# 最新怎么编写企业员工手册电子版(五篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-10-01

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。怎么编...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**怎么编写企业员工手册电子版篇一**

1、企业简介(关于x品牌的介绍)

(一) 公司简介

““品牌是某某实业有限公司的主导产品，自\*\*年成立至今，本着让儿童健康成长的心愿，致力于儿童用品事业的发展。现已形成集产品设计研发、生产、销售为一体的品牌经营模式，并下属行政部、市场部、生产部、设计部、物流部等主要部门。

(二) 品牌背景

产品定位于3-16岁左右年龄层儿童，95%以上选用优质全棉面料，确保做工精细，尽心呵护孩子稚嫩的肌肤;以白色、红色、玫红、亮蓝等鲜艳的颜色为主，用以引导孩子积极、乐观、向上的心态。在产品设计方面，吸收日本文化中清新，雅致的简洁美，结合国内“祖国花朵”之天性，编织新一代锦绣美丽的。

“”自创立以来，凭借独有的品牌风格与精工细致的质量，适中的价位，得到了广大顾客的认可与喜爱。

(三) 品牌文化

“”品牌在不断发展成长的过程中，也在深深的关注着儿童的成长。

通过塑造“雪人”健康可爱、生动活泼的卡通形象，传播和推动着爱童、育童的文化理念。(每个导购员都必须熟悉雪孩子的故事)

二、 发展规划

1、“”自上市以来，不仅在深圳各大商场、儿童用品专业市场[如：太阳广场、中信城市广场(吉之岛)、安迪斯、新大好、儿童世界、群星广场、海雅百货、宝安铜锣湾等]设有专柜，而且在惠州、珠海、海南、广西、湖北、贵州、四川、浙江、福建、河南、山东、黑龙江、江西、重庆等地开设了近百家加盟连锁专卖店。

2、企业理念

1) 品牌标语：可爱、精细，你我的!

2) 品牌文化：体现人间的真、善、美!

3) 经营理念：团结、创新、积极、进取!

4) 经营目标：稳重求进，实现双赢!

5) 经营定位：以3-16(身高100-160cm)的儿童服装为主的中高档综合性的儿童用品经营公司。

三、 专卖店日常工作流程

1、营业前

1) 人员出勤，清洁店内卫生;

2) 特卖标志的放置;

3) 新进商品的陈列;

4) 入口处是否清洁;

5) 地面、玻璃、收银台清洁是否已做好;

6) 卖场灯光是否控制适当;

7) 收银台零用钱是否准备;

8) 前一日销售报表是否已发出;

9) 准备好营业所需的各种票据;

10) 准备好零用钱(每台收银机每日的零用金应相同)

11) 了解当日促销品及促销品的价格;

12) 打扫负责区域内的卫生(包括地面、货架)

13) 检查备用工具(剪刀、皮尺)

14) 查阅交接班记录;

2、营业中

(1)店长(专卖店)

1) 货品是否丰满?是否需要紧急补货;

2) 营业员精神状态是否饱满?是否有工作人员聊天或无所事事;

3) pop牌是否脱落;

4) 卖场中是否有污染品或破损品;

5) 是否进行中途存款;

6) 价格卡与商品陈列是否一致;

7) 交接班人员是否正常运作;

(2)收银员(专卖店略)

1) 为顾客做结帐及商品入袋服务;

1) a、收受顾客现金时，需口述“收您xx元”，“找您xx元”，“请您收好”;案例如下：

一天傍晚，一个年轻人到店里购物，拿了一张100元钱给收银员找，当收银员准备给他结帐时，他突然说：“等一下，我有零钱给你”。于是，收银员把100元还给他，并取了他的零钱，等结完账，他对收银员说：“你100元还没还给我”，见收银员满脸疑惑，他又补充了一句“你看，就是那一张。”

收银员虽然不太相信，见他如此肯定，只好拿出100元给他，还给他道一声“对不起。”到晚上结帐，收银员发现营业款少了100元，仔细想来，毛病出在这一青年身上，其实，这种案例发生的次数不少，在此处提出，希望引起大家的注意，以避免无谓损失。同时要加强对收银员的唱收唱付教育，特别像归还他100元时，应让他确认一下;

b、在收到顾客纸钞时要注意辩识钞票的真伪;

c、当顾客使用非现金支付时(折价卡)，应确认是否有效;

d、退回商品需退回付款时，应填写退款单;

e、装袋服务，要根据顾客的购买量、物品大小、厚度、物品类别入袋;

f、在包装货品前，主动请顾客检查货品;重视包装货品;诚恳及礼貌的把货品递给顾客;有礼貌地向顾客道别。

2) 收银员有事要离开收银台

收银员在工作时间内有事需离开收银台时，在离开收银台前，应将收银柜锁好，钥匙应随身佩戴，向店长说明去向及时间，如在离开前有人结帐，收银员不得离开。

案例：营业即将结束之时，店里顾客稀少，收银台前也冷清许多，此时有位中年男子在收银台前购物结帐，收银员按标签打价，当打到冷冻商品时，发现标签失落，该收银员即进入专场查询价格，离台时间大约1分钟，当收银员回到岗位时，发现那位中年男子已不知去向，收银机票箱也打开着，放在左侧的票面为100元的营业款全部被盗，损失5000余元，这个案例告诉我们，收银员放松防范意识违反收银作业纪律，离开收银台机器不上锁，就有可能造成重大的经济损失。

(3)导购员

1) 巡视负责区域内的货架，了解销售情况;

2) 根据销售动态及时做好补货上架，做好清理，整洁工作;

3) 协助顾客做好服务，回答顾客询问，接受顾客的建议;

4) 注意卖场内顾客的行为，有礼貌的制止顾客的不良行为;

案例：店内被人偷窃常有之事，只是常常在商品被偷之后，除非有监控录像，或者当场抓住，否则是很难有结果的，有一天，正当门店生意较忙时，一位新员工看到一位先生偷洗发水，放入口袋，问店长怎么办，于是店长带着新员工去处理，遇到这种事情时，最重要的是处理时不要伤害客人，所以，当这位先生来到收银台前结帐时，店长以最自然的态度，对这位先生说：“先生，你的洗发露要不要我先帮你包起来?”这位先生有点尴尬，把洗发露拿出来让店长结账，店长还趁这个时候和这位先生聊天，让气氛缓和下来，让一切都和平常一样，遇到偷窃的事情，如何圆满地处理是重要的，像当时店里有许多顾客，不要轻易下“你偷东西”的结论，若没有处理好，造成冲突，门店的形象会受有损害。

(4)待机，所谓待机，就是商店已经营业顾客还没有上门或暂时没有顾客光临之前，导购员边做销售准备，边等待接触顾客的机会;

1) 正确的待机姿势：将双手自然下垂，轻松交叉于身前，两脚微分，平踩在地面上，身体挺直，朝前，站立的的姿势不但要使自己不容易感觉疲劳，而且还必须使顾客看起来顺眼;

2) 正确的待机位置：正确的待机位置，是站在能够照顾到自己负责的商品区域，并容易与顾客作初步接触的位置为宜;

3) 待机工作：在待机时间内可以检查展区和商品：整理与补充商品等其他准备工作。

4) 时时以顾客为重，一旦有顾客有所求，就应立即放下手中工作，来迎接顾客。

5) 不正确的待机行为有：

a、躲在商品后面看杂志、化妆。

b、聚在一起聊天，喧哗嘲笑。

c、胳膊搭在商品、货架上或是双手插在口袋里，身体呈三道弯状。

d、靠着墙或货架，无精打采地胡思乱想，发呆，打呵欠。(动作散慢、无神)

e、吃零食。

f、专注的整理商品，无暇注意顾客。

3、营业后

(1)店长(专卖店略)

1) 是否仍有顾客滞留;

2) 卖场音乐、射灯、招牌灯、空调是否关闭;

3) 当日营业现金(指银行关门后的收入)是否全部锁入保险柜;

案例：一天晚上，天下着大雨，门外漆黑一片，此时，商场营业已结束，收银员均在收银机前做当日营业款的清点工作。这时，只听有人敲门，值班师傅问“什么事情”?门外人答：“因肚子饿想买点点心”。在征得值班长同意后，值班师傅将门打开放人进店购物。只见那人进买场后，挑选了二只八宝饭，，到2号收银机处付款，而此时，值班长收好1号收银机的营业款后也到2号机收款，当该人付款出门后，值班长突然发觉刚收好的1号机的营业款的袋不见了，内存1号机当天营业款一万余元，当值班长和值班师傅追出门外，寻找该人时，哪里还有人的踪迹。我们可以分析，该人在进商场前并无偷窃念头，但当他购完物付款时，发觉1号收银机营业款正好放在2号机的柜面上，而且收款所用的袋子，正好是商场给顾客的包装袋。而且此时值班长的注意力全部集中在点验2号机的当日营业款上，给那人可乘之机，顺手牵羊，窃为已有，而在出门时值班师傅一看是商场的袋，根本不会怀疑，值班长的大意，造成了重大的经济损失。

4) 当日盘点

5) 填写销售日报表，并传真至总公司

(2)收银员

1) 整理各类票据及当日促销券;

2) 结算当日营业额

3) 整理收银区卫生，

4) 协助其他工作人员做好营业后工作;

(3)导购员

1) 负责打扫区域内卫生;

2) 检查劳动工具;

3) 认真填写交接班记录;

4) 进行当日盘点;

四、 仪容、仪表及服务礼仪

营业员上班时：服装上统一整洁，身体上健康卫生，仪容上自然温馨，举止上和谐得体。

1、服装统一整洁

1) 按规范统一着装，不得穿规定以外的服装上岗;

2) 做到干净、整齐、笔挺;

3) 工装纽扣要全部扣齐，不得敞开外衣，卷起前袖、裤脚;

4) 胸卡戴在左上胸15公分外(上衣口袋居中位置)

