

深圳市龙华区厚德居家养老服务中心

深圳市龙华区厚德居家养老服务中心人事制度

第一章 前言

为树立本机构整体形象，加强和规范机构管理行为，造就和培养一支专业理论知识与实务操作能力过硬、高效精干的员工队伍，促进机构持续、稳定、健康发展，依据国家有关规定结合本机构实际，特制定本管理制度体系。

一、凡机构在职人员的管理事项，除法规及机构其它规章制度另有规定外，均应遵守本管理制度体系。

二、机构倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何部门、个人做有损行业及机构利益、形象、声誉或破坏行业及机构发展的事情。

三、机构通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的理论、实践能力，不断完善机构的管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大机构实力和提高社会经济效益。

四、机构提倡全体员工刻苦学习专业知识，为员工提供学习、深造的条件和机会，努力提高员工的整体素质和水平，鼓励员工积极参与机构的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议。

五、机构为员工提供收入和福利保证，并随着机构经济效益的提高及经费盈余的前提下逐步提高员工各方面待遇：机构为员工提供平等的竞争环境和晋升机会，机构推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者根据《绩效考核制度》予以表彰、奖励。

六、机构提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；倡导员工团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

第二章 员工守则

为了就员工的专业操守包括有关操守的道德事宜提供实务指引，本机构特制定本守则，主要目的是为了保障服务对象及社会人士，同时加强社会人士对员工

专业的信任和信心。

当员工被指控其操守违反本守则内所列明的专业标准时，本机构将以此守则作为裁决之依据。本守则列明员工与其服务对象、同工、所属机构、行业及社会建立专业关系时的道德行为标准，其应用范围包括员工以员工身份所从事的一切有关活动，本机构内员工须协力推行本守则，并遵从依据本守则做出纪律判决。员工应采取足够的措施或行动去预防、劝阻、纠正或揭发同工有违反守则之行为。同时要采取合理及适当的措施去协助督导人员以及协助其提供其他服务人员(如义工)，不会因抵触本守则而导致服务对象利益受损。

一、员工的基本价值观及理念

(一) 员工的首要使命是协助有需要的人士及致力处理社会问题。

(二) 员工尊重每一个人的独特价值和尊严，并不因任何人的家庭背景、种族、国籍、性别、性倾向、年龄、家庭岗位、信仰、政治观念、智能、体能、社会及经济地位、或对社会贡献不同而有所分别。

