

《新编企业员工管理制度范本大全》

图书基本信息

书名：《新编企业员工管理制度范本大全》

13位ISBN编号：9787801589873

10位ISBN编号：7801589874

出版时间：2007-9

出版社：蓝天出版社

页数：528

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《新编企业员工管理制度范本大全》

前言

为增强公司员工的劳动纪律和集体组织观念、弘扬企业精神，纯洁员工队伍、营造安全文明、高效的办公秩序，提高群体工作能力。我们组织人员编辑了《新编企业员工管理制度范本大全》一书，以供企业管理者在制定相关管理制度时作参考。本书对企业员工行为规范管理制度、出勤考核管理制度、出差管理制度、公司员工调动管理制度、企业员工招聘管理制度、奖惩与激励制度、教育培训管理制度、薪资奖金管理制度、福利保健管理制度、优秀员工评选管理制度、员工岗位职责、合同协议等内容进行了介绍。本书不仅可作为企业制定相关规范性文本之参考书，还可作为其他行政机关、事业单位人员制定员工管理制度之参考。

《新编企业员工管理制度范本大全》

内容概要

《新编企业员工管理制度范本大全》一书，以供企业管理者在制定相关管理制度时作参考。

《新编企业员工管理制度范本大全》对企业员工行为规范管理制度、出勤考核管理制度、出差管理制度、公司员工调动管理制度、企业员工招聘管理制度、奖惩与激励制度、教育培训管理制度、薪资奖金管理制度、福利保健管理制度、优秀员工评选管理制度、员工岗位职责、合同协议等内容进行了介绍。《新编企业员工管理制度范本大全》不仅可作为企业制定相关规范性文本之参考书，还可作为其他行政机关、事业单位人员制定员工管理制度之参考。

《新编企业员工管理制度范本大全》

书籍目录

第一章 员工行为规范管理制度 员工行为规范制度 公司员工日常活动行为规范制度 员工工作行为规范制度 主管级以上人员管理制度(含主管) 助理级以下管理制度(含助理) 管理层素质标准 员工素质标准 公司员工上网规定 公司员工上班行为规范 员工下班行为规范 公司员工工作纪律 公司员工纪律规范 公司员工时间观念规范 员工因公外出行为规范 公司员工技能行为规范 公司员工卫生环境制度 安全工作环境制度 保守商业秘密行为规范 会议行为规范 员工接受指示行为规范 员工报告工作行为规范 公司员工接待工作规范制度 接待来访行为规范制度 访问他人行为规范制度 交换名片行为规范制度 公司员工处理人际关系规范制度 公司员工沟通规范制度 公司员工心灵沟通制度 物品使用和设备费用节省制度 员工办公用品保管规章制度 员工文明行为规范 公司员工行为规范 公司员工服务规范制度 员工柜台服务规范制度 现场服务规范制度 电话(网络)服务规范制度 使用电话行为规范制度 员工拨打、接听电话制度 公司员工宿舍管理规定 公司员工着装规范制度 员工着装管理规定 员工着装行为规范制度 仪表仪态行为规范制度 制服管理规定 工作制服管理规定 工作服穿着制度 炊事员工作服及健康证管理制度 公司员工仪容规范制度 语言、行为规范制度 公司员工会话规范制度 员工举止行为规范制度

第二章 员工出勤考核管理制度 员工的考勤、休假、请假制度 公司员工考核管理制度 公司员工请假制度 公司员工考勤管理规定 员工考勤管理规定 员工绩效考核制度 销售人员考核办法 公司考勤制度 员工考勤与请假制度 公司职员请假休假管理制度 员工请假规定 员工请假管理制度 员工请假管理规定 员工加班管理制度 员工加班规定 员工加班的原则和程序 员工加班管理规定 员工加班补偿标准 员工加班罚则标准 员工加班细则处理 公司员工加班制度 车间员工管理制度 员工绩效考核办法补充规定 规范员工绩效考核暂行规定 绩效考核分类制度 员工绩效管理制度 普通管理人员绩效考核制度 普通员工绩效考核标准 员工季度考核等级划分制度 年度绩效考核的内容和实施制度 季度绩效考核的内容及实施制度 某酒店员工考核实施办法 公司员工绩效考核办法 公司绩效考评实施细则 公司中层管理人员考核办法规章制度

