

## 一、员工福利与行政制度

### 1. 休假政策

- **年假：**入职满 1 年 5 天，满 2 年 10 天，满 5 年 15 天，满 10 年 20 天；年假需提前 7 个工作日在 OA 系统提交申请，部门经理审批后生效；当年未休年假可累计至次年 3 月，逾期自动清零。
- **病假：**每月可享受 2 天带薪病假，超过部分按事假处理；病假需提供二级及以上医院的诊断证明，否则按旷工论处。
- **产假/陪产假：**产假 158 天（含产前 15 天），陪产假 15 天，均为带薪休假；休假前需提交生育证明至 HR 部门备案。

### 2. 员工团建与福利

- **季度团建：**每季度部门可申请不超过 200 元/人的团建经费，需提前提交团建方案至行政部审核。
- **节日福利：**春节、中秋节发放标准为 500 元/人购物卡，端午节发放 300 元/人礼品。
- **健康体检：**每年组织一次全员体检，入职满 1 年员工可享受，体检机构由公司统一指定。

## 二、产品信息与售后政策

### 1. 智能硬件产品线

- **智能门锁 X1：**支持指纹、密码、NFC、蓝牙 4 种解锁方式，续航 6 个月，售价 1299 元；适用门厚 35-120mm，安装提供免费上门服务（仅限一二线城市）。
- **智能摄像头 C3：**4K 超高清画质，支持 360°全景监控、人形检测、红外夜视；存储支持本地 SD 卡（最大 256G）和云端存储（7 天免费，后续 10 元/月）。
- **智能插座 P2：**支持远程开关、定时任务、电量统计，最大功率 2500W，兼容天猫精灵、小爱同学等主流智能音箱。

### 2. 软件服务套餐

- **基础版 SaaS：**500 元/月，包含 10 个用户账号、基础数据存储（10G）、标准 API 接口。
- **企业版 SaaS：**2000 元/月，包含 50 个用户账号、50G 数据存储、定制 API 对接、7×8 小时技术支持。
- **旗舰版 SaaS：**5000 元/月，包含无限用户账号、200G 数据存储、专属客服、7×24 小时技术支持。

### 3. 售后保修政策

- 智能硬件保修期：12 个月，非人为损坏免费维修或更换；人为损坏（如进水、摔落）需收取配件成本费+50 元人工费。
- 软件服务售后：购买后 7 天内可无理由退款，超过 7 天仅支持更换套餐，不支持退款；系统故障响应时间 $\leq 2$  小时，解决时间 $\leq 24$  小时（企业版及以上）。

## 三、客户服务流程

### 1. 客户投诉处理

- 投诉渠道：400-123-4567 热线、官网在线客服、企业微信客服。
- 处理流程：客服接单后 1 小时内联系客户核实问题，24 小时内给出解决方案；重大投诉（如批量产品故障）需升级至售后主管，48 小时内出具处理报告。
- 投诉回访：投诉解决后 3 个工作日内进行回访，满意度低于 90%需重新跟进。

### 2. 订单退款政策

- 未发货订单：支持随时退款，退款到账时间 $\leq 3$  个工作日（原支付路径返还）。
- 已发货未签收订单：需客户拒签后，仓库确认收货 2 个工作日内退款。
- 已签收订单：硬件产品需保持包装完整且无人为损坏，7 天内可申请退款；软件服务未开通可退款，已开通按使用天数折算退款。

## 四、IT 支持与办公规范

### 1. 办公设备申请

- 新员工入职：可申请笔记本电脑（MacBook Pro 或 ThinkPad X1）、外接显示器、机械键盘，需在 OA 提交《设备申请单》，IT 部门 3 个工作日内配发。
- 设备更换：使用满 3 年可申请更换新设备；设备故障需先提交维修申请，维修超过 3 天可提供备用机。

### 2. 账号权限与安全

- 企业微信、OA 系统账号：入职时由 IT 部门统一创建，离职时 24 小时内注销。
- 数据安全规范：禁止将公司机密文件发送至个人邮箱或网盘；外接 U 盘需先经 IT 部门病毒检测，否则禁止使用。
- 故障报修流程：通过企业微信“IT 服务”小程序提交，需描述故障现象、设备编号；响应时间 $\leq 1$  小时，解决时间 $\leq 8$  小时（工作日）。

## 五、财务报销制度

## 1. 差旅报销

- 交通：一线城市（北上广深）高铁/动车二等座、飞机经济舱可报销；二线及以下城市优先选择高铁，飞机票需提前 3 天预订并经部门经理审批。
- 住宿：一线城市标准 $\leq 500$  元/晚，二线城市 $\leq 300$  元/晚，三线及以下城市 $\leq 200$  元/晚；住宿发票需包含酒店名称、纳税人识别号、入住离店时间。
- 补贴：出差期间享受 80 元/天的伙食补贴，无需提供发票；市内交通实报实销（上限 100 元/天）。

## 2. 办公用品报销

- 申请流程：部门行政每月 25 日前提交下月办公用品采购计划至行政部，统一采购后发放；紧急采购可自行购买，但需提前报备，单次金额 $\leq 500$  元。
- 报销凭证：需提供正规发票，发票内容需与采购物品一致；报销时需附采购清单和验收签字。