

员 工 手 册

第一章	总则	2
第二章	录用	2
第三章	服务	4
第四章	工时	5
第五章	考核	6
第六章	薪酬	7
第七章	福利	8
第八章	假期	8
第九章	培训	10
第十章	调动	11
第十一章	安全	13
第十二章	保密	14
第十三章	违纪	15
第十四章	解聘	18
第十五章	争议	20

第一章 总 则

第一条 目的

为使本公司业绩蒸蒸日上，从而造就机会给每一位员工有所发展，严格的纪律和有效的规章制度是必要的。本手册将公司的员工规范、奖惩规定集一册，希望公司全体员工认真学习、自觉遵守，以为我们共同的事业取得成功的保证。

第二条 公司信念

- 2.1 热情—以热情的态度对待本职工作、对待客户及同事。
- 2.2 勤勉—对于本职工作应勤恳、努力、负责、恪尽职守。
- 2.3 诚实—作风诚实，反对文过饰非、反对虚假和浮夸作风。
- 2.4 服从—员工应服从上级主管人员的指示及工作安排，按时完成本职工作。
- 2.5 整洁—员工应时刻注意保持自己良好的职业形象，保持工作环境的整洁与美观。

第三条 生效与解释

- 3.1 本员工手册自公布之日起生效，由公司管理部门负责解释。
- 3.2 公司的管理部门有权对本员工手册进行修改和补充。修改和补充应通过布告栏内张贴通知的方式进行公布。
- 3.3 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

第二章 录 用

第一条 录用原则

- 1.1 员工的招聘将根据公司的需要进行。
- 1.2 本公司采用公平、公正、公开的原则，招聘优秀、适用之人才，无种族、宗教、性别、年龄及残疾等区别。
- 1.3 本公司的招聘以面试方式为主。

第二条 录用条件

- 2.1 新聘员工一般实行试用期制度，试用期限按地方政府和劳动合同的有关规定予以确定。
- 2.2 试用期满考核
 - 2.2.1 新聘人员试用期满前，由各部门主管进行考核，考核合格者正式录用。试用期内如发现不符合录用条件的，可随时依法解除劳动合同。
 - 2.2.2 试用人员试用合格，其工龄自试用起始之日起计算。

2.3 以下情况均将被视为不符合录用条件:

- 。曾经被本公司开除或未经批准擅自离职者;
- 。判处有期徒刑, 尚在服刑者;
- 。被剥夺公民权力者;
- 。通缉在案者;
- 。经公司指定医院体检不合格者;
- 。未满 16 周岁者;
- 。有欺骗、隐瞒行为者;
- 。患有精神病或传染病者;
- 。酗酒、吸毒者;
- 。不具备政府规定的就业手续者;
- 。亏空、拖欠公款尚未清偿者;
- 。工作能力不符合要求者;
- 。曾担任课长及以上职务因任何原因离开本公司者;(经中国区总裁特批除外)

第三条 录用程序

3.1 各部门主管可以根据本部门发展或职位空缺情况, 协同人力资源部进行招聘。

3.2 公司指定应聘人员, 实行体检制度。

3.2.1 公司指定应聘人员在试用期开始以前都必须在公司指定的医院进行指定项目的体检, 并向人力资源部出示体检证明。只有经证明其健康状况适合工作者, 才可依照劳动合同被公司录用。

3.2.2 公司指定的员工应当进行年度体检, 以保证公司的全面卫生质量。如员工患传染病, 将被调任其他职位或在治疗期间暂停工作。

3.2.3 公司指定体检的员工, 可凭医院体检原始发票在试用期满后向公司报销其体检费。

3.3 新录用人员报到应先到人力资源部办理下列手续:

- 。如实填写相关人事资料表格;
- 。递交体检合格证明书原件;
- 。核对并递交学历证书原件;
- 。核对并递交身份证原件、当地政府规定的各类就业证件原件, 各项社会保障的转移手续;
- 。交一寸的半身照片 3 张;
- 。需要办理的其他手续;

3.4 新录用员工报到后,公司凭其提供的合法用工证明与其签署劳动合同书。在试用期满之前, 3.3 条款所规定手续仍无法齐备的,将被视为不符合录用条件,依照政府相关规定,公司与其解除劳动关系,并不

支付经济赔偿。

3.5 所有员工个人情况如住址、婚姻状况、生育状况、紧急情况通知人发生变化时,应于七日内通知人力资源部。

第四条 录用禁忌

4.1 本公司实行亲属回避制度。

4.1.1 凡在本公司有亲属关系的应当如实申报,否则将视为欺骗行为。

4.1.2 一般情况下员工的亲属(如父母、配偶、子女、兄弟姐妹等)不得被公司雇佣,但在特殊情况下,经店长或区经理批准可以雇佣。

4.1.3 如员工与公司另一名员工结婚,则管理部门可以调动任何一方的工作部门或工作地点。

4.2 公司是员工唯一的雇主。

4.2.1 员工在为公司服务期间不得在其他任何公司或机构从事兼职或专职工作;未经批准,员工不得为其他任何公司或机构从事商业活动,即使是无偿的。

4.2.2 员工希望为其他个人、企业、各类机构临时工作,应该获得公司事先书面批准。公司有权随时撤销上述批准。

4.2.3 未经批准,职工首次接受其他报酬时,亦将被视为其主动向公司提出辞职。

第三章 服 务

第一条 服务原则

1.1 恪尽职守,勤奋工作,高质量地完成工作任务。

1.2 不仅从语言上,更从行动上向客户(公司外部及内部)表明:客户的需求就是我们的需求。

1.3 认真听从上级主管人员的工作指示和教导。对于职务报告,应遵循逐级向上报告的原则,不宜越级呈报,但在紧急或特殊情况下不在此限。上下级之间应诚意相待,彼此尊重。

