

\*\*\*\*\*有限公司

管理制度手册

# 前 言

为了提高公司经营的管理水平，使企业不断发展壮大，增强市场应变力与竞争力，我们特此编辑了《好宜家购物广场员工手册》，使公司在运营的过程中能够将实际操作行为与规范的管理制度形成有机结合，各项标准有据可依，从而推动企业永续发展，凝聚团队力量，逐渐形成独有的企业文化及价值观。本手册在借鉴了同行业先进经验的基础上结合了好宜家经营管理的现状，经过了编委小组深入研究探讨精简提炼而出。本手册是好宜家经营管理规范的指导性文件，内容包括企业文化、各部门岗位职责、运作流程等。因受时间及多方面的因素局限，本手册仍需在公司运营的基础上不断进行修订，期望同仁群策群力共同完善。

好宜家购物广场

编委组

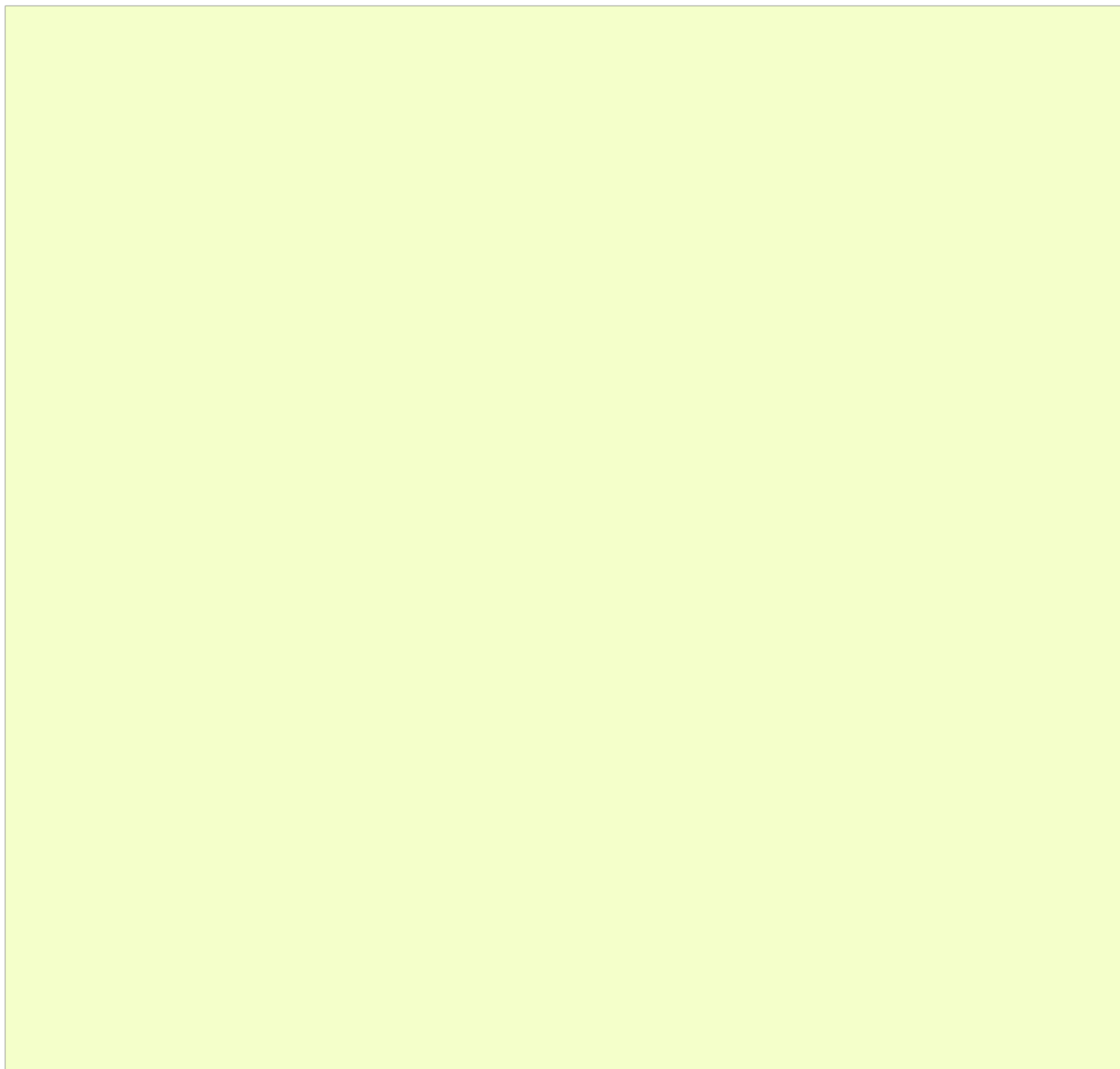
于二〇〇四年十月二十二日

# 目 录

# 员工手册内容

企业文化	1
第一章 公司简介	2
第二章 组织结构	3
第三章 工作职责	4
第四章 各部门岗位职责	4
第五章 办公行为规范	12
第六章 保密制度	13
第七章 防火安全检查制度	14
第八章 消防安全操作规范	15
第九章 工作服发放规定	18
第十章 关于车辆使用的暂行规定	18
第十一章 员工住房管理条例	19
第十二章 考勤管理细则	19
第十三章 员工工资管理规定	23
第十四章 员工考核方案	25
第十五章 员工聘用、离职管理制度	27
第十六章 培训制度	29

第十七章	专柜营业员人事管理流程·····	31
第十八章	营业员职责·····	34
第十九章	营业员交接班制度·····	34
第二十章	营业现场管理考核细则·····	35
第二十一章	营业员行为规范·····	38
第二十二章	柜台纪律十不准·····	39
第二十三章	柜台文明用语 100 句、禁语 50 句·····	40
第二十四章	营业现场特殊情况的处理规范·····	46



## 企业文化

### 服务理念：

真诚服务，满意购物

### 企业精神：奉献、务实、高效、求新

奉献——对社会对公司无私地奉献出全部精力和热情

务实——脚踏实地，办事认真，注重细节，一丝不苟

高效——发扬团队精神，追求科学化管理，讲究工作效率

求新——吸收新的知识，开拓眼界，勇于创新

#### 经营管理：

引进时代百货先进管理，组建精英管理团队，确保高效运转

### 经营目标：

打造清远市龙头企业、广东省名牌企业、中国知名品牌

### 企业理念：

员工、顾客、供应商是我们最大的财富

