

最新单位无违法违规行为承诺书(优质9篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

单位无违法违规行为承诺书篇一

住址_____。劳动合同期限为_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

因_____，根据《劳动法》第_____条第_____款第_____项规定，本单位解除与该职工的劳动合同。经双方协商，我单位支付其经济补偿共计_____元人民币，工资发至_____年_____月份，特此证明。

员工签名：_____

附：《劳动合同法》条款规定：

第一条经劳动合同当事人协商一致，劳动合同可以解除。

(二) 未及时足额支付劳动报酬的；

(三) 未依法为劳动者缴纳社会保险费的；

(四) 用人单位的规章制度违反法律、法规的规定，损害劳动者权益的；

(六)法律、行政法规规定劳动者可以解除劳动合同的其他情形。

(三)严重失职，营私舞弊，对用人单位造成重大损害的；

(五)因本法第二十六条第一款第一项(以欺诈、胁迫的手段的或者乘人之危)规定的情形致使劳动合同无效的；(六)被依法追究刑事责任的。

第四条有下列情形之一的，用人单位提前三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后，可以解除劳动合同：

(二)劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；

(三)劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原劳动合同无法履行，经用人单位与劳动者协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的。

第五条有下列情形之一的，需要裁减人员二十人以上或者裁减不足二十人占企业职工总数百分之十以上的，用人单位提前三十日向工会或者全体职工说明情况，听取工会或者职工的意见后，裁减人员方案经向劳动行政部门报告，可以裁减人员：

(一)依照企业破产法规定进行重整的；

(二)生产经营发生严重困难的；

(三)企业转产、重大技术革新或者经营方式调整，经变更劳动合同后，仍需裁减人员的；(四)其他因劳动合同订立时所依据的客观经济情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行的。

第六条有下列情形之一的，劳动合同即行终止：

(一) 劳动合同期限届满的；

(二) 劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的；

(三) 劳动者死亡，或者被人民法院宣告死亡或者宣告失踪的；

(四) 用人单位被依法宣告破产的；

(五) 用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的；(六) 法律、行政法规规定的其他情形。

另：_____其他原因(如：_____辞职、辞退、开除等)。

甲方：_____ (盖章) 乙

方：_____ (签字)

法定代表人或委托代理人：_____ (签字)

单位无违法违规行为承诺书篇二

现甲乙双方就劳动合同终止一事，经双方协商一致，达成如下协议：

四、乙方自愿为乙方单方面违法离职行为负全责，并确认与甲方无关，甲方没有通过欺骗、教唆、威胁与强迫等任何手段违背乙方解除劳动关系意愿之嫌疑。

五、乙方确认因乙方执意违法解除劳动合同，未按法律及合同约定的离职时间和程序执行，已经给甲方造成了一定的经济损失，乙方同意赔偿甲方下列损失：

- 1、甲方招收录用其所支付的费用；
- 2、甲方为乙方支付的培训费用，双方另有约定的按约定办理；
- 3、对甲方生产、经营和工作造成的直接经济损失；
- 4、劳动合同约定的其他赔偿费用。

十、本协议一式两份，甲乙双方各持一份。

乙方：_____

(签章) (签章)

单位无违法违规行为承诺书篇三

甲方：(用人单位)统一社会信用代码： 通讯地址：

乙方：(劳动者)身份证号：

由于乙方在公司关键部门工作，因工作需要，接触到甲方的商业和管理上秘密，为明确乙方在任职期间和离职后一段合理期限内有关的保密事项，双方就下列条款达成一致：风险提示：用人单位有权采取措施保护商业秘密，但在订立保密协议时应注意不能侵犯劳动者的合法权益劳动者有择业的自由，但在行使权利时同样不得损害用人单位的商业秘密。

保密协议跟其它协议一样，首先必须遵循公平、平等原则，才具有法律效力，否则该协议无效。

第一条商业秘密的内容本协议提及的商业秘密包括技术秘密和经营秘密，其中技术秘密包括但不限于工作进度、技术方案、配方、工艺流程、技术指标、数据库、研究开发记录、

技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、图纸、样品、技术文档、相关的函电等;经营秘密包括但不限于客户名单、行销计划、采购资料、定价政策、财务资料、进货渠道、法律事务信息、人力资源信息等等。

第二条保密规章和制度乙方在任职期间必须遵守甲方的保密规章、制度，履行与其工作岗位相应的保密职责。

遇到甲方保密规章、制度中未规定或者规定不明确的方面时，乙方应本着谨慎、负责的态度，采取必要、合理的措施，保守其于任职期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的商业秘密。

第三条保密责任除履行职务需要之外，未经甲方事先书面同意，乙方不得泄漏、传播、公布、发表、传授、转让、交换或者以其他任何方式使任何第三方(包括无权知悉该项秘密的甲方职员)知悉属于甲方或者属于第三方但甲方承诺有保密义务的商业秘密，也不得在履行职务之外使用这些秘密信息。

第四条保密期限风险提示：很多企业通常约定保密期限为任职期间及离职后2至_____年，这样的约定会给员工造成误解即离职后过了2至_____年后，可公开或使用商业秘密了，这样的约定是不可取的。

因此，企业____区别约定，对商业秘密的保密期限应约定保密期限做为直至该保密信息通过正常途径进入公知领域为止，而不做具体的年限约定;对于一般的保密信息宜约定_____年或_____年保密期限。

甲乙双方确认，乙方的保密义务自甲方对本协议

第一条所述的商业秘密采取适当的保密措施并告知乙方时开始，到该商业秘密由甲方公开时止。

无论乙方因何种原因离职，乙方离职之后(自离职之日起)仍应当保守在甲方任职期间接触、知悉的属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的商业秘密，承担同在甲方任职期间一样的保密义务。

乙方自离职之日起_____年内不得从事相同职业的工作。

第五条违约责任风险提示：根据劳动规定，除了员工违反培训服务期约定或违反竞业限制义务两种情形之外，企业不得与员工约定由员工承担违约金的条款。

因此，保密协议中不得约定员工泄露企业商业秘密时应当支付违约金，只能要求员工赔偿由此给企业造成的损失。

甲、乙双方约定：(1)如果乙方不履行本协议所规定的保密义务，应当承担违约责任，任职期间接受甲方的罚款、降薪或辞退等处罚；如已离职，一次性向甲方支付违约金人民币_____元；(2)如果因为乙方前款所称的违约行为造成甲方的损失，乙方应当承担违约责任，并承担赔偿甲方损失的责任；(3)因乙方的违约行为侵犯了甲方的商业秘密权利的，甲方可以选择根据本协议要求乙方承担违约责任，或者根据国家有关法律、法规通过司法的方式要求乙方承担侵权责任。

