

前言：日本从二战后迅速的恢复了经济，并成为了世界经济强国，其企业的管理模式必有值得我们借鉴之处，那么就让我们来看看吧

目 录

第一章:总则

第二章:人事架构图

第三章:用工管理

1. 应聘手续
2. 劳动合同
3. 个人资料
4. 制服,证件及其它领用物品
5. 试用期
6. 调职
7. 培训及教育
8. 晋职
9. 终止合同
10. 解除合同
11. 辞职
12. 归还领用物品

第四章:考勤

1. 工作时间
2. 打卡

第五章:薪资福利

1. 劳动报酬
2. 月薪调整
3. 福利与保险

第六章:假期

1. 法定假日
2. 带薪年假
3. 探亲假
4. 婚,丧假
5. 产假
6. 事假
7. 病假
8. 请假手续

9. 各类假期的扣发

第七章:行为准则

1. 仪表仪容
2. 工作纪律
3. 处事礼仪
4. 客户接待

第八章:奖惩制度

1. 奖惩原则
2. 奖惩类型
3. 奖惩办法
4. 奖惩连座
5. 投诉程序
6. 劳动争议

第一章. 总则

1. 本手册根据《中华人民共和国劳动法》等有关劳动政策,法规及上海森本株式会社(以下简称本公司)的各项规章制度而制定.
2. 本手册制定的目的是为了规范员工行为,激发员工的主动性,积极性和创造性,维护正常的工作次序,提高工作绩效,促进本公司的经营发展.
3. 本手册适用于本公司全体员工,全体员工均应按本手册各项规定执行.
4. 员工应遵守本公司的各项规章制度,关心企业发展,热爱本职工作,讲究职业道德,不断的加强自身学习,钻研业务,提高业务技能,发扬团队精神,共同协作,完满的完成各项任务.

第二章. 人事架构图

一、各类假期审批程序

假期类别	适用职位	请假时间	须提前	须证明	准假权限
年休假	文员,主管	须连休	3天	N	部门经理
	副理				分管副总
	部门经理	分管副总			
	副总	总经理			
	总经理	董事会			
产假	文员,主管	员工手册	15天	医院	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总				总经理

	总经理			证明	董事会
婚假	文员,主管	员工手册	7天	结婚证	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总				总经理
	总经理				董事会
丧假	文员,主管	员工手册	无规定	相关证明	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总				总经理
	总经理				董事会
探亲假	文员,主管	员工手册	7天	相关证明	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总				总经理
	总经理				董事会
日常病假	文员,主管	按有效病假单	无规定	有效病假单	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总				总经理
	总经理				董事会
短期病假	所有职位	1~6个月	无规定	有效病假单	总经理
长期病假	所有职位	6个月以上	无规定	有效病假单	总经理
事假	文员,主管	1~3天	1天	N	部门经理
	副理,部门经理				分管副总
	副总	1天以上			总经理
	总经理				董事会
	文员,主管	3天以上			分管副总
	副理,部门经理				总经理
	总经理,副总				董事会

第三章. 用工管理

1. 应聘手续

所有应聘者均应填写<新进员工登记表>并提供个人简历,学历及专业技术水平等有关证

明资料,并附个人 2 寸免冠照片 4 章.

2. 劳动合同

录用者须与公司签定《员工劳动和约》或《劳务和约》

3. 个人资料

4. 制服,证件及其它领用物品

公司每年发放制服津贴,不再另行发放制服,员工着装须按《员工手册》规定.

5. 试用期

1. 新进员工试用期 3 个月.
2. 试用期内,公司将对员工的工作态度,工作能力及工作绩效等进行考核,考核合格者将转为正式职工,对考核不合格者,公司将书面通知解除合同.
3. 员工因工作绩效出色可提前结束试用期,经直接上司提案,报管理部批准后可予提前转为正式员工.
4. 试用期(若转为正式员工)也计入员工的连续工龄内.

1. 调职

因工作需要,公司有权调动员工的职位,调职后的薪资按新职位薪资发放.

2. 培训,教育

人力资源管理

1. 理念:

人力资源管理是本公司人事管理的重要组成部分,人力资源管理的目标是转变传统的人事管理观念,引进市场机制,参照国外先进的企业人力资源开发管理的技术和经验,形成适合本公司发展的,科学规范的,充满生机的用工机制,以激发员工的积极性和创造性,以促进本公司的经营发展.

2. 用工原则:

坚持公开,公正,公平的竞争原则,坚持人尽其用,任人唯贤的用工原则.

3. 用工计划:

根据本公司每一阶段的发展目标,在坚持不断提高人均绩效的基础上,制定和调整本公司的用人计划.

4. 员工录用:

本公司根据岗位空缺需要招收员工,主要实行公开招聘,择优录用.