## 服务口号：

1. 我用十分的努力，换您一分的满意。
2. 您有什么需要，跟我说！
3. 让您满意，我做得到。
4. 尽我所能，做到最好！
5. 好宜家购物广场，您永远的朋友。
6. 我们是最好的！

## 人力发展：

- 1、 坚持探索、再探索的精神，永无止境，追求完美
- 2、 积极发挥每一个人的主观能动性
- 3、 劳资双方共同努力，创造相互信任、同舟共济的良好关系
- 4、 发扬团结合作的精神，达到团队效应
- 5、 视所有员工为合伙人
- 6、 公司为所有员工提供安定的生活

## 公司简介

好宜家购物广场成立于 1997 年 8 月，现已在广东省花都区、清远市等地拥有三处分店，分别是清新县太平店、清城区源潭店、清城区麦围店、花都区狮岭店。

好宜家购物广场拥有各种现代化标准设施及良好的购物环境，是一家集生鲜、食品、用品、服装、文体、精品、手机、珠宝、中西餐饮……等为一体的综合性购物超市，为不同层次的消费人群提供了方便、快捷、满意的服务！其秉承“真诚服务、满意购物”的经营理念，引进科学的管理经验，坚持探索、追求卓越，致力于打造清远市龙头企业、广东省名牌企业、中国知名品牌！

## 第一章 工作职责

- 1、关心公司，热爱本职工作，敬业爱业，务实进取，勇于创新，凡事力求最佳。
- 2、遵守纪律，维护公司利益和荣誉，保守机密。
- 3、秉公办事，公平待人，公私分明，廉洁奉公。
- 4、开源节流，在工作中力求节俭，不浪费公司资源。

- 5、从全局出发，树立良好的团队意识，加强团结，精诚合作。
- 6、服从领导的工作安排和调度，如有异议必须做到“先服从，后建议”，对公司的经营制度，管理方式等有不同见解，应循正当渠道提出，不得影响正常工作。
- 7、员工的意见和建议应遵循逐级向上反映的原则，当得不到答复时，方可越级反映。
- 8、认真对待公司组织的各类培训、考核，并通过各种渠道自学钻研业务知识，提高自身的业务素质。
- 9、了解公司运作流程，熟悉本岗位的相关业务知识，以高度的热情与责任感完成公司交给的任务，并及时向上级反馈完成情况。
- 10、工作注重计划性、合理性，办事条理清晰，出现问题不推诿，勇于承担责任，并从中吸取经验和教训。

## 第二章各部门岗位职责

### 一、人力资源部

1. 建立、管理人事档案；
2. 管理、开发、调配人力资源；
3. 管理职工薪酬、福利；
4. 向总经理提供人才使用和管理的意见；
5. 拟制人员定编方案；
6. 办理员工招聘、调动事宜；
7. 审核专柜营业员入职资格，办理上岗手续；