1.4 正确、有效、及时地与同事、与其它部门沟通意见看法。遇到问题不推卸责任,共同建立互信互助的团队合作关系

1.5 专精业务知识和技能,开发自身潜力,表现出主动参与、积极进取的精神。

第二条 遵循商业道德

2.1 公司永续健康的经营发展,取决于每位员工的态度和行为符合公司的期望。每位员工紧记自己代表公司,在任何地点、时间都注意维护公司的形象和声誉。

2.2 不论是销售公司产品或提供服务，或是向供应商购买产品或服务，应完全以品质、价格、服务为决策的依据，不得给予或接受个别客户或客户代表相关的报酬、赠品或其他特殊待遇。

第三条 日常行为规范

- 3.1 员工应礼貌待客、举止得体：
 - 3.1.1 礼貌地对待客户及来访者；
 - 3.1.2 与客人交谈应态度和蔼，注意使用礼貌用语，禁止工作时言语粗鲁；
 - 3.1.3 对客人提出的询问和要求要耐心的解答，解答不了的问题，应及时请示汇报；
 - 3.1.4 与客人相遇，要主动让路；与客人同行，应礼让客人先行；
- 3.2 员工应注重仪表整洁：
 - 3.2.1 员工必须身着制服进入工作现场，制服必须保持清洁，熨烫平整；
 - 3.2.2 员工的指甲必须修理好并保持清洁，女性除淡色指甲油外，不得涂指甲油；
 - 3.2.3 男员工不得留胡须；
 - 3.2.4 男员工不得佩带耳环，女员工佩带的耳环两侧须一致；
 - 3.2.5 仪表不整的员工，不得进入工作现场，并做缺勤处理；
- 3.3 员工上班时必须佩带姓名卡：
 - 3.3.1 姓名卡被视为制服的一部分，上班时必须佩带在制服的左上方；
 - 3.3.2 如员工丢失姓名卡，必须立即向人力资源部报告；
 - 3.3.3 员工不得佩带他人的姓名卡，否则立即受到违纪处分；
 - 3.3.4 姓名卡是公司的财产，员工在结束雇佣时，必须交还人力资源部，否则将赔偿五十元人民币；

第四章 工 时

第一条 标准工时

- 1.1 员工平均每周工作 40 小时。标准工作时间不包括用餐时间和加班时间。
- 1.2 由于公司的经营性质，周六和周日为正常工作日：
 - 1.2.1 员工每周的休息日由部门主管根据本部门排班情况确定；
 - 1.2.2 部门主管人应提前安排员工的休息日并通知员工；
- 1.3 员工应当按照部门主管制定的工作时间表进行工作和轮休，拒不遵守的员工将作旷职处理。

第二条 特殊工时

符合国家规定的，公司还可实行综合计算工时制和不定时工时制。

第三条 加班

3.1 根据《劳动法》有关规定,在不损害员工利益的前提下,公司有权根据工作需要安排加班。

3.1.1 员工是否加班及加班时数须经由部门主管在“加班审核表”上签字后方可确认。

3.1.2 申报加班的最小单位为 1 小时。

3.2. 员工加班,享受以下待遇:

3.2.1 普通工作日员工加班的,公司安排调休或支付不低于工资百分之一百五十的工资报酬。

3.2.2 休息日员工加班的,公司安排调休或支付不低于工资百分之二百的工资报酬。

3.2.3 法定休假日员工加班的,支付不低于工资百分之三百的工资报酬。

3.2.4 员工本月加班的,公司应于下月月底前安排调休;如遇特殊情况无法调休的,将在 3 个月内安排调休。

3.3 实行不定时工时制的员工,不再执行加班制度。

3.4 以下情况不视为加班:

- 。公司在节假日组织的郊游及其他娱乐活动;
- 。公司在非节假日组织的下班后的娱乐活动;
- 。出差时路途所花费的时间;
- 。在非工作时间组织的培训;
- 。办公室管理人员,未经上司指派或同意的日工作时间的延长。

第五章 考 核

第一条 考核的类型

1.1 本公司员工的考核可分为考勤与考绩。

1.2 考绩分为试用考核、年终考核。

1.3 员工考核记录将作为转正、升迁、调薪、核发年终奖金及惩处的依据。

第二条 考勤制度

2.1 员工应每天打卡以记录出勤时间。

2.1.1 员工在到达公司后或离开岗位前应着制服打卡。

2.1.2 员工如果未按规定打卡,将视为缺勤,并扣除相应工资。

2.1.3 任何员工不得代为其他员工打卡,否则将被视为较重违纪行为。

2.1.4 员工应对考勤卡妥善保管,如有遗失,应立即前往人力资源部申请补办。

2.1.5 员工因公司业务需要外出办事而不能进公司的,应该事先填写“外出工作时间表”并由部门主管签字,回公司后应即将“外出工作时间表”交人力资源部确认。

2.2 员工应准时上班,不得迟到、早退、旷职:

2.2.1 工作时间开始后 15 分钟内到班者为迟到;

2.2.2 工作时间终了前 15 分钟内下班者为早退;

