名卡：
  - 3.3.1 姓名卡被视为制服的一部分，上班时必须佩带在制服的左上方；
  - 3.3.2 如员工丢失姓名卡，必须立即向人力资源部报告；
  - 3.3.3 员工不得佩带他人的姓名卡，否则立即受到违纪处分；
  - 3.3.4 姓名卡是公司的财产，员工在结束雇佣时，必须交还人力资源部，否则将赔偿五十元人民币；

## 第四章 工 时

### 第一条 标准工时

- 1.1 员工平均每周工作 40 小时。标准工作时间不包括用餐时间和加班时间。
- 1.2 由于公司的经营性质，周六和周日为正常工作日：
  - 1.2.1 员工每周的休息日由部门主管根据本部门排班情况确定；
  - 1.2.2 部门主管人应提前安排员工的休息日并通知员工；
- 1.3 员工应当按照部门主管制定的工作时间表进行工作和轮休，拒不遵守的员工将作旷职处理。

### 第二条 特殊工时

符合国家规定的，公司还可实行综合计算工时制和不定时工时制。

### 第三条 加班

- 3.1 根据《劳动法》有关规定，在不损害员工利益的前提下，公司有权根据工作和经营需要安排员工加班。

3.1.1 员工是否加班及加班时数须经由部门主管在“加班审核表”上签字后方可确认。 **家乐福**

3.1.2 申报加班的最小单位为 1 小时。

3.2. 员工加班，享受以下待遇：

3.2.1 普通工作日员工加班的，公司安排调休或支付不低于工资百分之一百五十的工资报酬。

3.2.2 休息日员工加班的，公司安排调休或支付不低于工资百分之二百的工资报酬。

3.2.3 法定休假日员工加班的，支付不低于工资百分之三百的工资报酬。

3.2.4 员工本月加班的，公司应于下月月底前安排调休；如遇特殊情况无法调休的，将在 3 个月内安排调休。

3.3 实行不定时工时制的员工，不再执行加班制度。

3.4 以下情况不视为加班：

- 。公司在节假日组织的郊游及其他娱乐活动；
- 。公司在非节假日组织的下班后的娱乐活动；
- 。出差时路途所花费的时间；
- 。在非工作时间组织的培训；
- 。办公室管理人员，未经上司指派或同意的日工作时间的延长。

## 第五章 考 核

### 第一条 考核的类型

- 1.1 本公司员工的考核可分为考勤与考绩。
- 1.2 考绩分为试用考核、年终考核。
- 1.3 员工考核记录将作为转正、升迁、调薪、核发年终奖金及惩处的依据。

### 第二条 考勤制度

- 2.1 员工应每天打卡以记录出勤时间。
  - 2.1.1 员工在到达公司后或离开岗位前应着制服打卡。
  - 2.1.2 员工如果未按规定打卡，将视为缺勤，并扣除相应工资。
  - 2.1.3 任何员工不得代为其他员工打卡，否则将被视为较重违纪行为。
  - 2.1.4 员工应对考勤卡妥善保管，如有遗失，应立即前往人力资源部申请补办。
  - 2.1.5 员工因公司业务需要外出办事而不能进公司的，应该事先填写“外出工作时间表”并由部门主管签字，回公司后应即将“外出工作时间表”交人力资源部确认。
- 2.2 员工应准时上班，不得迟到、早退、旷职：
  - 2.2.1 工作时间开始后 15 分钟内到班者为迟到；
  - 2.2.2 工作时间终了前 15 分钟内下班者为早退；
  - 2.2.3 工作时间开始后或结束前 15 分钟到 4 小时内到班或下班者，以旷职半天论；4 个小时之外到班或下班者以旷职 1 天论；
  - 2.2.4 员工当月内迟到、早退合计三次，即使累计时间不超过 15 分钟，也以旷职半天论；

