



# 易速鲜花员工手册

易速鲜花服务中心

易速鲜花股份有限公司

## 董事长致辞

亲爱的同事：

您好！欢迎您加入易速鲜花旅游文化股份有限公司！

我代表易速鲜花对您的到来表示热烈的欢迎！并为公司拥有您这样优秀的员工而感到自豪和骄傲。易速鲜花将会因您的努力工作而稳步健康发展，将会因您的贡献而更加精彩。在此，我为您即将为易速鲜花而付出的辛勤汗水表示诚挚的感谢！

易速鲜花这个大家庭需要您、我、他每一位员工积极发扬“团结向上，完美无缺”的企业精神，以高度的主人翁责任感、使命感，与易速鲜花同呼吸、共命运，在各自的岗位上，勤奋敬业，尽职尽责，奋力拼搏。作为大家庭的一员，同仁之间应默契配合，相互接纳，取长补短，共同奋进，同舟共济。这样，我们就可以成为一个坚强的战斗堡垒，在创易速鲜花发展的道路上披荆斩棘，乘风破浪，无往不胜，所向披靡。最终以一流的服务、一流的管理、一流的信誉让我们的易速鲜花成为全国的一颗明珠。

希望各位以本手册为指南，共创易速鲜花美好明天！

最后，诚挚地祝愿大家在公司工作愉快，前程似锦！

签名：

## 易速鲜花晨会宣言

今天

我开始新的生活

我要用全身心的爱迎接今天

我会用我全部的热情

关爱我的同事

热爱我们的公司

服务于我们的客户

忠于我们的工作

在努力工作中充实、完善，并超越自我

每天进步一点点

今天

我就付诸于行动！

## 易速鲜花简介

易速鲜花，一个超越一切鲜花运营商的全新概念，土地犹如一片绿色的画布，展示着生机勃勃的花海。我们在这里嫁接了乐、吃、住、行、游等元素，打造出一个独特的，富含中国原生态特色的网上鲜花服务平台。

易速鲜花，赋予每一朵鲜花更深的情感内涵。我们的文化展示服务包括酒文化、茶文化、农耕文化等，将呈现出多行业业态相互辉映及繁荣共存的繁花似锦。

易速鲜花，她以高品位的服务，超前的经营理念，尖端的营销策略和丰富的艺术气质，旨在满足大众的需求，创造独一无二的网上购花体验。

易速鲜花，她是古老与现代的完美融合，她将带您体验夜郎古国的历史风貌，感受穿越时空的神奇。购花不再只是交易，更是一次文化之旅、美食之旅、音乐之旅，一场美妙体验的新境界。

易速鲜花，她超越了传统网络鲜花运营商单一的经营模式，她将成为影响并促进中国花卉行业综合经济发展和地位提升的重要力量，同时也是一张崭新的名片。

因此，易速鲜花，她不只是售卖鲜花，她记忆的是人类对自身生存环境的思考。她带给您的不仅是一束鲜花，更是一切未来的记忆带给您身心合一的体验，让您在每一次购花过程中都感到心动。

易速鲜花，她是这座城市的明灯，她激活了这里的活力，改写了这里的历史，推进了这里的发展。我们诚挚地邀请您，一起来到这个乐土，享受易速鲜花带给您的美好。

易速鲜花，欢迎您的加入。

## 目 录

第一章 人事管理制度.....	7
一 员工的招聘与录用.....	7
二 培训.....	8
三 薪酬与福利.....	9
四 劳动合同解除与终止.....	10
五 离职.....	10
第二章 员工规范.....	12
一 行为规范.....	12
二 仪容仪表规范.....	13
三 个人修养.....	18
第三章 规范用语.....	19
第四章 规章制度.....	22
一 考勤制度.....	22
二 假别.....	23
第五章 奖惩制度.....	26
第六章 安全条例.....	31
第七章 附则.....	33

