

物业服务有限公司

员工手册

前言

欢迎您加入物业，谨祝您在物业服务期间工作快乐，事业有成！

本手册向您陈述物业公司的企业文化，介绍物业的基本规章制度与员工行为规范，以及您在任职期间享有的福利和应尽的职责，同时提醒您遵守公司的管理制度，帮助您更快地融入工作中。

本手册涉及的具体政策以公司 OA 平台的制度、告知为准。为适应国家有关政策法规的调整和公司的发展需要，公司保存对手册中相关部分进行修改并通过正式渠道予以公布的权利，当修订涉及不特定的多数员工的利益的条款时将通过各种形式征求员工的意见。

本手册是您的工作指南，请您注意经常携带。假如您的阅读或执行中有任何疑问，请与您的直接上级或同事联系，当他/她无法解决问题时，请征询总经办。

本手册是《劳动协议》的附件，与《劳动协议》具有同等法律效力，其内容合用于与奥克斯物业公司签订劳动协议的所有员工。

如您发现本手册中的规定与国家或地方新颁布的法律法规相违反，请及时告知总经办，我们将对您的关注表达衷心感谢。

本手册由物业公司总经办负责解释。

本手册仅供内部使用，请勿外传或用于其他商业目的。当你离开公司时，请务必将其归还公司。

物业服务有限公司

总经办

十二月

总经理致词

亲爱的员工朋友：

当你拿到这份员工手册的时候，意味着你已经成为物业公司的工作伙伴，对此我感到十分荣幸，并对你的加入表达由衷的欢迎！相信你会在物业公司快乐地渡过你人生中一段重要的时光！

物业管理是一项新兴的行业，与其他服务性行业同样，是为各用户提供细致而周到的全面服务。以用户至上的服务态度及用户第一的思维方式，是实现上述宗旨的重要因素。由于所服务的对象是以人为主，对于各用户及其访客，应不管其职位与身份，以服务至上为宗旨，给他们留下良好印象。请牢记，完善的物业管理是靠全体物业员工的共同努力及其爱岗、敬业的团队精神，方能提供高水平的服务。本人希望在各位真诚的合作和支持下，使本公司的物业管理可以成为本市物业管理的楷模。

编制的这本手册不是束缚我们的绳索，而是指引我们走向成功的桥梁；不会禁锢我们的手脚，而是为我们共同腾飞插上锐利的翅膀。今天我们的同事，明天我们是朋友，现在让我们紧紧握住双手，共同插种明天的希望。我相信，通过大家共同的努力，我们的事业一定会取得成功，我们的明天一定会更加灿烂和美好。

祝您在公司工作顺利、身体健康，取得更大的成绩！

物业服务有限公司

总经理

十一月

目 录

前言	1
总经理致词	2
第一章 公司介绍	5
1.集团简介	5
2.物业简介	5
3.公司组织结构	6
4.公司文化	6
5.物业员工箴言	10
6.物业服务常识	10
第二章 员工入职	12
1.报到	12
2.劳动协议管理	12
3.试用	13
4.转正	13
第三章 考勤管理	13