5) 工装衣袖口、衣领口，不得显露个人衣物，工装外不得显露个人物品，以免显得鼓起;

6) 常换洗工装，不得有污迹，衣领，袖头等处不得有发黄、发灰、发黑等迹象;

7) 穿黑色低跟皮鞋，肉色长统袜，袜头不得露出裙脚，袜子不得有破洞;禁止穿拖鞋、胶鞋、布鞋等其它规定以外的鞋类上岗;

8) 非工作需要，不得将工装转借他人，更不允许修改制服;

9) 不准许戴手镯、手链、大耳环，只允许戴一枚戒指、一副耳环、一条项链;

2、身体健康卫生

1) 勤理发、勤洗脸、勤刷牙、勤刮胡、勤剪指甲，不能蓬头垢面、黄牙沈髭、满脖尘灰、满手污秽;

2) 口腔保持清新，上班前一律不准饮酒或吃葱蒜、臭豆腐等有异味的食物;

3) 不准在工作岗位吸烟、吃东西;

4) 不准随意剔牙，抠耳、擤鼻涕;不面向客人打嗝、打哈欠、打喷嚏、抓痒;

5) 坚决不允许随地吐痰;

3、仪容自然温馨

1) 仪容在这里泛指流露在导购形态上的态度形象;

2) 头发梳理整齐，不可有头屑，过肩头发要束起来，前端不可过眉;

3) 营业员要化淡妆，涂正色口红(不准使用大红、灰紫、银粉)眼影不得使用夸张色;

4) 不得留长指甲、染肉色、无色以外的指甲油;

5) 必须微笑迎宾、待宾、敬宾、不得忽视随行的小朋友;

4、举止和谐得体

1) 立：固定站姿迎送顾客，应毕恭毕敬，收腹挺胸、颔首低眉、面带微笑;双脚自然分开与肩宽;双手交握(右手压左手)于小腹前;双脚不得叉开，不得弯膝或抖动，身体不可扭斜，头不可歪斜或商仰。不准靠柜、趴柜;

2) 坐：营业时间一律不准坐，但在其它需要坐下的场合时背挺直，貌端庄，无顾客时双手自然合于腿上或于桌面上;双手不可抱住后脑勺儿;两腿不得颤抖，不得跷二郎腿，更不可伸直叉开;

3) 行：步伐轻捷稳重，容颜舒展和悦;头不低，腰不拘，周旋迅速随应酬需要把握。

4) 说：用普通话接待客人，如遇讲粤语的客人则用粤语接待;遇外宾则用英语接待，当英语不熟练时应立即知会楼层主管、经理，请英语流畅的同事前来接待，用礼貌文明用语接待顾客。

5) 听：认真倾听，对听到的内容可用微笑、点头等做出反应，不可面无表情，心不在焉;不可似听非听，表示厌倦;不能摆手或用手敲柜来打断客人的话语，更不可甩袖而去。

6) 看：面向客人，目光间歇地投向客人，不能无目的地东张西望，左顾右盼，斜视、冷白眼、禁止上下打量、审视。

7) 递：在给顾客传递商品、物品时应双手递交。

五、 紧急事件的处理

1) 电脑系统出现故障(略)

2) 火患

3) 停电

4) 对突然患病的顾客，如果发现危急病人，尽快通知商场管理人员。

5) 抢劫：一旦发生抢劫事件，为了安全问题，职员必须紧记下列几点：

a、首先避免人员伤害;

b、保持镇定;

c、观察并牢记匪徒的穿着、高度、脸部特征和声音等特征;

d、应设法及时报警，提供的情况包括，案发时间、匪徒的样貌、匪徒逃走的方向、描述匪车的车号、颜色或型号(若匪徒使用车辆)

e、案发后，关闭店门，保护现场，等候警务人员前来处理;

f、尽快向直接上级部门报告情况，听从指示;

g、尽快向授权人报告情况;

案例：某店财务人员，上班后将隔天的营业款3万余元整理后准备向银行存款，上午10时许，财务人员将营业款装进布质的拎包与柜组长(女)二人上银行存款，二人离店不久，突然有一男子从背后冲上来抢劫财务人员手中的存款包，财务人员本能地用双手紧抓包，拼命挣夺，二人同时高呼：“有人抢钱!”几经较量，因财务人员拎包时在手上挽上一圈，劫犯一时无法抢去，同时经呼叫后，路上行人开始注意，在这样的情况下，歹徒发觉形势不利，放弃抢劫，夺路而逃。

6)仔细介绍安全常识灭火器的使用、报警器的使用、报警电话110、附近派出所电话。

7)经由测试，检查新进人员对“安全”的了解程度。

六、 产品知识

1、常用面料要求柔软、吸湿、耐洗、故常用面料为棉毛;

棉：特性;质软而且坚韧，吸温力强，可抵抗高温，漂白及碱性染料和洗剂，但光泽不强，弹性力差，容易起绉，缩水及易燃。

毛：特性;手感温暖，回弹力强，隔热性能良好，吸湿力强，热水中洗会严重缩水，不易燃，容易被虫驻，经常磨擦会起毛粒，长时间洗水会令羊毛僵化，不能还原。

2、一般纤维的混合情况;

3、标识识别(提问)

标识符号主要是指示客人如何洗涤衣物，以达最佳洗衣效果，由于每类物均有其洗涤方法，包括缩水、褪色、染色及损坏等。

4、量体知识(实战)

5、污损妙法：(也可提供给购物顾客，单独文件)

七、 导购员认识

1、导购员的自我认识

案例：有一天，一位顾客去一家商店买裤子，他拿起选好的一条裤子问服务员，“有没有我穿的号码”“没有”，顾客为了挽回颜面，又问了一句“请你找一找”，“跟你说了，没有，我们要下班了”，顾客悻悻地走出商店。

案例：一天，我看到某商场外正要打折，但此时天已经黑下来，没有多少时间可以选购了，可是过几天我马上要出差，错过这个机会多可惜呀!于是，我走了进去，挑了一堆东西要试穿，一看表，快9点了，算了，我把衣服拿出来，一位店员问道：“试得还合身吗”?“你们快下班了，就是看好了这套衣服也交不了钱。”我说道，那位店员说：“绝对不会，您放心的试吧，我们和收银员都会等您的。”

“真的吗?不会是为了营业额吧?”怀着这个疑问我匆匆将衣服试完，果真很漂亮，买下了，这时已经超过商店下班时间将近15分钟了，每想到整整一个楼层的服务员还都守要岗位上，而这个楼层的顾客只有我一位，我怀着不安的心情，看着收银员找完钱，忍不住问：“你们不怕耽误下班时间吗?”收银员微笑着回答：“不会的，服务好每一位顾客，既是商店的规定，也是我们应该做到的。”从商场3层往下走，居然在每层楼梯口有两位导购小姐在送客，我吃了一惊，伴着导购小姐“谢谢，欢迎再次光临!”那真诚、愉悦的声音和45%斜角的鞠躬，我怀着内疚的心情走出商场。

案例1中的服装店失去的不仅仅是一位顾客，而是一个品牌声誉;案例2中的服装店留住的不仅是一位固定客源，而且还会通过扩散效应给此店带来更多的顾客。

从以上两个案例可以看出，导购员的职责，已从商业化扩展到公益化，服务功能逐渐强于销售功能，人们不仅只限于看到有形的商品，还要享受到无形的服务，而导购员在这之中扮演着非常重要的角色：

1) 商店(企业)的代表者：每一位导购人员的一言一行，举止行为除代表个人的自身修养、素质外，他还代表着整个商店的形象，因他是消费者与企业之间一座强而有力的桥梁，尤其是连锁经营形态的商店，每一家分店的导购员所体现出的品质，直接代表的整个企业，使顾客在值得“依赖”的基础上乐于光顾本店。

2) 信息的传播沟通者。商店内的促销活动，特价商品，商品的退换货期限等信息，应一一详细的告知消费者。

3) 顾客的生活顾问，每一位导购员必须对商品的特性等方面了如指掌，才能对顾客提出较好的建议，导购员不仅对商品了如指掌，还应是顾客的生活顾问，站在顾客的立场上，对商品给予更多的提议，这便是所谓的顾问式销售。

4) “服务大使”，在当今竞争日益激烈的情况下，导购员一系列微小良好的服务，会使顾客感动，从而征服敏每一位顾客，每一位导购员请牢牢记住：“我是一个为顾客服务的导购员。”

2、导购的服务意识

1) 现在社会上大多数人瞧不起导购工作，认为只要是个健全的人就能干好导购工作，而作为导购人员，有些只是想将导购这份工作做为一个跳板，临时凑合一陈子，“骑着马找马”。由于在心理上否定了这份工作，自然也就瞧不起这份工作，这就是大多数服务业人员流失频率高的原因。

2) 不要认为导购人员很好做，作为一名优秀的导购人员，他需要掌握心理学、口才、人际关系学、表演等知识，作为一名导购不仅要用到双手、双脚还要用到头脑及心灵。如果说同时用到双手、头脑、心灵的人是艺术家，那么，同时用到双手、双脚、头脑、心灵的人便是一名优秀的导购员。

3、导购员的基本素质

每一行业对导购员的要求有所不同，但导购员所具有的最基本的三项素质为：

1)充沛的体力，拥有一个健康良好的身体。

2)做事的干劲，对本职工作能用心去投入。

3)参与的热忱，在工作中寻找乐趣。

4、导购员的角色

1) 从商店的角度来看，可以说商店的导购员是进行社会联系与各式“人”打交道的媒介，对自我磨练有很大的帮助，又可以说商店是给导购员镀金的学堂，在这里可以增加社会经验，为今后走上社会奠定基础。

2) 从顾客的角色来看：导购员是顾客接触的“一线”人物，他的一言一行，都直接关系到顾客对商店的感受，又因为顾客是导购员生活来源的直接发放者，因此，导购员必须要取得顾客依赖。