第三章 员工出差管理制度 公司员工出差管理规章制度 公司员工出差管理制度 差旅费用(国内出差)管理规定 员工国内出差制度 员工国外出差制度 员工出差管理制度 出差经费管理制度 借款及报销制度 员工差旅费开支管理规定 员工休假、出差等手续办理及相关费用报销的补充规定 员工出差审批程序

第四章 公司员工调动管理制度 公司人员调动管理制度 公司员工调动管理制度 员工职业发展制度

第五章 企业员工招聘管理制度

第六章 员工奖惩与激励制度

第七章 员工教育培训管理制度

第八章 员工薪资资金管理制度

第九章 员工福利保健管理制度

第十章 优秀员工评选管理制度

第十一章 员工岗位职责

第十二章 合同协议

第十三章 员工守则

章节摘录

第一章员工行为规范管理制度 **员工行为规范制度** **员工行为规范制度** **一、前言**

一个职业的销售人员应具有的最基本能力就是“面对面的影响力”，而这又很大程度地取决于是否能够留给别人良好的第一印象。影响第一印象的因素很多，其中最重要的有自信的态度、整洁得体的仪容仪表、大方有礼的行为举止、明朗清晰的表达、亲切自然的表情等。这些，都需要日常不断的“修炼”，并养成日常的行为习惯才能实现职业化。希望大家从点点滴滴入手，从一个微笑、一个动作做起，遵守日常行为规范，培养职业习惯，创造良好的店面氛围，体现员工的良好精神风貌，给顾客以信任感，使员工成为顾客心中亲切的咨询顾问。

二、仪容仪表规范原则：端庄、整洁、大方

1. 仪容规范：勤洗澡、理发、保持清洁。 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。 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。 男士不得留胡须。 女士可佩戴得体的首饰，在岗时可以化淡妆，不浓妆艳抹。

2. 着装规范：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。 在岗期间，不得穿拖鞋、短裤，不得赤脚。 员工在岗期间必须在左胸前端正地佩戴胸牌。 附加说明：每日上岗前，员工应对自己的仪容仪表和着装进行自检。各部门负责人应在值班前检查员工的仪容仪表和着装。对不符合标准的员工进行警告，限定改正时间；对于情节严重、影响恶劣的员工，可以要求其首先解决问题，否则不予上岗。

三、日常行为规范原则：礼貌，周到，文雅，耐心

时刻维护企业的形象；不否定——任何时候，不能强硬的说“不”。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。

1. 言：不顶撞嘲讽、挖苦顾客； 2. 行：不在公司内吸烟、聊天、吃东西、干私活； 不在公司内暴露与堆放个人用品； 不玩电脑游戏，不在网上聊天； 不私分或私拿礼品； 不接受客户的礼品，宴请。当客户提出宴请或赠送小礼品时，要婉言谢绝。“您的好意我领了，我从内心感谢您，为您服务是我们应尽的职责，是分内的事，谢谢！” 当天的工作要当天完成，不得无故拖延，影响第二天的工作。因故不能上班时及时通知本部门负责人，以免影响正常工作； 注意公司的商业、财务、技术以及机密信息的秘密；机密文件由专人管理，不得随便丢放；

3. 举止：不坐着接待顾客，不背对顾客答语； 不在结账上货时不抬头与顾客答话或不理睬顾客询问；

四、接打电话规范

1. 打电话要领：打电话之前，按以下六点理出重点，以免浪费时间，分别为：何人（Who），何地（Where），何时（When），何事（What），原因（Why），如何（How）；

2. 接电话时间：电话铃响三声之内必须有人接听；

3. 接电话要领：接电话时先报自己公司及部门名称：您好，企业××部门； 询问对方：“请问您有什么事情”； 顾客询问事情无法回答对方：“对不起，请稍等”并请其他熟悉所询问事项的同事接听；

电话是找其他同事时，应问其姓名，以便转告，当事人不在时则问其“能不能请您留话”及其姓名、联络方法。随时用笔记下重点，关键数字复述核对无误后转交给承办人； 顾客结账与电话铃响在同时，应先接听电话并请其稍等“对不起，请稍等一下”，再以顾客结账为优先； 商量时须用手遮住话筒，必须同有关同事商量后才可回答的问题时，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

五、处理用户投诉规范

1. 投诉处理三原则：首先要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。

2. 投诉处理注意事项：做到尽量离开服务区，注意对其他客户的影响和颜相待，倾听顾客的怨言，对顾客表示理解和关注，并做记录明确表示承担替顾客解决问题的责任，必要时请上级出面。

《新编企业员工管理制度范本大全》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com