

# 浙江中禾人力资源有 限公司及关联公司

## 规 章 制 度

2023 年 06 月 01 日颁布

## 第一章 总则

本公司为建立制度、健全组织与管理，制定此规章制度。本公司同仁的管理，除法令及劳动契约另有规定外，悉以本规则办理。

## 第二章 同仁日常行为规范

**第一条** 必须遵纪守法，自觉维护社会公共秩序，如有违反国家法规者，一律解职；必须严格遵守公司各项规章制度，服从上级指挥。

**第二条** 对内应善尽本份，认真工作，爱惜公物，杜绝浪费，提升品质；对外应严守职务机密，维护公司形象；树立主人翁精神、增强责任感。树立良好的工作态度，积极上进，培养荣誉感。

**第三条** 应和众共济，通力合作，友爱相处。不得滋生事端、扰乱秩序、有组织派系，搬弄是非及争吵、斗殴以防碍公司士气与团结；时刻维护公司利益，勇于制止任何损害公司利益的事情。

**第四条** 因业务需要而调岗时，若为能力所能胜任者，不得拒绝；认真接听电话，做好记录或转交；热情接待来访人员；对上级领导安排的工作，及时汇报工作进程，遇困难及时汇报，做到有始有终。

**第五条** 值勤人员或最后离开公司者应关闭照明、大门上锁；国假放假，应关闭电源。

**第六条** 所有从公司申领的用品均为公司财物，要妥善保管、正确使用，不能占为己有，离职时须交还；上班时间不得兼差或从事其它危害公司的行为。

**第七条** 承办事务不得收受馈赠或回扣，亦不得借机为自己或他人图利；应奉公守法，不得假藉职权贪污舞弊，亦不得假藉公司名义

在外招摇撞骗。

**第八条** 公司同仁在职务上，应注意下列事情：

- 1、确实掌握及了解本身职务与工作内容范围；
- 2、处理事物应明确、负责、重时效，凡事应今天事今天毕；
- 3、交办事情完成后，应主动报告经理或交办部门知晓；
- 4、服从组织体制及规定，团结谐和，排除本位主义，以公司为重；
- 5、工作如有疑难，应即请示上级，不得借故拖延，积压或擅做主张；

**第九条** 各级领导应注意下列事情：

- 1、深切了解公司决策及经营方针以及自己的职责和任务；
- 2、交办部署事项，应合情合理，酌量酌时；
- 3、对于部署言行举止、品德、技能，应随时予以注意，纠正并重视教育训练及考核；
- 4、如因监督不周，以至发生渎职情事时，直接领导应负连带责任。

## **第三章 聘任管理制度**

**第一条** 各部门如因业务需要，必须增加人员时，应先依人员征募流程的规定提出申请，经总经理核准后，由人事/招聘部门办理征募事宜，经部门经理应试合格。

**第二条** 新进人员经考试或审查合格后，经部门经理核准后任用。

**第三条** 部门经理应将核准后的新进人员资料（应征资料）及人员任用申请书一并送交总经理依新进人员手续办理。

**第四条** 新进人员于报到七天内，应缴纳下列文件，否则不予任用。

- 1、身份证、学历、学位证书影本（需缴验正本）及专业证书；
- 2、近一个月内、三甲以上医院的体检报告等其它必备的证件。

**第五条** 经公司录用新进人员到职起7个工作日内为考察期，考

察期间薪资是以当地最低薪资给予；考察期满合格后进入试用期，试用期为 3 至 6 个月（含考察期），试用期工资为转正薪资的 80%。

考察期间或试用期间经考核：

- 1、不适用者，公司随时无条件予以解雇，其薪资按照实际工作天数核算；但总共在本公司服务未满 7 个工作日而自动离职者不予发放薪资。
- 2、品行不良或服务成绩欠佳或无故旷工者，可随时停止考察、试用，予以解雇。
- 3、表现特优者，由部门经理签报总经理核准缩短试用期限（最短为 1 个月）。

#### **第六条 试用人员的考核依据：**

- 1、工作能力与表现——对工作熟练、谨慎及胜任度；
- 2、对公司的自信力——是否有认同公司的经营理念与策略；
- 3、敬业精神——对所交付的工作是否兢兢业业、如期完成；
- 4、出勤记录——有无迟到、早退、旷职等记录；
- 5、荣誉感——是否具有团队精神及意识；
- 6、亲和力——是否待人接物和睦相处、坦诚真实；
- 7、及时性——是否及时回复、解决服务客户提出的问题；
- 8、其它.....