5、认知何谓顾客

第一线接触顾客的员工服务认识

1) 公司里最重要的人是顾客。

2) 我们努力工作的目的是为顾客服务，因此顾客不是我们工作的阻碍物。

3) 心胸要宽阔，顾客是形形色色的，导购员在接待过程中难免会遇到一些出言不逊，胡搅蛮缠的顾客，这个时候，导购员要学会控制自己的感情，绝对禁止表现个人某些不好的言行态度，更不能有怠慢顾客或与顾客争吵的情况发生。

4) 顾客不靠我们而活，但我们不能少了他们，让顾客满意，而我们得利，就是我们的工作职责。

5) 顾客很需要他喜欢的商品，能给他带来某些好处和方便。

案例：对全体员工中有一条要求，即对顾客要讲礼貌用语，顾客入店，要讲欢迎光临，顾客离店要说欢迎下次再来，一次一位顾客在收银台结帐时，不知是因为收银员没说，还是讲话声音太轻，那位顾客竟然要求这位收银员重新再说一遍“欢迎下次再来”。原来这位顾客是开玩笑的，想不到那位收银员竟回答：“买不买随便你”。气得顾客扔下商品就走，事后还打投诉电话到公司，并再也没有见到他来购物，因为服务态度不佳，失去了一位顾客，影响了一批顾客。

掌握顾客的方法：必须了解顾客的需求，积极与顾客建立良好的关系：

a、能最迅速地满足顾客的要求;

b、了解顾客对公司所卖商品或服务的反应;

c、面对面地解决顾客的问题;

d、不同层次的顾客，使用不同的服务方式。

6、卖场服务规程:

全体员工要真正把每一位顾客看作受邀而来的嘉宾,真诚地为顾客服务,为顾客提供一个轻松、温馨的购物氛围。

1)一般服务规程

a、 笑迎接顾客，并做到“三声”服务即：

有迎声：当顾客走近柜台时，要主动迎上去接待顾客，说“您好!”“欢迎光临!”您好，我能帮你做什么?“欢迎光临”等，或静候顾客观览、询问和选择;

有介绍声：主动介绍商品的产地、性能、质量、特点等;

有道别声：“请走好!”“请拿好”“欢迎下次光临”等，不论顾客是否购买商品都必须热情道别。

b、 展示商品要做到眼到、手到，动作敏捷，递送准确，轻拿轻放，要展示商品的全貌，不扔不摔，不急不躁。

c、 介绍商品要简洁明了，耐心诚恳，实事求是地回答顾客所有问话。

d、合理使用包装用品，装好扎实，贯彻五原则：娴熟迅速、美观雅致、牢固可靠、安全放心、合理用料，如遇商品只剩最后一件，顾客嫌脏或外包装残缺，应尽可能想办法以弥补解决，并使用文明语加以解释绝不怠慢顾客。

e、对暂缺商品，应首先表示歉意，或请顾客留下联系方式，有货时通知顾客。绝不允许简单生硬地说“已经卖完了、”没有了。

f、当导购或收银员出现服务差错，应冷静处理合理解决，如责任在顾客，切勿责备，应委婉提示，责任在已要主动道歉，不要在专场纠缠，如遇无事生非、胡搅蛮缠，制造事端的顾客，应动报告楼层主管或经理，由上级领导和保卫部门等调合解决。

2) 送宾规程

当送宾曲响起、送宾词播出的时候，很多顾客会逐渐离开商场，送宾曲响起，并不意味着一天的服务过程终结，因为送宾本身就包含着服务，只有送到最后一位顾客导购才能转移思想，开始从事送宾以后的店内工作，具体要求和服务的规程为：

a、送宾曲响起以后，导购员除继续做好为顾客服务的思想准务之外，要定岗定位，按导购的标准站姿站立，微笑送宾。

b、当有顾客挑选商品时，导购要热情接持，三声服务要善始善终。

c、在送宾其间，绝不允许导购有清扫卫生的动作行为。

d、只要顾客没有离开商场，导购员就有随时为其服务的义务和责任，绝不能表现出不耐烦、催促的意思，不能说：我们今天的营业时间已到，请您明天再来。

3)卖场形象清洁规程

卖场要始终保持清新明快，一尘不染的优美环境，明确责任区，强化管理创造良好高层次的购物环境。

a、 专场主次通道及公共区域由清洁公司负责清洁，各专柜内及货区的货柜、展台、商品、饰物、花草、消防栓、灭火器、柱子、镜子等，由各专柜导购负责卫生清洁。

b、 在收市后和开市前必须将卫生区内的所有物品清洁一遍，保持一尘不染。

c、 营业期间在无顾客时，随时擦拭柜台玻璃、镜子及明亮板面，使之无污迹、无灰尘、无指印等。

d、 试衣间必须干净整洁、无杂物。

e、 周转仓要求货物摆放整齐，保持清洁卫生，各种物品按统一要求摆放。

f、 各部门打扫卫生所用工具，要按指定位置存放，不准在卖场内堆放，在顾客视线内不准放与商品无关的杂物。

八、 货品管理

货品管理的宗旨是确保每一件货品保持在最良好的情况，以备顾客挑选，良好的产品可吸引顾客断续光临店铺购物;良好的货品管理，能减少不必要的次货发生，保持衣物的最高价值。

1、 次货处理

1)何谓次货：任何一件商品，因质量上出现问题或因人为原因、陈列、尘埃，导致商品弄污，不能售卖给顾客，称为次货。 若发现次货，应立即移离货架，以免影响专卖店形象，移离卖场的次货，尝试给与修补或退回公司。(用胶纸在损坏的地方，用白纸写上次货原因)

2、换货

1) 若遇到顾客要求更换相同货品不同尺码时，应：

a、保持微笑，有礼貌、有耐性;

b、查询及聆听对方换货原因;

c、礼貌地请顾客出示收据;

d、检查顾客带回的货品状况。

e、按顾客要求的尺码，到货架或货仓队货;

f、新取的货品，请顾客试穿或检查质量;

g、最后，礼貌地请顾客稍候，请组长级专业人士处理更换程序;

2)若遇到顾客因而货品出现问题，要求换货或退货时，应：

a、保持微笑，有礼貌，及有耐性;

b、倾听对方投诉货品出现的问题;

c、检查货品状况及购物收据;

d、请顾客稍候，交由主管以上人员处理;

3)货仓管理：

4)进货作业流程大体分为：订货作业、进货验收作业、退换货品作业;

九、 销售技巧

1、顾客购买心理示意图：注视---兴趣---联想---产生欲望---比较---信任---行动---满足

1)注视 邀请顾客参观服装、邀请顾客触摸服装、积极向顾客介绍服装;

2)兴趣 从产品特性、优点、好处介绍给顾客;

3)欲望 邀请放在身上观看、邀请试衣、强调产品的畅销程度、顾客的反馈信息;

4)行动 介绍新货以及畅销货品、提供容易搭配的推广期货品、服务顾客的语言表达、主动询问顾客的感受、主动为顾客取货、完成销售过程;

2、销售内容---仅限商品交易的有关问题，避免谈及私人事务;

1)简单明确，让顾客一听就懂;

2)耐心、细心地听顾客意见;

3)聆听顾客说话时，应用柔和打眼神注视对方，不可昂头仰视、斜视、以示对其尊敬;

4)听顾客说话时，让顾客把话说完，不可中途插话;

5)听顾客说话时，不可当面指责;

6)听取顾客抱怨时，不可随意应允或承诺;

7)回答顾客问题，避免极端用语;

8)不可与顾客发生争执;

9)抱定顾客永远是对的心态;

10)站在顾客的立场设想问题;

11)避免使用过分专业的行业术语;

12)保持适度的幽默感;

十、 顾客管理

1、将服务品质视为企业经营首要目标;

2、把顾客视为企业的合伙人，永远站在顾客的立场上，与顾客间人性化的沟通;

3、了解顾客进店动机，并满足顾客的需求;

1)胸有成竹型;

2)纯粹闲逛型;

3)巡视商品行情型;

4)因店面设计，吸引顾客;

4、了解顾客购买动机，并满足顾客的要求(影响顾客选择某种商品的原因，就是购买动机，购买动机取决于顾客的要求和需要)

1)求实、购买动机“实惠”“实用”

2)求谦购买动机，“价格”。

3)求方便购买动机;

4)求安购买动机，“安全，健康”;

5、严格甄选第一线员工，并做好服务品质训练;

6、订定服务品质的目标与水准，严格执行奖惩办法;

7、顾客资料建档、管理、分析并运用;

8、顾客遗忘物品要妥善保存，及时报告，设法归还;

9、如发现顾客有偷窃行为：

专卖店的导购人员在服务顾客的同时也要注意商品的安全，认真细致的负责态度将会减少小偷作案的机会;

1)导购员确定顾客携有未付款商品走出收银台，应立即向领班汇报;

2)操作有礼有节，使当事人心服口服，领班主动上前询问顾客，请问您是否还有商品未付款?切忌用不礼貌的语言。

3)有些顾客立即承认有商品因疏忽而遗漏付款，并主动补交，此事就可按正常途径处理，个别顾客马上表示不满，开始大吵大闹，此时领班应立即采取措施以避免事态在公众场合复杂化，可要求其到办公室处理。

4)进入办公后，店长应让所有当事人到场，以有力的证据让偷窃者承认其行为，并要求他将自己的所作所为形成书面证明记录下来，赃物由双方确认也记录在案;如当时有其他顾客在现场目击过程的，可要求他做好书面旁证。

5)对于那些无理取闹，顽固抵抗的顾客，可交由、司法机关处理。

10、客无大小，不要冷落孩子;

