

太平洋商厦员工手册

第一章 公司背景

大陆地区：

宁波太平洋大酒店 宁波太平洋芦荟有限公司

宁波太平洋大酒店商厦 余姚远东玩具工业城

宁波太平洋速食公司 余姚太平洋江南新城开发公司

宁波世贸中心开发有限公司 萧山太平洋建设有限公司

宁波太平洋土地建设有限公司 广州太平洋建设有限公司

港台地区：

台湾中邑开发、中本建设公司 台湾台中天星观光大饭店

台湾台中状元楼餐厅 台湾台中喜来登酒店

台湾台中丽晶商务酒店 台湾台中大观园餐厅

台湾台中钻石楼餐厅 台湾台中五福新城

台湾台中花园新城 台湾台中国家花园城

台湾台中天星国家别墅 台湾台中东海花园别墅

台湾台中亚洲商业大楼 台湾台中太平工业区

台湾台中南屯大商城 香港银瓚发展有限公司

第二章 雇佣细则

1、选聘准则

为保持高水准的顾客服务，每一位加入太平洋商厦的员工，都是经过严格挑选的，以确保应聘者的外在条件（如：身高、体格、相貌）、态度、潜能、学历、工作经验和技能都符合应聘职位的工作要求。

除面试外，各部门根据工作性质不同，将有不同的笔试题，笔试亦是招聘甄选的一部分。公司的选聘原则是任人才能，在合理的人事管理原则下，杜绝一切人情事故，确保选聘制度的绝对公平。公

司的用人原则是宁缺毋滥，用人不疑。

2、试用期

公司聘用员工，在最先会以试用性质雇佣，试用期一般为三个月，并签定“试用期临时协议”。试用期满，有所属主管将观察所得，填报“新进人员考核表”呈部主管核准，从而决定是否正式聘用，并交人事课备案。

3、劳动合同

试用期满，若员工表现良好，经双方同意，可签定正式劳动合同。有关员工除基本薪资将获调整外，并可享受公司正式员工所有的一切福利待遇。

4、身体检查

4-1 员工在任职前，必须通过公司指定医院的体格检查才获聘用。

4-2 如有需要，员工必须因应公司的要求，接受疫苗及防疫注射。

4-3 若员工患有传染病，应立即通知公司，公司有权要求员工立即停职接受治疗直至痊愈为止。治疗期间的薪资，按本手册所列之规定办理。若员工在应享受的病假或假期结束后仍未能痊愈复职，公司有权在付清员工应得薪资后，解除劳动合同。

