

(物流) 园区有限公司

汇 编

目 录

一、公司简介	1
二、芦芽山国际公司组织结构图	5
三、员工手册	1
四、芦芽山国际公司经营理念	1
六、总经理致辞	1
七、员工须知	3
八、员工行为规范	11
九、员工奖惩条例	20
十、餐饮管理制度	23
十一、厨房管理制度	27
十二、客房部管理制度	36
十三、餐厅工作程序与流程	41
十四、厨房工作程序与流程	56
十五、客房入住服务流程	62
十六、客房部工作程序与标准	82
十七、营销部工作职责	89
十八、财务部与相关部门工作流程	90
七、公司用车管理流程	91
八、小型固定资产采购报销流程	92
九、办公物品领用流程	93
十、合同审批流程	94
十一、差旅费报销流程	95
十二、公司客人接待流程	96
七、公司工程款付款流程	错误! 未定义书签。
八、工程部工作流程	错误! 未定义书签。

山西保洁物流园区有限公司简介

山西宝捷物流（园区）有限公司成立于2014年4月，建筑面积300亩，注册资金4300万元，规划总投资13亿元，公司致力打造晋西北现代化综合物流中心，公司集电子商务、仓储、运输、配送、信息服务、流通加工、货物中专、货物代理配送等为一体的现代化综合电子商务园区，下设物流、电子商务、汽车销售、修理、机动车检测五个经营模块；

地址：

传真：

宝捷公司组织机构图

第三章 员工须知

一、招聘与配置：

公司招聘员工是根据各部门工种实际需要，原则上用人控制在编制以内。在某些季节需超越编制，提前打申请报告。对凡是有志为本公司服务者，视其对某一工种是否合适，以该工作的业务常识为标准进行审查考核，择优录取，不用闲人，但公司不拒绝优秀人才。

（一）员工招聘

1. 根据经营管理发展的需要，由部门上报招聘计划报总经理审批，批准后进行招聘，招聘员工后统一由办公室办理员工入职登记表，进行备案，备案后由办公室统一进行宿舍分派及工牌，工衣的领用。

2. 部分岗位（特殊岗位）需经笔试或技术考试合格，方可录用。

3. 新员工需经过1个月的试用期，试用期不合格发放试用工资，不予以录用，试用期满并考试合格后，享受标准工资。公司有权根据员工在试用期间的表现，决定是否缩短或延长试用期或辞退。

4. 员工若离职，需提前一个月提出辞职申请，由部门经理签字后递交办公室。待新员工入职能胜任工作后方可办理离辞手续。未按正常程序办理者不予发放任何薪金。

5. 公司可根据工作需要，对员工工作岗位进行合理的调动和调整。所有员工都应服从公司安排，不服从安排者，有权辞退。

6. 公司内部重要岗位或有技术岗位需要员工时，要优先内部优秀员工。如果内部没有合适员工补充再从外部招聘。

（二）入职要求：

1. 凡年满 18 周岁以上，有初中以上文化程度，身体健康者，均可报名。

2. 办公室对应聘人员进行面试，对符合基本条件的应聘人员面谈具体事宜，并填写“应聘登记表”。办公室根据部门缓急程度灵活通知应聘者进行复试。

3. 复试时办公室通知部门经理，对应聘者进行面试，面试合格由部门经理签注意见报总经理审批，办公室办理试用手续。

4. 办公室对录用人员进行岗前培训两天，岗前培训为公司管理制度，企业文化的培训，例如：考勤管理规定、请销假制度、岗位职责等。

（三）入职手续：

1. 应聘人员经公司录用后向公司提出下列材料进行面试。

①应聘个人简历（个人亲笔填写表格）

②近期免冠半身照片 3 张

③学历证明及身份证复印件

（四）试用：

1. 对新录用员工按照管理制度汇编的具体要求，岗位试用一月，特殊岗位办公室可适当调整试用时间。

2. 试用期双方都有选择对方的权力，其中一方提出终止，都不予结算试用期工资。

（五）正式录用：

如双方无疑义，正式录用之日起，部门经理要对正式录用员工填写录用意见回复办公室。办公室将录用人员办理归档手续。试用期按80%做工资，试用期满按100%做工资。

（六）辞职、裁员及辞退、开除：

（一）辞职：

1. 员工辞职必须提前一个月内提出辞职报告，由部门经理对辞职员工进行谈话了解辞职原因。如因个人因素不能继续工作，部门经理签注意见，递交办公室，办公室核实情况，根据人员流动状况决定是否补充人员。

