

麦当劳管理手册

总经理致欢迎辞

各位亲爱的伙伴：

你好！

欢迎你加入麦当劳并将其作为你的事业。麦当劳公司作为全球性的快餐连锁集团，有其独特的经营、管理方式。自 1955 年第一家麦当劳餐厅在美国开业以来，目前全世界已有 100 多个国家开设有 2 万多家麦当劳餐厅。麦当劳公司成为全球最成功的快餐集团。其之所以如此成功，不只因其始终坚持一流的 QSC&V，更因为拥有你们--创造这一切的工作伙伴。麦当劳的竞争对手可以抄袭我们的很多秘密，却无法抄袭我们的工作伙伴对麦当劳事业的自豪和热情。

麦当劳团队的成员信奉敬业进取、追求卓越、永不言败的精神，原你和所有的伙伴一起与麦当劳共同发展。

祝：工作愉快、事业成功！

管理人员手册目录

P1 导论

P1 .1 欢迎加入麦当劳行列	1
P1 .2 麦当劳是	1
P1 .3 北京麦当劳是	1
P1 .4 麦当劳经营的四大宗旨 Q.S.C&V	1
P1 .5 麦当劳在地方经济发展扮演的角色	1
P1 .6 麦当劳作风	2
P1 .7 北京麦当劳公司组织结构图	2

P2 公司的基本政策

P2.1 开门政策，沟通	2
--------------	---

海报栏	2
-----	---

意见调查	3
------	---

合理化建议	3
-------	---

开门政策	3
------	---

问题解决、申诉程序	3
-----------	---

座谈会	3
-----	---

员工大会	3
------	---

职前简介	3
------	---

沟通日	3
-----	---

P2.2 公司规章制度	3
-------------	---

政策说明	3
------	---

工作时间	3
------	---

加班	3
付工资日	4
合同，合同期	4
培训协议	4
试用期，转正，试用期延长	4
进公司日期（CSD）	4
作伙伴的基本责任	4
公正、公平	4
禁止性骚扰	4
安全政策	4
防盗	4
保密	4
接见新闻媒体	5
个人资料更改	5
健康政策	5
健康与安全	5
禁烟	5
仪容仪表	5
禁止招揽生意	5
禁止接受礼品和利益	5
利益冲突	5
工作职位变动	5
事假	5
辞职	6
办公室日常规定	6
P3 工资及工作表现	
P3.1 按工作表现付酬	6
P3.2 工作表现评估	6
P3.3 绩效考核	6
P3.4 工作表现改进计划（PIP）	6
P3.5 工作表现评估——年度工资增长	7
P3.6 职务升迁的工资增加	7
P3.7 最高工资额	7
P3.8 年终双薪	8
P3.9 佳节利事	8
P3.10 职位级别	8
P3.11 级别说明	8
P3.12 餐厅人员编制	8
P4 福利	
P4.1 节假日	8
P4.2 国家法定假日	8
P4.3 年度休假	8
P4.4 病、事假工资	8
P4.5 丧假	9

P4.6 婚假	9
P4.7 产假	9
P4.8 哺乳期	9
P4.9 保育期	9
P4.10 计划生育假	9
P4.11 探亲假	9
P4.12 餐厅管理人员制服规定	9
P4.13 餐厅管理人员餐饮规定	9
P4.14 公司职员餐券	9
P4.15 出差补助	9
P4.16 不同职位的福利	9
P4.17 激励活动	10
P4.18 独生子女医疗费报销	10
P5 保险	
P5.1 养老保险	10
P5.2 医疗费报销	10
P5.3 大病保险	10
P5.4 失业保险	11
P5.5 工伤保险（雇主责任险）	11
P6 档案	
P6.1 麦当劳档案	11
P6.2 国内档案	11
P6.3 离职档案办理	11
P7 纪律	
P7.1 正式口头警告	11
P7.2 最终局面警告	11
P7.3 纪律性停职	11
P7.4 降职	11
P7.5 解聘	11
P7.6 导致处分的例子	12
P7.7 导致立即解聘的例子	12
P8 训练、发展	
P8.1 公司办公室人员训练	13
P8.2 公司人员发展	13
P8.3 餐厅管理人员训练	13
P8.4 餐厅管理人员发展	14
P9 奖励	
P9.1 总裁奖	14
P9.2 金色双拱门奖	14
P9.3 团队奖	14
P9.4 杰出团队奖	14
P9.5 麦当劳方式团队奖	14
P9.6 服务工龄奖	15
P9.7 优胜奖	15

P9.8 二百万 TC 奖·····	15
P9.9 年度杰出经理奖·····	15
P9.10 积极管理奖·····	15
P9.11 特殊贡献奖·····	15