第六条其它事项本协议如与双方以前的任何口头或书面协议有抵触，以本协议的规定为准。

本协议的修改必须采用书面形式。

本协议正本一式二份，甲乙双方各执一份。

甲方：

年____月____日

乙方：

年____月____日

单位无违法违规行为承诺书篇四

随着企业的发展壮大，培养员工已经成为了公司管理的重要环节。优秀的员工是公司稳定运营的基础，因此提高员工的综合素质已经成为了企业竞争的核心要素之一。自从我加入这家公司以来，我深刻地体会到了公司培养员工的重要性。在这个过程中，我积累了一些心得体会。

首先，培训是培养员工的重要方法之一。通过培训，公司可以将员工的知识、技能和能力提升到一个新的水平。我曾参加过公司组织的多次培训活动，每一次都让我受益匪浅。培训既包括理论知识的学习，也包括实践操作的训练。通过理论知识的学习，我对相关业务的了解更加深入，能够更好地应对工作中的挑战。而通过实践操作的训练，我可以将学到的知识更好地应用到实际工作中。培训不仅提高了员工的专业能力，也增强了我们在工作中的信心。

其次，公司注重员工的职业规划。每个员工都有自己的目标和追求，而公司希望能够为员工提供一个良好的发展平台，让员工有机会实现自己的职业目标。在公司的帮助下，我建立了自己的职业规划，并在不断努力中逐步实现。公司提供了各种晋升和发展的机会，只要员工努力工作，就有机会得到更好的职位和待遇。这种职业规划不仅给了员工追求发展的动力，也增加了员工对公司的忠诚度。

第三，公司注重员工的工作环境和福利待遇。一个良好的工作环境和福利待遇是员工工作积极性和创造力的重要保障。公司不仅为员工提供了舒适的工作环境，还给员工提供了各种福利待遇，例如医疗保险、带薪年假等。这样的待遇让员工有更好的精力和心情去完成工作任务。而且，公司还经常

组织一些员工活动，增加员工之间的交流和合作，提高工作效率和团队凝聚力。

第四，公司注重员工的成长和培养。公司通过一系列的考核机制和评价体系来评估员工的工作表现，同时也会针对员工的不足之处提供相应的培训和帮助。这种成长型的培养方式，不仅能够帮助员工克服自身的不足，还能够激发员工的进取心和学习动力。在这个过程中，我明白了只有不断学习和努力才能不断提高自己的能力和实力。

最后，培养员工是一个长期而复杂的过程，需要公司和员工的共同努力。公司提供了培训和发展的机会，而员工要积极参与，主动学习和提高自己的能力。只有在企业和员工的共同努力下，才能够实现公司的长远发展和员工的个人成长。

总之，公司培养员工是一个复杂而重要的过程，而我在这个过程中积累了许多宝贵的经验和体会。培训、职业规划、工作环境和福利待遇、成长与培养，以及公司和员工的共同努力，这些都是培养员工过程中不可或缺的因素。通过这些努力，公司能够培养出更加专业、有能力和有素质的员工，为企业的发展打下坚实基础。而员工也能够获得更好的职业发展和个人成长机会，实现自身的价值和目标。

单位无违法违规行为承诺书篇五

第一条、本公司为明确规定公司与员工双方权利与义务，促进双方关系的和谐，为公司持续经营方针，并顾及公司与员工之间基于互惠、互利、平等协商原则，依据《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规制定本手册。

第二条、本手册所称员工系与公司发生工作关系，由公司正式接受雇用并依据规定签订劳动合同及领有工资者，但因业务需要临时雇用的短期员工，以签订的临时用工合同约定的权利义务为准。

第三条、本手册之专有名称如下：

一、公司---即指_____有限公司；

二、经营管理者---指的是公司部门主管级及其以上人员；

四、职务、工作---员工依据劳动合同书内规定，而应履行之权利和义务的内容；

七、惩罚---触犯本手册及公司其它管理制度（包括安全规则）而被处罚者；

八、奖励---对在公司工作上有特殊表现所得之代价；

九、申戒、警告---员工因犯错违规而案情轻微者之惩戒记录；

十、小过、大过---员工因犯错违规而案情严重者之惩戒记录；

十一、厂牌---员工身份之证明卡；

十二、公假---依政府法令及公司规定应给公假者；

十三、公出---员工因公务需要于上班时间内离开岗位出司（厂）办理公务；

十四、出差---员工因公务需要前往本市以外地区者。

第四条、一般规定

一、经营管理者依现行管理规定，代表公司指派或分配员工工作；

二、员工对于主管指定有利于公司之工作，均有义务履行之；

三、凡员工触犯《员工手册》，其主管应对其采取职务上或

一般性之惩罚；

四、经营管理者为公司代表执行人，有义务履行本《员工手册》。

第二章：聘用

第五条、本公司按编制及业务之需要聘用员工，由用人部门主管填写《人员需求申请单》，送行政人事部审核，呈总经理批准后，办理招聘或内部调配。

第六条、凡应聘人员有下列情形之一者，不予录用：

一、政府规定不得雇佣者（未满16岁的男女青年）；

二、经本公司认可医院实施体检检查不合格者，或经发现有恶性传染病者；

三、曾在本公司及相关企业被开除或未经批准而擅自离职者；

四、经查学历和工作履历不实者；

五、认定不适担任本公司工作者。

第七条、应聘人员依下述面试程序办理：

一、应聘人员面试时由行政人事部办理填写个人资料履历表；

二、向行政人事部提供有关证件；

三、依需要作智力或针对性专业知识之测验；

四、经人事部门初试合格后通知用人部门主管复试；

五、验证有关证件及工作履历；

六、呈总经理批准录用；

七、资料转回行政人事部备案。

第八条、应聘人员经核准雇用，应于接到通知后，按指定日期及时亲自办理报到手续，并缴验下列文件：

一、居民身份证；

二、学历证明正本（影印后退还）；

三、职称证（有职称者）；

四、婚姻状况证明、计划生育证明、独生子女证的复印件；

五、体检表或身体健康证明表；

六、最近三个月内正面半身1寸照片四张；

七、待业证或原工作单位终止劳动合同的证明；

八、其他经指定应缴之文件。

第九条、本公司雇用人员除特殊情形经核准免于试用，或缩短试用期外，在试用期间，均应签订合同（试用期三至六个月，含受训期间，试用期包含在合同期内），请事、病、伤假不予列计。