A. 公开招聘来源:

- a. 本公司内由基层岗位向更高岗位的选拔;
- b. 本公司内部难以配置的在社会上招聘;

A. 公开招聘必须严格按照上岗条件和规定的录用程序进行,以保证本公司员工队伍素质.

1. 劳动合同及劳务合同:

A. 新进员工必须经历三个月的试用期,试用期内员工不享受本公司的各种福利,转为正式员工后方可享受各种福利政策.试用期员工薪资按照基本薪资加岗位津贴,不享受绩效薪资,转为正式员工后方可享受绩效薪资.

- B. 经考试合格被录取者,正式员工一律与本公司签定劳动合同,劳务工与本公司签定劳务合同,不签合同者不得在本公司上班.
- C. 劳动合同第一次签订期限为一年.续定期限为 1~3 年(视岗位而定).在本公司服务连续满十年者,可签定无限期固定劳动合同.劳务合同一律半年一签.
- D. 员工严重违反本公司员工手册或规章制度的,本公司有权解除劳动合同,(严重违纪类型详见<奖惩条列>;员工在本公司不能胜任自己从事的岗位,或经常违反本公司规章制度的,本公司有权到期终止劳动合同.劳动合同终止后,由管理部办理退工手续.
- E. 总经理,营业副总,管理部高级经理的任免由董事会决定,各部门经理,副理,劳动合同的终止或解除分管副总经理提出意见,报总经理决定,其他员工劳动合同的终止或解除由各部门经理提出意见,管理部审核决定.
- F. 员工要求解除劳动合同应提前一个月以书面形式提出,并按照辞职流程办妥手续后方可辞职,员工若未按规定办理手续即擅自离职,本公司将扣发一个月的薪资.
- G. 员工若在合同期满前要求离职,应按合同约定支付赔偿费.

1. 员工考核和流动:

- A. 建立本公司合理流动制度,采取科学合理的考核方法,从而激励员工积极性和责任心,保证本公司员工队伍正常的新陈代谢,保证本公司用工制度的活力.
- B. 专柜营业员每年保持 10%~20%左右流动率.本公司管理人员无其他情况原则上每年保持 1~2 人的流动率.造成流动的形式为终止和解除劳动合同及岗位变更.
- A. 对工作能力强,工作业绩出色者,本公司可给予员工升职或将劳务工转为正式员工.晋升后头三个月为试升期,试升期的薪资不做调整,试升期满,符合要求的则由本公司正式委任该员工,其薪资福利标准也相应调整标准至新职位标准.

1. 员工培训教育:

本公司吸引国外企业员工培训的先进管理经验,逐步建立一套科学的员工培训制度,保证本公司员工整体素质的提高,以适应本公司发展目标的需要,培训基本类型如下:

- A. 岗位培训:
本公司对全体员工进行统一岗前培训,成绩合格者方可上岗.
- B. 岗中培训:
本公司将根据工作和业务需要对员工进行知识和技能的培训,员工也提出自我能力 开发培训,但需要本公司签定关于培训时间,培训费用以及本公司服务期限的合同.
 - a. 培训费用 5000 元以内的,从培训结束上岗起至少为本公司服务满一年.
 - b. 培训费用 5000~20000 元的,从培训结束上岗起至少为本公司服务满二年.
 - c. 培训费用 20000 元以上的,从培训结束上岗起至少为本公司服务满五年.
- c. d. 本公司安排的员工境外考察视同培训,按照境外考察费用额参照上述培训标准执行.

C. 本公司鼓励员工利用业余时间学习文化, 专业知识. 对达到一定学历和技能者, 公司根据上岗条件, 经考核对员工量才录用. 安排到适当的岗位;

1. 人事基础资源管理:

本公司员工的人事档案管理工作由员工自行安排人才交流中心保管. 本公司应建立基本情况信息资料, 员工工作考核资料, 工资分配及变动资料等, 并一并载入员工工作档案.

2. 本制度未尽事宜参照国家有关政策法律办理;

3. 本制度解释权归属于公司管理部.

3. 晋职

1. 为了提供员工更广的发展空间, 对于工作表现, 能力, 品行, 学识佳的员工将予以升职.
2. 晋职头 3 个月为试升期, 试升期内薪资不予调整, 试升期满且符合晋职条件者, 则公司将正式委任该职, 并予以调整薪资.

1. 终止合同

合同期满前 1 个月, 公司将书面通知员工是否终止或续签合同.

2. 解除合同

员工若违反本公司的规章制度, 则公司将视情节轻重, 给予必要的处分, 对情节严重者, 公
有权根据合同内容或奖惩条例解除合同.