(三) 员工相信每一个人都有发展的潜质，因而有责任鼓励及协助个人在顾及他人的权益的情况下实现自我。

(四) 员工有责任维护人权及促进社会公义。

(五) 员工相信任何社会都应为其公民牟取最大的福祉。

(六) 员工有责任运用本身的专业知识和技能去推动个人和社会的进步，务求每一个人都能尽量发挥自己的所能。

(七) 员工认同人际关系的重要性，会尽力加强人际关系，务求维护、促进及提高个人、家庭、社团、机构、社群的福祉，帮助社会大众预防及减少困境与痛苦。

二、社会责任

(一) 当政府、社团或机构的政策、程序或活动导致或构成任何人士陷入困境及痛苦，又或是妨碍困境及痛苦解除时，员工认同有必要唤起决策者或公众人士对这些情况的关注。

(二) 员工认同有需要倡导修订政策及法律，以改善有关社会情况，促进社会公义及福祉。

(三) 员工认同有需要致力推动社会福利政策的实施。员工不可运用个人的

知识、技能或经验助长不公平的政策或不人道的活动。

(四) 员工认同有需要致力防止及消除歧视，令社会资源分配更为合理，务使所有人士有均等机会获取所需的资源和服务。

(五) 员工认同有需要推动大众尊重社会的不同文化。

三、维护本机构形象及利益

(一) 员工应向其雇佣机构负责，提供效率及效能的专业服务。

(二) 员工应作出建设性及负责任的行动，以影响并改善雇佣机构的政策、程序及工作方式，以求令机构服务水准不断提升，从而让员工不会因执行机构的政策时而抵触此守则。

(三) 员工在发表任何公开言论或进行公开活动时，应表明自己是以个人身份抑或代表团体或机构的名义行事。

(四) 员工不应在未经其服务机构同意下，利用机构与外界的联系，为私人事务招揽服务对象。

四、专业要求

(一) 员工从事其专业工作时，应持着诚实、诚恳及尽责的态度。

(二) 员工应持守专业的价值观和操守，并提升专业知识。

(三) 员工对专业提出评论时，应持着负责和有建设性的态度。

(四) 员工不可就其专业资格、服务性质、服务方式及统计成效提供有误导性或不真实的资料。

(五) 员工有责任给予新加入员工职业的同工建议，协助其增强与发展专业操守、价值观以及专业上的技能和知识。

五、同工合作

(一) 员工应尊重其它员工、专业人士及义务工作者不同的意见及工作方法，任何建议、批评及冲突都应以负责任的态度表达和解决。

(二) 员工应尽量与其它员工合作，提高服务的成效。

(三) 员工应向有关团体报告任何有违专业工作守则而危害接受社会工作服务对象利益的行为，并在有需要时维护那些受到不公正指控的员工。

(四) 员工尊重服务对象的选择权，不应在不尊重其它机构和同工的情况下夺取其它员工的服务对象。

(五) 员工与共事同工合作之间所作的保密沟通，在未获得资料来源者明确同意下，不可向服务对象透露有关其个人资料以外的沟通内容。

六、面向服务对象

(一) 员工首要的责任是对服务对象负责。

(二) 员工有责任让服务对象知道本身的权利及协助他们获得合适的服务，且应尽量使服务对象明白接受服务所要作出相对应的承担及可能产生的后果。

(三) 员工应尽可能的协助服务对象知晓在某些情况下，保密原则受到规限，并使他们知道收集资料的目的和用途。在公开个案资料时，员工应采取必要及负责的措施，删除一切可以识别个案中人士身份的资料，并须尽可能事先取得服务对象及员工服务机构的同意。

(四) 员工不得滥用与服务对象的关系，以此谋取私人的利益。

(五) 员工不得与服务对象有性接触。

第三章 人事管理制度

一、执行负责人聘用制度

执行负责人聘用制度

我机构执行负责人，如法人、主任，财务负责人等执行负责人由举办者、职工代表及有关单位推荐，通过理事会民主选举产生后任命。

(一) 执行负责人聘用基本原则

有以下情形之一的，不得担任机构法定代表人，主任、财务负责人等职位；

1. 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
2. 正在被执行刑罚或者正在被执行刑事政治措施的；
3. 正在被公安机关或者国家安全机关通缉的；
4. 因犯事被判处刑法，执行期满未逾 3 年或者因犯罪被判处剥夺政治权利，执行起满未逾 5 年；
5. 担任因违法被撤销登记的民办非企业单位的法定代表人或执行负责人，自该单位被撤销登记之日起未逾 3 年的；
6. 在中国内地居民的；
7. 法律法规规定不得担任法定人或机构执行负责人的其他情形。

(二) 执行负责人聘用基本原则

为了保证执行负责人聘用公平，公正，公开，执行负责人聘用的基本程序是：

1. 机构的网站微博，微信等其他方式发布招聘信息：
2. 整理，筛选应聘人员以及举办者、职工代表及有关单位推荐人员情况：
3. 必要时请业务主管单位相关部门协助面试或考试：
4. 召开理事会，由理事会民主选举表决任用，并报备登记管理机关：
5. 与受聘执行负责人签订劳动合同：
6. 聘用合同期满，岗位需要，本人愿意，考核合格等的可以续签聘用合同，但是续前需经理事会民主选举表决，并报备登记管理机关。

二、工作人员聘用与任职制度

第一部分 总则

第一条 为使人事作业规范化、制度化和统一化，使机构员工的管理有章可循，提高工作效率和员工责任感、归属感，特制定本制度。

第二条 适用范围

一、本机构员工的管理，除遵照国家和地方有关法令外，都应依据本制度办理。

二、本机构所称员工，系指本机构聘用的全体从业人员。

三、关于实习人员，新进员工的管理参照本规定办理或修订之。

第二部分 招聘和录用

第一条 机构根据承担职责和业务发展规划，因工作需要，必须增加人员时，应先依据人员甄选流程提出申请，经相关负责人批准后，由人事行政部门统一纳入聘用计划并办理甄选事宜。

第二条 机构岗位按照工作职责和任职要求，按照公平公开、能进能出、能上能下的原则实行竞争择优录用。

第三条 试用人员报到时，应向人事行政部送交以下证件：

- 一、毕业证书、学位证书复印件（验交原件）
- 二、技术职务任职资格证书复印件（验交原件）
- 三、身份证复印件（验交原件）

四、入职体检单

五、办理社保、居住证照片（4张）与回执

六、其他必要的证件

第四条 员工填写机构相关表格所列资料及提供的证明文件必须真实，如发现虚假隐瞒机构的将情节轻重做出处理，甚至开除。

第五条 新聘用人员经考试或面试合格和审查批准后，由人事行政办理试用手续，签订劳动合同。原则上员工试用期不超过六个月，试用合格后，方予以正式录用，试用期表现优越者，可根据直属上级提名备案机构评定提前转正。

