

内部资料 注意保

密

《员工行为规范手册》

（1.0 版）

联想（北京）有限公司（联想电脑公司）

目 录

1、联想介绍.....	3
2、专卖店经营理念.....	5
3、员工仪容仪表规范.....	6
4、员工接电话规范.....	8
5、日常行为规范.....	8
6、媒体拍照规范.....	10
7、偷窃行为处理规范.....	11
8、附表：员工行为规范检查表.....	12

员 工 行 为 规 范

前 言

常言道：没有规矩，不成方圆。每一个公司都有一些行为准则来指导员工的日常工作与行动，这是使事业顺利进行的必要保障。作为联想 1+1 特许专卖店体系的重要成员,为了更有效地开展工作,请每一位员工仔细阅读本手册,以便时常检查自己是否全面、正确地遵守了联想 1+1 特许专卖店体系所要求的行为准则。本手册叙述不详尽、不全面之部分,请查阅联想 1+1 特许专卖店体系的其它手册,并请随时注意联想电脑公司对联想 1+1 特许专卖店体系的最新通知。

企业背景

1、联想电脑公司概况：

1984 年成立的联想集团，如今已成为中国计算机行业中最大的产业集团，拥有国内 30 余家分、子公司、21 家海外公司、千余家经销代理网点，海内外职工 7000 余人，净资产 16 亿元人民币。

成立于 1994 年 3 月的联想电脑公司，是联想集团的六大支柱产业之一，同时也是中国最大的电脑整机开发生产厂商，主要致力于联想品牌电脑及其相关信息产品的设计、制造、销售和服务。公司以“联结世界，着想中国”为产品策略，保持与世界先进技术同步发展。现已开发生产出包括商用电脑、家用电脑、笔记本电脑、服务器、工作

站五大系列产品。“幸福之家”、“我的办公室”等软件产品以及“商博士”、“网博士”、“电子教室”等应用产品。联想的功能电脑和应用电脑真正实现了“让中国人用的更好”。

随着社会信息化建设的进一步发展，社会网络化程度的进一步加强，联想电脑公司已逐步从一家计算机硬件厂商向一家倡导和提供 INTERNET 产品和服务的厂商过渡，面向 INTERNET 产品的开发已成为公司重中之重的发展战略。其开发包括 INTERNET 产品的接入装置、INTERNET 上的信息服务类产品、广义的局端设备等等。

联想品牌个人电脑自 94 年以来，销量连续以每年超过 100% 的速度增长。96 年首次获得中国个人电脑市场份额第一的桂冠，97、98 年又以 50 万台和 80 万台的销量继续雄居中国市场榜首。最新消息表明，98 年三季度联想电脑已进入亚太区前三名，并以 15.2% 的市场份额仍居中国市场第一（据 IDC 报告）。

公司以产品事业部为运作中心，以市场、制造、行政为运作平台。在全国（包括香港）设有 8 个外埠办事处，在北京和广东惠州各建有一个现代化的年生产能力达到 100 万台的整机生产厂。公司高度重视产品质量，是全国首家通过 ISO9001 质量体系认证的 PC 整机生产企业。面向二十一世纪，公司确立了年产销个人电脑 150 万台，进入世界个人电脑制造商前十位的 2000 年发展目标。并努力为中国信息化事业作出自己的贡献。

2、联想 1+1 特许专卖店提供的是：

- 规范的服务；
- 专业的关怀；
- INTERNET 信息与传统生活方式的结合。

3、涵义界定：

我们提倡特许专卖店内的产品与服务，服务就是产品。特许专卖店店内、店外服务均是特许专卖店整体形象的一个重要组成部分。特许专卖店的服务是面向用户的全套解决方案，是售前、售中、售后的全过程服务。特许专卖店服务是体现特许专卖店理念的一个窗口，是人性化的产品服务，它贯穿用户需求始终，是与用户的全面接触与交流。

