

京华亚飞汽车贸易有限公司

员 工 手 册

我们骄傲，由于我们身上肩负着社会的责任；

我们自豪，由于我们每一种人都是京华亚飞的一员；

我们坚信，京华亚飞将是一条腾飞的龙，带着我们每一种人翱翔太空；

我们站在心灵的巅峰上，不停高声呼唤：京华亚飞，我们爱您！

目 录

第一章 总经理致词

第二章 企业简介

第三章 江淮汽车标志释义

第四章 京华亚飞企业文化

第五章 企业组织构造图

第六章 员工行为规范

第七章 员工服务礼仪原则

第一节 员工服务“三声”

第二节 员工服务“三积极”

第三节 员工服务“五大敬语”

第四节 员工服务细节

第八章 人事管理条例

第一节 员工招聘与录取

第二节 员工转正制度

第三节 员工解雇和离职

第九章 考勤制度

第十章 培训制度

第一节 新员工入职培训

第二节 企业内部培训

第三节 企业外派培训

第五节 奖罚措施

第十一章 11S管理

第十二章 奖罚制度

第十三章 薪酬制度

第十四章 福利制度

第一节 保险福利

第二节 季节性福利

第三节 年度福利

第四节 绩效福利

第五节 亲情福利

第六节 星级员工福利

第七节 人生职业规划

第十五章 附 件

《应聘登记表》《转正申请表》《员工离职汇报单》

《员工内部调动令》《工资结算告知单》《用人需求申请表》《新员工入职培训》

《员工生日筹划方案》《星级员工等级原则》《人生职业规划原则》

总经理致词

亲爱的员工朋友：

欢迎您加入京华亚飞汽车贸易有限公司！

海纳百川，有容乃大。当你毅然决定踏上人生新启程的那一刻，临汾市京华亚飞汽车贸易有限企业已经展开了真诚的怀抱欢迎您的到来，五湖四海皆朋友，我们为了共同的目的，义无反顾的踏上汽车行业的征途，沿着京华亚飞为我们铺就的道路一路前行，风雨无阻！

我们每一种人不一定是最优秀的，不过我们却是一种最优秀的团体，为了到达共同的目的，企业为我们制定出了员工手册，打开这本手册，作为京华亚飞的员工，我们有责任和义务去理解企业的一切，学习和遵守企业的规范、准则，发挥企业的精神。

这本手册不仅是引导我们走向成功的桥梁，同是也是我们共同腾飞的翅膀。

我们是同事，也是朋友，更是血浓于水的兄弟姐妹，目前请让我们紧握住彼此的双手，站在这一历史的舞台高声呐喊：我们是最优秀的团体！

京华亚飞祝您工作快乐！

京华亚飞汽车贸易有限企业 总经理 赵剑峰

第二章 企业简介

临汾市京华亚飞汽车贸易有限企业成立于2023年11月1日，注册资金500万元，被正式授权为临汾地区江淮轿车营销企业一级销售服务商，企业场地为自有模式，地址设在临汾市尧都区尧庙镇金井村村口。

企业打破了老式的企业用人原则模式，完全不受学历的规定和限制，采用有德无才培养使用、无德无才坚决不用、无德有才限制使用、有德有才破格录取的现代化用人原则，现如今企业已经有高层管理人员6名，中层管理人员12名，一般职工30人，平均年龄30岁，其中80%的员工工作时间在三年以上，在企业不停的多种培训之下，拥有着一支高素质的精英团体，其个人收入更是到达了一种准白领阶层的薪资待遇。

企业现已建成整车销售、售后维修、配件供应、信息反馈四位一体的现代化综合汽车贸易超市，相聚开展了整车销售、分期付款、二手车置换、汽车装饰等一系列汽车营销服务业务，可为广大顾客提供一站式全程购车及维修服务，让您轻松实现购车梦想。

企业制定了一种长达十年的发展计划，采用现代化的营销模式，在未来的十年发展之中企业将十年计划划分为一年、三年、五年、十年目的来完毕企业的十年计划，以满足广大消费者的规定为手段，到达服务于社会的目的。

企业秉承“诚信、服务、创新”的经营理念，一直如一的为政府、为社会、为广大消费者提供最优质的购车及售后服务。

第三章 江淮汽车标志释义

- ◇ JAC含义：“J”代表jianghuai
，“A”代表automobile, “C”代表co.,ltd.
- ◇ 江淮汽车的LOGO标志外部椭圆形象征着地球，表明JAC通过“整合全球资源，造世界车”，实现全球化经营，椭圆有迫于外力向内收缩之势，警示JAC人在发展过程中一直清醒认识来自外部环境的持续压力和挑战，时刻保持危机意识。