第六条 机构员工享有下列权利

一、获得履行职责所应有的劳动安全、卫生保护和其他工作条件，取得工作报酬，享受社会保险和福利待遇。

二、《劳动合同》中约定的权利

第七条 机构员工必须履行下列义务

一、维护机构利益，保守机构秘密。

二、履行职位职责，完成工作任务。

三、遵守规章制度，恪守职业道德。

四、《劳动合同》中约定的义务。

第三部分 合同签订、续订、变更和解除

第一条 新员工入职 30 天内，机构应完成与新聘员工合同签订手续。

第二条 合同期满前 30 天，机构根据工作需要与员工协商决定是否续签劳动合同，任何一方无意续签，原合同期满视为劳动合同终止。

第三条 机构与员工双方经协商同意，可以变更或者解除劳动合同。合同期满或双方约定的合同终止条件出现，合同即行终止。

第四条 属下列情况之一的，可以解除劳动合同且无须支付员工经济补偿金：

一、提供虚假人事档案材料或资格证书；

二、在试用期内（包括延长试用期在内）被证明不符合聘用条件或试用期满考核不合格的；

三、未经机构书面认可，员工同时与其他用人单位建立事实上的劳动关系，对完成本机构的工作任务造成严重影响的，或者经机构提出，拒不改正的；

四、员工经欺骗、胁迫的手段或者乘人之危，使机构在违背真实意思的情况下订立或者变更本劳动合同，致使劳动合同无效的；

五、员工以欺骗、做假等手段获得健康报告，隐瞒病史造成后患或者影响工作者，致使劳动合同无效的。

六、员工经常旷工，连续旷工 3 天以上，或当月旷工累计 5 天以上，或者一年以内累计旷工 8 天以上；

七、违反机构规章制度，被机构或用人单位一年内给予书面通报、警告、降级处分 3 次；

八、一个月内累计迟到或早退 8 次以上，或者一年内累计迟到早退 40 次以上；

九、赌博、吸毒、盗窃或参与其他违法活动，被公安机关依法查证的；

十、非自卫的情况下，参与打架斗殴，经鉴定给对方造成轻微伤（含轻微伤）以上上海或者情节严重的。

十一、被判处管制或者被判处拘役、有期徒刑适用缓刑或者被假释、监外执行、取保候审。

十二、利用职务之便，泄露、盗窃机构商业秘密；利用职务之便，贪污、挪用机构公款的或收费后不给少给发票的；利用职务之便，收取他人贿赂的；或向客户索要小费、物品或其他报酬的；

十三、偷盗、敲诈及其它涉嫌违法行为或给机构经济利益、商业信誉或社会声誉等造成重大损失的；

十四、故意损坏机构财物的；

十五、与他人勾结，干扰机构事务的；

十六、搬弄是非、诽谤他人、影响团结、影响机构声誉或唆使他人怠工、罢工，情节严重；

十七、在工作区域内无理取闹，严重干扰机构正常工作秩序的；

十八、用威胁手段或侮辱客人及上级管理人员和同事；

十九、利用机构名义在外招摇撞骗的；

二十、疏于职守，给机构造成损失 1000 元以上的；隐瞒工作过失，造成事故损失 1000 元以上的；

二十一、未经批准，私自使用或配置机构或客户各类钥匙的；非工作需要，私用机电设备、消防器材等造成重大损失的；

二十二、员工服务态度差，遭到服务对象、利益相关方有效投诉当月累计3次以上的或当年累计10次以上的；

二十三、涂改、伪造单据、证明及各类记录，遗失不报，效仿上级主管人员签字或在工作中弄虚作假的；

二十四、机构出现紧急情况或突发事件时，不参与救助或逃离现场的；

二十五、其他机构严重违反机构规章制度的行为。

备注：上述“重大经济损失”是指一次给机构造成直接或间接经济损失1000元以上的损失。

第五条 有下列情形之一的，员工可解除劳动合同：

一、在试用期内的；

二、法律法规及合同规定的其他情况。

三、员工解除合同，应提前30日（试用期内员工须提前3天）以书面形式告知机构。涉及派驻单位社工，员工解除合同，原则上应于所属项目结束后两周办理离职事宜；否则，影响机构工作或给机构造成损失的，须承担相应责任。

第六条 离职员工应向直属上级做好工作交接或新进员工做好工作交接。填写好《员工离职交接清单》，经相关人员签字后方可离职。离职手续包括：

一、处理工作交接事宜；

二、交还所有机构资料、文件、办公用品、工衣及其它公物；

三、退还机构宿舍及房内公物，并到人事行政办理退房交钥匙手续；

四、报销机构账目，归还机构欠款；待所有离职手续完备后，留下银行卡号，机构会在正常工资支付日发放（离职月实际工作天数薪酬）；

第七条 若员工在合同期内离职，则需赔偿相应的培训费用，赔偿数额以机构对员工投入培训数额为参考。

第八条 员工未经批准而自行离职的，机构将按旷工处理；给服务对象、机构以及用人单位、行业造成负面影响，甚至造成损失的，应负赔偿责任。

第九条 如与机构签订有其它合同（协议），按其他合同（协议）的约定办理。

三、人员管理制度

(一) 人员录用

1. 员工入职必须具备以下资料：

- (1) 身份证、毕业证原件；
- (2) 原工作单位的离职证明或解除劳动关系的证明以及原单位联系电话；
- (3) 两张彩色一寸照片；
- (4) 相关岗位需提供职业资格证书；
- (5) 入职登记表；
- (6) 入职体检报告。

2. 用工合同：

- (1) 学校实习生入职需与公司签订实习协议；
- (2) 已退休人员或其它不适合签订劳动合同的人员入职需与公司签订劳务协议；

(3) 以上两项以外的所有人员在入职当日均需与公司签订劳动合同。

(4) 总部以外各区域分公司劳动合同由各负责人与员工面签后快递回公司总部，各区域负责人必须保证合同为其下属员工本人亲笔签名，如发现合同非员工本人亲笔签名，各相关区域负责人将承担管理失职及捏造事实的责任，如因此产生争议给公司造成损失的，除依照本公司规定对相关人员及区域负责人给予辞退外，区域负责人还需同时承担因此给公司造成的全部损失。

