

上海雍熙入职培训

上海雍熙入职培训

(2016.3.21)

上海雍熙信息技术有限公司

前言

上海雍熙信息技术有限公司是专注于提供完整互联网电子商务平台的服务提供商，主要业务有电子商务，万网梦工厂，CRM 系统以及全国 263 企业邮箱的营销及相关企业电子商务，是上海地区第八家万网梦工厂服务商，第三家 263 企业邮箱的代理商，也是最年轻的一家。雍熙科技致力于为企业用户提供最高端的企业邮箱及电子商务服务，创造经营奇迹，用户满意度，经营业绩方面成为同行业的领先者。

为了保障劳资双方的合理利益，健全公司组织，维护和保障正常的工作环境，提高企业效益，根据《中华人民共和国劳动法》及其配套法规，结合我公司的实际情况，制定本规章制度。

第一章 总则

- 一. 为了完善公司的管理制度，逐步健全现代化管理机制，使内部管理走向科学化，系统化，规范化，使之管理有法可依，违章可究，奖罚分明，从而督导全体员工遵纪守法，共同维护，保障公众生活及各项工作有序进行，特制订本管理章程。
- 二. 凡属本公司职员都必须遵守和执行本管理章程的各项条款，同时享有本章程所规定的一

切权益。

- 三. 凡违反本章程的职员，根据相关规定，按程序公正处理。
- 四. 本章程由颁发之日起生效，凡与之相抵触的旧条款，一律作废。
- 五. 本章程于二零一零年九月九日正式颁布实施。

第二章 雍熙企业文化

- 一. 我们的行为准则是：认真 快 坚守承诺
- 二. 我们的信念是：态度决定一切，永远积极，永不放弃
- 三. 我们的行为作风是：没有任何借口
- 四. 我们的风格是：做实力派 要做就做第一名
- 五. 我们的心态是：感恩的心 感谢客户 感谢同事 感谢公司
- 六. 我们倡导的是完全实力主义

第三章 员工招募与录用

- 一. 招募原则：有文化修养，高素质，有技术的人
- 二. 录用原则：
 - 1. 公司对所有员工一视同仁，不因员工的民族，性别，年龄，婚姻状况，宗教信仰而以不同的待遇
 - 2. 新进人员须经面试，公司按招聘条件择优录取员工
 - 3. 公司录用的员工应该符合公司要求的专业、岗位、个人素质、学历等
 - 4. 公司用工实行全员合同制

三． 限制录用：

1. 曾被公司开除或未经公司批准擅自离职者
2. 通缉在案者
3. 患有精神疾病者
4. 未满 18 周岁者

四． 报道手续

1. 应聘人员经选合格者，须在指定日期报道，否则聘用失效
2. 报道应缴验文件：身份证原件，学历及相关证书，近期免冠照片 1 寸 2 张
3. 员工个人资料必须属实，人事部要做好保密工作，个人资料如有变动请尽快通知人事，如发现造假，隐瞒，将追究其责任，甚至开除

五． 试用期

1. 原则上员工自报到之日起一个月至三个月为试用期，公司将根据员工试用期的表现及考核成绩，酌情做出缩短、延长试用期或停止试用期的决定
2. 试用人员如有品行不良，服务成绩欠佳或无故旷工者，可随时停止试用，予以解雇
3. 试用期期间未满一个月离职者，销售员不发放绩效工资，开发部不发放项目提成，其他职位发放基本工资。
4. 试用期满，或提前结束试用期者，需填写《试用员工转正申请表》，由人事及所属部门主管进行考核，凡考核合格者，成为正式员工，享受正式员工待遇
5. 劳动合同：
 - 1) 员工入职后于 1 个月内签订合同，试用期合格者，享有公司的一切福利
 - 2) 《劳动合同》期满即终止，人事部在合同期满前一个月发出《续约申请》，由员工本

人提出申请并由上级主管签署意见后交人事部。公司和员工一致同意续签《劳动合同》的，从期满之日起续签下一期合同。若公司和员工有一方提出不续签《劳动合同》的，由人事部办理合同终止的离职手续

第四章 员工禁区

一. 员工飞单

严禁雍熙员工将公司的销售线索或技术资料飞到别的公司，以牟取个人私利。此种行为一经发现，立即除名，并保留追究刑事责任的权利。

二. 拆台

严禁雍熙员工在客户面前诋毁同事，或者说有关同事的虚假信息。一经发现，立即除名。

三. 员工贪污公款

严禁雍熙员工将客户缴纳的现金不交或少交给公司等侵占公款的行为。一经发现，立即除名，并保留追究刑事责任的权利。

第五章 员工守则

- 一. 员工守则是职员在公司从业期间，所必须遵守的基本行为准则
- 二. 努力学习知识，提高个人素质，不断提高个人专业水平，努力做公司出色员工
- 三. 遵守国家法律，法规和公司的有关规章制度，做遵纪守法的优秀社会公民和企业员工
- 四. 服从上级，听从指挥和工作安排，树立团结协作，积极进取，不断进取的开拓精神

