# 福乐达员工职业道德行为规范

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-09-07

*第一篇：福乐达员工职业道德行为规范福乐达员工职业道德行为规范1、倡导廉洁、自律、守法、诚信、敬业的职业道德。2、员工的一切职务行为都必须以维护公司利益、对社会负责为目的。3、遵守国家法律法规、执行公司规章制度，维护公司形象。4、树立“安全...*

**第一篇：福乐达员工职业道德行为规范**

福乐达员工职业道德行为规范

1、倡导廉洁、自律、守法、诚信、敬业的职业道德。

2、员工的一切职务行为都必须以维护公司利益、对社会负责为目的。

3、遵守国家法律法规、执行公司规章制度，维护公司形象。

4、树立“安全第一”的思想，上岗前要穿戴劳动保护用品，加强自我保护意识，严格按操作规程生产，确保安全生产。

5、坚守工作岗位，尽职尽责，严格按工艺技术标准、操作规程、质量要求进行生产，精益求精，保质保量，不断寻求高效率。

6、对工作目标及结果负责，积极努力去实现既定目标。

7、勇于承担工作责任，把解决问题作为首要任务。

8、主动学习业务知识与技能，提高自身的工作能力。

9、爱护机器设备，节约水电，杜绝浪费、丢失材料及成品。

10、因工作需要配发给个人使用的办公劳保用品，应注意爱护，不准违反规定使用。“5S”管理

以“整理、整顿、清扫、清洁、素养”的“5S”为主题，通过群体活动，自发性的管理，达到整理、整顿、清扫、清洁，并将实施的过程，通过竞赛方法，达到提升公司管理能力、培养特有的企业文化之目的，以保证高质量产品的顺利生产，降低生产费用及成本。整理：把工作场院所内不用的东西清理掉，把不常用的东西放远一点，把偶尔使用的东西集中存入，把经常使用的东西放在作业区内。

整顿：定置存放。把需用的东西定位置、定量摆放、方便取用、整齐排布、标识鲜明。清扫：彻底清除污垢，用的东西要擦拭干净，清扫设备和工作场所。清洁：保持高水准的工厂清洁。

素养：训练员工具有较强的自律精神，严守作业规则，养成良好的工作生活习惯，自觉动手创造一个整齐、清洁、方便的现场。

考勤规定

第一条工作时间

1、正常上班时间为7：00-16：

45、16：45-2：00。

2、实行每周6天工作制。

第二条考勤纪律

1、员工上、下班应刷卡，每天须刷卡不少于2次，每天早晨须刷一次上班卡，晚上刷一次上班卡）。

2、请病、事假时须提前填写请假条，因公外出时，须提前填写放行条，并交门卫保安转交人事部备案，作为计资凭证。

3、需经常因公出入的人员，经本人申请，部门经理批准，人事部经理审核|、事业部总经理或分管副总批准后，由人事部统一发放免刷卡。

凡在工作时间性内，出入厂门一律要刷卡（持免刷卡证或放行条的员工除外）。不刷卡者，保安有权令其刷卡。

4、严禁代他人打卡或打假卡。

5、员工工资凭电脑考勤记录发放，由于个人原因造成考勤记录不全的，按未出勤处理。

第三条假期种类

1、病假因病不能正常上班的，填写“请假条”，经批准，方可休假。病假期间不发工资。

2、事假因私事而不能正常上班的，填写“请假条”，经批准后，方可离岗。事假期间不发工资。

2、事假因私事而不能上班的，填写“请假条”，经批准后，方可离岗。事假期间不发工资。

3、公司福利假期

（1）婚假—在本公司工作期间结婚，可休婚假。一般为3天，晚婚为13天（初婚年龄，男年满25周岁，女年满23周岁），在结婚年度内一次休完，婚假期间基本工资和附加工资照发。

请假手续

1、员工休假须事先填写“请假条”，注明事由及期限，由有关人员审批，经批准后才能离开工作岗位。极特殊情况才允许事后 补办请假手续。休假后须到人事部或各事业部劳资人员处办理销假手续。

2员工超假时，应通过电话或其它方式征得直接主管同意，由直接主管代为向人事部或各事业部劳资人员续假，待本人回厂后，再补写请假条。如果没有续假，超假3天（含）以下视为旷工，超假3天以上视为自动离厂。

