员

工手册

# 目 录

第一章 欢迎辞 1

第二章 董事长致辞 错误！未定义书签。

第三章 公司概况 2

一、 公司简介 ............................................................................................2..

二、 组织结构 ............................................................................................2..

三、 企业里程 ............................................................................................3..

第四章 企业文化 4

一、 公司提倡的家文化解析 .......................................................................4..

二、 家文化的内涵 4..

三、 家文化的外延 .....................................................................................4..

四、 家文化的实施 .....................................................................................7..

五、 企业使命 ............................................................................................8..

六、 企业目标 ............................................................................................8..

七、 波尔谛奇的品牌形象 ..........................................................................9..

第五章 行为准则 10

一、 职场纪律 ..........................................................................................1 0

[二、 各部门工作内容、标准及规章制度 ...................................................1 1](#_TOC_250011)

[第六章 考勤休假管理 39](#_TOC_250010)

一、 日常考勤 ..........................................................................................3 9

[二、 各类假期申请及工资计发办法 ..........................................................3 9](#_TOC_250009)

三、 雷区 ................................................................................................4 1.

四、 特别提示 ..........................................................................................4 1

第七章 薪酬福利 42

一、 薪酬理念 ..........................................................................................4 2

[二、 发薪日期和支付方式 ........................................................................4 3](#_TOC_250008)

[三、 薪金调整机制 ...................................................................................4 3](#_TOC_250007)

四、 员工福利 ..........................................................................................4 4

第八章 绩效管理 48

[一、绩效管理的原则 .................................................................................4 8](#_TOC_250006)

[二、绩效考核的实施 .................................................................................4 9](#_TOC_250005)

[第九章 员工培训管理 51](#_TOC_250004)

一、 入职培训 ..........................................................................................5 1

[二、 部门组织的业务培训 ........................................................................5 1](#_TOC_250003)

三、 公司组织的培训 ..............................................................................5 1.

四、 员工的培训义务 ..............................................................................5 2.

第十章 劳动关系 53

一、 入职 ................................................................................................5 3.

二、 试用 ................................................................................................5 3.

三、 转正 ................................................................................................5 4.

四、 特别提示 ..........................................................................................5 4

五、 雷区 ................................................................................................5 5.

六、 离职 ................................................................................................5 5.

七、 合同终止 ..........................................................................................5 6

[第十一章 安全手册 57](#_TOC_250002)

一、 安全意识 ..........................................................................................5 7

[二、 火警注意事项 ...................................................................................5 7](#_TOC_250001)

[第十二章 附则 58](#_TOC_250000)

# 第一章 欢迎辞

Hi ！

欢迎您加入杭州 有限公司， 共同参与公司未来的发展， 在此谨祝你工作愉

快！

我们过去的每一点成就，都有赖于职员的努力。我们明天的每一个进步，

从今天开始，都与你的努力密切相关。

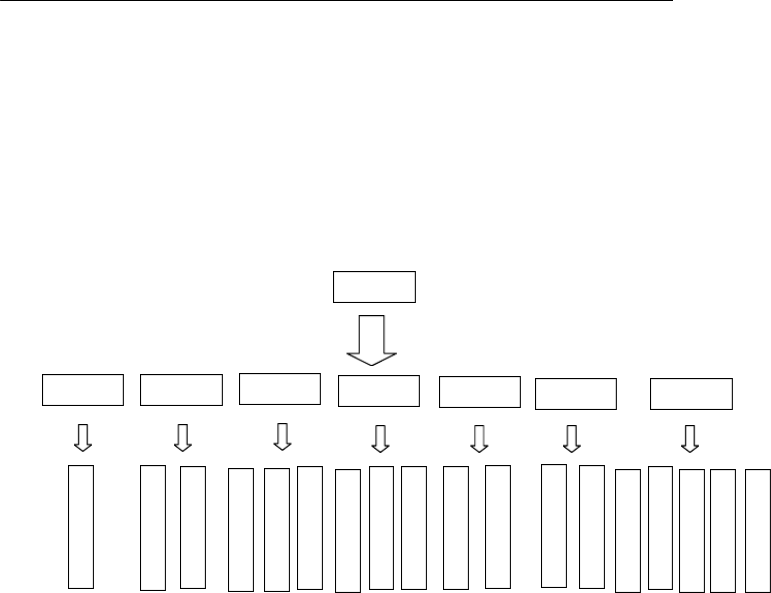
现在，请随我们一起，走进 这本小册子，将向你陈述 的企业文化、价值观，介绍\*\*公司内部最基本的规章制度，讲解你在\*\*公司所拥有的基本权 利、应履行的责任和义务，帮助你更快地融入团队，愉快地开展工作。

手册内容适用于经某公司人力资源部批准录用的所有职员，所称“公司”

（或“\*\*公司”）均指杭州某公司。

如果你在阅读或执行中有任何的疑问，请与我们或你的上司、你所在单位人力资源部门的同事联系。我们都很乐意解答你的疑惑，并和你坦诚地进行讨论和交流。

杭州某公司二 0 年 月 日



第三章 公司概况

一、

公司简介

二、

组织结构

总经理

行政人事部

财务部

运营部

设计部

客服部

采购部

仓储物流部

行

政助理

会

计

营 营 营

工

工

工

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 出 | 旗 | 石 | 京 | 旗 | 石 | 京 | 售 |
| 纳 | 舰 | 头 | 东 | 舰 | 头 | 东 | 前 |
|  | 店 | 店 | 店 | 店 | 店 | 店 | 客 |
|  | 运 | 运 | 运 | 美 | 美 | 美 | 服 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 售 | 采 | 摄 |
| 后 | 购 | 影 |
| 客 | 助 | 师 |
| 服 | 理 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 质 | 发 | 统 | 退 | 打 |
| 检 | 货 | 计 | 换 | 单 |
| 员 | 员 | 员 | 货 | 员 |
|  |  |  | 专 |  |
|  |  |  | 员 |  |

# 三、 企业里程

第四章 企业文化一、 公司提倡的家文化解析

家文化是指在企业的大家庭里，以和谐为基础的、以忠诚来维系的、具有

凝聚力和竞争力的“家和万事兴”文化。具体而言，家文化是以“家和万事兴” 文化为准绳的， 家长(企业领袖 )真心关爱家庭成员 (员工)，家庭成员以感恩之心回报家庭，整个大家庭按照一定的家规 (比如，以企业领袖为尊长，以企业制度为规范)，秉承优秀的家风 (企业作风 )，共创家业的一种价值观体系及行为模式。

# 二、 家文化的内涵

家文化的内涵主要体现在“家和”上。 “家和”是指家文化的和谐观，这是家文化追求的理想境界。 “家和”以“和”文化为理论基础，追求员工之间和睦、互助、共进的氛围；“家和”既强调员工个性， 又强调员工与企业之间和谐， 从而使企业形成团结、凝聚、协调的整体。

在企业内部，“家和”需要领导者 (家长)与员工( 家庭成员 )建立共同愿景， 同时倾听员工声音，与员工沟通，处理好“小家、大家、万家和国家”的关系。 在企业外部，企业要与相关企业竞合。只有“家和”才能内和外顺，企业才能

适应不断变化的内外部环境，提升企业经营业绩。合在家合，合在亲缘，合在

心灵，合在品德，合在行动，合在文化。

# 三、 家文化的外延

家文化的外延主要体现在以下几个方面：

**(**一**)** 家缘**/**园

企业与员工、员工与员工之间讲求的是缘分，企业吸纳员工是一种缘分， 员工进入企业也是一种缘分。家园是指企业要让员工每天上班有一种回家的温 馨感，下班有一种离家的眷恋感。 注重家园建设需要每一位员工的关心和爱护，

要把家园建设上升为制度和行为，客户和公众才能感知到家文化的魅力。

**(**二**)** 齐家

“齐家”是指家文化的家庭观，企业只有内部团结、和谐，即“齐家” ，才能兴旺发达。“齐家”要求企业员工之间能正确处理好各种关系， 达到内部和谐， 包括员工的小家也要和睦。“齐家” 要求大家和小家齐发展， 大家与小家相辅相成，家文化中的家庭观要求企业有良好的家庭文化氛围，员工有良好的文化教

养。

**(**三**)** 家风

企业成员之间在长期共同工作和生活中，相互耳濡目染、潜移默化，形成共同的理想、品质、信仰等，并代代相袭，这就是企业的家风。

**(**四**)** 家规

“家规”是家文化的行为和制度层面，企业成员都应以“家规”规范自己的行为，一起营造和睦、民主的家庭氛围。制定“家规”需要家庭成员共同参与。

**(**五**)** 家传

“家传”是指家文化的继承。

**(**六**)** 家长

“家长”是家文化的亲情观，家长要真心关爱家庭成员，员工也要怀着感 恩的心来回报企业和领导者。 “家长”要求家庭成员情高、智高、健高，家庭要充满人情味，“家长”必须打破人与人之间的年龄和辈分界限，强调以人为本。因此，在家文化建设中建立属于企业的感恩节，让员工畅谈感恩，也要邀请供 应商等，体会感恩的快乐，增强企业的凝聚力，传播家文化。

**(**七**)** 专家

“专家”是家文化的人才观，“专家”要求企业的每位员工都要有一技之长， 要求每位员工经过学习都能成为适合企业需要的 “专家”。员工成为专家是企业和员工的立身根本， 企业为员工提供广阔的发展空间， 比如，建立学习型组织， 进行职业生涯规划，对员工进行业务培训等。但更重要的是员工自己要努力，

员工既要具备最基本的职业道德，又要掌握专业技能。员工还可以通过继续深造，成为复合型的人才，由专才转向通才。

**(**八**)** 大家

“大家”是家文化的包容观，家文化追求包容豁达的心态，家文化的生命 就在于它的包容力。“大家”心态和包容精神， 会让企业接受不同的思想和声音， 在与其他企业竞合中，不断提高本企业的管理效率和生产效率，最终成为行业

卓越的领导者。

家文化的内涵和外延相辅相成、不可分割，家文化以“家和”为目标，又

以家缘(园)、齐家、家风、家规、家传、家长、专家和大家的方式实现“家和” ， 以家园为物质载体，以家风和家规指导和规范员工的行为，在家长的统领下成

为专家，以大家的心态，齐家治企，达到和谐的境界，创造家传的辉煌。家文化需要与时俱进，需要企业和员工在生产、经营和管理实践中，不断丰富家文化，完善家文化，使家文化成为企业发展的不竭动力。

# 四、 家文化的实施

**(**一**)** 晨读

“百善孝为先 ”，孝道是企业的家文化的起点。 每天造成通过 10 分钟的晨会学习《弟子规》，共同反省对父母兄长孝道、的落实。每月公司都举办一次《感 念师恩—— \*\*公司员工分享会》；

**(**二**)** 角色称谓

给公司每个家庭成员分配家庭角色称谓，增强幸福感；

**(**三**)** 问好

每天早上给家人问好，传达给家人正能量；

**(**四**)** 微笑

微笑是一种一股神奇的力量， 请把这种神奇的力量带给自己最亲密的家人， 让他们感受爱的力量，瞬间忘却所有的烦恼，保持正能量；

**(**五**)** 重大节日及公共节日公司感恩

总经理给每一位家庭成员写一封热情洋溢的邮件，无疑是对员工最大的精神鼓舞，能让员工感受到总经理的心其实很近；

**(**六**)** 定期组织团队建设活动

例如聚餐、唱歌、集体旅游等，增强家庭成员之间的沟通；

**(**七**)** 信物表达

感激员工为大家所作出的贡献，员工的生日礼物、业绩奖励、员工工龄的纪念信物；

**(**八**)** 每月举行一次员工生日聚会

家庭成员一起为本月度过生日的员工庆生，寿星员工可以到公司的礼物池挑选一件礼物

**(**九**)** 父母孝顺金

公司员工基本工资中 200 元作为员工父母孝顺金发放至员工提供的父母农业银行卡号或者其他银行提供的卡号内（其他银行卡需员工自行承担 5 元每月的手续费）。

**(**十**)** 贺仪与奠仪

1. 贺仪

职员办理结婚登记手续后，如符合晚婚条件，请将结婚证于注册后一个月内呈报所在单位人力资源部门，所在单位将致新婚贺仪人民币 200 元整。职员如在子女入学后一个月内向所在单位人力资源部门出示入学通知，所