新员工由行政人事部填写《试用安排表》，经核准指派专人进行辅导或培训。

试用期间，本公司指定辅导人员帮助新员工接受脱产集中培训和在职培训。辅导人员的职责包括向新员工介绍本部门职能、人员情况、讲解本职工作内容和要求，帮助了解公司有关规则 and 规定，为新员工安排脱产集中培训的时间，确认并

协助取得《员工手册》等资料。任何有关工作的具体事务，如确定工作岗位、技术要求、领取办公用品、机器使用、纪律遵守、用餐等，新员工都可咨询辅导人员。

在试用期间，如果新员工感到公司实际状况、发展机会与预期有较大差距，或由于其它原因而决定离开，可提出辞职，并按规定办理离职手续；相应的，如果职员的工作无法达到本公司要求，公司也会终止对其的试用。

风险提示

企业要在员工入职一个月内与员工签订书面的劳动合同，否则企业需要承担双倍工资的风险；劳动合同必须具备劳动合同期限、工作内容、_____和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件以及违反劳动合同的责任等条款，建议企业与员工签订劳动合同时，可以先咨询专业的律师，或者查阅好相关法律问题，避免引起不必要的劳动纠纷。

在试用期内，新员工表现突出，试用部门可提出提前正式转正。

试用期满，试用部门对试用员工进行转正考核，并填写《新员工转正考核表》，送行政人事部，经考核合格者，于期满次日起转正为正式员工；经考核不合格者，给予解除合同，并不发任何补偿费。

第十条、经本公司雇用经管财务、出纳、采购、库管、司机、警卫、营销、研发及公司认定其有必要者，应于到职前（特许者在到职后两星期内）办妥连带保证手续，其保证人应具有下列资格：

- 一、中国国籍、有固定处所和正式职业，20岁以上公民；
- 二、经本公司认为有资格者。

第十一条、被保证人任职本公司期间，如有下列情形之一者，连带保证人应负连带责任：

- 一、侵占或亏空公款（物）者；
- 二、不法毁损公物者；
- 三、不法毁损、拷贝、转移电脑软件或数据资料者；
- 四、不依公司规定擅自越权处理业务，致公司发生损害者；
- 五、离职时移交不清者。

第十二条、行政人事部接到保证书应即予对保，如有不合格者，应立即通知换保。

第十三条、被保证人离职时，应将经管事物移交完毕三个月后，始得由公司发还原保证书，解除保证责任。

第十四条、人事安排

公司有权依业务工作需要安排员工之工作部门、委任、调迁、奖励惩罚、解雇及考核等事项。

第十五条、工作调动

- 一、因公司业务之需要，员工得服从公司之调动命令及其服务地点；
- 二、员工若借故推诿、拒绝调遣服务地点时，公司将视情况决定对其终止雇用与否。

第三章：考勤

第十六条、出勤时间

- 一、每日正常之工作时间8小时，每周工作40小时；
- 二、各部门出勤及作息时间依实际需要由公司订定。

第十七条、打卡

- 二、托人打卡及代人打卡者，经查明属实，均记大过一次。

第十八条、忘打卡

风险提示

企业在必要的时候安排员工加班，最好按照法律规定支付相应的工资，即平时晚上的加班费是本人工资的150%，双休日是200%，国家法定休假日是300%。但这只是国家规定的比例，加班费发放额的关键是工资基数，工资基数是企业与员工发生劳动纠纷时的争议焦点，所以建议企业明确工资基数的计算标准。另外，建议在发放加班工资的时候最好有相关备注，做好与基本工资的区分，以明确企业确实支付员工加班费。

- 三、如忘打卡事后三天内未及时呈主管批示的，行政人事部将视本日未出勤论。一个月内有二次忘打卡未签字的，给予警告处分一次。每增加一次以记小过处分。

第十九条、迟到、早退、旷工

本公司员工上（下）班如有迟到、早退情况依下列规定办理：

- 一、上班开始后5分钟至30分钟始上班者视为迟到；

- 三、员工无正当理由提前下班者视为早退，未经主管核准一律以旷工论；

- 五、凡有迟到、早退、旷工等情况的，一律记入员工个人档

案，并作为员工绩效考核的依据。

第二十条、出差

员工出差当天不能返回的，应填写《出差申请单》，呈部门主管或经理核准后送行政人事部备案；如于上班时间内开始出差者，须填写《员工外出申请》经主管或经理批准后方可外出。有关费用申报，依据《出差管理办法》办理。