**第七条** 试用期满人员，由部门经理予以考核，方为正式任用（薪资调整实施天从正式任用天算起）。

## **第四章 作息与考勤制度**

#### **第一条 作息时间：**

- 1、8：30—12：00；13:00—17：30。具体工种、岗位以实际情况为准。
- 2、本公司施行双休制度。

**第二条** 周末（调休除外）及国家法定假均休息，特殊岗位（如客服部、招聘部、商务部等）应及时回复客户、满足客户需求。

**第三条** 上下班一律亲自打卡（签到），经部门经理核准免打卡

者除外。

#### **第四条 迟到（早退）：**

- 1、不定期朝、夕会未到且未请假者给予相应处罚，迟到罚款 20 元/次；
- 2、上班迟到超过 10 分钟者为迟到，迟到罚款 20 元/次；
- 3、上班迟到 10 分钟至 1 小时者，以旷工半天计；
- 4、无故迟到 1 小时以上者，以旷职 1 天计；
- 5、提早下班 10 分钟之内者为早退；
- 6、提前下班 10 分钟至 1 小时者，以旷工半天计；
- 7、提前下班 1 小时以上者，以旷职 1 天计；
- 8、于一个月内迟到或早退合计超过三次（含三次）者，每三次视为旷工一天；
- 9、因处罚得来的罚款本公司一律不归为已有，统一交由财务部/人事部、作为所有人员活动经费。

**第五条** 外出洽公者，若预知会延误上、下班时间者应事先报备部门经理签字，方可免除上、下班打卡（签到）；在外洽公无法于上、下班前赶回公司者，应以电话报备部门免除上、下班打卡。

**第六条** 财务部负责出勤的统计，作为当月工资发放的依据。

## **第五章 请假制度**

**第一条** 确因事或病需要请假时须填写请假单，按规定程序办理请假手续。

#### **第二条 事假：**

- 1、请假不得超过 3 天/次，超过者原则上不给予批准，具体视特殊情况而定；
- 2、全年请假不得超过十五天；
- 3、事假为无薪给假（以天数为计算单位）；

#### **第三条 病假：**

- 1、凡请病假经领导签字；

2、病假需提供医师诊断证明；

#### **第四条 产假（具体天数以最新政策为准）：**

- 1、女性同仁分娩前后给假 158 天（产妇产检可提前请产假或产假未休完者可转换为年假，具体天数以最新国家政策为准）；
- 2、妊娠 4 个月以上流产者，给假十天；
- 3、未满 4 个月流产者，以病假处理；
- 4、服务满 2 年以上者，产假期间工资与生育金二选一发放（原则上就高不就低）。

#### **第五条 婚假：请假期间基本工资照发。**

#### **第六条 公假：**

- 1、公司派遣学习、考察、办事或特别指定任务、拜访客户者；
- 2、请假期间薪资照发。

#### **第七条 工伤假：**

- 1、同仁因执行职务而受伤或致病者，须申请工伤假；
- 2、工伤假在一年（含）的内者，基本工资照发；

#### **第八条 请假时依下列规定呈报核准：**

基层同仁请假 3 天以内（含）由部门经理/负责人核准；三天以上由总经理核准。

**第九条** 凡请事假先申请，如因患病或特殊状况者或不可抗力因素，不能事先申请时，应先以电话向所属部门经理/负责人报备并向人事部门/薪资计算负责人报备，但应于假后两天内补办请假手续；逾期则视为旷工。

#### **第十条 凡国家法定节假日的前后，不得请假。**

#### **第十一条 事假、病假的规定天数，年度中途到职者按比例计算。**

#### **第十二条 请假期间无论假别或天数，应觅妥职务代理人来负责**

一切事物事宜，或远程办公。

**第十三条** 有下列事情的一者，视为旷职论，旷职一律扣薪三天以示惩戒：

- 1、未经准假而擅离职守或缺席者；
- 2、无故迟到或早退 1 小时以上者；
- 3、凡未事先请假，而逾期未补办请假手续者；
- 4、凡事先请假未觅妥职务代理人或远程办公者；