5、人事资料

5-1 人事课将保留详实的员工资料以备查考。

5-2 新员工于到职之日所填交的履历，必须详实，如发觉虚报作伪，将立即取消录用资格或丧失领取福利和其他津贴的资格。

5-3 在职员工所填报的各项资料，如有变更，必须及时通知人事课，以便更正。倘因员工延误通知，导致公司未能掌握员工的最新人事资料，一切责任由员工自行负责。

6、工作时间

6-1 公司实行平均每周 40 小时的工作制，公司有权按业务需要安排和调动员工的工作时间。

6-2 由于工作性质不同，外勤员工超时工作部分，公司将给以一个固定的薪金作为补贴。

7、培训

7-1 宗旨

公司深信员工是公司最重要的资产，务求员工拥有多种工作技术，提升个人的技能及事业发展，公司将透过各种培训课程，使员工提高工作效率，并配合业务发展。

7-2 上岗培训

所有新聘员工，公司将安排入职培训。

卖场员工于到职时须签妥培训协议书，保证在完成培训后在公司服务至指定期限。

倘员工在培训后为公司服务期未满足指定期限，员工将向公司补偿培训的费用。

8、工作表现考核

员工的工作表现，将由直属主管每年考核一次。

工作表现考核报告，将成为员工档案的一部分，连同其他因素，包括顾客的反映、考勤的记录，

作为计划培训、调整薪金及调升的参考。

9、 升迁制度

各职级的员工，公司将按其工作表现及职位空缺情况在适当的时候给以升迁会，所考虑的因素包括：考绩、过去的资历、经验、年资、考勤记录。

10、终止/暂停雇佣

10-1 离职通知

公司及员工可给予适当的通知期而解除劳动合同，解除劳动合同的通知将会以下所述：

在试用期内的第一个月，可给予对方即日通知，即可解除聘用关系。

在试用期第二个月开始，必须提前七天通知对方，方可解除聘用关系。

试用期满后，经理级以下须提前 15 天以书面形式通知对方；经理级以上须提前 30 天以书面形式通知对方，方可解除聘用关系。

公司不接受任何经电话、同事或亲友转达的离职申请。

凡属违纪辞退的，公司不须提前通知，亦不给予任何补偿而解除聘用。

10-2 离职须知

无论解雇或辞退，须于最后的工作日或之前，将经手办理的工作向直属主管或职务代理人交办清楚，再向人事课交回一切公司财物，离职人所缴交的押金将连同当月薪资一并支付。若因离职手续未交接完善导致公司损失，有关员工将承担相关责任。

已决定离职的员工，必须尽力服务至最后工作天为止，如籍故怠慢，损害公司利益，公司有权立即终止其任职，任意缺席而无合适解释者，即作为旷职，由其旷职当日起，作为辞退。

10-3 员工如有下列情况，公司有权解除合同：

员工在受聘期间（包括试用期或试用期满后），不能胜任工作，经过调整仍不能胜任者；员工患病或非因公受伤，医疗期满后不能胜任原工作，也不能从事公司的行安排。

员工违纪已达到员工手册所规定的辞退标准者。

公司宣告破产或者濒临破产并处于法定整顿期间。

公司因生产经营产生严重困难。

员工被除名、开除、劳动教养以及被判刑。

第三章 公司规例

1、共同语言

为确保员工相互之间及顾客的沟通畅顺无阻，公司以普通话及中文为指定的会话 和书写语言。

2、考勤

2-1 员工必须按时上下班，在工作时间内，未经主管批准不得无故迟到、早退或擅离职守。

2-2 当月迟到早退累计超过 30 分钟者，除员工全勤津贴受到相应扣除外，还将被扣除基本薪资

及各项津贴。

2-3 经常迟到、早退者，除影响全勤奖外，将按情况给予处分。

2-4 员工无故旷工一天，将受到口头警告一次；旷工两天，将受到书面警告一次；如在一年中因旷工受到两次书面警告，此书面警告将成为最后警告，如员工仍不改进，公司则给予辞退。