1.工作时间规定 13

2.考勤制度 14

3.请假规定 15

4.假期管理规定 15

第四章 员工关系 16

1.员工档案管理 16

2.社会保险 16

3.福利管理制度 17

4.员工调动规定 19

5.兼职规定 19

6.员工辞职、辞退规定及离职手续办理 20

第五章 培训管理 20

1.培训目的 20

2.培训的类别与组织 21

3.培训的实行 21

4.培训的考核 21

5.培训费用管理 22

6.培训档案管理 22

7.培训纪律 22

第六章 考核与晋升 23

1.管理岗位员工月度考核办法 23

2.操作岗位员工考核方法 28

4.晋升 30

第七章 薪酬.....30

1.支付时间及方式.....30

2.计算方案.....30

3.加班工资.....31

4.薪资保密规定.....32

第八章 行为规范.....32

1.仪容仪表.....32

2.着装.....32

3. 行为举止.....33

4.语言态度.....35

5.办公行为.....35

6.信息化使用.....36

第九章 安全管理.....37

第十章 奖惩规定.....38

1.奖励细则.....38

2.处罚细则.....39

3. 劳动关系解除的情况.....42

第十二章 附言.....44

附 1：服务文明用语和忌语.....44

附 2：相关部门联系电话.....46

第一章 公司介绍

1.集团简介

2.物业公司简介

3.公司组织结构

4.公司文化

4.1.文化理念：以人为本，诚信立业。

一切按经济价值规律办事，一切按有理服从原则办事，一个以提高效率为中心的公司风格。

一切按经济价值规律办事，用经济的手段去激励员工的工作热情，用经济的手段去规范员工的工作行为。

一切按有理服从原则办事，用制度来约束管理者权威办事的行为，用制度来构建全员化创新竞争的平台。

一个以提高效率为中心的公司风格。用富翁贫民论来激发公司的活力，用管理工具来保证效率的最大化。

我们高度重视人才，认为人才是物业发展壮大所必需的力量源泉；我们选拔人才的标准是干，不是说，也不是看出来的。我们认为任何员工都有自己的专长，都是公司发展所需的人才；每个人的专长不一，不等于人格的高贵与鄙见，而是互相依存，互相欣赏；并且，通过努力学习，不断创新，都可以成长为技能更精的复合型人才；公司为人才发明一个好的成长环境：我们惟才是用、量才合用，始终将人才视为我们的创业伙伴；人无完人，天生人人皆可用，只要具有公司的公司精神，只要符合公司行为规范规定，大家可以互相信任、互相尊重、互相竞争、互相帮助、取长补短，优势互补，大家和公司一起成长，共创美好明天。

4.2.物业发展愿景：为社会营造完美和谐的环境，为客户提供精到细致的服务，为员工构建展示才华的舞台，为股东发明连续稳定的收益。

公司为响应国家创建和谐社会的精神，把“为社会营造完美和谐的环境”作为发展愿景之一具有及其深远的意义，这也是公司可连续发展战略的基础；“为客户提供精到细致的服务”是公司发展壮大的重要条件，物业是客户的百年工程，通过几代人的管理，保证所管物业的完好和物业的保值增值是公司的职责所在，只有通过为客户发明价值，才干体现公司的价值，才干实现员工和股东的价值，实现公司的经营管理目的；公司坚信没有员工的进步就不也许有公司的成长，员工是公司最重要的资源：物业管理作为服务行业之一，公司最大的资产就是人力资源，公司通过引导、培训和激励员工，对人力资源进行结构的优化和质量的提高，打造出一流的管理团队，发明出一流的管理业绩。只有通过员工的不断成长和进步，才有公司的不断发展和壮大；“为股东发明连续稳定的收益”是公司向前发展的动力，股东的投入是公司成立和发展的先决条件，那么为股东发明收益就是公司的使命之一，只有为股东带来收益，才有公司的连续稳定发展。

4.3 物业的价值观：尊重信任员工，诚信依法服务，不断超越创新，专心服务客户。

公司无论大局还是细节，服务是靠具体的人来实现的，公司爱惜员工的劳动的奉献，我们力求让每一位员工的服务行为都能体现公司的质量目的，体现良好的职业道德与操守，真正赢得客户的满意；打造阳光公司，诚信依法服务是必须的，这也是公司长存的重要保证；创新是一个公司的生命，没有发明力的公司是没有发展的，所以提倡超越创新是公司继续发展的动力；为客户提供高质量和最大价值的精心服务，以保证客户对公司的认同、信赖。

物业管理工作是单调的，大多是简朴反复的工作。但在我们眼里，没有枯燥与乏味，只有无尽的发明、无穷的乐趣。我们天天都在即兴创作出优良的管理服务，每一款给付的服务，都是世间罕有的艺术精品。微笑的艺术，爱心的艺术，专业的艺术，使我们与客户的生活精彩纷呈。只有平庸无能的人才会把工作做得越来越简朴，越来越枯燥无味，越来越没故意义。精彩生活每一天，是我们工作生活的态度，也正是有了我们，社区生活的每一天都会更加精彩。

4.4 物业品牌风格：时代高档物业特性，完美优质服务标志。

品牌表白了公司在市场的知名度和信誉度，公司创建品牌的最终目的是要树立客户信心，开拓市场，通过合作共赢，与客户或租户/相关利益者共同构建和谐社区。对专业化管理的执著，对专业形象的追求，是公司打造行业知名品牌的重要措施。只有通过专业管理，塑造专业形象，才干创建公司的专业品牌，才干打造公司的核心竞争力。

4.5 物业公司精神：团结，创新，诚信，高效。

团结是一个团队的基本要素，没有团结就无所谓团队，没有团队就不也许有公司的凝聚力和战斗力。我们提倡有精心协作的团结，反对无原则的一团和气；我们提倡在有效沟通前提下增进团结，鼓励通过讨论甚至争论达成意见一致，从而使团结得到巩固和升华。

创新是进步的源泉。公司提倡和鼓励员工创新，涉及体制创新、组织创新、制度创新、管理创新、服务创新。反对经验主义、保守主义。创新是公司管理服务水平不断进步的体现，是员工能力不断提高的表现，也是我们工作责任心和事业心的表现。

诚信是公司的经营之本。诚以修身，信以立德，是做人的主线。所谓诚，就是提倡员工光明正大，实事求是，敢于正视问题和解决问题，考虑事情和解决问题从公心出发，从工作出发，从客户的利益出发。信，就是提倡恪守对客户承诺、对客户的承诺、对股东的承诺以及对员工的承诺；信对于员工来说，就是提倡员工严格执行上级的工作指令，切实履行好工作的职责，圆满完成对客户的服务承诺。