2.2.3 工作时间开始后或结束前 15 分钟到 4 小时内到班或下班者,以旷职半天论;4 个小时之外到班或

下班者以旷职 1 天论；

2.2.4 员工当月内迟到、早退合计三次，即使累计时间不超过 15 分钟，也以旷职半天论；

2.2.5 未经请假或假满未经续假而擅自不到职，根据实际缺勤天数按旷职处理；

2.2.6 擅离工作岗位，按旷职处理；

2.2.7 旷职期间，工资不发；

2.3 公司将根据考勤纪录实行奖惩，具体办法参考第十三章

2.4 员工在年内的考勤记录将作为年终考核的依据。

第三条 考绩制度

3.1 考绩分为试用考核、年终考核。

3.1.1 试用考核：由部门主管考核试用人员，经评估合格后，报人力资源部审核予以正式录用。

3.1.2 年终考核：每年年底执行。由部门主管对部门员工先行考核后，呈人力资源部总评。

3.2 考绩内容包括（但不限于）员工的工作态度、工作能力、工作业绩、团队精神、遵纪情况等等。

3.3 考绩可分为以下等级：

。杰出，工作成绩优异卓越，对组织、公司作出较大贡献；

。优秀，全面完成工作成绩且在大多方面超出标准；

。胜任，工作完成合乎要求，达到标准；

。需改善，尚有未达标准方面，但经努力可改进；

。不合格、工作差等，经过提醒教导后仍未改善；

3.4 考绩结果为“需改善”或“不合格”的，均属“不能胜任工作”。

3.5 考绩工作由主管、经理根据员工的工作绩效，专业技能，工作态度以及全年的功过记录等以客观的态度予以评定。

第六章 薪 酬

第一条 工资构成

1.1 员工的工资总额由基本工资、奖金（其中出勤、表现、效益奖各占 1/3）、津贴构成。

1.2 公司根据员工的职位性质、职责范围和个人表现确定员工的工资，员工的平均小时工资为其月基本工资除以 167.4（员工平均每月工时）。

1.3 如果员工按时出勤，并能履行其工作职责，完成工作任务，遵守主管人员或其他上级的指示，则公司每年将根据公司当年效益情况，给予员工一定数额的奖金，是否给予奖金及奖金的具体数额将由部门主管决定。

第二条 工资支付

2.1 公司以货币形式按月支付员工的劳动报酬。

2.1.1 工资发放实行先做后付制度，即当月工资次月发放。

2.1.2 公司发薪日为每月 5—7 日，如遇公众假期，发薪日可提前或推后。

2.2 公司按规定从员工当月工资收入中扣除个人所得税，并代员工向政府税务部门缴纳。

2.3 本公司员工不得向他人泄漏自己月薪所得，亦不得询问本公司其他员工的月薪所得。违反此规定的员工应受到相应的警告，处分，情节严重者将导致解聘。

第七章 福 利

第一条 社会保险

1.1 公司依照国家和地方有关社会保险的规定为员工办理各项社会保险。

第二条 医疗福利

2.1 员工因工负伤或患职业病，患病或非因工负伤和在职期间因工、非因工死亡的待遇按国家和地方的有关规定执行。

2.2 员工患病或非因工负伤，公司可视具体情况，按当地有关政策执行。

2.3 员工享受国家规定的医疗期待遇。

2.4 女职工在孕期、产期、哺乳期的待遇，按国家和地方有关规定执行。

2.5 员工应享受的其他保险福利待遇按国家和地方有关规定执行。

第八章 假 期

第一条 假期类别

1.1 公司的假期分为法定节假、婚假、丧假、年休假、补休假、病假、产假和事假。

1.2 除长病假外，公司给假以“工作日”计。

第二条 请假规则

2.1 所有休假应事先获得直接上级主管批准。

2.2 所有假别均应事先填写请假单，按请假核准权限获批准后，统一交人力资源部备存。

2.3 所有员工必须在休假完毕后立即至人力资源部办理销假手续。

第三条 法定节假日

3.1 员工每年享有共计十个工作日的法定休假：

- 。元旦一天
- 。春节三天
- 。劳动节三天

。国庆节三天

3.2 公司可要求员工于法定节假日进行工作，并按照有关法律、本员工手册与劳动合同的规定支付报酬。

第四条 婚、丧假

4.1 员工结婚给假3个工作日。符合计划生育晚婚的（男员工晚于25岁，女员工晚于23岁，或晚于政府

规定的年龄)员工向公司提出申请,经批准后按当地政府有关规定执行。

4.1.1 婚假工资照发,但须提前 10 个工作日向人力资源部提出书面申请并提供结婚证明。

4.1.2 婚假只能在结婚日前或后 1 个月内使用。如遇特殊情况,须经店长或区经理特批。

4.2 如员工的父母、配偶或子女去世,凭医院《死亡通知书》,公司将给予员工最长三天的丧假。

4.2.1 员工如需请丧假,须提前通知人力资源部。

4.2.2 丧假期间工资照发。

第五条 年休假、补休假

5.1 公司实行带薪年假制度

5.1.1 员工为公司连续工作满一年以后,每年享有一次连续 6 个工作日的带薪年假,年休假期间将支付基本工资、奖金和补贴。年休假允许拆零休假,年休假的休假时间按天计算,不足一天的按一天计算。

5.1.2 普通员工需要年休,应当提前一周,向部门主管提出申请,获得 2 级批准后,方可休假;管理人员需年休,应当提前二周,向上级主管提出申请,获得 2 级批准后,方可休假。

5.1.3 年休假需在一年内休完;它不予累计享用,也不折发酬金。

5.1.4 为保证公司的日常有效运营,部门主管将提前为每位员工计划和安排休假日程。

5.1.5 员工在未得到公司事先同意情况下,不得以年休假为理由离开工作岗位。

5.2 公司实行补休假制度

5.2.1 员工为公司连续工作满一年以后,每年享有 6 个工作日的补休假;