(5) 公司各区域负责人劳动合同的签订，由各负责人在本公司依法制定的《管理人员劳动合同书》上亲笔签名后快递回公司总部人力资源部，如因非各负责人本人签名而发生争议的，由各负责人自己承担捏造事实及严重失职的责任，除依照本公司规定对其本人给予解除劳动合同外，其上级领导也应承担相应的管理失职的责任。

⑥其他未尽事宜按本公司《入职管理规定》等相关规章制度执行。

(二) 试用期与转正

1. 新员工试用期 3 个月，试用期最长不超过 6 个月，表现突出的员工，经批准可提前转正。

2. 试用期内公司和员工都有权遵照国家相关法律法规以及本公司依法制定

的各项规章制度终止劳动合同。

3. 员工入职后,用人部门相关负责人需在每个工作周的最后一天安排与新员工面谈,了解员工的需求,并给予新员工适当的指引和帮助,同时在《试用期员工考核评估表》上签署意见后交人力资源部;新员工入职第四周与转正到期之日七天前,直接上级和人力资源部将会进行试用期考核及面谈,如试用期发现明显不适合继续工作或不能达到岗位要求的,将给予解除劳动合同;经试用考核可以转正的员工,由其部门负责人填写《转正申请表》,连同考核意见表交人力资源部,并进入转正审批流程。

(三) 晋升与转岗

1. 公司根据员工的业绩、及达到岗位要求的能力,由员工直属主管提报给上级主管审批后转人力资源部审定,人力资源部将经审定的异动表报总经理决定晋升及转岗。

2. 以下标准用来选择员工提升:

- (1) 公司发展、业务上的需求。
- (2) 目前职位的表现。
- (3) 具备新职位要求的能力。
- (4) 具备将来更高职位要求的潜力。

3. 公司可将空缺留给那些有能力、潜力并期望承担更多责任的员工,一旦合适,空缺将被填补。

4. 若转岗批准,转岗日期将与原部门协商后确定。

5. 经协商一致,对员工转岗或转地区的同时,工资、福利和津贴将随之调整。

6. 员工的晋升和转岗由公司决定。

7. 晋升到上一级职位,一般需有一至三个月的见习期,期满考核合格后正式任命。

8. 员工晋升和转岗薪资调整界限以每个月 15 日为界限,15 日前变动的给予当月薪资按变动后待遇发放;15 日后(包括 15 日)变动的当月薪资按未变动的标准发放,从次月起按变动后标准发放。

(四) 工作时间与考勤

1. 一般实行以下工作制:

周一至周五：9：00-12：00 13：30-18：30

2. 如因本公司生产经营需要，公司有权在工时不增加的情况下对以上工作时间另行调整。

3. 以上公司规定的工作时间内的所有应得工资（含加班工资），已经在员工每月薪资总额中支付。

4. 本公司依手机钉钉打卡记录统计出勤状况并核算薪资，上下班各打一次。上班时间因公外出，需在钉钉上申请外出，说明外出情况、外出时间，并在公司的工作群组说明外出地点跟外出情况。下午外出需要按照下班时间在钉钉上申请外出打卡，否则，前台将视具体时间长短以迟到、早退或旷工记录考勤（特殊情况需报人力资源部核实）。

（五）迟到、早退、旷工

1. 迟到：在公司规定的正常上班时间之后到达即为迟到，前三次迟到不予处罚，三次以上每次 10 元，月累计迟到五次以上的处警告一次，月累计迟到十五次（含）以上的处记大过一次；迟到 60 分钟以上一律按旷工半天处理。

2. 早退：在公司规定的正常下班时间内擅自下班即为早退，早退 1 次罚款 30 元并记警告 1 次。月累计早退三次（含）以上者，公司将给予解除劳动合同的处理。

3. 旷工：未经请假不上班或假期到期不到岗者视为旷工，旷工一天内的给予警告一次，旷工一天（含）以上两天以下的记过一次，连续旷工两天（含）以上者，视为员工单方解除劳动合同（即为自动离职），给公司造成损失的还需同时承担赔偿责任。年累计旷工三天（含）以上者，公司将给予解除劳动合同的处理。

4. 迟到、早退或私自离岗达到 30 分钟（含）以上两小时以下的，视为旷工半日，旷工半日者扣除其一天全额工资并记警告一次；旷工一天者扣除其三天全额工资并记小过一次。

5. 其他未尽事宜按公司《考勤管理规定》执行。

（六）员工加班

1. 员工在法定工作时间，因个人能力原因不能完成公司安排的当日工作内容的，需要下班后继续完成者不得作加班处理，一律视为工作责任制。

2. 员工加班或值班必须提前至少一个工作日填写《加班申请单》，经部门负

责人审核后交人力资源部审批方可，否则，视做无效加班。主管级（含）以上人员或部门负责人实行岗位责任制，并享受包月工资，其所有加班费已包含在其每月工资总额中。

3. 人力资源部人员在核算考勤时，参照《加班申请单》，并结合实际打卡计算加班时间。

4. 员工节假日加班，原则上优先考虑安排同等时间的补（调）休，不能安排补（调）休的，按公司加班制度给予计算加班工资；

5. 其他未尽事宜按公司《加班管理规定》执行。

（七）休假

1. 法定节日：员工每年享有国家规定法定节日休假，为了保证节假日期间公司正常的运作，公司可根据工作需要安排法定节日期间值班和调休时间；

2. 年假：凡在本公司连续服务满一年的员工均可依规定享受5天带薪休假；以此类推，15天封顶。

（1）年休假可由员工本人提出书面申请，公司有权根据生产、工作的具体情况给予审批，经公司批准后，员工方可安排休息；也可由公司根据实际工作情况统筹安排员工年休假。年休假的申请必须以天为单位，最少以一天为单位申报。