2.2.5 未经请假或假满未经续假而擅自不到职，根据实际缺勤天数按旷职处理；

2.2.6 擅离工作岗位，按旷职处理；

2.2.7 旷职期间，工资不发；

2.3 公司将根据考勤纪录实行奖惩，具体办法参考第十三章

2.4 员工在年内的考勤记录将作为年终考核的依据。

### 第三条 考核制度

3.1 考核分为试用考核、年终考核。

3.1.1 试用考核：由部门主管考核试用人员，经评估合格后，报人力资源部审核予以正式录用。

3.1.2 年终考核：每年年底执行。由部门主管对部门员工先行考核后，呈人力资源部总评。

3.2 考核内容包括（但不限于）员工的工作态度、工作能力、工作业绩、团队精神、遵纪情况等等。

3.3 考核可分为以下等级：

。杰出，工作成绩优异卓越，对组织、公司作出较大贡献；

。优秀，全面完成工作成绩且在大多方面超出标准；

。胜任，工作完成合乎要求，达到标准；

。需改善，尚有未达标准方面，但经努力可改进；

。不合格、工作差等，经过提醒教导后仍未改善；

3.4 考核结果为“需改善”或“不合格”的，均属“不能胜任工作”。

3.5 考核工作由主管、经理根据员工的工作绩效，专业技能，工作态度以及全年的功过记录等以客观的态度予以评定。

## 第六章 薪 酬

### 第一条 工资构成

1.1 员工的工资总额由基本工资、奖金（其中出勤、表现、效益奖各占1/3）、津贴构成。

1.2 公司根据员工的职位性质、职责范围和个人表现确定员工的工资，员工的平均小时工资为其月基本工资除以167.4（员工平均每月工时）。

1.3 如果员工按时出勤，并能履行其工作职责，完成工作任务，遵守主管人员或其他上级的指示，则公司每年将根据公司当年效益情况，给予员工一定数额的奖金，是否给予奖金及奖金的具体数额将由部门主管决定。

### 第二条 工资支付

2.1 公司以货币形式按月支付员工的劳动报酬。

2.1.1 工资发放实行先做后付制度，即当月工资次月发放。

2.1.2 公司发薪日为每月5—7日，如遇公众假期，发薪日可提前或推后。

2.2 公司按规定从员工当月工资收入中扣除个人所得税，并代员工向政府税务部门缴纳。

2.3 本公司员工不得向他人泄漏自己月薪所得，亦不得询问本公司其他员工的月薪所得，违反此规定的员工应受到相应的警告，处分，情节严重者将导致解聘。

## 第七章 福 利

### 第一条 社会保险

1.1 公司依照国家和地方有关社会保险的规定为员工办理各项社会保险。

### 第二条 医疗福利

2.1 员工因工负伤或患职业病，患病或非因工负伤和在职期间因工、非因工死亡的待遇按国家和地方的有关规定执行。

2.2 员工患病或非因工负伤，公司可视具体情况，按当地有关政策执行。

2.3 员工享受国家规定的医疗期待遇。

2.4 女职工在孕期、产期、哺乳期的待遇，按国家和地方有关规定执行。

2.5 员工应享受的其他保险福利待遇按国家和地方有关规定执行。

## 第八章 假 期

### 第一条 假期类别

1.1 公司的假期分为法定节假、婚假、丧假、年休假、补休假、病假、产假和事假。

1.2 除长病假外，公司给假以“工作日”计。

### 第二条 请假规则

2.1 所有休假应事先获得直接上级主管批准。

2.2 所有假别均应事先填写请假单，按请假核准权限获批准后，统一交人力资源部备存。

2.3 所有员工必须在休假完毕后立即至人力资源部办理销假手续。

### 第三条 法定节假日

3.1 员工每年享有共计十个工作日的法定休假：

- 。元旦一天
- 。春节三天
- 。劳动节三天

。国庆节三天

3.2 公司可要求员工于法定节假日进行工作，并按照有关法律、本员工手册与劳动合同的规定支付报酬。

### 第四条 婚、丧假

4.1 员工结婚给假3个工作日。符合计划生育晚婚的（男员工晚于25岁，女员工晚于23岁，或晚于政府规定的年龄）员工向公司提出申请，经批准后按当地政府有关规定执行。