3. 辞职

1. 员工若要提出辞职, 应提前 1 个月书面通知管理部, 并按辞职流程办妥手续后方可离职.
2. 员工在合同期满前要求辞职, 应按《劳动和约》约定支付赔偿费.

1. 归还物品

当员工与本公司结束雇佣关系时, 应先办理好手续并应归还本章第四条所列领用物品.

第四章. 考勤

1. 工作时间

1. 按国家规定, 员工每周工作时间不超过 40 小时.
2. 上班时间 AM09:00, 下班时间 PM17:30, 午餐时间 NOON12:00~13:00, 每周六, 周日休息.
3. 部分职位员工工作时间根据职位实际情况另行制定.
4. 所有因个人原因更换休息日或调班均须事先获得直接上司的同意.
5. 公司因工作需要安排员工加班时, 员工应积极配合.
6. 加班应按规定填写 <加班单>, 经部门经理签署 (部门经理由分管副总或管理部高级经理签署) 送公司管理部.

1. 打卡

1. 员工上下班必须亲自到指定地点打卡, 不得代同事打卡或委托同事打卡.
2. 员工如因病, 事假, 公事外出未能打卡的, 应向直接上司报备.

3. 员工在上班时间内因公或因私外出的,都必须亲自到指定地点打卡备案,并在考勤卡上说明原由后由本部门经理审批.
4. 员工如因各种原因未能在当日打卡,则必须在次日 AM10:00 前自行在考勤卡上注明未打卡原因后交本部门经理审批.如本部门经理不在则可向管理部高级经理解释原由,并由管理部高级经理审批.

第五章. 薪资福利

薪资福利

1. 指导思想

《薪资福利》制度是本公司人力资源管理的重要组成部分,是员工劳动投入的回报,是本公司调动员工积极性,提高企业凝聚力的一种激励手段.为了促进本公司的经营发展,充分发挥薪资,福利,保险应有的激励作用,而制定了本制度.

2. 立制原则

1. 根据按劳分配的原则,将薪资分配真正与员工的工作业绩紧密挂钩.
2. 根据业绩优先,兼顾公平原则,既要考虑到根据员工业绩情况,又要考虑到本公司实际情况,兼顾员工的累计贡献.
3. 根据灵活多样的分配原则,从实际出发,不同的职位采用不同的分配方式.

1. 劳动报酬

1. 分配范围

本公司全体在职员工

2. 分配项目设置(包括基本薪资,岗位津贴,绩效工资,年终红利或双薪)
 - A. 基本工资:作为缴纳各项福利基金的薪资标准
 - B. 岗位津贴:包含国家规定的所有各项补贴
 - C. 绩效工资:参照公司的<业绩提成比例>
 - D. 本公司对一些重要岗位采用年薪制(公司文职类部门经理级,高级经理级员工).营业类的主管级,副理级,经理级副总级员工的绩效工资每月发放数为其实际应得数的70%,其余部分将汇同年总红利或年终双薪在下一年度元月补足.若员工在合约期末满前提出辞职,公司将不予发放其绩效薪资及年终红利或双薪部分;若为公司提前解除和约,则公司将补足员工应得部分.
- E. 加班薪资
 - a. 员工日薪资以月基本薪资加岗位津贴之和除以 21.5 天计算,工作日加班,以日薪资的 1.5 倍计算,周六,日加班,以日薪资的 2 倍计算,法定假日加班以日薪资的 3 倍计算.
 - b. 业务人员晚上加班超过午夜一点的以加班半天计算,超过次日凌晨四点的,做加班一天计算,加班可安排调休,如果公司因业务需要无法安排调休的,加班时间可领取加班工资,加班工资按照周六,日的折算系数计算.
 - c. 按小时加班计算方式(累计 8 小时算一天)
 - d. 按小时计算的加班工资=日薪资/8*加班小时数*折算系数
- A. 年终红利或双薪,以下情况者公司不予发放年终红利或双薪:
 - a. 当年内被予以乙类过失以上处理的;
 - b. 当年内缺勤超过 10 天的;(不包括带薪年假,工伤假,婚丧假)

- c. 年度考核平均每月低于 70%;(管理人员)
- d. 当日的年度指标达标率低于 80%;
- e. 员工在公司服务不满一年者
- A. 发薪日与支付方法
基本薪资,岗位津贴,效绩薪资每月 15 日由财务部以现金形式统一发放;
- B. 缺勤扣发(见附表)

1. 退休

员工到退休按国家有关规定办理.

2. 员工福利

- 1. 员工享受每天一顿工作午餐;
- 2. 员工享受每年一次生日礼物;
- 3. 员工享受公司安排的一年一次旅游活动,不参加视同放弃;
- 4. 按国家规定,公司为员工办理养老,医疗(大病医疗,不含门诊),待业保险及住房公积金;
- 5. 对公司作出特殊贡献的员工,由公司董事会决定享受货币分房,货币购车的福利;
- 6. 员工因公发生重大伤亡事故的,按国家有关规定办理.