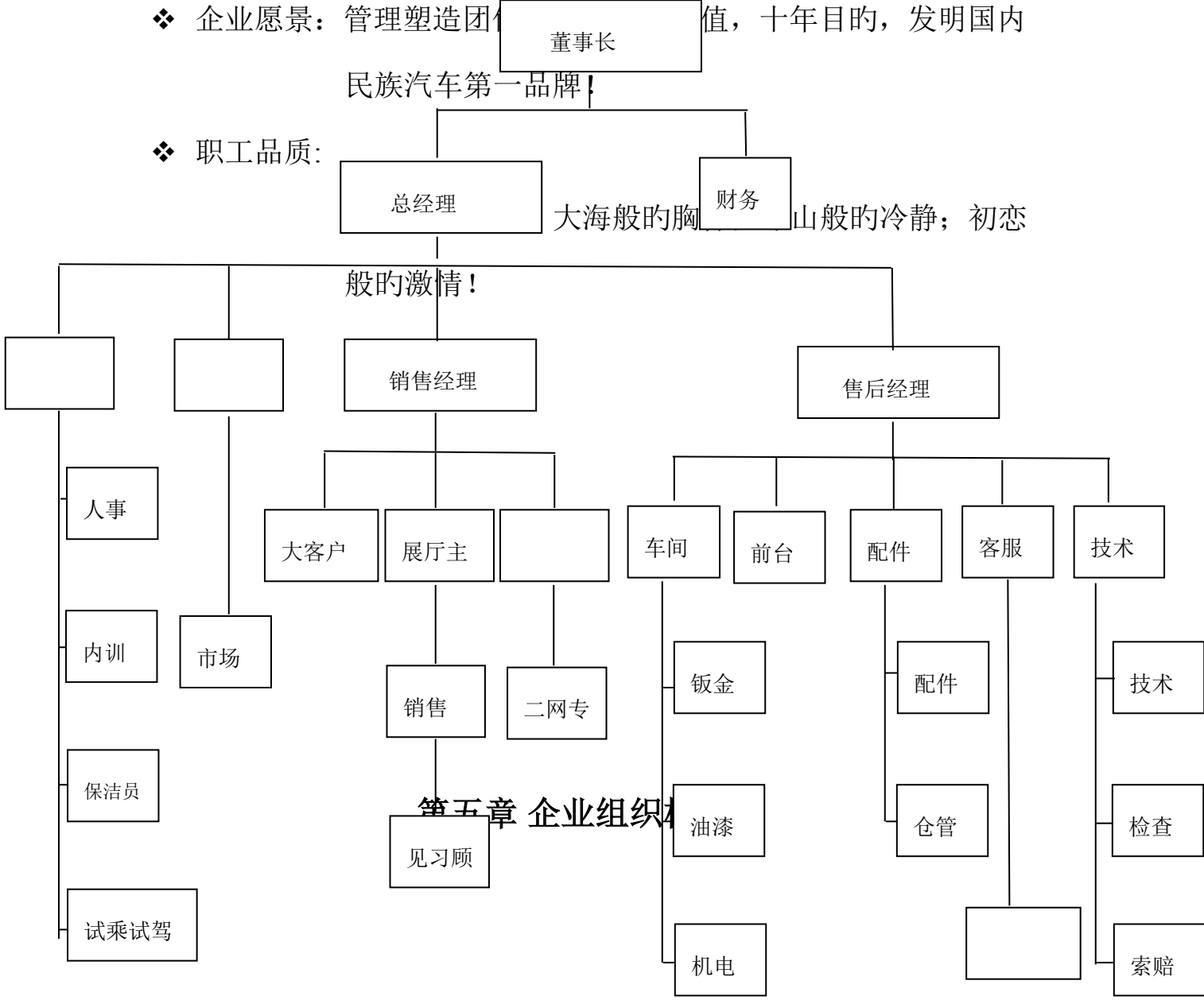
- ◇ 椭圆内部五角星组合体现了JAC人自强不息、艰苦奋斗、学习创新的新红军精神。
- ◇ 江淮汽车整个标志的物理特性：柔和与刚毅兼具，稳重而极具张力，充足辉映着“制造更好的产品，发明更美好的社会”的江淮汽车的企业愿景！

第四章 企业文化

- ❖ 经营理念：上帝式的客户服务，阶梯式员工职业规划；
多元化薪酬福利政策，科学化经营管理模式！
- ❖ 服务理念：我们销售的不仅是产品，更是全方位的服务！
我们获得的不是眼前的利益，而是顾客永远的满意度！
- ❖ 用人原则：有德有才，破格重用；有德无才，培养使用；
无德有才，限制使用；无德无才，坚决不用！
- ❖ 做事原则：诚实守信，心态端正，坚决服从，坚决执行！

