



# 锐旗人力 外派员工手册

锐旗人力集团 编制

(内部资料 禁止翻录)

目 录

总经理致辞..... 3

第一章 总 则..... 4

第二章 基本公约..... 4

第三章 人事管理..... 6

第四章 薪酬福利..... 11

第五章 考勤制度..... 12

第六章 工作纪律..... 16

第七章 奖惩条例..... 17

第八章 安全管理..... 21

第九章 计划生育管理..... 23

第十章 权益保护与投诉..... 24

附 则..... 24

## 总经理致辞

亲爱的同仁：

欢迎你加入锐旗人力集团，成为锐旗大家庭的一员！我深信这是你人生道路上一个重要的决定，也希望这个决定带给你事业的平台和腾飞的翅膀，衷心希望这是我们互相信赖、密切合作、共同发展的开端。

锐旗人力集团作为全球开创性人力资源解决方案的领导者万宝盛华集团（ManpowerGroup）在华重要投资公司、国内人才产业市场领域的开创者和先行者，一直以“协助企业解决人的问题”、“让人才成为品牌”为己任，秉承“人本、创新、多赢”的经营理念，将“人是全部、人是唯一”的人本价值观渗透到企业行为的各个层面，并以全方位的人力资源服务体系和高效、专业的企业形象赢得业界的广泛认可。

作为一个与“人”密不可分的企业，我们追求以共同目标与信念投入事业，追求企业整体协作与核心竞争力的提高，同时也关注个人成绩，注重和培养明星员工；我们关注企业价值与理念的贯彻，也注重个人价值的实现与人性思想的张扬；我们追求在团队的成功中分享个人快乐，在组织的温馨氛围中寻觅精神家园.....

锐旗以人品、学识和能力为标准打造人才大厦，更能以包容的胸襟容贤纳才。我们需要更多富有朝气与活力的人才加入我们的团队，我们希望大家能在协作的团体中共建事业平台。我相信，因为你的加盟，锐旗将迈入知名企业的行列，因为你的加盟，我们的明天会更美好。

锐旗的今天锐旗人努力奋斗的成果，锐旗人力集团的明天将因你的光和热而变得更美好。再次祝愿你能与锐旗共同发展，在发展中圆梦，在事业中收获！

祝：工作愉快、事业成功、生活幸福！

## 第一章 总 则

本手册为锐旗人力集团外派员工工作规范和行为准则，对所有服务于锐旗人力集团外派员工有效，外派员工日常工作行为等必须按本手册所规定的各项条款执行。

本手册根据劳动合同法及公司规定制作，本手册和每个具体项目的《入职须知》、《外派服务管理规定》、《薪酬方案》、《日常行为准则》等管理制度一起作为《劳动合同》或《劳务协议》的一部分内容，具有同等法律效力。

员工对本手册内容，如有不甚详尽或感到疑惑之处，请随时向公司咨询，以确理解无误。

根据国家最新的法律、法规、政策规定，公司可以在任何时候对有关条例进行更改和修正。本手册中的“公司”包含“所有与“锐旗”相关的公司，包括“广州市锐旗人力资源服务有限公司”及“广州市锐旗人力资源服务有限公司”所有的分公司/子公司、控股公司、投资公司。

本手册所指的“外派员工”指与公司签订劳动合同或劳务协议派往锐旗服务客户完成指定工作任务的外包服务员工或派遣员工（统称“员工”）。

## 第二章 基本公约

### 一、职业道德规范

正确的工作态度，良好的专业知识与技能，会令员工的工作更加愉快、成就更加卓著。锐旗的每个成员，都有责任遵守我们的道德规范和行为准则：

1. 每位员工都是公司形象的代表，直接影响公司的声誉和信誉。全体员工必须具备符合公司企业文化的高标准职业道德和商业道德，正确处理并保持我们与客户、竞争者以及同事之间的良好关系。
2. 遵守公司及服务客户的各项规章制度及工作规范，遵循上级主管及客户的合理指挥与调派。
3. 严格遵守安全卫生各项规定，维护个人及工作场所的清洁与卫生，确保人员及公司、客户财产安全。

4. 保守业务及职务上的机密，任何关于公司（客户）、销售和经营情况的文字、数据及其他任何信息，不得向外界任何单位及个人泄露或使用。
5. 作为公司的一员，员工有义务将公司在任何商业交易中的利益置于个人收益或配偶、父母、子女或其他家庭成员及朋友的收益之上。
6. 在利益发生冲突时，员工应坚持避免任何有害于他人、公司或客户声誉的行为。
7. 基于公司利益及工作协作原因，夫妻不能同时在公司利益相关部门或职位任职。