1. 附则

- 1. 本制度未尽事宜参照上海有关规定执行;
- 2. 本制度解释权归属于公司管理部.

工作考核表(考核期 年度 季度)

部门: 编号:

姓名		工号		性别		年龄	
职位				专业职务或技术等级			
工作完成情况	好	较好	一般	差			
是否按时完成各项工作任务							
是否达到工作的数量要求							
是否达到工作的质量要求							
工作的计划性,主动性,协调性							
本职位的基本工作情况							
是否完成突击工作							
算术平均分							
考核等级							

各类假期扣薪标准

1. 年休假,计划生育假,产假,工伤假

基本薪资不扣,岗位津贴 60%,绩效工资缺一天扣 1/21.5

2. 婚丧假,探亲假

基本薪资发放 80%,岗位津贴 60%,绩效工资缺一天扣 1/21.5

3. 产前假

按产假的 80%计算

4. 哺乳假

6 个半月内按产假工资的 80%计算;超过 6 个半月按产假工资的 70%计算
(员工请哺乳假的原则上不保留原岗位)

5. 病残假(此栏本人工资按各项收入的 60%计算)

A.短期病假(1~6 月)

- a. 连续工龄不满 2 年的,按本人工资的 60%计算
- b. 连续工龄满 2 年不满 4 年的,按本人工资的 70%计算
- c. 连续工龄满 4 年不满 6 年的,按本人工资的 80%计算
- d. 连续工龄满 6 年不满 8 年的按 90%计算
- e. 病假 3 个月以上的将不保留原来岗位

B.长期病假(6 个月以上)

- a. 连续工龄不满 1 年的按本人工资的 40%计算
- b. 连续工龄满 1 年不满 3 年的按本人工资的 50%计算
- c. 连续工龄 3 年以上的按本人工资的 60%计算

C.日常病假(1 个月内)

按员工应得收入的 1/21.5 扣发

备注:待遇低于当年本市最低工资水平的,将补足到当年最低工资。

1. 事假

员工事假一天,扣发基本工资和岗位津贴的 1/21.5 绩效工资的 1/3

2. 违规,违纪和旷工

按<奖惩条例>处理

第六章. 假期

1. 法定假日

员工每年可享受国家法定带薪假日,具体日期以国家规定为准.

2. 带薪年休假

1. 员工在本公司工作满 1 年,不满 3 年的可享受带薪年休假 3 天;
2. 员工在本公司工作满 3 年,不满 5 年的可享受带薪年休假 7 天;
3. 员工在本公司工作满 5 年以上的可享受带薪年休假 10 天;

4. 员工休年假前应接受直接上司的统一安排,如因工作不能安排年假,公司将按周末加班标准给予员工补偿.

1. 探亲假

员工进入公司工作满一年,且与亲属分居两地的,可享受探亲假.

1. 探望配偶 ;每年一次 30 天
 2. 未婚探望父母;每年一次 20 天
 3. 已婚探望父母;每年一次 20 天
1. 探亲假应按实际路程给予路程假.

1. 婚丧假

1. 婚假;
 - a. 本人结婚 3 天
 - b. 本人属晚婚且是初婚(男 25 足岁,女 23 足岁) 10 天
2. 丧假;
 - a. 父母,配偶,子女,配偶父母 3 天
 - b. 本人及配偶的祖(外祖)父母,兄弟姐妹 1 天

1. 产假

1. 单胎顺产假 90 天
2. 难产产假 105 天
3. 晚育(满 24 足岁)增加产假 15 天
4. 妊娠 3 个月内自然流产或宫外孕者 30 天
5. 妊娠 3 个月以上 7 个月以下自然流产者 45 天

2. 事假

1. 员工请事假审批权限;(详见本章第八条规定)
2. 员工因急事来不及请假,应在当天 AM10:00 以前打电话向直接上司说明情况,事后既补办手续,如直接上司不在可向管理部高级经理或更高层上司请假.

1. 病假

1. 员工生病在工作时间内就疹的,须经直接上司同意,外出就疹时间月度累计超过 4 小时
病假半天处理.
2. 员工急诊应在 AM10:00 前电话通知直接上司并说明情况,事后既补办手续.
3. 伪造,编取或涂改病假单作旷工处理.
4. 病假单的开具必须在指定级别的医院
5. 连续病假;
 - a. 在本公司工作满 1 年未满 3 年的,连续病假不得超过 1 个月;
 - b. 在本公司工作满 3 年未满 5 年的,连续病假不得超过 3 个月;
 - c. 在本公司工作满 5 年未满 10 年的,连续病假不得超过 12 个月;

1. 请假手续

1. 员工各类请假均须先填写<请假申请单>,并按下页<各类假期审批程序>所列批准程序
审批,审批同意并办理手续后方可休假,未办手续作旷工处理.
2. 各类请假扣薪标准见《薪资福利》制度.