5.2.2 员工请补休假需提前 1 周书面申请。

5.2.3 补休假需在一年之内休完;它不予累计享用,也不折发酬金。补休假的休假时间按天计算,不足一天的按一天计算。

第六条 病假

6.1 员工每月可以享受有一个工作日带薪病假。如果员工该月未休病假,则既不能累积,也无任何补偿。

6.1.1 一个日历月中,员工请病假 2 个工作日及以上,自第 2 个工作日起,在扣除当月出勤奖后,按各地方政府规定计发病假工资。

6.1.2 凡因重大病因须住院、手术者,工资按各地方政府规定发放,但须出具市级医院住院诊断证明。

6.2 凡请病假,应在病假当天亲自或电话通知部门主管。并在病假结束返岗当天出具公司指定医院(急诊除外)的病假证明,由公司人力资源部予以审核归档。

第七条 产假

7.1 女员工生育享有产假。

- 7.1.1 单胎顺产休产假 90 天，从预产期前十五天至预产期后七十五天。配偶分娩给假 1 天。
- 7.1.2 24 岁以上分娩头胎者，增加 15 天，其初婚配偶给假 3 天。
- 7.1.3 难产多胎等根据各地方政府规定给假。
- 7.2 所有女员工必须于孕后一个季度之内通知部门主管其怀孕状况。
- 7.2.1 休产假必须于预产期前十周向人力资源部申请，并出示医院出具的妊娠证明。
- 7.2.2 产假工资按各地方政府规定计发。

第八条 事假

- 8.1 员工请事假应事先由部门主管批准，人力资源部审核，事先未得到批准的缺席，按旷职处理。
- 8.2 事假期间工资不发。

第九章 培 训

第一条 培训目的

- 1.1 通过培训，使员工达到并保持在本职工作岗位上进行规范服务的要求。

第二条 上岗培训

- 2.1 上岗培训是指员工到岗后至试用期满前的业务培训。
- 2.2 上岗培训内容包括：
 - 。部门职能与工作目标；
 - 。部门岗位结构和岗位职责；
 - 。岗位应知应会；
 - 。操作技能和工作程序；
 - 。本公司和本部门规章制度；
- 2.1.2 上岗培训由各业务部门组织实施。
- 2.2 上岗培训的考核结果与员工转正评定相结合。

第三条 在岗培训

- 3.1 在岗员工业务培训由各部门按照年度培训计划实施。凡公司出资培训的，培训前员工应根据公司要求签订培训协议。
- 3.1.1 在岗培训由各部门组织实施，人力资源部配合。必要时可委托有关单位来公司培训或组织有关员工参加公司外培训。
- 3.1.2 在岗培训可采取岗位交叉培训、业务提高培训、新规范新技术培训等多种方式。
- 3.2 公司每年根据具体情况由人力资源部对现有主管以上人员进行培训。
- 3.2.1 对管理人员的统一培训由人力资源部安排，组织实施。
- 3.2.2 管理人员统一培训的内容包括管理理论、管理能力、管理技巧、新知识、新技能、等等。

- 3.2.3 对管理人员的专项培训，由本部门或人力资源部提出专项申请，报店长或区经理批准执行。
- 3.3 培训考核的资料应归档保存，作为晋升和奖惩的依据。

第四条 待岗培训

- 4.1 待岗培训是指员工离开原岗位，列入编外，由人力资源部会同有关部门进行培训。
 - 4.1.1 待岗培训的内容为员工手册、规章制度、法律法规、业务技能等等。
 - 4.1.2 待岗培训期限一般为三个月，延长期限不得超过三个月。
- 4.2 员工有下列行为之一，经教育无效，可列入待岗培训。
 - 。多次违反员工手册及公司和部门的规章制度，尚不足以辞退；
 - 。员工不能胜任本职工作，部门认为应待岗培训；
 - 。绩效考核中评定为不合格的；
- 4.3 员工待岗培训按下列程序办理：
 - 。所在部门负责办理呈批手续；
 - 。由所在部门主管和人力资源部主管集体讨论决定；
 - 。店长或区经理批准执行。
- 4.4 员工待岗培训期间待遇如下：
 - 。待岗期内，发基本工资，停发任何形式的奖金和津贴、补贴。
 - 。对延长待岗期三个月的，从延长期的当月起其基本工资逐月递减 20%，但最低额不低于地方政府规定的最低生活费标准。
 - 。待岗培训员工不享有当年年休假。
- 4.5 员工待岗培训考核合格，原则上安排回原部门，若原部门无法接收，公司将另行安排岗位，员工工资按新岗位重新确定，若员工不服从分配，公司可与员工终止合同。
- 4.6 待岗员工重新上岗后，若再次被列为待岗对象，可劝其辞职或作辞退处理。

第十章 调 动

第一条 调动种类与程序

- 1.1 调动是指在劳动合同规定的范围内的工作地点和职位级别的调整。
 - 1.1.1 员工调动分为平行调动、晋升调动、降职调动和临时调动。
 - 1.1.2 普通员工的调动主要是店内调动；管理人员的调动，除店内调动外也可以是店与店之间的调动。
 - 1.1.3 员工没有可接受的理由，不得拒绝公司对其职位、工作地点的调动，否则以终止合同论。
- 1.2 任何调动必须按照规定的程序进行。