（2）员工连续工作满一年不满五年，年累计请病假超过15天（含）以上者、员工连续工作满五年以上，年累计请病假1个月（含）以上者，均不再享受年假。

3. 婚假：达到法定结婚年龄者结婚可享受婚假3天，员工需在领取结婚证书（登记结婚）之日起的一个月内，休假前的一周内提出申请，同时需提供结婚证书原件交公司人力资源部审核后发还原件，人力资源部留存复印件，经核准的员工婚假期间享受其正常工时工资待遇；领取结婚证书（登记结婚）之日起的半年内，未向公司提出休假申请的，以及领取结婚证书（登记结婚）之日尚未入职本公司的，不享受婚假及婚假工资待遇。

4. 产假：符合国家计划生育政策的女员工可享受产假98天，男员工可享受陪产假3天，员工需在休假前两周提出申请，同时需提供结婚证及准生证原件至公司人力资源部审核后发还原件，人力资源部留存复印件，员工产假期间可享受其正常工时工资待遇。

5. 丧假：本公司正式员工直系亲属（父母、配偶、子女）丧亡，享受丧假3

天，期间享受其正常工时工资待遇。

6. 病假：因病和非因工负伤者需要请病假者，应在休病假后出具正规医院有效病历证明以及医院出具的休假证明病情需治疗的相关证明；员工确因突发病情不能书面请假者，必须及时通知上级主管及公司人力资源部告假，并于返岗当日及时补交请假单，连同县级以上医院出具的有效病历病假证明交人力资源部核定，方可享受正常工时工资待遇；未及时向公司告假擅自缺勤者一律视做旷工处理，已向公司告假但告假结束后未能出具医院有效病历证明者，一律按事假处理；年累计病假超 15 天者，不再享受公司规定的其它假期福利。

7. 工伤假：员工在工作过程中发生人身伤害，可享受工伤假，其工伤假期及待遇依据国家及本地相关规定执行。

8. 事假：员工因个人原因请假，需提前提出申请，公司视生产经营需要给予审批，未经批准不得擅自休假。员工全年累计事假不得超过 15 天，年累计事假超过 15 天者，不再享受本公司的相关奖金等福利。

9. 调休/请假程序：员工调休或请事假 2 天（含）以内者必须在离岗前一天填写调休单或请假单，并将经部门负责人批准的请假单交人力资源部审核备案；调休或者请事假三天或超过三天者需要在离岗前三个工作日填写调休单或请假单，并将调休单或请假单交部门负责人审核后交人力资源部审批后方可安排休假。审批流程为：申请人→部门负责人→人力资源部→总经办（主管级（含）以上人员或请假 3 天（含）以上者）。未按以上程序及审批权限调休或请假者，按旷工论处。

10. 以上所有假期，产假、婚假、丧假需一次性申请；年假、病假、事假、调休的最少请假单位为 0.5 天。

11. 其他未尽事宜按本公司《休息休假管理规定》执行。

（八）保险与健康体检福利

公司根据国家规定及本地区相关规定为每位员工缴纳社会保险，为员工购买六险二金。

（九）员工文体活动福利

为丰富员工的业余生活，增强员工的荣誉感和归属感，公司将举办各种类型活动，以满足员工不同层次的需求。

（十）员工调入深户指标的福利

1. 在本公司连续服务满一年以上的员工，可向公司申请免费调入深户的指标。
2. 满足以上条件的员工，本人可向公司人力资源部提出申请，由人力资源中心负责按照政府每年度公布的招调工标准进行办理。

（十一）员工职业发展通道

1. 为了激励员工、让员工明确自己在公司的职业发展通道，同时也为奖励优秀员工，公司制订《内部人才培养计划》拓宽员工在公司的职业发展通道。
2. 员工在某一个岗位表现优秀又具备其它岗位的培养价值时可转岗到薪资福利较前个岗位好的其它岗位。
3. 公司中层管理人员优先考虑内部提拔，当员工表现优秀又同时具备管理能力时可以晋升为管理人员。