## 二、员工礼仪及工作着装要求

员工的工作着装和礼仪不仅代表个人的形象，更代表着企业的形象和文化。为了您个人和公司的形象，请保持整洁的工作着装和得体的工作礼仪：

1. 礼仪举止礼貌得体，仪表仪容整洁得体，注意一言一行，体现素质和风范。
2. 在岗工作精神饱满，乐观开朗，礼貌对待任何人，工作期间请勿串岗闲谈、嬉闹喧哗。
3. 保持良好的个人卫生，保持工作区域的整齐整洁，爱护工作设备，节约资源。
4. 上班期间，工作着装应遵守公司（或客户）规定。不得穿着奇装异服、低胸装、短裤、凉拖鞋、拖鞋，请勿浓妆艳抹或使用味道过于浓烈或怪异的香水。
5. 工作场所多使用“你好”、“请”、“谢谢”等礼貌用语，语气温和、音量适中、不大声喧哗。
6. 参加会议、培训或其他重要活动时，应将手机调至静音状态，或交给其他未参加的同事代为接听；如为重要电话需本人亲自接听，应安静离开会场后接听，以免干扰会议、培训或其他活动的进行。
7. 接听电话应及时，一般电话铃响三声内必需接听；接听电话应首先礼貌问好，使用规范用语，即“您好，锐旗”。如遇无人接听，离之最近的同事应主动接听，重要电话应作好记录并及时转告。

### 三、外派服务准则

作为锐旗外派服务员工，除遵守公司的各项规章制度，听从公司的工作安排和调配外，更应遵守服务客户的要求和指导，维护客户利益，以最佳状态为客户提供最优质的服务：

1. 在客户服务期间，礼仪举止礼貌得体，仪表仪容整洁得体，注意一言一行，体现素质和风范。
2. 熟悉客户管理流程，按客户要求执行日常工作。
3. 为客户解答咨询或办理业务时，耐心细致、态度和善有礼貌，客户服务满意度高。
4. 以虚心配合的态度配合客户工作，尽力完成，不推诿、不推卸责任。
5. 暂时离开岗位需给客户留下明确的联系方式和去向说明。
6. 当发生异常或客户投诉时，积极主动与客户沟通并形成书面沟通记录，提交给公司。
7. 妥善处理每一个客户、员工投诉，不夸大、不传播、不盲目处理，以职业、专业的态度和方法妥善处理。

## 第三章 人事管理

### 一、录用

#### 1. 入职办理

公司根据业务经营需要，依据国家劳动法律、法规、规章和有关规定，以及公司制定的用人标准来招聘员工，应聘者应提交下列资料，并接受招聘考试，经审核后，由公司办理入职手续及安排工作。公司对录用人员提交的资料，有权对其真实有效性进行核查。员工录用需提交的资料包括如下：

- 入职《履历表》；
- 小一寸红底免冠近照两张；
- 最高学历证明复印件；
- 依照业务需要指定医疗机构体检的健康证；
- 第二代身份证复印件（正反面）两张；
- 银行卡复印件（正反面）；

- 与前工作单位解除或终止劳动关系证明
- 入职时结合实际需要，需要提供的其它文件；

凡员工提供的资料存在弄虚作假或不具备真实、有效性，公司有权视为员工以欺诈手段与公司签订劳动合同，双方劳动合同无效。

公司在新员工入职之日告知员工的岗位职责，员工应该在入职当天领取手册，并做好本手册的签收手续。

有下列情况者，视为员工以欺诈手段与公司签订劳动合同，一经发现，视为双方劳动合同无效，公司有权立即解除员工劳动合同并不予补偿：

- 面试、入职时提供的个人资料存在弄虚作假、无效等情形的。
- 编造个人经历、履历表存在虚构编造、弄虚作假等情形的。
- 应聘前患有精神病、传染病或其他严重影响工作的疾病而在应聘时未说明的。
- 应聘前有吸毒等劣迹而在应聘时未说明的。
- 应聘前曾被追究刑事责任或劳动教养而在应聘时未说明的。
- 与原用人单位仍然存在劳动关系应聘入职的。
- 剥夺政治权利尚未恢复者。
- 被判有期徒刑或被通缉、吸毒者。
- 品行恶劣，有不良行为，在前单位被除名者。
- 贪污、拖欠公款、非法占有他人财产，有记录在案者。
- 未满 16 周岁者。

## 2. 劳动合同

- 通过面试且体检合格者与公司签订劳动合同，劳动合同期根据服务项目确定，并根据劳动合同期限约定试用期期限。
- 劳动合同的续签，在劳动合同期满前 30 天，根据员工的技能、健康、出勤、工作业绩等状况考核，经双方协商，以决定是否续签劳动合同。
- 公司根据工作需要，与员工协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。
- 任何一方要求变更劳动合同，都应以书面形式通知对方，被通知方接到通知后，应在 3 日内作出答复，逾期不答复，视为同意变更劳动合同。变更后的劳动合同文本本公司和员工各执一份。