11、顾客抱怨：

1)顾客抱怨立即处理，顾客对商家(企业)的信赖和期待，顾客抱怨越多，说明该商店的缺点越多，顾客抱怨的地方，正是商家的薄弱环节。

2)顾客的抱怨是珍贵的情报，对于顾客的抱怨应做好详细的纪录。

3)顾客在抱怨时想得到什么：受到认真的对待、希望有人聆听、希望立即见到行动、希望获得补偿、希望得到受感激的态度。

4)抱怨未得到正确处理的后果：

顾客本身所想：心中产生不良印象、一次性购买或不再购买、不再向他人推荐、大肆进行负面宣传。 对商店造成的影响：商店的信誉下降、商店的发展受到限制、商店的生存受到威胁、竞争对手获胜。 对导购员的影响：收入减少，工作稳定性降低、没有工作成就感。

5)如何预防抱怨的产生：销售优良的商品

在经过充分调查，比较选择的基础上，订购优良而且能够反映顾客需求的商品。

要确实掌握商品的材质以及保存方法，以便在销售时给顾客提供更多的咨询。

严格检查所购进的商品，不要销售有污损或有缺陷的商品。

6)如何接受顾客的抱怨

要耐心聆听顾客的抱怨，不要与其争辩，顾客生产抱怨一定是他在心理和物质上受到极大了伤害，才会发生抱怨，只要他能发泄一下，就会使心理得到一种平衡，所以，导购员对顾客的这种情绪及心理状态必须理解。

要真切诚恳地接受抱怨：导购人员不仅要耐心倾听，而且态度要十分真城，这可以说是消除顾客怨气最基本的法则。

要从顾客的角度说话。

7)有效地处理顾客抱怨

处理抱怨的原则：树立“顾客永远是正确的”观念、克制自己，避免感情用事、迅速、诚意，说明事件的原由。

处理抱怨的要点：妥善使用“非常抱歉”这句话，来平息顾客情绪，尽早了解顾客抱怨背后的希望。巧妙应付情绪激动者，如果较严重的事情，商店应马上派人登门拜访。

8)如何对待顾客的错误

对待顾客错误应采取的态度：应尊重、体谅顾客、应委婉地安慰顾客，并详细倾听顾客的说明和意见。妥善处理好被污损的商品。

9)处理顾客过错

请顾客折半赔偿;

全部由店方负责;

十一、营业员具备的表达能力

营业员的表达能力是指与顾客接触时的待用语言，表达传递有关信息的能力，营业员的良好表达能力是与其记忆能力、想象能力及品质能力联系在一起的，这些能力的作用表现在：

1)记忆能力：能使营业员对营销活动所涉及的知识，技术能记得牢，在实际活动中可以迅速地运用，敏捷地传递和服务于顾客。

2)思想能力：能使营业员对商品各个方面引鲜，有利于传递和服务。

3) 想象能力：能使营业员对商品的个性和象征性等构成部分的特点与寓意理解透彻，以其想象通过语言表达感染顾客。

**怎么编写企业员工手册电子版篇二**

公司管理制度分三部分《员工手册》、《市场管理执行手册》、《行政管理执行手册》。分别针对员工行为、日常行政、市场运营和财务等进行有效管理，每个手册由若干管理章节组成。

员工守则

1.、忠于职守，尊重领导、服从工作安排，不得有阳奉阴违或敷衍搪塞的行为。

2.、爱护集体、关心集体，讲求职业道德。上班时间不得做与工作无关的事及处理私人事务，不得从事第二职业。

3.、廉洁奉公、严于律己，不得假借职权贪污舞弊或以公司名义在外招摇撞骗、索贿等。

4.、不得携带违禁品、危险品或无关的物品及人员进入办公场所，注意防火、防毒、防盗。

5.、经手公司财产(包括货款)必须按规定上交公司，不得私留挪用，经手的财务单据凭证须真实、准确，不得伪造、篡改。

6.、严格保守公司商业秘密，不得将公司有关财务经营状况、技术资料、经营销售、客户资料、公司机构等，在未经批准的情况下向外传播、提供或交给无关人员，违者公司有权追究法律责任。

7.、严格执行个人薪资保密工作，员工之间不得相互打听询问，对工资计算或发放如有异议，可直接向财务查询。

8.、不得超越职权向客户做业务上和利益上的承诺，包括奖励、补贴、损耗等。

9.、服务要细心、周到，对客户的合理要求要尽力满足，对不能满足的要作出解释;耐心倾听客户投诉，找出事情发生的原委，并迅速解决或向主管提出建议。

10、在公司内不得吵闹、斗殴、聊天闲谈或搬弄是非影响团结或扰乱工作秩序;任何个人利益都必须服从公司集体利益，将个人努力融入集体奋斗中;不言有损公司声誉之语，不做有损公司利益之事。

公司文化

公司重视诚实、文明、相互帮助、有团队精神、追求高标准和高效率的员工，作为公司企业文化的一部分，公司将以良好的工作氛围和富有挑战的激励机制凝聚更多的傲博人。

一、从整体上塑造公司形象

1. 公司鼓励员工发扬开拓创新精神，能适应市场竞争的形势，锐意革新，敢于在强手如林的同行中创出一流的水平。

2. 公司鼓励员工有积极进取的价值观和人生观，关心社会问题，关心公益事业。在公司和住所都要处理好与社区的关系，争创最佳的社会形象。

3. 公司参与社会的公平竞争，以合理的价格，周到的服务，服务于社会。

4. 公司要求员工全力维护公司形象，爱护并宣扬公司名、公司徽标、公司商标、商品名、商品的包装等。

二、从个体上塑造公司形象

作为公司朝气激情的创业团队中的一员，各位员工的仪表、仪容、谈吐、举止、行为，不再仅仅是个人文化素质的直观反映，更是公司形象的再现。公众的亲疏，客户的取舍，将与每一位员工的个体形象息息相关。

1.、形象意识

公司要求员工必须具备强烈的形象意识，从基本做起，塑造良好个人形象。

2.、员工仪容仪表

员工衣着应当合乎企业形象及部门形象，原则上员工穿着及修饰应稳重大方，整齐清爽，干净利落。

3、社交、谈吐

(1) 在交谈中善于倾听，不随便打断他人谈话，不鲁莽提问，不问及他人隐私，不要言语纠缠不清或语带讽刺，更勿出言不逊，恶语伤人。

(2) 与客户交谈诚恳、热情、不卑不亢，语言流利、准确。业务之外，注意话题健康、客观。采用迎送礼节，主动端茶送水。

(3) 与同行交谈，注意措辞分寸，谦虚谨慎，维护公司形象，不互相倾轧，客观正派，不涉及同行机密。

4、举止、行为

(1) 遵守考勤制度，准时上、下班，不迟到、早退。病假、事假需及时申请或通知部门主管，填报请假单。

(2) 办公室内禁止吸烟，保持良好的精神状态，精力饱满，乐观进取。

(3) 对待上司要尊重，对待同事要热情，处理工作保持头脑冷静，提倡微笑待人，微笑服务。

(4) 开诚布公，坦诚待人，平等尊重，团结协作，不将个人喜好带进工作中，不拉帮结派，党同伐异。

(5) 热情接待每一位来宾，不以貌取人，不盛气凌人，与客人约见要准时，如另有客人来访需等待时，应主动端茶道歉。

(6) 保持良好坐姿、行姿，切勿高声呼叫他人。

(7) 出入会议室或上司办公室，主动敲门示意。

人事管理

一、人员招聘

1、人员任用流程

根据公司发展状况，结合各部门业务量及人才需求，由部门负责人填写用人申请，交公司总经理签字同意后，由行政后勤部联系招聘事宜。应聘人员在通过部门负责人的初试与考核后，经总经理复试，确认录用人选。

2、新进员工报到时应提交资料

(1) 人事资料登记表及最近半身脱帽二寸照片二张;

(2) 最高学历原件及复印件;

(3) 居民身份证及本人所在地户口复印件;

(4) 其它能证明本人经历和成绩的证件;

(5) 部分职位需提供担保书;

(6) 人事部门要求的其它资料。

以上资料请在5个工作日内交人事部门。

3、试用期

所有应聘人员除总经理特批可免予试用或缩短试用期外，一般都必须经过三个月的试用期。期满合格者，经部门负责人考评后报总经理批准，聘为正式员工。试用期内品行和能力、工作表现欠佳不适合工作者，可随时停止聘用。如有必要，经部门负责人同意，可延长试用期，否则通知办理离职手续。对于不予聘用者，不发任何补偿费，试用人员不得提出任何异议。

4、正式录用

试用期满前，部门负责人要按员工表现做出评核，经总经理签署，报人事后勤部正式录用，转为正式员工，签订聘用合同书。并根据其工作能力和岗位享受正式员工的各种待遇。

5. 聘用合同

合同期内，公司与员工都严格遵守合约。但下列情况将终止雇佣关系：

(1) 合同期满，双方不续订劳动合同;

(2) 双方协商一致，解除劳动合同;

(3) 不可抗力等原因，公司无法正常进行经营活动;

(4) 合同期内，员工不适合该岗位工作;

(5) 合同期内，员工违反国家相关法律、法规;

(6) 员工严重违反劳动纪律和单位规章管理制度，屡教不改;

(7) 员工擅自解除劳动合同;

(8) 贪污公款挪用公物者;

(9) 国家相关法律、法规规定的其它情况。

二、薪酬

1、薪酬原则

公司员工的薪金发放，实行职务给与制，按其所担任的职位、职务的繁简及责任的轻重，实行岗位工资发放制度。

2、薪资构成

(1) 内勤(管理)人员：工资总额=基本工资+岗位工资+补贴+奖金(奖金以公司月度销售目标完成情况及货款回收而定);

(2) 销售人员：工资总额=基本工资+绩效工资+提成。销售人员以月基本销售定额、基本货款回收率(回款额/销售额)作为业绩的考核标准，达到公司所定标准，才能有绩效工资。绩效工资的多少由部门主管按当月工作表现评定。销售提成依据销售回款额计提。