- ❖ 经营宗旨：以诚为本，以信立业！
- ❖ 企业口号：没有完美的个人，只有最优秀的团体！
- ❖ 企业使命：创新发展自主品牌，振兴民族汽车工业！
- ❖ 企业愿景：管理塑造团队价值，十年目的，发明国内民族汽车第一品牌！

- ❖ 职工品质：大海般的胸怀，山般的冷静；初恋般的激情！



第五章 企业组织

第六章 员工行为规范

规范化管理，良好的工作环境，稳健的工作效率，人性化的制度管理。

- 1、要保持良好的仪容仪表，举止端庄大方，保持良好的精神面貌，行如风，坐如钟，不能体现出懒散的状态，说笑言谈要充足体现企业精神。
- 2、按规定着工装，带工牌及笑脸标识。
- 3、双手保持清洁，不容许留过长的指甲，染怪异颜色指甲油

- ，上班时间不得吃有异味的食物，如：生蒜、葱、韭菜等，上班时
间不得咀嚼口香糖。
- 4、发型端庄大方，不准另类装扮、染怪颜色头发、梳怪异发型、在
身体裸露部位纹身或贴装饰品，女员工不容许梳披肩发，男员工
头发不得过耳部，不得蓄胡须。
 - 5、接待展示区域不准三人以上（含三人）聚众说笑。
 - 6、不许乱扔杂物，不准随地吐痰，不许在企业非指定吸烟区内吸烟
。
 - 7、不得与客户发生任何形式的争执、谩骂、打斗，任何状况下不得
讥笑、讥讽、挖苦客户，员工之间不得互相谩骂、打斗。
 - 8、上班时间不得吃零食，午餐时除因工作需要外严禁饮酒，办公室
内严禁吃饭。
 - 9、上班时间不许看闲暇杂志、小说；玩
、听音乐，玩电脑游戏。
 - 10、不准在办公区域内打牌、下棋（企业举行的文体活动除外）。
 - 11、上班时间不得无端迟到、早退，不得私自离岗、串岗。
 - 12、企业的财务任何人不得据为己有，严禁私自挪用。
 - 13、开会或培训中严禁吸烟或
铃响（
可调振动）；未带笔和本及无端迟到。
 - 14、所有员工有义务保守企业机密，对于企业文献、筹划

及企业规定保密内容不得向外人公布传播。企业所有文献不经领导同意不得复印、抄录、携带出企业，机要文献严禁随意乱放在桌面上。在职期间不得对非授权外部企业及人员透露我司商业信息及内部资料。

15、对企业同事故意意见或产生矛盾，需通过正常渠道反应、处理，不得背后一轮、传播是非，不得故意诋毁同事以及企业的声誉。

16、有事或请假须本部门领导同意后到行政部立案填写《请假条》。

员工进入及离开企业要走员工通道。

17、不得向顾客或业务合作单位索取财务、赠品、遇有外单位人员积极请客、送礼等状况，应婉言谢绝或向本部门主管人员汇报。

18、企业办公用品等一切企业财物都要按照企业的规定保管好，不得丢失或者随意外借。

第七章 员工服务礼仪原则

第一节 员工服务“三声”

1、招呼声

2、简介声

3、道别声

第二节 员工服务“三积极”

- 1、积极向顾客打招呼
- 2、积极向顾客简介产品
- 3、积极向顾客道别

第三节 员工服务“五大敬语”

- 1、您好，欢迎光临京华亚飞4S店
- 2、我能帮您什么吗
- 3、对不起，请您稍后
- 4、对不起，让您久等了
- 5、非常感谢您的光顾，再会

第四节 员工服务细节

- 1、称呼顾客须使用礼貌用语如：先生/女士，熟悉的客户可称“哥”“叔”“姐”“姨”等，以示亲切。
- 2、早上碰到领导和同事必须问候：早上好！
- 3、身着工装时任何职工在企业任何区域都要向遇见的客户问候“您好”。
- 4、对来访的每一位客户都要倒上一杯水（季节不一样水的冷热也不一样）。顾客走后2分钟内清理恢复桌椅。
- 5、让客户和领导先行，在卫生间洗手或在过道并排时，让客户和领导优先，并说：您先请。
- 6、进入他人办公室，须先敲门或打招呼，经容许后方可进入。
- 7、接听

时，须以清晰、热情的声音回语，“您好，欢迎致电江淮京华亚飞4S店，XXX为您服务，请问您需要什么协助？”

- 开始话术：您好，欢迎致电京华亚飞汽贸，销售顾问XXX为您服务。请问您需要什么协助？
- 结束话术：感谢来电，祝您快乐，再会！
- 假如接听迟了可以说：对不起，让您久等了。
- 顾客挂断后方可挂机。