（十二）员工离职

1. 一般员工试用期内辞职必须提前三天书面申请，正式员工辞职需提前一个月书面申请，公司视其具体岗位的不同给予审批确认具体离岗时间，申请离职人员必须依照本公司核准的时间办理完交接，交接未清前不得提前离岗，否则，公司有权缓发工资，因此给本公司造成损失的必须承担赔偿责任。
2. 员工辞职填写《离职申请表》，经部门负责人、人力资源部、总经理审批后生效，未经批准擅自离职者，即为单方解除劳动关系，按擅自离职处理，劳动关系自动解除；擅自离职者，在自动离职情形发生的五个工作日内，必须到公司办理工作交接、薪资结算等离职手续，不来公司办理离职手续或者逾期未来公司办理离职手续者，按员工自愿放弃薪资结算处理，如因此产生争议或给公司造成损失，其损失由员工自行承担；擅自离职者即为单方解除劳动合同，公司有权要求其对公司作出赔偿，给公司造成严重经济或名誉损失的，公司有权追究其相关法律责任。
3. 所有员工申请离职，必须由本人提出书面申请，交直接上级，经过公司规定的离职审批流程后，由人力资源部视其所在岗位具体情况通知离职员工本人及其直属主管具体离职日期后方可离职，否则视按擅自离职处理。
4. 员工离职当日，由人力资源部参照《离职交接表》内交接事项，办妥相关交接事宜，完成所有离职交接流程后，方可正式离职。

四、工作人员考核制度

(一) 目的：为了对员工的工作业绩、能力、态度进行客观评价，达到调动员工积极性，促进工作效率提高的目的，特制定本制度。

(二) 适用范围：机构全体工作人员。

(三) 考核工作职责划分：

1. 人事行政部：负责本制度的制定、修改与管理，提供培训、考勤、奖惩等数据，参与考核全过程，监督考核实施，受理员工申诉，以期达到公平合理之效果。

2. 机构各部门：负责考核数据收集整理，公平公正实施考核，促进并改善员工绩效。

3. 机构财务部：根据考核结果核发绩效工资。

(四) 考核方式：每位员工绩效满分为 100 分，采取员工自评、主管考评与项目扣分相结合之方式；

(五) 考核权重：综合考评部分（50%）+KPI 加权考核部分（35%）+考勤与工作纪律（15%）

(六) 考核周期：每个月考核一次，每月 1-7 号对上一月各工作人员进行绩效考核评估。

(七) 考核流程：详情见附表。

(八) 薪资与相关说明：

1. 底薪：是指员工单月满勤底薪，且每天须根据项目进度完成所需工作任务。

2. 绩效奖金：指员工通过努力为机构创造收益之奖金，且均为满勤所得，各员工在以下几种情况期间不实施绩效考核，不享有绩效奖金。

- (1) 员工当月请假或休假达 10 个工作日；
- (2) 员工主动离职当月；
- (3) 当月累计两次记大过者；
- (4) 机构经营不善及营收不足以支付员工工资期间；

(九) 绩效面谈：

部门负责人于复评时与员工进行初步面谈，通报考核结果，每月第六个工作

日由人事行政部会同各部门负责人共同与有申诉员工进行绩效面谈，肯定成绩及提出改进方向，并认真处理员工申诉，员工签字确认。

(十) 考核结果处理：

1. 连续两个月或一年内累计三个月考核评级为 E 的将作降一级处理；
2. 连续三个月或一年内累计四个月考核评级为 D 或以下的将不予考虑任何调职调薪，一年内累计五个月考核评级为 D 或以下及 E 不得超过两次的将作降薪降职处理，一年内累计六个月考核评级为 D 或以下的且 E 达到三次者将予以末位淘汰处理，连续三个月考绩为 E 的亦淘汰处理。
3. 一年内累计八个月考绩为 A 及全年考绩均在 C（含）以上的，将予以调薪处理，一年内累计八个月考绩为 A 及全年考绩均在 B（含）以上的或连续六个月考绩为 A 将予以升职调薪处理。

(十一) 考核评级及奖金额度：

- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. A 级：90-100 分 | 奖金额度：100% |
| 2. B 级：80-89 分 | 奖金额度：85% |
| 3. C 级：70-79 分 | 奖金额度：70% |
| 4. D 级：60-69 分 | 奖金额度：50% |
| 5. E 级：60 分以下 | 奖金额度：0 |

工作人员考核流程

作业流程	作业时间	工作内容与报表	责任人/经办人
<pre> graph TD A[人事行政部 发出考核通知] --> B[各部门 员工自评] B --> C[员工直接上级 考评] C --> D[部门负责人 复评] D --> E[员工申诉 与绩效面谈] E --> F[主任批准] F --> G[人事行政部 核算工资] </pre>	<p>每月第一天</p> <p>每月第二天</p> <p>每月第三天</p> <p>每月第四天</p> <p>每月第五天</p> <p>每月第六天</p> <p>每月第十天</p>	<p>人事行政部： 1. 填写被考核者基本信息。 2. 考核每位员工第三部分</p> <p>各部门： 1. 德能勤自评； 2. 列出考核月重点完成工作，并作权重分配及自评；</p> <p>直接上级： 1. 对所属员工进行客观考评，并提供考核数据至部门负责人</p> <p>部门负责人： 1. 依据平时收集数据对员工的考核进行复评； 2. 加权考核部分（KPI）考评； 3. 得出员工考核结果； 4. 召开会议或分别绩效面谈，肯定成绩，提出不足；</p> <p>员工申诉： 1. 行政人事部会同部门负责人组织对有申诉员工进行最后绩效面谈及处理申诉，保证公平公正。</p> <p>主任： 批准考核结果</p> <p>人事行政部： 核算绩效工资。</p>	<p>薪酬考核专员</p> <p>人事行政部负责人</p> <p>员工本人</p> <p>直接上级</p> <p>部门负责人</p> <p>人事行政部负责人</p> <p>主任</p> <p>薪酬绩效专员</p>