第七章. 行为准则

1. 仪表仪容

1. 男员工着装应得体大方,保持清雅整洁之仪容.
2. 男性员工须结领带,穿衬衣,着西装,纽扣须扣整齐,发型应齐整,干练,不留长发和胡须,不剃光头.
3. 女性员工须清雅淡妆,着职业装,披肩长发应束发,衣着及饰物不得夸张.
4. 企划部员工可穿着一些个性化衣着,如:牛仔裤,球鞋,运动类休闲装.但必须保持本部门统一着装标准.
5. 本公司员工在办公室内必须佩带出入证,出入证要求一律佩带在左胸袋位置.

1. 工作纪律

1. 员工应按规定时间上下班,不迟到,不早退,工作时间不得擅离职守,不得无故不打卡,代替或授意他人打卡.
2. 工作时间内,员工不得接待私人探访,如确有必要须报直接上司同意后到指定地点接待.
3. 员工因公使用电话时,说话须简洁明快,不要言辞不清或长时间占用电话更不得使用公司电话作私人用途.
4. 工作时间内,因公务外出,须向直接上司报备,如直接上司不在可在前台文员处留言.
5. 员工不得在工作时间内从事闲聊,看书报,吃零食,喝酒,唱歌,打瞌睡等与工作无关的事项,更不得用公司的场地,设施操作与本公司无关事物.
6. 员工不得在本公司 Office 范围内大声喧哗,粗言秽语或有挑动打架等会造成影响安宁之行为.
7. 员工应爱护公司设施,设备,生财工具,如有破坏或挪用者视其情节轻重,损坏大小赔偿并罚款,情节严重的除受到纪律处分外还有可能会受到民事或刑事检控.
8. 员工不得拒绝公司授权员工合法检查员工橱柜,手袋,包裹等.
9. 员工不得利用职权营私舞弊,假公济私,打击报复.
10. 员工不得在公司营业场所或工作时间内买卖私人物品.
11. 员工不得擅自标贴及涂改公司各类通告,POP 等.
12. 员工不得在任何时间在公司范围内从事非法活动.
13. 员工不得有损害公司财产,商誉,或贪污受贿等行为,知情员工应立即上报,维护隐瞒或知情不报者,将受到严重的纪律处分.(此类属甲类过失)
14. 员工不得煽动其他员工偷工怠懈,干扰日常工作.
15. 员工不得擅自伪造涂改公司纪录或文件,提供虚假商业情报.
16. 员工不得违反公司保密规定,未经上司许可或授权,严禁对外评论公司各项政策及经营手段或将公司情报泄露给任何宣传媒介或给商业竞争者以任何形式之协助.
17. 员工不得在工作时间内擅自进入其他员工工作区域逗留,窥视,翻看.
18. 员工不得在公司电脑上玩游戏,随意拷贝,删除,篡改公司电脑资料,或将公司电脑软件带回家,更不得泄露公司电脑资料信息.
19. 员工不得将公司文件遗留或存放在不恰当的地方,下班之前必须将所有文件资料归档.
20. 员工下班后不得无故滞留在办公室.
21. 员工应在指定地点并在规定时间内用餐.
22. Office 范围内严禁吸烟.
23. 办公室应保持安静,接待公务来访也应尽量保持适当声度并应在指定的洽谈区进行.
24. 办公室内不得存放贵重物品,如有遗失公司概不负责.
25. 员工应严格按公司制定的加班,调班,请假等规定,如有违反将按公司奖惩条例处理.