3、薪资发放

雇员薪酬每月以30天计算，于次月10号发给。

4、薪资调整

公司可依个人绩效、个人考绩及公司营运状况对员工薪资进行调整并按受聘前约定予以适当调薪。

5、年终双薪

员工服务满一年可得相当于当年最后一个月的基本工资作为年终双薪，服务少于一年的按比例发年终双薪，发放年终双薪的日期定为次年的春节前。

三、福利

(1)公司按规定为每位员工缴纳养老保险、医疗保险及失业保险。

(2)公司为每位员工办理的各项保险，应由员工个人承担的部分，公司将在当月薪资中予以扣缴。

(3)生日贺金：员工生日的月份，经确认可获100元的生日贺金。

四、终止或解除劳动合同

1. 终止或解除劳动合同分为本人离职、公司辞退、协议遣散等形式。

2. 员工离职的手续办理。

(1) 办理程序：离职申请、核准申请、办理移交、结清借支款项、离职。

(2) 离职申请：员工离职需提前三十日提出离职申请。

(3) 离职手续未办理者，薪资不予发放。

(4) 离职员工薪资于办妥离职手续后按规定日期发放。

3、公司辞退或协议遣散的手续办理

(1) 办理程序:辞退通知或遣散通知、办理移交、结清借支款项、辞退或协议遣散;

(2) 遣散或辞退通知：公司提前发辞退通知或遣散通知;

(3) 辞退手续或协议遣散手续未办理者，薪资不予发放;

(4) 辞退人员或协议遣散人员的薪资于办妥公司一切手续后按规定日期发放。

4. 注意事项

(1) 员工辞职应提前一个月通知公司，并填写“离职申请书”，使公司能有一定的时间进行工作协调;

(2) 离职申请书应说明辞职原因及离职具体日期，并由该部门主管批示，经总经理核准签字后，转行政后勤部执行存档;

(3) 须做好离职工作交接，与指定的交接人办理交接手续。在批准离职当天，交还一切公司发给之用品，如有任何损坏，照价赔偿;

(4) 离职人员凭总经理核准签字后的“离职申请书”和交接人签字的“离职交接单”到财务部结清应得的劳动报酬，正式离职;

(5) 由公司辞退的员工，在收到公司通知离职的当天办理交接手续，由财务部结清劳动报酬后离职。

考勤管理

一、出勤

(1) 正常工作周期: 周一至周五。

(2) 正常上班时间: 上午:9：00-12:30 下午: 13:30-17:30

二、加班

(1) 公司不提倡加班，力求高效率工作，在正常工作时间完成工作任务;

(2) 由于特殊原因公司需要安排员工加班的，接受工作任务的员工应该支持配合，不得借故推辞;

(3) 员工需要申请加班的，需先请示主管上司，经批准后方可安排加班;

(4) 加班补贴由主管上司视实际情况按公司奖惩条例报请给予奖励。

三、上班登记制度

(1) 公司员工一律实行上班登记制度，任何人不得代替他人签到。一经发现，将通报批评，累计三次违反本规定者，按旷工一天情况处理;

(2) 由考勤管理人员执行公司考勤签到的监督工作，并负责在公司时钟显示9：00时，在考勤登记表上注明标识。任何迟到人员应属实登记到达公司的时间;

(3) 因外出工作原因，未能赶在9：00之前签到的人员，在返回公司后，一定要即时补签到，按实际到达公司的时间登记，并在“考勤表”的备注栏注明外出事由，交安排执行任务的负责人签字;

(4) 上班准时到达公司后没有签到的员工，因考虑考勤表的功能作用及影响考勤管理，一律按签到时的时钟显示时间登记。

四、外出规定

(1) 员工外出办理业务前，须告知相关负责人，并说明外出的原因及预计返回的时间(并在外出登记本上登记)，否则按外出办私事处理;

(2) 上班时间未经批准外出办私事者，一经发现，按旷工处理。

五、请休假及薪资事宜

1、年休假

(1) 服务满一年以上未满三年者，每年给予年假5天;

(2) 服务满三年以上未满五年者，每年给予8天;

(3) 服务满五年以上者，每年给予10天;

(4) 年休假应事先申请并经部门经理(以上)同意，方得休假，休假最小单位为半天，年休假应在当年度用完，如因业务之需经总经理批准，可延长半年。

2、带薪病假

员工每年有五天的带薪病假。但是必须出具医院证明或得到上级主管的批准。

3、事假

员工确有需要请事假的，按规定签批请假单后方可休假。若因突发事件无法亲自办理者，应急速告知主管并请同事代为办理。请事假将按基本工资/30天\*事假天数扣减。

4、婚假(含节假日)

工作满一年的员工结婚可享有三天的有薪婚假，若符合晚婚规定(男满25岁，女满23岁)的增加十天的有薪婚假，申请放婚假的有效期为取得结婚证的三个月内。

5、产假(含节假日)

符合计划生育的转正女员工按实际情况可享有下列的有薪产假。

(1) 员工顺产假有90天(产前15天)，钳产加15天，难产加30天，晚育加15天;

(2) 男员工可享有10天的陪产假;

(3) 哺乳期一年内，每天可有一小时的哺乳时间。

6、计划生育假(含节假日)

实行节育手术的按《劳动法》有关规定执行。

7、慰唁假(含节假日)

员工的直系亲属去世，该员工可获三天有薪慰唁假，而嫡亲去世可获一天的有薪慰唁假。

8、公伤

员工因公受伤(有医院鉴定证明)，医疗期视作正常出勤，并按规定予以各种保障。

9、公众假期

公司员工享有国家及政府规定的休假权利。

(1) 元月1日 1天

(2) 3月8日(妇女节，限女性) 半天

(3) 5月1日(劳动节) 3天

(4) 国庆节 3天

(5) 春节 3天

奖励与惩戒

1、奖惩原则：

行为表现优异，或有特殊贡献者，给予奖励。行为不符合规定，给公司造成不必要的损失者，给予处罚。

2、奖惩方法：

奖 励 记嘉奖一次 奖励奖金50元 年度考核加0.5分

记小功一次 奖励奖金150元 年度考核加1.5分

记大功一次 奖励奖金450元 年度考核加4.5分

惩 罚 记警告一次 扣当月薪资50元 年度考核减0.5分

记小过一次 扣当月薪资100元 年度考核减1.5分

记大过一次 扣当月薪资450元 年度考核减4.5分

以上功过，必须在同一考核年度互相抵消。

3、奖惩关系：

3.1 嘉奖三次等于小功一次。

3.2 小功三次等于大功一次，大功三次可以考虑晋升。

3.3 警告三次记小过一次，小过三次记大过一次。

3.4 大过二次，视情节轻重予以降职或留用察看处分。

3.5 记大过三次予以开除。

4、奖惩流程：

4.1 奖惩建议人以邮件或书面形式告知相关部门经理，并依事实提出建议。奖惩建议人所提的奖惩建议，可以针对本人，也可针对其他同事。

4.2 建议人所属主管签核。

4.3 由行政后勤助理送单至主管副总经理和公司总经理对所建议事实进行会签。

4.4 手续完成后，行政后勤部出公告，并登入该员工个人档案，月末将奖惩资料转财务部，财务部门根据奖惩金额拨入该员工薪资。如属辞退、开除，则于当天办理好离职手续，发放薪资(另见离职相关规定)。