### 3. 试用期

1. 公司将根据员工劳动合同期限约定员工试用期。
2. 在试用期内被公司证明不符合录用条件者，公司有权与其解除劳动合同；在试用期内员工也可以提前 3 天以书面形式提出解除劳动合同。
3. 试用期间解除劳动合同公司不作任何补偿。
4. 员工在试用期有下列情形之一的，视为试用期不符合公司录用条件：
  - 不符合乙方岗位说明书所列的任职条件的
  - 试用期考评不合格的；
  - 试用期间迟到、早退累计超过 10 次的；
  - 试用期间请假天数累计超过 10 天的；
  - 试用期间出现无故脱岗、旷工等情形的；
  - 试用期间有违反公司纪律或规章制度的行为；
  - 试用期间出现工作失误、失职或受到公司处分的；
  - 试用期间出现被投诉情形的；
  - 因身体健康、疾病等因素影响工作开展的；
  - 患有精神病、传染病者或经健康检查经公司认定不合格者；
  - 不服从公司上级安排的各项合理工作内容的；
  - 每月任务量未达到公司制订的最低月任务要求的；
  - 不参加公司组织的各项培训活动及其他活动的；
  - 工作上岗期间，不在岗位也无同事证明其去向的；
  - 未向公司提供完整、真实个人有效资料的（包括但不限于离职证明、学历证明、个人简历、婚姻与生育状况、体检证明、参保资料等）；
  - 与原用人单位存在竞业限制约定或在限制范围内的；
  - 在以往的工作经历中受到过行政处分，或有违法乱纪记录的；
  - 其它公司认为不符合录用的条件。

### 4. 人事变动

公司因外派业务需要或员工的工作能力、工作表现等均可调整员工的服务单位、工作岗位和工作地点，员工无正当理由不得拒绝。薪金根据调整后的工作岗位和工作地点进行相应的调整。



员工理解并认可，因岗位特征或工作需要出差的，员工接受公司的异地出差安排，不视为工作地点的调整。

公司调整员工的工作岗位、工作地点，员工到新的工作岗位、地点工作 1 个月内未提出书面异议的，视为员工接受公司的调整安排。

## 5. 不能胜任

员工有下述情形之一的，视为“不能胜任工作”，公司可依法对员工进行培训或调整工作岗位，仍不能胜任的，可依法解除劳动关系：

- 工作中出现被投诉或失职、失误等情形的；
- 未完成同工种/同岗位人员的平均工作量的；
- 未达到绩效考核设定的合格标准或岗位胜任标准的；
- 连续 12 个月内在岗位上犯错/违纪达 2 次或以上的；
- 因身体健康、疾病等因素影响工作开展的；
- 担任管理岗位，连续 12 个月内下属多人次/屡次（二人或二人以上）受行政处罚或出现工作失误的；
- 其它法定或另行约定的情形。

## 6. 个人信息变更

员工个人资料须真实有效，如家庭地址、联系电话、学历、婚姻及子女状况等个人资料发生变动，应及时通知公司。如员工提供的个人资料有隐瞒、伪造的，一经发现公司立即与其终止劳动合同，并不支付经济补偿金。

# 二. 离职管理

## 1. 辞职

员工辞职，必须以书面形式提出申请；

员工辞职，应提前 30 天（试用期员工提前 3 天）提交书面辞职报告，且做好交接工作。

## 2. 解除劳动合同

员工有以下情形之一的，公司有权解除员工劳动合同：

- 在试用期间被证明不符合录用条件的；
- 严重违反用人单位的规章制度的；
- 严重失职，营私舞弊，给用人单位造成重大损害的；
- 同时与其他用人单位建立劳动关系，经用人单位提出，拒不改正的；
- 以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使用用人单位在违背真实意思的情况下订立劳动合同的；
- 被依法追究刑事责任的；
- 经过依法适当调整以及培训后仍不能胜任此工作的；
- 违反国家法律法规或违反公司规章制度及劳动纪律，符合解聘、辞退、开除规定的，公司可不必提前通知员工而单方与其解除双方的劳动合同。

### 3. 离职手续

员工离职必须提前 30 天（试用期员工提前 3 天）提交离职申请书，办理工作移交及离职手续，签解除劳动关系证明书。

最后工作日当天，离职员工携带公司发给的物品办理工作交接、移交所有公司的物品、办理离职手续，包括填写《员工离职交接表》，经负责的经手人交接检收，收回员工在职期间领用的物品、资料、工衣和工卡等相关物件，并经确认后，方可离职。

离职人员与公司交接手续、财务手续未结算完成前，离职当月工资暂不发放。若有欠款或造成公司损失的，从其工资中扣除相应费用，其余金额在离职手续办清后第一个工资结算日发放。

### 4. 自行离职

未提交书面离职申请或拒不配合离职交接者作自行离职处理，由此引起的任何法律责任由自行离职员工自负。

未按程序离职及办理离职手续自行离职者，造成公司财产损失、遗失，其损失由离职员工负责赔偿。公司暂停未办理离职手续员工工资的支付。

## 第四章 薪酬福利

### 1. 工资计发

员工工资标准根据公司相关项目更具体的制度执行，并由公司依照员工出勤、考核等情况核算。

员工工资由公司根据劳动合同中约定的时间发放，一般情况下，由员工统一提供“上海浦东发展银行”或“中国工商银行”工资卡，提供其它工资卡时，员工收到工资的时间可能会拖延。

