

员工管理制度总结(大全9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

员工管理制度总结篇一

1目的

规范管理中心员工的服务行为，提高员工素质，确保公司良好的企业形象，为用户提供优质的服务。

2适用范围

适用于管理中心所属各部门员工与用户的沟通与交流。

3职责

3.1管理中心各部门主管负责监督、考核本部门员工的服务行为。

3.2管理中心全体员工切实遵照本规程开展服务工作。

4工作流程

4.1总则：

4.1.1各部门主管每天至少巡视一次所属部门员工的着装、仪容仪表及工作情况，并将检查结果记录在(工作日志)中，作为员工绩效考评的依据之一。

4.2 仪容仪表

4.2.1 服饰着装：

4.2.1.3 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；

4.2.1.4 非当班时间，除因公或经批准外，不穿着或携带工衣外出；

4.2.1.6 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；

4.2.2 须发容颜：

4.2.2.1 女员工前发不遮眼，后发不超过肩部，不梳怪异发型；

4.2.2.3 所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其他颜色；

4.2.2.4 所有员工不允许剃光头。

4.2.3 个人卫生：

4.2.3.4 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

4.2.4 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

4.2.5 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在用户面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

4.3 行为举止

4.3.1 服务态度：

4.3.1.1对客户服务任何时候都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；

4.3.1.2在将用户劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；

4.3.1.3谦虚和悦接受用户的评价，对用户的投诉耐心倾听，并及时向主管领班汇报。

4.3.2行走姿态：

4.3.2.1行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；

4.3.2.2在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；

4.3.2.4走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；

4.3.2.5尽量靠路右侧行走；

4.3.2.6与上司或用户相遇时，应主动点头示意；

4.3.2.7遇有上级领导视查，应站立起来，含笑相迎，安管员要敬礼。

4.3.3就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。就坐时不允许有以下几种姿势：

4.3.3.1坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

4.3.3.2在上司或用户面前双手抱着胸前，跷二郎腿或半躺半坐；

4.3.3.3 趴在工作台上或把脚放于工作台上；

4.3.3.4 晃动桌椅，发出声音。

4.3.4 其他行为：

4.3.4.1 不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；

4.3.4.2 上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；

4.3.4.4 到用户处进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿用户的东西、礼物；

4.3.4.5 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大；

4.3.4.6 不允许口叼牙签到处走。

4.4 语言

4.4.1 问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、您回来了。

4.4.2 欢迎语：欢迎您来我们住宅小区、欢迎您入住本楼、欢迎光临。

4.4.3 祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐。祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。

4.4.4 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

4.4.5 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

4.4.6道谢语：谢谢、非常感谢。

4.4.7应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

4.4.8征询语：请问您有什么事我能为您做什么吗需要我帮您做什么吗您有别的事吗

4.4.9请求语：请您协助我们……、请您……好吗

4.4.10商量语：……您看这样好不好

4.4.11解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。

4.4.12基本礼貌用语10字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

4.5对来访人员

4.5.1主动说：’您好，请问您找哪一位’或’我可以帮助您吗!’；’请您出示证件’（安管专用）。

4.5.2确认来访人要求后，说’请稍等，我帮您找’并及时与来访人联系，并告诉来访人’他马上来，请您先等一下，好吗’。

4.5.3当来访人员不理解或不愿出示证件时，应说：’对不起，先生/小姐，这是公司规定，为了用户的安全，请理解!’（安管专用）。

4.5.4当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：’先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗’此时应用对讲机呼叫主管领导前来协助处理。

4.5.5当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：’对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入小区，请配合我的工作；’当对方执意要硬闯时，立即用对讲机呼叫就近主管领

导，但应注意尽量保持冷静克制，只要对方没危及他人安全或进行破坏，均应做到冷静克制。

4.5.6当来访人员出示证件时，应说：‘感谢您的合作，欢迎光临’。

4.5.7如果要找的人不在或不想会客时，应礼貌地对对方说‘对不起，他现在不在，您能留下名片或口信吗’。

4.5.8当来访人员离开时，应说：‘欢迎您再来，再见!’。

4.6对用户

4.6.1为用户提供服务时，任何时候都应：

4.6.1.1面带微笑、和颜悦色、给人以亲切感；

4.6.1.2与用户谈话时，应聚精会神、注意倾听，给人以受尊重感；

4.6.1.3坦诚待人，不卑不亢，给人以真诚感；

4.6.1.4神色坦然、轻松、自信，给人以宽慰感；

4.6.1.5沉着稳重，给人以镇定感。

4.6.2对用户要一视同仁，切忌有两位用户同时有事相求时，对一位用户过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位用户。值班时有用户有事求助时，应立即放下手中工作，招呼用户。

4.6.3严禁与用户开玩笑、打闹或取外号。

4.6.4用户之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视用户的行动。

4.6.5对容貌体态奇特或穿着奇异服装的用户切忌交头接耳或指手划脚，更不许围观，不许背后议论、模仿、讥笑用户。

4.6.7与用户交谈时，要全神贯注用心倾听，要等对方把话说完，不要随意打断对方的谈话。对没听清楚的地方要礼貌地请对方重复一遍。

4.6.8对用户的问询应尽量圆满答复，若遇自己‘不知道、不清楚’的事，应请示有关领导尽量答复对方，不许以‘不知道、不清楚’作回答。回答问题要尽量清楚完整，不许不懂装懂，模棱两可，胡乱作答。

4.6.9在与用户对话时，如遇另一用户有事相求时，应点头示意打招呼或请对方稍等，不能视而不见，同时尽快结束谈话招呼用户。如时间较长，应说：‘对不起，让您久等了’。

4.6.10与用户交谈，态度要和蔼，语言要亲切，声调要柔和，音量要适中，声音以对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。

4.6.11需要用户协助工作时，首先要表示歉意，并说：‘对不起，打扰您了’。事后应对用户提供的帮助或协助表示感谢。

4.6.12对于用户的困难，要表示充分的关心、同情和理解，并尽力想办法解决。

4.6.13对于用户质询而自己又无法解释清楚时，应请上级处理，不许与用户争吵。

4.6.14见用户搬出大宗物品时，应先主动打招呼：‘先生/小姐，您好!’然后再履行手续，‘对不起，请出示放行条’（安管专用）。当用户搬运物品有困难时，应主动上前帮忙，用户表示谢意时，用‘不用谢或不客气，没关系’回答。

4.6.15当熟悉的用户经过岗位时，应说：‘您好，××先生/

小姐’，当遇到熟悉的用户回来时，应说：‘××先生/小姐，您回来了’。

4.6.16当用户有事咨询时，应热情接待，并说：‘有困难直说，希望我能给您帮助’。当遇到用户施以恩惠或其他好处时，应说：‘谢谢您的好意，公司有规定不能收取，请您理解’。

4.6.17当发觉自己和对方有误解时，应说：‘不好意思，我想我们可能是误会了’。

4.6.18当发觉自己有失误时，应立即说：‘噢，对不起，我不是哪个意思’。

4.6.19对来咨询办事的用户，值班员应立即起立，神态热情，主动问好：‘先生/小姐，您好!请问有什么事需要我们帮助的。

4.6.20当对方挑衅时，应说：‘请您尊重我们的工作，先生/小姐’。

4.6.21当遇到行动不便或年龄较大的用户经过时，应主动上前搀扶。

4.6.22与用户交谈时，应注意：

4.6.22.1对熟悉的用户应称呼其姓氏，如××先生、××小姐；

4.6.22.2与用户对话时宜保持1米左右的距离，应使用礼貌用语；

4.6.22.5当用户提出的要求超出服务范围时，应礼貌回绝；

4.6.22.6在服务工作中，处理问题要简洁明快，不要拖泥带水；

4.6.22.7与用户打交道应遵循不卑不亢、坦诚自然、沉着稳重的原则；

4.6.22.8任何时候都不得对用户有不雅的行为或言语。

4.7接听电话

4.7.1铃响三声以内，必须接听电话。

4.7.2拿起电话，应清晰报道：‘您好，××管理中心’。

□

4.7.4通话完毕，应说：‘谢谢，再见!’语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话，任何时候不得用力掷听筒。