高效是专业的表现。在当今瞬息万变的信息时代，高效是把握住时代脉搏，是体现公司核心竞争力的表现之一。高效既是公司的规定，也是客户对服务的规定。我们必须树立时间观念、效率观念，过了时效，再努力的填补也没故意义。做到今天的事今天做、能做的事立即做、困难的事想法做、重要的事优先做、复杂的事梳理做、限时的事计时做、琐碎的事插空做、所有的事认真做。

4.6 物业服务宗旨：快乐服务，温馨和睦。

我们所生存的世界，是由服务关系组成的世界。你服务别人，别人服务你，这个服务与被服务的简朴关系，构成人类社会的本质。一切皆服务。作为物业管理公司的员工，我们服务客户住户，为客户住户提供多种服务内容，而客户也用他们的方式为我们服务，他们定期向我们缴纳管理费为我们支付衣食住行的费用。

公司的服务宗旨是“快乐服务，温馨和睦”，并形成了快乐服务的价值链，即：让员工的在创新中寻找快乐、在服务中体会快乐、在成功中感悟快乐，通过快乐服务，让快乐服务使千家万户温馨和睦，让客户享受被快乐服务的温馨，让合作方感受到快乐服务的温馨。快乐，可以激发员工的热情、激情以及无限的发明力；温馨，可以给客户带来欢笑，让客户对我们的服务更加满意；可以让我们的员工走向成熟、让公司走向卓越。

4.7 物业经营理念：追求卓越，互利共赢。

通过全体员工的共同努力，只有打造一流，把工作做精做优，把公司做大做强，才会有卓越的品牌，逐步成为中国物业管理的领航者；实现经济效益、社会效益和环境效益的同步增长，才会有良好的效益和回报，我们的公司才干长盛不衰，让城市变得更加美好。

公司提倡共赢的理念，共赢是合作的基础，没有共赢的合作是不可连续，更不也许构建和谐的氛围。和谐是物业管理追求的最高境界，作为构建和谐社区的基本单元，公司以打造每一个和谐社区的具体实践积极响应国家社会发展的宏伟目的。

4.8 物业服务理念：客户至上，精细服务，和谐管理，连续创新。

客户至上是我们的服务标准，要让客户对我们的工作满意，我们就必须想客户之所想，急客户之所急，客户想到的我们要做到，客户没有想到的，我们要想到，我们想到的就一定要做好；拓展服务的领域，创新服务的内容，不断给客户发明惊喜；只有让客户满意了，我们的目的才算达成。

精细服务要注重细节，细节体现了专业水准，从服务的礼仪礼貌、服务态度、服务知识、服务技能、服务效率、服务项目、服务程序、服务方式、服务内容、服务沟通反馈等方面全面体现服务的个性化，要从服务的广度、深度、连续创新全面拓展服务的内涵，重视服务的每一程序、每一环节、每一标准、每一细节，给客户以无微不至的专业体验。

和谐管理是我们服务的方向，管理中规定客户和物业之间的和谐，说到做到，务实求真；全情投入细心服务，专心做事，挑战自我，实现优秀到卓越的跨越，时刻意识到客户的满意是我们的追求。

时刻意识到追求连续创新服务品质是我们永恒的目的。我们必须善于创新。创新，是追求卓越的具体行动。创新是可以在任何领域和任何工作中进行的。假如我们公司的每一位员工都懂得创新，则我们公司就是一个充满创新精神和创新活力的公司。

4.9 物业质量方针：秩序安全，环境优美，舒适健康，客户满意。

客户满意度是衡量服务工作的关键指标。满足客户的合理需求是服务行业从业人员的基本工作规定，追求客户的满意度是服务人员的工作目的。为此，物业从业人员务必牢固树立“顾客是上帝，顾客是衣食父母”等基本观念，任何时候都必须牢记在不违法的前提下“客户总是对的”的思想观念，假如客户错了，就是由于我们解释工作还没有做到位。因此，要永远站在客户的角度和立场来思考问题，想客户之所想，急客户之所急，才干真正地把服务工作做好。

我们恪守“秩序安全，环境优美，舒适健康，客户满意”的质量方针，将品质意识灌输到全员的服务行为，将品质保证渗透到每一个服务流程，在不间断的防止与纠正中实现优质服务；发明优美舒适、和谐的环境，为公司和客户发明价值。

4.10 物业员工素养最基本规定：准时，守纪，敬业，原则。

准时，是每个公司对员工的最基本规定，准时是公司保证工作时间和稳定生产的前提；守纪，是公司进行管理的有力保障，“无以规矩，不成方圆”，这句话绝不是泛泛之谈，公司想要各项工作有序进行，就必须制定相应的管理制度并认真贯彻下去，让员工认真遵守；敬业，是公司对每个员工职业素质的盼望，这也是每个人的素质体现；原则，是公司保证所制定的规章制度、岗位职责不流于形式的必要力量。