### 三、

#### 企划部

1. 策划和提升企业形象，协调与公共媒体的关系；
2. 主编公司刊物，促进企业文化建设；
3. 进行市场调研，收集顾客对公司的评价信息，为公司领导提供咨询意见和决策依据；
4. 负责公司 CI 形象设计、制作及应用管理；
5. 负责商场总体美化布置工作，营造良好的购物环境；
6. 策划整体性促销及主题促销活动，负责商场大型促销活动、节假日气氛布置及商场美化设计、制作；
7. 负责商场所出租广告位的广告审查工作，负责公司广告、宣传品、导示系统的设计和制作；
8. 完成领导交办的其它工作。

### 四、

#### 物价部

1. 贯彻国家和地方有关商品质量、价格的政策、法规，结合市场情况制定公司的商品质量验收标准和定价策略，完善商品质量和物价管理制度；
2. 审核专柜新品牌、重点商品质量和价格；
3. 监督、检查和指导业务部有关质量和价格方面的工作；
4. 采集市场价格信息，监督、跟进定价策略的实施情况；
5. 检查、评价商场商品质量及价格水平情况；
6. 协助相关部门处理重大顾客投诉；
7. 调查市场价格，监督自营商品进货价格；









3. 对商场员工进行消防安全知识培训;
4. 维持正常的营业秩序和办公秩序, 处理各类突发事件;
5. 开启商场各闸门, 做好营业结束的清场工作;
6. 负责商场夜间的值班工作;
7. 监督商场员工廉洁自律状况。

#### 十一、 财务部

1. 制定内部会计制度, 进行会计核算;
  - (1) 建立会计核算体系;
  - (2) 进行日常会计核算工作;
  - (3) 实施会计电算化;
  - (4) 管理会计档案;
  - (5) 制定并执行企业内部会计制度。
2. 编制财务报告与财务分析, 为经营决策提供依据;
  - (1) 编制财务报告;
  - (2) 进行财务分析。
3. 控制各项收入及支出, 确保公司财产安全;
  - (1) 确保销货款及各项应收款的回收;
  - (2) 严格控制各项支出;
  - (3) 对固定资产等进行登记, 检查各项库存, 保证公司财产安全;
  - (4) 参予有关管理制度的制定, 并监督执行;

(5) 监督进货及销售等主要业务。

4. 申报缴纳各项税款；

(1) 办理税务登记及变更；

(2) 申报和缴纳各项税款；

(3) 研究国家税收法规，合理降低税赋；

(4) 管理各种发票；

(5) 协调与各税务部门的关系。

5. 筹集并运用资金；

(1) 管理各银行帐户，保管现金和各种有价证券；

(2) 编制并执行财务预算；

(3) 筹集资金，保证经营需要；

(4) 办理与供货商结算事宜；

(5) 组织换取零钞；

(6) 协调与有关金融部门的关系。

6. 完成统计任务；

(1) 完成统计局等国家管理机关及行业协会等安排的统计任务；

(2) 收集有关同行业及宏观经济信息；

(3) 对商品进销存情况进行分析；

(4) 提交统计分析报告。

7. 对经营部门进行考核, 对公司进行财务监控；

(1) 制定有关部门的考核办法，并执行；

(2) 对公司进行财务监控；

8. 办理有关保险事宜等其他工作；

(1) 办理有关保险事宜；

(2) 完成公司领导交办的其他工作。

## 第三章 办公行为规范

### 一、办公秩序

1. 员工上下班必须严格遵守公司作息时间，不迟到早退；

2. 在工作时间内外出办事，应向领导或同事明确去向和返回时间，如果离开本市，需书面提出申请；

3. 上班时间不随便走访其他员工或非本人工作区域，办公场所禁止吸烟；

4. 不在办公时间吃东西、聊天、看报纸、收听广播、炒股票、玩电脑游戏等，要全身心投入工作；

5. 办公区域交换意见，接听电话要注意不妨碍他人，保持办公环境的安静和舒适；

6. 保持办公桌面整齐，不乱堆放报纸、资料 and 文件，不乱摆放办公家具，不乱扔垃圾和纸屑；

7. 爱护公司各种设施，节约用水、用电及办公用品；

8. 员工参加各种会议期间，自觉关闭手提电话和传呼机，或将其调至震动状态；
9. 员工节假日加班必须事先通报值班人员，不带无关人员长时间逗留在办公室；
10. 外来人员联系工作，须由前台接待人员统一安排在洽谈室面谈。