## 第一章 人事管理制度

### 第一节 员工的招聘与录用

- 1、人事部统一将用人部门招人计划呈报总经理签字审批后由人事部负责招聘。
- 2、公司员工分为管理公司员工和代商家招聘的员工。
- 3、招聘的基本原则：公平、公正、择优录取。
- 4、应聘人员须向我公司提供以下资料：
  - ① 本人如实填写《入职申请表》一份；
  - ② 近期免冠标准照片四张；
  - ③ 身份证复印件（验明正件）；
  - ④ 学历证明（毕业证书、学位证书及验证证明）；
  - ⑤ 职称证书和资格证书；
  - ⑥ 与原单位解除劳动关系的证明文件；
  - ⑦ 公司指定医院体检证明；
  - ⑧ 人力资源中心要求提供的其他资料。

- 5、招聘采用面试及笔试的方式进行初选。
- 6、经初选合格的人员须参加公司举办的“新员工入职培训”学习，培训结束经考核合格后，即可成为我公司的试用员工。
- 7、进入公司一个月内必须签订劳动合同，根据签订《劳动合同》的年限，试用期一至六个月，试用期享受试用待遇。
- 8、特殊工种需持有相应工作证件方可入职。

## 第二节 培训

- 1、公司根据工作需要，随时对员工进行必要的基本素质和专业素质的在职培训，培训考核结果记入个人档案与绩效挂钩。
- 2、员工要认真学习，通过学习提高自己的文化素质和业务水平。
- 3、员工试用期间必须通过培训完成公司相关管理制度，本岗位工作职责、工作流程的学习。
- 4、由公司外派参加培训的，须遵守与公司签订培训协议，如有违反，一切按照协议内容执行。
- 5、员工工作期间，参加的各项培训考核中不合格者，将给予一次补考机会，补考不合格者到人力资源部进行脱岗培训学习。
- 6、在公司绩效考核中连续三个月或年度累计四个月不合格，部门可填写《在职人员脱岗培训单》将不合格员工退回到人力资源部进行脱岗学习。

7、由于不能胜任本岗位工作或其他原因，部门填写《在职人员脱岗培训单》将不合格员工退回到人力资源部进行脱岗培训，培训期间按照本地最低工资标准发放。

### 第三节 薪酬与福利

1、员工工资均以税前值计算。员工薪金=基本工资+加班工资+(职务)岗位津贴+绩效工资+效益工资+工龄工资

2、按政府规定，公司为员工购买相关社会保险，个人应承担的部分从每月薪资中扣除。

3、个人应缴纳所得税，由公司代扣代缴。

4、公司原则上每月 20 日发放上月薪资，公司凭员工提交的银行卡资料打入指定银行卡。

5、员工享受国家法定节日等带薪假期以政府相关规定及公司发文为准。

6、公司为员工提供住宿。

7、对在公司就餐的员工给予餐补。



## 第四节 劳动合同解除与终止

1、员工出现下列情况之一的，本公司可以与其解除劳动合同，但须在解除合同前三十日以书面形式通知该员工：

① 员工患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作、也不宜从事其他工作的；

② 员工不能胜任工作，经过培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的；

③ 公司因经营调整必须精减人员时；

2、员工出现下列情况之一的，公司予以解除劳动合同：

① 在试用期被证明不符合录用条件的；

② 严重违反公司规章制度的；

③ 严重失职，营私舞弊，对本公司造成重大损害的；

④ 被依法追究刑事责任的；

⑤ 违反本手册第五章第四条第四条款所有条例的。

## 第五节 离职

1、员工在劳动合同期间内，因故不能或不愿再本公司继续工作的，可以辞职。提出辞职，必须由本人提前三十天以书面形式递交《辞职申请》，经所在部门领导批准后，交人力资源部审核，并按《劳动合同》有关条款的规定，履行完相关职责和义务后，方可办理辞职手续。

2、试用期满的员工辞职，须提前三天向其所在部门提出书面申请，已被正式聘用的员工辞职，必须提前三十天向其所在部门提出书面申请。

3、辞职者未提交书面申请，部门主管有权暂不办理有关手续。凡未按规定办理辞职手续而提前离岗者，按旷工论处，并以旷工条例进行处罚。

4、不论何种原因离职的员工，均须按公司相关规定办理离职移交手续：

- ① 交接工作；
- ② 交还所有公司资料、文件、胸牌及其他公物；
- ③ 退还公司宿舍及房内公物；
- ④ 报销公司帐目，归还公司欠款；
- ⑤ 如果与公司签有其他协议，按其他协议约定办理。