2-5 员工必须按照编定时间表当值，如须调班必须事先填写“请假（调班）单”，并得到直属主管的核准，否则作为旷工处理。

3、个人卫生与仪容

个员工须经常保持态度温文有礼，精神饱满，面带笑容，并应注意如下各点：

3-1 男员工头发须常修剪，发角长度以不盖过耳部及衣领为准，不得留胡子鬓角。

3-2 女员工必须简洁发型，头发以不盖过肩部为适度，长发女员工须整结束上头发。

3-3 所有员工均应佩带“识别证”，并应佩带在左胸当眼之处，其他未经公司认可的佩带、证章等，一律不准佩带。

3-4 女员工不可佩带过于华丽的饰物，如项链、耳环、手镯、指环等。

3-5 卖场员工必须穿着黑色皮鞋，皮鞋应保持清洁光亮。

3-6 指甲应经常修剪，女员工如欲涂上指甲油，以透明为限。

3-7 制服及衣物应定时整烫，保持整洁。

4、工作制服

4-1 公司按个人职务需要为员工提供工作制服，员工必须在上班时间内整洁穿着。

4-2 员工领取制服时，须交纳一定的抵押金，直至员工离职时退还。

4-3 员工必须自行负责清洗制服，并保持制服的清洁和完好无损。

4-4 员工不得在公司以外，特别是非工作时间身穿制服。

4-5 离职时应将制服归还给公司，除自然损耗外，制服如有破损，视破损情况扣缴押金。

5、储物箱及办公桌

5-1 公司办公柜属公司财产，只供员工公事用途。

5-2 公司会因个别员工需要而提供储物箱。

5-3 员工领用储物箱钥匙时须缴纳一定的押金。

5-4 储物箱一经分配，不得私自调换或加配锁。

5-5 储物箱内不得存放饮料、食品或其他违禁品。

5-6 员工须妥善上锁并保持储物箱的清洁，因保管不当致使物品遗失，由员工自行负责。

5-7 离职时，员工须腾出储物箱并将钥匙交回公司。

6、识别证

6-1 每位员工均由人事课发给识别证，必须在当值时佩带在左胸当眼处。

6-2 员工进入公司范围及享用公司福利和设施时，须出示识别证。

6-3 部门主管及保安员有权随时要求检查。

6-4 识别证遗失，须立即向人事课报失并办理缴费补领手续。

6-5 因丢失证件造成的一切损失由员工自行负责。

6-6 离职时，须将识别证交回人事课注销。

7、员工就餐

7-1 员工须按部门主管的安排轮流在食堂用餐。

7-2 员工食堂只供公司员工使用，所有员工不得私自带外人来食堂就餐。

7-3 为保持公司形象及卫生环境，除食堂外，员工不得在店内其他地方就餐。

8、出勤记录

8-1 员工上下班时，应亲自打卡，以记录上下班的时间。

8-2 严禁代人或托人打卡。

(9) 员工通道

9-1 员工上下班必须使用指定通道。

9-2 除获得部门主管许可或遇特殊情况，须引客人乘答客用电梯外，员工应使用后方楼梯或升降梯。

10、保安检查

基于保安的工作，员工在进出公司时，必须主动将携带的物品让保安人员检查，并须按公司章程办理有关手续。

11、公司财物

员工须妥善保管公司财物，如有蓄意损耗或破坏，除纪律处分外，更须负责赔偿。盗用或企图擅自将公司财物携离公司，无论价值多少，属严重过犯，除须负责赔偿外，更会被立即辞退。

12、收取利益

12-1 员工不得利用职务上的便利营私舞弊。

12-2 员工不得向同事、顾客、供应商或与公司有生意关系的任何人士索取或接受任何与其职务有关的利益，一经查出，除立即解雇外，亦可能送交法院。

12-3 此外，员工亦不得假借公司名义，向外担保或作其他类似行为。

13、公司资料的保密

员工对公司一切业务及文件，及个人的薪资资料应付保密责任；对公司一切方针政策，薪酬制度、业务动态、销售数额、各种报表以及公司合作伙伴的业务资料，未得到部主管以上人员的核准，不得以任何方式向外宣泄，公司之文件，未经许可，不得复印或擅自携离办公地点。

14、利益冲突

未得到部主管以上人员批准，任何雇员或亲属均不可经营与本公司有来往的业务，或经营向本公司提供服务、供应商品、物料或设备的业务。

15、兼职

在受聘期间，员工不得从事外间任何全职或兼职的工作。

16、来往传真及信函

16-1 所有外发的文件，必须经过部门主管以上职位人的签署方可对外发放。

16-2 外来文件，应根据内容和重要程度，迅速分送有关部门办理，任何员工不得把外来的文件任意分散、开拆和私有，一旦发现不缴交者，将追究责任。

17、拾遗处理

在公司范围内所拾得的财物，不论大小贵贱，应原封不动的交保安单位处理。

18、顾客投诉

18-1 如遇顾客投诉或有任何询问及困难时，所有员工必须专心听取投诉事项，并立即协助解决。

18-2 如投诉事项超越本身工作及权利范围时，应及时通知上级主管到场处理，不得以任何借口妨碍顾客投诉。

19、个人通讯器材

为免在顾客服务中造成妨碍，除因工作需要并得到部门主管批准，所有在卖场当值的员工均不得携带传呼机和行动电话等个人通讯工具，违者将受到纪律处分。

第四章 薪酬

1、发薪方式

员工的每月薪金于翌月 10 日发放，由银行转帐入员工帐户或以其他方式发放，如遇假期或休假，则在假期的前一日发放。

2、薪酬调整

2-1 试用期内员工可获得试用期内工资，试用期满后员工的基本工资将获得调整。

2-2 一般来说，公司会视下列因素不定时进行薪酬调整。

公司业绩

同业的薪资水平

国内通货膨胀

员工的职责范围及工作表现

2-3 调整薪酬将透过工作表现评估报告，评估员工在过往的一段时间内的工作表现，并由部主管批示，总经理核准方可执行。

3、基本工作

3-1 正式员工及试用员工的基本工资以月计算。

3-2 各职级的起薪额由总经理制定，获聘用者，按其职级的起薪额支付薪金。

4、全勤津贴

4-1 理级以下员工，公司特发全勤津贴以奖励出勤上班者。凡员工在一个月内无迟到、早退及请假，则可享受该月份的全勤津贴。

4-2 公司对员工的考勤非常重视，凡每月迟到、早退多于三次或三十分钟无合理解释者，将给予口头警告；一次口头警告之后而无改善者，将给予书面警告；两次书面警告之后而无改善者，将给予纪律处分或解雇。