1.2.1 所有调动，都须经部门主管批准，交人力资源部备案，管理人员调动视级别不同需经总经理批准。

1.2.2 公司对于进行内部转移的员工，给予相当于该员工在转出单位当月月工资 2 倍的搬家津贴，由转入单位承担。

第二条 平行调动

2.1 平行调动是指在职位级别、薪酬不变情况下的职位变动。

2.2 员工的调动取决于以下（但不限于）情况：

- 。部门工作量的增减；
- 。为员工职业生涯发展的需要，进行的职位轮换；
- 。员工不能胜任现任职位；
- 。工作急需；
- 。新店开张；
- 。其他原因；

第三条 晋升调动

3.1 晋升调动是指在职位级别或薪酬向上调整的职位变动。

3.2 员工同时具备下列条件的，有资格晋升到高职位：

- 。员工在原职位表现优秀；
- 。有担任高一级职位的能力和潜力；
- 。完成晋升职位所必须的教育与培训；
- 。诚实、正直、态度积极；

3.3 晋升调动可通过自荐或直接主管推荐，经 2 级批准，由经人力资源部的审核实施。

第四条 降职调动

4.1 降职调动是指在职位级别或薪酬向下调整的职位变动。

4.1 员工符合下列条件之一时，由上级主管建议，人力资源部批准，方可以降职。

- 4.1.1 不能胜任本职工作。
- 4.1.2 由于组织结构调整，相应职位被取消，没有合适的职位空缺。

4.2 降职人员从降职的次月起执行新职位的工资与福利标准。

4.3 降职调动应当从严掌握。

4.4 员工有权对降职调动提出异议，但公司一经决定，员工应当服从。

第五条 临时调动

- 5.1 如果一个部门的人员临时紧缺，经店长或区经理同意后，可以从其他部门临时调动人员。被临时调动的人员仍执行原职位的工资福利标准。
- 5.2 临时调动最长不超过一个月，否则该员工必须办理正式调转手续，工资福利按新职位标准执行。

第十一章 安 全

第一条 安全规则

- 1.1 禁止在仓库、卖场及其他工作场所吸烟。
- 1.2 禁止将任何东西堆放在安全门及安全通道前，以免阻塞。
- 1.3 未经保安部门允许，不得将非公司人员带入办公室或仓库。
- 1.4 所有员工必须保证自己及同事的安全，对任何可能引起危险的操作和事件要提出警告；严重的应报告部门主管。
- 1.5 员工必须熟悉本工作区内灭火装置的位置以及应急设备的使用方法。
- 1.6 员工在进行危险性工作或在危险地区工作，应佩带公司提供的防护服、防护工具。
- 1.7 员工应遵守工具的安全操作说明；非工作执掌范围，不得擅自使用机器设备或机动车（叉车）。
- 1.8 公司禁止员工移动或拆除设备上的安全标识，禁止改装现有设备。
- 1.9 员工在各自的岗位区域内应积极参与处理意外事故，并服从统一调度。
- 1.10 员工有义务将任何安全事故上报。

第二条 火情处理

- 2.1 当火警发生时，应采取如下措施：
- 。保持镇静，不要惊慌失措；
 - 。按动最近之火警报警器并通知值班人员和安全部门主管；
 - 。通知总机，说出火警发生的地点及火势大小；
 - 。呼唤最近的同事援助；
 - 。在安全的情况下，利用最近的灭火器材尽力将火扑灭；
 - 。切勿用水或泡沫灭火器扑灭因漏电而引起的火情；
 - 。把火警现场所有的门窗关闭，并关闭所有的电器开关；
- 2.2 如火势蔓延，应及时采取如下疏散措施：
- 。疏散区按照防火区隔进行划分，由专人负责其所在区域的疏散工作；
 - 。听到广播后应立即组织撤离火警现场；
 - 。撤离火警现场时，切勿搭乘电梯，必须从消防梯疏散；
- 2.3 员工应参加火警演习，熟记火警讯号、火警通道、出入位置及灭火器具使用方法。

第三条 意外紧急事故

3.1 在紧急或意外情况下注意：

- 。保持镇静，立即通知上级领导和保安部门；
- 。协助维护现场；
- 。与同事鼎力合作，务使公司业务保持正常进行；

3.2 如果员工在公司内受伤或发生事故，应当注意：

- 。在场的员工应立即通知部门主管或值班经理；
- 。协助救护伤病者；
- 。自觉维护现场秩序；

3.3 如有人被关在电梯内，员工应立即电话通知安全部门和维修部门，由其操作电梯紧急程序。

第四条 及时汇报

4.1 为了保障安全操作，员工应当向部门主管或安全部门汇报所有不安全的实际操作或事故隐患。

4.2 员工如果在公司内发现任何可疑人员，应当立即向保安人员汇报，以便将其驱逐出商场。

第十二章 保 密

第一条 商业秘密的范围

1.1 凡在本公司就职而产生的，而获取的文件、资料、稿件、表格等业务信息，如有关客户名单、合作目的、价格、营业额、营销、员工薪酬，无论是口头、书面的或是电脑文件形式的，无论是客户的或是本公司的均属商业秘密。

第二条 保密规则

2.1 公司员工务必遵守以下规则，否则视具体情况予以违纪处理：

- 。所有机密文件必须妥善保管；
- 。不得将公司文件用于不属于公司业务之用途；
- 。客户的情况，公司的业务不可作为闲谈话题；
- 。应在接待处或会议室接待来访，严格禁止客户、亲友进入各部门办公区，如遇客户参观，须事先经公司批准，由人力资源部事先通知员工将室内及桌面的机密文件收好；
- 。下班后，桌面、影印机、打印机、公用电脑等处不得留有客户资料，尤其是有关策略、推广、媒介计划、收款、报价等文件，包括草稿，不再有用时要用碎纸机销毁；
- 。特别机密文件必须在文件上加以注明。特别机密文件不再使用时，应归还客户或予以销毁。特别机密文件之传送，须事前通知收件方，事后向收件方确认其确已收到；
- 。任何业务信息的透露与公布都必须由店长或区经理决定；
- 。不打听同事的考绩结果和薪酬收入；