5、辞职前未按规定交接相关工作、办理规定手续又违反第四节有关条款且特别严重而离岗的，公司将暂停发放员工工资，待交接完后再发放，情节严重的还将通过有关部门追究其刑事和经济责任。

6、离职手续办理完毕后，公司在劳动合同约定工资发放日向员工支付最后结算工资。

## 第二章 员工规范

### 第一节 行为规范

- 1、本公司员工须遵纪守法，遵守公司的各项规章制度，服从并执行领导安排的工作，工作尽职尽责，不阳奉阴违、消极怠工、顶撞领导，工作要力争尽善尽美。
- 2、员工应自觉维护公司形象，不得有损害公司名誉的言行和举止。
- 3、按时上、下班，自觉做好考勤打卡记录，不迟到、早退；不旷工，不擅离职守。
- 4、公司管理者应指导、团结、督促、激励下属，树立管理意识，提高工作能力及服务质量。
- 5、员工上班时间须着工作装，佩戴胸牌，衣着整洁，仪容仪表要符合公司基本要求，如有违反，按照公司相关规定执行。
- 6、胸牌佩戴在左胸口，胸牌如有遗失，应立即到人力资源部补办，并交纳赔偿及手续费（工本费），员工离职时必须将胸牌，手册等证件、资料交回有关部门，否则将做出相应的经济赔偿。
- 7、工作时间内，员工不得擅自离工作岗位，不得在工作场所嬉戏、打闹、做私活看与本岗位无关的书报、登陆与工作无关的网页等一切与工作无关的行为。否则将按照公司相关规定处罚。

8、员工不得冷落顶撞、刁难顾客，接待顾客时应一视同仁，不得对顾客评头论足，做到文明礼貌待客。遇到顾客投诉应及时安抚顾客，第一时间忙住解决，不能解决的报部门主管处理。

9、每一位员工必须记住两条服务真理：

**第一条：顾客永远是对的。**

**第二条：如果顾客错了，请参照第一条。**

10、员工如与顾客发生争吵，罚款 50--100 元，动手打顾客者，直接开除并追究损害公司形象的经济责任，情节严重者交司法机关依法处理。

11、讲究卫生，不随地吐痰，不乱扔杂物，不得在禁烟场所吸烟，保持工作环境清洁。

12、员工之间要团结协作、顾全大局，不得挑拨离间、制造事端，不扯皮推诿。

13、进入他人办公室前应先敲门，经同意后方可进入。离开时应随手关门。

14、要节约用水、用电、及相关办公品。

15、员工对相关工作或他人意见持有异议，可直接同上级主管反映，但不得终止工作；如确有 problem，且在反映后不能得到及时解决的，可越级或向相关部门反映。

16、员工不得接受商户或顾客赠送的钱物等。

17、员工在公司遇见顾客及上级时，应主动侧身让路并微笑行注目礼。

## 第二节 仪容仪表规范

### 一、仪 容

#### 1. 发型要求

头发要梳理整齐，男员工头发长度应适中，前不过眉、后不过领、侧不过耳、呈现自然色；女员工头发长度不可过肩，过肩发需束起来，不可散落，并用深色且式样简洁，大小不超过十公分的头饰，呈现自然色。