5.物业员工箴言

道德标准：忠诚正直、敬业爱岗。

伦理观念：尊敬领导、团结同事。

自强意识：天行健，君子以自强不息。

学习意识：知识改变命运。

团队观念：一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮！

忧患意识：不敬业就失业，不爱岗就下岗。

创新观点：苟日新、日日新，又日新。

保密意识：非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动。

能动意识：能摆出问题，更要提出解决方案。

效率意识：案无积卷、日事日毕。

工作态度：把工作仅仅当工作来做，你会觉得很累，把工作当事业来做，你会不久乐，并且你会取得超过你想象的成绩！

工作心态：心态决定命运，意识决定效果。

问题意识：与其被动回避，不如积极出击！

完美意识：假如你的工作已经做得很好，相信你一定可以做得更好！

相处原则：退一步，海阔天空；一转念，柳暗花明。

沟通原则：不回避矛盾，对事不对人，不打不相识，沟通增进互信。

失误认知：假如你错了，就赶在别人面前先认可自己的错误！

责任意识：不敢承担责任，永远得不到委任。

培训意识：部下素质低不是你的责任，不能提高部下素质就是你的责任。

批评认知：假如上级乐意批评你，请你爱惜并好好改善。

6.物业服务常识

6.1 物业管理概念

物业管理是指业主通过选聘物业服务公司，由业主和物业服务公司按照物业服务协议约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域的环境卫生和秩序的活动。

6.2 业主的概念

物业的所有权人。

6.3 物业使用人的概念

物业的承租人和其他实际使用物业的人。

6.4 物业的概念

已建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及其附属的设施、设备和相关场地。

6.5 物业服务公司的概念

是指取得物业服务公司资质证书和工商营业执照,接受业主或者业主委员会的委托,根据物业服务委托协议进行专业管理,实行有偿服务的公司。

6.6 住宅共用部位的概念

是指住宅建筑的主体承重结构部位(涉及基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊街道等。

6.7 住宅共用设施设备概念

是指住宅区(楼)内,建筑费用已分摊进入住宅销售价格的共 用的上下水管道,落水管、天线、水箱、加压水泵、锅炉、电梯、供电线路、照明、暖气线路、煤气线路、消防设施、道路、路灯、沟渠池、井,非经营性车场车库、公益性文体设施及共用设施设备使用的房屋等。

6.8 物业管理的八个基本原则

权利界定原则、业主至上原则、统一管理原则、经济合理原则、专业化服务原则、权责明确原则、超前管理原则、公平竞争原则。

6.9 物业管理的目的

对物业实行公司化、经营化管理,就是为了克服旧体制的弊端,最大限度的实现物业的社会效益、经济效益和环境效益的统一。具体的说,就是为了实现下列目的:

6.9.1 发明安全、舒适、和谐的居住环境

6.9.2 发挥物业的最大使用价值

6.9.3 使物业尽也许的保值、增值

6.10 物业服务费

物业服务费是指物业管理公司按照物业服务协议的约定,对房屋及配套设施设备及相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。

6.11 物业服务费的构成

根据国家发展和改革委员会、建设部 2023 年 11 月 13 日颁布的《物业服务收费管理办法》，物业服务费的构成取决于实行方法。实行物业服务费用包干制的，构成涉及物业服务成本、法定税费和物业管理公司的利润；实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金涉及物业服务支出和物业管理公司的酬金。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般涉及以下部分：

- (1)管理范围人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2)物业共用部位、共用设施设备的平常运营、维护费用；
- (3)物业管理区域清洁卫生费用；
- (4)物业管理区域绿化养护费用；
- (5)物业管理区域执行维护费用；
- (6)办公费用；
- (7)物业管理公司固定资产折旧；
- (8)物业共用部位、公共设施设备及公共责任保险费用；
- (9)经业主批准的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第二章 员工入职

1.报到

1.1 接到录用告知后，请在指定日期到总经办报到，如因故不能按期前往，应与总经办取得联系，另行拟定报到日期。

1.2 报到后，填写《应聘信息登记表》，向总经办出示身份证、学历证明（毕业证书、学位证书等）、特种作业证、职称证等相关证件原件，并提供复印件各一份交于总经办备案，提供县级以上医疗机构

出具的有效期限内的体检报告或健康证、1 寸免冠彩色近照（4 张）、与原单位解除劳动关系的证明文献，非户口员工必须出示暂住证原件及提供复印件一份，秩序维护部员工必须在一周内提供户籍所在地派出所开具的《无犯罪记录证明》，同时将个人社会保险缴纳情况告知总经办。