26. 员工的个人档案如有变更须在 7 天内通知管理部.
27. 本公司非常注重流程作业,员工应严格按照公司制定的各项流程作业.
28. 员工应按要求填写,签认各项表单据,并保持表单据的清洁,完整.
29. 员工应按培训内容处理客人投诉情况,不得冲撞顾客与顾客发生争吵.
30. 员工须处处维护公司形象,将公司利益放在第一位,不得做有损于公司形象的事,未经上司授权不得向公司内,外人员描述,评论公司的各项政策及经营手段,公司的各类文件,资料均属公司的商业秘密,员工应妥善保管及严守秘密.
31. 除使用公司的名义办理公务外,任何员工不得使用公司的名义作任何用途,滥用公司名义者将被视为欺诈行为,有关员工除受到纪律处分外,还有可能会受到民事或刑事检控.
32. 工作时间内,员工对上司应该百分之百的服从,不得作出不服从上司合理的工作指示或不尊敬上司的行为,员工应按时完成上司下达的任务,不得无故拖延,拒绝或终止工作.
33. 员工在确认上司指令为错误时,员工有权拒绝执行,并向更高层上司报备.
34. 上司对员工的考核应保持公平,公正的立场.
35. 关于会议:
 - a. 为了避免会议受到打扰,公司要求在会议时间内,任何阶层职员均不得佩带手机,BP 机等任何通讯工具,如确有需要通讯工具可交前台文员或部门文员代为接听.
 - b. 未经上司批准,任何员工不得无故缺席会议.
 - c. 公司要求员工在各项会议前有充分准备资料,会中应进行必要记录.
1. 员工直间应互相配合,共同努力,发扬 **Teamwork** 精神,员工应积极参加由公司或员工自行组织的各项活动,以增进员工之间的友爱及信任并提高公司员工的整体团队精神.
2. 不得因失职造成商品脱销积压,如有发生除将按照损失进行赔偿之外还要进行必要的降职或罚款.
3. 员工不得以任何形式兼任其他公司职位,如有发现予以开除.

1. 处事礼仪

1. 站要挺拔,坐要端正,行要平稳轻快,不能左摇右晃,拖拉或声响过大.
2. 讲话要保持适当声响,吐字清晰,措辞得体大方,讲话时神情要和蔼专注,不要东张西望,心不在焉.
3. 手势要适当,不要举动张扬.
4. 打招呼;
 - a. 一天中首次遇见同事,要互相问候"你好",多次见面也应点头微笑.
 - b. 见到上司,应先问候"你好,XXX(指姓氏+先生/小姐)
 - c. 上班时看到同事已在工作的,应先问候"辛苦了",
 - d. 下班时看到同事仍在工作的应道别"辛苦了,我先走了",如同事在埋头工作,请不要打扰.
1. 电话接听;
 - a. 员工应在电话铃声响 3 遍之内接听.
 - b. 外线;应首先说:"您好!森本公司".
 - c. 内线;应首先说:"您好 XXX(指自己姓名)".
 - d. 同事不在但电话铃声响,周围同事应代为接听,问清对方姓名,来电事项以便转告.
1. 自律;
 - a. 不得对外人评论森本公司.

- b. 不得口语主管(除非职责所需).
- c. 在公司外,不应飞短流长,应自尊自重自己人格及公司形象.
- 1. 最佳状态;工作时间内员工应保持良好的精神状态,朝气蓬勃,并使自己始终处于快节奏中.
- 1. 客户接待**
- 1. 任何时间不得以语言,行为贬低同业厂商.
- 2. 对客户;要切记<客户是上帝>,不得对客户无礼,不得嘲讽或挖苦客户.
- 3. 客户是上帝,员工在工作中与客户沟通,均应面带微笑礼貌接待.
- 4. 使用礼貌用语,热情对待客户.

第八章. 奖惩条例

1. 奖惩条例

- 1. 根据国家有关劳动政策法规，为了规范员工的劳动行为，鼓励其工作主动性、积极性和创造性，维持正常工作次序，提高工作效率，促进公司的经营发展，特制定本条例。
- 2. 本公司员工必须遵守国家的政策法规，遵守企业的各项规章制度，学习和掌握本职位工作所需的文化技术和业务知识技能，团结协作，完成各项工作任务。
- 3. 本条例适用于本公司全体员工。

1. 奖惩类型

- 1. 奖惩类型如下表：

奖惩名称	奖惩措施
四等奖励	一次性奖励 500 元
三等奖励	一次性奖励 1000 元
二等奖励	月薪资升一级
一等奖励	享受境外旅游或货币分房再或货币购车

- 2. 处罚类型如下表：

处罚名称	处分措施

四等处罚	一次性罚款 50 元
三等处罚	一次性罚款 200 元
二等处罚	月薪降一级
一等处罚	解除劳动合同

1. 奖惩办法

1. 员工奖惩规定：

- A. 一次性奖励 500~1000 元，重大功劳者可享受一等奖励。
- a. 遵守纪律，执行公司各项规章制度，一年中从未违规且起到模范表率作用；
- b. 受到电视、报刊等媒体点名表扬，为提高公司声誉作出较大贡献者；
- c. 保护公司财产有功，使公司免受重大损失者。
- A. 勤奋工作，工作能力强，办事效率高，完全胜任本职工作并取得突出成绩者，或热忱提出合理建议并取得显著成效者，可给予薪资升级。
- B. 全年销售居榜首，或每年评比绩效最突出的管理干部可享受境外旅游一次或 其它同等级待遇。
- C. 员工迟到、早退及延长用餐时间的；