4.7.5接电话听不懂对方语言时，应说：‘对不起，请您用普通话，好吗’或‘不好意思，请稍候，我不会说白话’。

4.7.6中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

4.7.7接听电话时，声音要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

4.8拨打电话

4.8.1电话接通后，应首先向对方致以问候，如：‘您好’，并作自我介绍。

4.8.2使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

4.8.3通话完毕时，应说：‘谢谢、再见’。

4.9 进行作业时

4.9.1 当室外作业可能影响到用户的工作和生活时，应摆放警示牌。

4.9.2 室内进行维修等工作时，应在地面铺一张塑料垫等保护清洁地面，不允许弄脏家俱、地面、墙身等。工作完毕要彻底清理工作现场恢复原样。

4.9.3 用户室内作业时应注意走路轻、工作轻、说话轻。

4.9.4 作业中若有用户走过工作区域应暂时停止工作，并面带微笑面对用户，等用户走过后再继续工作。

4.9.5 无论何时不允许坐在地上操作。

4.10 与用户同乘电梯时

4.10.1 主动按'开门'钮。

4.10.2 电梯到达时，应站在梯门旁，用手按住梯门外的上'开门'钮，以免梯门突然关闭，碰到用户。当电梯轿门开启后，面带微笑地说'电梯来了，请进'。

4.10.3 用户进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按'关门'钮。关闭电梯时，应防止梯门夹到他人的衣服、物品。

4.10.4 等电梯门关闭后进入运行状态时，转身与梯门呈45度角面对用户。

4.10.5 电梯停止，梯门开启后，应先出去站立在梯门旁，用手按住梯门外的上'开门'钮，面带微笑地说：'电梯到了，请走好'。

4.11 安管员对车辆管理时

4.11.1对违章行车者，应说：‘对不起，为了您的安全，请您按规定行驶’。

4.11.2对违章停车者，应说：‘对不起，此处禁止停车，请您将车停在车位里好吗’。

4.11.3对车场内的闲杂人员，应说：‘您好，为了确保您的安全，请您不要在车场逗留’。

4.11.4当车主离开车辆时，应注意提醒车主：‘请您将车锁好，贵重物品随身带走，不要放在车(内)上’。

4.12值班时接到投诉、咨询的处理

4.12.1对用户的投诉、咨询要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

4.12.2对于投诉，应指引用户到‘用户服务中心’反映；对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向用户解释；如自己无法解释清楚应立即请求主管领导协助或指引户到‘用户服务中心’咨询。

4.13在服务过程中，应注意：

4.13.1三人以上的对话，要用互相间都能听懂的语言。

4.13.2不允许模仿他人的语言、声调和谈话。

4.13.3不允许聚堆闲聊、高声喧哗或高声呼喊另一个人。

4.13.4不与用户争辩。

4.13.5不讲有损公司形象的言语。

4.13.6不允许在任何场合以任何借口顶撞、讽刺、议论用户。

4.13.7不讲粗言恶语或使用歧视或污辱性的语言。

4.14安管员敬礼

4.14.1敬礼的范围：

4.14.1.1安管主管和员工工作见面时相互敬礼；

4.14.1.2安管主管和员工对外行使职责权利时先行敬礼；

4.14.1.3安管主管和员工与公司经理级以上领导工作见面时敬礼；

4.14.1.4对公司副总经理以上领导的车辆敬礼(不论车内有无领导)；

4.14.1.7值班时见制服的军人、公安人员要行军礼问好。

4.14.2敬礼的时间：

4.14.2.1在对方行至距自己3~5米时开始敬礼；

4.14.2.2对行驶的车辆以对方开始注意到岗位时敬礼。

4.14.3敬礼时以军礼为主，必要时辅以注目礼。

4.14.4本规程作为管理中心各部门员工绩效考评的依据之一。

5相关文件和质量记录表格

员工管理制度总结篇二

薪酬管理是企业发展的命脉,所以对于薪酬工资管理,管理员需要达到一种平衡,下面是企业管理网为大家整理的某公司员工工资的管理规章制度示范,仅供参考。

第一条按照公司经营理念和管理模式,遵照国家有关劳动人事管理政策和公司其它有关规章制度,特制定本制度。

第二条本制度适用于公司全体员工(试用工和临时工除外)。

本制度所指工资,是指每月定期发放的工资,不含奖金和风险收入。

第三条员工工资由固定工资、绩效工资两部分组成。

第四条工资包括基本工资、岗位工资、技能工资、职务津贴、工龄工资、住房补贴、误餐补贴、交通补贴。

第五条固定工资是根据员工的职务、资历、学历、技能等因素确定的、相对固定的工作报酬。

固定工资在工资总额中占xx%□

第六条绩效工资是根据员工考勤表现、工作绩效及公司经营业绩确定的、不固定的工资报酬,xx月调整xx次。

绩效工资在工资总额中占xx%□

第七条员工工资总额由各部门经理、项目经理拟定后报总经理审批。

部门经理、项目经理每月对员工进行考核,确定绩效工资发放比例并报人力资源部审核、总经理审批后予以发放。

第八条员工工资扣除项目包括:个人所得税、缺勤、扣款(含贷款、借款、罚款等)、代扣社会保险费、代扣通讯费等。

第九条公司根据不同职务性质,分别制定管理层、职能管理、项目管理、生产、营销五类工资系列。

第十条管理层系列适用于公司总经理、副总经理。

第十一条职能管理工资系列适用于从事行政、财务、人事、质管、物流等日常管理或事务工作的员工。

第十二条项目管理工资系列适用于各项目经理及项目部成员。

第十三条生产工资系列适用于生产部从事调试、焊接、接线等生产工作的员工。

第十四条营销工资系列适用于销售部销售人员(各项目部销售人员可参照执行)。

第十五条员工工资系列适用范围详见下表(略)。

第十七条工资标准的确定根据员工所属的岗位、职务,依据□xx□确定其工资标准。

待岗人员工资按照本地区当年度最低生活保障标准执行;

试用期员工工资参照1(略)。

第十八条绩效工资与绩效考核结果挂钩,试用期与待岗员工不享受绩效工资。

绩效工资确定方法见表2(略)。

第十九条职能部门普通员工考核由其部门经理负责;

部门经理考核由其主管副总负责;

项目部成员考核由其项目经理负责。

考核成绩和计发系数每月xx号前上报至人力资源部。

注1:原则上管理层工资由公司承担,若管理层人员兼任项目经理,则其基本工资由公司承担,绩效工资由项目部承担。

注2:总经理绩效工资计算方法xxxxx□

总经理的收入原则上最高限额为xx元。

副总经理兼任项目经理时绩效工资原则上按其负责的项目的经营情况确定其月绩效工资。

第二十条为鼓励公司部门经理、项目经理及以上管理者为公司忘我工作,体现责、权、利相结合的原则,公司按月发放职务津贴,具体见表3(略)。

第二十一条原则上公司在每个财务年度结束后,根据当年的经营业绩,并根据年终综合考核成绩对全体员工发放xx次绩效工资(年终奖),并酌情对工资标准予以调整,重新确定所有员工的工资。

年工资总额增减幅度与上年度公司经济效益成正比。

第二十二条年终绩效考核采用档级评分制,评分方法与考核工具见□xx□□

职能部门员工年终考核成绩与薪级调整幅度的对应关系见表4(略)。

(1)公司员工工资标准经董事长批准;