1.3 办理入职手续：

- （1）领取考勤卡、工作牌、工作服、办公用品及其他相关资料；
- （2）与用人部门负责人见面，接受工作安排，参与入职培训和指定的试用工作。

1.4 你的人事档案存放问题，请与总经办商洽拟定。

2. 劳动协议管理

2.1 公司实行全员劳动协议制，在平等自愿、协商一致的基础上双方签订劳动协议，确立劳动关系。

2.2 新入职员工在报到后 15 天内须到总经办办理好劳动协议签订手续。

2.3 本公司协议分为标准协议与特殊协议两种，年薪制人员签订特殊协议，非年薪制人员签订标准协议，协议期限为 3 年及以上。

2.4 管理层员工劳动协议期满前 45 天，操作层员工劳动协议期满前 30 天，请向公司提出终止或续订申请，公司必须书面形式告知劳动者，办理终止或续订手续。

2.5 总经办根据保密制度和所有聘用的重要岗位员工签订保密协议。

3. 试用

3.1 入职培训：总经办会在入职后安排你参与新职工的入职培训。

3.2 试用期内，假如你的确感到公司实际状况、发展机会与预期有较大差距，或由于其它因素而决定离开，可提前 3 天提出解除劳动关系申请，并按规定办理离职手续；相应的，假如你的工作表现及各项考核无法达成规定，公司可以与你解除劳动关系。

4. 转正

- 4.1 经理、主任以上层级员工试用期满前 15 天请在 EHR 上填写“转正申请”，并参与由总经办组织的转正述职。
- 4.2 管理层普通员工在试用期满前 10 天请在 EHR 上填写“转正申请”，并附《试用转正报告》。
- 4.3 操作层员工在试用期满前 10 天请向总经办领取《员工试用转正审批表》，参与总经办组织的转正考试，成绩合格后，逐级审核，总经理审批。
- 4.4 试用期表现特别优秀者可申请提前转正，但必须试用期满 1 个月以上。
- 4.5 试用期员工考核不合格者，公司将与其解除劳动关系。试用期满未申请转正或未参与述职（转正考试）的员工，自动延长试用期一个月，试用期最长可以延迟至半年。
- 4.6 员工每月 15 日（含）转正，本月发放转正后工资； 15 日以后转正，次月发放转正后工资。
- （例：2023 年 10 月 8 日转正，10 月开始发放转正后工资；2023 年 10 月 20 日转正，11 月开始发放转正后工资）

第三章 考勤管理

1.工作时间规定

管理层员工实行单双休，操作层员工按《排班表》上班，所有员工必须提前 16 分钟到岗。其具体上、下班时间如下表：

部门	管理岗位	秩序维护			工程维修部					环境 服务部
班次	/	早	中	夜	早	中	夜	早	中	/
上班时间	08：00	09：00	17：30	01：30（次日）	08：00	17：00	00：00	07：00	14：00	7：00
下班时间	17：00	17：30	01：30（次日）	9：00（次日）	17：00	00：00	8：00（次日）	16：00	22：00	17：00

2.考勤制度

2.1 管理层员工实行外部考勤管理制度，操作层员工实行内外部考勤结合的考勤管理制度，特殊情况由总经理审批。上班前和下班后，均要刷（打）卡，因故不能刷（打）卡，须向直属领导说明因素，管理层员工在 OA 上填写“缺勤补办单”，总经理审批；操作层员工填写“缺勤补办单”一式两份，由直属领导签字批准后，总经办盖章有效，一份交至集团考勤管理室，一份交总经办备案。

2.2 刷卡规定

2.2.1 公司实行一天二次刷卡考勤制，即上班前刷卡，下班后刷卡；严禁员工代刷卡。考勤卡遗失或损坏请到物业管理科补办，收取工本费 20 元/张。

2.2.2 上班没有刷卡按迟到解决，下班没刷卡按早退解决；上班迟到故意不刷卡，事后补办请假的则要加倍处罚，审批人负连带责任。

2.2.3 为了保证考勤钟和数据的正常运转，不允许多次反复刷卡。若发现刷卡未显示，方可第二次刷卡。如第二次刷卡仍未显示，应于当月到考勤管理室查询，并由考勤管理室对查询结果进行记录。

2.2.4 上下班忘掉刷卡，需填写“缺勤补办单”。

2.2.5 因排班错误导致上班迟到的，经上一级负责人证明，迟到员工可免于处罚。

2.2.6 上班因公事迟到者，回公司当天应补办“外出单”。

2.3 内部手工考勤

2.3.1 每月 28 日——30 日考勤人向总经办领取下月考勤表，私自制作的考勤表无效。考勤人按考勤表的填写规定进行考勤、以实际出勤情况为准，不允许涂改。每月末，考勤人将员工的内外部考勤核对无误后由员工亲笔署名确认，再交由部门负责人、服务中心负责人审核，服务中心负责人于次月 6 日上午 10:00 前将所有考勤表交由总经办审核，总经理审批。