3、员工申请公司福利假期的，由员工持已批准的请假条，到人事部领取《有薪假申请审批单》，填写后申请享受公司福利假期。

第四条审批权限1、1小时（含）以上的请假，员工须填写请假条，经直接主管签字批准后，方可休假。

2、员工请假，1天（含）以上，须填写请假条，经直接主管、部门经理签字批准，报人事部或各事业部劳资人员备查后，方可休假。

3、员工请假，1周（含）以上，须填写请假条，经直接主管、部门经理签字审核，事业部总经理或分管副总签字批准后，报人事部或各事业部劳资人员备查后，方可休假。厂区员工出入管理规定

1、员工在工作场所及生产厂区，应着规定服装，佩戴“工作证”，严禁赤脚或穿拖鞋出入厂门；严禁私自携带易燃、易爆及有毒等危险物品。

2、员工出入厂门应主动出示厂牌，如携带物品出入厂门，应主动告诉保安，接受保安检查。

3、上班时间出入厂门者：

（1）员工因公外出，应经部门主管批准，持“外出放行条”方可出厂区，返厂时由保安签注入厂时间，送转人事部或各事业部劳资人员处核对考勤记录；持免刷卡者进出厂门时可免登记。

（2）员工因私事外出，须持有经批准的“请假条”，且须在进出厂门时打卡；车间员工进、出厂区必须刷卡或持有放行条、请假条。

（4）员工刷过上班卡后必须尽快返回工作岗位，不行在其他任何地方逗留，否则按串岗论处。

（5）员工夜间或节假日加班时，出入厂门亦遵守以上规定。

4、可计加点工资的人员除公务外，非上班时间不得进入厂区，否则按打假卡处理。

6、对不规范刷卡的处理：

（1）提前几分钟下班，等待刷卡，追究当事人和直接主管的责任，并通报批评或警告，对屡教不改者将严肃处理。

（2）上班时间无任何手续即出厂者，以脱岗论处。

南通江华机械有限公司

南通福乐达机械有限公司

2024-08-27

**第二篇：员工职业道德及行为规范**

XXXX有限公司

员工职业道德及行为规范

员工职业道德 及行为规范

XXXX有限公司

员工职业道德及行为规范

款担保。

8、要忠诚于公司，诚实守信，反对出于任何目的的欺骗、作假行为。

9、说老实话、办老实事、做老实人。

10、要遵守公司经营业务所在地区的法律、法规。

11、在经营活动中，要公平对待公司的客户和供应商，赋有管理领导职权的员工，还要公平公正对待所管理领导范围内的所有员工。在履行职责和对外业务交往中，不得有损于公司公平廉洁声誉。

12、在业务运作中，要严格按照有关规章、制度条款执行，保证公司的各项业务记录准确、清晰。严格禁止在业务中舞弊、弄虚作假或其他不良行为。

13、在一切经营活动中，应当树立保护公司资产并使公司资产用于合法目的的业务意识，依法保护公司资产，确保有效使用。

14、有权利和义务向公司人力资源部报告本人和他人违反国家法律、公司内部管理规定及本规范的行为，公司对报告人予以保密，任何人不得打击报复。

第二部分 员工行为规范

一、岗位规范

（一）上、下班时段

1、上班时：（1）遵守上班时间：因事迟到和需要请假的时候，必须提前通知，来不及的时候必须用电话联络。（2）按工作计划做好上班前准备工作。

2、工作中：（1）按工作计划开展每一天的工作，要做到有计划、有步骤、迅速踏实地进行。即：工作有计划，计划有结果，结果有质量。（2）不做与工作无关的事，不说与工作无关的话，不要随便离开自己的岗位。（3）离开自己的坐位时要整理桌子，椅子半放进桌子下面，以示主人未远离。（4）长时间离开岗位时，如可能有电话或客人，事先应托付给上司或同事，椅子全部放进桌子下面，以示主人外出。（5）在办公区保持安静，不能大声喧哗、吵闹。（6）需要到其他部门配合的，应敲门进入不能擅闯，开关房门要轻开轻关，交谈工作要心平气和，语调和蔼。（7）工作时间内，不能接打私人电话、发私人信息。（8）严禁酒后上岗（正常业务接待除外）。