结束语

本手册适用于办公室职员及所有麦当劳餐厅的管理人员，请注意保管。版权所有，不得外传 1997 年 1 月版

P1 导论

P1.1 欢迎加入麦当劳行列

欢迎你加入麦当劳大家庭，愿麦当劳的工作成为你事业新的起点。

这是你的手册，也是我们麦当劳公司对人员管理的基本准则，它的目的是帮助你在新的工作中不感到拘束，并且告诉你一些必须了解的信息，请你仔细阅读。经常重温本手册会有助你在麦当劳充分发挥自己的才能。

政策对公司的经营来讲是必不可少的，尤其象麦当劳这样的公司，政策有助于我卓有成效并井有条地工作。当我们在一起工作时，为了一个共同的目标，我们必须建立保护大家并使大家共同受益的规则。我们都明白大多数人都渴望能有互助，礼让，有效，诚实的工作环境。为此我们相信本手册将会帮助你做到这一点。

你的直属上司是你工作的主要指导人，他/她将负责你的训练、工作安排及你的个人发展。当你在工作中有疑问或遇到困难时，请首先与你的直属上司沟通。当他/她无法帮你解决问题时，请咨询公司人力资源部主管，他/她会指导你并帮你找出问题的症结，或引导你运用公司的开门政策（OPEN—DOOR POLICY），寻求公司最高管理层的帮助。总之，愿你在麦当劳的工作顺必，事业顺利！

北京麦当劳人力资源部

一九九七年一月

P1.2 麦当劳是……

麦当劳最早于 1955 年 5 月 15 日在美国伊利诺斯州建立，创始人为雷·克洛克，当时仅有一家餐厅。今天的麦当劳公司在世界 100 多个国家和地区已拥有 20,000 多家餐厅，由它的持牌经营者和直属分公司经营。这使得麦当劳成为世界上最大的食品集团，每天为 3,000

万人服务，即每分钟为 30,000 人服务，平均每 3 小时开一家餐厅。

P1.3 北京麦当劳是……

北京麦当劳是美国麦当劳公司与北京市农工商联合总公司共同投资于 1991 年在北京成立。1992 年 4 月 23 日在北京开设了第一家麦当劳王府井餐厅，到 1996 年底已达 30 家餐厅。

麦当劳餐厅的增长是企业经营成功最令人惊喜的事情之一，餐厅是由当地人管理，你是这支常胜队伍中的一员，希望你充分发挥自己的能力，敬业进取，你的工作表现将有助于这支队伍常胜不衰。

P1.4 麦当劳经营的四大宗旨 Q.S.C&V

对麦当劳的工作伙伴（包括办公室职员和餐厅管理人员）来说：是麦当劳的 Q.S.C&V 使我们保持第一。

品质、清洁和物有所值：“QUALITY, SERVICE, CLEANLINESS & VALUE”

Q：麦当劳的品质和声誉是国际著名的。因为这是在合理价格的基础上保持最高的质量标准。麦当劳采用最优良的产品及经过仔细开发的食谱，但所有这一切如果没有你的帮助，就会失去它的光泽。记住，要经常地检查你所提供的产品和服务，如果产品有问题就不能提供给你们顾客，并立即报告你的主管。

S：没有快捷、礼貌的服务，品质和清洁就会被浪费。一个微笑就如同世界上最好的食品会吸引我们的顾客再次光临，请记住在我们的经营中，顾客是唯一的也是最重要的因素，只要我们记住了这一黄金规则：礼貌不难做到，以自己希望别人对待自己的态度去对待每一个人尤其是顾客。顾客对礼貌会称赞，同样也会称赞快捷的服务。有时同时为顾客提供快捷和礼貌会发生困难，但这是我们的工作。这也是麦当劳与众不同之处。

C：清洁象一块磁铁将顾客吸引到麦当劳来，我们的餐厅必须始终保持一尘不染，里外都应如此，只有全体人员全力以赴才能做到这一点。

V：麦当劳餐厅是在明亮、舒适宜人的环境中，为顾客提供了价格合理，品质优秀的快餐。

“我一贯相信这些基本点，我们麦当劳食谱提供的肉、蛋、鱼、面包、奶制品及土豆是良好的有营养的食品，是多数人在家享用的食品，为我们的顾客提供优质、服务、清洁和物有所值，是我们对顾客的唯一承诺，这原则我们已经保持了二十五年，就如我们今天所做的一样。”麦当劳公司的创始人 雷·克洛克 1980 年

P1.5 麦当劳在地方经济发展中扮演的角色

麦当劳所用的大部分食品和原材料均由本市及国内生产（北京麦当劳已达 95%），从而带

动和促进本地经济的发展，而新行业也不断形成。

麦当劳提供了更多的就业机会和实践场所。

麦当劳提供艺术性的管理培训。

麦当劳的纳税给当地经济做出了直接贡献。

麦当劳对其具有的良好社会关系和社区关系引以为豪，这样关系包括：参与社会活动，保持清洁卫生的饮食场所等。

麦当劳的追求：100%满意顾客。

P1.6 麦当劳作风：

麦当劳作风是由麦当劳管理层制定的一系列行为标准，它描述了我们如何通过共同工作去达到目标。像团队那样一起工作，可以使我们超过现有成绩，达到更高标准。麦当劳作风有七项原则，每一项都强调了团队合作，列出了成为麦当劳团队成员的基本要求。