2.4 责任承担规定：

2.4.1 因未交考勤表导致公司或员工的损失由考勤人和主管领导各承担 50%。

2.4.2 因未按实际情况考勤、考勤表涂改、考勤表上员工入职、离职、调入、调出标注不明导致公司或员工的损失由考勤人承担。

2.4.3 内部考勤表和员工出勤报表上员工个人未署名导致公司或者员工的损失由直接负责人承担。

3.请假规定

3.1 职工请病（伤）假、事假须在事前请假，办理请假手续，领导批准方可请假。请假的审批流程如下：

类别	请假天数	请假方式	审核	审批
管理层员工	所有天数	OA		总经理
操作层员工	2 天内	书面	班组长	部门负责人
	4 天内		班组长、部门负责人	服务中心负责人
	5 天以上		部门负责人、服务中心负责人、总经办	总经理

3.2 事假：试用期内请假累计不能超过 10 天；转正后请假一次不能超过 20 天。

3.3 若有特殊因素不能办理请假手续，请于上班前或不迟于上班时间为 15 分钟内，致电相关负责人，并于上班第一天内将请假手续补齐，不补办或超时补办作缺勤解决。病（伤）假在上班第一天内，需向单位提供医疗机构出具的建议休息的有效证明。

4.假期管理规定

4.1 婚产假：婚假 3 天，晚婚假 12 天；怀孕三个月内流产假期为 20 天、三至七个月为 50 天、七个月以上为 90 天；产假 90 天，剖宫产为 105 天。

4.2 丧假（指父母、配偶、子女）：3 天。

4.3 产假符合条件的可向社保局申领生育津贴。

4.4 婚、丧假享受基本工资。

4.5 年休假：参照第四章中的《年休假规定》。

4.6 婚假在拿到结婚证起一年内必须休完，逾期不予补休假。

4.7 法定节假日以国家规定为准。

4.8 其他节假日依集团相关制度为准。

第四章 员工关系

1.员工档案管理

1.1 公司有义务保管好员工提供的任何资料，并建立员工档案。每位员工都有责任保证自己的档案记录真实有效。当你的以下个人信息有更改或补充时，请于半个月内向总经办申报书面变更或声明，以保证与个人有关的各项权益：

- （1）姓名、身份证号码；
- （2）家庭地址和电话号码；
- （3）婚姻状况及家庭成员状况；
- （4）出现事故或紧急情况时的联系人及电话；
- （5）学历教育；
- （6）公司内的特殊（亲属）关系；
- （7）业务合作单位内的特殊（亲属）关系；
- （8）其他你认为有必要知会公司的个人信息。

公司提倡正直诚实，并保存审查职工所提供个人资料的权利。请务必保证你所提供的个人资料真实性。如有虚假，一经发现，公司将立即与你解除劳动关系，不给予任何经济补偿。

2.2 员工离职时，公司将员工书面离职资料与离职人员档案合并存放；离职工工档案保存：一般岗位为 2 年，关键岗位为 3 年以上，并建立离职工工档案登记表，便于查询、使用。

2.3 人事档案材料为密件，一般不得复制、外带。如确需复制、外带档案，必须事先写明理由，报总经理批准；如需查阅档案材料，必须经总经办领导批准，当场查阅，当场归还。

2.社会保险

2.1 公司按本地政府规定为职工办理基本社会保险，并承担公司应缴纳部分，个人应缴纳部分由公司代缴并从职工工资中扣除。

2.2 基本社会保险具体涉及基本养老保险、失业保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险五个项目。

2.3 非 XX 户口的关键人才若按宁波户口标准缴纳，需总经理批准。

2.4 公司具体缴纳社会保险费率及金额如下（2023 年市规定）：

户口性质	险种	单位费率	职工个人费率	单位承担	个人承担	
					居民	非居民
XX 户口	养老保险	20%	8%	270.6	108.24	108.24
	医疗保险	11%+5 元	2%	153.83	27.06	27.06
	失业保险	2%	1%（居民）	27.06	13.53	0
	工伤保险	0.4%	0	5.412	0	0
	生育保险	0.7%	0	9.471	0	0
	合计			466.373	148.83	135.3
非 XX 户口	养老保险	13%	0	110.5	0	
	医疗保险	2.5%	0	33.8	0	
	失业保险	2%	0	17	0	
	工伤保险	0.4%-1.6%	0	10.8	0	
	生育保险	0.7%	0	9.5	0	
	合计			181.6	0	