2. 员工迟到、早退及延长用餐时间的规定：

A. 早退、延长用餐时间按下列规定处罚：

- a. 1 天中早退、延长用餐时间在 5 分钟以内的，扣 50 元；
- b. 1 天中早退、延长用餐时间在 5~15 分钟以内的，扣 100 元；
- c. 早退、延长用餐时间超过 15 分钟的，作旷工半天处理；
- d. 1 个月内无故早退、延长用餐时间达 3 次的，薪资下调一级；
- e. 1 个月内无故早退、延长用餐时间达 4 次的，解除劳动合同和约。

B. 员工迟到按下列规定处分：

迟到时间	次数	扣款
------	----	----

10 分钟内	第一次	50 . 00 元
	第二次	100 . 00 元
	第三次	扣除全部绩效薪资
10 分钟以上，30 分钟以下	每次	100 . 00 元

A. 超过迟到 30 分钟作旷工半天处理；

一个月内无故迟到 3 次的，薪资降一级；

一个月内无故迟到 4 次的，解除劳动合同；

1. 员工违纪过失规定：

A. 丙类过失

1. 未经批准私自调班；
2. 请假未办理有关手续；
3. 未按规定接待公务或私人来访；
4. 未按规定着装，或衣衫不整，衣服污秽不干净的；
5. 在 Office 范围内吸烟；
6. 工作时间内做吃东西，聊天等与工作无关的私事；
7. 未在公司指定地点用餐，影响办公室整洁环境；
8. 违反仪表仪容及处事礼仪等各项规定；
9. 工作场合讲粗话，脏话；
10. 开会时携带 BP 机、手机等通讯工具；
11. 在办公区高声喧哗；
12. 员工晚上下班后无故逗留在办公室。

B . 乙类过失

1. 不打卡，代他人打卡或委托他人打卡；
2. 擅离工作职位或外出公干但未报备者；
3. 私换（配）办公室钥匙或私撬办公室锁；
4. 每月旷工达 0.5 天；
5. 无故缺席会议而未事先请假；
6. 会议资料准备不充分，又未在会上作必要记录造成后面的工作受到影响；
7. 擅自标贴或涂改公司的各类通告或 POP 等；

8. 工作时间从事与公司无关事物者；
9. 长时间占用电话作私人用途的；
10. 在公司范围内拾到他人遗留的一般物品未按规定上缴者；
11. 挖苦嘲讽客户，冷落客户；
12. 违反各项业务操作流程发生差错的；
13. 未按公司要求填写各类表单据，影响工作的正常开展的；
14. 员工之间相互攻击，未达成团队合作精神的；
15. 不服从上级合理安排或指示的；
16. 发现了问题但不及时处理又隐瞒不报；
17. 营业时间内擅自进入他人办公室区域逗留，窥探，翻看者；
18. 擅自在公司电脑上玩游戏者；
19. 擅自将公司电脑软件带回家者；
20. 对下属考核不公正但未造成严重后果的；
21. 违反员工手册其它规定，情节较严重的；
22. 员工将公司文件或电脑资料遗留或存放在不恰当的地方，下班之前没有将文件资料归档存放。
23. 员工在非职责所需时对外口语上司，评论森本公司。

C . 甲类过失

1. 损坏公司形象或泄露公司机密者；
2. 滥用公司的名义从事各类活动者；
3. 一贯消极怠工，工作效率低下；
4. 不服从公司安排；
5. 在工作时间或公司营业场所买卖私人物品；
6. 因失职造成的商品脱销、积压等企业损失严重的；
7. 拾到贵重物品，不主动上缴者；
8. 故意损坏公司生财工具造成企业损失；
9. 聚众闹事，扰乱工作次序；
10. 与客户吵架，殴打客户；
11. 同事间斗殴；
12. 滥用职权，以权谋私，打击报复或包庇行为；
13. 私开发票、谋取私利；
14. 对于其他员工的违规行为知情不报者；
15. 一个月累计旷工达二天者；
16. 违反计划生育规定；
17. 违反社会治安管理规定，被行政拘留者；
18. 受到各项刑事处罚者；
19. 挪用销售款、企业商品、样品等非法侵占公司财产者；
20. 利用工作之便向客户索取或敲诈财物或利用职权贪污受贿的；
21. 欺诈、蒙骗客户；
22. 恶意中伤、诽谤、漫骂同事；
23. 提供给公司的个人资料有虚假的；
24. 盗窃企业财产或他人财物；

- 25.对下属考核明显不公正并造成严重后果的；
- 26.煽动其他员工偷工怠懈，干扰公司日常工作；
- 27.擅自伪造涂改公司记录或文件故意提供虚假商业情报者；
- 28.擅自 Copy、篡改或删除公司电脑资料者；
- 29.员工档案内容发生变更未在 7 日内通知公司管理部的；
- 30.违反公司保密规定，未经上司许可或授权，擅自对外评论公司各项政策及经营手法的；
- 31.将公司情报或电脑资料泄露给任何宣传媒介或他人者；
- 32.给予商业竞争伙伴以任何形式援助者；
- 33.违反《员工手册》其他规定情节严重者；