(2)根据公司经营状况,可以变更员工工资标准。

第二十四条员工工资核定。

员工根据本人业绩表现、工作能力、工作态度、聘用的岗位

和职务,核定其工资标准。

具体的人员工资确定应根据薪酬区间,由用人部门提议,经人力资源部审核,报总经理审批后确定。

部门经理、项目经理的工资直接由总经理确定。

对于特殊人才的工资标准,由总经理提议,报董事长特批。

初次从事该岗位的员工,原则上自该岗位薪酬区间下限起薪,经年终考核后,再调整薪级。

第二十五条销售员的薪酬按□xx□执行。

第二十六条工龄工资:工龄工资以到公司服务的时间计算,每满xx年每月发工龄工资xx元,每年年初增发,xx年封顶。

第二十七条员工工资变更。

根据岗动薪变原则,晋升增薪,降级减薪。

员工职务、岗位变动,从生效之日起下一个支薪日,按新岗位标准调整。

第二十八条员工工资变更办理。

由薪资申报人员填写□xxxx□,由直接主管建议调整薪级,并报人力资源部按有关审批流程办理。

月平均工作日为xxx天,若需计算日工资,应按以下公式计算日工资额=xxxx□

第三十条公司考勤实行指纹打卡管理,由人力资源部每月对员工的考勤情况进行汇总统计在考勤扣款中体现。

第三十一条公司员工固定工资发放日为每月xx日,绩效工资在次月xx日合并发放。

关于加班、带薪休假以及当月考勤扣款等项目将在次月兑现。

如果工资发放日恰逢节假日,工资在节假日前一天提前发放。

第三十二条加班工资在法定节日加班的员工,遵照国家相关法律法规支付其加班费。

员工加班工资的折算以每月xx天,每天xx小时计算。

第三十三条带薪休假工资员工在休假期间按照实际休假天数扣除当月绩效工资,即当月绩效工资扣发额=xxx,其它福利待遇不变。

第三十四条员工请假、休假时工资标准,按[]xxxx[]的相关规定执行。

第三十五条员工试用期满后的转正工资,均于正式转正之日起计算。

第三十六条辞职(辞退、停职、免职)人员,于办理完交接手续正式离开公司(或命令到达)之日起停发工资。

第三十七条工资误算、误发时,当事人(部门)必须在发现后立即纠正,公司还将对相关责任人进行同等额度的处罚。

因误算而超付的工资,人力资源部、财务部可向员工或部门行使追索权。

第三十八条公司集会或经公司同意的培训、教育或外事活动,公司按规定付给员工工资。

xx~xx月, 每人每月xx元。

2. 节日补助(春节、五一、元旦、国庆等节日)公司给予一定的补贴。

3. 生日礼物为公司盖章的生日贺卡和生日蛋糕券。

4. 员工结婚, 公司赠送一定数额的礼金。

5. 直系亲属(父母、配偶、子女)丧葬, 公司给予一定的慰问金。

6. 公司根据情况不定期组织各种集体活动, 活动费由公司承担。

第四十条通讯补贴根据工作需要确定移动通讯费补贴标准。

总经理按实际发生额的xx%报销, 报销上限为xx元/月;

副总经理按实际发生额的xx%报销, 报销上限为xx元/月;

部门经理按实际发生额的xx%报销, 报销上限为xx元/月;

项目经理按实际发生额的xx%报销, 报销上限为xx元/月;

司机按实际发生额的xx%报销, 报销上限为xx元/月;

销售人员及特殊岗位人员的通讯补贴另定。

第四十一条住房补贴每月补贴xx元。

第四十二条误餐补贴每月补贴xx元。

第四十三条交通补贴每月补贴xx元。

第四十四条员工的固定工资作为公司为员工办理各种保险的

基数。

当员工固定工资未达到本市办理各类保险的最低限时,按本市低保基数为其办理保险。

第四十五条本制度经公司总经理办公会讨论通过报董事会审批,自颁布之日起执行。

第四十六条本制度由人力资源部负责解释。

员工管理制度总结篇三

为了适应公司发展的步伐,树立公司良好的整体形象,展现员工风貌,宣扬企业文化,规范员工统一着装,为员工创造良好的工作条件和福利待遇。

本办法适用于公司所有员工。

1、工服数量:员工工服分夏装和冬装,夏装短袖2件,冬装长袖2件,冬装外套2件。

2、建立台帐:

3、工服规格:工服大小尺码由承制商根据员工的身形量身套码而定。

4、工服发放:

4.2、员工领用时在确认相关信息后在工服发放登记表上登记签字;

4.3、新员工入职需试用期满(即转正)后方可配备工作服;

4.6、以上日期统一从20xx年8月18日开始计算。

5、工服价格:夏装34元/件;冬装50元/件;其他类服装(夹克、西服等)暂不公布价格,以后根据实际制作费用予以核算价值。

6、费用:所有工服按正常手续发放不收取任何押金。离职、辞退或者其他原因离开公司按照管理办法相关规定执行。

2、员工工服限于上下班途中及工作期间穿着;

3、工服样式、标识为公司统一制定,各部门、各单位和个人不得随意更改,违规者一经发现将视情节予以处罚。

1、行政人事部负责员工工服穿着监督和检查,各部门、各单位配合进行日常管理;

2、春、夏、秋季节有工服者在进入工作场所时必须穿着工作服,违者罚款10元/次;

3、冬季视工作环境温度,在室温允许的情况下,必须着工作服。

4、工服(短袖和长袖衬衫)预计使用期限为一年。经查证确为正常磨损损坏的,可收回并根据价格发放其他可穿着的工服。

5、工服若因保管不善致使损毁的,将根据情节追究相关责任人责任,并按照公布价格双倍重新申领发放。

6、由行政人事部进行不定期检查,各部门、各单位直接管理者承担连带处罚责任。

本管理办法从20xx年8月18日---8月24日开始试行,20xx年8月25日开始执行。解释权和修改权归公司行政人事部。以前的规章、制度、规定与本管理办法有抵触的地方以本办法为准,没有抵触的继续遵照执行。

员工管理制度总结篇四

为树立和保持公司良好的服务形象，进一步规范化管理，特制定本制度。

一、公司员工工作服分夏装和冬装两种。

二、工作服配发原则。

1、除经理级别（含副经理）外，其他员工的工作服由员工自费，公司统一购买。

2、外套工作服（含领带、领结）全部由公司出资统一购买。

3、自工作服发放之日起，使用一年以上的员工不承担工服费用，但使用未满一年的，则员工离职时扣除其工作服全部成本费用。

4、人事部有对工作服制度执行的监督权、审批权。

5、夏季（元/套）冬季（元/套）

一般员工工作服费用：100元以内150元以内

基层干部（领班、主管）150元以内300元以内

经理工作服费用：200元以内500元以内

三、工作服的管理。

1、员工对配发的工作服有保管、补修的责任。

2、工作服清洗由个人负责。

3、工作服丢失、失盗或破损时，如系个人原因，应由本人全

部赔偿。

四、遵守事项。

- 1、员工上班时必须统一着装，保持整洁。如有污损，应自费清洗或修补。
- 2、工作服如丢失或破损不能穿用时，应直接上报部门经理。
- 3、工作服配发一人二套，分夏装和冬装两款。
- 4、工作服配发、使用期限原则上为两年，自配发日算起。但未到换发期，工作服破损不能穿用时，不在此列。反之，到换发期，工作服尚可穿用时，应继续使用。
- 5、新员工从正式上岗，试用期起部门方可配发工作服。
- 6、部门申请更换工作服时应填写《工服报批申请表》。
- 7、工作服使用未满一年，离职或辞退的员工，其工作服归个人所有，使用满一年，离职或辞退的员工须交还工作服。