若员工遇到工资核算异议、工资卡遗失、工资卡使用异常等情况，需及时向公司备案并处理。

符合下列情况之一，公司有权从员工工资中扣除：

- 个人薪资所得税（个人所得税起征点按政策规定计算）。
- 社会保险个人缴费部分。
- 公积金个人缴费部分（若涉及）
- 与员工协商一致由员工个人承担的商业保险费。
- 员工欠款、借款；
- 造成公司的直接经济损失；
- 其它按法令、法规规定可予以扣除的费用。

员工无论任何原因离职，在规定时间内不办理离职手续者，公司暂时扣发员工当次应发工资，待员工办理完离职手续后统一发放。

### 2. 工资异常

员工若提供账号错误、户名与账号不一致的情况导致工资重复发放，产生的手续费等均由员工个人承担；

员工发现工资计算错误等事项时，请直接与公司联系，由公司协助员工进行核对，若发生错误在次月工资发放时进行更正。

工资发放成功后，员工未在 3 个工作日内向公司提出异议，视为员工对当次发放的工资无异议。

### 3. 薪资构成

员工全年收入由底薪、岗位津贴、绩效、佣金四部分组成。不同岗位人员根据实际情况进行不同组合。

- 底薪，为固定工资，依据市场数据、员工自身情况和绩效表现等因素制定，以月度为单位计发。
- 岗位津贴，包含特殊岗位的岗位津贴、管理津贴等，以月度为单位计发。岗位津贴依据员工所担任的岗位、工作地点、工作内容而定，若员工当月连续请假超过 20 个日历日或未达到胜任标准，则不计发当月岗位津贴；若员工工作岗位、内容、工作地点发生变化时，则按实际情况重新核定岗位津贴金额及是否发放。
- 绩效，非固定工资，根据员工当月绩效考核结果、自身工作表现等综合评定，以月度、季度等单位计发，具体见员工本岗位的绩效考核方案。若员工当月连续请假超过 20 个日历日或未达到胜任标准或存在违纪等情形时，则不计发当月绩效；若任职人工作岗位、内容、工作地点发生变化时，则按实际情况重新核定绩效金额及是否发放。员工需在每月 5 日前通过邮件或系统提交上月的绩效考核结果（含过程数据），上级领导结合员工自评和实际达成数据确定上月考核成绩，提交部门负责人，部门负责人审批并填入系统后，由分管副总最终审核，审核通过人力资源部根据考核结果核发上月绩效工资。员工可通过系统“个人绩效查询”一栏查询上月本人绩效考核结果及绩效工资金额，若对绩效结果和绩效工资有异议，请在工资发放后三天内通过书面或邮件的形式反馈至直属领导及人力资源部处，直属领导及人力资源部将会尽快回复并解决员工的绩效异议。若员工逾期未提出异议，视为绩效结果及绩效工资确认无误。
- 佣金包括提成和奖金（月度、季度及年终），提成直接与销售业绩挂钩；奖金由业绩、绩效综合评定。公司将针对不同岗位、类别人员，根据业绩情况及业务需要作相应的设立和调整，具体细则见本岗位对应的年度佣金方案。无论因何种原因（如员工辞职、因为不能胜任工作被解除、因为严重违纪理由 / 严重失职理由被解除等）员工在结算奖金或薪资实际发放日前离职的，则不享有此所有未发佣金。

### 4. 薪酬保密

公司所有员工都负有保守薪酬秘密的义务。严禁公司任何职员以任何方式向任何人透露自己或探询他人的工资状况。任何泄露、探听他人工资者，一经发现，泄密方及知情方皆按严重违反公司制度处理，公司可依法与其解除劳动合同关系，不支付任何经济补偿。

## 第五章 考勤制度

### 1. 工作时间

员工在岗期间的工时制，依照公司确定的工时制执行，因服务客户要求而需变化服务工时的，员工应予以配合。

员工上下班必须按照服务客户规定打卡，如未能打卡的必须以书面形式向公司说明未打卡原因，不能说明原因将按旷工处理。

### 2. 加班处理

员工因工作需要确需加班的，应事前提出书面申请，经上级批准，方可生效，凡未经批准而自行在工作场所，视为员工个人行为，不视为加班。

员工加班优先安排调休，调休申请应在加班的当月及随后的三个月内提出，如 1 月份的加班（无论是哪一日都应在 4 月 30 日前换休；如因个人原因没有及时换休，视作自动放弃处理。

员工在工作期间的用餐与休息时间不计入工作时间。

员工因安全消防或节假日值班的，不属于加班。

### 3. 假期处理

#### ■ 法定假期

法定假期按国家规定执行。

#### ■ 事假

事假属无薪假，公司有权决定是否批准员工休事假；

员工请事假，必须事先得到公司的批准，办妥请假手续后方可休假，未经批准擅自离岗者按旷工处理；

如遇突发事件，应在决定休假时以电话向上级报告，但必须返岗当天内补办请假手续。

事假三天以内的，由上级主管审批，三天及以上的，由经理审批。

全年事假累计超过 15 天者，一律不予给假。

试用期员工请假的，延长相应试用期。试用期员工请假累计不得超过 10

天，否则属于不符合公司录用条件，公司有权按不符合录用条件处理。

#### ■ 病假

员工因病需治疗请假的，必须递交有效的医生诊断证明（含病历、发票、检查单等原件）及医院开具的病假单原件，经上级批准、公司审核通过后方可休假，否则按旷工处理。病假三天以内的，由上级主管审批，三天及以上的，由经理审批。