5、奖励实施细则：

5.1 员工如有下列表现者，予以嘉奖奖惩：

(1) 当月全勤(无迟到、早退、事假、病假)。

(2) 当月的月度评定被评为优秀。

(3) 工作勤奋，责任感强，工作业绩突出。

(4) 积极改进工作方法，明显提高工作效率。

(5) 管理有方，业务推广成效显著。

(6) 为公司创造经济效益或其它突出贡献的行为。

5.2 员工如有下列表现者，予以记小功奖励：

(1) 参与配合公司咨询项目并成功获得资格审查。

(2) 对于主办业务有重大拓展或改革具有成效者。

(3) 预先制止或检举严重违法违规行为，经查属实。

(4) 遇突发事件，积极配合解决，且处理得当。

5.3 员工如有下列表现者，予以记大功或酌予奖金奖励：

(1) 连续3个月度评定被评为优秀。

(2) 参与公司咨询项目并成功获得资格审查，并承担主要角色。

(3) 研究创新或有其它特殊贡献，使公司获得重大利益。

(4) 对主办业务有重大革新，提出具体方案，经采用确有成效者。

(5) 办理重要业务时成绩特优。

(6) 适时消除意外事件或重大变故，使公司免遭严重损失。

(7) 年底综合评定被评为“年度优秀员工”。

6、惩罚实施细则

6.1 员工如有下列表现者，予以记警告处分：

(1) 当月迟到或早退累计达3次以上。

(2) 当月的月度评定被评为差。

(3) 连续3个月度考评被评为一般。

(4) 工作怠惰或擅自离开工作岗位，但未造成损失。

(5) 工作疏忽或未依作业规定作业，影响业务正常运作或公司声誉，情节轻微。

(6) 在工作场所喧哗、嬉戏或口角，不服规劝。

(7) 浪费公物，情节轻微。

(8) 行为不检点，仪容不整或未按公司要求着装，有损公司形象。

(9) 不听从主管人员的工作安排及指挥。

(10)未经主管许可，上班时间私自会客或打私人电话。

(11) 督导下属无力，致使工作不能按时完成。

(12)工作不力未尽职责，或积压文件以致延误工作时效。

(13)无故不参加公司组织的集体性文体活动累计达2次以上。

6.2 员工如有下列表现者，予以记小过处分：

(1) 因工作疏忽或未依规定操作，致使机器设备遭受损失或伤及他人。

(2) 严重影响工作场所秩序或同事士气，不利于公司业务正常作业。

(3) 捏报请假事由，经查属实。

(4) 对同事恶意攻击、中伤或诬告制造事端。

(5) 当月无故旷工1次。

6.3 员工如有下列表现者，视情节轻重予以记大过、降职、留用察看处分：

(1) 未经准假而撤离职守，使公司遭受重大损失。

(2) 一个月内无故旷工两天，或以不实理由、证明请假者。

(3) 散布谣言或泄露公司机密，对公司造成不良影响。

(4) 遗失重要文件或物品，使公司遭受重大损失。

(5) 拒绝接受主管的工作安排或监督，情节严重。

(6) 督导下属不力，使公司遭受重大损失。

6.4 员工如有下列表现者，予以辞退处分：

(1) 试用不合格。

(2) 不能胜任本职工作，经合理调整工作岗位仍不能胜任。

(3) 在应聘时伪造证件、相关证明资料或履历。

(4) 确认患有精神异常，短期内(1年)无法痊愈。

(5) 试用1个月后，仍然公开刊登个人求职资料或到人才市场进行应聘活动。

(6) 一个月内连续旷工三天或累计达三次。

6.5 员工如有下列表现者，予以开除处分：

(1) 利用职务之便招摇撞骗，严重损害公司声誉或使公司利益蒙受重大损失。

(2) 故意泄露公司技术资料或业务机密，使公司遭受损失。

(3) 在工作时间内或工作场所兼营个人事业。

(4) 冒充主管签名或编造、盗用公司印信。

(5) 恐吓、侮辱主管或同仁，或以威胁，情节严重。

(6) 煽动或组织罢工、怠工，或有罢工、怠工行为。

(7) 非法集会或聚众要挟，妨碍工作秩序。

(8) 聚众赌博，或酗酒闹事，妨碍正常工作秩序。

(9) 偷窃公司或同事财物。

(10)滥用职权，营私舞弊或收赂。

(11) 年度内累计记大过三次。

(12)工作中未经公司指派或许可，而往他处工作。

(13)触犯法律，被机关拘留，拘传或判处有期徒刑等刑事处罚。

(14)其它导致公司重大损失、情节严重之过失行为。

7、绩效考核规定

7.1 员工奖惩列入每月及年度绩效考核档案表。

7.2 如有记小过处分者，当月绩效不得评为优秀;

7.3 如有记大过处分者，当月绩效不得评为合格﹔

7.4 如有受开除处分者，当月无须进行绩效考核﹔

7.5 年度内累计小过三次者，年度绩效不得评为优秀﹔

7.6 年度内累计大过二次者，年度绩效不得评为合格。

保密规定

1、严禁对外泄漏薪资结构、操作规范、对外订单、采购订单及其它公司文件。

2、本手册所称“商业秘密”，是指包含各种相关之技术、发明、创作材料、人事、财务、营销计划、客户资料、经营策略等。不论是口头、书面等形式，凡经本公司公布应保密或未公布但依一般商业观念，可判断为机密文件的信息、物品等。

3、入职员工应保证于任职期间或离职后三年内均严守保密义务，决不以任何方式使第三人知悉或持有本公司的商业秘密。更不得自行利用或以任何方式使第三人非法利用本公司的商业秘密，以及从事与本公司相似的竞争行为或其它与本公司利益冲突的行为。

4、无论有意或无意造成公司资料外泄者，均将受到公司惩罚。

5、有意泄漏公司机密造成公司损失者，公司将保留起诉权利。

手册约定

1、公司员工务必了解本规则之一切内容，任何人不得以未知为由而免除责任;

2、管理规则不尽之处，将随时修订;

3、本员工手册解释权归傲博网络技术开发公司

4、每个员工持有的手册，离职时须归还公司。

**怎么编写企业员工手册电子版篇三**

第一章总则

一、公司简历

xx省xx市风味火锅餐饮文化有限公司成立x年，公司主要经营。餐饮。休闲。娱乐为主，以泰国菜。海鲜。牛肉。环保营养健康美食。

二、解释与修改

1.本员工手册由公司负责解释。

2.公司有权对本员工手册进行修改和补充。

3.本员工手册印制成册，作为劳动合同的附件，并与劳动合同具有同等效力。

4.本员工手册适用于与公司建立劳动关系的所有员工。

第二章聘用

一、年满18周岁，身体健康，无不良行为或犯罪记录。

二、符合应聘职位要求。

三、个人资料的填写和变更。

四、员工入职体检合格的健康证。

五、新进员工试用期，试用期为1周，如果在使用期间双方若有一方不能继续合作，其期间工资不予发放。

第三章考核

一、考核类型

工作考核包括考勤与考绩。公司考核分为季度考核和年终考核。

二、考核目的

公司通过对员工工作表现、业务技能的考核，把握每一位员工的实际工作状况，为培训、加薪、奖励、表彰等提供客观可靠的依据。

三、负责部门

由各部门直接负责人组织具体考核。

第四章薪酬

一、薪酬构成

员工的薪酬包括基本工资、资金、提成。

1、基本工资：按照员工的工作经验和岗位所负担的责任而定，根据员工当月出勤情况结算。

2、奖金：根据对员工的考核结果进行发放。

3、提成：根据员工的当月销售额作为提成发放。

二、工资支付

1、薪金以货币形式发放，结算日期为每月1号到31号，以人民币计算。

2、发薪日为每月15日。如遇休息日或法定假期，工资将顺延至下一工作日发放。

第五章褔利

一、工作餐、

1、所有受聘员工，均可享受公司提供当班期间工作餐，只准员工本人用餐。

2、员工不得把工作餐和餐具带出餐厅。

3、员工不得在工作时间喝酒，不得浪费饭菜。

二、住宿

1、所有受聘员工均可享受公司提供的免费住宿(水电气费由员工平摊)。

2、未经允许员工不得把非公司人员带进宿舍。

3、每位员工有责任遵守员工宿舍制度。

三、体检

1、为保证公司卫生标准，也本着对员工负责的态度，全体员工每年均需参加一次体格检查。

2、凡发现员工患有传染性或者任何不适宜本行业的疾病，如在应有的医疗期内不能治愈，公司将依法解除与员工的劳动合同。

第六章考勤

一、工作时间

1.因餐饮业营业时间的特殊性，公司员工上班实行一班制度。

二、缺勤计扣工资

1.迟到10分钟以内，扣发工资5元。

2、迟到10分钟以上(包含10分钟)至30分钟以内，扣发工资10元。

3、迟到30分钟以上(包含30分钟)至4小时以内，按旷工半日处理;4小时以上(包含4小时)按旷工1天处理。

4、早退10分钟以内，扣发工资5元。

5、早退10分钟以上(包含10分钟)至30分钟以内，扣发工资10元。

6、早退30分钟以上(包含30分钟)至4小时以内，按旷工半天处理;4小时以上(包含4小时)按旷工1天处理。

7、管理人员违反以上规定，将加倍处罚。

三、旷工

凡属下列情况之一的缺勤，均视为旷工：

1.未经请假或请假未准而缺勤半天或者以上的;

2.超过批准的期限又没有及时申请续假或续假未获批准的;

3.本手册规定的其他应视为旷工的情形。

四、考勤管理

1、公司考勤周期为每月1日起至当月月末最后1日止。

2、员工必须依照公司安排的班次上班，需要变更班次，须先征得主管领导同意。

3、所有员工上、下班都要打工卡。

4、员工上班下班忘记打卡，但确实能证明上班的，由领班签字确认视为出勤。

5、严禁替他人打卡。

6、员工在工作时间未经批准不得离店(公司)。因工作需要或本人有事确需离店(公司)的应填写出门单，经领班签字后方能离店。

7、公司的考勤由人事行政管理部门负责。人事行政管理部门应于每月2日前统计完毕上月考勤，并报财务部。

第七章假期

一、带薪年假

1、凡在公司工作满1年的员工，从第二年起可以按照国家规定享受带薪5天年假。

2、员工在休年假之前应做好工作交接，如年假假与公司的安排产生冲突，则应另行安排休假时间。

3、员工辞职申请得到批准后，需在离职前申请休完剩余年假，不申请休假的，公司不予经济补偿。

二、请假程序

1、员工请假，必须事前填写《请假申请单》并提供有关证明，办理批准手续，并报人事行政管理部备案。

3、因突发事件或急病来不及先行请假者，应通过电话或其他方式迅速向主管领导请假，返回公司后补办请假手续，否则按旷工处理。

4、员工请假、休假前应妥善安排好工作，不得因为请假、休假影响本职工作。

5、财务和行政人员请假须提前2天提出申请。

6、休假结束后应到人事行政管理部门签到、销假，如未按程序请假、销假，视为旷工。

第八章培训

一、培训内容

店内培训主要有：新进员工的入职培训，在职员工的业务技巧、工作态度、语言训练等。

二、培训要求

员工必须根据安排参加培训，课程结束时要进行考试，成绩不合格者要扣除当月奖金，无故缺课按旷工处理。

第九章职责

一、工作态度

1、按公司操作规程，准确及时地完成各项工作。

2、员工对上级的安排有不同意见但不能说服上级，一般情况下应先服从执行。

3、员工对直属上级答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。

4、工作认真、待客热情、说话和气、谦虚谨慎、举止稳重。

5、对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听、耐心解释、任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上级。

6、员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。如果有交接班的，在下一班员工尚未接班前当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应在30分钟内离开公司。

7、员工不得在店内(或公司)接待亲友来访。

8、员工不能在岗位上接听私人电话或电话聊天。未经直属上级同意，员工不得使用接待处电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可打电话到人事行政管理部门。

9、上班时严禁串岗、闲聊、吃零食。禁止在餐厅、厨房、更衣室等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

10、热情待客、站立服务、使用礼貌语言。

11、未经经理批准，任何员工不准利用职权给亲友以各种特殊优惠。

12、厨房员工非工作关系不得在客人用餐时间任意进入餐厅。

二、仪表、仪容、仪态及个人卫生

1、员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2、员工当班期间应按公司规定着工作服，并随时保持干净、整洁。