特许专卖店的经营理念：

- 规范、专业
- 亲和、便利

特许专卖店的工作方针：

为每一位进入特许专卖店的顾客提供最满意的答案，将联想 1+1 的经营理念、价值观和企业文化传递给用户，带动特许专卖店整体形象的提升。

- 我们的服务理念：专业、规范、亲和、关怀
- 我们的服务口号：联想 1+1 真心关怀您的家

二、店内规范：

1、员工品德及仪容仪表规范：

2、品德：

- 原则：诚实、责任感、协作、集体荣誉感
- 目的：对专卖店、对社会作一个有责任感的人
 - 合法经营
 - 诚实待人
 - 谦虚谨慎，提倡团结协作的团队精神
 - 与同事之间和谐相处，互相帮助
 - 时刻维护联想 1+1 专卖店的形象

3、仪表形象：

- 原则：端庄、整洁、大方
- 目的：创造良好的专卖店氛围，体现员工的良好风貌，使专卖店的员工成为顾客心中亲切的咨询顾问。

4、仪容要求：

- 勤洗澡、理发，指甲应修剪整齐（男士指甲不宜超过指尖），保持清洁。
- 头发要求梳理整齐、利落。男士发型要求前不遮眼眉，后不压衣

领，两侧不盖耳。女士发型要求文雅大方，不得进行彩色染发。

- 男士不得留胡须。
- 女士可佩戴得体的首饰或服饰，不准佩带悬挂式大耳环。在岗时可以化淡妆，不准浓妆艳抹。

5、着装要求：

- 员工（培训员除外）在岗期间上装必须按照要求统一穿工作服装，在左胸前端正地佩带胸牌。
- 服装必须保持清洁、整齐，不能有明显的污渍和灰尘（特别是衣领和袖口）。袖口不能卷起，服装不能出现开线或钮扣脱落。
- 在岗期间，不得穿拖鞋、短西裤。女士不得穿超短裙（不得在膝盖上 7 公分）和紧身裤。
- 男士要求着正式深色（黑色、深蓝、深灰）西裤，穿深色袜子、深色皮鞋（最好统一成黑色）。
- 女士要求着西裤或西服裙，穿皮鞋，鞋跟不应高于 3 厘米。
- 夏季女士可以着丝袜穿凉鞋，不得赤脚。

附加说明：

每日上岗前，员工应对自己的仪容仪表和着装进行自检。

当日值班店长应在值班前检查员工的仪容、仪表和着装。对不符合标准的员工进行警告，限定改正时间；对于情节严重、影响恶劣的员工，可以要求其首先解决问题，否则不予上岗。

1、员工用语及电话应答规范：

1.1 言行：

- 原则：礼貌，周到，文雅，耐心。

不否定——任何时候，不能强硬的说“不”。

不指责——你是专业人员，对方不是；不对客户表示出怀疑
对方的言行。

理 解——站在客户的立场考虑问题。

切 记——让对方不满意的离开是我们最大的失败。

1.2、 日常行为：

- 时刻维护联想电脑公司及特许专卖店形象；
- 注意保守联想电脑公司的商业、财务、技术以及机密信息的保密；
机密文件由专人管理，不随便丢放；
- 不得使用无版权或盗版的软件；
- 不接受客户的礼品，宴请。当客户提出宴请或赠送小礼品时，需要婉言谢绝。“您的好意我领了，我从内心感谢您，为您服务是我们应尽的职责，是份内的事，谢谢！”
- 当天的工作要当天完成，不得无故拖延，影响第二天的工作。因故不能上班及时通知值班店长，以免影响正常工作；
- 不准在店内吸烟、看报纸、聊天、吃东西、干私活；

- 不准坐着接待顾客，不准背对顾客答语；
- 不准在店堂内暴露与堆放个人用品；
- 不准在结账上货时不抬头与顾客答话或不理睬顾客询问；
- 不准顶撞嘲讽、挖苦顾客；
- 不准私分或私拿礼品；
- 无顾客要求，不准玩电脑游戏；

1.3、电话回访：

- 1、在为用户安装、调试电脑后 **1—3 天** 内 (特殊时间段应在一周内) 做第一次电话回访, 重点询问用户对上门安装服务满意程度。
- 2、在为用户安装、调试电脑后 **30 天** 内做第二次回访服务。事先与用户电话联系, 重点询问用户电脑的使用状况及存在问题, 如在电话中不能解决用户的问题, 特许专卖店应安排一次上门回访、服务。(不能解决的问题不应涉及**硬件故障**, 硬件故障由特许专卖店通知指定维修站, 由指定维修站负责联系用户、上门解决硬件故障)。