XXXX有限公司

员工职业道德及行为规范

不宜用香味浓烈的香水。工作时间不能当众化妆。

（二）着装：统一、整洁、得体

1、上班时必须穿工作服，工作时不宜穿大衣或过分臃肿的服装。

2、服装：着装要整洁、大方得体，不能袒胸露背；上班时间，女性不能穿超短裙、吊带；男性不能穿七分裤、短裤、无袖装（砍袖、背心等）。

3、衬衫：领口与袖口都不得脏污，衬衫纽扣要系到领口下的第二个扣子；衬衣下摆束入裤腰和裙腰内，袖口扣好，内衣不外露。

4、领带：佩戴领带时，应注意与西装、衬衫的颜色搭配。领带不得脏污、破损或歪斜松弛。

5、鞋：保持清洁，如有破损应及时修补，上班不能赤脚、不得穿拖鞋。

（三）行为举止：文雅、礼貌、精神

1、站姿：两脚脚跟着地，脚尖之间约45度，腰背挺直，脖颈自然伸直，头微向下，使对方能看清面孔。双臂自然下垂，不耸肩，身体重心在两脚中间。会见客户或出席仪式站立场合，或在长辈、上级面前，不得把手交叉抱在胸前。

2、坐姿：入坐时上身端正，双臂自然下垂，双腿平行放好，不翘二郎腿，不抖动腿，不得傲慢地把腿向前伸或向后伸，或俯视前方。

3、握手：握手时要目视对方眼睛、脊背挺直、不弯腰低头，要大方热情、不卑不亢。

伸手时，同性间应先向地位低或年纪轻的伸手，异性间应先向男方伸手。

4、行走：走路步伐有力，步幅适当，节奏适宜；在公司内行走，禁止唱歌、吹口哨、大声喧哗、勾肩搭背、追跑打闹。

5、敲门：用食指或中指弯曲成90度左右轻扣门三声，如没有回应可再敲，但不能连续敲击。

6、递交物件：如递交文件等，要把正面、文字对着对方的方向平行递出，要求上不能及目，下不能及腰；如是钢笔、刀子或剪刀等，要把笔尖、刀尖向着自己，使对方容易接收。

7、出入房间的礼貌：进入房间，要先轻轻敲门，听到应答再进。进入后，回手关门用力要轻，不能大力、粗暴发出声响。进入房间后，如对方正在讲话，要稍等静候，不要中途插话；如有急事要打断说话，也要等待机会，而且要说：“对

XXXX有限公司

员工职业道德及行为规范

洁。

4、来客多时应按先后次序接待，不能先接待熟悉客户；如有紧要事项需先接后来客人的，须向先来的客人简要说明原因，准得同意。

5、对事前已通知来的客户，要表示欢迎。

6、接待客户时应主动、热情，做到来有迎声，去有送声，有问必答，百问不厌。

7、有客人来公司参观时。要保持原有的工作和生产秩序，不准乱发议论或随便走动。

8、来访办理的事情不论是否对口，不能说“不知道”、“不清楚”，要认真倾听、热心引导，快速衔接，并为来访者提供准确的联系人、联系电话和地址，或引导到要去的部门。

(二)访问他人

2.1要事先预约，一般用电话预约。2.2遵守访问时间，预约时间5分钟前到。

2.3如果因故迟到，提前用电话与对方联络，并致歉。2.4访问领导，进入办公室要敲门，得到允许方可入内。

2.5电话访问时，当铃声响三次对方仍未接听，就过一段时间再打。

（三）电话礼仪

1、响铃：第三声铃响前取下话筒。

2、通话：简明扼要，不得占用电话聊天（包括内线电话）。

3、在接听内线电话时，如对方要找的人不在，要对事件进行详细记录，标明时间及通告本人。

4、在接听外线电话时要先问候，并自报公司、部门。例：“您好，XXXX公司，请问您有什么事”。对方讲述时要留心听，并记下要点；未听清时，及时询问对方，结束时要友好地说“再见”欢迎您下次致电“。待对方切断电话，自己再放话筒。通话时严禁与对方说：“不知道”“没办法”等不负责任的语言。

5、对不指名的电话，当自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人；转交前应先把与对方谈话的内容简明扼要地告诉接收人；如找不到能处理的人也要向对方讲明。