3、男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4、女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5、手指应无烟熏色，女员工不能使用指甲油。

6、不准戴手表、婚戒以及耳环。厨房员工上班时不得戴戒指。

7、工作时间内，不准剪指甲、抠鼻、剔牙，打哈欠。

8、工作时间内保持安静，禁止大声喧哗，做到说话轻、走路轻、操作轻。

三、拾遗

1、在公司任何场所拾到钱或遗留物品应立即缴存接待处并做详细的记录。

2、如物品保管三个月无人认领，则交由公司人事行政管理部门决定处理方法。

3、拾遗不报将被视为偷窃处理。

四、岗位调动

1、员工如生病，上班可能会影响就餐客人健康的，应及时告知领班，由领班决定是否暂停其工作或调整当班时间。

2、如公司其他岗位临时缺人，为维护公司的正常运营，员工应服从公司的临时调动。临时调动一般不超过1个月。

第十章消防安全

餐厅配有标准的消防控制和报警系统。每一位员工都必须熟悉并了解正确使用灭火器和消防设备，熟记消防疏散通道。

一、火灾预防

1、遵守有关场所“禁止吸烟”的规定。

2、严禁把烟蒂或其它燃烧物留在电梯内、纸篓里或其它易燃处。

3、餐厅内任何地方都不得堆积废纸、脏毯、脏棉织品或其它易燃物品，以杜绝易燃源。

4、不准在灶台或高瓦数电灯附近放置易燃易爆物品。

5、盛有易燃、易爆物的容器，不得存放在餐厅内。

6、任何员工如发现还在冒烟的烟头应立即熄灭。

7、如果发现电线松动、磨损、折断、电源插座和电器的破损等情况，应立即报告经理，以便及时修复。

8、厨师上班前必须检查燃油管道、燃烧器、开关等设施的安全状况。发现泄漏，应该关闭阀门，报告厨师长。

9、厨师下班前必须检查所有厨房设备，监督检查各岗位人员关掉所有阀门的开关。

二、消防小组

1、消防小组人员包括：店长、厨师长、领班。

2、消防小组要定期召开会议专项检查消防设备，确保消防工作落实。

三、发生火灾时的注意事项

1、切忌慌乱，判断火势来源，采取消防安全措施，按疏散图指示方向逃生。

2、疏散原则：先顾客，后员工;先老幼，后年青;先女性，后男性;先员工，后主管。

3、切勿使用升降设备(电梯)逃生。

4、切勿返入屋内取回贵重物品。

5、逃出大门后所有员工在门店集合，清点人员，有受伤者立即向经理汇报并送往医院。

四、灾害发生后报案方法

1、应保持镇定，拨打119电话;

2、述明详细灾害地点或附近目标;

3、简述灾情状况;

4、留下电话及地址以便进一步联系。

第十一章奖惩

一、目的

1、奖惩管理是公司对员工进行激励/监督的重要工具，公司秉持赏罚分明、公正公平的奖惩制度。公司以教导启发、正面激励/关怀为主，惩戒为辅的方式，引导员工行为，塑造有纪律、有士气的工作团队。

2、员工的奖惩记录记入员工人事档案，作为未来晋升、绩效考核等之依据。

二、奖励

1、奖励依事迹的优良程度，分为嘉奖、记小功、记大功三种;嘉奖三次等于记小功一次，记小功三次等于记大功一次，记大功二次可以晋级加薪;同时，公司将按以下标准对嘉奖员工予以奖励：

嘉奖：奖励50元;

小功：奖励100元;

大功：奖励200元。

(1)有下述表现之一者，公司给予嘉奖一次：

(2)拾金不昧者(价值在100元以上);

(3)维护公司荣誉及公司形象，有具体案例者;

(4)、努力抢险、举报有功或本职以外绩效突出，产生效益或挽回损失大于1000元

(5)、经管理层研究决定，应该授予嘉奖的其他情形。

有下述表现之一者，公司给予记小功一次：

(1)遇有非常事故或抢修工作，灵机应付处理得当者;

(2)防盗、防电、防火、防水有力者;

(3)节约资源、消除浪费、废品利用、成本管控具有显著成效者;

(4)及时举报违规或损害公司利益之案件，经查证属实者;

(5)努力抢险、举报有功或本职以外绩效突出，产生效益或挽回损失大于1000员

(6)其他有较佳之功绩者。

有下述表现之一者，公司给予记大功一次：

(1)对本公司有特殊功劳或贡献，经采纳行之有效者;

(2)检举危害本公司利益之重大行为，经查属实者;

(3)防止重大事故发生、或于工作有特殊功绩者;

(4)遇到重大灾变或意外事故，勇于负责，并处理得当而将损失减至最低者;

(5)努力抢险、举报有功或本职以外绩效突出，产生效益或挽回损失大于20xx0元者;

(6)其他有重大功绩者。

三、惩罚

1、仪表仪容：(每分5元)

2、头发不按规定发型(扣2分)

3、上班不化妆或不符合规定化妆，男士不刮胡须(扣2分)

4、指甲过长(扣2分)

5、工服褶皱不平、有异味、脏污(扣2分)

6、在工作区域驼背、哈腰、伸懒腰、打哈欠、挖鼻孔、挖耳朵、打饱嗝(扣2分)

7、哼唱、嬉闹、嚼口香糖(扣2分)

8、精神松懈、萎靡不振(扣2分)

9、追逐打闹、勾肩搭背，在工作区域内奔跑(扣2分)

工作效率：(每分5元)

1、不主动报菜名和巡视(扣2分)

2、上菜速度慢(因服务操作造成)(扣2分)

3、写错菜或漏写菜(除赔偿损失外扣4分)

4、未询问客人上菜时间(扣2分)

5、延误客人订餐(扣4分)

6、卫生区不合格(扣2分)

7、未在规定时间内完成准备工作(扣2分)

8、工作不积极、迟缓(扣4分)

服务规范：(每分5元)

1、上菜不报菜名(扣2分)

2、不及时换碟、斟茶(扣2分)

3、不拿托盘操作(扣2分)

4、不在右侧服务(扣2分)

5、对客人说“不”(扣2分)

6、菜单漏写台号、时间、人数(扣2分)

7、未征得客人同意收走剩余菜(扣2分)

8、不主动为客人接衣、挂衣、点烟(扣2分)

礼节礼貌：(每分5元)

1、客人进门不主动拉门(扣2分)

2、不主动送客至门口，为客不提包(扣2分)

3、客人提出批评后不致歉(扣2分)

4、不主动为客人拉椅让座(扣2分)

5、不微笑服务、不与客人交谈，没有亲切感(扣2分)

6、回答客人的语气生硬、笨拙(扣2分)

7、迎宾员问候客人声音不响亮，不热情(扣2分)

8、节假日不问候“节日好”(扣2分)

9、营业场所大声吆喝(扣4分)

以下行为为严重违纪行为：

1.在公司内酗酒、赌博或变相赌博;

2.未经许可，擅自配制公司钥匙;

3.涂改、伪造公司档案、资料、各种原始凭证、原始记录及重要文件

4.玩忽职守，违反岗位操作流程工作，造成严重后果;

5.连续旷工3天或1个月内累计旷工3天或1年内累计旷工8天;

6.故意损坏公司、同事或客人财物，情节轻微;

7.私带危禁物品进入公司;

8.恐吓、威胁、危害公司任何员工及客人;

9.拒绝参加公司每年组织的正常体检。

辞退性行为

1.受到记大过处分两次;

2.使用伪造假身份证、学历证，伪造职权人员签字或盗用印信者;

3.营私舞弊、挪用公款、贪污、收受佣金者;

4.向公司的竞争者或其他任何机构泄漏保密信息;

5.造谣生事，煽动怠工或罢工者;

6.故意损坏公司、同事或顾客财物，损失重大者;

7.盗窃公司、同事或顾客财物;

8.兼营事业或兼职影响公务者;

9.违抗命令、擅离职守、因个人过失，直接或间接造成公司经济损失1万元以上;

10.其他情节严重，足以造成解除劳动合同之事实者。

第十二章离职

一、试用期员工辞职，必须提前三日以书面形式通知公司。

二、正式员工辞职，必须提前三十日以书面形式通知公司，公司视情况决定其离职日期。

三、若公司需要对员工就有关工作/诚信/欺诈等严重事件作内部调查，而有关调查须有关员工离开公司范围，员工可能被停职。

四、公司有权依据相关法律、法规和本手册的规定，可对员工作出辞退的决定。

五、离职程序：

1、员工辞职必须亲自向部门/直属主管递交辞职信，并抄送人事行政管理部门。

2、员工递交辞呈后，但在办妥离职手续前，仍应照常工作，直至移交清楚，并对本人经办事项负连续性责任。

3、离职申请批准后，员工到人事行政管理部门根据离职核对表办理以下离职手续：做好工作交接，由直属主管签字确认退回公司财物(员工工牌、钥匙、文具、工具、器材、工作服、借款等)在人事行政管理部门签署最后薪资确认书。

六、离职人员报失或拒不归还公司财物，公司有权追索赔偿。若有蓄意破坏行为，情节严重者送交当地机关处理。

七、员工上班未满七日离职，工资抵扣培训费。生活费。住宿费，公司不予以发放。

**怎么编写企业员工手册电子版篇四**

网络公司员工手册

员工守则

1、忠于职守，尊重领导、服从工作安排，不得有阳奉阴违或敷衍搪塞的行为。

2、爱护集体、关心集体，讲求职业道德。上班时间不得做与工作无关的事及处理私人事务，不得从事第二职业。

3、廉洁奉公、严于律己，不得假借职权贪污舞弊或以公司名义在外招摇撞骗、索贿等。

4、不得携带违禁品、危险品或无关的物品及人员进入办公场所，注意防火、防毒、防盗。

5、经手公司财产(包括货款)必须按规定上交公司，不得私留挪用，经手的财务单据凭证须真实、准确，不得伪造、篡改。

6、严格保守公司商业秘密，不得将公司有关财务经营状况、技术资料、经营销售、客户资料、公司机构等，在未经批准的情况下向外传播、提供或交给无关人员，违者公司有权追究法律责任。