4-3 口头警告或书面警告均可累积（以一年计），一年后重新计算。

5、奖金

5-1 员工在试用期满后，可以享有奖金。

5-2 卖场员工可按所属楼层每月营业额对比指标的达成率，依楼层分配比率享有奖金。

5-3 后勤人员可按全店营业额的达成率，按后勤人员分配比率享有奖金。

5-4 奖金按季结算，每季奖金在次季第一个月发薪日发放。

5-5 员工在一季度内因任何原因离职或被辞退，都将不给予奖金。

5-6 员工在事假、病假、生育假、节育假期间不享有奖金。

5-7 奖金的发放细则，按公司公布的有关规定执行。

6、年底花红

6-1 凡员工在截止十二月三十一日止已为公司服务满三个月者，将享有相当于过去十二个月实得基本工资总额的十二分之一的年底花红。为公司服务不满三个月者，将不享有年底花红。

6-2 年底花红通常在农历年前两周发放，员工不论基于何种原因，在年底花红发放日前离职皆不得享有花红。

7、超时工作补薪

7-1 在正常工作时间外，因业务上的需要，由部门经理决定加班，并按加班时间之多少给予补薪或以调休冲抵。

7-2 超时工作补薪只限理级以下人员。

7-3 在计算超时工作补薪时，当天的超时工作必须为 60 分钟以上，公司才给予超时工作补薪。一般假日加班将以平时工作日的基本工资的 1.5 倍计算；国定假日加班将以平时工作日的基本工资的 2 倍计算。

7-4 加班一小时后，以每分钟为计算单位。

7-5 超时工作必须事先填写“加班申请表”并取得部门主管的核准，并于加班后，交上司确认，以备安排补薪事宜。

7-6 若公司须员工超时工作，员工必须会在事前接获上司的通知。

7-7 公司对所有超时工作的要求会严格审核，并只有在急需或工作紧迫的情况下才会批准。

7-8 超时工作的补薪会连同下一个月薪金一并发放。

第五章 福利

1、假期

1-1 休假

各员工每星期可享有二天休息日，休假日期由各部门主管统一安排。

1-2 法定假期

员工每年可享有七天国家法定假期（元旦一天、春节三天、五一节一天、国庆节二天）。

1-3 带薪年假

员工服务满一年，可享有年度带薪年假，带薪年假按员工年资等级计算：

	经理级	课长级	主任级	其他
满一年至二年	7 天	5 天	3 天	2 天
满三年至五年	10 天	7 天	5 天	4 天
满六年至十年	14 天	10 天	7 天	6 天
满十年以上	20 天	15 天	10 天	8 天

带薪年假年度由元月一日至十二月三十一日。

员工不可累积年假，若年度未仍有未领用的年假，公司将会撤消一切余数。

员工预想申请年假，须提前一个月呈交申请表并由部门主管核准后报人事单位。

2、事假

2-1 员工遇特别事故，必须告假时，公司可酌情批于无薪假期。

2-2 员工因事请假，须于至少一天前向主管请假，填写“请假（调班）单”，经主管同意交人事单位备档。若因突发事件不能提前请假，员工应于请假当日亲自打电话向主管申请，并于复工当日补办手续。

3、病假

3-1 员工因病需要休息，经公司指定医院出具病假证明方可办理病假手续。

3-2 病假期限及其待遇将以国家规定另行规定。

3-3 病假期间将扣除全勤奖及有关奖金。

3-4 员工因病不能上班，可用电话向主管告假，复工当日须补办手续，同时交医疗单位出具的病假单。请假者须于当日上班后三十分钟内亲自电话告之，否则以旷工处理，因病重不能亲自打电话，可由家人代通知。