第二十一条、公出

二、保安员于每日上午十时前将前一日“员工外出登记表”汇总登记送行政人事部备案。

第四章：工资与给付规定

第二十二条、本手册所称工资系指员工因工作所获得之报酬，包括基本薪资、生活津贴、绩效工资等，并以现金方式给付。

第二十三条、工资结构

一、基本薪资：依深圳物价状况及公司实际予以核定给付；

二、生活津贴：含住房、通讯、交通等补助的一种津贴；

三、绩效工资：依个人业绩水平、工作态度等核定的工资；

四、职务加级：依担任一定主管以上职务责任的津贴；

五、特殊津贴：为因特殊状况核给的津贴。

第二十四条、公司发放工资日期为每月的10日，支付的是员工上月1日至31日的工资。若支付日遇节假日或休息日，则顺延。

员工工资将可能在如下情况下发生调整：

三、员工在年终考核中，被所在部门认为工作绩效低于平均水平，将可能被降低工资；

四、员工职务发生变动，其工资相应进行调整，其工资必须在该职务级别工资范围之内。

第二十五条、试用期内员工离职情况的工资给付规定

一、试用期内公司决定辞退之员工，工资按实际工作日给付；

二、试用期内员工自行提出辞职情况：

2、一般作业员工在录用后，实际工作不满3天而自行辞职的，工资抵培训费用，不予给付。

第五章：员工权利

第二十六条、每个员工有享受宪法规定之公民权利与中国法律给予之权利，且不容侵犯。

第二十七条、员工有享受劳动安全与保护之权利。

第二十八条、有按员工手册规定休息与休假之权利。

第二十九条、有参加公司组织之民主管理权利。

第三十条、有对公司发展提出建议与评价之权利。

第三十一条、有按公司规定以劳动取得报酬之权利。

第三十二条、有按公司规定享受福利待遇之权利。对于明显违反《员工手册》的指令，员工有权拒绝执行并有越级上报的责任和权力。对违反人事管理制度，使员工自身利益受到

侵犯的行为，员工有向总经理申诉以得到公正待遇之权利。

第三十三条、对公司名义之处罚、报酬、休假等发生争议时，有向政府劳动管理机关申请调解_____或向法院起诉之权利。

第三十四条、对公司作出特殊贡献者有享受公司物质及精神奖励之权利。

第六章：员工职责

第三十五条、员工职责

一、员工务必遵守公司之规章制度；

二、员工对公司指派之工作务必尽责；

三、员工上班时间均应配戴厂牌；

五、工作时间内应尽职责，除特殊情况经主管许可外，不得擅自离职守；

六、下班离开前，应先清理自己的办公场所或工作场所；

七、员工应对主管指派之任务尽力执行，并将工作执行情况呈报主管；

风险提示

实践中，发生离职员工侵犯公司商业秘密时，争议焦点往往不是员工有没有义务保守公司的商业秘密，而是该秘密是不是构成受法律保护的“商业秘密”，以及单位如何提供证据证明离职员工实施了侵权行为及侵权造成的损失。由于商业秘密侵权证据很难收集，或调查取证的成本非常高，往往导致单位对侵权行为束手无策。

八、员工因职务关系所获得之有关公司机密，务必尽义务保密；

九、员工务须爱惜公司授予使用之公物；

十、应就工作场所的各种机会学习训练，以提高工作技能；

十一、工作场所应保持整洁，避免发生不必要之灾害；

十二、未经主管许可，不得将职务转托他人代办；

十三、员工有下列事项之一变动时，应于事发后一星期内向公司行政人事部门报备之：

1、员工之住址；

2、家庭状况（如结婚、离婚、生育、家庭成员动态等）；

3、女员工的妊娠、预产期；

4、通讯电话和紧急时间联系人。

第三十六条、员工与本公司解除劳动合同时，应将公司授予使用之工作装备、厂牌、员工手册、文件等物归还公司，若与公司仍有债务时，必须偿还了结。

第三十七条、员工与公司仍订有劳动合同之期内，不得再与他方另有雇用关系。

第三十八条、员工须遵守安全卫生规则及配戴各项安全装备，并应注重本身和顾及他人安全。

第三十九条、员工务必妥善地维护及保养其工作器具与设备。

第四十条、保密义务

一、员工有义务保守公司的经营机密。员工务必妥善保管所持有的涉密文件；

三、管理人员、涉及技术资料的人员严禁泄漏公司技术机密。

第七章：培训与发展

第四十一条、为增进专业知识及工作技能熟练以确定员工将来之职位，公司将举办职业训练。如对员工提供职训机会，结训后须进行考核，或呈送职训心得报告书经上级核签，副本送人事部门。员工不得拒绝参与职训。

第四十二条、外派中长期培训，公司将与员工签订《培训协议书》，明确双方权利义务和相应服务期。

第四十三条、培训教育是公司及员工均应履行的义务。规定公司确定的培训计划所通知的参加人员，均应准时参加，有事均应事先请假，经主管批准后方可缺席，擅自缺席人员以缺习时间长短视作旷工处理。

二、在公司除获得正规培训以外，员工还将自觉或不自觉地得到其他收获。如：员工将学到怎样善用时间；员工将学到如何发挥团队精神；员工将学会如何管理、_____、培训其他人；员工将学到更为有用的专业知识；员工的经验将是基层迈向更高职位的起点；员工在本公司的经历将有助于其从事其他相关工作。

第八章：劳动合同

第四十四条、为确立公司与员工的劳动关系，明确双方的权利与义务，公司实施全员劳动合同制管理。

第四十五条、合同签订、续订、变更和解除：

一、新入职的员工，公司将在员工入职后与其签订劳动合同；

三、公司与员工双方经协商同意，可以变更或者解除劳动合同；

四、员工有下列情形之一的，公司可以解除劳动合同，且可以不支付经济补偿：

1、在试用期内被证明不符合录用条件的；

2、严重违反劳动纪律或公司规章制度的；

3、严重失职、营私舞弊，对公司利益造成重大损害的；

4、被依法追究刑事责任的。

五、有下列情形之一的，公司可以解除劳动合同，但应提前三十日以书面形式通知员工本人：

2、员工不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；

4、公司经营困难发生经济性裁员的。

六、员工解除劳动合同，应当提前三十日以书面形式通知公司。如未能提前通知公司，给公司造成经济损失的，应根据国家有关劳动法规定承担违约责任。试用期人员离职应提前7天提出申请，但视实际情况经批准获提前离职者不在此限。

第四十六条、完备离职手续

一、双方终止或解除劳动合同，员工在离职前均必须完备离职手续，未完备离职手续擅自离职者，公司将按旷工处理或扣留未领工资。离职手续包括：

- 1、处理工作交接事宜；
- 2、按《离职表》要求办理离职手续；
- 3、交还所有公司资料、工作服、文件、办公用品、《员工手册》及其它公物；
- 4、住宿者退还公司宿舍及房内公物，并到总务部门办理退宿手续；
- 7、如与公司签定有其它合同，按其它合同的约定办理；
- 8、重要岗位管理人员离职，公司将安排离职审计；
- 9、辞退或开除之员工必须在办完手续后立即离开本公司。

第四十七条、纠纷处理

合同过程中的任何劳动纠纷，员工可通过申诉程序向上代表公司的人事部门申诉，公司不能解决时可向本地劳动行政管理部门劳动_____机构申诉。

第九章：劳动_____与_____

第四十八、劳动_____：

- 一、本公司员工参加劳动_____，均按国家与本地区之规定办理；
- 二、医疗_____及工伤_____：按本地区规定办理；
- 三、本公司根据需要为员工购买商业_____。

