

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≤2小时，解决时间≤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≤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≤1小时，解决时间≤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≤500 元/晚，二线城市≤300 元/晚，三线及以下城市≤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≤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。