## 二、仪容仪表

1. 员工应保持仪容大方、仪表端庄、衣着整洁、精神饱满，女士须化淡妆；
2. 上班时应衣着职业装：男士着西装，白衬衫，打领带，深色裤；女士衣着职业装，不准穿休闲装、背心、短裤、迷你短裙、拖鞋等；
3. 上班须佩戴工牌，将工牌佩戴在外衣左上方，要爱护工牌，保持清洁；
4. 进出电梯要礼让、从容。

## 三、接待服务

1. 对同事或到访客人热情接待，说话和气，认真解决问题，不拖不推；
2. 必须使用规范用语：“您好”、“我能为您做些什么”、“请您稍候”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等，严禁口出粗言；
3. 接听电话必须在响铃三遍前提机，公务电话要记录并及时转达有关领导和同事；
4. 接挂电话要讲礼貌，规定电话用语为“您好!好宜家”；
5. 打电话必须简明扼要，长途电话要求事前准备好通话要点，通话时间一般不超过三分钟。

# 第四章 保密制度

为保障公司合法权益不受侵犯，维护公司正常经营管理秩序，特制定本制度。

1. 公司一切业务往来，所签合同及档案资料属于公司秘密，在未正式公开之前，任何人不得透露。
2. 公司的重大决策阶层的动向及重要言行，不得向外透露或宣扬。
3. 公司重大事项和信息在规定范围内传达的，知情者不得向其他人扩散消息，做到不该说的不说。
4. 公司员工对不该知道的事情，不要设法探听，做到不该知道的不要知道。
5. 公司各种档案资料和有关图章，证件等应由专人管理，有必要借阅、使用时，必须严格办理相关手续。
6. 公司各部门的各种方案和图片资料，关系到公司利益的，要加以严格保管，不得随意散失、销毁。
7. 携带机密文件、资料外出时，要做到文件不离人，人在文件在。
8. 打印重要资料、机密文件须严格保密，打印的份数要严格控制，复印的废页要及时销毁。打印员要严守纪律，不得泄密，其他人员不得随便出入文印室，更不得有意接触机密文件。
9. 对公司的电脑要做好重要文件的加密和备份工作，档案要由专人负责看管。
10. 有违反此制度者，将视情节轻重予以严肃处理。

## 第五章 防火安全检查制度

1. 一级防火责任人全面负责公司的消防安全工作，组织实施防火安全措施。
2. 二级防火责任人每月对消防安全工作彻底检查一次，发现问题及时处理，并将结果写书面报告交行政部备案。严重隐患应向一级防火人报告。

3. 三级防火责任人每周检查岗位区域的一切消防设施，并做好记录。
4. 防损分部对消防设施每半年定期检查、保养一次。
5. 根据行政部的部署，二级、三级防火责任人对各项工作应有效地落实、检查和记录。
6. 检查中发现隐患应立即派专人限期整改，并将整改结果书面报告防损分部存档备案。
7. 各级防火责任人要严格执行消防规范和制度，做好防火工作。
8. 防损分部为防火安全的监督机构，负责本制度的监督检查。
9. 防火工作作为各部门年终评选先进的条件之一。

附：防火责任人

一级防火责任人：公司总经理

二级防火责任人：各部门负责人

三级防火责任人：各分部负责人

## 第六章 消防安全操作规范

本规范适用于本公司各部门安全消防工作，营运部防损分部负责培训和解释工作。

一、 当火灾发生时，应立即采取以下措施：

打火警电话 119。切断现场电源，疏散人员，抢救物资，组织人员进行扑救。

具体操作如下：

1. 拨打电话 119。报警时头脑要冷静、沉着应答，说明火灾的准确地点及起火单位名称、所在的街道门牌号码、报警人姓名及电话号码、起火部位、燃烧物品及火势大小，如较为偏僻的地方派专人在路口接应消防车，以免耽误扑救工作。