## **第六章 离职制度**

**第一条** 同仁擅自离职者，应以下列规定办理：

- 1、所有已转正离职人员须至少提前三十天，书面形式呈请核准；
- 2、离职须填写离职申请表、工作交接表、客户资源信息交接表与物品交接表；
- 3、未依规定办妥离职手续而离职者，除不发给当月薪资及奖金/绩效/提成等外，公司若因而蒙受损失时，将视情节予以追诉。

**第二条** 有下列事情之一者，公司可不经预告，直接解雇并送有关部门处理：

- 1、利用公司名义在外招摇撞骗，证据确凿者；
- 2、向外泄露公司机密，造成公司重大损失者（1500 元以上者）；
- 3、偷窃或侵占公司财务或营私舞弊或挪用公款者；
- 4、对公司人员实行暴行胁迫或重大侮辱行为；
- 5、故意损毁公司物品或办公设备者；
- 6、携带危险禁品或妨碍公共安全的物品进公司或酿成意外灾害者；
- 7、有煽动同仁怠工或罢工的具体事实者。
- 8、工作态度恶劣，严重影响公司工作环境者；
- 9、在公司不自尊自重、使公司同仁理念偏激，扰乱正常工作秩序者；
- 10、连续旷职三天或一个月内旷职达三次者；
- 11、与客户、供应商勾结或收受客户财务，证据确凿者；

- 12、未经许可，兼任其它职务或兼营与本公司相近的业务者；
- 13、有其它重大过失或不检行为导致较严重后果者；
- 14、拉帮结派、搞小团体者。

## 第七章 移交制度

**第一条** 凡本公司任职的人员如遇人事变动、离职、调职等，均应办理移交手续。手续办妥后方可离开原职，未完成移交手续而离开者，公司将扣发所有薪资，直至办妥移交手续后补发（移交手续不得超过一个月），若因移交不清或未办理移交手续，而使公司受损时，公司将追究当事人责任。

**第二条** 移交事项如下：

- 1、个人保管或使用的公司物品；
- 2、本公司或部门有关的印章；
- 3、本部门及个人保管的客户资源信息；
- 4、未办完或未结案的重要业务资料；
- 5、本部门保管的其它所有资料，包括电子资料。

## 第八章 奖惩制度

**第一条** 奖励分下列 3 种：

- 1、嘉奖——根据功绩做相应嘉奖（100 元/次/季度）；
- 2、业绩奖——除业务提成外，做相应奖励（300-1000 元/次/季度）；
- 3、特别贡献奖——奖金上不封顶（不低于 500 元/次/季度）。

**第二条** 有下列表现之一者，予以嘉奖：

- 1、对公司有特殊良好表现者；
- 2、品行端正，工作努力，能适时完成重大或特殊交办任务者。

**第三条** 有下列表现之一者，予以业绩奖：

- 1、个人业绩增长不低于 10%且合同期限不低于 1 年者；
- 2、大客户（不低于 50 人）或渠道（业务、交付等）开发成功者；



**第四条** 有下列表现之一者，予以特别贡献奖：

- 1、对公司业务、服务或管理制度建议改进，经采纳施行有一定成效者；
- 2、检举违规、损害公司利益的行为而使公司及时防范者。
- 3、替公司开源节流，节省重大支出者；
- 4、揭发重大不轨活动，经查属实者。

**第五条** 有下列行为之一者，予以罚款（50-300 元/次）：

- 1、公话私用，证据确凿者；
- 2、态度傲慢，不服从负责人员指派工作；
- 3、代人打卡（托人者同）而证据确凿者；
- 4、因个人主观因素或挑肥拣瘦，不接受上级、公司交待的任务者，扣当月绩效的 10%/次，扣完为止。
- 5、其它情节重大者。