2. 辞职人员在递交辞职报告一个月内必须执行在职员工纪律，遵守公司各项规章制度和管理规定。

3. 辞职被批准后，辞职人员到办公室办理辞职手续，具体流程：领取“辞职审批表”由办公室派专人办理以下移交手续：一是部门经理、负责人为辞职员工办理工作移交，核实考勤后报部门经理审批；二是由各部门经理签字，是否有物品移交；三是各部门经手续移交后，返回办公室办理宿舍床位、工作服、工作牌等其它物品移交手续。辞职人员持手续齐全的“辞职审批表”，到财务部办理结算手续

4. 辞职人员有意重新上岗，办公室半年内不予考虑，半年后办公室根据实际情况决定是否录用。

（二）裁员及辞退

1. 裁员：本公司若因业务变更或其它原因需要裁员时，公司有权决定裁减员工，被裁减的人员应服从本公司的安排，不得提出无理要求，对要裁减的人员公司将提前一个月通知其本人及有关部门。

2. 因某种原因，需辞退员工，部门要写出书面材料，说明情况报办公室，办公室报总经理审核后批示。

3. 总经理审批同意后，填写“辞退审批表”办理财务移交和工作移交手续，流程同辞职一样。

4. 被辞退人员不允许再次录用。

（三）开除：

员工不胜任岗位工作，违反规定给公司造成严重损失，部门经理提出申请报告，写明原因，签注意见并上报办公室，经总经理批示同意后，给予开除。开除一切损失自负，公司不承担任何责任。

（七）、员工晋升及调职

1. 公司将视业绩状况，将对其特殊贡献及成绩突出的员工给予晋级。

2. 因工作需要调动岗位的，本部门要为调出员工写出书面推荐材料，并与调出员工做好思想工作，本人同意后部门经理在“调职申请单”上签注意见，经办公室核准报副总审批，上报总经理批示，最后由办公室下发调职令。

二、薪酬与绩效

1. 根据岗位，技能确定员工的工资。

2. 工资构成：工资收入由 3 个基本部分组成：即：基本工资+（岗位、全勤）工资+工龄工资。基本工资在员工入职时，根据岗位确定基本工资；岗位工资根据岗位确定，但以考勤作为依据，除规定的每月正常休假外，出全勤的给予发放岗位工资。事假、病假等任何形式的缺勤，扣除岗位工资。工龄工资为每满一年者加 50 元/月。

3. 公司以现金人民币的形式于每月发放，因为本公司经营项目的不同，需扣除 2 个月的风险保证金，离职后退还（特殊情况，可以预支）

4. 考勤

(1) 实行部门签到指纹打卡管理制度，员工上、下班进行指纹打卡签到、签退。

① 员工上班时应迅速更换工作服，准时到达工作岗位签到。

② 因特殊情况外出或加班须由所属部门经理签字认可。严禁代签、补签。一经发现，代签人、当事人都将受到严厉处罚。如多次代签、补签将予以辞退；

④ 员工未请假离开岗位视为迟到，无故离岗 30 分钟以上视为旷工半天。

⑤ 每周一公布上周末打卡记录，办理未打卡补签，忘记打卡每次罚款 10 元，因公未打卡办理《未打卡补签单》。

⑤ 每月打卡记录作为工资计发的依据。每迟到、早退一次罚款 10 元。一个月内累计迟到三次扣除本月绩效分 30 分。

(2) 值班

① 员工值班应依据排班表规定，按时按点值班，不得脱岗，各部门每月 28 日报各部门值班表上报办公室。

② 员工若需调班时，必须经部门经理批准后方可调整。

③ 员工请假须提前填写请假条，由部门经理签字后报办公室留底。

(4) 请假

A. 员工有事先由本人填写请假条，经部门经理批准后，方可按事假处理。

B. 事假一天扣除一天工资；请假次数未超过 2 天者，不扣工资，超出 2 天者，请假一日扣除 1 日工资，事假累计超出 7 天者不得被评为年度优秀员工。

③ 员工请假在 3 天以内（含 3 天），由部门经理批准；3 天以上者由部门经理批复后报总经理批准，方可请假。管理人员休假必须由总经理批准后方可休假，休假结束后必须到办公室进行销假。