2. 现场负责人马上组织力量，迅速疏散受困人员，帮助他们逃生时，必须注意路线，不能乘坐电梯，并切断电源，及时阻止火势蔓延，并找水源（消防栓）及时进入扑救工作。

3. 现场人员应立即向防损分部及公司领导报告，抢救人员时应先“老、幼、病、残、孕妇”。抢救物资时先贵重后一般，严防坏人趁火打劫。

4. 火灾扑灭后，防损分部要落实专人保护好现场，便于协助公安消防部门调查火因和损失。

## 二、突发事件的紧急处理办法

突发事件一般是指自然灾害、暴力、人力犯罪、骚乱等突发不可预测事件，如停电、打劫、打架斗殴、聚众闹事等。若遇上述情况，公司员工可拨打防损分部电话。

### 1. 防损分部紧急情况下的工作程序：

(1) 防损分部值班室接到突发事件报告后，应详细记录出事地点、致电人姓名、电话等资料。

(2) 立即报告防损分部长，并通知其余防损员赶赴出事现场。

(3) 防损分部长及时将出事详细情况通报主管经理，并保持密切联系。

(4) 与楼面管理人员密切联系，积极协助工作。

(5) 根据现场实际情况封锁所有通道。

(6) 防损分部长协助主管经理，根据实际情况调遣人员，阻止无关人员靠近出事现场。

(7) 所有防损员必须服从现场最高层领导指挥。

(8) 如遇伤亡事件，防损员必须保护出事现场，避免无关人员拥挤、围观。

- (9) 防损员严厉阻止骚乱制造者在公共场所制造事端。
- (10) 根据现场状况，防损分部长可决定是否报当地公安机关。
- (11) 防损员的保护工作应坚持到警备状态结束。
- (12) 紧急情况处理完毕后，防损分部长应向主管领导汇报，并留底备案。

### 三、火警、消防喷淋头爆裂、煤气泄漏的紧急处理办法

#### 1. 火警

消防控制室设在本商场一楼，本控制室实行每天二十四小时监控。若有火警信号，商场防损员应迅速到各楼层现场查看，若为误报则应详细记录备查，若为火警则应：

- (1) 现场防损员应立即按动报警器报警，并迅速通知公司有关领导。
- (2) 通知公司电工或物业公司切断附近区域配电房内普通照明，保留事故照明。
- (3) 防损员就近取得灭火器扑灭明火、烟火，必要时可动用消火栓灭火。
- (4) 防损员组织现场疏散，疏导顾客撤离现场，保护商品的安全。
- (5) 防损分部长应通知服务台广播。
- (6) 发生火警时，现场工作人员服从防损分部长的统一指挥。火势无法控制时及时拨打 119，具体操作参阅《消防安全控制程序》。

#### 2. 消防喷淋头爆裂喷水：

- (1) 发现喷淋头爆裂喷水时，迅速关闭该楼层主管进水阀门，并在该楼层东、西两头空调房打开自动喷淋打水阀排水，并注意喷水后漏电事宜。
- (2) 通知商场主管经理及各楼面部长做好相关的防水工作。

(3) 通知电脑工程部派人员检修自动喷淋系统。

(4) 通知清洁人员清扫现场。

### 3. 煤气泄漏：

(1) 商场煤气站，供“美食城”用户使用。如在此区域内有异味，则应检查是否有煤气泄漏。

(2) 防损分部监控室设有煤气报警系统，若发生报警，一楼防损员立即通知七楼当班防损员巡查，并迅速到一楼煤气站关闭总阀。

(3) 立即通知七楼“美食城”迅速熄灭周围区域火种。

(4) 迅速通知煤气公司工作人员前往现场检修，检修完毕后方可开启阀门。

## 四、灭火器材的使用及保护

### 1. “1211” 灭火器

商场的灭火器有“1211”4公斤灭火器。此类灭火器主要用于扑救可燃液体、可燃气体、可燃固体及一般的电气火灾。使用时，打开保险销后，控制好开关阀门，顺着风向朝火苗的根部喷射，并注意回火，避免烧伤。

### 2. 消防栓

使用消防栓时，首先关闭所有火灾现场电源，打开消防栓的玻璃门，用小锤敲碎手动报警器内的玻璃，其相连的水泵结合器会自动加压，接好水带水枪，然后开启阀门（开动阀门后注意把水枪抱牢，避免水带压力增大伤人），朝火的方向直射。必须要求商场营业员及工作人员平时熟悉所在区域消防栓的位置，禁止商品及其它杂物堵塞在消防栓的位置上。

### 3. 自动喷淋灭火系统

发生火灾后，局部温度达到 68° C 时，喷淋头上的红色玻璃管（内装水银）会自动破裂，喷淋头喷水灭火。在日常的营业活动中，严禁在喷淋头上乱拉广告，避免在搬运货物时碰撞喷淋头。

#### 4. 烟感器自动报警系统

当商场内有电器因短路而冒烟，或因吸烟及其它原因而产生烟雾，且达到一定的浓度时，烟感器会自动亮起红灯发出报警。因此要求平时在营业场所不论是防损员还是营业员都有责任劝阻顾客吸烟，更不允许商场的工作人员在场内吸烟，违者作违纪论处。

公司全体员工必须熟悉掌握各类灭火器材的使用、保护以及放置位置；熟悉所在区域的安全出口、逃生路线；保证安全疏散出口畅通无阻，营业时间严禁消防门上锁、封堵，严禁将杂物堵塞在消防通道上。未经主管部门同意，任何人不得随意挪动各类消防器材。同时必须熟知所在区域的配电盘位置，以便在发生电器故障时，能及早切断电源。每天下班（办公室）及营业结束（商场）时，除关好锁好门窗外，必须拔掉所在办公室及柜台的电源插头，并把垃圾倒入门外的垃圾桶内，消除一切火灾隐患。