员工管理制度总结篇五

1.0目的

规范客户服务中心员工的服务行为，确保公司的良好形象，为住户提供优质的服务。

2.0适用范围

适用于客户服务中心所属各部门员工的服务工作。

3.0职责

3.1客户服务中心主管负责监督、考核员工的服务行为。

3.2客户服务中心全体员工负责按照本规程开展服务工作。

4.0程序要点

4.1总则。

4.1.1客户服务中心主管每天至少巡视一次所属部门员工的着装、仪容仪表及工作情况并将检查结果记录在《工作日记》中，作为员工绩效考评的依据之一。

4.1.2服务的十二字’方针：礼貌、热情、友善、乐观、主动、平等。

4.2仪容仪表。

4.2.1服饰着装。

c上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；

d非当班时间，除因公或经批准外，不穿着或携带工衣外出；

f女员工应穿肉色丝袜，男员工不允许穿肉色丝袜；

g非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；

h男女员工均不允许戴有色眼镜。

4.2.2须发：

a女员工前发不遮眼，后发不超过肩部，不梳怪异发型；

b男员工后发根不超过衣领(其中：保安员头发不得长于5cm)□

不盖耳，不留胡须；

c所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其他颜色；

d所有员工不允许剃光头。

4.2.3个人卫生：

a保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油。

b员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；

c上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；

d保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

4.2.4女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

4.2.5每天上班前就注意检查自己的仪表，上班时不能在住户面前或公共场所整理仪容仪表，必要应到卫生间或工作间整理。

4.3行为举止。

4.3.1服务态度：

a对住户服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；

b在将住户劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工

作；

c谦虚和悦接受住户的评价，对住户的投诉应耐心倾听，并及时向主管领班汇报。

4.3.2行走：

a行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；

b在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；

c行走时，不允许随意与住户抢道穿行；在特殊情况下，应向住户示意后方可越行；

d走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；

e手拉货物行走时不应遮住自己的视线；

f尽量靠路右侧行走；

g与上司或住户相遇时，应主动点头示意。

4.3.3就座时姿态要端正，入座要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容，男员工满坐，女员工一律半坐，严禁将双手夹在腿中间。就座时不允许有以下几种姿势：

a坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b在上司或住户面前双手抱着胸前，跷二郎腿或半躺半坐；

c趴在工作台上或把脚放于工作台上；

d晃动桌椅，发出声音。

4.3.4其他行为：

a不允许随时地吐痰，乱扔果皮、纸屑；

b上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；

d到住户处进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿住户的东西、礼物；

e谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大；

f不允许口叼牙签到处走。

4.4语言。

4.4.1问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。

4.4.2欢迎语：欢迎您来我们住宅小区、欢迎您入住本楼、欢迎光临。

4.4.3祝贺语：恭喜、祝您节日快乐、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。

4.4.4告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

4.4.5道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

4.4.6道谢语：谢谢、非常感谢。

4.4.7应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

4.4.8征询语：请问您有什么事我能为您做什么吗需要我帮您做什么吗您有别的事吗

4.4.9请求语：请你协助我们……、请您……好吗

4.4.10商量语：……你看这样好不好

4.4.11解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。

4.4.12基本礼貌用语10字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

4.5对来访人员。

4.5.1主动说：'您好，请问您找哪一位'或'我可以帮助您吗'；'请您出示证件'（保安专用）。

4.5.2确认来访人要求后，说'请稍等，我帮您找'并及时与来访人联系，并告诉来访人'他马上来，请您先等一下，好吗'。

4.5.3当来访人员不理解或不愿出示证件时，应说：'对不起，先生/小姐，这是公司规定，为了住户的安全，请理解！'（保安专用）

4.5.4当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：'先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗'此时应用对讲机呼叫干部前来协助处理。

4.5.5当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说'对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入小区，请配合我的工作'。当对方执意要硬闯时，立即用对讲机呼叫就近干部，但应注意尽量保持冷静克制，只要对方没危及他人安全或进行破坏，均应做到冷静克制。

4.5.6当来访人员出示证件时，应说：‘感谢您的合作，欢迎光临。’

4.5.7如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说‘对不起，他现在不在，您能留下卡片或口讯吗’。

4.5.8当来访人员离开时，应说：‘欢迎您再来，再见!’

4.6对住户。

4.6.1为住户提供服务时，无论何时均应面带微笑。和颜悦色、给人以亲切感；与住户谈话时，应聚精会神、注意倾听，给人以受尊重感；应坦诚待人，不卑不亢，给人以真诚感；应神色坦然、轻松、自信、给人以宽慰感；应沉着稳重，给人以镇定感。

4.6.2对住户要一视同仁，切忌有两位住户同时有事相求时，对一位住户过分亲热或长时间倾谈，而冷落了另一位住户。当值时有住户有事相求时，应立即放下手中工作，招呼住户。

4.6.3严禁与住户开玩笑、打闹或取外号。

4.6.4住户之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视住户的行动。

4.6.5对容貌体态奇特或穿着奇异服装的住户切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观，不许背后议论、模仿、讥笑住户。

4.6.6当住户提出不属于自己职责范围内的服务要求时，应尽可能为住户提供力所能及的帮助，切不可说‘这与我无关’之类的话。

4.6.7与住户交谈时，要全神贯注用心倾听，要等对方把话说完，不要随意打断对方的谈话。对没听清楚的地方要礼貌地

请对方重复一遍。

4.6.8对住户的问询应尽量圆满答复，若遇‘不知道、不清楚’的事，应请示有关领导尽量答复对方，不许以‘不知道、不清楚’作回答。回答问题要尽量清楚完整，不许不懂装懂，模棱两可、胡乱作答。

4.6.9在与住户对话时，如遇另一住户有事相求时，应点头示意打招呼或请对方稍等，不能视而不见，同时尽快结束谈话招呼住户。如时间较长，应说：‘对不起，让您久等了’。

4.6.10与住户交谈，态度和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和、亲切，音量要适中，不要过高，也不要过低，以对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。

4.6.11需要住户协助工作时，首先要表示歉意，并说‘对不起，打扰您了’。事后应对住户帮助或协助表示感谢。

4.6.12对于住户的困难，要表示充分的关心、同情和理解，并尽力想办法解决。

4.6.13对于住户质询无法解释清楚时，应请上级处理，不许与住户争吵。

4.6.14见住户搬出大宗物品时，应先主动打招呼：‘先生/小姐，您好！’然后再履行手续，‘对不起，请出示放行条！（保安专用）’当住户搬运物品有困难时，要主动帮忙，住户表示谢意时，有‘不用谢或不客气，没关系’回答。

4.6.15当遇到熟悉的住户回来时，应说‘你好，××先生/小姐，您回来了。’

4.6.16当熟悉的住户经过岗位时，应说‘你好，××先生/小姐’。

4.6.17当住户有事咨询时，应热情接待，并说‘有困难直说，但愿我能给您帮助’。当遇到住户施以恩惠或其他好处时说，应说‘谢谢您的好意，公司有规定不能收取，请您理解’。

4.6.18当发觉自己和对方有误解时，应说‘不好意思，我想我们可能是误会了’。

4.6.19当发觉自己有失误时，应立即说‘噢，对不起，我不是那个意思’。

4.6.21当对方挑衅时，应说：‘请尊重我们的工作，先生/小姐。’

4.6.23当遇到行动不便或年龄较大的住户经过时，应主动上前搀扶。

a与住户交谈时，应注意：

b对熟悉的住户应称呼其姓氏，如××先生，××小姐；

c与住户对话时宜保持1米左右的距离，应使用礼貌用语；

f当住户提出的要求超过服务范围时，不要拖泥带水；

g与住户打交道应遵循不卑不亢、坦诚自然、沉着稳重的原则；

h任何时候都不得对住户有不雅的行为或言语。

4.7接听电话。

4.7.1铃响三声以内，必须接听电话。

4.7.2拿起电话，应清晰报道：‘您好，××部门。’

4.7.3认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人；如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。

4.7.4通话完毕，应说：‘谢谢，再见！’语气平和，并在对方放下电话号码后再轻轻放下电话，任何时候不得用力掷听筒。

4.7.6中途若遇急事需暂中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

4.7.7接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

4.8拨打电话。

4.8.1电话接通后，应首先向对方问候，如：‘您好，并作自我介绍。

4.8.2使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

4.8.3通话完毕时，应说‘谢谢，再见’。

4.9进行工作操作。

4.9.1进行室外工作可能影响到住户的工作、生活时，应摆放警示牌。

4.9.2室内进行维修、种植等工作时，应在地面铺一层报废床单或毛巾等保护地面，不允许弄脏家具、地面、墙身等。工作完毕要彻底清理工作现场恢复原样。

4.9.3工作操作时应注意走路轻、工作轻、说话轻。

4.9.4工作进行中若有住户走过工作区域应暂时停止工作，并面带微笑面对住户，等住户走过后再继续工作。

4.9.5无论何时不允许坐在地上操作。

4.10与顾客同乘电梯。

4.10.1主动按'开门'钮。

4.10.2电梯到达时，应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，以免梯突然关闭，碰到顾客；另一只手微微抬起放在胸前，手心朝上，五指并拢，指向电梯，面带微笑地说'电梯来了，请进'。