➤

铃响三声内接起，做好来电登记，需要转达或回电的，依程度告知客户5-10分钟内回电。接听 第一人负责贯彻事宜进展状况。推诿客户拨打其他号码或说“不懂得”“不是我们部门的”延误信息传递的接听第一人和负责人受到同程度惩罚。

- 8、坐姿要端正，不得趴伏、仰坐或将脚放在桌面上，面对客户时不得翘二郎腿，穿着工装时不得手插兜；前台接待在和顾客交流时，要学会辅以礼貌的手势指导，财务人员收款时要双手递送单据，并微笑道谢。
- 9、如遇客户或其他部门同仁需协助非本部门或非个人工作范围的业务，接到信息的第一名员工须热情告知是哪个部门负责并予以明确指导到位、到人，不得有不予理会或回答“不懂得”、“这件事不是我负责的”、“这不是我们的事”、“不归我们管”“

本来就不归我”等淡漠、推诿的言语和行为。

10、碰到客户埋怨首先控制自己的情绪，虚心祈求客户，协助我们阐明事情缘由。然后道谢客户反馈的意见和提议，在最短时间内联络负责人并有负责人予以处理，假如是技术方面的，可以请售后技术部帮忙解答，直到客户满意为止。

第八章 人事管理条例

招聘是指为满足部门用人或补充空缺岗位而进行的人力资源活动。

第一节 员工的招聘与录取

- 1、各部门根据经同意的岗位编制和岗位空缺状况，提前半个月填写《用人需求申请表》，见附件。

- 2、行政人事部负责审核各部门的需求计划，在确认对既有人员无法调配的状况下，负责组织招聘工作。
- 3、
招聘充足尊重用人部门的意见，由总经理及用人部门和行政人事部共同负责对应聘人员进行面试。
- 4、
选聘新员工以“人品第一，能力、学历第二”作为原则，以“责任重于能力”为原则，并应从岗位的实际需要出发，挑选恰当的人才。
- 5、行政人事部应积极联络多渠道实行人员招聘（人才市场、人才网、招聘广告、朋友简介等），并根据业务需求合适储备人才。
- 6、招聘管理原则：公开公平，严格把关，惟才是用。
- 7、
行政人事部告知应聘人员面试：初试由行政部经理简朴面
面
试，面试完初步合格者填写《应聘登记表》，见附件。
行政人事部将面试者所填写的应聘登记表交给用人部门经理审核。再次告知应聘人员复试，复试由用人部门经理复试，复试合格后再将面试人员交给行政人事部，行政人事部对新人进行立案。（应聘者若是中层管理岗位，在由总经理三次复试）

8、应聘人员经初试和复试后，应向行政人事部完整提交如下资料：

（1）个人简历。

（2）身份证、学历证和职称证书的原件、复印件。

（3）照片四张。

9、新录取的员工应接受由行政人事部主办的入职培训，包括职业道德素质、服务礼仪、企业文化、企业制度等的培训。

10、行政部门培训完后交由对应的用人部门，用人部门负责人为其指定入职指导人，之后的岗位业务培训，原则上由部门安排进行。

11、新员工在入职的前一天之内，部门负责人为其安排的入职指导人负责新人的食宿状况，如为新人打饭、打水、铺床等生活事宜。

12、新人入职后，试用期为一种月，月底进行考核，考核内容由部门经理制定（员工手册、部门制度、业务数量程度、个人行为规范等），行政人事部协助和监督，考核通过后便可提出转正申请交由行政人事部，部门经理以及行政人事部经理签完字后交由总经理审核签字。

13、员工在试用期间不适合岗位规定的，企业有权随时规定其离职。

14、员工在试用期间规定辞职的，个人有权离职。

15、员工在试用期间辞职或被解雇，均应在工作移交清晰后，方可离开。

16、

员工在试用期间，无论是辞职还是被解雇，在工作移交清晰后，企业按实际出勤日计发工资。

17、试用期管理原则：发现人才，培养人才，淘汰不合适人员。

第二节 员工转正制度

1、

试用期满，员工应积极提出转正申请，填写《转正申请表》，交领导签订意见，经总经理办公会研究决定。

2、

员工转正后，部门领导应明确其岗位职责，并定期对该员工进行绩效评价。

3、转正后可享有正式员工待遇。

4、转正后企业予以配置工装和劳保福利待遇。

5、

员工岗位发生变动，应认真办理工作交接手续。跨部门岗位调动的，应到行政人事部办理内部调岗手续，无《员工内部调动令》，部门不予接受，行政人事部不计考勤。

第三节 员工解雇和离职

离职是指员工辞职或企业解雇、解雇员工必须办理审批，工作移交等企业规定的离职程序。

◆ 离职程序：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/448053010001006101>