病假的其它情况，依照法律法规的相关规定执行。

公司有权核实员工病假的事实性，对有异议的病假，公司有权要求员工提供更完整的资料供公司核实或到公司指定的医院做复诊。

#### ■ 婚假

员工结婚，根据国家规定享有婚假；

员工须提前两周向公司提出申请，提供结婚证原件供公司审查，结婚证须在公司工作期间领取且自开具结婚证之日起半年内一次性申请使用；

试用期间不得休婚假。

婚假遇休息日、法定节假日不顺延。

#### ■ 产假

符合生育保险条例规定的员工，根据计生部门开具的准生证和医院开具的生育医学证明，可按国家有关规定享有正常产假，公司将结合实际情况和需要调整员工在产假前后的工作岗位和薪资结构；

产假期间员工停薪领取生育生活津贴和生育医疗费津贴，具体按当地政策规定执行。

产假遇休息日、法定节假日不顺延。

不符合国家计划生育政策的员工生育不享受产假，若休假按事假计。

#### ■ 丧假

员工遇有直系亲属去世（配偶、父母、子女、岳父母、公婆），公司将给予其一天有薪慰问假；

慰问假必须一次用完，期间遇节假日、本人休息日不顺延。

### ■ 工伤假

员工在工作时间因工作原因受伤，须部门主管填具详细书面报告及医院的诊断书，病历等相关材料。经相关行政部门认定为工伤后，依法享受工伤待遇。

员工发生工伤，应在 24 小时内呈报给相关部门，逾期没有上报的自负因未及时上报所引发的一切法律后果，且公司将不承担任何责任以及不作任何补偿。

员工工伤期间，应按照公司的要求定期到指定医院进行检查，工伤假必须出具有效的医生证明，结合国家关于工伤假期时间的规定享受。

### ■ 年假

根据相关政策，公司为员工提供带薪年假。

年假的记录和享受以每年 1 月 1 日到 12 月 31 日为一个周期，当年的年假最迟在当年度的 12 月 31 日前休完。

员工连续工作满 1 年，方可享受年假。休假的最小单位为 0.5 天。

公司要求员工当年度年假在当年 12 月 31 日前休完，遇特殊情况无法在当年度休完年假者，应向公司提交书面的延期申请，经批准的，方可延期休假，最长延期不超过次年 3 月 31 日，凡存在未休的年假又没有提交年假延期申请，视为员工自愿放弃未休的年假。

员工申请年假，提前 5 天申请。

员工入职不满整年，当年度可休年假按当年度在职月份折算，当年度可休年假天数=当年度法定可休年假天数÷12 个月×当年度在职整月数，不足天不计算天数。

### ■ 迟到、早退与旷工

晚于上班时间为迟到，早于下班时间下班为早退。

一个月内，迟到或早退 3 次以内累计时间不足 30 分钟的，不计为旷工；迟到/早退累计 30 分钟以上，视为旷工 0.5 天，迟到/早退 0.5 天以上视为旷

工 1 天。无故未打上班卡或下班卡又未做情况说明的，按旷工 0.5 天处理，一天内上下班均未打卡，按旷工 1 天处理。

凡员工有旷工行为，旷工 0.5 天扣除 1 天绩效或考勤工资；旷工 1 天扣 3 天绩效或考勤工资；严重者（旷工 3 天或以上）当月绩效或考勤工资全扣。

以下行为均按旷工处理：

- 未办理请假手续未到岗者；
- 请假未获批准而未到岗者；
- 假期届满未续假未到岗者；
- 未办理离职手续未到岗者；
- 委托或代他人打卡/签到、签退者；
- 伪造出勤记录者；
- 迟到、早退行为符合旷工条件的。

员工一个月内累计旷工达到 3 天（含），或者一年内累计旷工时间达到 5 天的，视为严重违纪行为，公司有权解除劳动关系不做任何补偿。

试用期员工在试用期内迟到、早退、无故脱岗次数累计达到 5 次，视为不符合公司录用条件，公司有权按不符合录用条件处理。

#### ■ 请假制度

员工请假，最少以半天作为一个请假单位。

所有请假，必须按公司要求办理请假手续方可休假；未办理完整的请假手续或请假未获批准，而擅自休假者，一律按严重违纪行为处理，公司有权解除劳动关系不做任何补偿。

公司有权对员工提供的请假证明材料予以核实，核实方式包括但不限于要求员工提供所有资料原件或在指定机构开具。

以弄虚作假的材料而骗取假期者，一经发现视为严重违纪行为，公司有权立即解除劳动关系而不做任何补偿。



## 第六章 工作纪律

### 一. 职业操守

1. 每位员工应自觉遵守和执行公司的各项规章制度，维护公司的权益和声誉，表现差或有违纪行为的员工将会依据本手册《奖惩条例》的相关规定进行处理。
2. 员工任何违反客户规章制度的行为视同于违反公司管理规定，公司有权依据相关规定对员工进行处理或追究相关法律责任。