4.10.3顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按'关门'钮。关闭电梯时，应防止梯门夹到他人的衣服、物品。

4.10.4等电梯门关闭呈上升状态时，转过身与梯门呈45度面向顾客。

4.10.5电梯停止，梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，另一只手五指并拢，手心向上，指向通道，面带微笑地说：'到了，请走好'。

4.11当值时接到投诉、咨询的处理。

4.11.1对住户的投诉咨询要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

4.11.2对于投诉，应指引住户到'客户服务中心'反映；对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向住户解释；如自己无法解释清楚应立即请求上司协助或指引住户到'客户服务中心'咨询。

4.12在服务过程中，应注意事项。

4.12.1 三人以上的对话，要用互相都懂的语言。

4.12.2 不允许模仿他人的语言、声调和谈话。

4.12.3 不允许聚堆闲聊，高声喧哗或高声呼喊另一个人。

4.12.4 不与住户争辩。

4.12.5 不讲有损公司形象的言语。

4.12.6 不允许在任何场合以任何借口顶撞、讽刺、议论住户。

4.12.7 不讲粗言恶语或使用歧视或污辱性的语言。

4.12.8 对住户一律行注目礼。

4.13 与服务有关的技能与‘顾客满意’在物业管理中的运用。

4.13.1 业主的基本消费心理：

a 花钱买服务；

b 我的困难总是最重要、最紧迫的；

c 消费就是追求心理或生理上的满足感；

d 我需要尊重。

4.13.2 员工服务的六个基本技能：

a 学会同情业主，遇事要换位思考。

b 记住业主的姓名、学会正确称呼业主：第二次和业主见面时能说出业主姓名；男士有职位时，一律称职位；没有职位的

一律称'先生'；不可以随便称'老板'；女士已婚，可以称'太太'；弄不清楚时一律称'小姐'；不可以随便使用太亲近的语言。

c学会给业主留面子。尊重业主的隐私和习惯。

d学会忍耐。努力做到心平气和地工作。

e尽量少干扰业主。

f学会赞美业主。

4.13.3物业管理的几种特殊服务制度。

a'三米微笑制'。员工和住户相遇时，在住户注意到自己的适当范围内，应保持善意的微笑。

b'唱诺制'。'唱'是指员工对住户无论何时都应该使用动听的语言，'诺'是指员工在提供管理和服务时，不允许说'不知道'、'不清楚'或干脆大包大揽，要树立'一诺千金'、'信誉良好'的服务形象。唱的语言包括以下几种：讲符合对方利益的语言；讲'双赢'的语言；讲'同伙'的语言；讲'赞美'的语言。

c'时效制'。在提供服务的过程中，时效制特别重要。要求在承诺的时间内，必须争分夺秒的完成，完不成就意味着无效劳动。

4.14本规程作为管理处各部门员工绩效考评的依据之一。对于严重违反本规程的员工，还要按《行政奖罚标准作业规程》予以相应的处罚。

5.0记录

6.0相关支持文件

员工管理制度总结篇六

1.0目的

规范物业管理处员工的服务行为，确保公司的良好形象，为住户提供优质的服务。

2.0适用范围

适用于物业管理处所属各部门员工的服务工作。

3.0职责

3.1公司管理处各部门主管负责监督、考核员工的服务行为。

3.2管理处全体员工负责按照本规程开展服务工作。

4.0程序要点

4.1总则

4.1.1各部门主管每天至少巡视一次所属部门员工的着装、仪容仪表及工作情况并将检查结果记录在《工作日记》中，作为员工绩效考评的依据之一。

4.1.2服务的“十二字”方针：礼貌、热情、友善、乐观、主动、平等。

4.2仪容仪表

4.2.1服饰着装：

c上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；

d非当班时间，除因公或经批准外，不穿着或携带工衣外出；

f女员工应穿肉色丝袜，男员工不允许穿肉色丝袜；

g非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；

h男女员工均不允许戴有色眼镜。

4.2.2 须发：

a女员工前发不遮眼，后发不超过肩部，不梳怪异发型；

b男员工后发根不超过衣领(保安员头发不得长于20mm)不盖耳，不留胡须；

c所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其它颜色；

d所有员工不允许剃光头。

4.2.3 个人卫生：

a保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油；

b员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；

c上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；

d保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

4.2.4 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的

化妆品。

4.2.5每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在住户面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

4.3行为举止

4.3.1服务态度：

a对住户服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；

b在将住户劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；

c谦虚和悦接受住户的评价，对住户的投诉应耐心倾听，并及时向主管领班汇报。

4.3.2行走：

a行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；

b在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；

c行走时，不允许随意与住户抢道穿行；在特殊情况下，应向住户示意后方可越行；

d走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；

e手拉货物行走时不应遮住自己的视线；

f尽量靠路右侧行走；

g与上司或住户相遇时，应主动点头示意。

4.3.3就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。就坐时不允许有以下几种姿势：

a坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b在上司或住户面前双手抱着胸前，跷二郎腿或半躺半坐；

c趴在工作台上或把脚放于工作台上；

d晃动桌椅，发出声音。

4.3.4其它行为：

a不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；

b上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；

d到住户处进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿住户的东西、礼物；

e谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大；

f不允许口叼牙签到处走。

4.4语言

4.4.1问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。

4.4.2欢迎语：欢迎您来我们住宅小区、欢迎您入住本楼、欢

迎光临。

4.4.3祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。

4.4.4告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

4.4.5道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

4.4.6道谢语：谢谢、非常感谢。

4.4.7应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

4.4.8征询语：请问您有什么事我能为您做什么吗需要我帮您做什么吗您有别的事吗

4.4.9请求语：请你协助我们……、请您……好吗

4.4.10商量语：……你看这样好不好

4.4.11解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。

4.4.12基本礼貌用语10字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

4.5对来访人员

4.5.1主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗”；“请您出示证件”（保安专用）。

4.5.2确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗”。

4.5.3当来访人员不理解或不愿出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是公司规定，为了住户的安全，请理解！”（保安专用）。

4.5.4当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗”此时应用对讲机呼叫干部前来协助处理。

4.5.5当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入小区，请配合我的工作；”当对方执意要硬闯时，立即用对讲机呼叫就近干部，但应注意尽量保持冷静克制，只要对方没危及他人安全或进行破坏，均应做到冷静克制。

4.5.6当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的合作，欢迎光临”。

4.5.7如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口讯吗”。

4.5.8当来访人员离开时，应说：“欢迎您再来，再见！”。

4.6对住户

4.6.1为住户提供服务时，无论何时均应面带微笑、和颜悦色、给人以亲切感；与住户谈话时，应聚精会神、注意倾听，给人以受尊重感；应坦诚待人，不卑不亢，给人以真诚感；应神色坦然、轻松、自信，给人以宽慰感；应沉着稳重，给人以镇定感。

4.6.2对住户要一视同仁，切忌有两位住户同时有事相求时，对一位住户过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位住户。当值时有住户有事相求时，应立即放下手中工作，招呼住户。