第十三章 违 纪

第一条 为维护公司纪律及保证任务的完成，并强化员工敬业精神，特制定本奖惩办法。

第二条 一般违纪行为

2.1 以下行为为一般违纪行为：

- 。无故迟到、早退一次；
- 。在工作时间内擅离工作岗位，情节较轻；
- 。浪费公物，情节轻微者；
- 。检查或监督人员未认真履行职责；
- 。携带公司规定不得带入工作场所之物品进入工作场所情节轻微；
- 。因个人过失致工作发生错误，情节轻微；
- 。不服从主管人员合理指导，情节轻微；
- 。在公司上班时间内串岗、戏闹、干私活情节较轻；
- 。上下班无故不打考勤卡；
- 。未经允许在工作时间内吃饭、洗澡；
- 。随便吐痰、乱扔杂物破坏环境卫生；
- 。未经批准使用不属自己使用之机器设备；
- 。工作态度不认真，发生轻微责任事故；
- 。下班后不按规定切断电源；
- 。着装、仪表、礼仪、言行不符合员工行为规范；
- 。不保持更衣柜内整洁；
- 。不按工作时间表或分派的任务进行工作；
- 。对客户或其他员工无礼；
- 。违反公司其它规章制度，情节较轻的其他行为；

2.2 员工如犯有一般违纪行为行为一次，将受到口头警告，并要求其签收口头警告记录。

第三条 较重违纪行为

3.1 以下行为为较重违纪行为：

- 。无故连续迟到、早退两次以上；
- 。旷职半天；
- 。托人打卡或代人打卡；
- 。在公司上班时间内串岗、戏闹、干私活情节严重；
- 。未经许可旷职半天；
- 。对上级指示或有期限的命令，未如期完成或处理严重不当且未申报正当理由；
- 。因疏忽致使机器设备或物品材料遭受损害、伤及他人或造成其他损失；
- 。在工作时间内未经主管许可，擅离工作岗位，情节较重；
- 。未经申请许可擅自安排外人进入仓库或办公区；
- 。在严禁吸烟地区吸烟者；
- 。投机取巧隐瞒蒙蔽谋取非分利益者；
- 。遗失经管的重要文件，物品或工具；
- 。拒绝听从主管人员合理指挥监督，经劝导仍不听从；
- 。未经上级主管同意，擅自换班、调班；
- 。工作时间喝酒；

- 。未经允许，动用公司机器设备及材料；
 - 。未经批准，无证启动、驾驶公司机动车辆；
 - 。动用公司车辆办私事；
 - 。违反生产操作规程，造成产品质量事故或损坏机器设备；
 - 。阳奉阴违，故意消极怠工；
 - 。擅配或私配公司的各种钥匙，即使未造成损失；
 - 。因个人原因被客户投诉并经查实；
 - 。向客户索取物品及小费；
 - 。未经许可将任何商品带出公司，即使是破碎的或损坏的或过期；
 - 。故意不服从上级的指示；
 - 。未经许可私自更换更衣柜或私自撬开工衣柜的；
 - 。提供虚假的医疗证明；
 - 。在工作时间持有或企图带入公司烈性酒或麻醉剂；
 - 。未经许可在布告栏内张贴或移动通知；
 - 。在一年内，员工如犯有二次一般违纪行为；
- 3.2 员工如犯有较重违纪行为将受到书面警告，并要求其签收书面警告记录。

第四条 严重违纪行为

4.1 以下行为为严重违纪行为：

- 。散布谣言，致使公司蒙受严重不利而有事证者；
- 。全月累计或连续旷职一日者；
- 。一年内累计旷工超过 10 天的；
- 。为了自己购买而遮掩促销条款或私自改动价格；
- 。制造谣言、恶言中伤其他员工、在公司范围内争吵、骂架的；
- 。拒绝主管人员合理调遣、指挥并有严重侮辱或恐吓之行为者；
- 。违反重大安全卫生规定致使公司蒙受严重损失者；
- 。聚众闹事，在公司范围内动手打人或互相殴斗的；
- 。在公司内聚赌者；
- 。无故毁损重要公物或携带违禁品如凶器进入公司者；
- 。利用本公司名义，在外招摇撞骗者；
- 。泄露或偷窃公司的机密，情节严重者；
- 。在明示禁烟区内吸烟引起火灾，致使公司蒙受损失者；
- 。工作时饮酒滋事，携带毒品者；
- 。在公司内有伤风化行为情节严重者；
- 。营私舞弊，侵吞公有财物者；
- 。其他重大过失或不当行为影响公司声誉或利益，或导致严重不良后果者；
- 。擅离工作岗位，滋生变故，使公司蒙受重大损害者；
- 。隐瞒或伪造履历者，致公司误信而受损者；
- 。对公司同仁暴力威胁、恐吓，扰乱秩序者；
- 。触犯法律嫌疑重大，被公安司法部门拘留审查有罪或被判处有期徒刑者；
- 。伪造、编造或盗用公司印章者；
- 。在外从事于公司利益冲突工作者；
- 。严重违反公司规章制度或做任何有损公司权益者，情节严重者；
- 。有贪污、挪用公款或收受贿赂，经查明属实者；