(5) 旷工

A. 不按正常手续办理请假；

B. 假期已满未按时续假者；

C. 旷工 1 天扣除 3 天工资；

考核标准

	考核项目	评定标准	扣分标准
--	------	------	------

定量 考评	迟到/早退	迟到、早退在 15 分钟以内原则上不扣除绩效分,超过 15 分钟以内每次扣除 5 分,超过 15 分钟以外(含 15 分钟)每次扣除 10 分	5-10 分
	离岗/脱岗	离岗、脱岗一次扣除 10 分,一次以上每次递增 5 分,每月累计到 5 次后,进行解聘	10-解聘
	工作完成情况	当日工作未按要求完成,未完成扣分 10 分,未做扣除 30 分	10-30
	旷工	按半天每次 5 分,累计超过三次予以解聘	5-解聘
	服务态度 工作状态	服务良好奖励 5 分,经客户投诉一次按每次 10 分累计,达三次以上予以解聘	5-解聘
	精神面貌	岗上发现睡觉、耍手机,或者与工作无关的事情,发现按每次 5 分累计	5
	工作失误造成的 损失	因为个人原因造成工作失误,每次按 5 分累计,达到造成的公司损失由个人承担,三次以上予以解聘	5-解聘
	执行能力	不服从领导工作安排,每次扣除 10 分,经过教育之后仍不改正的予以解聘	10-解聘
	投诉/返工	因自身操作不当造成的投诉/返工,所造成的费用由个人承担,每次按 10 分累计,达三次以上予以解聘	10-解聘
	岗位卫生	检查发现本岗位卫生不干净按每次 3 分累计	3
	仪容仪表	未穿工衣、未戴工牌,按每次 2 分累计	2
	组织班前会、 培训、例会	按规定未组织班前会、培训会、及各项会议精神的学习,按每次 5 分累计	5
	节能减耗	工作方法不正确,使用材料不合理造成的浪费,按每次 10 分累计	10
	团队合作	主动不够,勉强配合其他人完成任务,成为部门包袱,每次扣除 3 分达三次后经核实属实予以解聘	3-解聘
	工作效率	能分清主次,按时按质量完成工作,效果满意按,每次 10 分累计	10
服从能力	顶撞领导按每次 10 分累计,屡教不改者予以解聘	10-解聘	

第五章 奖惩条例

一、奖励

1. 公司坚持奖罚分明，奖优罚劣；思想教育为主，惩罚为辅的原则。

2. 对有下列表现行为的员工、部门给予精神或物质奖励。

(1) 努力完成本职工作，成绩显著，有突出贡献者。

(2) 工作任劳任怨，为宾客提供细致、周到的服务，多次受到赞誉和表扬的。

(3) 开拓进取，勇于改革，积极提供合理化建议，并经实施有显著成效的。

(4) 为公司财产和他人生命安全挺身而出，见义勇为的。

(5) 节约费用开支或提高原材料利用率成效显著的。

(6) 拾金不昧，价值较高的。

(7) 勇于揭发违规现象或侵害公司利益现象的。

(8) 主动正确解决问题，为公司挽回经济损失的。

3. 对员工的奖励分为：奖金、奖品。对员工的奖励，可给予其中一个单项奖，也可以数项奖合并奖励。

4. 凡是需要奖励的，由部门提出意见，报办公室审核，经公示后无任何异议，呈报总经理批准执行。

5. 凡被评为劳动模范、优秀员工、管理标兵的职工，公司将给予统一奖励。

6. 公司每年度进行劳动模范、优秀员工、优秀班组评选活动细则如下：

(1) 劳动模范评选标准：（每人奖励 300 元）

① 努力完成本职工作，成绩显著，起到模范带头作用，有突出贡献者。

② 工作任劳任怨，受到领导和同事的赞誉和表扬。

③ 积极提供合理化建议在工作中勇于创新。

④ 节约费用开支，爱护公共财物，团结同事，乐于助人，服从组织安排。

⑤ 没有宾客投诉，没有违纪过失行为。

⑥ 能够自觉遵守公司的各项规章制度。

⑦ 工作在三年以上，无请假、迟到、早退、旷工者。

(2) 优秀员工评选标准：（每人奖励 100 元）

① 努力完成本职工作，成绩显著，有突出贡献者。

② 工作受到领导和同事的赞誉和表扬。

③ 节约费用开支，爱护公共财物，团结同事，乐于助人，服从组织安排。

④ 没有宾客投诉，没有违纪过失行为。

⑤ 能够自觉遵守公司的各项规章制度。

⑥ 工作在一年以上，无请假、迟到、早退、旷工者。

(3) 优秀班组评选标准（每组奖励 200 元）

① 班组成員团结友爱，齐心协力，勇于创新。

- ② 个人卫生，班组卫生达标。
- ③ 员工没有过失行为。
- ④ 与其它部门班组配合密切，工作不拖不压。
- ⑤ 没有宾客投诉，没有浪费现象，设备设施保持完好。
- ⑥ 能够执行公司的各项规章制度，服从领导，听从指挥。