1、注重整体利益

当你做每一件事情时，都应考虑它会如何影响整个公司的利益。例如，当你为顾客提供杰出的服务后，顾客就会一再光临麦当劳餐厅，不论是在几百里外的其它城市，还是在其它国家都一样。

2、群策群力

在其他人的帮助下，共同解决问题或提出新的观点。两个人的力量总是强于一个人，整个团队的力量就更强大了。例如，每一名工作伙伴都可以提出使顾客满意的建议。此外它还意味着当其他团队成员遇到困难时，应及时提供帮助。

3、在确认团队贡献的同时，肯定个人成绩

如果团队取得了成绩，那么我们应当肯定每一名成员的贡献。没有所有人员的参与，你不可能获得成功。

4、寻求并利用差异与争论，去寻求整体和顾客的利益

麦当劳的实力来自于团队的众多成员，他们拥有不同的背景和观点。我们可以借鉴他人的经验与建议，特别是在寻求使顾客更满意的新途径时，更会从中得到启迪。

5、通过相互信任和坦率的沟通，去正视问题，解决问题

只有主动地表达不同看法，才能有效地解决问题。提不出问题，也就无法解决问题。只有当每个人都关注问题时，才能解决问题。例如，把你对优质服务障碍的看法分享给大家，就可以使工作伙伴更有效地工作。

6. 积极聆听他人意见，主动与每一个人沟通，保持言行一致

有效沟通可以明确表达自己的想法，并聆听他人意见。你应该与团队中的成员进行沟通。例如，假若在提到一个程序问题时，通过聆听团队其他成员的意见，可以为你带来新的思路。此外，你还应做到言行一致。

7. 百分之百地支持决定

在每个成员都发表意见并聆听了他人的意见后，团队应该作出一致的决定，对决定，每一个成员都必须遵循并予以支持。请想象一下，如果在餐厅中，员工就同一问题给顾客不同的答案，会造成什么样的混乱情景。作为团队，在行动开始后，就应像一个整体那样去工作。

P1.7 北京麦当劳公司组织结构图：

北京麦当劳在组织管理上有自己的结构。作为工作伙伴你有权力了解它的内容，但你不可以将我们的结构告诉非麦当劳系统的人员、团体、组织及机构。组织结构是一个管理的系统，它是麦当劳经营思想的一种保证，为了适应日益变化的经营环境加上麦当劳自身的发展、壮大，麦当劳的组织结构也会变化，一旦变化，公司会不定期地通过书面的方式公告于众。对于这一点你应该有思想准备，并且经常明白自己的工作位置、自己的主管和下级有关的部门及你的同事。这对你的工作、协调、计划或是发展都是有益的。

北京麦当劳食品有限公司组织图 MCDONALD'S BEIJING ORGANIZATION CHART

更新日期：1996.7.1 DATE OF BEVISION JULY 1.1996

总经理 G.M.

付总经理 D . G . M .

高级经理 营运总监 SNR. MGR. D. O.

行政部 开发部 工程部 设备维修部 设备采购部 人力资源部 营运部 训练部 市场部 公关部 采购部 财务部 公共事务部

餐厅 RESTAURANT

P2 公司的基本政策

P2 1 开门政策，沟通

★ 海报栏

办公室和餐厅都放置海报栏，用于张贴与你工作有关的安全、工作条件和其它事宜的公告和通知，餐厅由餐厅经理，办公室由行政和人力资源部负责控制使用该报栏。任何人希望通过海报栏发布有关住处都要事先征得他/她们的同意。

★ 意见调查

麦当劳至少会在一年一度向所有工作伙伴全面征询关于他的工作及对营运的意见，并对此保密。这些答案将有助于改善上级的管理。

★ 合理化建议

在你的工作中，你可能会有些建议、更好的工作方法或建设性的批评。麦当劳欢迎批评和建议，这对我们麦当劳的成功和未来都是重要的，请向你的直接上司转告你的建议。

★ 开门政策

如果任何工作伙伴对于手册上内容有疑问或对于任何工作条件有担心时，餐厅管理层和办公室管理层会为他们开放并进行个别讨论。只要工作伙伴有意思，鼓励他们运用这一“开门政策”。同样当你的主管不能解决问题时，总经理会鼓励你使用这一“开门政策”，帮助你解决问题。

★ 问题解决，申诉程序

显然我们麦当劳是一家有进取性及有良好信誉的公司，但我们也认识到每个人总不时会有些与经营或管理有关的难题。这些难题又不能在员工会议、座谈会或专题讨论中解决。如果哪位工作伙伴感到他们有这类问题并期望与他们的主管进行讨论，他们应自由地与他们的主管或总经理进行沟通。当然这种沟通亦应按照一定的程序进行：直属上司，上司的上司，副总经理，总经理。