五、工作人员奖惩制度

第一章 荣誉奖励制度

一、目的

- (一) 机构充分信任和尊重员工，希望员工围绕本职工作不断努力，获取各项荣誉和奖励。目的在于促进员工进步。
- (二) 机构不鼓励个人英雄主义，但鼓励员工人人争做英雄。尽心尽力，踏踏实实工作且业绩突出的员工，就是雅倩人心中英雄。

二、奖励

机构对员工的奖励分为三种：嘉奖、记功、记大功。

- (一) 具有下列情况之一者，机构予以“嘉奖”。
 - 1. 品行优良、克尽职守、技术超群，工作效果明显者；
 - 2. 团结协作意识强，积极主动服务相关部门及人员，收到良好效果者；
 - 3. 工作改进意识强，在降低成本方面成绩突出者；
 - 4. 领导有方，使本部门业务拓展或促进相关部门业务发展成效显著者；
 - 5. 勤奋工作、本企业连续工龄满3~5年者。
- (二) 具有下列情况之一者，机构予以“记功”。
 - 1. 对主办的业务进行重大拓展或改进且具实效者；
 - 2. 对机构或部门经营管理提出合理化建议，经采纳实施，给机构带来经济效益者；
 - 3. 检举违规违纪行为或损害机构利益行为，且被证实是事实者；
 - 4. 有效预防了紧急事故的发生或在紧急事故发生时表现突出者。
- (三) 具有下列情况之一者，机构予以“记大功”。
 - 1. 对主办的业务有重大革新，并提切实可行方案，经实施收效显著者；
 - 2. 在办理机构重要业务或特殊业务时有特殊贡献者；
 - 3. 有效消除了重大事故或变故，使机构免遭严重损失者；
 - 4. 冒着生命危险，为国家、为社会做出杰出贡献，并因而提高了机构声誉者。

三、奖励结果运用

- (一) 机构对员工的奖励，在年度内可以累加，即“嘉奖”三次等于“记功”一次，“记功”三次等于“记大功”一次。

(二) 凡被“嘉奖”一次，年终奖增加 5%；凡被“记功”一次，年终奖增加 15%；凡被“记大功”一次，年终奖增加 30%，基本工资调升一级，并颁发不少于 1000 元的“现场奖金”。

(三) 员工受奖励的记录，也将作为职务晋升时的重要参阅。

四、奖励申报程序

(一) “嘉奖”申报程序：部门负责人提名，人事行政部调查确认，报人事行政部总监批准；

(二) “记功”申报程序：部门负责人提名，人事行政部调查确认，报主任批准；

(三) “记大功”申报程序：部门负责人提名，人事行政部调查确认，经各部门负责人合议，主任批准。

五、奖励记录

员工荣获机构奖励情况(事迹、提名、确认、审批等)，将形成完整记录，存在员工个人档案。

六、奖励的公正性

凡涉及员工奖励的提名、确认、申报、审批过程的有关人员，须公正严明，不得文过饰非、弄虚作假。否则，按有关规定处罚。

第二章 过失惩罚制度

一、目的

机构特别制定员工的行为标准以及触犯这些规则后的处罚条例，旨在为大家提供愉快的工作环境和使大家保持高度的工作效率。处罚不是目的，故希望员工认真遵守。

二、处罚类别

(一) 口头警告

凡第一次触犯甲类过失，主管以上(含主管)直属上司将发出口头警告，并记录在案。倘若重复再犯，员工将被书面警告，然后以此类推，最高处分为立即开除。

(二) 书面警告

1. 适用于重复违反甲类过失或第一次触犯乙类过失。
2. 警告书由主管以上(含主管)直属上司在列明员工犯规的细节后发给违纪

员工，以代表告知。

3. 倘若在警告书发出后一年，该员工在品行及工作表现皆符合机构要求，其部门主管可考虑撤销警告书，不再存入档案内。

4. 被书面警告的员工，将在当月给予减薪处理，即扣除不高于五天的工资。

（三）最后警告

1. 经发出一次书面警告后，再犯同样或其他过失，员工将被最后警告，表示倘其仍不知悔改，有被无薪停职或开除的可能。

2. 凡被最后警告的员工，将同时给予降级处理，即工资级别的降低或行政职务的降职。

（四）无薪停职

无薪停职以不超过 15 个工作日为限。

1. 以等待机构决定是否开除该员工；

2. 以等待刑事案中审判的结果

（五）劝其辞职或立即开除

凡触犯丙类过失或在最后警告后，该员工再次违反规则，机构便会给予劝其辞职或立即开除的处分。遭劝其辞职或立即开除的员工，将不获发任何补偿。

三、员工上诉

若员工不服任何处分，可亲自或书面向人事行政部申诉。人事行政部将视情况而定，召开纪律小组会议研究。口头警告、书面警告、最后警告处分，小组成员包括人事行政部负责人、有关部门负责人及其他相关人员。若为无薪停职、劝其辞职或立即开除处分，小组将由主任、有关部门负责人及人事行政部成员组成。