注：缴纳社保费率及金额以国家或地方实际规定改动。

3.福利管理制度

3.1 夜餐补贴：公司部分岗位实行全天 24 小时三班倒工作制，上中班或晚班的员工享受 5 元/天的夜餐补贴。

3.2 岗位补贴：按公司实际情况，特殊岗位将有适当岗位补贴。

3.3 免费住宿：公司为员工提供免费住宿，水电气费需要员工自己承担。不愿享受免费住宿的员工不再享受其他住宿补贴。

3.4 班车：为方便公司员工上下班及外出办事，公司为员工提供免费班车。

3.5 节假日福利：国家规定节假日公司安排休息，若因工作需要上班，其节假日工资按国家规定发放。节假日公司根据实际情况组织员工活动。

3.6 生日祝福：时间、地点、形式以公司实际情况另定。

3.7 工作服管理规定

3.7.1 享受对象：物业公司所有员工。

3.7.2 发放标准及规定：

发放对象	类别	发放标准
秩序维护部员工	夏装	短袖衬衣二件、裤子二条、腰带一条
	冬装	长袖衬衣二件、外套二件 、裤子二条、大衣一件、武装带一条
	其他	帽子一顶、领带一条，领夹一个、肩章一副、精神带一条
工程维修部员工	夏装	短袖工装二套
环境服务部员工	冬装	长袖工装二套
管理层员工	夏装	夏裤一条，短袖二件
客户服务部员工	冬装	西服一套

3.7.3 发放流程

3.7.3.1 秩序维护部、工程维修部、环境服务部：员工入司后，发当季制服二套及其他配件。

3.7.3.1.1 流程：到出纳处缴纳 200 元服装保证金→在服务中心领取工作服→工作 15 日后凭收据到出纳处退款。

3.7.3.2 管理层、客户服务部：员工入司五个工作日后，发放当季工作服一套

3.7.3.2.1 流程：总经办告知相关员工领取《工作服发放联系单》，员工凭《联系单》和工作证到小卖部领取相应工作服，小卖部凭《联系单》向各公司财务结算（联系单必须盖总经办章，且经办人签字）。

3.7.4 管理办法:

3.7.4.1 公司发放当季工作服/制服。

3.7.4.2 秩序维护部、工程维修部、环境服务部员工离职时，所领取的制服及其配件所有退还，损坏或遗失在工资中照价扣除。

3.7.4.3 管理层、客户服务部员工

3.7.4.3.1 在 2023 年 5 月 1 号前入司的员工，按 10 元/月发放服装补贴；在 2023 年 5 月 1 号后入司的员工，在工作满半年/两年后，按 10 元/月发放服装补贴。

3.7.4.3.2 各员工在 5-10 月入司，发夏装；11-4 月入司，发冬装，换季服装由员工自行向小卖部购买。

3.7.4.3.3 试用期内离职，工作服全额扣除；2 年内离职的员工，服装费用按两年分摊按月计算（不满 1 月按 1 月计）”扣回。

3.7.4.3.4 集团内部跨公司调动的，费用由发放公司承担，不再重新发放；如调动员工为 2023 年 5 月 1 号前入司的，仍由调入公司按 10 元/月发放服装补贴。

3.7.4.4 秩序维护部、工程维修部、环境服务部员工上班时间必须穿规定制服，下班时间不准穿制服。

3.7.4.5 管理层、客户服务部员工上班必须穿工作服。因病、孕等特殊因素不能统一着装者可着便装，但不能着奇装异服并必须挂工作证。

3.8 年休假规定

3.8.1 员工累计工作已满 1 年不满 2023 年的，年休假 5 天；已满 2023 年不满 2023 年的，年休假 10 天；累计已满 2023 年以上的，年休假 15 天。

3.8.2 年休假期间员工发放工资；年休假算年度出勤。

3.8.3 年休假一般不跨年度安排，单位因生产、工作特点确有必要跨年度安排职工年休假的，经总经理审批后，可以跨 1 个年度安排。

3.8.4 管理层员工年休假分期享受，最多不超过两次，操作层员工年休假一次性享受，

3.8.5 年休假当年可享受天数，以第一次请假时的享受天数为准；

例：某员工到 2023 年 8 月份可享受 5 天年休假，且已经享受，则当年总享受年休假以 5 天计算。如到 2023 年 11 月份该员工满 2023 年，则不再享受年休假。

3.8.6 员工申请年休假，必须提前申请，总经理审批。

3.9 其他未规定福利参考《集团福利管理制度》里的部分条款。

4. 员工调动规定

4.1 管理层员工调动：员工向本公司总经办申请，经初试基本条件合格的，个人在 HER 人事调动模块上申请，经调出调入部门负责人、总经理审批批准后允许调动。

4.2 操作层员工部门间调动：本人填写《员工调动申请单》，经调入、调出部门负责人签字，由总经理批准。

4.3 部门内调动：本人申请，部门负责人审批。

4.4 集团子公司间调动：员工向裕调入公司人力资源部（科）申请，经初试基本条件合格的，个人在 HER 人事调动模块上申请，经调出调入部门负责人、总经理（集团由人力资源副总裁）审批批准后允许调动。