4.6.3 严禁与住户开玩笑、打闹或取外号。

4.6.4 住户之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视住户的行动。

4.6.5 对容貌体态奇特或穿着奇异服装的住户切忌交头接耳或指手划脚，更不许围观，不许背后议论、模仿、讥笑住户。

4.6.6 当住户提出不属于自己职责范围内的服务要求时，应尽可能为住户提供力所能及的帮助，切不可说“这与我无关”之类的话。

4.6.7 与住户交谈时，要全神贯注用心倾听，要等对方把话说完，不要随意打断对方的谈话。对没听清楚的地方要礼貌地请对方重复一遍。

4.6.8 对住户的问询应尽量圆满答复，若遇“不知道、不清楚”的事，应请示有关领导尽量答复对方，不许以“不知道、不清楚”作回答。回答问题要尽量清楚完整，不许不懂装懂，模棱两可、胡乱作答。

4.6.9 在与住户对话时，如遇另一住户有事相求时，应点头示意打招呼或请对方稍等，不能视而不见，同时尽快结束谈话招呼住户。如时间较长，应说：“对不起，让您久等了”。

4.6.10 与住户交谈，态度和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和、亲切，音量要适中，不要过高，也不要过低，以对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。

4.6.11 需要住户协助工作时，首先要表示歉意，并说：“对不起，打扰您了”。事后应对住户帮助或协助表示感谢。

4.6.12 对于住户的困难，要表示充分的关心、同情和理解，并尽力想办法解决。

4.6.13对于住户质询无法解释清楚时，应请上级处理，不许与住户争吵。

4.6.14见住户搬出大宗物品时，应先主动打招呼：“先生/小姐，您好！”然后再履行手续，“对不起，请出示放行条！（保安专用）”当住户搬运物品有困难时，要主动帮忙，住户表示谢意时，用“不用谢或不客气，没关系”回答。

4.6.15当遇到熟悉的住户回来时，应说：“××先生/小姐，您回来了”。

4.6.16当熟悉的住户经过岗位时，应说：“你好，××先生/小姐”。

4.6.17当住户有事咨询时，应热情接待，并说：“有困难直说，但愿我能给您帮助”。当遇到住户施以恩惠或其他好处时，应说：“谢谢您的好意，公司有规定不能收取，请您理解”。

4.6.18当发觉自己和对方有误解时，应说：“不好意思，我想我们可能是误会了”。

4.6.19当发觉自己有失误时，应立即说：“噢，对不起，我不是那个意思”。

4.6.20对来咨询办事的住户，值班员应立即起立，神态热情，主动问好：“先生/小姐，您好！请问有什么事需要我们帮助的”。

4.6.21当对方挑衅时，应说：“请尊敬我们的工作，先生/小姐”。

4.6.22当遇到行动不便或年龄较大的住户经过时，应主动上前搀扶。

4.6.23与住户交谈时，应注意：

a对熟悉的住户应称呼其姓氏，如××先生、××小姐；

b与住户对话时宜保持1米左右的距离，应使用礼貌用语；

e当住户提出的要求超出服务范围时，应礼貌回绝；

f在服务工作中，处理问题要简洁明快，不要拖泥带水；

g与住户打交道应遵循不卑不亢、坦诚自然、沉着稳重的原则；

h任何时候都不得对住户有不雅的行为或言语。

4.7接听电话

4.7.1铃响三声以内，必须接听电话。

4.7.2拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门”。

4.7.3认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人；如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。

4.7.4通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话，任何时候不得用力掷听筒。

4.7.5接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗”或“不好意思，请稍候，我不会说广州话”。

4.7.6中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

4.7.7接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

4.8拨打电话

4.8.1电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。

4.8.2使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

4.8.3通话完毕时，应说：“谢谢、再见”。

4.9进行工作操作时

4.9.1进行室外工作可能影响到住户的工作、生活的工作时，应摆放警示牌。

4.9.2室内进行维修、种植等工作时，应在地面铺一层报废床单或毛巾等保护地面，不允许弄脏家俱、地面、墙身等。工作完毕要彻底清理工作现场恢复原样。

4.9.3工作操作时应注意走路轻、工作轻、说话轻。

4.9.4工作进行中若有住户走过工作区域应暂时停止工作，并面带微笑面对住户，等住户走过后再继续工作。

4.9.5无论何时不允许坐在地上操作。

4.10与顾客同乘电梯时

4.10.1主动按“开门”钮。

4.10.2电梯到达时，应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，以免梯门突然关闭，碰到顾客；另一只手微微抬起放在胸前，手心朝上，五指并拢，指向电梯，面带微笑地说

“电梯来了，请进”。

4.10.3 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”按钮。关闭电梯时，应防止梯门夹到他人的衣服、物品。

4.10.4 等电梯门关闭呈上升状态时，转过身与梯门呈45°面向顾客。

4.10.5 电梯停止，梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，另一只手五指并拢，手心向上，指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好”。

4.11 保安员检查出租屋时

4.11.1 应先按门铃1-3下，无门铃时可用手轻轻敲门，但不要用力过大或长时间敲门。

4.11.2 见到租客时，应首先敬礼，问好，并说明单位、事由等。

4.11.3 礼貌的要求租客出示暂住证，切勿粗声粗气。

4.11.4 检查完毕后，礼貌的向对方致意。

4.12 保安员检查工地时

4.12.1 对被检查人员先敬礼，然后礼貌的要求对方出示暂住证，身份证、出入证。

4.12.2 任何时候不得打骂施工人员。

4.13 保安员对车辆管理时

4.13.1 对违章行车者，应说：“对不起，为了您的安全，请您按规定行驶”。

4.13.2对违章停车者，应说：“对不起，此处禁止停车，请您将车停在车位里好吗”。

4.13.3对车场内的闲杂人员，应说：“您好，为了确保您的安全，请您不要在车场逗留”。

4.13.4当车主离开车辆时，应注意提醒车主：“请您将车锁好，贵重物品随身带走，不要放在车(内)上”。

4.14 当值时接到投诉、咨询的处理

4.14.1对住户的投诉咨询要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

4.14.2对于投诉，应指引住户到“住户服务中心”反映；对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向住户解释；如自己无法解释清楚应立即请求上司协助或指引住户到“住户服务中心”咨询。

4.15 在服务过程中，应注意

4.15.1三人以上的对话，要用互相都懂的语言。

4.15.2不允许模仿他人的语言、声调和谈话。

4.15.3不允许聚堆闲聊、高声喧哗或高声呼喊另一个人。

4.15.4不与住户争辩。

4.15.5不讲有损公司形象的言语。

4.15.6不允许在任何场合以任何借口顶撞、讽刺、议论住户。

4.15.7不讲粗言恶语或使用歧视或污辱性的语言。

4.16 保安员敬军礼

4.16.1 敬军礼的范围：

a 保安干部、员工工作见面时相互敬军礼；

b 保安干部、员工对外行使职责权利时先行敬军礼；

c 保安干部、员工与公司经理级以上领导工作见面时敬礼；

d 对公司副总经理以上领导的车辆敬礼（不论车内有无领导）；

g 当值时见制服的军人、公安人员要行军礼问好。

4.16.2 敬礼的时间：

a 在对方行至距自己3-5米时开始敬礼；

b 对行驶的车辆以对方开始注意到岗位时敬礼。

4.16.3 敬礼时以军礼为主，必要时辅以注目礼。

4.16.4 对住户一律行注目礼。

4.17 与服务有关的技能与“顾客满意”在物业管理中的运用

4.17.1 业主的基本消费心理：

a 花钱买服务；

b 我的困难总是最重要、最紧迫的；

c 消费就是追求心理或生理上的满足感；

d我需要尊重。

4.17.2员工服务的六个基本技能：

a记住业主的姓名，要求管理员第二次和业主见面时能说出业主姓名；

b学会正确称呼，无论何时都能使用动听的语言；

c善于同情业主；

d尊重业主的隐私及习惯；

e尽量少干扰业主；

f学会赞美业主。

4.17.3物业管理的几种特殊服务制度：

b“唱诺制”。“唱”是指员工对住户无论何时都应该使用动听的语言，“诺”是指员工在提供管理和服务时，不允许说“不知道”、“不清楚”或干脆大包大揽，要树立“一诺千金”、“信誉良好”的服务形象。