XXXX有限公司

员工职业道德及行为规范

4、异性间的介绍，应先把男性介绍给女性，异性地位、年龄有很大差别时，若女性年轻，可先把女性介绍给男性。

五、会议规范

（一）按会议通知要求，参加人员应提前5分钟到场。

（二）开会或向领导汇报工作时，要求关掉手机，特殊情况，可将手机调至振动。

（三）向领导汇报工作时，态度要端正，回答问题要实事求是、言简意赅。

（四）认真听别人的发言并记录；不得随意打断他人的发言。

（五）保持会场肃静，不得随意走动。

六、安全卫生环境

（一）安全工作环境

1、在所有的工作岗位上都要营造安全的环境。

2、工作时即要注意自身的安全，又要保护同伴的安全。

3、提高安全知识，培养具有解决事故、意外事故的紧急管理能力。

4、记住应急电话，市内伤病急救：120，市内火警：119，市内匪警：110。

（二）卫生环境

1、办公室内非指定地点严禁吸烟。

2、按“5S”规范内容整理、清理存放物品，各部门的办公用品要摆放整齐，地面洁净无杂物，通道畅通。

3、禁止随地吐痰、乱扔烟蒂等杂物，禁止向水池内乱倒饭菜等杂物。

4、禁止在墙上和设施上乱粘、乱涂、乱写、乱画。

5、禁止任意挪用、攀摘、损坏厂区周围的花草、树木、绿化带。

6、各部门卫生区或内有不卫生、不整洁现象时，要立即清扫；如在公共场所发现纸屑、杂物等，随时捡起放入垃圾桶，保护公司的清洁。

7、工作台、办公桌上不能摆放与工作无关的物品。

8、保持公共卫生间的清洁，不能制造垃圾。

9、员工有维护良好的卫生环境和制止他人不文明行为的义务。

七、上网规定

**第三篇：教师职业道德行为规范**

教职员工管理相关规定

为保障我系教育教学工作的正常开展，加强教师管理，促进学校快速发展，教务科根据我系教师管理工作实际情况特制定《教师管理制度》

一 教师聘用制度

（一）指导思想

深化教育人事改革，依法保护学校教职工合法权益，增强教职工主人翁意识和工作责任感，进一步调动全体教职工的工作积极性，促进教职工队伍整体素质的提高，适应教育改革发展的需要。

（二）聘用原则

1、校长负责原则，校长全面负责系教职工的聘用工作，制定方案并具体组织实施。

2、部门协调的原则

3、资格准入原则，被聘用人员必须具备同聘任岗位相适应的文化程度和任职资格

4、竞争择优原则

（三）聘用对象

具备教师资格的应届毕业生和各科优秀教师

（四）聘用条件

1、热爱党，热爱祖国，热爱社会主义，政治素质高，忠诚党的教育事业，坚持邓小平理论和三个体表的重要思想

2、身体健康，适应学校工作要求，爱岗敬业，爱生爱校，尽职尽责，务本求实，严谨治学，辛勤育人，认真履行岗位职责

3、作风朴实，有良好的职业道德，身正示范，堪为师表

4、要能胜任提供的岗位，同时按照工作量和工作要求，可以兼任其他一些岗位

5、具有专科以上学历，具有专业素质和业务能力水平，有理论和实践能力 二 教师的岗位职责

1、承担一门或多门学科的教学任务备课、讲课、辅导、批改作业、考核学生成绩

2、在课内外对学生进行思想品德教育，担任班主任组织，辅导学生课外活动

3、参加教学研究工作

各科级教师在完成以上基本职责的前提下，还必须履行下述具体职责

（一）工作原则

1、以党的教育方针为教学教育工作的指导和准绳，自觉服务于教育方针和教育的“三个面向”的要求。

2、坚持既教书又育人的观点，做到管教管导，身教言教，为人师表。

3、坚持正面教育，关爱学生，由管教型向服务型转变。

（二）制定教学计划

1、每学期开学后两周内制订好教学计划

2、不备课不能上课

3、备课要备课标，备教材，备学生，备理论，备生活，既依据课程标准和教科书预设教学进程，教学内容，教学方法。写好备课笔记。每节课教案应体现：教学目标、教学内容（应注重教学重点与难点的处理）、教学过程（包括课堂讲解、提问、讨论、练习、板书、设计、作业布置、课后活动等环节及教后记）

4、对课堂实验要事前做好准备工作

（四）上课

1、课堂教学是完成教学任务，实现教学目标的关键，是提高教学质量的中心环节，必须认真执行教学计划，有得旷课或任意调课（高课统一由教务室调配）；教学过程中要做到教育教学两手抓，两手都要硬