- 五. 严禁参与煽动他人怠工，罢工，打架斗殴及违反法律法规及危害社会的违法行为
- 六. 树立关心，互助，团结，文明，礼貌，尊重同事的处世作风，严禁拉帮结派，损人利己，破坏公司集体凝聚力的各种不良言行
- 七. 热爱公司，热爱工作，积极为公司的各项改善工作提供合理化建议
- 八. 加强个人品德，职业道德修养，严禁偷窃公司和同事的财物，以及聚众赌博的一切道德品质破坏的行为
- 九. 遵守公司考勤制度，工作时间不迟到不早退，不旷工
- 十. 执行上班考勤录入指纹制。
- 十一. 事假需提前向上级经理请示，病假可以事后补办请假手续
- 十二. 工作期间坚守岗位，不得擅自离职
- 十三. 公司提倡勤俭节约能源，用品及各种材料，不损坏公共财物，因个人原因造成损失的，公司将根据情节轻重给予处理
- 十四. 忠于职守，尽职尽责，优质，高效地完成本职工作
- 十五. 维护清洁、整齐的办公环境，不随地吐痰、乱扔纸屑
- 十六. 每天下班后，请收拾好各种文件，资料，关闭电脑，摆放好鼠标，电话及私人物品
保持座位上的干净整洁
- 十七. 正确、迅速、谨慎、礼貌地接打电话
- 十八. 不公物私用，不化公为私，不得擅自打私人电话
- 十九. 保守公司商业，财物，技术，薪资等机密，不得外泄，未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等
- 二十. 工作资料、个人物品、现金等请妥善保存，办公室内不要放现金及贵重物品

- 二十一． 代接同事办公位电话，做好必要记录并及时转达
- 二十二． 上班期间员工严禁看报纸杂志，窜岗，打闹，大声喧哗，室内吸烟
不得接听私人电话大于 5 分钟，有事应长话短说，以免扰乱工作秩序
- 二十三． 上班期间不能从事与工作无关的事情。如 QQ 聊天，迅雷下载，浏览与工作无
关的网页，玩游戏，看视频等
- 二十四． 严禁非本公司员工（包括已离职员工）非公事进入办公区
- 二十五． 按要求接受公司安排的各项业务培训
- 二十六． 接受公司各项评估与考核，若对评估与考核结果有异议可书面进行陈述

第六章 考勤制度

一．请假程序及核准权限

1. 员工申请各类假期均需事前填写《请假申请单》，经理批准后方可请假，请假大于三天者，需要提前一个星期告知上级主管
2. 员工确因病或突发事件无法事先请假者，请在请假当天打电话到公司（特殊情况除外），由上级主管告之人事部备案，待员工上班后当日内补填请假单，实施请假程序

二．工作时间

1. 上班时间为 9:00-18:00, 其中 12:00-13:00 为午休时间
2. 员工每日工作以 8 小时为计酬标准，请假扣款以 4 小时为计算单位（只能请假半天以上）

三．加班制度

1. 加班申请流程：提前到行政部门索取加班条，填写后请交于经理签字确认，并交予行政部门，没有经理签字的，一律不算加班。

平日加班，请于当天下午 5 点之前提交；节假日加班，请于周五下午 5 点之前提交。

2. 加班补贴制度：

节假日加班采用调休，4 小时算 0.5 天，8 小时以上算 1 天；平时正班日：加班超过 9 点，补贴车及饭补 50 元，车补最高不超过 30，要提供打车发票，饭补 20 元，按季度统一发放。

四．考勤

1. 公司实行考勤录入指纹；公司所有员工一律上下班录入指纹

2. 员工每天需录入两次；若漏录入，请及时以邮件的形式告之人事部，邮箱地址 hr@yongxi.com, 否则以旷工论处：当月漏录入 3 次以上, 扣除一天工资

3. 员工因公外出或请假未能录入者，发邮件到上级主管报备，未报备者按照旷工处理

五．请假

1. 事假

1) 员工因事必须亲自处理者，可请事假

2) 无特殊情况事假需要提前申请，三天以下，提前一天申请，三天及以上，提前一个星期申请，若有急事，可在当日 10：00 之前电话告知上级主管，并在事后补办手续

3) 凡未按照公司规定履行请假程序的，一律视为旷工

4) 员工请假将影响年终考评

5) 事假将扣除当日的薪资和绩效

2. 病假

- 1) 员工病假应出示甲等医院出具的病假单，如遇急诊可凭急诊病假单申请病假
- 2) 病假全年不超过 10 天，住院不超过 20 天
- 3) 病假 20 天以上者公司将与员工协商解除劳动合同事宜
- 4) 病假待遇：