4、工伤及职业病假

4-1 若员工在工作时间内因执行公务而受伤，部门主管须及时通知人事，并于事发后三天向人事交工伤意外报告。

4-2 员工因工作上的原因，致伤或患病不能上班时，根据有关部门和单位的鉴定结果，按国家规定做公伤或职业病处理。

4-3 所有公伤或职业病假均为全薪假。

4-4 因违法操作导致受伤将不予以公伤处理。

5、生育假、节育假

5-1 凡公司正式员工服务满一年者，于怀孕第一胎期间及产后均能享受一定的假期，假期内薪

资由公司另行规定。

5-2 女员工申请产假，须于预产期二十八个星期前向主管提出，并附缴有关怀孕及预产期的证明文件。

5-3 如遇申请流产假，员工须于复工后两天内向人事提交有关流产证明文件。

5-4 若员工进行绝育或节育手术，持医院证明，按国家有关规定办理。

5-5 员工申请节育假，须于一星期前提出，并提交有关证明文件。

6、婚假

6-1 如在公司服务满一年以上的员工，可享有一天全薪婚假。

6-2 符合晚婚条件（男 25 周岁，女 23 周岁）及在公司服务满意一年的员工，可享受五天全薪婚假。

6-3 任何员工在受雇期间只可享有一次婚假，并于注册期后三个月内享有。

6-4 员工如欲申请婚假，须于一个月前向所属部门主管呈交申请表及有关证明文件，并交人事确认。

7、丧假

7-1 试用期满后，员工直系亲属以及岳父、岳母、公婆死亡，公司将给予三天全薪假期。

7-2 员工如欲申请丧假，事先须由主管批准并于复工后两天内向人事补交有关证明文件。

8、膳食供应

8-1 公司为员工提供工作时间内的膳食安排。

8-2 员工将按公司规定时间在员工食堂就餐。

9、培训津贴

试用期满的员工，如为取得与工作有关的专业及技术资格，修读有关课程，经公司批准后将获得有关资助。

10、医疗津贴

10-1 员工试用期满后，可享受公司医疗保险计划保障，并按该计划的规定，向公司或其代理保险公司索取因病或留院所支出的费用。

10-2 所有索取，须由指定的医疗单位出具的证明向保险公司申报。

11、雇主责任保险

若有公伤事故应立即通知人事单位，公伤治疗期间不扣除薪资，因公致残或死亡的待遇将依国家有关规定办理。

12、社会保险

按国家规定，公司和员工将各自承担有关社会保险的费用。

第六章 纪律处分

1、目的

为促进员工自律，建立员工行为标准，提高公司服务素质，维护公司商誉，所有员工必须严格遵守公司各项规章。如有触犯，将视情节轻重予以纪律处分。

2、轻微过犯

- (1) 未经得上级主管同意，无故迟到、早退、缺勤、而事后又不能做充分解释。
- (2) 下班以后或放假期间内，无故在公司内逗留。
- (3) 在公司内行为不检，如嬉戏、大声说话、聊天、叫喊、奔跑等。
- (4) 不能保持储物箱或工作范围内卫生。
- (5) 不遵守安全守则。
- (6) 在不准饮食之地方或非就餐时间内饮食。
- (7) 上班时咀嚼口香糖。
- (8) 上班时吸烟。
- (9) 随地吐痰或随地抛弃杂物。
- (10) 脾气暴躁，无法自制，作出与员工身份不相符合的行为。
- (11) 个人仪容不整洁。
- (12) 谈吐粗鲁或污言秽语。
- (13) 在更衣室以外地方更换衣服。
- (14) 当班时不穿着整齐制服。
- (15) 下班后仍穿着公司制服。
- (16) 不使用指定员工通道。
- (17) 工作态度不佳。
- (18) 未经批准使用专供顾客使用的设备或物品。
- (19) 工作服务效率欠佳。
- (20) 未经部门主管批准，于卖场当值时携带传呼机、行动电话或其它个人通讯器材。
- (21) 隐瞒或不理会顾客的投诉。
- (22) 对顾客不礼貌。
- (23) 工作时间接待亲友私人探访。
- (24)——不佩戴识别证。

3、重要过犯

- (1) 拒绝服从上司合理的命令。
- (2) 上班时间内饮用有酒精成分的饮品或饮酒后当班。

- (3) 在工作范围内赌博。
- (4) 上班时间内睡觉。
- (5) 擅离职守。
- (6) 故意减低工作效率，故意疏于职守或故意拖慢工作进度。
- (7) 不遵从部门主管安排的上下班时间及膳食时间。
- (8) 未经公司同意在公司范围内进行任何形式的募捐或私人买卖。
- (9) 擅自利用工作时间处理。