★ 座谈会

座谈会是工作伙伴和管理层之间的小型非正式的讨论，目的在于探讨一些意见、建议和问题。这种会每季度一次或在管理层认为必要时召开，对工作伙伴来说这种座谈会是使他们的看法能让公司了解的机会。

★ 员工大会

员工大会是一种员工与管理层互相沟通的又一种形式，一般的，每三个月至少召开一次员工大会。办公室的职员大会是由公司向办公室职员传递公司经营情况及公司政策等有关信息，开店的数量和其它各市场的情况。餐厅的员工大会是餐厅管理组向餐厅员工宣传公司有关政策，宣布有关解决员工困难、采纳员工提出建议、落实行动、计划，表彰先进的会议。员工大会的追踪部门是公司的人力资源部。员工大会的目的是更好地上情下达、鼓舞士气、表彰先进。以期用这样一个良好的沟通渠道提高员工对公司的归属，增强麦当劳对员工的凝聚力。

★ 职前简介

新进管理组成员或公司职员将接受你的直接主管和人力资源部给予的职前简介，旨在使你对公司的概况及工作内容有一个系统了解。

★ 沟通日

你的餐厅经理或总经理将设有沟通日，以便于你将你的意见和建议确保得到沟通。当然日常的随时沟通也是你的一种有效沟通方式。

P2.2 公司规章制度

★ 政策说明

北京麦当劳对他的政策感到骄傲，因他的经营和聘用关系的招待既符合现行的国家法律又按照较高水准来制定。所有的主管和经理的职责是保证公司的政策得以贯彻执行。对政策有疑问的工作伙伴，或在执行中遇到问题时，欢迎他/她向他们的主管/经理及人力资源部和公司的管理层提出，公司有责任对提出的问题进行个别调查，并给予适当的回复。

★ 工作时间

办公室人员

麦当劳办公室职员从星期一到星期五，

工作时间：上午 9：00~下午 5：00

午休时间：中午 12：00~下午 1：00（午休时间需要工作的总机除外）

工作时间由公司根据需要决定，如果工作时间有改变，公司将提前通知职员。

餐厅管理人员是指所有在营运部的见习经理，第二副经理，第一副经理及餐厅经理。

餐厅管理人员每周应工作五天，采用轮班制，工作时间由主管根据餐厅的需要排班表定期决定。

正常情况下，每月开始一周前会订出你一月的工作时间表。所有的职员均要求准时上班，如因任何理由迟到或缺席，你有责任至少提前 4 小时电告或与你的主管联系。

若因病缺席应提供医院证明。若没有按照上述规定，职员可能受到纪律的处分。

★ 加班：

为顾及工作伙伴的身体健康，公司不鼓励工作伙伴加班，但有时由于经营和工作的需要不得不加班。

国家法定假日以外的加班，由部门的主管或餐厅经理酌情采用调休方式作为补偿。

法定节假日加班

餐厅人员在国家法定的节假日（元旦 1 天，春节 3 天，五·一 1 天，十·一 2 天）上班者，可享受日工资三倍的待遇。

公司办公室人员在法定假日加班需经主管及主管的正付总经理批准，方可享受日工资三倍的待遇。

部门主管及其以上人员在法定假日加班几天，仅可补休几天。

★ 付工资日：

麦当劳按月向工作伙伴发放工资。每月第 5 个工作日前发放上月的工资，并通过工商银行将工资输入个人帐户，再由个人提取使用。

★ 合同，合同期：

按照公平、公正的原则麦当劳会与你签订符合国家有关法律的劳动合同，劳动合同是双方相互的约定。公司的法定代理人或者法定代理委托人与你签订了劳动合同，双方就获得了按照合同所写明的权力并且也承诺了双方所要承担的义务，合同期则是这种承诺的期限一般为二年。在这一期限内，双方彼此会建立信任和了解以致可能续展至下一个更长的期限并扩展双方更多的权力和义务。

★ 培训协议：

为了公司的业务发展，为了更多地培养那些有成绩、有贡献的工作伙伴，麦当劳会安排一

些海外的训练机会或国内其他省市一个月以上的培训，一旦这种机会提供给你，麦当劳将按照公平的原则与你签订关于你自愿接受培训的协议（协议书的内容另定）。如果协议签订，你应遵循协议的有关内容，在培训回来后以自己的行动争取更佳的表现，以证明麦当劳的培训之有效以及你主管对你期望和培养之正确。如果培训合同期未滿，你不能制造任何理由或借口达到离职的目的，如果你提出辞职或被解聘，麦当劳将按照培训合同向你追讨培训费。培训协议与聘用合同同样有效，当合同期规定的期限与培训协议签订的期限有差异时，以培训协议为准。