疾病休假工资标准：

职工疾病或非因工负伤休假，企业应按下列标准支付疾病休假工资：

- 1、连续工龄不满 2 年的，按本人工资的 60% 计发，一年 5 天带薪病假；
- 2、连续工龄满 2 年不满 4 年的，按本人工资 70% 计发，一年 10 天带薪病假；
- 3、连续工龄满 4 年不满 6 年的，按本人工资的 80% 计发，一年 15 天带薪病假

注 职工疾病或非因工负伤休假日数应按实际休假日数计算，连续休假期内含有休息日、节假日的应予剔除。职工疾病或非因工负伤待遇高于本市上年度月平均工资的，可按本市上年度月平均工资计发。职工疾病或非因工负伤休假待遇低于本企业月平均工资 40% 的，应补足到本企业月平均工资的 40%，但不得高于本人原工资水平、不得高于本市上年度职工月平均工资。企业月平均工资的 40% 低于当年本市企业职工最低工资标准的 80%，应补足到当年本市企业职工最低工资标准的 80%。

3. 年假

- 1) 凡在公司工作连续满一年以上的员工，每年度可享受 5 天带薪年假，满三年的员工后每满一年加一天带薪年假，最长带薪年假不超过 12 天（年假不含法定节假日和公休日），工作不满一年的员工，离职后要扣除已使用的年假天数。
- 2) 员工请假须先请年假，再请事假
- 3) 年假须提前三天向上级主管申请

4. 婚假

- 1) 员工到达法定结婚年龄可享受连续 3 天婚假，结婚时间必须在入职时间之后，方可申请
- 2) 请婚假的员工须提前一星期申请，并附上喜帖及结婚证书，经核准后方可实施
- 3) 晚婚者可延长 7 天婚假，晚婚年龄参考《劳动法》
- 4) 婚假期间享受基本工资

5. 丧假

- 1) 员工直系亲属死亡（父母、配偶、子女）给予连续丧假三天
- 2) 请丧假员工至少请假前一日写《请假申请单》，并于事后补交死亡证明或讣文交人事部
- 3) 丧假期间享受基本工资

6. 公假

- 1) 依照政府法令应给公假
- 2) 公假期间享受基本工资

7. 旷工

- 1) 以下行为认定为旷工：
 - 凡迟到时间超过半小时，又无充分理由或补假手续者；
 - 谎报、伪造证明，以不正当手段取得假期；
 - 擅自变更上、下班时间，未按规定到岗；
 - 虚报考勤或假期，在工作时间从事以私人利益为目的的事情。
- 2) 旷工以 1 小时为计算单位。

- 3) 旷工扣薪以员工实际缺勤时间的 3 倍计算。
- 4) 人事部对员工的在岗状况进行不定时的抽查,一经发现私自离岗以旷工论处(查岗时不在岗,又没有外出登记可查证者)扣除一日薪金。(财务人员除外)

8. 迟到早退

- 1) 在上班标准时间后没录入指纹即为迟到,下班标准时间前擅自离开即为早退
- 2) 每人每月迟到 10 分钟以内三次以上者,之后每次迟到扣 20 元
- 3) 迟到 10 分钟以上个 30 分钟以内者,算旷工半天(特殊原因除外)

第七章 薪酬、福利

一. 收入保密制度

公司规定员工收入保密制度,并作为制度要求员工严格遵守,员工相互间不得以任何方式传播、打听、攀比收入状况,并不向外界透露。否则将处以除名的处罚。员工可向财务部查询、核对本人的工资、津贴等

二. 薪金制度

1. 公司实行职位职级工资制度,即根据员工的职位、能力、业绩等确定工资。

工资由基本工资、绩效考核、提成、奖金构成,不同职位的人员给予不同的薪资

2. 公司实行月薪制,每月 12 日公司会把工资打入员工提供的工商银行帐号里,本月工资下个月发放,入职第一个月工作天数未满 10 天者,累计下个月工资一起发放,特殊情况提前告知。