2、坚持以学生为主体，教师为主导，发展为主旨的原则，强化目标意识，改进教学方法，教学内容重点突出，教学过程科学合理，有效运用现代教育技术，促进全体学生的发展

3、努力提高课堂教学艺术，具有广博的理论和专业知识，扎实的教学基本功，教态亲切自然，语言规范、简练、生动，板书设计合理，演示操作熟练准确

4、准时上课，准时下课，不影响学生休息

（五）课外辅导

1、贯彻因材施教的原则

2、重示“第二课堂”积极开展课外兴趣小组，讲座，竞赛等多种形式的活动，扩大学生的知识面，促进学生生动活泼的发展

（六）作业批发

1、认真批改作业对学生作业中的突出问题，应作必要的摘录分析及时进行评讲

2、批发作业要规范化，对学生对自己都要从严要求

3、作业批发要及时

4、作业量要适当，作业题要精选，对不同水平的学生可以布置不同内容的作业

5、注意改进批改方法，既要正确及时又要收到实效

（七）考查考试

1、讲授新课前要进行必要的检查复问，作为平时成绩的一项依据

2、讲授新课后要及时检查、掌握的情况，力争当堂巩固

3、期中、期末考试由教务科教研组统一安排，其它阶段考核练习由教师自行安排

4、严格考试纪律，不得事先暗示，透露考题，不弄虚作假，不营私舞弊

5、考查考试后及时总结教与学两方面的经验教训，认真做好期末质量分析，提出相应的改进措施

（八）其它工作

1、每学期定好个人研究课题，期末写出有质量的总结

2、相互听课，观摩（每期听课10节以上）

3、加强进修，努力提高自身的素质，提高教学水平

4、完成项目部领导和教务交办的其它工作

三 教师绩效由教务科与学生科进行考核。相关奖惩措施如下：

（一）处罚措施

1、迟到罚款20元

2、旷工扣除日平均工资，另罚款50元。

3、旷会罚款50元

4、重大教学事故罚款100元

5、触犯“十不准”罚款从20元起，影响恶劣的由行政研究处罚。

6、其它处罚见《教务管理条例》与《学生科管理条例》。

（二）激励措施

1、年终评选的个人先进与优秀班主任（辅导员），奖200元。

2、在省技能竞赛中获一二三奖分别奖500元300元200元。

3、在某报刊、书籍、杂志发表专业论文，奖200元，学院发表有影响的论文，奖100元。

4、为项目部引进职业人才，根据人才贡献大小，给予500元以上的奖励。

四

教师职业道德行为十不准。

不准歧视、侮辱、体罚和变相体罚学生。不准无故旷工、旷课、旷会、旷集体活动。不准穿奇装异服（如吊带、透明衫等）。不准关门与单个异性学生谈话。

不准经商及从事影响教学的第二职业。不准在上班时间流览与工作无关的网页。不准酒后进课堂，严禁工作时间喝酒。不准在教学区或公共场所抽烟打牌。不准上班时间接打私人电话。不准向学生乱收费乱罚款。

五

会议纪律

1、按时参加会议，不迟到早退。

2、不接打私人电话。

3、不抽烟嚼槟榔。

4、认真听会并做好记录。

5、发言有序，不随便打断别人的讲话。

6、发言有中心，不东扯西扯。

7、主持人要明确每次会议的主题、时间、地点。不开无准备的会。

8、会前通知要准确无误。

工程技术系项目部

2024-9-10

**第四篇：教师职业道德行为规范**

教师职业道德行为规范“十不准”

时间：5.51．不准参加邪教组织和封建迷信活动；不传播有悖于党和国家路线、方针、政策的言 论；

2．不准坐着上课，不准带手机、寻呼机进课堂，严禁酒后上课，不在教室内吸烟，严 格按课程表上课，不误课拖堂、擅自停课；

3．不准穿奇装异服、戴奇特饰品、浓妆艳抹、留怪发型；

4．不准说脏话、粗话；

5．不准体罚或变相体罚学生以及讽刺、挖苦、羞辱学生；

6．不准歧视残疾、弱智和后进学生，不劝迫学生辍学转学；

7．不准私自向学生收费或摊派学习资料及学习用品；

8．不准接受学生和家长的礼品；

9．不准训斥、羞辱、指责学生家长；

10．不准利用职务之便吃请及让学生家长办私事。

中小学师德师风建设“六条禁令”