在单位将为职员子女入读小学、初中、高中、中专致贺仪人民币 200 元整，为职员子女入读重点高等院校致贺仪人民币 300 元整。

1. 奠仪

职员如在直系亲属（指配偶、子女、父母或配偶之父母）不幸去世后一个月内知会所在单位人力资源部门，所在单位将致奠仪人民币 200 元整。

在坚持公司家文化的基础上，我们倡导客户第一——客户是衣食父母、诚

信——诚实正直，言出必践、敬业——专业执着，精益求精、激情——乐观向上，永不言弃、团队合作——共享共担，平凡人做非凡事的企业文化。我们致力于用服务为客户提供更好的体验和服务。

# 五、 企业使命

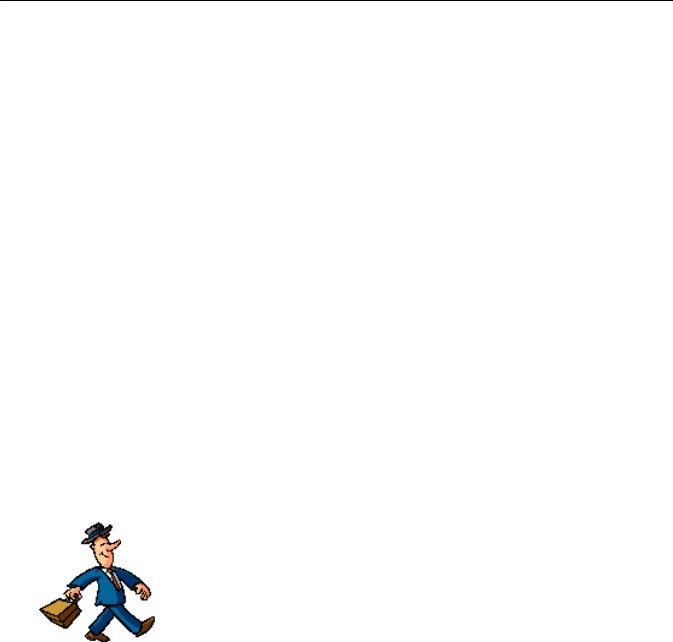
提供优质服务，共享快乐人生

# 六、 企业目标

打造淘宝女鞋第一品牌

# 七、 品牌形象

钟情于简约、自然、灵动的设计理念，把设计简化到本质，强调映衬女性的内在魅力，掠去浮华的返璞归真，演绎出女性千变的美丽。大胆将西方女性的时尚自由和东方女性的典雅理性相结合。



第五章 行为准则

诚实待人，相互尊重

讲究公德，遵纪守法有效沟通，理解合作主动配合，团队精神解决问题，敢于决策不断创新，承担责任严谨求实，敬业精神自我管理，职业道德客户第一，诚信为本提高绩效，节约成本

勇于进取，自我发展

在工作场所，遵守公司纪律，展现良好的职业风范会使你

获得同事和客户的赞赏 ——

# 一、 职场纪律

**(**一**)** 职业礼仪

1. 着装

我们着力体现整洁、大方、得体的职业风格。

1. 上班时间佩戴工作牌

**(**二**)** 办公礼仪

1. 电话

使用电话注意语言简明， 代接同事办公位电话， 做好必要记录并及时转达。所有公务手机及私有公用手机应保证在规定开机时间内电量充足，保障通信畅

通。

1. 离岗

办公时间不擅离工作岗位，需暂时离开时应与同事交代。

1. 保持办公环境整洁、安静

不在办公区域高声喧哗，接待来访、业务洽谈要在洽谈室内或其他公司指定区域进行；

注意保持整洁的办公环境，不在办公区域进食或在非吸烟区吸烟；

适时调整你的手机铃声， 办公区域内适当调低， 培训/会议中则请取消铃声。

1. 其他规定

不准带醉上班，更不能在工作期间饮酒；

严守公司机密，不得对无关员工或外界泄露公司保密资料。若因泄漏公司机密给公司带来损失的，除赔偿损失外，公司将依照相关程序进行处分，情节严重将追究法律责任；

你的工作资料、个人物品、现金等请妥善保存，以免丢失或损坏。

# 二、 各部门工作内容、标准及规章制度



运营专员工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

制定整店销售

1 目标

根据销售目标

2

制定产品推广策略

1. 广告投入计划

活动报名及活

1. 动策划

对自然搜索排

5名有一定的研究

熟悉各类推广

1. 工具
2. 数据整理分析

个人工作总结

制定月度销售任务、和店铺 DSR 动态评分目标。对整个销售目标额度进行分解，如：正常销售目标和活动销售目标的占比

制定主推爆款、次推替补款、价值款的销售计划方案并于实施， 跟踪进度进行总结

制定店铺推广广告预算，直通车、钻石展位、硬广等广告投入预算，以及预期带来的效益，广告产出比

参加淘宝免费资源活动，如类目活动，天猫大促双十一等活动报 名，付费的淘金币（ VIP 特权馆）、聚划算等，同时配合活动流量做好店铺活动策划及活动页面策划排版

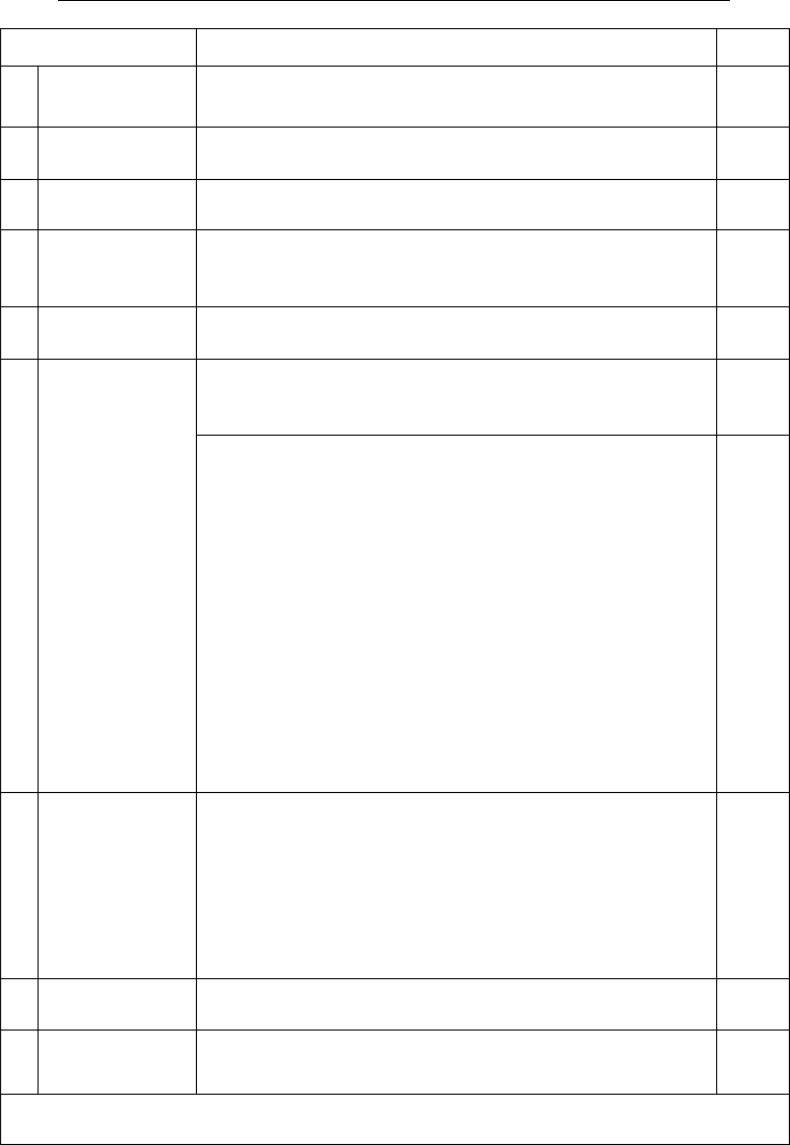
对淘宝、天猫自然搜索有一定的研究和认识

直通车：负责直通车整体调整，提升直通车点击率， （直通车图片、标题、 黄金车位）降低 PPC 单次点击单价， 根据直通车六大报表总结实时调整，提升转化率，收藏量

钻石展位：熟悉钻石展位竞价、出价、和定向投放、熟悉店铺的

销售高峰时间段

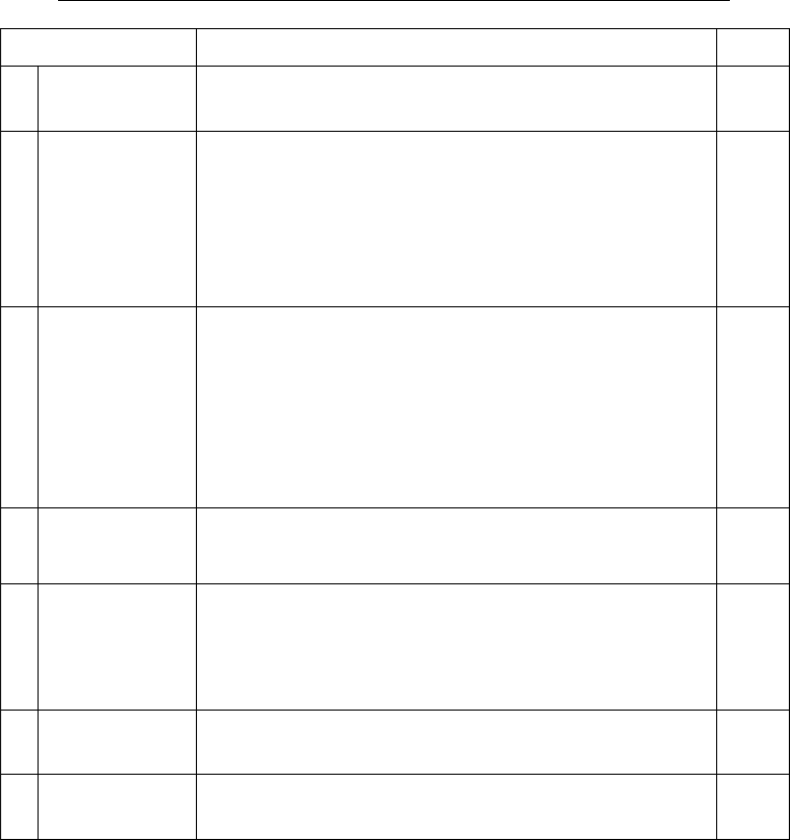
* 1. 控制店铺 ROI 运营成本与销售业绩比例或投资回报率运营成本包括广告费、免邮费、打折促销等
  2. 每日每周每月的总结和计划实时检查每一个过程 （对当天、 周、月的工作总结进行分析）
  3. 关注店铺每天的订单量、付款额、付款率，每日店铺流量、流量来源进行分析实时调整
  4. 每月计划投放活动广告，活动主题投放时间、投放运营成本、投放效果带来的流量转化率 ROI 等整体评估，计划可行性并予以实施，然后对结果进行分析总结
  5. 关注：同行竞争对手数据业绩动态新品热销产品 , 分析其流量来源给自己店铺的热销品做参考
  6. 实时关注店内爆款的排名，并对标题关键词进行优化关于店铺

1. 下单量，订单付款量，客户付款率，当日店铺总 UV ，咨询人数、和静默下单比例，每日查看数据
2. 针对店内爆款常跟客服沟通，了解客户所反馈的一些问题，然后页面做优化改进
3. 关注店铺整体动态评分趋向，协助客服经理提升店铺 DSR
4. 对量子恒道、数据魔方有深入了解，并能加以分析
5.  每周及每月按时提交个人工作总结汇报

做好各部门之

1. 与设计，客服，仓储之间做好衔接工作间衔接工作

# 文案专员工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

1. 计划制定及执行完成
2. 文案写作
3. SNS 工具
4. 宝贝上架
5. 协助运营活动策划

制定个人计划并在上级领导的带领下完成任务

* 1. 产品文案：海报（新奇、切合卖点、风格） ，细节（详尽、正确、创造性）
  2. 爆款优化：海报、卖点（深度挖掘产品的特点和时尚的结合点）、细节
  3. 配合运营进行优化：店铺装修（页面的风格，主次分明）、各种活动时产品页面的优化
  4. 促销文案：新颖、力度，及时性