4.1.1 婚假工资照发，但须提前10个工作日向人力资源部提出书面申请并提供结婚证明。

4.1.2 婚假只能在结婚日前或后 1 个月内使用。如遇特殊情况，须经店长或区域经理特批。**家乐福**

4.2 如员工的父母、配偶或子女去世，凭医院《死亡通知书》，公司将给予员工最长三天的丧假。

4.2.1 员工如需请丧假，须提前通知人力资源部。

4.2.2 丧假期间工资照发。

## 第五条 年休假、补休假

5.1 公司实行带薪年假制度

5.1.1 员工为公司连续工作满一年以后，每年享有一次连续 6 个工作日的带薪年假，年休假期间将支付基本工资、奖金和补贴。年休假允许拆零休假，年休假的休假时间按天计算，不足一天的按一天计算。

5.1.2 普通员工需要年休，应当提前一周，向部门主管提出申请，获得 2 级批准后，方可休假；管理人员需年休，应当提前二周，向上级主管提出申请，获得 2 级批准后，方可休假。

5.1.3 年休假需在一年内休完；它不予累计享用，也不折发酬金。

5.1.4 为保证公司的日常有效运营，部门主管将提前为每位员工计划和安排休假日程。

5.1.5 员工在未得到公司事先同意情况下，不得以年休假为理由离开工作岗位。

5.2 公司实行补休假制度

5.2.1 员工为公司连续工作满一年以后，每年享有 6 个工作日的补休假；

5.2.2 员工请补休假需提前 1 周书面申请。

5.2.3 补休假需在一年之内休完；它不予累计享用，也不折发酬金。补休假的休假时间按天计算，不足一天的按一天计算。

## 第六条 病假

6.1 员工每月可以享受有一个工作日带薪病假。如果员工该月未休病假，则既不能累积，也无任何补偿。

6.1.1 一个日历月中，员工请病假 2 个工作日及以上，自第 2 个工作日起，在扣除当月出勤奖后，按各地方政府规定计发病假工资。

6.1.2 凡因重大病因须住院、手术者，工资按各地方政府规定发放，但须出具市级医院住院诊断证明。

6.2 凡请病假，应在病假当天亲自或电话通知部门主管。并在病假结束返岗当天出具公司指定医院（急诊除外）的病假证明，由公司人力资源部予以审核归档。

## 第七条 产假

7.1 女员工生育享有产假。

7.1.1 单胎顺产休产假 90 天，从预产期前十五天至预产期后七十五天。配偶分娩给假 1 天。

7.1.2 24 岁以上分娩头胎者，增加 15 天，其初婚配偶给假 3 天。

7.1.3 难产多胎等根据各地方政府规定给假。

7.2 所有女员工必须于产后一个季度之内通知部门主管其怀孕状况。

7.2.1 休产假必须于预产期前十周向人力资源部申请，并出示医院出具的妊娠证明。

7.2.2 产假工资按各地方政府规定计发。

## 第八条 事假

8.1 员工请事假应事先由部门主管批准，人力资源部审核，事先未得到批准的缺席，按旷职处理。

8.2 事假期间工资不发。

# 第九章 培 训

## 第一条 培训目的

1.1 通过培训，使员工达到并保持在本职工作岗位上进行规范服务的要求。

## 第二条 上岗培训

2.1 上岗培训是指员工到岗后至试用期满前的业务培训。

2.2 上岗培训内容包括：

- 。部门职能与工作目标；
- 。部门岗位结构和岗位职责；
- 。岗位应知应会；
- 。操作技能和工作程序；
- 。本公司和本部门规章制度；

2.1.2 上岗培训由各业务部门组织实施。

2.2 上岗培训的考核结果与员工转正评定相结合。

## 第三条 在岗培训

3.1 在岗员工业务培训由各部门按照年度培训计划实施。凡公司出资培训的，培训前员工应根据公司要求签订培训协议。

3.1.1 在岗培训由各部门组织实施，人力资源部配合。必要时可委托有关单位来公司培训或组织有关员工参加公司外培训。

3.1.2 在岗培训可采取岗位交叉培训、业务提高培训、新规范新技术培训等多种方式。

3.2 公司每年根据具体情况由人力资源部对现有主管以上人员进行培训。

3.2.1 对管理人员的统一培训由人力资源部安排，组织实施。

3.2.2 管理人员统一培训的内容包括管理理论、管理能力、管理技巧、新知识、新技能、等等。

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/146115024233011054>