第四十九条、_____

二、员工在执行任务时，应配戴安全保护装备；

三、禁止在灭火器周围堆积物品，或肆意玩弄灭火器，以免急需取用时受阻；

四、不得在禁烟区吸烟或引火；

五、厂区失火时，全体员工有义务协助投入救火工作；

六、为照顾员工之健康，公司将视需要办理健康检查；

八、工伤发生后按《安全生产管理制度》处理，相关部门在规定时间内提出书面事故调查报告。

第十章：附则

第五十条、本《员工手册》经总经理批准后实施，修正时亦同。

第五十一条、本公司员工务必了解本手册一切内容，并不得以未悉为由而免除责任。

第五十二条、本规则不尽之处，参照国家法律法规及公司其他规章制度执行。

风险提示

企业规章制度也可以成为企业用工管理的证据，是公司内部的“法律”，但是并非制定的任何规章制度都具有法律效力，只有依法制定的规章制度才具有法律效力。劳动争议纠纷案件中，工资支付凭证、社保记录、招工招聘登记表、报名表、考勤记录、开除、除名、辞退、解除劳动合同、减少劳动报酬以及计算劳动者工作年限等都由企业举证，所以企业制定和完善相关规章制度的时候，应该注意收集和保留履行民主程序和公示程序的证据，以免在_____和诉讼时候出现举证不

能的后果。

单位无违法违规行为承诺书篇六

在我加入这家公司的五年时间里，我受益良多，不仅在专业知识和工作技能上得到了培养和提升，更重要的是学会了如何成为一名优秀的员工。公司注重培养员工，以提高员工的整体素质和士气。通过参与公司的培训项目以及与同事的互动交流，我逐渐认识到员工培养对于公司的重要性，并形成了自己的心得体会。

首先，优秀的员工需要持续学习和提升自己。在这个竞争激烈的职场环境中，不断学习和提高自己的技能是非常关键的。公司鼓励我们参加各类专业培训，提供了专门的学习平台和资源。通过这些培训，我学到了许多新的知识和技能，不仅提高了自己的工作效率，还扩大了自己的专业领域。在实践中，我发现对新鲜事物保持好奇心，并主动学习和尝试，能够帮助我快速适应工作中的各种变化和挑战。

其次，团队合作是公司培养员工的关键环节。在公司的培训项目中，我们不仅学到了专业知识和技能，还学会了如何与人合作。在工作中，大部分的任务都需要与他人合作完成，只有懂得与人合作，才能更好地完成工作。通过参与团队项目和讨论，我学到了如何与他人有效沟通，协调和解决问题。我意识到，一个团队的力量要比个人的能力更为强大，只有真正学会与他人合作，才能最大限度发挥团队的优势。

此外，公司注重培养员工的创新精神和问题解决能力。在工作中，经常会遇到一些棘手的问题，需要有高效的解决方案。公司为我们提供了创新培训和创新项目，鼓励我们思考和尝试新的解决方法。通过与同事们的交流和讨论，我学到了如何从不同角度看待问题，并提出创新的解决方案。有时，不拘泥于传统的解决方法，勇于创新能够带来出人意料的好结果。

最后，公司培养员工还需要注重个人品质的培养。优秀的员工不仅要有一定的专业素养，还要具备良好的道德品质和职业道德。公司强调诚信、正直、敬业等价值观，倡导员工以身作则，树立良好的形象。在工作中，我时刻保持谦虚和谨慎的态度，对待工作和同事要有诚信和敬业的精神。我发现，个人品质的培养不仅能够提高自身的形象和声誉，还能够为公司树立良好的企业形象。

总结起来，公司培养员工是一项长期而综合性的工作。优秀的员工需要持续学习和提升自己，重视团队合作，培养创新精神和问题解决能力，同时注重个人品质的培养。这些要素互相关联、相互促进，共同构建起一个高效、和谐的工作环境。我相信，通过公司的培养，我将能够成为一名更加出色的员工，为公司的发展做出更大的贡献。同时，我也希望能够将这些心得体会与更多的员工分享，共同成长、共同进步。

单位无违法违规行为承诺书篇七

第一段：引言（100字）

作为公司的接单员，我一直以来把工作负责、细致认真作为自己的工作准则。在这个岗位上，我有着丰富的经验和一些心得体会，今天我想分享一下我的工作心得。

第二段：高效沟通（250字）

作为接单员，与客户的高效沟通尤为重要。在接单的过程中，我始终注重与客户之间的沟通，了解他们的需求和要求。我尽量用简洁明了的语言与客户交流，以确保双方对订单的要求达成一致。同时，我会积极主动地向客户提供相关的解决方案和建议，并及时解答客户的疑问。这样的沟通能帮助我们更好地理解客户的需求，从而提供更加满意的服务。

第三段：细致认真（250字）

作为接单员，细致认真对完成每个订单都至关重要。我会认真倾听客户的要求，一丝不苟地记录每个细节，确保没有遗漏任何信息。在处理订单的过程中，我不仅会仔细核对每个订单的内容和要求，还会主动与其他相关部门进行有效的沟通，为以后可能出现的问题进行预防性工作。同时，我也会事无巨细地跟进每个订单的进度，并及时向客户报告订单的状态。这样的细致认真能够赢得客户的信任，提供高质量的服务。

第四段：团队合作（300字）

在公司的接单工作中，团队合作起着至关重要的作用。作为接单员，我和其他部门的同事紧密合作，共同完成每个订单。我会积极与其他相关的团队成员协调工作，确保订单的顺利推进。如果遇到问题或困难，我会及时与团队中的其他成员进行沟通，共同寻找解决方案。团队合作能够提高工作效率，确保订单按时完成。

第五段：总结（300字）

作为公司接单员，我认识到高效沟通、细致认真和团队合作对工作的重要性。通过与客户良好的沟通和理解，我能更好地满足客户的需求；通过细致认真的工作态度，我能够保证每个订单的质量和准确性；而团队合作则能确保订单的顺利完成。在工作中，我时刻铭记着这些心得，不断提高自己的能力和专业素养。我相信，只有不断努力和进步，才能为公司和客户提供更好的服务。