四、甲类过失

（一）仪表不整洁，上班不按规定穿着、不佩戴员工卡；

（二）不遵守卫生规则，包括进入机构随地吐痰、乱丢烟头、纸屑等；

（三）办公台等直接工作场所脏、乱、差；

（四）无故迟到、早退；

（五）工作散漫、粗心大意；

（六）对上司、同事或访客不礼貌；

（七）在机构禁烟区吸烟；

- (八) 经常使用机构电话作私人用途；
- (九) 带酒气上班（机构应酬除外）；
- (十) 违反机构规定的其它有关事项。

五、乙类过失

- (一) 不服从主管上司之合理命令；
- (二) 拒签书面警告书；
- (三) 擅离工作岗位或到其他岗位闲荡；
- (四) 违反安全操作规程或安全守则；
- (五) 上班打瞌睡；
- (六) 发表虚假或诽谤他人之言论，诋毁他人声誉；
- (七) 挑拨他人打架斗殴、制造事端；
- (八) 蓄意损坏机构或他人财物；
- (九) 托人或代人打卡；
- (十) 违反机构规定的其它有关事项。

六、丙类过失

- (一) 贪污、盗窃、受贿、行贿或其他违规违法的经济行为或犯罪；
- (二) 利用职权徇私舞弊、假公济私；
- (三) 故意违反安全操作规程造成严重后果；触犯国家法律法规的任何非政治性刑事犯罪；
- (四) 伪造文件、介绍信意欲行骗；
- (五) 未经允许，擅自向外界披露或提供机构保密资料；
- (六) 未经授权，超越职权范围擅自行动，造成机构重大损失；
- (七) 在机构范围内（或以外）与任何同事打架，先动手者。在不能证实谁先动手的情况下同受处罚；
- (八) 煽动他人做损害机构利益的事；
- (九) 违反机构规定的其它有关事项。

六、薪酬福利管理制度

第一条 薪酬管理原则

为了加强薪酬管理工作，提高员工对薪酬规定的了解、认识，给员工在调薪晋升发展提供一个良好的竞争平台，特制订本条例。

第二条 适用范围

本管理条例适用于所有人员

第三条 薪资体系

1. 机构总部现有薪资体系是根据现行职位体系，结合责权利制定出相对应的工资标准。
2. 驻外销售人员根据其各系统考核办法制订出底薪及奖金考核标准。

第四条 薪酬结构

1. 薪酬=工资+奖金+其他
2. 人员工资=基本工资+加班补贴+岗位津贴+绩效工资+奖金+其他

第五条 工资发放时间、方式

1. 每月中旬发放上月工资；
2. 每位员工须在银行开设工资帐号，机构将工资打入个人帐号；
3. 当月实得工资=当月工资总额/22天*当月出勤天数—各项扣款（各项扣款指的是个人保险、考勤扣款、其他处罚）。

第六条 调薪办法及条件

1. 调薪条件
 - (1) 凡工作满一年，工作绩效及综合表现优秀者
 - (2) 职位有升迁，薪资未超职级者
2. 调薪程序
 - (1) 由部门负责人、主管填写员工调薪申请，对员工做出工作评价，密封提交至人资部；
 - (2) 员工按要求填写述职报告；
 - (3) 人资部对申请调薪员工进行全面评估；
 - (4) 通过人资部审查合格后方可执行。

第七条 离职人员工资发放

1. 凡离职人员（含解雇），必须办理正常工作移交手续，具体参照《员工入离职管理制度》。
2. 离职人员在未办理正常工作交接之前，有关部门可先提出缓发离职人员工资、奖金申请，待手续办理完毕后予以发放。
3. 总部员工若在年度结束之前辞职或被解雇，将一律不发放年度奖金或慰问金。
4. 驻外员工辞职或被解雇后的月度、季度、年度奖金必须要工作到相对应月度、季度、年度的最后一天，否则不予发放。

第八条 奖金及慰劳金

根据员工全年工作绩效及年度综合表现，机构在年底评发年终奖。机构总部每年发放年终奖金及慰劳金一次，一般在每年年底或翌年的年初期间发放。试用期满的合同制员工发奖金，试用期内的合同制员工和临时工发慰问金，发放标准及金额取决于个人的工作绩效（个人年度考核成绩）和机构的经营业绩。具体执行办法届时将有制定。驻外销售人员奖金根据各体系考核方案执行，发放方式同于工资发放方式。

第九条 自动降薪机制

机构在确定整体工资水平时遵循“两个低于”的原则，即工资的增长要低于利润的增长和劳动生产率的增长。在机构经济效益下降较多时，经机构高层决策机构同意，即可启动全体员工自动降薪机制。

第十条 个人所得税

员工的薪酬总额减去政府规定的社保、公积金等后，再扣除政府规定的个人所得税后发给员工，从2018年10月开始执行新的个税起征点，按5000元起点执行。

第十一条 薪酬保密

机构实行薪酬保密制度，任何员工不得打探、传播、议论本人或他人薪酬情况，更不得利用薪酬制造是非或事端，如有违反，一经发现，立即开除。