#### 2. 面部要求

① 男员工不留胡须，并保持脸部干净整洁；女员工须着淡妆（至少涂有口红），但不可浓妆艳抹。

② 眼睛近视的员工尽量配戴隐形眼镜，如必须配戴近视眼镜的则眼镜款式要简单、大方。

#### 3. 手部要求

① 指甲修剪整齐、保持清洁，不得留长指甲。不可涂有色指甲油。

② 除了样式简洁的手表、结婚戒指、耳环（简单的、小的、不晃动的耳环）外，不得在穿着制服时佩戴其它饰品。

### 二、仪 表

#### 1. 制服要求

必须按规定穿着制服，保持整齐、清洁、熨烫平整、无破损，

衣扣、裤扣要扣好。内衣与制服搭配得体。内衣的衣领和袖子等不能露出制服。衬衣要干净，下摆扎进裤内。衣袖或裤管不可卷起，工作证佩戴于前胸。

## 2. 袜子要求

① 男员工深色，与裤子、鞋颜色一致。

② 女员工（穿裙子的）必须穿着肉色长筒丝袜，袜子不可破洞、脱丝，袜口不可外露。

③ 工作袜（指女员工穿着的肉色连裤丝袜及羊毛袜）应保持整洁。

## 3. 鞋子要求

穿黑色制式皮鞋，保持干净光亮，款式大方，系好鞋带。不可穿凉鞋，女员工鞋跟应以 1—5cm 高为宜。

## 4. 个人卫生要求

员工应保持个人清洁及口腔卫生，上班前不能饮酒，不能吃大蒜、韭菜等有异味的食物，防止口臭；只能使用清淡香水，用量适中，不能使客人感到刺鼻。

## 5. 坐姿要求

① 入座要轻缓，上身正直，抬头挺胸，双肩放松放平，双眼平视，面带笑容。

② 就座时不要把椅子坐满，坐椅子的三分之二，双膝并拢，手自然放在膝上，当客人走来时，应立即起立，热情招呼。

## 6. 站姿要求

- ① 挺胸、收腹，重心放在两个前脚掌，以防止重心偏移。
- ② 保持上体正直，两眼平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容。
- ③ 双臂自然下垂或体前交叉，右手放在左手上。
- ④ 女员工站立双脚呈“V”字形，双膝靠拢，两脚跟靠紧。

男员工站立时双脚与肩同宽。

⑤ 站累时，脚略微向后撤半步，但上体仍须保持正直，不可把脚向前或向后伸得过多，甚至叉开很大。一旦客人走过来或有顾盼之色，应立即上前热情招呼。

## 7. 走姿要求

① 行走时应挺胸、收腹、两眼平视前方，并用余光注意周围客人，两臂自然下垂摆动。女员工步伐细而密，每分钟行走约 125 至 130 步为宜，尽量走一条线。男员工步伐应有节奏，两脚并行两条线，但两线尽量靠近，每分钟 120—125 步为宜。

② 行走时若遇上级或客人时，要点头致意问好。与上级、客人同行至门前时应主动开门让他们先行，不能抢先而走。

③ 引领客人时步速不能太快，应与客人保持 3—5 步距离，两三步回顾一下，环境条件允许的话尽量避免背对客人，而应侧身 45 度，照顾客人向前行进。

④ 引领中遇到开门的处理：开门的方向与行走方向一致时，应上前推开门，用手按住，侧身站在门旁，待客人进门后，轻轻关门继续引领。开门的方向与行走方向相反时，应上前拉开门，用手按住，侧身站在门旁，待客人进门后，自己再进去，轻轻关上门，继续引领。

⑤ 引领中如遇到熟识的人，原则上点头致意，不与之交谈，如确有急事要说时，应对客人说“对不起，请稍候”。

## 8. 手势要求

① 为客人指示方向时：使用右手，手心朝上，大拇指自然张开，其它四指自然并拢，手臂略弯，伸向指示方向。指示方向时尽量不要用左手，不能用食指，不能用目光示意，切勿用手指对客人指指点点。

② 递接物品：用双手为宜，不方便双手并用时，也应尽量采用右手。以左手递物，通常被视为失礼之举。递给他人的物品，应直接交至对方手中为好；不到万不得已，最好不要将所递的物品放在别处。

## 9. 微笑要求

微笑地主动与客人礼貌问候，回答客人提出的问题，与客人目光相遇时，应微笑地点头致意。微笑时要自然、得体、亲切，不可牵强附会。



### 第三节 个人修养

公司员工不仅要参加公司组织的有关提升技能或素质的任何培训，还应不断提高个人修养，不断开发自己，从中享受成功带来的成就感。

- 1、工作之余，从各方面了解社会情况和经济时事政治等知识。
- 2、多了解自己负责的工作相关的业务知识，养成学习的习惯，具备一定的学习能力，挖一口属于自己的井。
- 3、把生活和工作理解成为一个学习、创新、创造意义的过程。
- 4、注意个人的言行举止，与人交谈多用礼貌用语。
- 5、保持良好心态，不骄不躁，遇事冷静处理。