1. 利用各种微博工具互粉及转发公司产品软文，保持与粉丝的互动，确保粉丝的质量和微博的活跃度。转发及评论意见领袖微博，吸引关注。确保每天都有 5 条更新
2. 微信的互动，增加微信好友及与好友互动
3. 论坛发帖跟帖，至少两个，提升公司产品网络曝光度
4. 博客、贴吧等发帖，每天保证 2-3 贴，确保数量
5. QQ 群、帮派、爱逛街的维护，店铺活动的及时公告
6. 制作推广软文案资料库
7. 配合美工进行宝贝上、下架
8. 对宝贝的描述检查，确保文案的准确性及正确性，对不合适的图片提出意见
9. 参与官方活动策划组，写作配合官方活动的店铺活动策划及文案
10. 向运营组提供各种策划案： 季节性、与产品的切合性、

新颖性

1. 店铺常规活动的文案：签到、晒单、减免抽奖等
2. 总结汇报 完成个人的周、月度总结报告
3. 团队协调 保持部门成员和其他部门成员的信息交流畅通 ,任务传达准确无误，配合运营部门成员完成工作



运营部门岗位规章制度

一般规定（发现以下行为，罚款五十元作为公司员工活动经费）

1

工作时间上 QQ、打游戏、看视频等与工作无关的事

2

午休时间趴在座位上休息，不在规定区域休息

3

工作时间不注意个人形象佩戴工作证，穿拖鞋、奇装异服

4

相互讨论工资



5

不服从主管的任务安排，不积极配合主管完成工作任务

6

不保持个人卫生区域清洁

特殊规定（发现以下行为，罚款二百元作为公司员工活动经费）

7

在客户或其他人面前诋毁公司的形象

8

员工之间争吵、打架斗殴等，破坏公司团队协作文化

9

1

每天工作任务未完成，提前下班

0

因员工工作时粗心大意造成经济损失的（承担相应损失外加相应罚款）

1

1

发现第二次违反相应一般规定，同一问题屡教不改者

雷区（发现以下行为，作开除处理）

1

2

工作时间接私活

1

3

煽动公司员工做对公司不利的事

1

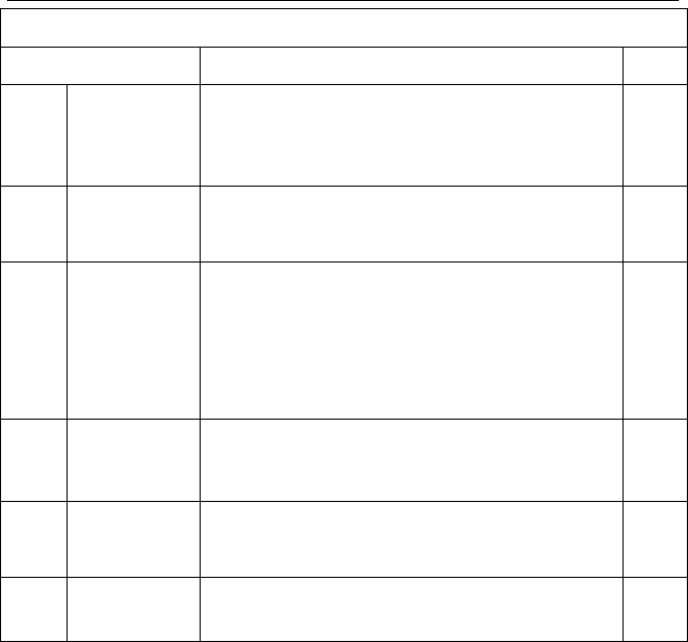
4

将公司秘密随意透露给他人

1

5

发现违反三次及三次以上一般规定、二次及以上特殊规定者

设计主管工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重根据运营部的周规划与月规划，制定设计部

1. 计划制定及执行完成

部门的管

的相应任务计划，包含周计划和月计划，合理安 排个任务完成的时间节点， 并合理分配到每个人， 监督按时完成；

不断优化部门工作中的流程，提升部门的工

1. 作效率；对所管辖下属的工作、绩效、晋升等负理 责；建立部门文化，打造团队精神；

负责公司电商产业视觉设计整体形象，包含店铺首页风格、产品页面设计以及优化、站内站

1. 品牌形象策划

外钻展 Banner、硬广图和直通车图、以及针对各活动要求监督制作出符合自身品牌形象的活动页面、等全面提升公司电子商务网站的整体视觉效果；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | 对制作需要的原图（包含模特图、平铺图和 |
| 4 | 数据整理 | 其他原图）、设计素材以及制作的源文件进行合理的整理和存放； |
| 5 | 总结汇报 | 按时制作每周报表、针对大型活动制作相应的报表，在年末的时候制作往年的年度报表以及 |
|  |  | 下一年的展望； |

6 部门之间的协调

保持部门之间的信息交流畅通 ,任务传达准确无误；



设计专员工作内容及工作标准

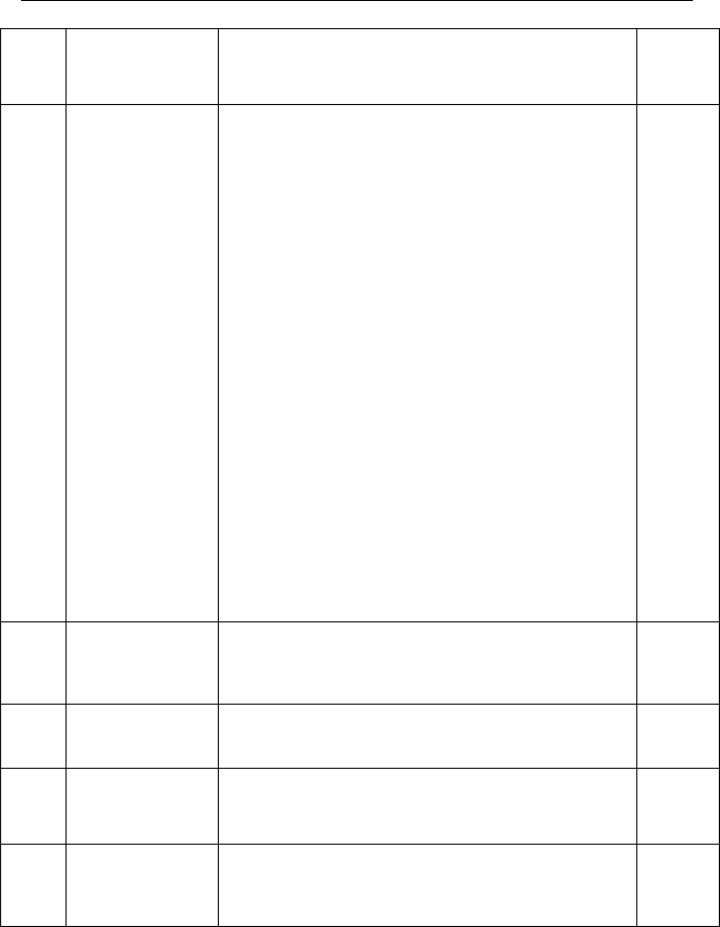
工作内容

工作标准

权重

1. 计划制定

根据主管分配与运营部的安排， 制作个人的日计划和周计划， 实际工作中根据实际需求变更以合理安排工作时间和按时完成任务；

根据计划，保质保量的按时完成各个任务， 包含新品详情页、 部分产品优化、店铺整体页面设计、站内站外钻展 banner、硬广图、直通车图等；

1. 完成计划任务
2. 详情页： 对图片进行美化，排版制作时突出鞋子的卖点与特色，并把握好整体的视觉效 果，在产品优化的过程，善于把握好产品的整体页面设计， 与挖掘产品更深度的隐藏卖点，对产品的设计要有差别化， 最大程度的刺激买家的购买欲；
3. 推广图：对钻展、直通车图、硬广图等突出相应鞋子的最重要的卖点以及活动信息， 并作出文字的合理排版， 在突出信息时合理应用颜色和文字大小变化，提高素材的点击率；
4. 店铺设计：在制作时把握好整体的字体和颜色使用， 不过多过乱以至造成买家的误导，在产品排版的时候需要把握好主次之分， 将运营部的运营思路考虑在内， 把握好整体的视觉效果设计，提升买家的客户体验度，能给买家留下深刻 的印象，最大程度的提高买家的回头率；

完整对岗位资料进行整理、分类、保存；制

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | 数据整理 | 作需要的原图（包含模特图、平铺图和其他原  图）、设计素材以及制作的源文件等； |
| 4 | 总结汇报 | 完成个人的每周总结报告与年度报表； |
|  |  | 保持和其他部门成员的信息交流畅通 ,任务 |
| 5 | 团队协调 | 传达准确无误， 配合运营部门成员完成工作，已  达到按时按要求完成； |