### 二. 保密义务

1. 员工有义务保守公司及服务客户的商业与技术秘密，维护公司及服务客户的知识产权。员工对在工作期间获悉的任何与公司及服务客户相关的资料、商业秘密必须履行保密义务，未经公司及服务客户书面许可，不得泄露给任何第三方，公司保留追究泄露商业秘密员工的法律责任的权利
2. 在任何场合、任何情况下，员工不得泄露、探听、议论本人或他人薪资福利具体数目或细节。
3. 公司有权根据员工岗位与员工签订《保密协议》或《竞业限制》等协议，员工应严格遵守协议规定。

### 三. 工作纪律

1. 工作时间内不得无故脱岗，每次离岗时间（指休息、喝水、上卫生间）不得超过 15 分钟；
2. 每日各有 30 分钟午餐及晚餐时间（午餐时间须在 13:00 前结束，回到工作岗位，否则按脱岗处理），就餐及休息时间不计入工作时间；
3. 遵守所在客户的服务要求，不得与客户工作人员发生争执；
4. 服从公司工作安排（工作场地、工作时间的安排）；
5. 工作时间不得嘻笑、聊天、吃东西、看书报或做其它与工作无关的事；
6. 不得有吵架斗殴、搭讪攀谈、搬弄是非或其它扰乱公共秩序的行为；
7. 不得利用公司的设备与物品从事与工作无关的事；

8. 不得假借职权贪污舞弊，收受贿赂，或以公司名义在外招摇撞骗，及任何有损害本公司或服务客户名誉的行为；
9. 不得携带违禁品、危险品或服务客户规定的其它不得带入的物品进入工作场所及私自将公司或服务客户财物携带外出；
10. 不得自营与服务客户类似或职务上有关的业务，不得兼任其它公司的职务。

## 第七章 奖惩条例

### 一. 奖励条例

员工有以下行为，根据公司奖励条例，可获得相应奖励：

- 绩效考核，连续成绩优秀者。
- 检举违规或阻止损害公司利益行为者。
- 发现职责外的故障，予以速报或妥善处理防止损害者。
- 遇有灾难，勇于负责，处理得当者。
- 见义勇为，参与救援，精神可嘉者；
- 遇有意外或灾害，奋不顾身，不避危难，处置得宜减少损害者。
- 维护员工安全，冒险执行任务，确有功绩者。
- 遇有危害事件，及时制止或转危为安，使公司或客户免受最大损害者；
- 热情服务，得到顾客书面表扬，为公司赢得很高信誉，成绩突出者。
- 其它特殊贡献，足为全公司表率者。
- 其它特殊事迹，成果价值重大，堪为楷模者。

### 二. 惩罚条例

所有员工应自觉遵守劳动纪律，凡违反规定者，视情节轻重给予相应处理，处罚标准如下：

**A类：**员工有以下行为之一，属于一般违纪行为，给予批评或警告处理：

- 一个月内迟到或早退 3 次以内；
- 没有遵守请假程序擅自先休假（但能配合补办手续）；
- 替别人打考勤卡或要求别人代打考勤卡；

- 未按规定穿着工作服、安全防护用品或佩带工作卡等；
- 不遵守着装规定，穿著短裤、拖鞋、奇装异服等进入工作场所；
- 工作时间窜岗聊天、嬉戏打闹，打私人电话、做与工作无关事情；
- 工作时间打游戏或浏览与工作无关的网页等；
- 不按公司政策使用电子邮件系统，群发垃圾邮件。
- 工作时间未经主管允许擅离工作岗位；
- 对待客户冷漠、粗鲁。
- 与他人发生口角或对他人有不礼貌行为；
- 随地乱吐乱扔，影响公共环境卫生；
- 就餐或打卡，不排队、不遵守秩序；
- 浪费或损坏公物，情节轻微者；
- 私自涂改加班单、考勤，情节轻微者；
- 未经许可携带不必要的物品进入工作区；
- 未经允许翻阅他人公文、资料、电脑文件；
- 随便乱放、乱动公司/客户物品；
- 擅自在工作场所推销非本公司产品；
- 遗失公司资料或物品，除却遗失物本身，未造成其它后果。
- 因过失导致工作失误，但情节轻微（未产生经济损失或不利影响）；
- 不服从主管合理指导，情节轻微；
- 违反安全工作操作规程，未造成后果的。
- 未适时完成任务，情节轻微，被上司口头警告；

**B类：员工有以下行为之一，属于较重违纪行为，给予严重警告或记过处理：**

- 一个月内迟到、早退 3 次以上 5 次以内（总时间未超过 30 分钟的）；
- 未按规定办理请假手续，旷工一天以内；
- 在工作场所喧哗、吵闹，妨碍他人工作而不听劝告者；
- 上班时间擅离岗位，未造成损失；
- 不服从上司合理安排、顶撞上司或与上司发生争执；
- 无故不提交公司要求提供的证件或资料；