★ 试用期，转正，试用期延长：

你的头六个月的工作为试用期，这个时期是你与麦当劳互相了解的机会。试用期即享受正式工资待遇。如果试用期内的任何时候，你认为麦当劳对你不合适，你可以完全自由地提出辞职。同样麦当劳如果想终止与你的合约，也可以用任何方式解除双方的合同。（试用期内通知期为一天）。这期间你将会受到公司的考核。在试用期结束时，你的主管和部门经理会与你讨论你的工作表现。

如果你的工作表现评估为良好或以上，你的试用期就告结束并转正。

如果你在试用期中休假的日子超过十天（不含休息日）以上，你的试用期需相应延长。若你工作勤奋，掌握工作要领及时、适当、工作表现杰出，你的主管有权缩短你的试用期但试用期最短不应少于三个月。

★ 进公司日期（COMPANY SERVICE DATE）：

月薪人员进麦当劳公司的第一天（含试用期）为“CSD”如果你中途离开公司，“CSD”则从下一个新开始的日期算起。

内部升迁为月薪人员的将有一个升迁为月薪人员的日期，这同你进公司的日期同样重要。请记住这个重要的日子，你所享有的福利条件，以及工作表现评定日期都将与此有关。

★ 工作伙伴的基本责任：

工作伙伴的基本责任是保证麦当劳独特的经营和管理正常发展的重要条件，你应该在日常的工作中时时记住。（具体内容，请见 MDP I 及工作职责）

★ 公正、公平

麦当劳不反对职员/员工相互约会。只要约会不干扰餐厅的经营和办公室的正常工作。麦当劳鼓励管理人员和员工在工作中和活动中保持坦诚、友好的气氛。但是为了避免被偏袒或是可能发生的不公平、不公正的问题，上司管理人员不应与下属约会，或在上班时及工作以外的时间与下属保持过分亲热的关系。职员间发生恋爱关系时，应立即报告有关的主管或上级经理以便妥善地安排，以使工作环境保持公平和公正。

公正，公平的原则还体现在工作伙伴的就业和培训发展上。任何麦当劳的工作伙伴不会因为他/她的年龄、肤色、各族、宗教、信仰、性别或其他情形而受到不公平的对待。

★ 禁止性骚扰

性骚扰定义为对异性做出不受欢迎的求爱、性行为要求及口头或身体骚扰。性骚扰包括：与性有关的语言或行为，干扰了其他人的工作，造成讨厌的工作气氛，以升迁、加薪、得到工作为交换条件。麦当劳禁止任何工作伙伴作出性骚扰行为，它完全与麦当劳的政策、管理实务和管理哲学不符。

★ 安全政策

防盗

办公室人员下班时，关闭你所使用的任何电源和门窗，锁好有关抽屉以防有关文件及其它物品遗失或被盗，作为参考，麦当劳不希望你将非常贵重的私人物品、钱财带入公司以免发生不必要的麻烦。餐厅管理人员有责任督促员工和其它管理人员采取措施防止公司财物和员工财物被盗，并在发生时立即通知有关单位以保护公司和员工的利益。

保密

由于竞争的存在以及你对公司的责任，公司任何成员都不应将有关公司的任何情报泄漏给任何人（公司授权者除外），你有义务保守秘密，同时你的工资或是其它工作伙伴的信息及公司的财务经营数额及人事政策等你有义务保密。这既是一种良好的工作作风又是对别人尊重的道德表现。这种保密的义务，不仅限于你在公司工作的合同期内，而且还应注意无论你是退休或离职，在你离开公司后，你都将承担这种义务。无论你俩有意无意将公司的情报泄密，公司将根据可能遭受的损失大小追究你的过失以及要求赔偿经济损失，这种“麻烦”是因你所造成的，因此你将去承担这种后果。

接见新闻媒体

麦当劳是一个整体形象。一个没有受过专门训练的工作伙伴，他在表达和介绍麦当劳的有关政策、方针、规划时都会带有片面性，为此如果你没有受过有关专门的训练和/或没有在总经理授权同意的情况下，你应该谢绝新闻媒体的采访，而应团结总经理或其代理人处理

你更不可以以投稿或新闻发布等形式来从事麦当劳的宣传和介绍，以免有损于麦当劳这个整体形象。如果有任何传媒查询，请立即向公司报告。

★ 个人资料更改

为了使麦当劳的公司档案准确，真实，请你在下述情况发生更改时立即通知你的人力资源部主管：住址、联系电话、在发生意外或病痛时的联系人、本人的姓名、婚姻状况、国籍等。否则公司将会认为你虚报资料，会按照情节轻重给以处分。