## 第三章 规范用语

一、早上上班时，员工与员工相遇，应微笑相互问候。规范用语：“早上好！”。

二、平常员工相遇时规范用语为“你好！”。

三、员工若与上司相遇，员工先向上司问候，并在问候语前加上上司的行政职务称谓。如：“某总，早上好！”“某经理，您好”

四、迎宾用语：“早上好，欢迎光临！”

五、送宾用语：“请慢走，欢迎下次光临！”

六、园区遇到顾客：“您好，欢迎光临易速鲜花”

七、会议用语：

会前：主持人-----“各位同事早上好（下午好）”

参会人员----“好” 击掌三下

会后：主持人-----“会议到此结束，谢谢！”

会议期间参会人员一律将手机调成静音或关机。

八、电话用语规范：

- 1、接电话时用语：“您好，易速鲜花某某部，请问您找谁？”
- 2、挂电话时用语：“再见”或“再会”
- 3、工作人员在和顾客交谈中如需接电话，应说：“对不起，我接个电话！”

### 九、商户营业员规范用语：

- 1、当顾客进入自己 3 米视线范围内时，应向顾客问候：“您好，欢迎光临XX”
- 2、顾客来到柜台前，应讲普通话、面带微笑，表情自然大方真诚，并用轻柔、自然的规范用语，主动与顾客进行交谈。

规范用语如下：

- ① “您好，欢迎光临！”
- ② “请问您需要帮助吗？”或“请问有什么能帮您的吗？”
- ③ “对不起，请稍后！”
- ④ “对不起，让您久等了！”
- ⑤ “谢谢您，欢迎下次光临！再见！”
- ⑥ “请慢走，欢迎下次光临！”

### 十、收银员规范用语：

- 1、顾客交款时，收银员应主动热情地为顾客服务。
- 2、认真核对价格、钱款和票据的真伪。收、退款应迅速、准确，尽量缩短顾客等待的时间。

3、收、退钱款时，应唱收唱付，并根据情况。使用规范用语：“您好，请稍等。谢谢您：应收您××元，收您××元，找您××元，请收好。”“对不起，让您久等了”“谢谢您，欢迎下次光临，再见”

4、找零给顾客，应用双手递送到顾客手中，然后双手自然下垂到大腿上，向顾客微微鞠躬微笑道别。用语：“再见！”“请慢走！”“谢谢光临！”“欢迎再次光临！”

### 十一、售票员规范用语：

当顾客来到窗口时，售票人员应微笑热情为顾客服务。其标准用语为：

1. “您好，欢迎光临易速鲜花，请问有什么能帮您的吗？”
2. “您好，请稍等”
3. “收您××元，找您××元，这是门票和找零，请收好”
4. “对不起，让您久等了”

### 十二、检票员规范用语：

- 1、“您好，欢迎光临！”
- 2、“您好，请出示下您的门票，好吗？谢谢！”
- 3、“您好，这是您的门票，请收好”
- 4、“您好，请后面排下对，好吗？谢谢！”
- 5、“祝您玩得愉快！”