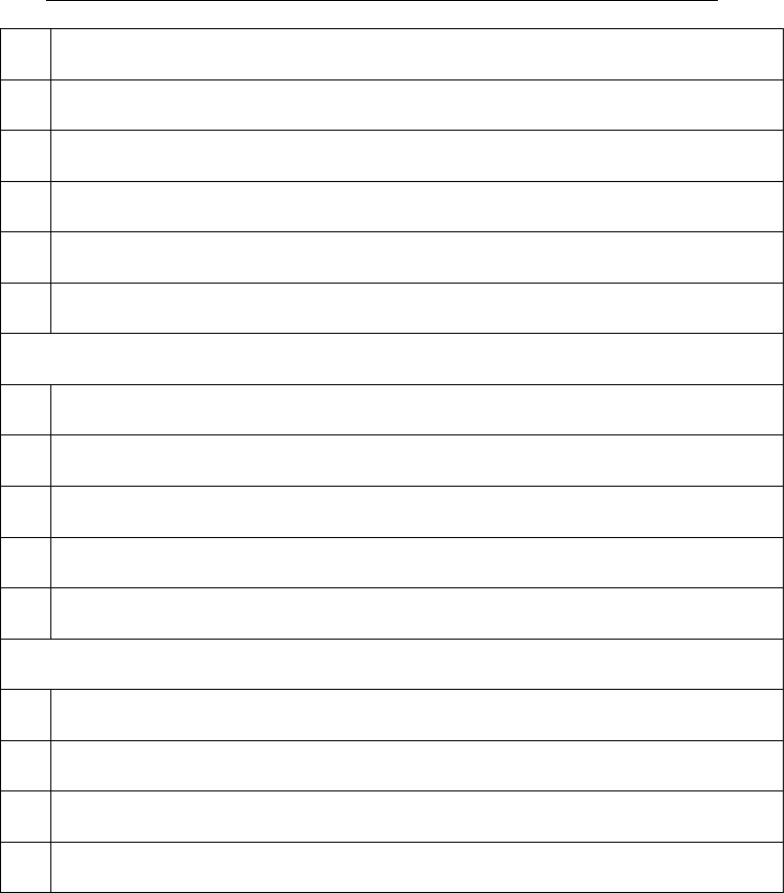
6 自我提升

在空闲时多看一些好的视觉作品以及教程， 保持积极向上的学习态度以完成自我能力的提 升；



设计部门岗位规章制度

一般规定（发现以下行为，罚款五十元作为公司员工活动经费）

1 工作时间上 QQ、打游戏、看视频等与工作无关的事

1

2

1. 午休时间趴在座位上休息，不在规定区域休息

3

1. 工作时间不注意个人形象佩戴工作证，穿拖鞋、奇装异服
2. 相互讨论工资

4

6

1. 不服从主管的任务安排，不积极配合主管完成工作任务
2. 不保持个人卫生区域清洁

6

特殊规定（发现以下行为，罚款二百元作为公司员工活动经费）

1. 在客户或其他人面前诋毁公司的形象

7

8

1. 每天工作任务未完成，提前下班

9

1. 员工之间争吵、打架斗殴等，破坏公司团队协作文化

0

1. 因员工工作时粗心大意造成经济损失的（承担相应损失外加相应罚款）

1

1. 发现第二次违反相应一般规定，同一问题屡教不改者

雷区（发现以下行为，作开除处理）

1 工作时间接私活

12

1 煽动公司员工做对公司不利的事

13

1

14 将公司秘密随意透露给他人

1 发现违反三次及三次以上一般规定、二次及以上特殊规定者

15

客服主管工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

1. 计划制定及执行完成

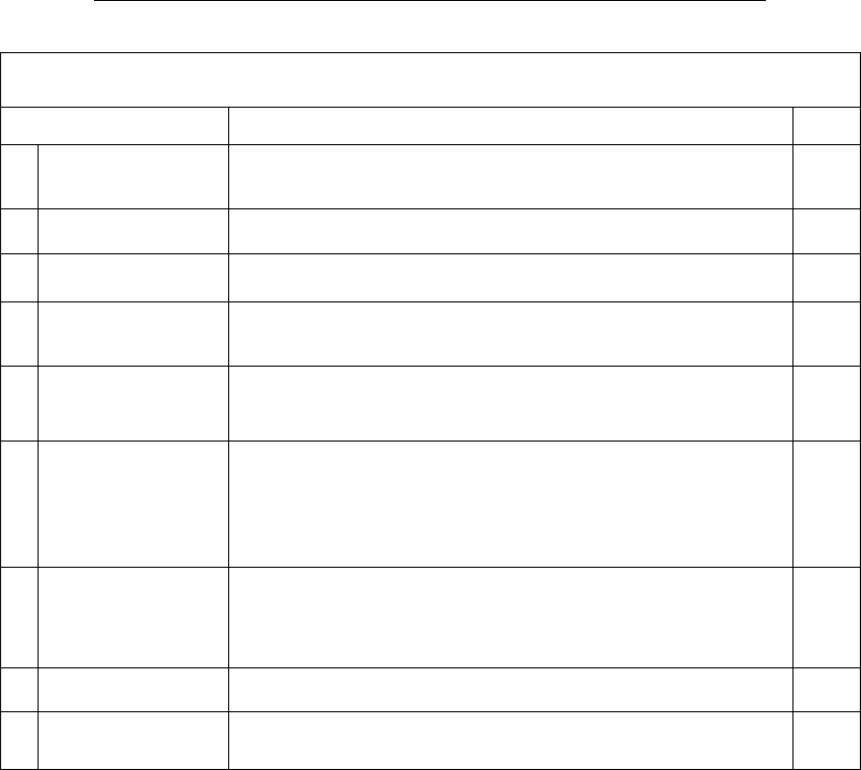
完成部门、项目、及下属的年度、季度、月度工作计划并跟进执行完成；

1. 数据整理 完整对部门资料进行整理、分类、保存；
2. 总结汇报 完成个人、项目、部门的总结报告；

完成既定的销

1. 售业绩

指定带领客服团队的销售目标，完成销售业绩，负责销售目标的分解，实行；



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 团队管理 | 负责客服团队的日常管理，监督，指导，培训。制定客服服 |
| 5 |  | 务规范，流程，制度。完善客户常见问题反馈以及解决方式。优 |
|  |  | 化客户服务质量； |
|  | 客服培训 | 客服培训指定客服培训需求并组织落实。通过培训不断提高  员工的工作技能。对售后人员的平常工作（退换货 / 退款/ 查件） |
| 6 |  | 的工作进行抽检并进行技能提高； |
|  |  | 1. 店铺上架宝贝详情 ( 材质, 款式, 价格, 特点等) 培训； 2. 公司每个阶段的促销活动和销售策略培训； |
|  | 日常维护和管 | 关注售前客服的每日完成业绩和聊天记录抽检。关注售后每 |

1. 理 日的退换货，退款以及各项售后问题处理。及时关注退则变换。跟进分析报表数据优化服务流程提高转化率。配合其他部门完成

其他工作；

1. 绩效排班 负责客服绩效管理（奖惩激励）和客服每月排班；

总结 根据售前咨询，售后处理，总结产品集中缺失点，反馈问题，

1. 控制成本；

售前客服工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

1. 完成既定的销售任务
2. 售前准备

以月度为单位，完成个人绩效销售目标以及所在组销售目标， 配合完成客服部销售总目标；

* 1. 熟悉并了解公司店铺上架宝贝详情 ( 材质 ,款式 ,价格 ,特点等)；
  2. 熟悉并掌握公司店铺销售宝贝从公司到消费者的各运作环

节；

1. 售前咨询

3．熟悉并掌握公司每个阶段的促销活动和销售策略；

1. 利用销售沟通工具， 和买家促成交易， 提高转化率和客单价， 完成销售任务；
2. 维护和买家的客情关系；

熟悉并了解淘宝相关规则制度，掌握并遵守公司的各项规章制

度；

售中咨询 处理买家的简单售后诉求；

4

查看库存 熟练使用 EDB查看库存及产品的发货状况；

5

工作总结 完成个人的总结报告，对自己一个月的工作总结，如未完成目

1. 标的原因，以及下个月的改进计划；

中差评处理 出现中差评及时联系买家沟通处理，力求改为好评 , 努力提升

1. 店铺DSR评分；

客户维护 利用VIPQQ群等方法维护老客户、定期对客户进行回访；

8

售后客服工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

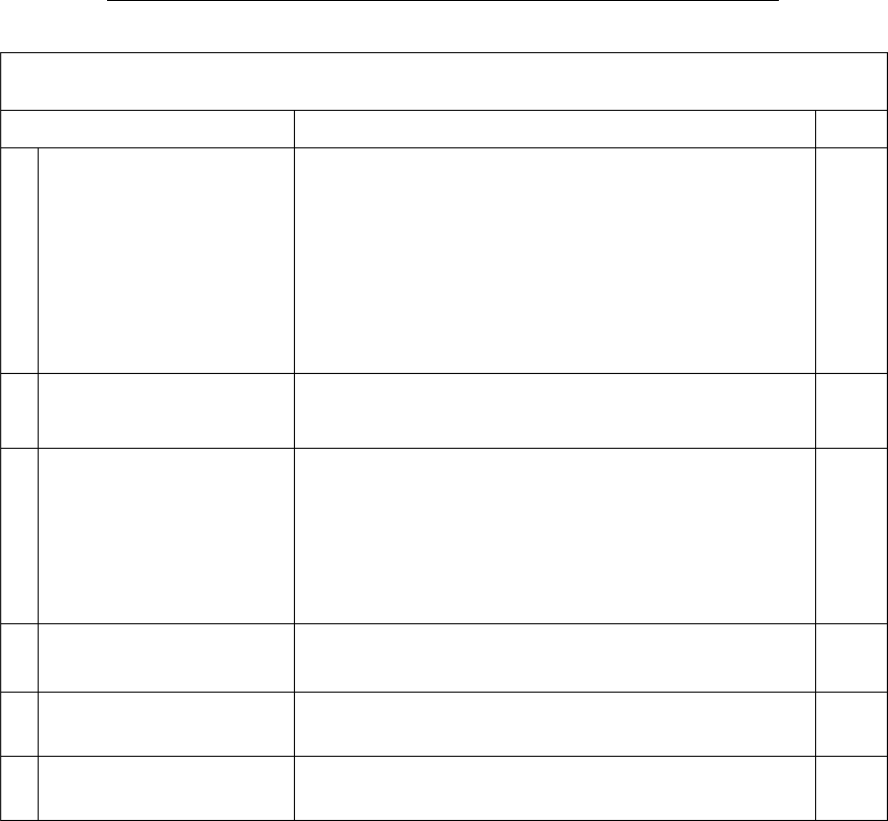
* 1. 熟悉并了解公司店铺客诉较多的宝贝详情 (材质,款式,

工作要求

1

价格,特点等)；

* 1. 熟悉并掌握公司店铺销售宝贝从公司到消费者的各运作环节；
  2. 熟悉并掌握公司每个阶段的促销活动和销售策略；
  3. 掌握公司客诉处理标准 ,国家鞋类三包 ,淘宝相关的制度和规则；
  4. 熟悉并了解淘宝相关规则制度，掌握并遵守公司的各项规章制度；



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 售后问题处理 /接待旺旺 | 1.查快递； |
| 2 | 客服咨询 | 2.售后接待； |
|  |  | 3.解决售前留给的问题件解决客户问题，让客户满意； |
|  | 退款 | 1. 减少退款纠纷率； |
|  |  | 2．提高退款速度； |
|  |  | 3. 联系修改退款类型、退款原因修改； |
| 3 |  | 4. 修改店铺中差评；维护店铺 DSR三项评分； |

* + 1. 即时到账：准确无误的退给买家，表格，事务，旗帜备注交易号；
    2. 点邮费链接；

售前接待 遇到活动，接待量大时帮忙登号接待，平时工作需要的

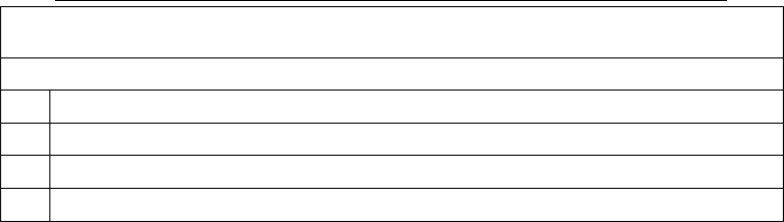
1. 时候登号接待销售；

工作总结 熟悉店铺售后问题多的鞋子，总结汇报给主管；

5

客户维护 利用 VIPQQ 群等方法维护老客户、定期对客户进行回

6 访；



客服部门岗位规章制度

1

2

3

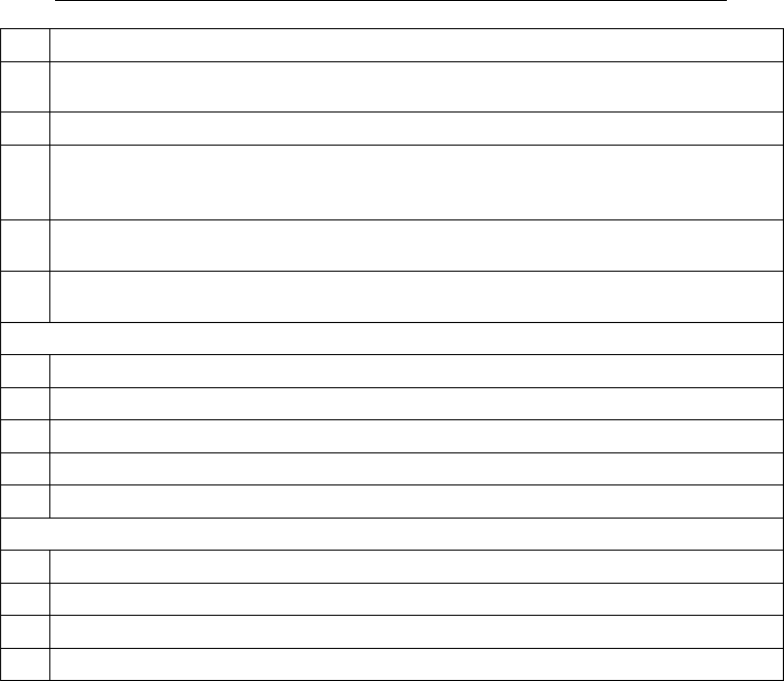
4

一般规定（发现以下行为，罚款五十元作为公司员工活动经费）

工作时间上 QQ、打游戏、看视频等与工作无关的事

工作时间不注意个人形象佩戴工作证，穿拖鞋、奇装异服相互讨论工资

不服从主管的任务安排，不积极配合主管完成工作任务

1. 不保持个人卫生区域清洁
2. 白班客服下班前未和晚班客服做好工作交接，晚班客服下班前未把交接事项总结在交接 Q 群中
3. 在工作过程中，每遇到一个问题或想法未马上记录，不完成客服备忘录

客服组每周五下午 17：00 例会， 未把一周的工作中的不足加以反馈并讨论。 开会8前期未把旺旺号挂起， 编辑好快捷回复。客服员工若有重要事情需离岗 10 分钟以上的， 未挂起旺旺号