**第六条** 遗失公司财物，除不可抗力因素外，均应负赔偿责任并视情况进行处分：

- 1、遗失现金者，照遗失金额赔偿；
- 2、遗失物品者，照市场价金额赔偿；
- 3、遗失其它财物者，照购买价金额赔偿。

**第七条** 客服人员/商务交付人员及其他与客户对接人员：

- 1、工作时间内、外须分别在 30 分钟、2 小时内回复客户，且尽可能在此时间内解决客户的问题，否则扣除当月绩效及此客户当月总提成额之和的 10%/次；
- 2、客服人员需把当月产生的费用全部收回；如有特殊情况下，提前报备，最迟次月 15 号前收回。否则，扣除此客户当月提成的 10%或 100 元（就高不就低）；
- 3、如因个人原因，导致客户工伤、生育、医疗不能报销的，个人承担不高于前 12 个月平均工资的 20%；
- 4、在职期间发生的工伤、生育、医疗，因个人离职、请假等需要另交他人报销的，扣除 500 元/次；
- 5、因个人原因丢失派遣/外包等员工工伤、生育、医疗等材料者，按照应报

销金额的 100%赔偿相应人员；

6、员工薪资发放错误责任人，在追缴退还错误金额前暂从其薪资中扣除，直至追缴退还金额后方可补发暂扣薪资。

**第八条** 应参未参（减）保险、公积金的，相应人员赔偿全部费用。

1、单工伤（本公司及关联公司账户）：操作员为对应客服，其他人员操作提成相应服务的 1.5%（客服提成 3.5%）；

2、单工伤、五险、公积金（渠道账户）：客服对接渠道操作；

3、五险、公积金（本公司及关联公司账户）：操作员为对应出纳；

4、客服未按照客户要求向相关人员报减单工伤、社保、公积金的，由客服承担相应费用。

### **第九条 投诉**

1、凡是客户投诉相应同仁，查询属实者，扣除当月绩效 100 元/次；

2、各部门负责人对其下属人员有包庇纵容或未尽监督考核者，应负连带责任。

### **第十条 其它**

1、随身携带公司配备的工作机、微信；公司公众号发文，每位同仁均有义务转发、宣传（包括但不限于个人、公司配备联系方式）；

## **第九章 报销、补贴制度**

**第一条** 因公外出，驾驶自己车辆者，按照 1 元/km 补贴；乘坐公共汽车、的士者，按照发票金额进行补助；原则上不允许乘坐的士者，紧急、特殊事情除外；

**第二条** 办公室采购及其它垫付款项，取得发票后于当月 25 号统一报销；特殊情况，可与工资发放一起支付；

**第三条** 出差补助：50 元/天（200km 以内除外）、住宿：不超过 200 元/天（具体以发票为准）。

## 第十章 同仁福利制度

**第一条** 取得全日制本、专科学历者，工作分别满 1、2 年后缴纳公积金（按照最低基数）。

**第二条** 服务满 1 年、表现优秀者进行调薪，50-200 元/年。

**第三条** 每月 20 日作为公司工资发放日，发放上月工资。

## 第十一章 岗位管理制度

**第一条** 部门经理岗位职责：

- 1、严格遵守公司相关管理制度规定。
- 2、维持公司各部门的正常运转；
- 3、合理安排每个项目的正常运作；
- 4、指挥监督部门的日常工作，积极引导他们顺利开展，使公司业务高效运作，快速发展；
- 5、部门经理有权调整部门人员岗位与工作；

**第二条** 财务部门岗位职责：

- 1、严格按照《中华人民共和国会计法》开展工作。严格遵守公司相关管理制度规定；
- 2、认真做到手续完备，内容真实，数据准确，帐目清楚，日清月结，及时编制会计报表并按期上报；
- 3、妥善保管会计凭证、帐簿和报表等档案资料；管好各种印章、空白收据。
- 4、根据实际发生的经济业务事项进行会计核算、填制会计凭证、登记会计帐簿、编制财务会计报告；
- 5、定期将会计帐簿记录与实物、款项及有关资料相互核对，保证帐簿记录与实物、款项、凭证、报表等有关内容相符；
- 6、在收款过程中，商务部、招聘部如遇有扣款行为的，必须向其索要客户扣款证明，否则视为应收款项处理；
- 7、认真核实报销凭证，由上级领导签字后方可支付；
- 8、核对考勤、薪资计算和发放等。

### **第三条 商务部门岗位职责**

- 1、严格遵守公司相关管理制度规定；
- 2、经常与客户保持联系，加强管理，保证业务各个环节不出问题；
- 3、及时掌握客户对服务的要求及客户信息，向公司反馈信息；
- 4、服从并积极完成上级领导安排的其它工作任务；
- 5、接单必须签订书面合同（极其特殊情况除外）；
- 7、合同一式二份，一份交客户，一份交公司，具体根据实际情况而定；
- 8、签订合同后，应配合客服部及时收取费用；如遇客户拒不付款，则必须及时汇报公司并停止服务。已发生服务的费用必须收回，否则已发生服务费用将不予发放提成，直至拿回款项再补发。