## 第四章 规章制度

### 第一节 考勤制度

#### 一、工作时间：

行政班员工每周工作六天，每天 7.5 小时，正常时间为上午 9:00--12:00，下午 13:00--17:30，12:00--13:00 为午餐时间。

#### 二、打卡：

1、公司实行指纹打卡，员工每天上班、下班均须打卡。

2、忘记打卡的员工，一个月有 3 次机会到人事部申请《补刷卡申请单》，需要其部门负责人签字后到人事部登记备案。

三、公出：一个工作日内的公出需在人事部填写《外出公干单》，否则以旷工处理。

#### 四、迟到、早退和旷工的奖惩制度：

1、迟到早退：上班 9:00 以后到达视为迟到，下班 5:20 以前离开，视为早退

迟到或早退处罚细则：

A：9:00- 9:10 到，即迟到 0-10 分钟/次，扣款 20 元

B：9:11- 9:20 到，即迟到 11-20 分钟/次，扣款 30 元

C: 9:20- 9:30 到,即迟到 20-30 分钟/次,扣款 50 元

D: 9:30 以后,按旷工一天计

早退亦然,按上述规则实行

注:若 9:00-9:30 间致电直接上级请假者,一个月可补假两次,否则按上述规则处理。

## 2、旷工

① 连续三个工作日无故缺勤,或未经批准休假者将被视为旷工。直接主管将亲自联络本人查明原因,并于满三天后的二天内交出“辞退处分报告”。

② 在 30 天内未经批准缺勤总计 6 天(48 小时)者被视为旷工,并予以辞退。

## 五、加班

公司原则上不提倡加班,如确实因工作需要加班的,须到人力资源部填写《加班申请单》,经部门经理和总经理签字后交到人力资源部登记备案方可有效。

## 第二节 假别

1、法定假期:按国家规定,员工每年享受 11 天的法定假日,期间照发工资。

2、事假:员工有特殊情况需本人处理,需要请假的,必须到人力资源部填写请假单,经相关领导签字批准后报人力资源部备案方可有效,否则按旷工处理;员工请事假不满半天按半天计算,满半天不满一天按一天计算,一个月请事假最多不得超过 10 天,超过的

（含 10 天）扣发当月薪资；全年累计事假不得超过 30 天，否则按离职处理。

3、病假：员工因病（伤）需要休息的，必须有县级以上医院或公司指定医院开具的病（伤）休证明、病历及就医发票等证件方能请假。员工因病（伤）不能上班，必须在当天上班前书面或口头通知部门领导及人力资源部，口头请的病假结束后上岗的当天，应将领导签字的请假单和医院开具的证明及发票等证明送到人力资源部，人力资源审核属实，病假期间的工资按基本工资的 80%计发。

4、婚假：员工结婚享受 3 天婚假。符合国家晚婚（女性 23 岁，男性 25 岁）条件并且是初婚的，再给假 12 天，共计 15 天，婚假含公休假和法定假，假期内计发基本工资。

5、产假：符合国家生育条件的，女员工生育享受 90 天产假；符合国家晚婚条件的，女员工享受生育假 120 天，男员工配偶生育享受 7 天陪护假，假期计发基本工资。

6、丧假：员工只有直系亲属（祖父母、外祖父母、父母、子女、配偶、配偶父母）去世时，可给丧假 3 天，丧假期间计发基本工资。

7、年休假：员工（签定劳动合同）满 12 个月，均可享受园区给予的有薪年假。在园区工作满 1—5 年者（含 5 年），年休假 5 天，工作 6—10 年者年休假 7 天，工作 11—19 年者年休假 10 天，工作 20 年以上者年休假 15 天。

8、员工因工负伤，由所在部门立即通知公司相关主管部门，公司主管部门当日报当地行政主管部门申请工伤认定，经劳动行政部门认定后，方可确认工伤。

9、员工在公休日和法定假日因工作不能休假时，园区将按《劳动法》给予调休、补休。公休日和法定假日加班补休，可冲抵符合手续的病、事假。

10、批假权限：

- ① 主管级可批基层员工假一天。
- ② 部门经理可批准本部门主管请假 2 天，员工 3 天假期，并报人力资源部备案。
- ③ 3 天以上假期除本部门经理签字外，还须总经理签字后报人事登记方可有效。
- ④ 符合规定的婚假、丧假、产假由部门负责人签批报人事备案。

11、下列情况之一者，按旷工处理（旷工一日者，扣发三日工资；旷工两日者扣发六日工资，连续旷工三日者，公司直接开除）

- ① 不请假或请假未经批准，擅离工作岗位的；
- ② 上班迟到 30 分钟以上者，上班中私自离岗 30 分钟以上者；
- ③ 不服从分配、不接受任务、不听从指挥，经教育不改者；
- ④ 工作时间干私活、无理取闹、纠缠领导、斗殴、吵架，妨碍他人工作、干扰工作秩序，不听劝阻者。



## 第五章 奖惩制度

### 一、奖惩基本原则：

员工的奖惩分为物质奖励和精神奖励。物质奖励和精神奖励根据考核结果进行。处罚实行“以批评教育为主，以罚款为辅”的原则；奖励实行“以精神奖励为主，物质奖励为辅”两种方式。