3. 公司每个季度可推出奖励制度,鼓励销售人员冲业绩

4. 公司可根据员工的职位调动或工作表现协商调整员工工资

三. 奖金

采用浮动机制的奖金制度，根据工作业绩给予奖金

四．所得税

员工根据国家有关政策缴纳个人所得税，税金由公司在其工资中代扣缴。

五．福利

1. 公司为符合规定的员工，缴纳五险及公积金（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）；

注：（符合规定的正式员工方可正常缴纳，每月 10 日前入职的，下月正常办理社保、公积金，费用在下下个月工资中扣除，每月 10 日后入职的，下下月正常办理社保、公积金，费用在下下个月工资中扣除（如：5.10 号前入职 正常转正 6.10 那 6 月份就帮办理社保公积金 5.10 号后入职 就 7 月份帮办理）

2. 假期

法定节假日（元旦，劳动，国庆，中秋，春节等）按照国家规定休假

六．工资计算公式

工资：(工作天数* 月薪/22)

第八章 保密制度

- 一．员工个人或近亲不得经营或投资与公司有关的事业，不得兼任公司以外的任何职业
- 二．为确保公司机密不被他人利用，公司利益不受到损害，必须自觉遵守保密制度。公司员工不得以任何借口向公司以外的其它企业或人员泄露本公司的机密
- 三．公司机密范围：公司商品，技术资料、销售对象、销售方式、销售手段、企业利润、经营策略、

公司客户资料、联系人员、正在进行的销售过程

四. 若有违反公司保密制度的员工, 一律予以开除并须赔偿公司一切有形或无形之损失

第九章 离职

一. 离职包括员工本人提出辞职、劳动合同解除或终止、辞退与除名

二. 员工有下列情形之一的, 公司可以随时解除劳动合同

1. 在试用期间被证明不符合录用条件;
2. 严重违反劳动纪律和公司规章制度的;
3. 严重失职、徇私舞弊、给公司造成重大损失的;
4. 被依法追究刑事责任的;
5. 员工隐瞒原就业情况、虚报经历、经查实者;

三. 员工在下列情形下可随时通知用人单位解除劳动合同, 但需要办理离职交接手续。

1. 在试用期内;
2. 公司未按合同规定支付薪资的;

四. 合同期内, 员工解除劳动合同, 应当提前 30 日以书面形式通知用人单位

五. 所有上述情形的离职都应履行公司规定的离职程序, 否则公司将作为其严重违反劳动纪律和公司的规章制度, 作违纪处理, 解除合同

六. 离职程序

1. 员工辞职必须先到人事部领取《辞职申请书》, 填写完整后交上级主管审批, 再转交人事部
2. 辞职员工应将公司发放的所以物品全部归还

3. 员工确定离职日期，填写《工作移交单》交认识，清点完物品即可离职

未经公司允许未依照公司规定执行，或未办妥移交者，按严重违反公司规定除名，公司将不再为其办理相关的工资、财务结算等手续，同时还将视其损害公司利益情况，采取相应措施追究其责任

第十章 奖惩制度

一．奖励制度

1. 公司销售人员每个月或每个季度，会推出不同的奖励方式，奖励认真工作，业绩出色的员工
2. 全体员工在年底可参加优秀员工评比，入职不满一年者不可参加
3. 上述所以奖励有以下情况这不允许参加
 - 1) 当月迟到 5 次以上者
 - 2) 旷工三天以上者

二．惩罚制度

对于违反员工规章制度的员工，公司可以给以相应惩罚或劝退

第十一章 附则

- 一．本条例未尽事宜，依公司有关规定办理
- 二．本条例依实际需要补充修改部分，以邮件形式告知全体员工
- 三．本条例解释权归上海雍熙信息技术有限公司所有

附件：电话礼仪

电话礼仪

1、接听电话前

(1) 准备记录工具：

如果大家没有准备好记录工具，那么当对方需要留言时，就不得不要求对方稍等一下，让客户在等待，这是很不礼貌的。所以，在接听电话前，要准备好记录工具，例如笔和纸、手机、电脑等。

(2) 停止一切不必要的动作：

不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情，对方会感到你在分心，这也是不礼貌的表现。

(3) 使用正确的姿势：

如果你姿势不正确，不小心电话从你手中滑下来，或掉在地上，发出刺耳的声音，也会令对方感到不满意。

2、接电话

(1) 一般铃声一响，就应及时接电话。如铃声响过四次再去接，就显得不礼貌，此时拿起电话，应说声“对不起，让您久等了。”

(2) 一般拿起话筒后, 应说“您好”

(3) 再自我介绍, 需要我帮忙吗?