以上是我作为公司接单员所获得的一些心得体会。我会一直保持初心，不断提高自己的专业能力，为公司的发展和客户的满意而努力。通过高效沟通、细致认真和团队合作，我相信我能成为一名更加优秀的接单员。

单位无违法违规行为承诺书篇八

- (1) 敬业爱岗 勤奋敬业，积极肯干，热爱本职岗位，乐于为本职工作奉献。
- (2) 遵守纪律 认真遵守国家政策、法规、法令，遵守公司规章制度和劳动纪律。
- (3) 认真学习 努力学习科学文化知识，不断提高业务技术水平，努力提高服务质量。
- (4) 公私分明 爱护公物，不谋私利，自觉地维护公司的利益和声誉。
- (5) 勤俭节约 具有良好的节约意识，勤俭办公，节约能源。
- (6) 团结合作 严于律己，宽以待人，正确处理好个人与集体、同事的工作关系，具有良好的协作精神，易与他人相处。
- (7) 严守秘密 未经批准，不向外界传播或提供有关公司的任何资料。

二、 服务意识要求

- (1) 文明礼貌 做到语言规范，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄。
- (2) 主动热情 以真诚的笑容，主动热情地为用户服务，主动了解用户需要，努力为用户排忧解难。
- (3) 耐心周到 员工在对用户的服务中要耐心周到，问多不烦，事多不烦，虚心听取用户意见，耐心解答用户问题，服务体贴入微、有求必应、面面俱到、尽善尽美。

三、仪容仪表要求

- (1) 保持衣冠整洁，按规定要求着装，将工作卡端正地佩戴在左胸前。
- (2) 工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。
- (3) 男员工头发不盖耳朵、不遮衣领，每天剃须，保持指甲清洁，不留长指甲，扣好衣扣裤扣，紧束领带(大箭头垂到皮带扣处为准)，衬衣不摆放进裤内。
- (4) 女员工头发不过肩，不做怪发型，不留长指甲、不染指甲，不浓妆艳抹，不穿黑色或带花丝袜。
- (5) 员工不得在大庭广众下化妆、挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰。

四、行为举止要求

- (1) 站立时，自然挺立，眼睛平视，面带微笑，双臂自然下垂或在体前交叉。
- (2) 坐立时，上身挺直，双肩放松，手自然放在双膝上，不得坐在椅子上前缩后仰，摇腿翘脚。
- (3) 行走时，眼睛前视，肩平身直，双臂自然下垂摆动，男走平行步，女走一字步，不左顾右盼，不得与他人拉手、搂腰搭背。
- (4) 在各种场合，见到上级领导或用户都要面带微笑、主动问好。
- (5) 进入上司或用户办公室前，应先用手轻敲三下，得到同意后进入。进入后，不得随意翻动室内物品。

(6) 乘电梯要先出后进，禁止在电梯内大声喧哗。

五、 接听电话要求

(1) 所有来电，在铃声三响之内接答。

(2) 拿起电话后，先致简单问候，自报公司部门，语气亲切柔和。

(3) 认真倾听对方讲话，需要时应详细记录对方通知或留言的事由、时间、地点、姓名，并向对方复述一遍。

(4) 通话完毕后，向对方表示感谢，等对方放下电话后，再轻轻放下电话。

(5) 打电话时，向预先整理好电话内容，语言简练、明了。

(6) 上班时间，一般不得打(传)私人电话，如有急事，通话时间不宜超过3分钟。

六、 处理投诉

(1) 员工必须牢记公司的工作是以用户为中心，必须高度重视用户的投诉。

(2) 细心、耐心地聆听用户投诉，让用户畅所欲言。

(3) 认真地用书面形式记录下投诉内容，并把自己作为处理用户投诉的第一责任人迅速而妥善解决用户投诉的问题或转报有关部门解决。

(4) 受理投诉者不得涂改、撕毁或伪造涉及本人的投诉记录。

(5) 投诉经调查属实，可作为员工奖励或处罚的依据。

(6) 对用户投诉应表示感谢，对事件表示歉意。处理完投诉后，应主动回复用户，了解用户满意程度。

单位无违法违规行为承诺书篇九

员工守则作为企业内部约束员工行为的基本规则，在制定前，要遵循一定的原则。下面是本站小编为你带来的公司员工守则，欢迎参阅。

每一名员工都是河南能源的企业形象代表，日常言谈举止，不仅反映着个人的职业素养，而且关乎河南能源的企业形象。因此，每名员工必须牢固树立“我的形象即企业形象”的意识，时刻注意规范约束自身行为，为河南能源的企业形象增光添彩。

职业道德

1. 敬业爱岗 遵章守纪

(3) 热爱本职工作，认真执行工作标准、岗位职责和工作程序。

2. 勤奋工作 学习创新

(4) 热爱工作，激情投入；珍惜岗位奉献期，在工作岗位上实现自己的人生价值。

3. 团结协作 诚信奉献

(4) 精神饱满，积极向上；讲求素养，行为得体；富有爱心，关爱他人。主动参加公司组织的各种集体活动。以积极向上的心态对待人生、对待工作、对待生活。

4. 关心社会 遵守公德

(1) 树立正确的人生观、价值观、世界观；自觉履行公民的社

会责任；

(3)热爱生活，热爱家庭，自觉承担为人子女、为人父母的家庭责任，维持家庭的幸福美满。

(4)自觉做到人与环境的和谐。美化环境，爱护公共设施，维护公共卫生，养成不乱丢杂物、不随地吐痰、不乱涂乱画的良好习惯。

行为准则

1. 上班守则

上班不迟到、不早退、不旷工，有事按程序请假销假；提前到岗做好准备，以饱满的热情和良好的精神状态投入到工作中。工作期间不闲谈、不串岗、不干私活、不敷衍怠工，不擅离工作岗位。按时高效、保质保量完成当班工作，严格遵守安全操作规程。不在班前和工作期间饮酒。下班前认真检查、总结，做到日事日毕、日清日高。

2. 同事关系

服从领导安排，工作有始有终，如有合理意见可及时汇报。保持良好的同事关系。做到互相尊重，团结协作，不互相指责，不贪功诿过，不在背后议论他人，不拉帮结派，不传播小道消息。