物质奖励包括：颁发奖金（按加分方式奖励每分 5 元）、实物奖励、增加工资等形式。

精神奖励分为：口头表扬、通报表扬、授予荣誉称号、晋升职位等。其中荣誉称号包括：“年度最佳员工”、“年度优秀管理者”等。

行政处罚分为：口头批评教育、通报批评、留职查看、开除等。

### 二、奖励标准：

- 1、凡在公司经营管理、提高服务质量等方面有较大贡献，成绩特别突出者，加分 5-10 分；
- 2、在公司管理、服务工作中成绩显著，受到顾客和有关部门表扬，为公司创造良好声誉者，口头表扬奖励 5 分，书面表扬加 10 分；
- 3、为了提高公司的经营管理水平、提高服务质量提出合理化建议被采纳后取得显著效果并带来经济效益者，加 20-40 分；
- 4、按时完成公司下达年度、月度业绩指标，为公司提升业绩作出贡献者，加 5-10 分；

5、及时发现“隐患”并进行果断处理，在危急时刻为了保护他人生命安全或公司财产不受损失、防止重大事故发生者，加 20-40 分；

6、主动加班，为了公司做出贡献者，加 2-5 分；

7、积极配合主管及其他部门工作，表现突出者，加 2-5；

8、在其他方面有显著成绩者。

三、年度员工奖励标准：

“年度十佳优秀员工”奖 200 分。

四、惩处：为了规范公司员工的工作行为和纪律，维护公司各项规章制度的严肃性，确保公司的工作效益和质量，保证公司各项工作的政令畅通，对员工违反公司各项规章制度、准则的，将予以追究责任，对违反国家法律、法规的，追究其相应的法律责任。

1、员工出现下列情况之一者，扣 2-5 分

① 参加会议迟到者；

② 上岗不佩戴工号牌、仪容仪表不合格者；

③ 工作时间不适用普通话或对顾客不适用规范用语、服务不礼貌者；

④ 言行不文明者；

⑤ 无理拒绝公司保安人员正常检查者；

⑥ 对主管检查工作、指出问题而不虚心接受、故意顶撞者；

⑦ 不爱惜公司财物，造成物料浪费者；

⑧ 未经许可在规定时间内就餐者；

⑨ 下班后未收拾办公桌、未关闭办公室、未关闭仓库、未断电源者。

2、员工出现下列情况之一者，扣 5-10 分

- ① 上班时间打瞌睡者；
- ② 上班时间不按规定穿着工装者；
- ③ 不服从工作安排或消极怠工者；
- ④ 上、下班不打卡者；
- ⑤ 未按公司要求明确知会顾客，引起顾客不满，造成顾客投诉者；
- ⑥ 扰乱园区正常工作秩序者；
- ⑦ 拒绝公司保安正常查验态度恶劣者；
- ⑧ 工作时间饮酒或带醉意上班者；
- ⑨ 未建立交、接班手续或交、接手续不完善及不遵守交、接班手续者；
- ⑩ 未经主管同意擅自调班者；
- 11 未经允许未参加会议者。

3、员工出现下列情况之一者，扣 10-20 分

- ① 不爱惜公司财物者；
- ② 员工之间发生吵架、斗殴者；
- ③ 煽动或参与吵架、斗殴者；

- ④ 与顾客发生顶撞、争吵者；
- ⑤ 擅离岗位者；
- ⑥ 装病、骗取病假者；
- ⑦ 私自动用公司或损坏园区安全消防设施者；
- ⑧ 违反操作规程且造成一定后果者；

⑨ 上班时间使用电脑做与工作无关的事，看与本岗位无关的书报，所在办公室在场负责人及当事人同样受处罚；

4、员工出现下列情况之一者，除扣除 20-40 分，公司还将予以惩处，并视情节轻重给予警告、开除等处分或予以辞退、解除劳动合同，并追究其相应责任：

- ① 污辱、谩骂、殴打顾客或同事者；
- ② 偷盗公司或他人钱物者；
- ③ 贪污挪用公款或受贿、索贿者；
- ④ 服务态度恶劣、造成顾客重大投诉，严重损坏公司声誉者；
- ⑤ 侵占货款、公物者；
- ⑥ 玩忽职守，造成公司物、财产重大损失者；
- ⑦ 无故旷工 3 天（含 3 天）以上者；
- ⑧ 未经许可，擅自向外提供公司的经营管理、人事、财务等资料者；
- ⑨ 泄露公司机密、严重侵害公司利益者；
- ⑩ 同时与其他单位建立劳动关系或在其他单位做兼职者；