## 第七章 工作服发放规定

一、为统一服务标识，便于现场管理，凡我公司营业员一律配发工作服。

二、工作服从发放之日起，除组织决定调动工作或终止合同外，凡在商场工作未满二年而调离者，均须按月折价交回服装费。工作服发放后不再收回。

三、任何人均不得将工作服当作商品出售。

四、业务及管理人员工作服的标准和制作办法视情况而定。

五、丢失工作服者可申请补发，但应按件多支付 20% 服装费。

## 第八章 关于车辆使用的暂行规定

为加强车务分部的管理，适应公司发展需要，提高用车满意度，特制定以下规定：

一、车辆实行专车专人负责制，司机应做好车辆日常的保养、卫生工作，车务分部每周进行一次检查评比，按本公司《交通安全奖罚规定》奖惩。

二、为节省人力、财力，公司副总经理以上人员如有驾驶执照，可根据工作需要自行驾车执行公务，车务分部做好车辆交接工作。

三、为提高用车效率，用车前需填报《用车申请表》，经本部门经理批准后交车务分部统一安排，要求行政用车于上午 8:30 前，货车（市内）提前半天申请，单程 150 公里以上提前一天申请。

四、严格控制车辆维修费用。维修前，司机应先填报《车辆维修报告单》，经分部长审核，并报部门经理批准后，方可去指定的维修点维修。

五、各部门每月组织用车人员对司机表现进行评价，并反馈至行政部。

六、司机及管理人员禁止出私车，一经发现，从严处理。

## 第九章 员工住房管理条例

为了对本公司宿舍使用、维修、卫生等实行全面管理，创造一个安全、舒适、文明卫生的生活环境，特制定本条例：

1. 为解决员工的住宿，本公司租赁有单身集体宿舍，须住进者可提出住房申请，经行政部审批同意后方可入住。
2. 住集体宿舍者，应注意安全，爱护公共财物，损坏者应照价赔偿。
3. 宿舍内的物品应摆放整齐，不准随地吐痰和乱倒垃圾，不准向窗外抛物泼水。

4. 讲究文明礼貌，团结友爱，助人为乐。晚十点后要尽量减小音响音量，不得高声喧哗，以免影响其他人员的休息。
5. 住房内严禁储存易燃、易爆及腐蚀性物品，不准乱拉电线。
6. 房租水电费、管理费等由财务部门在住房人员工资中扣除。
7. 房产及其设施的修理费，由住房人员承担。
8. 入住集体宿舍的人员必须严格遵守有关部门住房管理条例，禁止一切违法活动，严禁聚众赌博、酗酒、闹事、打架等，如有违犯所致罚款，全部由当事人承担。
9. 未经允许不准带非公司人员进入宿舍或留宿。
10. 凡不遵守管理制度的人员，将视情节轻重，分别给予警告、并在职工考核表扣分、罚款直到停止使用等处罚。
11. 调离本公司的员工，必须将住房完好地退回行政部，先办理好房屋交接手续，方可办理调动手续。

## 第十章 考勤管理细则

为了强化经营管理,使员工考勤工作规范化、制度化,特制定细则如下:

### 一、工作时间规定

营业一线班次每月按 25.5 个工作日计,行政班次每月按 23 个工作日计。

### 二、排班规范

1. 由公司总经理办公会对公司行政班次、营业一线班次进行统一规定。辅助岗位班次由各部门与人力资源部根据其运作规律按每周工作不超过 40 小时予以确定,报主管总经理批准。每周为一周期,按月统计核算工时。

2. 营业一线每周五前，由柜长排好下周班次，填写员工工作班次表并报主管部长备案。
3. 仓库、车队、设备运行、防损员由各分部主管安排班次并填写员工工作班次表。
4. 行政班次按行政办公作息时间运作。

### 三、调班规范

班次表排出后，原则上不得更换。如因特殊情况拟调班，当事人需提前一天提出申请，经柜长同意，主管部长审批。任何原因的逾期调班均无效。

### 四、加班规范

1. 营业员根据工作需要根据国家法定节假日上班，上班时按国家和地方有关规定计发加班工资；临时性加班各部门可结合具体情况安排换休。特殊情况需加班并发给加班工资的，必须事先报人力资源部审批备案。

2. 直接为营业服务，因工作性质与营业员上班时间不一致的员工，在国家法定节假日值班者，可按有关规定计发加班工资，除此外因值班而造成当月平均每周工作超过 40 小时者，不计发加班工资，由各部门安排换休。