7、严格执行个人薪资保密工作，员工之间不得相互打听询问，对工资计算或发放如有异议，可直接向财务查询。

8、不得超越职权向客户做业务上和利益上的承诺，包括奖励、补贴、损耗等。

9、服务要细心、周到，对客户的合理要求要尽力满足，对不能满足的要作出解释;耐心倾听客户投诉，找出事情发生的原委，并迅速解决或向主管提出建议。

10、在公司内不得吵闹、斗殴、聊天闲谈或搬弄是非影响团结或扰乱工作秩序;任何个人利益都必须服从公司集体利益，将个人努力融入集体奋斗中;不言有损公司声誉之语，不做有损公司利益之事。

公司文化

一、从整体上塑造公司形象

1公司鼓励员工发扬开拓创新精神，能适应市场竞争的形势，锐意革新，敢于在强手如林的同行中创出一流的水平。

2公司鼓励员工有积极进取的价值观和人生观，关心社会问题，关心公益事业。在公司和住所都要处理好与社区的关系，争创最佳的社会形象。

3公司参与社会的公平竞争，以合理的价格，周到的服务，服务于社会。

4公司要求员工全力维护公司形象，爱护并宣扬公司名、公司徽标、公司商标、商品名、商品的包装等。

二、从个体上塑造公司形象

作为公司朝气激情的创业团队中的一员，各位员工的仪表、仪容、谈吐、举止、行为，不再仅仅是个人文化素质的直观反映，更是公司形象的再现。公众的亲疏，客户的取舍，将与每一位员工的个体形象息息相关。

1、形象意识

公司要求员工必须具备强烈的形象意识，从基本做起，塑造良好个人形象。

2、员工仪容仪表

员工衣着应当合乎企业形象及部门形象，原则上员工穿着及修饰应稳重大方，整齐清爽，干净利落。

3、社交、谈吐

(1)在交谈中善于倾听，不随便打断他人谈话，不鲁莽提问，不问及他人隐私，不要言语纠缠不清或语带讽刺，更勿出言不逊，恶语伤人。

(2)与客户交谈诚恳、热情、不卑不亢，语言流利、准确。业务之外，注意话题健康、客观。采用迎送礼节，主动端茶送水。

(3)与同行交谈，注意措辞分寸，谦虚谨慎，维护公司形象，不互相倾轧，客观正派，不涉及同行机密。

4、举止、行为

(1)遵守考勤制度，准时上、下班，不迟到、早退。病假、事假需及时申请或通知部门主管，填报请假单。

(2)办公室内禁止吸烟，保持良好的精神状态，精力饱满，乐观进取。

(3)对待上司要尊重，对待同事要热情，处理工作保持头脑冷静，提倡微笑待人，微笑服务。

(4)开诚布公，坦诚待人，平等尊重，团结协作，不将个人喜好带进工作中，不拉帮结派，党同伐异。

(5)热情接待每一位来宾，不以貌取人，不盛气凌人，与客人约见要准时，如另有客人来访需等待时，应主动端茶道歉。

(6)保持良好坐姿、行姿，切勿高声呼叫他人。

(7)出入会议室或上司办公室，主动敲门示意。

人事管理

一、人员招聘

1、人员任用流程

根据公司发展状况，结合各部门业务量及人才需求，由部门负责人填写用人申请，交公司总经理签字同意后，由行政后勤部联系招聘事宜。应聘人员在通过部门负责人的初试与考核后，经总经理复试，确认录用人选。

2、新进员工报到时应提交资料

(1) 人事资料登记表及最近半身脱帽二寸照片二张;

(2) 最高学历原件及复印件;

(3) 居民身份证及本人所在地户口复印件;

(4) 其它能证明本人经历和成绩的证件;

(5) 部分职位需提供担保书;

(6) 人事部门要求的其它资料。

以上资料请在5个工作日内交人事部门。

3、试用期

所有应聘人员除总经理特批可免予试用或缩短试用期外，一般都必须经过三个月的试用期。期满合格者，经部门负责人考评后报总经理批准，聘为正式员工。试用期内品行和能力、工作表现欠佳不适合工作者，可随时停止聘用。如有必要，经部门负责人同意，可延长试用期，否则通知办理离职手续。对于不予聘用者，不发任何补偿费，试用人员不得提出任何异议。

4、正式录用

试用期满前，部门负责人要按员工表现做出评核，经总经理签署，报人事后勤部正式录用，转为正式员工，签订聘用合同书。并根据其工作能力和岗位享受正式员工的各种待遇。

5 聘用合同

合同期内，公司与员工都严格遵守合约。但下列情况将终止雇佣关系：

(1) 合同期满，双方不续订劳动合同;

(2) 双方协商一致，解除劳动合同;

(3) 不可抗力等原因，公司无法正常进行经营活动;

(4) 合同期内，员工不适合该岗位工作;

(5) 合同期内，员工违反国家相关法律、法规;

(6) 员工严重违反劳动纪律和单位规章管理制度，屡教不改;

(7) 员工擅自解除劳动合同;

(8) 贪污公款挪用公物者;

(9) 国家相关法律、法规规定的其它情况。

二、薪酬

1、薪酬原则

公司员工的薪金发放，实行职务给与制，按其所担任的职位、职务的繁简及责任的轻重，实行岗位工资发放制度。

**怎么编写企业员工手册电子版篇五**

欢迎您加入\*有限公司机械动力分公司!

当您拿到这份手册的同时，意味着您已经成为了机动分公司的一名员工。

在您开始工作之前我们有责任和义务对您的权利和义务进行告知。为此，我们以摘要的形式编写了这本《新员工手册》。需要声明的是，因篇幅所限，我们只对目前跟您直接相关的一些内容作了说明，力求使您用最短的时间了解最多的信息。在阅读过之后，希望能加深您对企业的了解，明确您的权力和义务，加快您融入企业的步伐。

如果您想对相关文件作进一步的了解，请您登陆\*有限公司网站和\*有限公司机械动力分公司网站等相关网站。

本手册仅适用于与公司签订劳动合同的员工。劳务大专生可参照相关条款执行，具体实施细则参见相关文件。

本手册仅为参考性文本，不具法律效力。如本手册内容与相关文件有所出入，按文件规定执行。一、上海宝冶建设有限公司简介(略)

二、企业文化

1.企业精神—超越自我，创造卓越。

2.企业宗旨—立足市场、公平竞争、面向社会、诚实信用。

3.企业价值观—以人为本，人生价值、企业价值、社会价值三统一。

4.企业道德—以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱科学、爱社会主义为基本要求。

5.企业道德—崇尚社会公德、职业道德、家庭美德。

三、企业图形标志释义(略)

四、员工权利和义务摘要

1.劳动合同

1.1 见习期制度

根据(号)第四条“关于见习期与试用期。大中专、技校毕业生新分配到用人单位工作的，仍应按原规定执行为期一年的见习期制度，见习期内可以约定不超过半年的试用期。”的规定，公司对新进大中专、技校毕业生实行为期一年的见习期制度，对研究生实行为期半年的见习期制度。对劳动合同中另有约定的按约定执行。

1.2 劳动合同的解除(略)

2.工作时间和休息假期摘要

2.1 劳动时间(略)

2.2 加班及加班工资(略)

2.3 休假

休假期限：本单位工龄1-20xx年，休4天;本单位工龄11-20xx年，休7天;本单位工龄21-30年及以上，休10天。

日期计算：包括每周的公休日，不包括法定节假日。

休假待遇：“员工休假期间工资收入按出勤处理。实行计件工资制的员工，按休假前十二个月平均工资收入计发;实行岗位绩效工资制的员工，绩效工资按所在单位同岗位平均水平计发。”;“员工休假期间，根据本单位工作年限每满一年给予50元年休假补贴，但最低不少于200元，最高不超过1500元。”;“公司引进的各类高级人才，其外单位工作年限按50%计入本单位工作年限，并作为计算休假期限和补贴的依据。外单位工作年限由公司人力资源部审核确认。”

2.4 探亲假

探亲假期限：探配偶每年一次30天，探父母已婚职工每4年1次20天，未婚职工每年1次20天;家住江苏、浙江一带，其境距离上海300公里以内,符合享受一年一次探亲假的职工，经单位领导批准，可将探亲假期每年分为3至4次使用。

日期计算：公休、法定节假日应计算在内。

3.薪酬福利摘要

3.1 工资

新员工见习期内实行固定工资制度，本科毕业生前半年1800元/月，后半年2250元/月;研究生2700元/月。合同另有约定的按合同执行。

应发工资=岗位工资+绩效工资实发工资=应发工资–社会保险个人缴费金额–个人所得税

个人所得税计算方法：

个人所得税=(工资–社会保险个人缴费金额–1600)\*扣税比率

1-500元，扣税比率为5%;

500-20xx元，扣税比率为10%;

20xx-5000元，扣率比率为15%

5000-20xx0元，扣率比率为20%

工资发放日期：每个月18日，如逢18日为休息日将提前发放。工资发放直接划入员工建行帐户。

3.2 福利

通勤补贴：130元/月(但享受私车公用补贴的员工及乘坐通勤车的员工除外)

住勤补贴：每月工作餐按100元标准发放，不享受住勤补贴。

住宿：两人间或三人间，见习期满向行政事务部申请外宿可享受住宿补贴300元/月(仅针对未婚员工)

4.社会保险

对与公司签订劳动合同的员工，公司交纳“五险一金”，即养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、住房公积金。保险交纳从员工取得居住证后下一个月开始，在此之前交纳综合保险。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找