c“时效制”。在提供服务的过程中，时效制特别重要。要求在承诺的时间内，必须争分夺秒的完成，完不成就意味着无效劳动。

4.18本规程作为管理处各部门员工绩效考评的依据之一。对于严重违反本规程的员工，还要按《行政奖罚标准作业规程》予以相应的处罚。

5.0记录

6.0相关支持文件

员工管理制度总结篇七

- 1、按时上下班,提前请假,假期按当天工资扣除/天,不得无故迟到、早退、旷工(旷工一天者,罚款50元,迟到罚款10元,迟到时间超过半小时者作旷工处理,并罚款50元,当月内累计超过三次者视为自动离职)。
- 2、必须服从主管的工作安排和调度,及时完成上级指派的工作任务,不得无故拖延或拒绝。
- 3、不准与客人拉关系,帮助客人徇私舞弊,不得向客人索要钱财和食物,一经发现扣发当月工资,情节严重者立即开除。
- 4、所有员工在工作期严禁污言秽语,消极怠工,玩手机、打盹、看书嬉戏及吃零食且不得聚集闲聊。(发现一次罚款5元)
- 5、卫生时刻注意保持,收银台要随时保持干净无灰尘,游戏机机台上不得残留任何瓜果纸屑类垃圾,烟缸要及时清理,客人下机后检查并及时清理现场。
- 6、所有员工未得主管许可,严禁擅自离开工作岗位。(发现一次视情节轻重罚款5-20元)
- 7、收银员必须见钱充值,严禁欠款充值,如有欠款数目由当班收银全额赔偿,遇特殊情况需请示经理。
- 8、严禁透露机台运行情况及客人输赢情况,发现立即开除。
- 9、当班导玩要准确记录机台故障,并及时修复,如因技术限度无法修复,需及时通知主管。
- 10、导玩不得为客人留机,如有特殊情况请示经理。

- 11、导玩要不断巡视所管辖场地，严密观察防止隐患，发现苗头及时处理。
- 12、所有员工要不断提高工作技能，提高服务质量。团结友爱、相互帮助、相互学习、不得相互拌弄事非。
- 13、收银交班时搞好柜台及收银台卫生，交清帐目和记录情况，分清责任。
- 14、每日当值主管必须严格检查机台及柜台卫生。
- 15、禁止带与场地无关人员进入办公室及员工工作区,出现问题后果自负。
- 16、如有在场地发现可疑人员，需上报主管或经理。
- 17、不得对外宣传本游艺城机密事件一但发现扣发当月工资，开除并追究肇事者法律责任。
- 18、未经管理人员同意，不得私配公司钥匙或私自开启存币存钱箱柜。一经发现扣发当月工资并追究肇事者法律责任。
- 19、以上制度互相监督执行，举报有奖，违者必罚。
- 20、以上制度严格执行，如有违反，立即执行，当天兑现。
- 21、服务员辞职需提前一周告知管理人员，如未提前告知扣发100元及培训费用。

员工管理制度总结篇八

规范物业管理处员工的服务行为，确保公司的良好形象，为客户提供优质的服务。

适用于物业管理处所属各部门员工的服务工作。

- 1、物业管理处各部门主管负责监督、考核员工的服务行为。
- 2、管理处全体员工负责按照本规程开展服务工作。

1、总则：

各部门主管每天至少巡视一次所属部门员工的着装、仪容仪表及工作情况并将检查结果记录在《工作日记》中，作为员工绩效考评的依据之一。

2、仪容仪表

(1)服饰着装：

c上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；

e非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；

f男女员工均不允许戴有色眼镜。

(2)须发：

a女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；

b男员工后发根不超过衣领(其中：保安员头发不得长于5mm)□
不盖耳，不留胡须；

c所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其他颜色；

d所有员工不允许剃光头。

(3) 个人卫生：

a保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油；

b员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；

c上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；

d保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

(4) 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

(5) 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在客人面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

3、行为举止

(1) 服务态度：

a对客人服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；

b在将客人劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；

c谦虚和悦接受客人的评价，对客人的投诉应耐心倾听，并及时向主管部门汇报。

(2) 行走：

a行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；

b在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；

c行走时，不允许随意与住户抢道穿行；在特殊情况下，应向住户示意后方可越行；

d走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；

e手拉货物行走时不应遮住自己的视线；

f尽量靠路右侧行走；

g与上司或住户相遇时，应主动点头示意。

a坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b在上司或住户面前双手抱着胸前，跷二郎腿或半躺半坐；

c趴在工作台上或把脚放于工作台上；

d晃动桌椅，发出声音。

(4) 其他行为：

a不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；

b上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；

d到住户处进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿客户的東西、礼物；

e谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大；

f不允许口叼牙签到处走。

4、语言

(1) 问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。

(2) 欢迎语：欢迎您来我们住宅小区、欢迎您入住本楼、欢迎光临。

(3) 祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。

(4) 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

(5) 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

(6) 道谢语：谢谢、非常感谢。

(7) 应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

(8) 征询语：请问您有什么事我能为您做什么吗需要我帮您做什么吗您有别的事吗

(9) 请求语：请您协助我们……、请您……好吗

(10) 商量语：……您看这样好不好

(11) 解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。

(12)基本礼貌用语10字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

5、对来访人员

(1)主动说：‘您好，请问您找哪一位’或‘我可以帮助您吗’‘请您出示证件’（保安专用）。

(3)当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：‘对不起，先生/小姐，这是公司规定，为了住户的安全，请理解!’（保安专用）。

(4)当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：‘先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗’此时应用对讲机呼叫主管前来协助处理。

(5)当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：‘对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入小区，请配合我的工作；’当对方执意要硬闯时，立即用对讲机呼叫就近的主管，但应注意尽量保持冷静克制，只要对方没危及他人安全或进行破坏、均应做到冷静克制。

(6)当来访人员出示证件时，应说：‘感谢您的合作，欢迎光临’。

(7)如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说‘对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗’。

(8)当来访人员离开时，应说：‘欢迎您再来，再见!’

6、对住户

(1)为住户提供服务时，无论何时均应面带微笑、和颜悦色、给人以亲切感；与住户谈话时，应聚精会神、注意倾听，给人以受尊重之感；应坦诚待人，不卑不亢，给人以真诚感；

应神色坦然、轻松、自信，给人以宽慰感；应沉着稳重，给人以镇定感。

(2)对住户要一视同会，切忌有两位住户同时有事相求时，对一位住户过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位住户。当值时有住户有事相求时，应立即放下手中工作，招呼住户。

(3)严禁与住户开玩笑、打闹或取外号。

(4)住户之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视住户的行动。

(5)对容貌体态奇特或穿着奇异服装的住户切忌交头接耳或指手划脚，更不放围观，不许背后议论、模仿、讥笑住户。

(6)当住户提出不属于自己职责范围内的服务要求时，应尽可能为住户提供力所能及的帮助，切不可说‘这与我无关’之类的话。

(7)与住户交谈时，要全神贯注用心倾听，要等对方把话说完，不要随意打断对方的谈话。对没听清楚的地方要礼貌地请对方重复一遍。

(8)对住户的问询应尽量贺满答复，若遇‘不知道、不清楚’的事，应请示有关领导尽量答复对方，不许以‘不知道、不清楚’作回答。回答问题要尽量清楚完整，不许不懂装懂，模棱两可，胡乱作答。

(9)在与住户对话时，如遇另一住户有事相求时，应点头示意打招呼或请对方稍等，不能视而不见，同时尽快结束谈话招呼住户。如时间较长，应说：‘对不起，让您久等了’。

(10)与住户交谈，态度和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和、亲切，音量要适中，不要过高，也不要过低，以

对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。

(11)需要住户协助工作时，首先要表示歉意，并说：‘对不起，打扰您了。’事后应对住户帮助或协助表示感谢。

(12)对于住户的困难，要表示充分的关心、同情和理解，并尽力想办法解决。

(13)对于住户质询无法解释清楚时，应请上级处理，不许与住户争吵。

(14)见住户搬出大宗物品时，应先主动打招呼：‘先生/小姐，您好!’然后再履行手续，‘对不起，请出示放行条!(保安专用)’当住户搬运物品有困难时，要主动帮忙，住户表示谢意时，用‘不用谢或不客气、没关系’回答。