3. 与营业员上、下班时间一致的管理人员，加班考勤及待遇与营业员相同。

4. 上行政班次的管理人员，节假日与周日值班或突击性加班不作换休，不计发加班工资，但要做好记录，作为今后批特假的依据之一。

### 五、交接班规范

接班人必须提前 10 分钟到达工作岗位办理交接手续，交班人在办完交接手续后才能下班。

### 六、病假规范

员工因病请假，须持有正规医院出具的病休证明、病历本及药费收据到所在部门办理报批手续，如因急病请假，需在当日上班后 30 分钟内，由本人或家属通知主管，并在 24 小时内到所在部门补办请假手续。

## 七、事假规范

员工因事请假，须提前一天向主管部门申请，经同意后按下列程序办理：

1. 填写《请假报告单》；
2. 经分部部长同意报部门经理批准；
3. 当月 2 日由部门将《请假报告单》随考勤表报人力资源部。

如事情紧急未能提前办理请假手续，也必须在当天上班前通知所属主管，复工后及时补填《请假报告单》。各部门不得受理任何经同事或其他方式转达的请假事宜。

## 八、工伤假规范

员工在工作期间或上下班路上发生事故必须在 48 小时内，由本人、家属、亲属或所在部门向人力资源部通报情况。同时提供医院（区级）病历、诊断证明、药费收据，由人力资源部向市工伤审理处报案，市工伤审理处核准后按工伤假处理。逾期不报责任自负，费用自理。

## 九、旷工规范

员工未请假缺岗即为旷工。

## 十、迟到早退规范

员工未按时上下班即为迟到或早退。

## 十一、休假规范

1. 法定节假日

<1>员工每年可享受国家法定节假日 10 天，即元旦 1 天，春节 3 天，5.1 国际劳动节 3 天，国庆 3 天。

<2>公司根据工作需要，可安排员工在法定节假日加班，期间可发给加班费或补假（上行政班次管理人员除外）。

## 2. 探亲假

<1>距探亲对象 200 公里以上，管理人员在本企业工作 3 年以上，其他人员 5 年以上，可享受探亲假，假期为二十天。

<2>员工休探亲假须在 10 天前持探亲对象的户口本复印件及《请假报告单》到人力资源部接受资格审查，并报部门经理批准。如户口复印件有弄虚作假者，按违纪予以辞退。

## 3. 婚假

(1) 符合国家晚婚（男 25 周岁，女 23 周岁）规定，结婚可享受婚假 13 天。

(2) 在不影响工作的情况下，员工休婚假须提前一周申请，并经行政部经理批准。

## 4. 产假

(1) 女员工满 24 周岁以上生育第一胎，可享受产假。

(2) 本（市、县）户籍的员工申请产假须在分娩前一个月持准生证到行政部经理处审批，外来劳务工必须在分娩前六个月持当地计生部门发给的准生证到行政部登记，否则不予承认。

(3) 正式职工正常生育产假为 90 天，晚育假 15 天，3 个月内领独生子女证增加 35 天，难产增加 15 天，剖腹产增加 30 天。劳务工生育产假共 90 天。不符合晚育规定者，按事假处理。