3. 网络信息

科学合理、安全可靠的使用网络资源。未经网管批准，任何人不得改变网络软硬件线路及配置。不得在网上发布虚假信息，不得制作、复制、传播侵害公司名誉和妨害公司稳定的信息。不得在上班时间内上网聊天、玩游戏。

4. 保密守则

增强保密意识，自觉遵守保密守则和保密纪律，工作中不该说、不该问、不该看、不该记的，绝对不说、不问、不看、不记。发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时上报。

5. 公共财物

爱护公司的一切财物，妥善保管，节约使用，对公司财物不能据为己有，离职时须按规定办理交还手续。

6. 业余生活

进行健康积极向上的业余活动，提升自身修养，促进身心健康。不参加“黄、赌、毒”活动，脱离低级趣味。

礼仪规范

1. 仪容仪表

员工着装应当遵循稳重大方、整齐清爽、干净利落的原则。进入工作场所和代表公司参加外部会议期间一律按要求着工装，佩戴统一的胸卡。男性员工要做到定期理发，保持清洁整齐，不宜留长发，不宜剃光头。女性员工禁止浓妆艳抹，勿佩戴过多饰品。

2. 行为举止

每天上班应以最佳的精神面貌出现于工作场合，工作时间内排除一切不良情绪，以积极向上、热情乐观的工作态度示人。坐立行走姿势端正。工作场合与客户、领导、同事见面要点头微笑致意，使用礼貌用语。工作期间杜绝吵架、无理取闹等不文明行为。在办公场所谈话，要以不影响他人工作为宜，

维护安静、严肃的工作气氛。

3. 电话礼仪

在接打电话时，应使用礼貌用语。要先道“您好”，并自报单位、部门名称和姓名。如拨错号码，应礼貌表示歉意，说声“对不起”；如接到打错电话，应客气告之。电话铃响三次以内应接听，如两部电话同时响，应及时接听一个后，礼貌请对方稍后，分清主次分别处理。未能及时接听的电话，要回拨电话，并表示歉意。对重要内容应复诵并做好记录。通话结束时，一般要等对方挂断后，再放电话。使用办公电话应简明扼要，声音不宜过高，时间不可过长。不使用生产专用电话谈与生产工作无关的内容。

4. 会议礼仪

开会时，应按要求统一着装。按会议通知要求，在会议开始前按规定时间入场，不迟到、不早退。进入会场，应按规定入座。没有规定时，应先坐满前排后，再依次往后排坐。

关闭手机等通信工具或者是设置为振动模式。认真听会，做好会议记录，会场内不喧哗、不交头接耳，不打瞌睡，不做与会议无关的事情。

保持会场清洁。会议结束等领导 and 来宾离场后，再按次序退场。

保存好会议资料。对会议决议要无条件服从和执行，并按要求及时做好向上报告和向下传达落实工作。不打听和外传会议上未议定或议定尚未公开的事项。

5. 接待礼仪

在规定的接待时间内，不迟到、不缺席。有客人光临时要有

礼有节，热情接待，并主动询问其称谓、工作单位、来找何人、联系何事。客人需见相关领导时，接待人应首先征得领导同意，然后将客人带入指定场所。客人告辞时，要起身相送，并互道“再见”。与同行交谈，注意措辞分寸，谦虚谨慎，维护公司形象。客观公正地评价人和事，不互相贬低，不触及同行机密。

6. 文明用语

(1) 问候语：您好、早、早上好、下午好、晚上好、您辛苦了。

(2) 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

(3) 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

(4) 道谢语：谢谢、非常感谢。

(5) 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。

(6) 征询语：请问您有什么事、我能为您做什么吗、您有别的事吗。

(7) 请求语：请您协助我们××××、请您××××好吗。

(8) 商量语：××××，您看这样好不好。

为树立公司形象和维护公司荣誉，体现公司员工的高素质和积极进取的精神风貌，形成良好的工作氛围，营造严肃、紧张、团结、舒适、优美的办公环境，特制定本规范。

一. 仪容仪表

原则：端庄、整洁、大方。

1.1 仪容规范：

1.1.1 勤洗澡、洗头、理发，保持清洁、无异味。

1.1.2 指甲应修剪整齐(男士指甲不宜超过指尖)，保持清洁，不得涂有色指甲油。

1.1.3 头发要求梳理整齐、利落，不得染颜色鲜艳的彩色头发。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。

1.1.4 男士不得留胡须。

1.1.5 女士可佩带得体的首饰；上班时可以化淡妆，不宜浓妆艳抹；不宜用香味浓烈的香水或同时使用两种以上的香水。

1.1.6 上班期间不得两手插入裤兜、不得两手叉腰、不得两手交叉换胸。

1.1.7 上班时须保持良好的个人卫生，班前不得饮酒及使用刺激性气味食品。

1.2 着装规范：

1.2.1 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纽扣脱落。

1.2.2 上班期间，一律穿正装或工作服，不得穿拖鞋、短西裤；女士不得穿超短裙(膝盖上7公分)和紧身裤；夏季可以穿着丝袜穿凉鞋，不得赤脚。

1.2.3 上班期间，必须持工作牌上岗，工作牌在任何地点都必

须正确佩戴在胸前。

二. 日常行为规范

原则：文明、礼貌、周到、文雅、耐心；

不否定——任何时候，不能强硬的说“不”，不直接拒绝客户。

不指责——你是专业人员，对方不是，不对客户表示出怀疑的言行。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。

2.1、言：

2.1.1不顶撞、嘲讽、挖苦顾客。

2.2、行：

2.2.1不在店内吸烟、看报纸、聊天、吃东西、干私活；

2.2.2不在店堂内暴露与堆放个人用品；不准在公司打口哨或发出其他怪声。同事间相互传话如距离远对方不能听到，应到对方跟前进行传话。

2.2.3无顾客要求，不准玩游戏、聊天、看网络小说，网络电影等；

2.2.4不准私分或私拿礼品；

2.2.5不接受客户的礼品，宴请。当客户提出宴请或赠送小礼品时，需要婉言拒绝；

2.2.6当天的工作必须当天完成，不得无故拖延，影响第二天

的工作。

2.2.7注意做好公司的商业、财务、技术以及机密信息的保密工作。员工个人收入、各种报销、福利等不得向他人告知。

2.2.8不准故意将个人电话及联系方式故意留给客户，

2.3、举止：

2.3.1不坐着接待顾客，不背对顾客答语；

2.3.2不在结帐上货时不抬头与顾客交流或不理睬顾客询问；

2.3.3在为客户服务时，要先请客户先入座后再坐下。

三. 接打电话规范

3.2、接打电话响应时间：电话铃响三声之内必须有人接听；

3.3、接打电话要领：

3.3.1接电话时先报自己公司的名称“喂！您好，博创科技公司，我是xxx”；

3.3.2询问对方：“请问您有什么事情”；

3.3.6商量时须用手遮住话筒；必须在与店长或同事商量后才可回答的问题，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