9 未接待好来咨询的每一位顾客，文明用语，礼貌待客，影响公司形象，如果一个自然月内因服务原因收到买家投诉

1 每销售完一笔订单，未在该笔交易订单里面备注自己的 E 店宝号，如果客户有特殊要求的，未在备注上插上小红旗

特殊规定（发现以下行为，罚款二百元作为公司员工活动经费）

1 在客户或其他人面前诋毁公司的形象

工作时间结束如还有客户在咨询，接待客服工作自动延长，不按规定擅自下班

1 员工之间争吵、打架斗殴等，破坏公司团队协作文化

1 因员工工作时粗心大意造成经济损失的（承担相应损失外加相应罚款）

1 发现第二次违反相应一般规定，同一问题屡教不改者

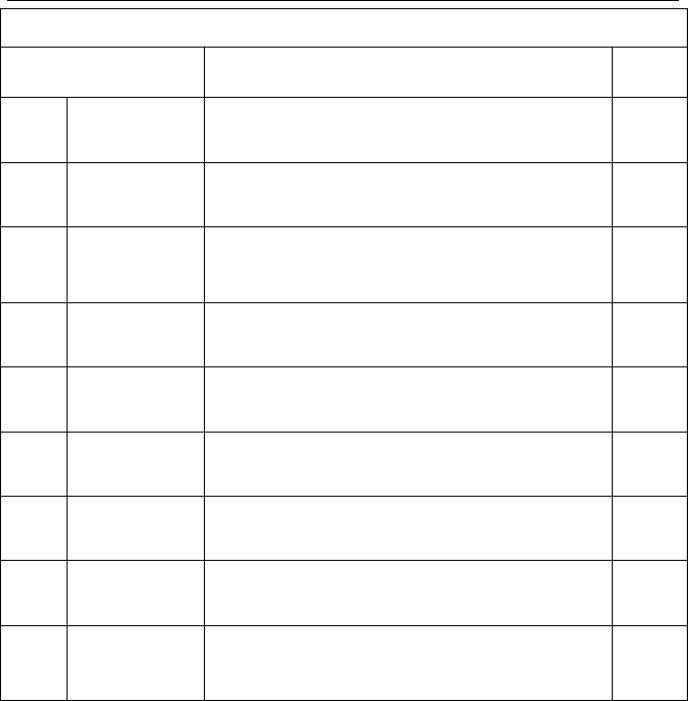
雷区（发现以下行为，作开除处理）

1 工作时间接私活

1 煽动公司员工做对公司不利的事

1 将公司秘密随意透露给他人

1 发现违反三次及三次以上一般规定、二次及以上特殊规定者



仓库主管 工作内容及工作标准

工作内容

工作标准

权

重

1

计划制定

及执行完成

制定个人计划并在上级领导的带领下完成

任务

2

总结汇报

完成个人的总结报告

3

团队协调

4

监督

保持部门成员和其他部门成员的信息交流

畅通,任务传达准确无误，配合其他部门成员完成工作

负责监督出入库数据、质检、发货数据、打单、审单、退换货数据

5

部门工作

分配

负责调配部门内人员的工作

6

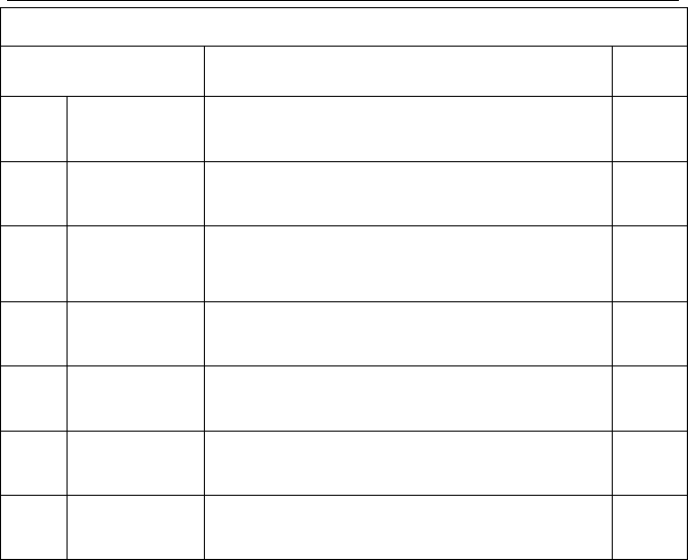
部门管理

负责仓库安全和 5S 管理、负责部门人员的

排班、考勤核算、负责部门人员技能的培训

善

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7 | 绩效统计 | 负责部门人员的绩效考核数据的统计 |
| 8 | 仓库整改建议 | 每周提交仓库整改的建议 |
| 9 | 仓库各岗 | 定期对仓库各岗位工作流程进行完善 |
|  | 位工作流程完 |  |



仓库管理员 工作内容及工作标准

工作内容

工作标准

权

重

1

计划制定

及执行完成

制定个人计划并在上级领导的带领下完成

任务

2

总结汇报

完成个人的总结报告

3

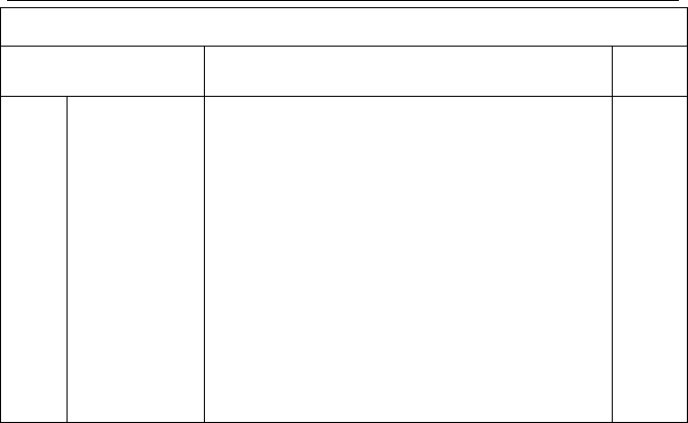
团队协调

保持部门成员和其他部门成员的信息交流

畅通,任务传达准确无误，配合其他部门成员完

成工作

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4 | 监督 | 负责监督质检、发货数据，控制出错率 |
| 5 | 组内工作分配 | 负责调配组内人员的工作 |
| 6 | 组员管理 | 负责部门人员技能的培训 |
| 7 | 绩效统计 | 负责部门人员的绩效考核数据的统计 |



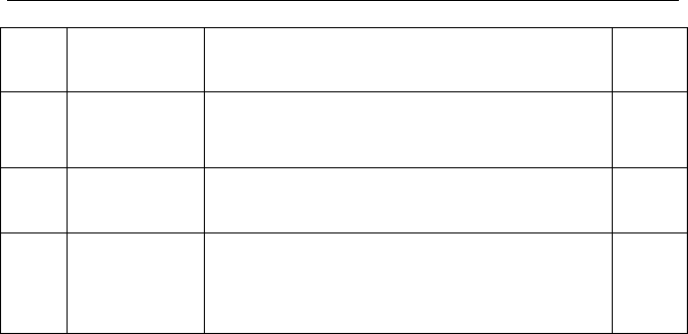
质检员 工作内容及工作标准

检验员将当批不合格件从整批料件中挑出并隔

离开 ,做好不合格标识并将相关信息反馈给统计员，统计员根据现场物料清点并做出清单 （移库单）将不合格物料及时移到次品仓库；

1. 在鞋盒中放置合格证吊牌、退换货单；
2. 根据部门主管安排对库存产品进行定期抽检（核对尺码、颜色、合格证吊牌、退换货单、干燥剂）；
3. 对退货退仓的鞋子进行确认并重检，入

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作内容 | 工作标准 | 权  重 |
| 1 负责鞋子 | 负责鞋子的分包、入库检验（核对尺码、 |  |
| 的分包、入库 | 钉子、线头、脱胶、干燥剂） 、摆放上架，并在 |  |
| 检验 | 外包装上标注质检编号，责任到人；  1.对于质检检验有部分不合格的 ,由质检部 |  |

库，上架

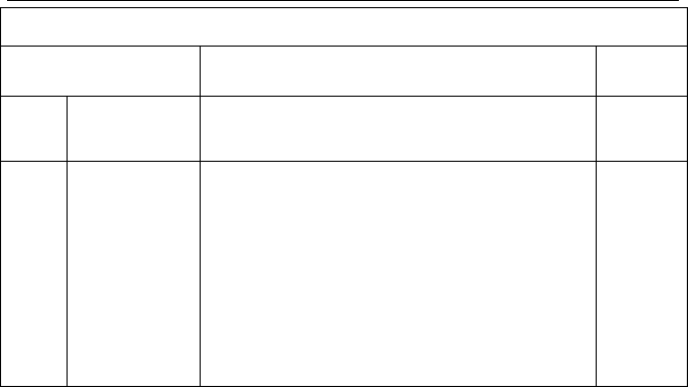
1. 掌握简单的鞋品维修技能
2. 负责各自区域 5S 管理
3. 完成部门主管交办的其他事宜团队协

作

掌握简单的鞋品维修技能

负责各自区域 5S 管理

完成部门主管交办的其他事宜团队协作



发货员 工作内容及工作标准

工作内容

工作标准

权

1

负责提货

根据托运部运单， 核对到货鞋子数量， 提

货、根据产品型号分包

重

5%

2 配货→刷

单→打包

1.

2.

45%

3.

4.

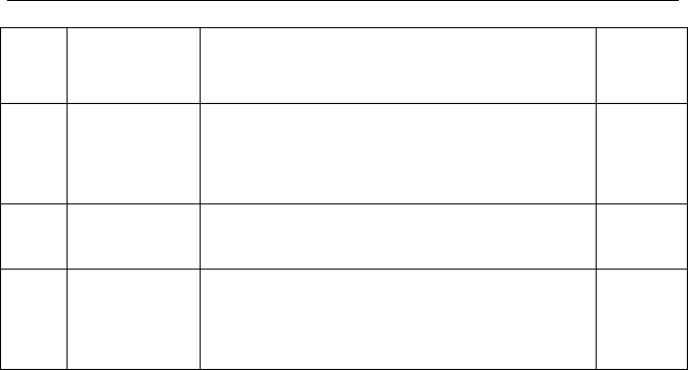
根据型号分拣快递单；

根据快递单标注型号、颜色、尺码配货， 确保准确无误；

根据快递单和鞋盒条形码进行刷单，根据快递单核对鞋子尺码、颜色、型号、鞋子破损问题；

对鞋子进行打包，注意一单多双情况、核对鞋子数量；

5．团队绩效每天完成 800 件为合格 60



分，根据实际双数核算；出错率控制在

0.1%

为合格 60 分，每减少 0.01%加 5 分；每增加

0.01%扣 5 分（上下不封顶）；

3 称重并填写重量无遗漏 ,分快递堆放整齐

4

称重并填

写 重 量 无 遗漏, 分快递堆放整齐

负责各自区域 5S 管理

5%

负责各自区域 5S 管理

10%

5

完成部门

主管交办的其他事宜团队协

作

完成部门主管交办的其他事宜团队协作

25%



退换货员 工作内容及工作标准

统计员 工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权

重

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 负责签收 | 1.在快递员面前点清包裹数量， 与所签收 | 35% |
|  | 包裹→拆包→ 登记信息→反 | 快递单数量一致。有客人穿过的鞋子要当面拒收（合作的快递除外，其他快递应当面拆 |  |
|  | 馈信息→退款处理/ 换货 发  出 | 包检查）；   1. 保证包裹留有买家清楚信息的面单； 2. 到付件需要请示与售后确认再签收， 并 |  |

1. 对换货的鞋子进行发货

在表格中注明；

1. 拆包一定要耐心、 仔细检查鞋子是否配件齐全 ,是否穿过 ,是否含有其它与商品无关的东西；
2. 有质量问题的商品，需要留纸条标记，并将相关信息反馈给统计员，统计员根据 现场物料清点并做出清单（移库单）将不合格物料及时移到次品仓库；
3. 根据买家的退换货表格登记相关信息。内容包括：买家 ID、收件单号、入库商品、退换货原因（脱胶、破皮、同边脚、掉钻、 鞋底断裂、发错颜色、发错尺码、发错型号、客户不喜欢）、电话等；
4. 对于无法核实到买家信息的包裹 (面单不清晰，包裹内无任何信息纸条 )则直接登记包裹单号以及到货商品。并及时与售后联系 , 去软件查询相关信息并做好登记；
5. 如遇到包裹中含有现金， 需在表格中登记收到具体金额，并按周期上交领导；