### **第四条 商务部提成比例**

独立自主新开发，签订的合同、提供相应的服务并收回相关费用后，按照服务费的12%、8%、4%计算第1、2、3年提成。

### **第五条 客服部门岗位职责**

- 1、严格遵守公司相关管理制度；
- 2、如遇客户疑问等电话、邮件、即时通讯，必须耐心接听和处理；
- 3、爱惜所用的电脑、电话等公司财物；
- 4、积极了解各地社保、公积金等相关政策；
- 5、如遇解决不了的问题，及时向主管领导进行汇报；
- 6、及时与客户核对相关数据（包括但不限于应发工资、社保公积金缴纳基数、费用明细等）、收取材料（包括但不限于同仁身份证正反面复印件、近期免冠照片、学历证明、技能证书等），并把与之相关的数据、材料整理归档；
- 7、企业客户相关数据按月制作一电子文件夹/家、客服对接所有企业客户每年制一电子文件，客服主管汇总所有企业客户明细后，统一报总经理。

### **第六条 客服部门提成**

- 1、单位客户（单工伤业务按照第八章第八条第1小条执行）按照服务费的5%、个人客户按照服务费的10%。
- 2、认真、仔细核对客户费用明细表，争取一次正确。

①、如计算明细错误，少收费用，从工资扣除相关费用，提成不再发放，直到收回相关费用；

②、如因计算错误致发票重复或二次邮寄，邮寄费用从工资内扣除；

③、部门经理承担连带责任。

## **第七条 招聘部门岗位职责**

1、根据公司发展及客户需要，及时推荐合适的候选人；

2、拓展和优化招聘渠道，保证招聘渠道与本公司/客户需求的匹配度，确保招聘任务完成；

3、开发优质的校招、社招资源，独立进行招聘工作；

4、完成公司/主管交代的其他事项。

## **第八条 招聘部门提成**

1、本公司及关联公司人员：200 元/人（工作满一个月后 100 元/人、三个月后 100 元/人）。

2、RPO：招聘费用的 20%；

3、小时工：扣除同仁工资、汇算清缴或社保、商业保险费等之外的毛利润的 20%。

注：

1、以上提成基数均有税后服务费，收到客户汇款后方可提成；

2、如有渠道、供应商等，应扣除渠道、供应商等费用外，按照相应比例提成。

3、新招聘入职人员少于 15 人/月，扣除绩效奖。

4、被同一客户投诉 2 次以上或 2 个以上客户投诉且证据确凿的同仁，视为不符合录用条件或不能胜任岗位，本人同意自动离职。

各部门离职/辞退人员，不再享受公司各项福利，包括但不限于社保、礼品、全勤奖、绩效、各项补助等。

# **第十二章 卫生与安全制度**

**第一条** 应共同维护好环境及公共卫生，随时整理工作环境，保持整洁。

**第二条** 办公区域清扫不低于 1 次/周，玻璃清洗不低于 1 次/月。

**第三条** 外出需要使用公司车辆，应先报备核准，并需先了解其性能，检查车况。行车时亦需遵守交通规则，倘有违规时须自行处理发单（包括但不限于罚款、驾驶证扣分等）。

**第四条** 每天下班离开公司时，应关闭电灯、电脑电源。

## **第十三章 培训制度**

**第一条** 公司鼓励进修，充实专业知识，增强自身各方面素质。

**第二条** 培训项目分为：

- 1、新同事由部门发放公司规章制度并进行解读和释疑；
- 2、各部门按照拟定的培训教程对新同仁进行岗前培训；
- 3、在岗同仁将根据不同阶段，接受公司的再培训计划；
- 4、公司将视不同情况，对同仁进行针对性的培训。

**第三条** 鼓励同事考取本行业相关证书，入职已取得企业人力资源管理师二、三级以上职称的，给予奖金 800 元/年、500 元/年。在职期间取得企业人力资源管理师二、三、四级以上职称的，给予奖金 1200 元/年、800 元/年、500 元/年。

以上制度解释权归浙江中禾人力资源有限公司所有。