网店客服员工手册

©论文资源网www.*Lwenzy.com*

中国·北京

员工手册

第一章 总则 …………………………………………………………………………… 2

第二章 试用期 …………………………………………………………………………… 3

第三章 薪资待遇……………………………………………………………………………3

第四章 工时与休假 ……………………………………………………………………………3

第五章 部门 ……………………………………………………………………………4

第六章 纪律与职责…………………………………………………………………………… 5

第七章 奖励与惩罚………………………………………………………………………… 7

**第一章 总 则**

第1条： 为规范公司和员工的行为，造就机会给每一位员工有所发展，严格的纪律和有效的规章制度是必要的。本手册将公司的员工规范、奖惩规定集一册，希望公司全体员工认真学习、自觉遵守，以为我们共同的事业取得成功的保证，特制定本规章制度。

第2条： 公司简介

XXXX商贸有限公司， 开创于2009年3月。主要从事于淘宝网上销售女装。通过网络销售这个平台，使公司团队从最初的3个人发展至今。不仅我们在人数上达到了将近50名，现在已有自主工厂，制版、加工、销售、批发的产业链已经具有一定规模。公司旗下品牌XXXX同时在天猫女装行业中一直连创佳绩，2013年双11更是创下日销100W的好成绩。但是我们从不骄傲，也一直都在努力寻找新的突破！定位高端客户群体，做高客单产品的新商城已经提上正常营业日程，下一步准备拓展京东、一号店等等其他第三方平台

第3条：本员工手册中的规章制度适用于公司所有员工，包括管理人员，技术人员和普通员工。

第4条：信念 以热情的态度对待本职工作、对待客户及同事。勤恳、负责、努力 诚实！服从上级主管人员的指示及工作安排，按时积极完成工作。同时要保持工作环境的整洁与美观，保持自己良好的职业形象。