(15)当遇到熟悉的住户回来时，应说‘××先生/小姐，您回来了’。

(16)当熟悉的住户经过岗位时，应说：‘您好，××先生/小姐’。

(17)当住户有事咨询时，应热情接待，并说：‘有困难直说，但愿我能给您帮助。’当遇到住户施以恩惠或其他好处时，应说：‘谢谢您的好意，公司有规定不能收取，请您理解’。

(18)当发觉自己和对方有误解时，应说：‘不好意思，我想我们可能是误会了’。

(19)当发觉自己有失误时，应立即说：‘噢，对不起，我不是那个意思’。

(21)当对方挑衅时，应说：‘请尊重我们的工作，先生/小姐’。

(22)当遇到行动不便或年龄较大的住户经过时，应主动上前

搀扶。

(23)与住户交谈时，应注意：

a对熟悉的住户应称呼其姓氏，如××先生、××小姐；

b与住户对话时宜保持1米左右的距离，应使用礼貌用语；

e当住户提出的要求超出服务范围时，应礼貌回绝；

f在服务工作中，处理总是要简洁明快，不要拖泥带水；

g与住户打交道应遵循不卑不亢、坦诚自然、沉着稳重的原则；

h任何时候都不得对住户有不雅的行为或言语。

7、接听电话

(1)铃响三声以内，必须接听电话。

(2)拿起电话，应清晰报道：‘您好，××部门’。

(3)认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。

(4)通话完毕，应说：‘谢谢，再见!’语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话，任何时候不得用力掷听筒。

(5)接电话听不懂对方语言时，应说：‘对不起，请您用普通话，好吗’或‘不好意思，请稍候，我不会说广州话’。

(6)中途若遇争事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的

同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

(7)接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

8、拨打电话

(1)电话接通后，应首先向对方致以问候，如：‘您好’，并作自我介绍。

(2)使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

(3)通话完毕时，应说：‘谢谢，再见’。

9、进行工作操作时

(1)进行室外可能影响到住户的工作、生活的工作时，应摆放警示牌。

(2)室内进行维修、种植等工作时，应在地面铺一层报废床单或毛巾等保护地面，不允许弄脏家俱、地面、墙身等。工作完毕要彻底清理工作现场恢复原样。

(3)工作操作时应注意走路轻、工作轻、说话轻。

(4)工作进行中若有住户走过工作区域应暂时停止工作，并面带微笑面对住户，等住户走过后再继续工作。

(5)无论何时不允许坐在地上操作。

10、与顾客同乘电梯时

(1)主动按‘开门’钮。

(2) 电梯到过时，应站在梯门这，一只手斜放在梯门上，手背朝外，以免梯门突然关闭，碰到顾客；另一只手微微抬起放在胸前，手心朝上，五指并拢，指向电梯，面带微笑地说‘电梯来了，请进’。

(3) 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按‘关门’钮。关闭电梯时，应防止梯门夹到他人的衣服、物品。

(4) 等电梯门关闭呈上升状态时，转过身与梯门呈45度角顾客。

(5) 电梯停止，梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，另一只手五指并拢，手心向上，指向通道，面带微笑地说：‘到了，请走好’。

11、保安员检查出租屋时

(1) 应先按门铃1-3下，无门铃时可用手轻轻敲门，但不要用力过大或长时间敲门。

(2) 见到租客时，应首先敬礼，问好，并说明单位、事由等。

(3) 礼貌的要求租客出示暂住证、切勿粗声粗气。

(4) 检查完毕后，礼貌的向对方致意。

12、保安员检查工地时

(1) 对被检查人员先敬礼，然后礼貌的要求对方出示暂住证，身份证、出入证。

(2) 任何时候不得打骂施工人员。

13、保安员对车辆管理时

(1) 对违章行车者，应说：‘对不起，为了您的安全，请您按

规定行驶’。

(2)对违章停车者，应说：’对不起，此处禁止停车，请您将车停在车位里好吗’。

(3)对车场内的闲杂人员，应说：’您好，为了确保您的安全，请您不要在逗留’。

(4)当车主离开车辆时，应注意提醒车主：’请您将车锁好，贵重物品随身带走，不要放在车(内)上’。

14、当值时接到投诉、咨询的处理

(1)对住户的投诉咨询要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

(2)对于投诉，应指引住户到’住户服务中心’反映；对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向住户解释；如自己无法解释清楚应立即请示上司协助或指引住户到’住户服务中心’咨询。

15、在服务过程中，应注意

(1)三人以上的对话，要用互相都懂的语言。

(2)不允许模仿他人的语言、声调和谈话。

(3)不允许聚堆闲聊、高声喧哗或高声呼喊另一个人。

(4)不与住户争辩。

(5)不讲有损公司形象的言语。

(6)不允许在任何场合以任何借口顶撞、讽刺、议论住户。

(7)不讲粗言恶语或使用歧视或污辱性的语言。

16、保安员敬礼

(1) 敬礼的范围：

- a保安干部、员工工作见面进相互敬礼；
- b保安干部、员工对外行使职责权利时先行敬礼；
- c保安干部、员工与公司经理级以上领导工作见面时敬礼；
- d对公司副总经理以上领导的车辆敬礼(不论车内有无领导)；
- g当值时见穿制服的军人、公安人员要行军礼问好。

(2) 敬礼的时间：

- a在对方行至距自己3-5米时开始敬礼；
- b对行驶的车辆以对方开始注意到岗位时敬礼。

(3) 敬礼时以军礼为主，必要时辅以注目礼。

17、本规程作为管理处各部门员工绩效考评的依据之一。

员工管理制度总结篇九

为树立和保持公司良好的公众形象，进一步规范化管理，特制定本规定。

1、所有员工必须按照公司规定着装，保持良好的精神风貌，树立良好的公司形象。

2、工作时间须注意仪容仪表，穿着整洁、得体、大方。

3、工作装应经常换洗，不得出现掉扣、错扣、脱线现象。

4、工作时间必须佩戴公司统一发放的工作牌。

工作服种类季节使用人穿着时间归属权备注

夏装/冬装工作服2套/2套全体员工上班时间员工离职后归还

接待服2套/1套行政、内勤人员，客户来访接待公司统一管理

换季时间

夏装：5月1日至10月31日

冬装：11月1日至次年4月30日

1、办理正式入职手续的员工，可在入职三日内领取工作服及工作牌。

2、工作服配发期间为贰年，工作牌配发时间为贰年，自配发日算起，如遇到工作原因发生意外损坏或者其他特殊情况需要提前换发时，由本人填写申请表，写明情况，经人事部核实后，准予提前换发。

3、如因个人原因，造成工作服或工作牌丢失、失窃或未到期破损，须按要求提前换发，并由本人补缴相应的费用（批发价）。

4、员工离职时，员工须将工作牌和工作服一起交还，同时对所领用的工作服按以下相关规定收取一定费用（从离职当月工资内扣除）：

（1）未满半年离职者，收取工作服成本的70%费用；

（2）半年以上一年以下离职者，收取工作服成本的50%费用。

1、员工未按要求穿着工作服，按照公司相关规定进行处罚30元/次；

3、员工穿着工作服和仪容仪表的情况，将作为个人绩效考核的依据之一。

1、上班时间必须统一着公司配发的公司工作服及佩戴工作牌；

2、员工对配发的工作服有保管、修补的责任；

3、应尽量减少工作服在非工作时间的损耗；

4、员工不得擅自改变工作服的式样；

5、员工不得擅自转借工作服；

6、工作服应保持整洁，如有污损，员工应自费进行清洗或修补；

8、主管上级有指导与监督员工穿用工作服的责任。

附则

本制度修订及解释权，属于人事部，经总经理审批后颁行。