负责签收包裹→拆包→登记信息→反馈信息→退款处理 /换货发出

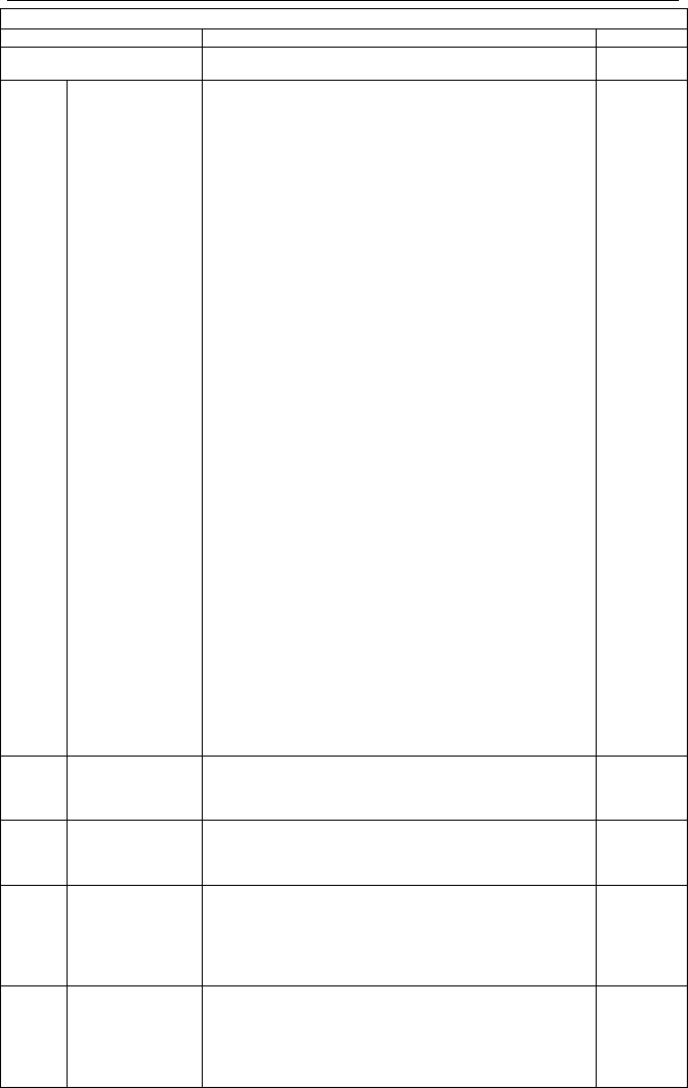
对因为质量问题进行换货的单子进行配货、质检鞋子没有任何质量问题、发货

15%

1. 负责各自区域 5S 管理
2. 完成部门主管交办的其他事宜团队协作

负责各自区域 5S 管理 10%

完成部门主管交办的其他事宜团队协作 30%



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 与售后对 | 与售后对接（无头件、质量问题、退款、 | 10% |
|  | 接（无头件、 | 换货） |  |
|  | 质量问题、退  款、换货） |  |  |

工作内容 工作标准 权重

1 对 仓 库入 库 鞋 子 外包 进 行 数 据核对（型号、颜色、尺码） 等

1. 每天下午 1 点前将到货记录提交给出纳

（把出错信息备注完整， 并立即给厂家电话沟通出错情况）；

1. 将每天到货质检出现不合格品信息统计提交给出纳；
2. 对质检、发货出现的不合格鞋子，根据现场物料清点并做出清单 （移库单） 将不合格物料及时移到次品仓库；

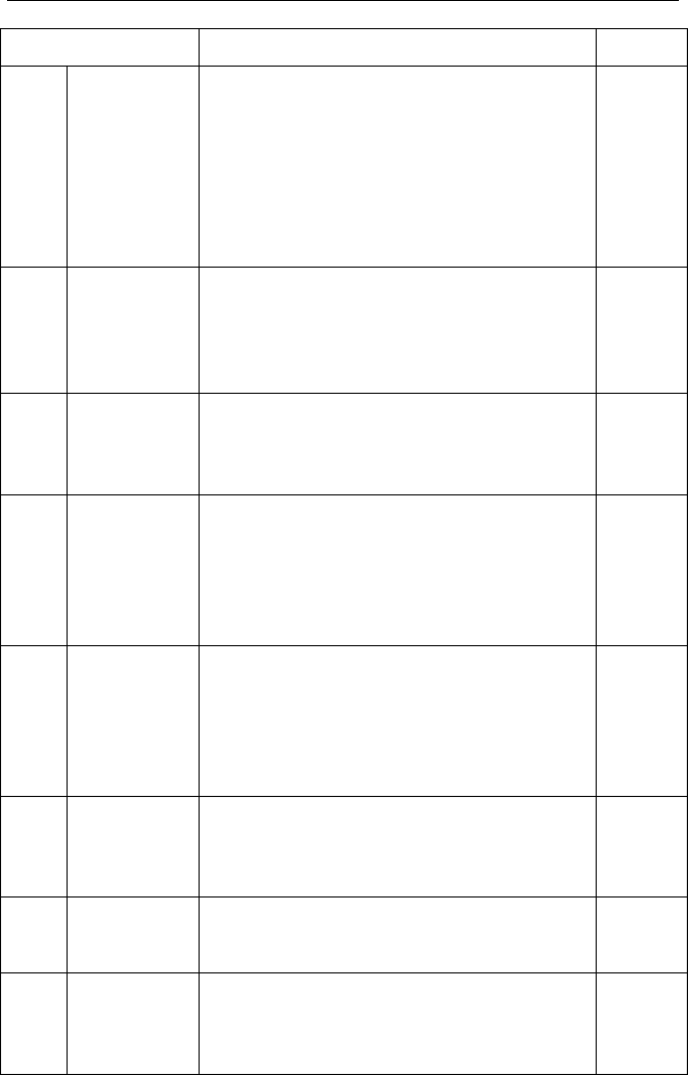
40%

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 负 责 录 | | 确保信息准确（颜色、尺码、型号、数量）； | 10% |
| 入 各 项 目 数据明细， E 店 | |  |  |
| 宝 软 件 数 据 | |  |  |
| 及时更新 | |  |  |
| 3 | 每 月 定 | 出错率控制在 0.1%为合格 60 分，每减少 | 10% |
|  | 期 配 合 清 点 | 0.01%加 5 分；每增加 0.01%扣 5 分（上下不 |  |
|  | 库存（日盘、 | 封顶）； |  |
|  | 月盘） |  |  |
| 4 | 根 据 周 | 每周制作并提交热卖款 （款式、颜色、尺 | 10% |
|  | 销 量 以 及 促 | 寸）、次销款、库存预警报表，每周五之前提 |  |
|  | 销活动方案， | 交仓库主管； |  |
|  | 按 周 提 报 货 |  |  |
|  | 物 与 耗 材 的 |  |  |
|  | 预警库存数 |  |  |
| 5 | 数 量 不符 等 问 题 与 | 保证信息沟通及时性； | 5% |

工厂沟通；统计 质 检 等 厂家出现问题， 与出纳沟通

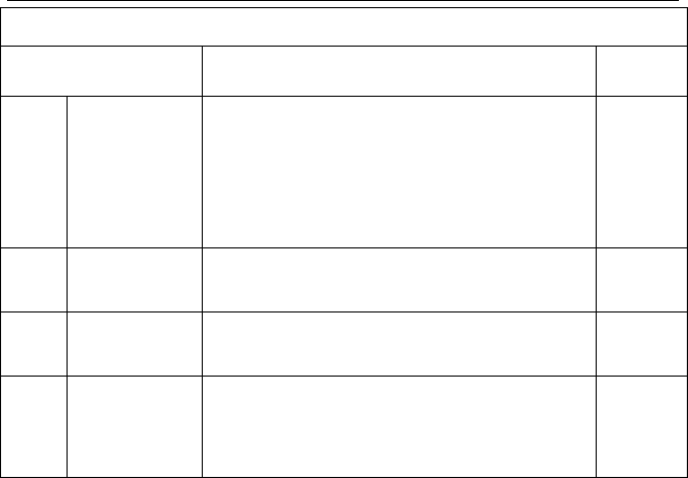
6 协 助 部门 主 管 统 计部 门 绩 效 考核数据

协助部门主管统计部门绩效考核数据； 5%



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 负 | 责 | 各 | 负责各自区域 5S 管理； | 10% |
| 自区域 | 5S | 管 |  |  |
| 理  8 完 | 成 | 部 | 完成部门主管交办的其他事宜团队协作； | 10% |

门 主 管 交 办的 其 他 事 宜团队协作

打单员 工作内容及工作标准

工作内容 工作标准 权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 负责打单  无遗 漏, 审单仔细 认真 , 特别留意订单备 | 准确率控制在 100%为 100 分，每遗漏  单扣 5 分 | 1 | 40% |
|  | 注、留言等信 |  |  |  |
|  | 息 |  |  |  |
| 2 | 及时处理相应售后问题 | 及时处理相应售后问题（补邮费、缺货  等） |  | 30% |

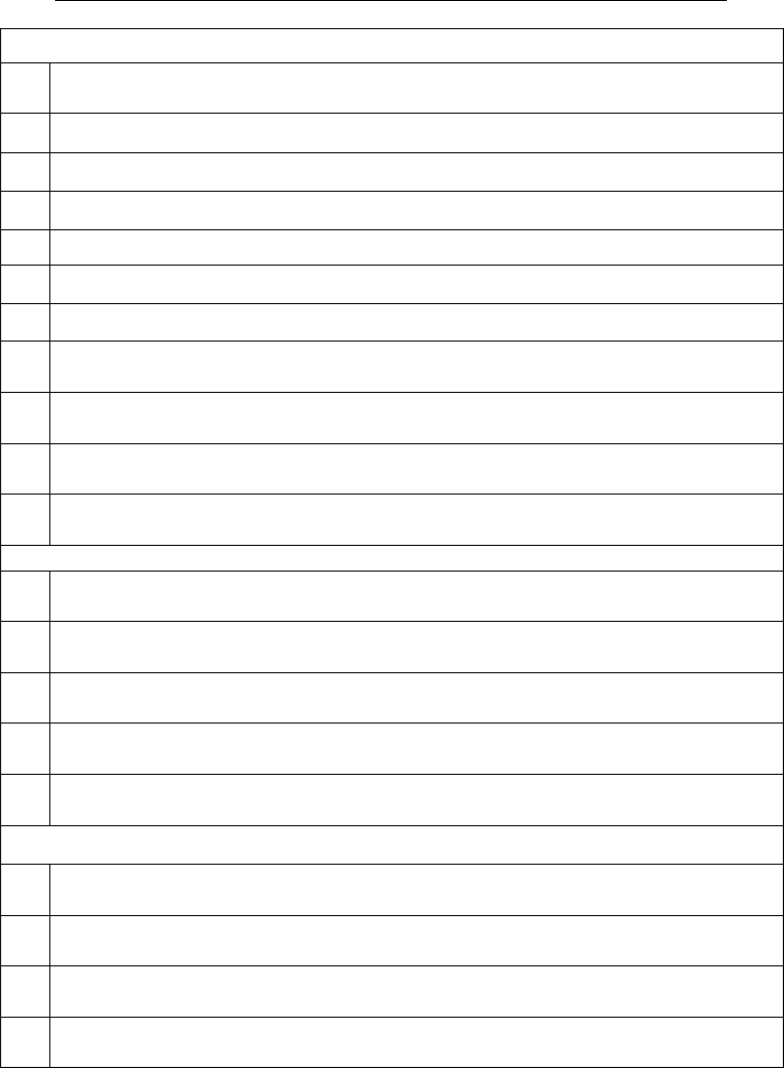
1. 负责各自区域 5S 管理
2. 完成部门主管交办的其他事宜团队协作

负责各自区域 5S 管理 10%

完成部门主管交办的其他事宜团队协作 20%



仓储物流部门岗位规章制度



一般规定（发现以下行为，罚款五十元作为公司员工活动经费）

* 1. 工作时间上 QQ、打游戏、看视频等与工作无关的事
  2. 工作时间不注意个人形象佩戴工作证，穿拖鞋、奇装异服
  3. 相互讨论工资
  4. 不服从主管的任务安排，不积极配合主管完成工作任务
  5. 不保持个人卫生区域清洁
  6. 工作时间擅自在储货区域，休息、玩手机
  7. 在工作过程中，遇到鞋子质量、可能会造成公司损失问题不马上上报
  8. 在主管未安排团队协作的情况下，相互串岗
  9. 未文明用语，礼貌待客，影响公司形象