(4) 女职工出现流产，按下列情况分别处理：

&<29; 符合计划生育规定，因避孕失败而人工流产，可休人流假 15 天。

&<30; 不符合计划生育规定，做人工流产的，按事假处理。

&<31; 自然流产按病假处理。

#### 5. 上环假

女职工上环须提前 3 天到行政部经理处登记审批，凭医院证明可休假 3 天。

#### 6. 哺乳假

女职工在婴儿 1 周岁内每天哺乳 2 次，每次 30 分钟，亦可合并使用，每天 1 小时。

具体时间安排由所在部门根据工作需要与当事人协商确定。哺乳时间视为正常出勤。

#### 7. 护理假

男职工（正式合同）在配偶产假期间（女方 24 周岁后生育第一胎）持准生证、生育证明到行政部申请，可享受护理假 10 天。（按事假对待）

#### 8. 丧假

<1>员工直系亲属（包括配偶、父母、子女）及配偶父母去世，可获丧假 3 天，若去外地料理丧事，另增加路途往返时间（省内 2 天，省外 3 天）。

<2>休丧假须填写《请假报告单》，经人力资源部审核后报部门经理批准。去外地奔丧还须在销假时提供亲属死亡证明复印件，作为增加路途往返时间的依据。

### 十二、员工各类假别的审批权限

1. 病、事假由所在部门经理审批。

2. 丧假、探亲假由人力资源部审核，部门经理批准。

## 第十一章 员工工资管理规定

为了规范员工工资管理，体现按岗定酬，按劳分配，按贡献分配的原则，充分调动职工的工作积极性，特制定本规定。

一、本规定适用于本公司全体自营员工。

二、职工工资包括工资、奖金两大部分：

工资=岗位工资+工龄补贴+全勤奖

岗位工资以职工所在工作岗位及《职工岗位工资对应表》确定。

工龄补贴为职工在本企工作每满一年，每月发给 10 元。

全勤奖 50 元。职工当月如有缺勤，不享受此项奖励。

奖金 = 奖金基数 X 部门绩效 X 本人考核分数/100

部门绩效=部门当月完成任务÷部门当月任务（指标）

三、职工每月工资按营业 25.5 天，行政班按 23 天计算。

四、职工工资发薪日为次月 6 日发工资，10 日发奖金。

五、职工休事假，期间不计发工资。休探亲、婚、丧、产假等，期间岗位工资照发。

六、职工因病休假，期间岗位工资按比例发给：

工龄不满 2 年者发 30%；工龄满 2 年不满 4 年者发 40%；工龄满 4 年不满 6 年者发 50%；满 6 年不满 8 年者发 60%；满 8 年及以上者发 70%；病休六个月以上者，不计发岗位工资，只发给生活费 300 元。如本（市、县）最低工资 X80%高于 300 元，以本（市、县）最低工资 X80%为准。

七、职工无故旷工，按日工资的 3 倍扣罚。旷工 3 小时内（不含），职工考核表扣 55 分，3 小时以上至一天内扣 80 分。一天以上，职工考核表为零分。

八、职工符合计划生育规定休人流假、上环假，期间岗位工资、奖金照发。

九、男职工护理配偶产假，在规定的护理假期内岗位工资照发，业绩报告书每天扣 4 分。

十、职工休工伤假：

1. 职工在工作期间因不可抗力或非本人责任遭受伤害，治疗期间岗位工资照发，奖金按病假有关规定计发；因违章操作致伤休假，期间岗位工资照发。员工工伤的治疗费用由市工伤审理处审核报销。

2. 员工在上、下班路上发生车祸，经市工伤审理处定为工伤者，治疗期间按事假对待，治疗费用由责任者和工伤审理处付给，岗位工资、奖金、护理费等由责任者付给。

3. 当本单位或人民利益受到损害或即将受到损害时，见义勇为而致伤者，治疗期间岗位工资、奖金按正常出勤计发。

十一、职工因工作、业务考核达不到公司要求，经其所在部门提出，人力资源部审核，主管总经理批准，可停止其工作，使其参加矫正学习，期间发给待岗工资。

十二、职工因严重违纪或其它原因被停职检查，停职期间只发给生活费 300 元。

十三、实行计件工资的职工，不享受加班费；实行工时和销售计算奖金的职工，加班工资以岗位工资为基数计发。

加班费计发标准为：

平时加班费= 岗位工资 X 150%

周日加班费=岗位工资 X 200%

法定节日加班费=岗位工资 X 300%

十四、防损员值夜班超过当日 24 时的，每晚发给夜餐费 8 元。

十五、职工工资、奖金由人力资源部负责汇总、做表，财务部负责发放。

十六、职工试用期间，只发给试用工资，不发给奖金。

十七、职工工资级别由部门经理根据职工所在岗位的责任大小、工作负荷、贡献程度确定，报请总经理审批同意后执行。

十八、本规定解释权属人力资源部。

## 第十二章 员工考核方案

为了加强企业管理，规范职工行为，维护正常的营业秩序和工作秩序，充分调动职工工作的积极性和创造性，特制定本方案。

### 一、考核办法

1. 职工考核基础分为 100 分，如有突出表现、贡献，或违纪缺勤等，则按比例加、扣分。如无加、扣分，则当月《职工考核表》为 100 分。
2. 职工考核办法为每月 1 日前首先由本人根据上月表现参照本方案在《职工考核表》上自行打分，然后分别由柜组、分部审核，部门负责人审批，每月 4 日交人力资源部。部门负责人的考核表和扣分超过 30 分以上的考核表须由总经理审批。
3. 所有加、扣分，都必须写清楚时间、事由、加/扣分数目。

### 二、考核标准

1. 职工有下列情形之一，部门可给以加分。标准如下：
  - (1) 公司通报表扬加 5--10 分；
  - (2) 市级报刊点名表扬加 10 分；
  - (3) 省级报刊点名表扬加 20 分；
  - (4) 中央级报刊点名表扬加 40 分；
  - (5) 部门或公司业务技能考核第一加 5-10 分(考核人数超过 30 人时,前 3 名可加分)；

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/278070054134006116>