(4) 如果想知道对方是谁, 不要唐突的问“你是谁”, 可以说“请问您哪位”或者可以礼貌的问, “对不起, 可以知道应如何称呼您吗?”

认真倾听对方的电话内容, 听电话时, 应说“是、好”等, 让对方感到你在认真地听, 不要轻易打断对方的说话。

(5) 如对方不是找你, 那么你应该礼貌的请对方“稍候”, 如找不到听电话的人, 你可以自动的提供一些帮助, “需要我转告吗?”

(6) 如对方要求电话记录, 应马上拿出纸和笔进行记录。电话记录: 说来的电话(WHO), 打电话找谁(WHOM), 来电的内容(What)、来电的原因(Why)、来电提到的地点(Where)、时间(When)。

(7) 电话完毕, 感谢对方来电, 应等对方挂机后在挂比较好, 不要仓促的久挂断, 甚至对方话音没落, 就挂断。挂电话的声音不要太响, 以免让人产生粗鲁无礼的感觉。

(8) 碰到对方挂错电话时, 态度要有礼貌, 别说“乱打, 怎么搞的”

(9) 接电话时, 尽量不要干别的事, 如中途有事, 必须走开一下, 那么时间也不应超过 30 秒。

3、拨打电话的礼仪

(1) 做好打电话前的准备: 做好思想准备、精神饱满; 要考虑好通话的大致内容, 如怕打电话时遗漏, 那么记下主要内容以备忘; 在电话机旁要有记录的笔和纸。

(2) 电话拨通后, 应先说“您好”, 问对方: 是某单位和个人。得到明确答复后, 再自报家门, 报单位和你个人的名字。

(3) 如对方帮你去找人听电话, 此时, 打电话的人应拿住话筒, 不能放下话筒干别的事。

- (4) 告知“某不在”时，你不可“喀嚓”就挂断，而应说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是……”
- (5) 电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的就关断电话。
- (6) 如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催问：“好了吗？”、“怎么这么慢！”
- (7) 打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气。
- (8) 给单位打电话时，应避免刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。
- (9) 通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。
- (10) 不占用公司电话谈个人私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天。
- (11) 通话完毕，应友善地感谢对方：“打扰你了，对不起，谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感到很高兴，谢谢您，再见”。

4、禁忌用语

在接电话时切忌使用“说！”“讲！”。

说讲是一种命令式的方式，即难让人接受，又不礼貌。有的人在接听电话时，一接起电话马上说：“说”或“讲”，或者多加一两个字“听到，说！”

这种行为在公司、企业内部也许还可以理解，由于某种原因工作繁忙，时间紧张，没有太多的时间应对电话，希望对方直截了当，别浪费时间。但这种硬邦邦的电话接听方式显得过于粗鲁无礼，有一种盛气凌人的气势，好像是摆架子。给人的感觉是“有什么话快说，老子没空和你在电话里啰嗦！”

有的人对这样的电话应答方式也懒得再“说”，干脆一声不吭将电话挂了。本来还想联系一些业务或者提供一些信息，一听他这口气就不舒服，说了等于白说，这种人懒得理他。

大家每个人都希望别人以礼相待，有谁愿意同不懂得礼貌的人打交道呢？所以，在接听电话时，一定要注意应有的礼貌。

5、注意事项

在手机越来越普及的今天，我们在使用手机时，应遵循以下几点原则：

- (1) 不要在医院或者是在机场用手机，以免影响机场及医院的电子设备。
- (2) 打电话时，请注意一下，有些地方是不允许使用手机的。如加油站，一些餐馆，酒吧，
- (3) 当不使用手机时，请锁住手机按钮，以防意外拨打特殊的电话号码。

6、礼貌用语

- (1) 您好!这里是×××公司×××部，请问您找谁?
- (2) 我就是，请问您是哪一位?.....请讲。
- (3) 请问您有什么事?(有什么能帮您?)
- (4) 您放心，我会尽力办好这件事。
- (5) 不用谢，这是我们应该做的。
- (6) ×××不在，我可以替您转告吗?(请您稍后再来电话好吗?)
- (7) 对不起，这类业务请您向×××部咨询，他们的号码是.....。
- (8) 您打错号码了，我是×××公司×××部，.....没关系。
- (9) 再见!(与以下各项通用)
- (10) 您好!请问您是×××单位吗?
- (11) 我是×××公司×××部 ×××，请问怎样称呼您?
- (12) 请帮我找×××同志。

(13) 对不起，这个问题.....，请留下您的联系电话，我们会尽快给您答复好吗？