5. 兼职规定

员工从事兼职工作需要总经理审批。未申请或申请未批准，不准从事其他任何形式的兼职工作。一经发现，即给予解除劳动关系解决。

6. 员工辞职、辞退规定及离职手续办理

6.1 管理层员工办理离职流程

6.1.1 填写“离职申请”。员工应于辞职前至少 1 个月向其部门领导提出辞职请求，在 HER 系统上填写“离职申请”。

6.1.2 离职面谈：部门领导收到员工的离职申请后，与辞职工工沟通，签署意见并发送总经办领导审核，总经办领导收到员工离职申请后，组织相关人员进行离职面谈。面谈后签署意见并发送离职批准人审批。

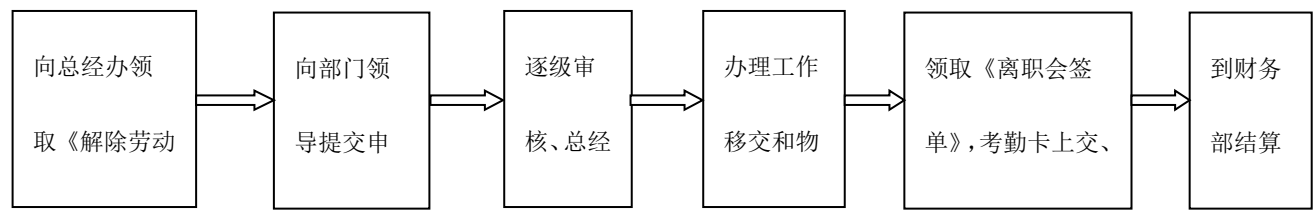
6.1.2 离职审批：所有员工由总经理批准，总经理由总裁批准。

6.1.3 批准人批准离职后，离职工工办好交接工作和移交手续。

6.1.4 离职会签：会签部门重要涉及：信息管理部（个人 ID 和相关资料注销）、物业管理科（住宿费用结算）、考勤室（考勤卡上交）、财务部（借款结算、工量具归还）、总经办（上交书面离职申请、短号，转调社保关系、人事档案等）。

6.1.5 工资福利结算。辞职工工领取工资，享受福利待遇的截止日为正式离职日期。

6.2 操作层员工办理离(辞)职流程



6.3 劳动关系的解除：

6.3.1 员工严重违反公司规章制度或不能胜任本职工作(考核不合格)。

6.3.2 部门与员工解除劳动关系，应提前一个月提出辞退申请，经总经办审核，总经理批准后执行。

第五章 培训管理

1.培训目的

1.1 规范和促进物业公司培训工作连续、系统开展，强化培训管理和培训质量。

1.2 通过知识、经验、能力的积累、传播、应用与创新，不断提高员工职业技能与职业素质，满足公司对优秀人才的需要，为公司可连续经营发展提供人才动力，促进公司不断发展。

2.培训的类别与组织

2.1 新员工培训：指新进员工在试用期间必须接受的入职培训，涉及由总经办统一组织实行的新员工入职培训和各用人部门安排的岗前培训。入职培训内容涉及公司文化、规章制度、厂纪厂规、OA 使用、职业礼仪等，各部门的岗前培训内容涉及部门承担的重要职能和责任、规章，岗位职责介绍、业务操作流程和作业指导等。

2.2 内部培训：由各部门组织的班组长负责的培训。

2.3.1 管理岗位员工，由集团人力资源部或总经办安排培训。

2.3.2 工程维修部、客户服务部、环境服务部员工，每周参与由部门组织的培训。

2.3.3 秩序维护员，周一、三、五组织军事培训，周二、四组织理论培训。

2.3.4 内部培训的具体时间表:

部门	管理岗位	秩序维护部			工程维修部	环境维护部 客户服务部
		早班	中班	晚班		
培训日期	单休周六	周一 —— 周五			周二、周四	周三、周五
培训时间	8:00—17:00	8： 00—8： 48	16： 00—16： 48	9： 20—10： 08	17： 30—18： 50	12： 30—13： 00

2.3 外派培训: 因工作需要且没有安排或不能提供内部培训的，可参与市场上专业培训机构或院校所组织的培训。

3.培训的实行

3.1 各部门、服务中心负责人在月末提交《月培训工作报告》，报总经理审批。

3.2 各部门、服务中心负责人每月培训按计划严格执行，并在《培训记录》上做好具体记录。

3.3 学员培训时要认真听课，做好笔记。

3.4 总经办对各部门、服务中心培训情况进行监督检查。

4.培训的考核

4.1 总经办在新员工入职 10 天内安排入职考试，不及格将有一次补考机会，第二次不及格将视为试用不合格。

4.2 针对每月各部门的培训内容，总经办将在月末组织月度考试。

4.3 总经办月度考核结果进行公示，对优秀者有奖励，不合格者有处罚。具体奖罚见第十章《奖惩规定》。

5.培训费用管理

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/588063027055006106>