11 由于行业特殊性，当月无故造成空岗半小时并累计达 3 次以上者；

12 擅自搬进或使用危险物品者。

## 五、奖惩规定

### （一）奖惩程序

- 1、对员工的加减分奖惩由部门主管开具奖罚单；
- 2、对主管的加减分奖惩由部门领导开具奖罚单；
- 3、对部门领导的加减分奖惩由总经理开具奖罚单；
- 4、评选优秀员工以及授予荣誉称号，由部门主管提名，经有关部门审查后报总经理批准；
- 5、晋升工资、职务，由部门主管领导和人力资源部每年年底或定期进行考评，对特别优秀的管理人员报总经理审批。

### （二）奖惩权限

- 1、班长级管理人员奖惩权限 1-5 分；
- 2、主管级管理人员奖惩权限 1-20 分；
- 3、经理级管理人员奖惩权限 1-40 分；
- 4、副总经理级管理人员奖惩权限 1-200 分；
- 5、副总经理级权限以外的奖惩由公司总经理签批。

（三）同一错误当月超过三次违反或累计超过五次违反者，主管有权给予双倍处罚。

（四）被奖惩者在接到奖罚单后的五个工作日内，到财务领取奖金或上交罚款，否则超过时限的，奖单不予兑现，罚单将由财务部通知开罚单者，被处罚者无正当理由的，由开罚单者通知财务部给予被处罚者加至三倍的处罚。

## 第六章 安全条例

- 1、员工必须严格遵守公司的安全、保卫、保密规定，不得将工作中所接触到的保密材料向外泄露。
- 2、对易燃、易爆物品必须妥善保管，爱护消防设备，不得擅自动用、挪用各种消防设施、设备和消防器材。
- 3、注意防火、防盗、防破坏，发现异常情况或事故隐患时，迅速报告公司保卫部门，立即进行巡查，确保及时消除各种事故隐患。
- 4、严禁私自安装各种电器盒乱接、乱拉电线；
- 5、工作（营业）结束后，员工必须认真检查本岗位水、电、气等设施，关闭好各种电源等后方可离开。如发现设备故障必须及时报告，予以检修，现金票证等必须放入保险柜中，关好门窗，确保安全。
- 6、员工发现公司内有可疑或不法行为的人或事，必须立即报告保卫部门；当发现案件或突发事件时，要沉着冷静，采取有效措施（治安案件要保护好现场以备调查）。并迅速报告公司保卫部门。
- 7、为确保公司安全，必要时公司保安人员有权对员工携带进、出的包裹、物品进行安全检查，员工不得拒绝。
- 8、员工在工作中发生意外事故或工伤事故时，应及时报告部门主管，部门主管报告公司有关部门，经调查后及时报告公司总经理。

9、员工不准在公司规定的禁烟区内吸烟，工作时间内严禁打闹、嬉戏或恶作剧。

10、员工都要接受公司的消防安全训练，熟练掌握消防器材的使用，发生火警时要及时报警，要会及时扑灭初起火灾，会及时疏散人员及物资等。

11、员工要熟悉本工作区域或周围区域的灭火器材的情况，要确保本区域安全通道的畅通和消防设施的完好。未经许可，安全通道严禁堆放物品，各种消防器材不得挪动或挪作他用。

12、在紧急情况下，公司员工必须高度服从主管部门领导的指挥，全力保护顾客人身和公司财产的安全。

13、为防备紧急情况出现，员工必须保持镇静，并就近拨打报警电话，报告火源位置，并注意疏散人员。如火势不大，应设法使用灭火器材将火扑灭。

14、发现火警，报警电话：119.

## 第七章 附 则

- 1、本《员工手册》解释权属贵州易速鲜花旅游文化股份有限公司人力资源部。
- 2、公司有权根据工作需要对本《员工手册》有关内容修订，修订时公司将以适当方式向员工告知。
- 3、本《员工手册》若有与有关国家法律法规不一致的，按国家有关法律法规执行。
- 4、员工离职时，须将本手册交回人力资源部，否则将罚款 50 元。
- 5、本《员工手册》于二〇一四年四月二十四日第二次修订。