- 。散播有损本公司的谣言或挑拨劳资双方感情者；
 - 。蓄意策划及参与罢工的；
 - 。把公司财物私藏于更衣柜内；
 - 。偷窃或非法占有客户、公司或其他员工的财物，无论价值多少；
 - 。向公司的竞争者或其他任何机构泄漏保密信息；
 - 。未经许可在公司内携带枪支、炸药或其它危险物品；
 - 。未通过计算机跟踪而变动价格标签；
 - 。偷窃、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；
 - 。污辱、袭击顾客，工作态度恶劣；
 - 。污辱、诽谤、殴打、恐吓、威胁、危害上级、同事；
 - 。故意损坏公司财物、客人财物或他人财物；
 - 。聚众怠工、造谣生事、影响公司正常工作秩序，情节严重者；
 - 。在社会上违法乱纪，被收容审查或追究刑事责任；
 - 。在一年内员工如犯有一次一般违纪行为和一次以上较重违纪行为；
 - 。在一年内员工犯有二次以上较重违纪行为；
- 4.2 如犯有严重违纪行为，员工将被勒令暂停工作二日，在此期间工资不发，公司将于调查后作出最终决定。
- 4.3 如经过公司调查，员工的严重违纪行为无正当理由，公司将立即辞退员工，并不支付任何赔偿金。

第五条 失职行为

5.1 以下行为构成一般失职行为：

- 。在工作时间内谈天、擅离工作岗位、躺卧睡觉或其他怠忽职守，而致使生产工作受到损失者；
 - 。擅自变更工作方法和程序致使公司蒙受较大损失者；
 - 。泄露商业秘密；
 - 。丢失或找回物品而未及时汇报；
 - 。在售货区、实验室、仓库、洗手间、更衣室或接待室吃任何食物；
 - 。未经许可启动或操作公司的车辆、机器或设备；
 - 。员工损坏或遗失公司财物，拾到物品不处理、不上交，据为己有；
 - 。上班时服装或制服不整洁；
 - 。管理人员的失职行为（如对下属的过失行为不处理、不报告被检举揭发）；
 - 。当班睡觉、下棋、玩牌、玩电脑游戏；
 - 。重要岗位工作时违反岗位职责、工作程序，即使尚未酿成事故；
 - 。无故脱岗达一小时以上；
 - 。遗失公司重要资料及物品；
 - 。与上述条款性质类似的其他过失；
 - 。员工违反从业常识造成损失或违反财务制度、人事制度、岗位职责造成公司成本、利润、资金财产等损失；
 - 。其他因过失而损失公司财产的行为；
- ### 5.2 以下行为构成严重失职行为：
- 。凡上述 5.1 失职行为造成公司损失额达到 1000 元或以上，构成重大损失；
 - 。凡营私舞弊或个人过失造成公司财产遭受重大损失的。
- ### 5.3 一般失职行为给予口头警告或书面警告。

5.4 严重失职造成公司财产遭受重大损失的，公司可以予以辞退，并保留进一步追究责任和索赔的权利。

第六条 惩处程序

- 6.1 任何违纪处分，都必须按规定的程序进行。
 - 6.1.1 口头警告，由部门主管决定，并填写“违章违纪单”，交人力资源部留存。
 - 6.1.2 书面警告，部门主管及人力资源部决定。
 - 6.1.3 辞退决定，由部门主管及人力资源部作出，由店长或区经理批准。
 - 6.1.4 如对员工进行书面警告以上纪律处分，应及时将所有的证据材料交人力资源部审核。
 - 6.1.5 如对本员工手册中未作直接规定的违纪行为进行处分，不论该行为的严重性如何，应事先征求人力资源部的意见。
- 6.2 员工在受到第一次违纪处分后，12 个月内如再有处分，则受到累计升级的处分如下：
 - 。一般违纪 + 一般违纪 = 较严重违纪；
 - 。一般违纪 + 较严重违纪 = 严重违纪；可立即辞退员工，并不支付任何赔偿金；
 - 。较严重违纪 + 较严重违纪 = 严重违纪；可立即辞退员工，并不支付任何赔偿金；
- 6.3 每项违纪处分都应当通知受处分员工，并要求该员工签收，员工有权对处分提出意见。
 - 6.3.1 如员工对工作不满意或对上级的任何指示、决定不服，可按照本条规定提出意见，但是员工不得以此为理由停止进行工作或履行职责。
 - 6.3.2 员工应首先将其意见告知其直接上级。
 - 6.3.3 如直接上级无法解决或员工对该上级的意见仍不满意，则应将其意见书面递交二级主管，并抄送人力资源部主管。
 - 6.3.4 如果员工觉得未充分听取其意见或未采取有效措施，则有权将问题直接提交人力资源部主管，人力资源部主管将协调各方解决。
 - 6.3.5 最终处分决定一旦作出，员工必须在处分决定上签字确认，如员工不签字，部门主管及人力资源部人员将以挂号信或其他法定形式送达员工，处分自送达之日起生效。
- 6.4 任何处分决定均须归入员工在企业的内部档案中，并可根据员工的表现决定是否归入人事档案。

第十四章 解 聘

第一条 终止合同

- 1.1 劳动合同期满或双方约定的劳动合同终止条件出现，劳动合同即行终止。
- 1.2 劳动合同临近期满，公司提前 30 天通知欲继续录用者，双方商谈续订合同。未接到公司通知者，其劳动合同按期终止。本合同期满前 30 日内，若任何一方未提出续定意向，合同期满时自动终止。
- 1.3 除双方在劳动合同中另有约定外，以下条件为劳动合同终止条件：
 - 。不符合录用条件者，通过隐瞒实情获得转正；
 - 。政府规定持证上岗的工种如司机、财务人员等其持证资格丧失；
 - 。本公司合营期满；
- 1.4 员工有下列情形之一的，公司可以终止合同，但应以书面形式提前 30 天通知员工：
 - 。被证明不符合任职资格的；
 - 。绩效考核连续两次不合格的；