1

1. 下班前未协助仓库主管关好门窗，维持仓库安全

1

1. 相互讨论部门其他员工不是

特殊规定（发现以下行为，罚款二百元作为公司员工活动经费）

1 在客户或其他人面前诋毁公司的形象

2

1

3 每天工作任务未完成，提前下班

1 员工之间争吵、打架斗殴等，破坏公司团队协作文化

4

1

1. 因员工工作时粗心大意造成经济损失的（承担相应损失外加相应罚款）

1

1. 发现第二次违反相应一般规定，同一问题屡教不改者

雷区（发现以下行为，作开除处理）

1 工作时间接私活

7

1

8 煽动公司员工做对公司不利的事

1 将公司秘密随意透露给他人

9

2

0 发现违反三次及三次以上一般规定、二次及以上特殊规定者



# 第六章 考勤休假管理

一、 日常考勤

**(**一**)** 打卡考勤

1. 打卡要求

所有正式聘用员工都必须在上下班实行指纹打卡考勤（含节假日在公司加班），公司以此计算员工的出勤，并依此作为当月工资的计算依据。

1. 忘打卡备案

上午上班前和下午下班后，均要打卡，因故不能打卡，须到行政人事部填写《忘打卡记录表》，行政人事部备案。

# 二、 各类假期申请及工资计发办法

**(**一**)** 事假

1. 申请流程

公司员工 1 天及以内的请假， 均需事前填写《请假申请单》，并由部门主管、行政人事部经理批准备案签字后方可请假；员工 1 天以上及部门主管请假需由总经理审批。

1. 工资计算

当月有缺勤的实际工资 =全月工资 /全月自然日 \*（出勤 +应休）。员工每月请一次一天之内的事假，全勤奖不扣，事假期间的工资根据当月有缺勤的实际工

资核算；员工每月请事假超过一次的，全勤奖扣除，事假期间的工资根据当月有缺勤的实际工资核算。

**(**二**)** 病假

1. 申请流程

公司员工 1 天及以内的请假， 均需事前填写《请假申请单》，并由部门主管、行政人事部经理批准备案签字后方可请假；员工 1 天以上及部门主管请假需由



总经理审批。

3 天以上病假需提供甲级医院开具证明、 病历卡、检验报告、配药发票； 3 天以内病假需提供乙级医院开具证明、病历卡、检验报告、配药发票； 15 天以上病假需提供住院证明。

请假期间一旦被查出提供虚假信息的，公司将作出开除处理。

1. 工资计算

当月有缺勤的实际工资 =全月工资 /全月自然日 \*（出勤 +应休）。员工每月请一次一天之内的病假，全勤奖不扣，病假期间的工资不扣；员工每月请病假超

过一天的，全勤奖扣除，超出一天部分的病假工资根据当月有缺勤的实际工资

核算。

**(**三**)** 婚假

员工在公司工作期间登记结婚的可享受 3 天带薪婚假，全勤奖不扣，在一年内休完，员工在申请婚假时需提供结婚证明。

**(**四**)** 丧假

员工的直系亲属，包括配偶、父母、子女、兄弟、姐妹等去世，可享受 3

天带薪丧假，祖父母、外祖父母去世的，可享受 1 天带薪丧假。

**(**五**)** 法定假

按照法律规定休假。因公司性质，各部门按照工作需要安排员工轮休。

**(**六**)** 产假

按照法律规定休假。

**(**七**)** 全勤奖

每月员工有一次不超过一天事假或病假的权利，婚假、丧假期间全勤奖不

扣。

# 三、 雷区

**(**一**)** 迟到

每月员工享有一次 15 钟之内的迟到机会， 全勤奖不扣； 每月迟到一次超出

15 分钟的，全勤奖扣除，超出部分按照每分钟 10 元从工资中扣除；每月迟到

两次及以上的，全勤奖扣除，超出一次 15 钟之内的迟到机会部分按照每分钟

10 元从工资中扣除。

**(**二**)** 旷工

1. 矿工定义

以下情况，一律视为旷工：

* 1. 无故缺勤两小时以上， 返回单位上班后 1 个工作日内也未补办请假手续或补办手续未获批准的；
  2. 请假未获批准即擅自不上班的（包括续假未获批准） ；
  3. 以虚假理由请假并获批准而不上班的；
  4. 旷工时间的最小计算单位为 0.5 个工作日，不足 0.5 个工作日以 0.5

个工作日计。

1. 对旷工的处理

（1）旷工期间劳动报酬不予发放，包括岗位薪金及其他福利待遇；

（3）累计旷工超过 2 个工作日，作严重违纪处理 ,公司将做开除处理，与之即时解除劳动合同，不给予任何经济补偿。

# 四、 特别提示

你需要经常留意告示板的信息，以及时获知必要信息，但切勿擅自张贴或更改。



第七章 薪酬福利

一分耕耘，一分收获！

公司致力于为你提供富有竞争力的薪酬、

周到且人性化的福利，为你实现

健康丰盛人生提供保障 ——

# 一、 薪酬理念

公司按照市场化原则， 提供业内富有竞争力的薪酬， 吸纳和保有优秀人才。每个岗位薪资等级分为五级工资制，公司根据能力、经验、学习、承担风

险、压力来确定员工所在的薪资等级及标准。薪酬保密：薪酬属于个人隐私， 任何职员不得公开或私下询问、议论其他职员的薪酬。

职员现金年收入包括固定收入和浮动收入两部分。

**(**一**)** 固定收入

固定收入 =基本工资（最低基本生活费 1170+住房补贴 200+中餐补贴 100）

+岗位津贴。

1. 基本工资

基本工资是员工基本生活的保障。

1. 岗位津贴

公司实行月薪制，岗位薪金根据员工所在岗位等级核发，是固定收入的主要组成。

1. 住房、中餐补贴

为职员解决住房、中餐问题提供现金支持，住员工宿舍的员工不享受住房补贴 200+中餐补贴 100。

**(**二**)** 浮动收入

以奖金体现，包括全勤奖、绩效工资、年终奖、加班工资等。

1. 全勤奖

公司实行月薪制，全勤奖根据员工每月的考勤情况核发。

1. 绩效工资

公司实行月薪制，绩效工资是考核员工所在岗位的态度指标、能力指标、和 KPI 指标。

1. 年终奖

公司根据员工在公司的绩效分数，按照部门“ 2：7：1”比例原则核算部门成员的年终奖。属于 20%优秀的部门员工享有两个月的工资作为年终奖，属于70%一般的部门员工享有一个月的工资作为年终奖，属于 10%待改进的部门员工不享有年终奖；属于 20%优秀的部门主管享有三个月的工资作为年终奖，属 于 70%一般的部门主管享有两个月的工资作为年终奖， 属于 10%待改进的部门主管享有一个月的工资作为年终奖；年终奖的发放，根据员工所在公司的年度

月份平均核发，发放时间为过年放假前发放 70%，第二年四月份核发 30%。

1. 加班工资

员工因工作需要申请加班并得到公司审批后，公司将针对员工的实际加班

实数核算加班工资，加班工资员工当月的实际工资为基数核算。 2.3 个人所得应缴纳所得税，由公司代扣代缴。

# 二、 发薪日期和支付方式

公司按职员的实际工作天数支付薪金，付薪日为每月 10 日，支付上月 1 日至当月 31 日的薪金。若付薪日遇节假日或休息日，则在最近的工作日支付。 公司将在每月付薪日前将薪金转入由职工提供的以职员个人名义开立的中国农

业银行存折帐户内或者其他银行提供的卡号内（其他银行卡需员工自行承担 5

元每月的手续费）。

# 三、 薪金调整机制

**(**一**)** 因物价变化调薪

公司每年上半年根据物价变化和政策变化进行一次统一的薪金调整，具体

时间、操作办法按公司行政人事部通知执行。

**(**二**)** 因公司业绩和效益调薪

每年 9 月份根据上半年的公司的业绩和效益（根据公司的实际业绩和效益

决定是否进行加薪） ，对满半年员工进行一次统一的薪金调整， 具体时间、 操作办法按公司行政人事部通知执行。

**(**三**)** 即时调薪

因转正、职位变动、岗位级别调整、违纪而进行的调薪，属于即时调薪； 转正调薪自转正之日起执行，其他即时调薪依据审批意见执行；

连续三个月绩效达到优秀的员工，有一次申请调薪的机会，具体调整后薪

资根据审批意见执行。

职员薪金由公司行政人事部统一管理。

# 四、 员工福利

**(**一**)** 信物表达

感激员工为公司大家庭所作出的贡献，奖励员工的生日礼物、业绩奖励礼物、员工工龄的纪念信物等（员工从公司离职后，重新再进入公司时，其司龄将从最近一次进入公司开始计算） ；

**(**二**)** 生日聚会

每月举行一次员工生日聚会，家庭成员一起为本月度过生日的员工庆生， 寿星员工可以到公司的礼物池挑选一件礼物

**(**三**)** 法定节假日

按照国家相关制度执行，由于公司所处行业的特殊性，具体休假安排根据各部门排班表执行。

**(**四**)** 春节放假

由于公司所处行业的特殊性，具体休假安排根据公司的放假通知安排，七天法定节假日享有带薪休假，其他春节放假时间为不记薪假期。

**(**五**)** 带薪休假

指一天以内的病假、婚假、产假和丧假等有薪假期。休假条件和时间详见

《员工考勤休假管理办法》 。

**(**六**)** 内部产品折扣

公司员工享有购买公司产品内部折扣价，具体价格详见出纳处公司员工享有内部价格表。

**(**七**)** 父母孝顺金

公司员工基本工资中 200 元作为员工父母孝顺金发放至员工提供的父母农业银行卡号或者其他银行提供的卡号内（其他银行卡需员工自行承担 5 元每月的手续费）。

**(**八**)** 社会保险

1. 公司缴纳

公司按当地政府规定为职员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员薪金中扣除。基本社会保险具体包括基本养老保险、失业保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险等项目。具体险种、缴交比例依各地社会保险政策不同而有所不同，可向所在单位人力资源部门咨询。

1. 领取补贴

因部门员工提出在杭州地区缴纳社保基数高， 回老家领取养老金的基数少， 不愿缴纳保险。 公司对于上述情况， 需员工签字确认自愿放弃缴纳保险承诺书， 公司以社保补贴每月 300 元核发。

**(**九**)** 工伤医疗

工伤医疗期的医疗等费用按照国家政策，由社会统筹的工伤医疗保险以及公司为员工购买的团体意外险承担。工伤医疗期满后有能力继续在原单位工作的，所在单位安排相适应的工作岗位。其他情况按照国家规定和公司有关政策办理。

**(**十**)** 意外假期

若遭遇不可抗拒的自然灾害 （如地震，洪水， 塌方等），并经多方努力而仍不能正常上班者，应及时与有关部门主管和行政部取得联系，公司将根据具体

情况考虑给予有薪意外假。

**(**十一**)** 文康活动

为鼓励公司的集体精神，公司将为全体员工提供体育运动和集体业余活动的机会。员工亦可以建议开展乒乓球、郊游、文艺晚会等活动。但此类活动原则上不得影响公司正常工作。

**(**十二**)** 高温补贴

在炎热夏季 7、8、9 月份三个月在没有空调作业的情况下工作的员工，公司将发放每月 100 元的高温补贴，补贴跟相应月份的薪资一起发放。

**(**十三**)** 员工推荐奖

在职员工推荐公司招聘相关岗位人员并且该新员工在公司服务 3 个月以上，公司给予 200 元的员工推荐奖励；

**(**十四**)** 合理化建议奖

在职员工给公司提供合理化建议并被公司采纳的，公司奖针对具体的建议事项给予一定的物质奖励。

**(**十五**)** 贺仪与奠仪

1. 贺仪

职员办理结婚登记手续后，如符合晚婚条件，请将结婚证于注册后一个月内呈报所在单位人力资源部门，所在单位将致新婚贺仪人民币 200 元整。职员如在子女入学后一个月内向所在单位人力资源部门出示入学通知，所