四. 处理用户投诉规范

4.1、投诉处理三原则：

首先处理好与用户的界面，给用户一个满意的处理；

然后要找到相关的责任人并分析问题的性质，进行批评和处罚；

最后还要触类旁通分析问题的根源，制定改进的措施。

4.2、投诉处理注意事项：

4.2.1做什么

4.2.1.1尽量离开销售区域，注意对其他客户的影响；

4.2.1.2和颜相待，倾听顾客的怨言，对顾客表示理解和关注，并做记录；

4.2.1.3明确表示承担替顾客解决问题的责任；

4.2.1.4必要时请上级出面；

4.2.2不做什么

4.2.2.1争吵、争辩、打断、批评、拒绝顾客；

4.2.2.2在事实澄清以前随口承诺承担责任；

4.2.2.3拖延或隐瞒；

4.2.2.4将事一推了之，让用户自己找其它责任人；

五. 其它规范

5.1遵守国家法规、遵守行业规范；

5.2遵守公司规章制度，不迟到、不早退，不矿工，请假不超假；

- 5.3认真填写公司各种记录及表格，字迹清楚，内容完整；
- 5.4业务活动中，不徇私情，不受贿赂，不做有损国格、人格的事；
- 5.6自觉执行公司保密制度，不打听、不传播应知以外的信息，严禁泄露公司商业机密；
- 5.8爱惜公司财物，节约使用水电及办公物品；讲究公共卫生，不乱丢杂物；
- 5.12服从上级调配，按上级批示工作，对于授权以外的事项，未经请示不得擅自作主；
- 5.13如因工作需要加班，无特殊原因一律要参加加班；
- 5.14积极提出合理化意见和建议，为公司的发展作出贡献。

一、 职业道德要求

- (1) 敬业爱岗 勤奋敬业，积极肯干，热爱本职岗位，乐于为本职工作奉献。
- (2) 遵守纪律 认真遵守国家政策、法规、法令，遵守公司规章制度和劳动纪律。
- (3) 认真学习 努力学习科学文化知识，不断提高业务技术水平，努力提高服务质量。
- (4) 公私分明 爱护公物，不谋私利，自觉地维护公司的利益和声誉。
- (5) 勤俭节约 具有良好的节约意识，勤俭办公，节约能源。
- (6) 团结合作 严于律己，宽以待人，正确处理好个人与集体、

同事的工作关系，具有良好的协作精神，易与他人相处。

(7) 严守秘密 未经批准，不向外界传播或提供有关公司的任何资料。

二、 服务意识要求

(1) 文明礼貌 做到语言规范，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄。

(2) 主动热情 以真诚的笑容，主动热情地为用户服务，主动了解用户需要，努力为用户排忧解难。

(3) 耐心周到 员工在对用户的服务中要耐心周到，问多不烦，事多不烦，虚心听取用户意见，耐心解答用户问题，服务体贴入微、有求必应、面面俱到、尽善尽美。

三、 仪容仪表要求

(1) 保持衣冠整洁，按规定要求着装，将工作卡端正地佩戴在左胸前。

(2) 工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。

(3) 男员工头发不盖耳朵、不遮衣领，每天剃须，保持指甲清洁，不留长指甲，扣好衣扣裤扣，紧束领带(大箭头垂到皮带扣处为准)，衬衣不摆放进裤内。

(4) 女员工头发不过肩，不做怪发型，不留长指甲、不染指甲，不浓妆艳抹，不穿黑色或带花丝袜。

(5) 员工不得在大庭广众下化妆、挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰。

四、 行为举止要求

(1) 站立时，自然挺立，眼睛平视，面带微笑，双臂自然下垂或在体前交叉。

(2) 坐立时，上身挺直，双肩放松，手自然放在双膝上，不得坐在椅子上前缩后仰，摇腿翘脚。

(3) 行走时，眼睛前视，肩平身直，双臂自然下垂摆动，男走平行步，女走一字步，不左顾右盼，不得与他人拉手、搂腰搭背。

(4) 在各种场合，见到上级领导或用户都要面带微笑、主动问好。

(5) 进入上司或用户办公室前，应先用手轻敲三下，得到同意后再进入。进入后，不得随意翻动室内物品。

(6) 乘电梯要先出后进，禁止在电梯内大声喧哗。

五、 接听电话要求

(1) 所有来电，在铃声三响之内接答。

(2) 拿起电话后，先致简单问候，自报公司部门，语气亲切柔和。

(3) 认真倾听对方讲话，需要时应详细记录对方通知或留言的事由、时间、地点、姓名，并向对方复述一遍。

(4) 通话完毕后，向对方表示感谢，等对方放下电话后，再轻轻放下电话。

(5) 打电话时，向预先整理好电话内容，语言简练、明了。

(6) 上班时间，一般不得打(传)私人电话，如有急事，通话时间不宜超过3分钟。

六、 处理投诉

(1) 员工必须牢记公司的工作是以用户为中心，必须高度重视用户的投诉。

(2) 细心、耐心地聆听用户投诉，让用户畅所欲言。

(3) 认真地用书面形式记录下投诉内容，并把自己作为处理用户投诉的第一责任人迅速而妥善解决用户投诉的问题或转报有关部门解决。

(4) 受理投诉者不得涂改、撕毁或假造涉及本人的投诉记录。

(5) 投诉经调查属实，可作为员工奖励或处罚的依据。

(6) 对用户投诉应表示感谢，对事件表示歉意。处理完投诉后，应主动回复用户，了解用户满意程度。