- 。有重大隐瞒及虚假申报的；
- 。不能或不愿服从公司正常调动的；

- 1.5 有下列情形之一的，员工可以终止合同，但应以书面形式提前 30 天通知公司：
- 。公司调动员工的工作地点，员工难以接受的。

第二条 协商解聘

- 2.1 经劳动合同当事人双方协商一致，劳动合同可以解除。
- 2.2 如员工首先提出解除劳动合同，公司不给予经济补偿；如公司首先提出解除劳动合同，公司将根据地方政府的有关规定给予员工经济补偿。

第三条 辞退性解聘

- 3.1 员工有如下情形之一的，公司有权单方解除与其的劳动合同，并且不向其支付经济补偿金：
- 。在试用期间被证明不符合录用条件的；
 - 。严重违反劳动纪律或公司规章制度的；
 - 。严重失职，营私舞弊，对公司利益造成重大损害的；
 - 。被依法追究刑事责任或者劳动教养的；
- 3.2 有下列情形之一的，公司在提前三十日以书面形式通知员工本人后，可以解除与其的劳动合同并按国家有关规定向其支付经济补偿金：
- 。员工患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由用人单位另行安排的工作的；
 - 。员工不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；
 - 。劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原劳动合同无法履行，经双方协商不能就变更劳动合同达成协议的。
- 3.3 因公司缩减业务范围或因公司经营条件或管理方针变化而产生冗员，公司有权依法裁减员工人数。

第四条 辞职性解聘

- 4.1 在下列任何情况下，职工可提出辞职并解除劳动合同：
- 。在试用期内的；
 - 。职工被公司以暴力、威胁或非法限制人身自由的手段强迫工作的；
 - 。公司未按照薪酬政策支付员工薪金或提供劳动条件的；
- 4.2 员工提前 30 日以书面形式通知公司，可以解除劳动合同。
- 4.2.1 对负有保守公司商业秘密的员工，如其提出解除劳动合同，应提前 6 个月通知公司。
- 4.2.2 不遵守以上程序员工，赔偿公司本人离职当月一个月工资。情节严重的属“未经批准擅自离职”，公司将其行为记入其人事档案。
- 4.2.3 凡员工未办理完毕离职手续者，该月合同工资暂不发给，待离职手续完成后予以补发。
- 4.3 辞呈一经提出，除当年年休假之外，公司不再有其它给假。当年年休假视提辞者当年工作时间长短酌情考虑。提辞者如已休满合同规定的年休假，应将多休的天数的工资退还公司；如未休够截至准辞日

应休的年休假，则公司用工资予以补足。

4.4 员工有以下情形之一的，不得解除劳动合同，否则公司将以旷职处理。并保留依法追究法律责任的权利。

- 。给公司造成经济损失尚未处理完毕的；
- 。在劳动合同中与公司就出资培训、分配住房等有服务期的约定，且服务期未届满的；
- 。被有关国家机关依法审查尚未结案的；

第五条 退休解聘

5.1 员工男 60 岁、女 55 岁，无论合同是否到期，均按国家规定办理退休，并按国家规定享受退休待遇。年龄已到，但仍可胜任工作，经店长或区经理特别批准者例外。

第六条 移交手续

6.1 员工无论何种原因与公司解除劳动合同时均应办理移交手续。

6.1.1 员工在离职前应就下列事项分别造册办理移交，并填写“离职手续表”交人力资源部：

- 。所经营的公司财物（含公司发给个人的装备和工具等）；
- 。向公司借取的个人预支款；
- 。应办未办及已办未了的事项；
- 。所经办业务项目之办事细则；
- 。所经办业务之各项资料（包括公文、图书、技术资料等）；

6.1.2 移交应亲自办理，如有特别原因，经核准可指定他人代为办理移交，所有一切责任仍由原移交人负责。

6.1.3 员工之移交注册应一式三份，由交接双方及监交人各执一份

6.2 逾期不移交或移交不清导致公司财物缺少、损坏，以及使公司蒙受其他损失者应负赔偿责任及违纪责任。

第十五章 争 议

第一条 争议处理的原则

1.1 员工因劳动权利和劳动义务与公司发生的劳动争议必须以合法的形式予以解决。员工不得借故闹事、破坏正常的工作秩序、停止进行工作或履行职责。

1.2 如果员工以劳动争议为理由停止进行工作或履行职责的，将视为严重违纪。

1.3 如果员工以劳动争议为理由借故闹事或者破坏正常的工作秩序的，公司有权将其立即辞退。

第二条 争议解决途径

2.1 争议发生后，员工应首先同其直接上级主管人员进行口头或书面的沟通，以促进争议的协商解决。

2.1.1 如直接上级主管人员无法解决或员工对该上级主管人员的意见仍不满意或者争议涉及该直接上级主管人员，员工有权将争议直接提交人力资源部主管，人力资源部主管将协调各方予以解决。

2.1.2 如果员工不满意人力资源主管的处理结果，可要求公司工会代表职工与店长或区经理协商。

2.2 如果争议通过上述方式仍不能得到解决的，员工可在争议发生之日起 60 日内向公司所在地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

二零零四年十二月八日