★ 健康政策

健康与安全

麦当劳是一个关心你健康的公司，麦当劳致力于向顾客提供最高质量的食物。当你在餐厅工作时，如果不注意，就有可能把细菌带给顾客和其他工作伙伴，因此如果你患有传染病或身染病菌，请勿来上班。如果你患有传染病或接触了传染病患者，请向餐厅经理请假并在上班时携带有关健康证明。按照 QSC&V 的经营宗旨和有关的法则，任何急慢性传染病患者是不能在食品行业工作的，尤其是餐厅。一旦你患上传染病，应有的医疗期内不能治愈，麦当劳将根据现行的有关法律规定与你解除劳动合同，这是因为麦当劳一贯重视顾客的利益。麦当劳为你提供了清洁和安全的工作环境，符合有关安全和卫生的现行法律，我们期望工作伙伴也尽职以有助于保持健康和安全的水平，遵守安全规则，保持工作场所清洁。工作需要时请带上安全设备。在工作中如果你发现有不安全的情况和实务，请提出建议，并报告你的主管引起注意和改进。若有伤害发生，无论是你还是其他工作伙伴，请立即报告你的主管，必要时请你写书面的报告。在你工作或下班时，当发现有不安全的隐患你有责任报告有关人员排除。

禁烟

麦当劳餐厅和办公室都是禁烟区。任何人都应遵守，无论是顾客和供应商只要进入麦当劳你就有责任告诉他们不要在这儿吸烟，以免产生误会。

★ 仪容仪表

员工工作时保持清洁整齐的外表是十分重要的，你必须遵守下列要求：

衣着整洁干净

发型整洁，女士脸部不应有头发遮住，发型紧靠头部

男士头发应在衣领之上，梳齐，鬓角要修清

不准留胡子

女士化妆及装饰不应太多

注意个人卫生，包括每天洗澡、理发、刷牙、使用除臭剂，手指甲保持清洁、剪短等

餐厅管理组成员穿麦当劳制服上班，男士佩带领带，女士佩带领花

公司办公室人员，周一至周四女士穿职业装，男士打领带，周五可穿（除牛仔裤、超短裙、无袖衫、低领衫、运动鞋以外的）休闲装。

若有问题，或达到上述要求有困难，请与你的主管讨论。你的主管会帮助你做好这项工作

★ 禁止招揽生意

我们需要你合作执行下列政策：

工作伙伴不在餐厅或办公室及物业中乞讨、募捐或散发与麦当劳无关的文件。

任何人不可利用办公室、餐厅或物业进行任何与麦当劳无关的商业活动。

★ 禁止接受礼品和利益

麦当劳是一个营运的公司。在频繁的商业活动中，你难免遇到一些赠送礼品、现金的供应商、承包商、业主、以及客人，但作为麦当劳的工作伙伴你应拒绝接受任何馈赠并主动向有关部门反应。由于你工作的性质，麦当劳公司将要求与你签署一份更加详细的守则作为在事先给你的明确提醒以保护公司的利益。

★ 利益冲突

在你聘用期间，非经公司同意，你不能参与与你的职业有冲突的工作和业务，不可与麦当劳及其供应商做生意或企图发生商业关系。但持公司的股票不在此例。每一雇员必须避免可能与公司利益发生冲突，或可能会有冲突的事情或场合。

★ 工作职位变动

由于业务需要，公司有权决定将工作伙伴临时或长期调任其它职位或地区。如工作伙伴希望调动工作岗位，请征求其主管的意见，主管会在可能的情况下按公司需要安排调动。任何最近的一次工作表现被评估为需改进或以下的人员将不作调动（不包括降职）。

★ 事假

如需请事假以处理一些私事，则需提前一周征得部门主管的同意。并填写一份由部门主管签字的事假申请表，然后送交人力资源部，请事假没有工资。事假最小单位为0.5天。3天以上5天以下的事假由部门主管批准，超过5天的事假由主管的正付总经理批准。