7. 工龄奖励

工龄满一年，增加工龄工资 50 元/月；工龄满二年，增加工龄工资 100 元/月；工龄满三年，增加工龄工资 150 元/月；每年递增 50 元。上限 5 年

8. 优秀卫生部门奖励细则

每月评选一次卫生优秀部门并奖励 元，按月发放。

卫生检查表见附表

二、处罚

1. 处罚分为下列五种

- (1) 警告。
- (2) 记过，减发当月 3 天 工资。
- (3) 记大过，减发当月 10 天 工资。
- (4) 罚款。
- (5) 辞退。

2. 有下列情形之一，予以罚款 10 元。

- (1) 在工作时间聊天、嬉笑、阅读与工作无关的杂志及从事其它与工作无关的事情。

- (2) 在工作时间内擅自离开工作岗位者。
- (3) 违反工作程序、规章制度或安全规定者。
- (4) 拒绝保安和管理人员查询者。
- (5) 仪表仪容不整，不按规定着装者。
- (6) 不讲文明用语、讲粗话者。
- (7) 在工作岗位吸烟者。
- (8) 工作时间睡觉者。
- (9) 服务期间在客人面前行为不雅和失态。
- (10) 无故迟到、早退。
- (11) 工作场所干私活、吃零食、玩手机。
- (12) 下班后无顾在公司逗留，影响他人工作者。
- (13) 在工作场所大声喧哗、哼歌、追逐打闹者。
- (15) 随地吐痰、乱扔杂物、烟头者。
- (16) 卫生未达标者。
- (17) 违反操作规程，服务不规范。
- (18) 因工作不认真而损坏设施设备。
- (19) 接到维修通知后未能及时维修，影响其它部门工作者。
- (20) 维修工具乱扔乱放，未能及时归位者。
- (21) 违反员工仪容管理规定的。
- (22) 员工携带大包进入工作岗位者。

3. 有下列情形之一，给予记过处分罚款 200 元。

- (1) 在工作场所喧哗、嬉戏，影响他人工作不听劝阻者。

- (2) 不服从上级指挥，不执行命令者。
 - (3) 投机取巧，隐瞒蒙蔽，谋取非法利益者。
 - (4) 代人签到、托人签到，或仿造出勤记录者。
 - (5) 一个月累计旷工一天者。
 - (6) 对同事恶意攻击或诬告，作伪证制造事端者。
 - (7) 对顾客不礼貌，与顾客争吵者。
 - (8) 因工作马虎致使公司材料物品遭受重大损失者。
- 9 员工之间打架者。

4. 有下列情形之一，给予记大过处分罚款 200 元。

- (1) 因失职致使公司遭受重大损失者。
- (2) 拒绝听从管理人员指挥经劝导仍不听从者。
- (3) 违反安全规定致使公司遭受重大损失者。
- (4) 恶言吵骂或唆使他人打架者。

5. 有下列情形之一，经查证属实予以辞退。

- (1) 凡动手打人，出手帮凶造成对方身体伤害；使用武力威胁恐吓他人，实施暴力或有重大侮辱行为者；此情形打架双方均予以开除。
- (2) 工作、服务态度恶劣，损害公司利益者。
- (3) 故意损害公物，有意制造浪费等损害公司利益者。
- (4) 盗窃公司或他人财物者。
- (5) 无正当理由累计旷工三日以上者。
- (6) 侵占公共财物，营私舞弊者。
- (7) 利用职务之便收受贿赂者。

(8) 拉帮结派，影响其他员工正常工作者。

6. 管理人员滥用职权、假公济私，或搞打击报复的，经查证属实，从严处理，可有经理会议研究决定进行处罚，处罚标准可参照奖惩制度。

第六章 安全条例

一、安全

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/745002020023011200>