- 擅自撕毁或涂改公司文件资料的；
- 工作失误，情节轻微；
- 无视上级安排，故意消极怠工。
- 拒绝接受合规检查的；
- 未经批准将公物带出工作区域；
- 未经许可携带不必要物品进入工作现场的；
- 行为粗暴，同事间相互谩骂，情节轻微；
- 破坏卫生环境，情节轻微；
- 无故不参加指定的培训；
- 言行有失检点，有辱同事或公司荣誉，情节轻微；
- 因疏忽或不恰当地行使/运用职权给公司造成轻微损失。
- 管理人员存在失职行为（如对下属的过失行为不处理、不报告等）
- 遗失公司资料或物品，造成其它后果但不严重。
- 未经批准，将访客，非公司员工带入工作区域，造成后果。
- 违反公司标准操作流程，给公司造成经济损失，或损害公司商誉

**C类：员工有以下行为之一，属于严重违纪行为，公司有权立即解除劳动关系且不予支付任何经济补偿：**

- 一年内 A 类或 B 类处罚累计达三次以上；
- 一个月内累计迟到、早退达五次以上；
- 一个月内累计旷工达 3 天以上；
- 在工作时间睡觉、打游戏、浏览与工作无关的网页等与工作无关的行为，为造成恶劣影响；
- 未经公司同意，下载、复制、编辑、删除公司内部文件或是保密信息；或将公司内部文件信息或是保密信息带出公司可控范围。
- 打听、泄露、传播自己或他人的薪资情况的。
- 管理人员存在失职行为（如对下属的过失行为不处理、不报告），造成严重后果（包括但不限于客户投诉、造成公司经济损失），或是损害到公司商誉的。
- 遗失公司重要资料或物品，除却遗失物本身，造成严重后果。

- 失职失误，给公司或客户利益造成严重损害（指相当于人民币 10,000 或以上的）或公司或客户商誉损害的。
- 违反标准操作流程，情节严重，造成重大经济损失（指相当于人民币 10,000 元或以上的）。
- 未经公司许可代表公司行使权力，包括超出授权私自代表公司签署合同或其它对公司可能有约束力的文件的。
- 不服从合理的工作安排或调配的行为；
- 代表公司为客户或是候选人提供服务时有欺诈行为者。
- 私自安装盗版软件给公司带来法律及商业纠纷。
- 在公开场合或是互联网上发表对公司或客户不利的言论；发布关于公司或客户的虚假消息，侵犯公司或客户名誉。
- 弄虚作假、伪造资料，获得不正当利益的。
- 以非本公司的名义，从事与本公司业务有利益冲突的业务。
- 假借公司名义，制作或提供有关文件或证明。
- 盗用公司财物或私自挪用公款；伪造报销单据，进行虚假报销；
- 违反服务客户规章制度或劳动纪律，被退回者；
- 对同事或上级辱骂、威胁、恐吓、侮辱或使用暴力的行为；
- 故意怠工、罢工或煽动他人怠工、罢工、闹事的行为；
- 在工作场所任何打架、斗殴、赌博、酗酒、煽动闹事的行为；
- 造谣生事、散布、传播对公司或客户或其他员工不利的言论，影响公司或客户正常工作秩序的。
- 有任何打架、斗殴、暴力、寻衅滋事、盗窃、欺诈、弄虚作假、恐吓、侮辱、诽谤、酒驾、醉驾、扰乱工作秩序、性骚扰、酗酒、吸毒、赌博、故意损害、侵占财物等行为；
- 违反治安管理处罚法、计划生育政策或违反法律等的；
- 被公安机关拘留、收容教育、劳动教养或被依法追究刑事责任的；
- 职务变动或离职，拒不移交或拖延移交工作的行为；
- 工作失职或失误，给公司或服务客户造成损失或不利影响；
- 任何挪用公款、贪污受贿、营私舞弊、盗窃骗取、涂改单据、伪造证明、虚报费用、恶意破坏公物的行为；

- 提供虚假信息或资料；隐瞒重大疾病史或其它重要情况的；
- 营私舞弊，使公司或服务客户遭受经济损失或名誉损害的；
- 拒不配合离职工作交接或扣留服务客户各类文件及财物的；
- 违反保密规定，泄漏商业机密的行为；
- 未经许可动用运输工具、设备、机械或违反安全操作规程的行为；
- 故意实施危险行为导致危害本人或他人人身伤害者。
- 犯有其他严重错误的；

### 三. 处罚规定

1. 员工的违纪行为与绩效考核工资挂钩，员工存在违纪行为时，扣除相应的绩效考核工资（具体扣罚办法，以《绩效考核办法》为准）。严重违纪者，扣除当月全部绩效考核工资。
2. 因员工个人行为造成公司或客户损失的，应承担损失赔偿责任，公司有权从员工工资中扣除损失。
3. 员工违纪情节严重的还将送有关政府部门处理，公司将保留追究责任人刑事经济责任的权利。