★ 辞职

按照合同，公司与工作伙伴之间无论哪一方提出终止合同，必须提前30天书面通知对方（试用期的通知期为一天）。

辞职的程序如下：

所有的辞职必须符合劳动合同的条件和条款。

辞职的工作伙伴应向其部门的主管递交书面的辞职信；并同时将原件交人力资源部。

部门的主管将进行离别谈话（EXIT INTERVIEW），根据部门主管的要求，人力资源部。

工作伙伴归还所有公司的财产、资金和训练物品。

填写人事异动表，经有关人员确认签字。

需要时，人力资源部门通知有关公司和机构，告诉该工作伙伴不再担任任何麦当劳职务也不能代表麦当劳公司从事有关的经营活动。

人力资源部负责向该工作伙伴支付最后结算工资，离职的工作伙伴所遗失的公司任何财物将作价酌情赔偿。

任何一方要终止劳动合同，他/她必须在规定的期限内出具通知书。

工作伙伴不可使用他/她的年假来抵消通知的时间。

接受过培训的工作伙伴在其服务期间内辞职须按签订的培训协议中约定的赔偿方法赔偿（详见合同、培训协议）。

★ 办公室日常规定

所有的客房会见必须由公司邀请人陪同才可进入办公室。

工作人员不要擅自将家属或朋友领进办公室或餐厅服务区、产区（公司批准的特殊活动除外）。

上班时间不要打私人电话，有急事需打时不超过三分钟时间，不可以打私人长途电话。

办公室人员无论在上班或休息时都应尊重其他伙伴，未经许可无权翻阅或挪用他/她的物品和文件。（特殊工作，紧急情况除外）。

办公室的传真机、打字机、录像机、电视机等均由公司行政部负责管理，工作需要时，须提前申请，批准后才有权使用。

部门所购置的设备，如：电脑等设备，由各部门负责管理，其他部门借用时需征得部门主管同意后方可使用。

保持办公室的清洁、整齐，是每一位工作伙伴的责任，请时刻注意你的座位下，文件摆放应整齐、清洁。

请不要在办公室大声喧哗，接电话时声音应尽量以不影响其他人工作为准。

P3 工资及工作表现

在你进入麦当劳时，麦当劳的人力资源部和你的主管会告诉你的工资及麦当劳公司的有关政策，麦当劳有其独特的不受外界影响和干扰的工资政策。公司每年会对市场做工资水平调查，根据调查结果和公司的经济承担能力来决定对工资标准的调整，以确保其公正合理并具有竞争能力。

P3.1 按工作表现付酬（PAY FOR PERFORMANCE）

麦当劳实行按工作表现付酬的原则。表现最佳者可获得最高的加薪幅度。所有月薪人员的薪金将按现行的工资结构支付，工作伙伴应在工作表现评估被评为“良好”或以上等级，才能被考虑加薪或奖励。

P3.2 工作表现评估

麦当劳公司每年一次评估并和工作伙伴讨论他们的工作表现，评估时采用五个评估等级。下列工作表现定义将有助你理解麦当劳的定级制度。

杰出（OUTSTANDING）

最高级工作表现。工作表现一贯地卓越，工作伙伴能预计各种情况的发生，并有效地保持获得赞扬的工作表现。该工作伙伴是麦当劳团队中始终最有成就和最重要的贡献人物。

优秀（EXCELLENT）

有重大贡献，工作表现经常超出其工作目标所期望的要求，工作伙伴对目标能有效地做出反应，并根据情况予以调整，是麦当劳团队中强有力的贡献者。

良好 (GOOD)

可靠的贡献者，工作表现符合麦当劳工作要求及期望，能圆满完成任务，工作伙伴对目标能有效地反应，是团队中作出稳定贡献的成员。

需要改进 (NEEDS IMPROVEMENT)

工作表现不能达到工作的要求和期望者被列为需要改进的成员，并被列入工作表现改进计划 (PIP) 之中。

不满意 (UNSATISFACTORY)

其工作表现不能被接受，工作伙伴很大程度上不能达到工作的要求，如果他/她没有列入工作表现改进计划 (PIP) 之列者，应列入此计划。

P3.3 绩效考核 (PERFORMANCE UPDATE)

你的主管会最少三个月与你做一次工作绩效考核，它是通过对工作的审视和纵观来使工作表现评估更准确、公正、有效。

P3.4 工作表现改进计划 (PERFORMANCE IMPROVEMENT PROGRAM)

PIP 是旨在积极地帮助一个工作表现需要改进或不满意的工作伙伴去克服他的机会点，并要求其在一定的期限有所改进。如果由于某种原因你的工作表现不尽人意，你的主管可以将你纳入工作表现改进计划之列，以帮助你克服客观的困难，改进工作方法，提高工作效率，减少差错。进行了工作表现改进计划的工作伙伴，如在规定的时期内的工作表现仍达不到“良好”评估标准，则可能被解聘。

P3.5 工作表现评估 —— 年度工资增长 (PERFORMANCE REVIEW)

每年的 4 月 1 日为全年绩效考核年度工资增长日，具体办法如下：

1. 除见习经理、本年 1 月 1 日——3 月 31 日之间新招聘的月薪管理人员（包括内部升迁的）外，其他全体月薪管理人员均在 4 月 1 日以全年绩效考核为基础调薪。
2. 距上次绩效调薪（包括升迁）不足 12 个月的以实际月份按比例折算。
3. 新招聘人员（本年 1 月 1 日——3 月 31 日之间，包括内部升迁、外部招聘）将于次年的 4 月 1 日才可获得此种调薪但可按超过 12 个月的比例计算。
4. 凡累计休假（病假、事假、停薪留职）超过一个月以上的，则扣除相应月数。
5. 不要工伤假、产假不影响调薪，但不发相应月份的奖金。

6. 增加的部分是以本人目次 PR 调薪到本次 PR 调薪期间的平均工资乘以月份化的评估百分比。

7. 工资计算均用税前工资计算。

例 1

XX 先生 95 年 8 月 1 日进入公司，工资 2000 元。96 年 4 月 1 日，公司做了工资调整，期间无特别加薪，评估为优秀 10%，调整金额为：

$$\text{新工资} = 2000 + 2000 \times 10\% \times 8 \div 12 = 2133$$

例 2

若公司于 96.1.1 做了工资普调，例 1 中的先生工资增加到 2200，其中条件相同，则此先生的新工资为：

$$\text{新工资} = 2200 + (2000 \times 5 + 2200 \times 3) / 8 \times 10\% \times 8 \div 12 = 2338$$