D. 对于泄露公司商业机密的，公司有权终止该员工的和约并按照中华人民共和国“反不正当竞争法”起诉该员工及收取商业机密者。

1. 处罚执行程序

连续一年内（指公历 1 月 1 日至 12 月 31 日）

- A. 员工首犯丙类，将受到四等处罚，属一般违章，罚款 50 元；
- B. 员工二次犯丙类过失或初犯乙类过失，属一般违章，将受到三等处罚，罚款 200 元；
- C. 员工三次犯丙类过失或二次犯乙类过失属一般违章，将受到二等处罚，降薪一级；
- D. 员工四次犯丙类过失或三次犯乙类过失，或初犯甲类过失，属严重违反劳动纪律或规章制度，将受到一等处罚，解除劳动和约。

1. 公司每年对员工工作绩效考核一次，对不能胜任本职位或经常违反规章制度的员工，劳动合同到期终止。下列情况均属不能胜任本职位：

- A. 工作绩效差，时有差错；
- B. 缺乏专业知识，工作无成效；
- C. 欠缺责任心，时时督促也不能按期完成任务；
- D. 协调不善，常使工作发生困难；
- E. 缺乏成本意识，常有浪费；
- F. 品行不佳，言行粗暴；
- G. 工作无计划，缺乏策划能力；
- H. 管理级员工不主动发现问题，不及时解决问题，上交矛盾；
- I. 除了问题不愿承担责任，互相推托；
- J. 其它不能胜任本职位的情况。

1. 四至二等奖励由各部门经理提出意见，管理部审核，分管副总决定；二至一等奖励 须由各部门经理提出意见，管理部审核，报董事会决定。上述奖励一年评比一次。

2. 四至三等处罚由各部门经理决定每月终报管理部备案；二等处罚至一等处罚由各部门经理提出意见，管理部审核，报总经理决定。
3. 各部门经理对下属员工负有考核责任，对员工的考核应做到公平、公正，重事实，重依据。应建立下属员工工作考核记录（包括工作态度、工作能力、工作业绩等）作为考核员工工作绩效和年终分红的依据。为加强公司考核工作，全面调动员工积极性，公司还将主管考核、自我考核、下级考核相结合。
4. 对员工作出处罚决定，应开具罚款单或书面处罚决定并由当事人签字，罚款单或书面处罚决定一式二份，一份交于被处罚人，一份交管理部存档和执行扣薪。
5. 受二等处罚的员工如在职位工资降级的一年内工作认真，表现良好则一年后可恢复执行其处罚前的职位工资标准。
6. 各级部门负责人应秉公办事，不能徇私枉法，打击报复，任意篡改事实。一经发现按本条列有关规定严肃处理。
7. 对受罚员工每月罚款不能超过本人工资收入的 20%，余下的金额可逐月扣罚，直至扣完。如因各种原因员工月工资收入低于市里有关规定，可暂缓扣款，待员工工资收入高于市里有关规定时再行扣发。

1. 奖惩连座

为了防止公司各级管理员工纵容、包庇、忽视属下违纪行为或执行制度不严，公司实行奖惩连座制度。既：下属违纪或嘉奖，其直接上司将连座受到奖赏或惩罚。但如由直接上司自行惩罚的，不受此条列管辖。

2. 投诉程序

员工对公司的嘉奖或惩罚有意见的可采取下列方式向公司反映：

1. 向直接上司书面或口头提出；
2. 向管理部提出书面申诉；
3. 向公司总经理提出书面申诉。

员工向公司提出的申诉公司会在收到申诉信后一周内给员工书面通知，告知处理结果，经公司总经理办公室、营业、管理部联合复议结果为公司最终行政命令。

1. 劳动争议

员工对公司处罚决定不服的可根据有关劳动法规，从收到处分通知单的 60 天内向区劳动争议仲裁委员会提出书面申请，仲裁裁决一般在收到仲裁申请的 60 天内作出。

员工对仲裁裁决不服的可在收到仲裁裁决的 15 天内向人民法院起诉，员工超过法定期限不起诉又不履行仲裁裁决的，企业可申请人民法院强制执行。

在调解、仲裁决定为作出前或在人民法院未判决前，员工应先履行企业作出的处罚决定。

第九章. 附则

1. 本手册实施后如有必要,本公司有权修改手册的条款内容,并以书面形式通知全体员工.
2. 本手册之解释权归属森本株式会社管理部.