## 第八章 安全管理

### 一. 安全价值观

- 员工的安全和健康是公司最为关注的事情。
- 受损的机器可以修理，但失去的手、脚和眼睛却永远无法复原。
- 任何现场的伤害都是可以预防的。
- 每一个人应树立正确的安全观念和健康观念。

### 二. 安全期望

- 不懂的事情不要做。
- 不清楚的事情不要做。
- 没有能力完成的工作不要做。
- 预测到有风险，采取措施后才做。

### 三. 安全准则

- 公司坚持安全运作。
- 有不安全行为记录的员工将不被录用或不再留用。
- 必须遵守用工单位的安全规章制度。
- 员工有权拒绝管理人员的违规管理。
- 严格遵守劳动纪律。
- 禁止冒险作业。

### 四. 防火措施

#### 1. 火灾预防

- 所有员工须参与防火演习，同时熟悉防火报警器、出口路线和会使用灭火设备，具体要求按照商场规定操作；
- 遵守有关场所“严禁吸烟”的规定；
- 不准在高瓦数电灯附近放置易燃易爆物品；
- 如发现电线松动、磨损、折断、电源插座和电器破损等情况，应立即报告行政部及时修复。

#### 2. 火灾处理：

- 保持镇定，不要慌张；
- 开动最近的报警器；
- 通知保安课准确的火灾地点，并通知上司；
- 如果火灾蔓延，协助和引导顾客到不受火灾影响的地方；
- 切记不可使用电梯，一定用步梯上、下；
- 在没有个人危险的情况下，使用最靠近的灭火器灭火；
- 不要使用水与泡沫喷灭电气引起的火灾；
- 关闭所有的门窗及所有在火灾附近的电器用具开关；
- 不要对你自身安全冒任何过度的危险；

## 第九章 计划生育管理

### 一、公司责任

- 建立员工计划生育档案。
- 员工办理入职同时，需提供有效的《婚育证明》。
- 对不按合同履行计划生育的员工，公司有权予以辞退处理。

### 二、员工责任

- 自觉遵守国家、省、市有关部门计划生育政策、法规。
- 员工必须持有当地计划生育办公室查验的《婚育证明》。
- 严禁未婚先孕，非婚生育和计划外怀孕。
- 不得虚报瞒报本人计划生育情况和提供伪造证件。

### 三、证件提供

- 已婚女性入职前提供有效计划生育证明，欲结婚的女性应事先以书面形式通知公司。
- 欲计划生育的女性员工应按国家有关规定提供有效的结婚证、准生证实行计划怀孕、生育，并在一个月内向本公司交齐证件，证件不齐的必须在两周内提供合法的证件。
- 如发现女性员工怀孕，应立即以书面形式知会公司，公司视女性员工状况作相应的工作安置和调整。
- 凡违反国家有关计划生育规定，且未在规定时间内提供计划生育证件（结婚证、准生证）或提供假证，一律作违纪辞退处理。此计划生育管理规定视为劳动合同的补充协议。如本管理条例与新的计划生育政策不符或有冲突，双方按新的政策执行。



## 第十章 权益保护与投诉

### 一. 员工权益保护

1. 公司依法建立和完善规章制度，保障员工享有劳动权利和履行劳动义务。
2. 员工享有休息休假，获得劳动安全保护，接受在岗职业技能培训，享受社会保险和福利等权利。
3. 员工享有平等就业的权利，应按规定完成工作任务，并不断提高职业技能，严格执行安全操作规程，遵守公司的劳动纪律和职业道德。
4. 员工如有任何有关员工权益的疑问可随时致电公司。

### 二. 沟通与投诉

1. 公司将针对员工的思想动态、工作意识等进行跟进和辅导，时时与员工进行沟通；员工如对公司有任何意见或投诉，均可提出要求改善或处理。
2. 员工在工作期内可就有关公司和客户的生产、经营管理等方面提出自己的合理化建议，通过口头或书面的形式向公司或客户提出。所有员工提请的意见，公司会视实际情况予以沟通与答复。
3. 公司 24 小时服务热线：400 - 700 - 6628

## 附 则

1. 本手册属内部资料，仅限员工个人使用，不得翻录，请注意妥善保管。
2. 本手册工本费为 20 元，如不慎遗失，请及时向公司申报、补领并补交相应的工本费。员工在离、退职时，需将此手册交还公司。
3. 本手册内容按劳动法及公司规章制度制订，与《外派员工劳动合同》同时作为公司与外派员工双方建立劳动关系的主要依据。
4. 员工对本手册内容，如有不甚详尽或使员工感到疑惑之处，请随时向公司咨询，以确保理解无误。
5. 本手册最终解释权归公司所有。

## 确 认 表

本人已阅读有限公司《外派员工手册》，完全知悉和同意手册中所陈述的内容，本人保证遵守《外派员工手册》，如有违反接受公司按《外派员工手册》中的规定进行处理。

员工签名：

日 期：

## 确 认 表

本人已阅读有限公司《外派员工手册》，完全知悉和同意手册中所陈述的内容本人保证遵守《外派员工手册》，如有违反接受公司按《外派员工手册》中的规定进行处理。

员工签名：

日 期：