第5条：生效与解释

本员工手册自公布之日起生效，由公司管理部门负责解释。

公司的管理部门有权对本员工手册进行修改和补充。修改和补充应通过QQ群或者另发表格方式进行公布。

**第二章 试 用 期**

第1条：试用期时间，所有新员工的试用期都是一个月。

第2条：在试用期期满之前由各部门主管进行考核，考核合格者正式录用。试用期内如发现不符合录用条件的，可随时依法解除雇佣合作关系。

第3条：进入公司的所有新员工，在职位上如若需要调配，请努力配合。

第4条：工作一周内离职，本公司一概不发放工资。

**第三章 薪资待遇**

第1条：统一薪资 试用期 2000元/月 正式工资2200/月

第2条：工作表现优秀者，基本工资都会有上涨趋势。

第3条：每1个月公司会评定出2名优秀员工。优秀员工奖励200元。

第4条：月休2天 如若不需休息，则按正常工资算。

第5条：本公司可安排食宿（每日中/晚两餐），如不需要在公司食宿，本公司不予补贴。

第6条：如需预支工资的请填写工资借条，提交给各自上级主管交予财务审批。（正式员工方可预支）

第7条：工资满半年加200元。

**第四章 工时与休假**

第1条：工作时间

售前 早班：9:00-----19:00

中班：13:00-----23:00

晚班：14:00-----24:00

售后 12:30-----23:30

第2条：调班、加班

.根据公司活动需要或者请假人数多造成影响公司正常工作，需要加班或者调班，一般加班不会连续超过3天。希望员工可以积极配合。

第3条：关于请假

1.请假必须提前三天告知上级主管。不提前告知一律视为旷工。特殊情况时，联系部门主管，由部门主管酌情处理。

2．各部门请假人员当日不能超过2人以上（不包括2人）。

3.请假时间最长不得超过3天。如果有特殊情况、请说明详细情况，以便部门内同事间工作时间协调

第4条：假期

每月休息2天。需提前三天告知主管。

**第五章 部 门**

第1条：部门 客服销售部 售后部 订单资料部 仓库 采购 技术 总经办

第2条：部门衔接 各部门的工作必须互相衔接，互相监督，互相扶持。不允许互相埋怨。出现问题共同解决。各个部门之间要调节好。

第3条：对待同事要热情一点，绅士一点，主动一点，脾气少点，礼貌多点，粗话少点。

**第六章 纪律与职责**

1.员工必须遵守如下基本日常制度：

（1）、按时上班，不得迟到、早退。

迟到三次以内警告处理（迟到一次，做卫生一天）；迟到三次以上（不包括三次），一次扣工资二十元！

早退，上班时间不允许早退现象，如发现，打扫卫生一次，依次累计！如有特殊情况请向主管申请。

（2）、必须打卡、不得出现代替打卡的情况发生、发现代打卡、两次以上 每次做卫生一天

（3）、上班时间不允许看视频、玩空间、游戏等与上班无关的事情。如发现一次，打扫一次。三次以上给予严重处理，后果自负。试用期员工如发现此行为严重处理！

（4）、请假 必须提前告知主管。如果有特殊情况，需将详情告知部门主管酌情考虑。没有告知一律视为旷工！

（5）内部购物：请向主管结账，结账完毕后才可到仓库进行取货。

（6）卫生：每日卫生值勤人员。每天必须完成后才可以下班。打扫区域：办公室

2.员工必须遵守工作守则和职业道德：

（1）严格遵守公司的各项规章制度、各项流程和岗位责任制；

（2）敬业乐业，勤奋工作，服从公司合法合理的正常调动和工作安排；

（3）工作期间，忠于职守，不消极怠工，不干私活，不打闹嬉笑，不大声说笑喧哗，做好本职工作；具有良好的职业道德。树立把困难留给自己，把方便留给客户的服务宗旨，维护本公司形象。

（4）平时养成良好、健康的卫生习惯，不随地吐痰，不在办公区喜宴、不乱丢烟头纸巾等杂物，保持公司环境卫生清洁。

（5）爱护公物，小心使用公司设备、工具。不得盗窃、贪污和故意损坏公司财务；

（6）提倡节约用水、用电。特别是厕所的水和电，大家一定要从自身做起。

（7）上班时间原则上不准在办公区打私人电话，如需打电话请到办公室以外区域拨打。

（8）遵守公司的保密制度，不得泄露公司的秘密。特别是已经离职的同事，不经允许不得告知！

3．员工必须遵守如下操作流程：

（1）精通本岗位的业务及相关业务流程。熟练掌握淘宝的操作流程。各部门岗位都需要虚心学习不同部门的工作程序。

（2）淘宝客服 计算机操作熟练，打字速度平均达到60字/分钟。本公司会随时考核！

（3）对本公司产品的认识至少达到80%以上。不认识的款式，可以直接向主管说明然后带往仓库熟悉。

（4）在处理问题的时候，应严格按照“三要、三不、四个一样”的要求去做。

即： 三要：要“亲”字当头，“您”字不离口，“再见”结尾。

三不：不适用生硬语言，不说推卸责任的话，不责备、埋怨客户。

四个一样：生人熟人一个样、有无督查一个样、工作忙闲一个样、情绪好坏一个样。

（5）必须使用规范服务用语，礼貌、亲切、简练、清晰、耐心、周到。

（6）如果有交接班情况，请认真遵守交接班制度。做好班前准备，岗位交接要简练、快速，不允许闲谈，并要迅速进入工作状态。接班人未到，交班人不得离开电脑。

（7）保持电脑正常。电脑周边卫生一定要整洁。

（8）工作流程：

A：接待 尽量在最短的时间内接待客服的咨询、原则上是9秒内必须回复

B：回复 应严格按照“三要、三不、四个一样”的要求去做。详细可以翻阅第六章-3-（4）查看

C：送客 订单完成，发送订单地址让顾客核对信息。做好善后，顾客要求备注，改地址等信息的一定做好记录

（10）关于大客户：售前客服，在接手大订单客户时，需要报价，请及时联系主管。报完价后，需要及时追踪客户。必要时电话联系！

**第七章 奖励与惩罚**

奖励：客服：每2个月评定优秀员工，奖励200元。

优秀员工评比要求：必须遵守员工手册中的规章制度，如违反本月一律取消资格！

惩罚：

1. 无正当理由不服从公司正常调动或主管的工作安排；
2. 无理取闹，影响公司工作秩序和员工生活秩序的；
3. 利用工作或职务便利，收受贿赂而使公司利益受损的；
4. 上班时间玩游戏、发短信聊天、看视频、聊QQ等；
5. 将公司内部的文件、销售记录等重要信息给公司外的人；
6. 违反操作程序，故意损坏设备；
7. 随地吐痰或乱丢垃圾；
8. 迟到最退现象频繁出现；
9. 打架斗殴；

以上情况总经办均以严肃处理！

XXXX

20XX年7月5日