在单位将为职员子女入读小学、初中、高中、中专致贺仪人民币 200 元整，为

职员子女入读重点高等院校致贺仪人民币 300 元整。

1. 奠仪

职员如在直系亲属（指配偶、子女、父母或配偶之父母）不幸去世后一个月内知会所在单位人力资源部门，所在单位将致奠仪人民币 200 元整。

夫妇同在公司的只能一方享受此待遇。



第八章 绩效管理

公司推动建立高效、公平、赏罚分明的绩效文化，

重视提升职员的绩效，并给予公正的评价和公平的回报 ——

# 一、绩效管理的原则

**(**一**)** 个人的绩效目标应与组织目标保持一致

公司目标会层层分解到个人，因此你的绩效目标和公司目标是一致的。你需要理解企业价值观和企业战略目标对个人工作的要求，制定与公司目标相一致的工作计划并加以落实。

**(**二**)** 绩效管理也是对过程的管理

公司会不断地检查计划的执行并进行调整，因此也会不断地对你个人的绩效进行评价和反馈，通过对目标实现过程的管理帮助你改善个人绩效。

**(**三**)** 绩效标准和岗位有关

绩效标准与岗位职责密切相关。个人绩效包括态度指标、能力指标、 KPI

指标。你的个人工作绩效包括你在工作岗位上的态度表现、行为表现与工作结果，这体现了你对公司的贡献和价值。养成良好的工作习惯，建立个人绩效的自我管理，将有助于你更好地适应公司的发展。

**(**四**)** 绩效与回报有关

1. 调薪机会

个人绩效优秀，在加薪、奖金、晋升方面会得到优先考虑。 （备注：□优秀

90～100 分；□良 80～89 分；□合格 70～79 分；□有待改进 60～69 分；□差

60 分以下，不合格。三次达到优秀的可有调整薪资等级的机会一次，第一次出现不合格的员工公司将对其进行留职培训处理，培训后恢复原岗位，如第二次

出现不合格，将做开除处理。

1. 年终奖

公司根据员工在公司的绩效分数，按照部门“ 2：7：1”比例原则核算部门成员的年终奖。属于 20%优秀的部门员工享有两个月的工资作为年终奖，属于70%一般的部门员工享有一个月的工资作为年终奖，属于 10%待改进的部门员工不享有年终奖；属于 20%优秀的部门员工享有两个月的工资作为年终奖优秀 的部门主管享有三个月的工资作为年终奖，属于 70%一般的部门员工享有一个月的工资作为年终奖一般的部门主管享有两个月的工资作为年终奖，属于 10% 待改进的部门员工不享有年终奖待改进的部门主管享有一个月的工资作为年终

奖；年终奖的发放，根据员工所在公司的年度月份平均核发，发放时间为过年放假前发放 70%，第二年四月份核发 30%。

1. 调岗制

员工在公司两个达到绩效连续三个月优秀即连续调整薪资登记两次机以上的，可向公司提出调岗申请，公司根据员工的具体情况进行调整。

1. 月度绩效第一名奖励

每月员工大会上给公司将评出月度绩效第一名并颁发奖状和相应物质奖

励。

**(**五**)** 绩效需要不断的改善

你需要不断提高个人的绩效水平，以适应公司对个人日益提高的要求，在公司内充分展示个人价值，并获得职业发展的基本保障。

# 二、绩效考核的实施

**(**一**)** 考核周期

各部门根据具体情况按月度进行考核，每月 5 日之前将部门考核数据整理发送至行政人事部，行政人事不要核对员工的绩效分数在每月 7 日之前发送给财务部进行薪资核算。年度考核由公司人力资源部统一安排。月初公司各部门

将根据公司的运营目标出台本月相应的绩效指标目标值，公司可根据每月不同

的运营安排制定不同的的绩效指标目标值。

**(**二**)** 考核分数核算

员工自评占绩效分数的 20%、部门主管评分占绩效分数的 80%，具体的绩效考核指标及指标权重详见公司绩效考核制度。

**(**三**)** 面谈制度

经过月度的绩效考核，你的直接上司会和你进行面谈，对你的工作计划的执行落实情况、行为表现、工作能力等进行综合考核评估，帮助你针对工作中出现的问题提出改进方案。

**(**四**)** 员工申诉

绩效考核结果由人力资源部门统一存档备查。员工享有绩效申诉权利，对绩效考核分数存在异议可向行政人事部提出申诉，行政人事部针对员工提出的异议展开调查于 2 个工作内给到相应回复。

具体考核办法请参阅公司有关规定。

# 第九章 员工培训管理

一、 入职培训

**(**一**)** 人力资源部门培训

员工到职后，需接受公司公司人力资源部提供的半天的入职培训，内容包括企业文化培训、员工手册培训及公司生活培训、员工介绍等；

**(**二**)** 部门培训

需接受所在部门至少半天的专业岗位知识的培训

**(**三**)** 考核

员工入职培训须通过公司统一入职培训考核，合格后方可转正。

员工参加入职培训的，行政人事部将在试用期间共同组织入职考核。考核不合格给予立即辞退。

组织实施新员工入职培训的，必须在员工入职培训结束 5 个工作日内提交

培训的实施总结报告及相关信息。

# 二、 部门组织的业务培训

由于公司针对淡季或者部门针对业务的需要不定期开展培训，培训内容、课件、培训后的考核方案需申报人力资源部门审批后方可开展培训，相关的培训资料及培训考核资料需送人力资源部门进行归档备案。

# 三、 公司组织的培训

公司将针对淡季或者员工需要不定期开展培训，具体信息请详见相关培训通知。

**(**一**)** 需求调查

每季度人力资源部门将对公司各部门员工进行培训需求调查，公司针对员工需求安排培训项目。

**(**二**)** 培训协议

针对公司出资为员工提供的外部培训，在培训前员工需签订培训协议，如员工在培训协议的服务期内离职，公司有权要求员工赔偿相应的损失，具体规定详见培训协议。

# 四、 员工的培训义务

1. 培训期间受训员工应认真学习，努力达到培训目标
2. 培训考勤

培训期间不得故意缺席， 对无故迟到和不到的员工， 按公司考勤制度处理。

1. 外部培训分享

受训者在参加重要的内部和外部培训后，应及时将有关的培训资料交公司有关部门保管，并负责在相关范围内宣讲。

1. 培训运用

员工有义务将培训成果运用于日常工作中，并产生效果。



第十章 劳动关系

新丁报到，最怕不得其门而入。

了解入职程序，帮助你减少可能的慌乱，从容办理各项手续！

# 一、 入职

**(**一**)** 报到

接到录用通知后， 请在指定时间到行政人事部报到， 如因故不能按期前往， 应与行政人事部门取得联系，另行确定报到日期。

**(**二**)** 提供个人资料

报到后，员工需要向行政人事部出示身份证、学历证明（毕业证书、学位证书等）、婚姻状况证明（结婚证） 、计划生育证明（独生子女证或流动人口计

划生育证明）原件， 提供公司指定机构出具的近期体检报告、免冠彩色近照（ 1 寸 4 张）、与原单位解除劳动关系的证明文件、 公司行政人事部门要求提供的其 他资料，同时将个人社会保险缴纳情况、在公司指定银行开立的个人存折帐号

告知行政人事部门。

**(**三**)** 办理入职手续

填写《新员工入职登记表》 、《新员工薪资确认单》 、扫描考勤指纹、 领取工作牌、领用办公用品及其他相关资料；

与试用部门负责人见面，接受工作安排，并与负责人指定的入职引导人见

面。

# 二、 试用

**(**一**)** 入职引导

试用期间，公司会为你指定入职引导人，帮助你接受在职培训，熟悉与工作有关的各项具体事务，包括：向你介绍公司的有关规则和规定，所在部门职能、人员情况；讲解你的本职工作内容和要求。此外，任何与工作有关的具体事务，如确定办公位、设置电子邮箱、领用办公用品、使用办公设备、用餐、搭乘班车等，你都可咨询入职引导人。

**(**二**)** 接受脱产集中培训

行政人事部门会在试用期内安排你参加新职员集中培训。

**(**三**)** 离职

试用期内，如果你确实感到公司实际状况、发展机会与预期有较大差距， 或由于其它原因而决定离开，可提前 3 天提出辞职，并按规定办理离职手续； 相应的，如果你的工作表现无法达到要求，公司也会终止对你的试用。

试用期内旷工达 1 个工作日、请假 2 天以上，公司将终止对你的试用。

# 三、 转正

试用合格并完成入职培训的全部内容，行政人事部门同事会适时提醒你填写提交《转正申请表》，执行转正审批流程。

# 四、 特别提示

当你的个人信息有更改或补充时，请于一个月内向所在单位行政人事部门申报变更或声明，以确保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；
  5. 学历教育；
  6. 公司内的特殊（亲属）关系；



1. 业务合作单位内的特殊（亲属）关系；
2. 其他你认为有必要知会公司的个人信息。

五、 雷区

公司提倡正直诚实，并保留审查职员所提供个人资料的权利。请务必保证你所提供的个人资料的真实性。如有虚假，一经发现，公司将立即与你解除劳动合同，不给予任何经济补偿。

# 六、 离职

**(**一**)** 员工离职流程

1. 离职申请

部门提出员工离职申请， 由本人填写“员工离职申请表” 报批行政人事部。试用期员工需提前三个工作日提出书面离职申请，正式员工需提前一个月提出

书面离职申请，在批准之前，继续坚守岗位，不得擅自离岗且不办理正常的离 职手续， 否则以旷工论处， 同时解除《劳动合同》，公司有权利向员工索求相应员工未办理离职交接给对公司造成的经济损失，如未提前一个月通知，将扣发 当月工资作为对公司的经济赔偿。 。

1. 离职调查

做好离职原因调查，如果同意则交由行政人事部，如果不同意则由部门负责做好劝回工作；

1. 离职审批

行政人事部根据部门意见做进一步的审核，并报总经理审批；

1. 办理离职

行政人事部根据总经理审批情况，正常离职人员即可以办理离职手续，由行政人事部核定离职日期，同时做好薪资结算工作。

**(**二**)** 离职手续

1. 填写离职交接表

安排离职人员按照“员工离职交接表”内容及程序，严格做好交接工作。

1. 交接内容

一是财务交接，包括薪资、提成及费用的结算，二是行政交接，即办公用品等物品的归还工作，三是工作交接，包括工作的移交及客户关系的转接等， 通过这一系列的交接工作，确保公司财产及资源不流失。

工作交接完毕后，由部门负责人负责将核准完毕的“离职交接表”及相关交接清单提交至公司行政人事部。

员工无论以何种理由离职（辞职、辞退、解聘、合同终止）均应办理完毕其离职手续、交接工作、归还所有公司物品、结清一切帐目。否则公司有权冻结其名下工资，并保留对此采取法律行动的权力。

1. 离职证明

公司根据离职员工的需要，为离职员工提供离职证明。

员工办理离职手续的时候必须严格遵守公司相关规章制度。

# 七、 合同终止

公司对违反公司纪律、长期工作不力、无法胜任工作者和一年内各种无薪假累计超过三十天者，公司有权马上终止合约。

对于严重违反纪律（如：严重过失、刑事犯罪等） ，公司将立即开除，无需

提前通知和作相应赔偿。



# 第十一章 安全手册

一、 安全意识

安全，是各项经营管理工作顺利进行的基本条件，每位员工应有防火、防盗意识，参加消防培训，掌握基本的防火意识和消防技能。每位员工要熟记所在工作区域的消防器材设置位置，并会熟练使用消防设备。

下班离岗前，要认真仔细地检查工作场所是否有各类易燃物品，消灭一切火险隐患，一切火种，关闭门窗，切断电源。

# 二、 火警注意事项

* 1. 冷静，不要心慌服从现场最高级别的指挥；
  2. 通知行政部及部门负责人，告知火灾发生的确切位置和火灾状况；
  3. 如果火险较大，应迅速拨打火警电话 119；
  4. 关闭火警现场所有窗、门及一切电器设备的开关。

# 第十二章 附则

本员工手册属公司财产，仅限公司在职人员持有，员工不得将此手册对外流传。员工离职时，应将此手册退还行政人事部，不能提供的或者对员工手册造成破坏的，需向公司赔偿 20 元经济损失。

本手册解释权归行政部负责解释。