P3.6 职务升迁的工资增加,当工作表现好,得到升迁时,会带来工资的增长。

★ 职务升迁的工资增加百分比是根据你的绩效考核而定的

绩效考核 杰出 优秀/良好

升迁百分比 5——7% 1——5%

★ 根据绩效考核,你将得到工资增长的百分比

绩效考核 杰出 优秀 良好 需改进 不满意

增长百分比 11%——13% 8%——10% 5%——7% 0 0

* 此增长百分比公司根据每年的情况会做适当的调整。

即：若你评估为“优秀”，根据你的工作表现，你的工资增长可为 8%或 9%或 10%。

例 3

若例 2 的先生于 96 年 12 月 1 日升迁，评估为优秀，工资增长百分比为 9%，升迁百分比 5%，则他的工资增长额为：

$$\text{新工资} = 2338 + (M\% + X\% \times N/12) \times 2338$$

$$=2338+ (5\%+9\% \times 8/12) \times 2338$$
$$=2595$$

M%：为升迁百分比；

X%：为评估百分比；

N：为上次提薪到本次提薪的工作月数。

计算新工资与新职位起点工资比较，哪个高取哪个。

例 4

若公司于 96 年 10 月 1 日进行工资普调，例 3 的先生 10 月 1 日的工资为 2538，其他条件不变，则 12 月 1 日的工资增长额为：

$$\text{新工资} = 2538 + (M\% + X\% \times N/12) \times S \text{ 平均}$$
$$= 2538 + (5\% + 9\% \times 8/12) \times (2338 \times 6 + 2538 \times 2) / 8$$
$$= 2800$$

S 平均：为上次调薪到本次升迁的月平均工资。

如果你升迁后工资低于你的新职务的起点工资标准，你的工资将会提高到你的新职务的起点工资。

P3.7 最高工资额

工资标准在制定时就考虑到绝大多数情况下不会超过本职务工资的最高标准，因每一个职务都相应有一个起点工资标准和一个最高工资标准。若你的工资超越了本职务的最高工资你仍然可以享受按绩效考核所应获的工资增长，只要你的绩效考核为“杰出”、“优秀”和“良好”，唯一不同的是你的评估百分比需乘比 2/3，工资的这样增加方法将一直延续到你被提升职位。

P3.8 年终双薪 (YEAR-END BONUS)

在每年农历新年月薪人员都会获得年终双薪。

所有公司及餐厅在职的月薪人员（非上年度在职的人员除外）。

发双薪时已离职人员不享受此待遇。

年终双薪以当年 12 月份应付的税前工资标准发放。

计算方法为上述税前工资的十二分之一除以拿月薪工作月数 (N)，即：双薪金额=税前工

资 X N/12

凡累计休假（包括：事假、病假、工伤、产假、流产假、停薪留职）超过一个月以上者扣除相应月数的金额。

当年中由小时工转月薪者，小时工时的奖金由餐厅根据小时工资奖金办法补发。

P3. 9 佳节利事

元旦，五一节、国庆节前，公司均会发放不同金额的佳节利事和餐券，现金随当月工资输入帐户，餐券当月发放。

P3. 10 职位级别

北京麦当劳公司职位级别表

总监 副总监高级经理 经理 助理经理高级督导营运督导训练督导 督导餐厅经理 见习督导第一副理 专员第二副理 助理见习经理 办事员

P3. 11 级别说明

工作的职级是由公司根据承担工作的责任和麦当劳系统的平衡面而作出。在聘用你时你的主管会告诉你的职级。当你被提升，你的级别也会相应变化。你的职级表明着你在麦当劳所承担的责任和义务。有关职位描述的详情请询问你的主管。

工作的职级会按照麦当劳在中国市场的变化而变化，总经理批准后公布时生效。

麦当劳的原则有两条，一是保持工资在市场上有一定的竞争力，这包括至少一年会做一次有关的调查，二是（更重要的）我们倡导工作伙伴以自己的工作表现和绩效来获得收入的增加。

P3. 12 餐厅人员编制

餐厅经理 ↑ 第一副理 ↑ 第二副理 ↑ 见习经理 ↑ 计时组长 ↑ 训练员 ↑ 员工

注：见习经理以上为管理组成员。

例 1

王小姐 95 年 7 月 1 日进入公司，到 96 年 7 月 1 日工作满一年可休年假，则在 96 年 12 月 31 日前，可休 5 天假，97 年 1 月 1 日以后即可休 10 天假。

可休 10 天 可休 5 天 可休 10 天

95.7.1 96.1.1 96.7.1 97.1.1 98.1.1 98.12.31

如果工作伙伴自愿或非自愿的结束麦当劳的工作，他们将根据休假增长表得到的休假补偿

辞职须提前一个月（不含应休年假）并以书面形式。

休假不可以用工资来抵偿。

具体休假规定可参看公司年假制度 HRB—3—2。 