1.4、电话应答规范：

- 接电话响应时间；

电话铃响三声之内必须有人接听；

- 打电话要领；

打电话之前, 按以下六点理出重点, 以免浪费时间, 分别为:

何人 (WHO) 何地 (WHERE) 何时 (WHEN)

何事 (WHAT) 原因 (WHY) 如何 (HOW)

- 接听电话要领：

接电话时先报自己特许专卖店姓名及自己姓名：“**您好，联想“1+1”55专卖店555**”。

- 询问对方：“请问您有什么事情”；
- 顾客询问事情无法回答对方：“对不起，请稍等”并请其它熟悉所询问事项店员接听；
- 电话是找其它店员时，应请问其姓名，以便转告，当事人不在时则问其“能不能请您留话”及其姓名、联络方法。随时用笔记下重点，关键数字复述核对无误后转交给承办人；
- 顾客结账与电话铃响同时，应先接听电话并请其稍等“对不起，请稍等一下”，再以顾客结帐为优先；
- 商量时须用手遮住话筒，必须与店长或同事商量后才可回答的问题时，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

2、媒体拍照应对规范：

- 专卖店里原则上不准摄像；
- 媒体如需对专卖店进行摄像，需事先将摄像目的和配合要求以传真件形式发给联想电脑公司消费市场本部专卖店营运处，由消费市场本部专卖店营运处核发准许证明给予媒体和专卖店双方，准许证明为每次有效，过后必须重新申请。

3、 偷窃行为处理规范：

- 员工在发现偷窃者后，不能大声呼叫，切记镇定；
- 如果偷窃未果，员工应上前主动寻问商品是否合意，并巧妙地收回商品；
- 如果偷窃得手，应暗中监视其动向，并与收银员联系，由收银员提示其是否还有商品未交款；
- 如果拒不拿出被窃商品，可以借口叫其稍候，通知当地保安或派出所处理；
- 无论任何情况下，员工不能流露出怀疑情绪，任何情况下严禁有搜顾客身、翻顾客包、强行限制其离店等损害顾客人身名誉的违法行为。

员工行为规范是专卖店员工工作的基本规范。每日履行规范内容将使你成为合格的专卖店成员！

附表： **联想 1+1 专卖店行为规范—仪表检查表**

目的：保持专业的，符合专卖店要求的着装和个人外表；努力保持企业形象。请记住：您的外表代表着特许专卖店的形象。

步 骤	要 求
<input type="checkbox"/> 头发	<ul style="list-style-type: none"> • 头发应清洁、整齐，并为自然颜色，发型要保守、自然。 • 领口上方的短发应剪掉并修剪整齐。 • 女士的长发（即长于领口）应束在脑后，梳理整齐、利落，前面不应遮住脸。
<input type="checkbox"/> 胡须	<ul style="list-style-type: none"> • 所有的男士都必须经常刮脸，保持脸部清洁。 • 鬓角要修剪整齐，耳垂以下的部分要刮掉。
<input type="checkbox"/> 首饰	<ul style="list-style-type: none"> • 允许佩戴尺寸和数量适当的、有品味的首饰。 • 配戴耳环不夸张。
<input type="checkbox"/> 个人卫生	<ul style="list-style-type: none"> • 必须保持个人卫生，并保持指甲和双手的清洁。 • 男士指甲不应超过指尖，女士不允许涂指甲油。
<input type="checkbox"/> 胸卡	<ul style="list-style-type: none"> • 配戴在制服的左胸侧，确保你的胸卡准确且字迹清楚。
<input type="checkbox"/> 制服上衣	<ul style="list-style-type: none"> • 每天着专卖店标准制服上岗。 • 清洁、整齐、无破损、钮扣无脱落、领口翻下。
<input type="checkbox"/> 裤子	<ul style="list-style-type: none"> • 清洁、整齐、无破损。 • 裤子的长度应正好达到鞋面，不应长于鞋面或长至地面。
<input type="checkbox"/> 鞋	<ul style="list-style-type: none"> • 擦亮，鞋底不滑，深色皮鞋，低跟，不露脚趾和脚跟，鞋必须保持清洁。
<input type="checkbox"/> 袜子	<ul style="list-style-type: none"> • 必须穿深色袜子，女士夏季可着肉色丝袜。

受训员工_____培训经理_____

受训日期_____考核日期_____