一、严禁聚众或参与赌博。

二、严禁在工作时间饮酒和酒后进入课堂。

三、严禁向学生家长索要财物或吃请。

四、严禁擅自向学生推销教辅资料和商品。

五、严禁义务教育阶段学校教师搞有偿家教或参与社会上的各类补习班。

六、严禁侮辱、体罚和变相体罚学生。

**第五篇：员工行为规范**

商场员工行为规范

一、员工的基本素质要求：

1、具有良好的语言表达能力

2、具有较好的仪容仪表、内在气质、文化修养

3、具有基本的商品知识和操作技巧

4、具有全新实用的服务意识和技能

5、具有一定的体察判断顾客心理活动能力

6、具有经营现代化商业企业的基本知识

7、具有健康良好的身体状况及充沛的工作精力

二、现场服务工作规范

（一）准备工作规范

1、上岗前应按规定统一着装并配戴好胸牌。

(1)必须按公司规定着装。

(2)员工着装必须经常洗涤，保持干净整洁。

(3)女员工着裙装时一律穿肉色长筒袜；男员工应着深色（黑色、深蓝等）袜。

(4)工作时，禁止穿规定以外的服装上岗，不得卷起衣袖或裤脚。

2、仪容仪表要符合自然大方的要求，发型要规整，梳理要整齐。男员工头发不过颈部、耳部，不留鬓角、胡须。留有披肩发的女员工，必须用发卡或发带将头发系好，不得影响工作。女员工可戴一枚戒指、一对耳钉、耳饰（不超过耳廓）及一条项链（项链不得露在衣领外）。男员工只限一枚戒指，戒指宽度不得超过5毫米。女员工应淡妆上岗。

3、员工应搞好个人卫生，经常洗澡。严禁涂染指甲或留长指甲（特需除外）指甲内不得留存污垢。注意口腔卫生，清除异味。但上岗时不得咀嚼口香糖，严禁酒后上岗。

4、员工上岗时，应保持精神饱满，情绪平稳。

5、检查商品的丰满度，搞好货区内的环境卫生，商品应摆放整齐、美观，便于顾客选购。

6、检查商品的价格标签，备好必要的售货、收银用具（票据、商品包装物）等。

7、上岗前五分钟应完成上述准备工作。

（二）接待工作规范

1、开店铃响后，全体员工站在各自的货区前，做好迎接顾客的姿势，头、颈挺直，平视前方，面部保持微笑。

2、当第一位顾客来到本货区前，与顾客视线相对时，应主动与顾客打招呼，面带微笑，表情要自然真诚。与顾客视线不相对时，行注目礼。

3、适时迎上前去为顾客提供服务，并使用轻柔、自然的规范用语，不得使用服务忌语。敬语：您好，欢迎光临；我能为您做什么吗？；请您稍候； 对不起，让您久等了；谢谢您，欢迎您再来，再见。

4、站位标准：员工应站在货区一侧，侧对货架、面朝顾客，注意让开货场的通道。

5、未向顾客提供导购服务时，应做好为顾客服务的准备工作。

6、接待每位顾客都要精神集中，举止大方，言语文雅，真诚热情，随时体察顾客心理，介绍商品要客观、实际、耐心，遇有顾客对商品进行咨询时，应主动参谋多做介绍，不得有虚假误导、蒙骗顾客等行为。

7、拿递商品要轻捷，双手递送商品位置要适中。选好商品后引导顾客至收银台，并用规范用语与顾客道别。

8、对儿童顾客要多嘱咐，对老年顾客要有耐心，对有生理缺陷的顾客要主动帮助其选

购商品，对外国顾客要多介绍。

9、顾客对员工有失礼行为时，应保持态度冷静、设法回避，并尽快报告领班、主管。

10、当顾客所问商品不在本柜出售时，应热心指点正确的楼层位置。

11、货场暂时没有顾客所需商品时，应由衷的向顾客表示歉意。并使用礼貌用语向顾客解释。也可以询问能否用其它商品代替。

12、员工提货、上洗手间、用餐等，应保持所辖货区有两人盯班方能离开。

（三）解决柜台矛盾工作规范

1、顾客要求退换商品，导购员应态度和蔼，问清购买时间，检查商品的损失程度，按退换货规定妥善处理。

2、当顾客对商品或服务提出批评意见时，应虚心接受，听取意见，尽快予以纠正，并及时上报楼层主管。

3、遇有顾客寻衅闹事，要沉着、冷静，按法律及店规办事，不激化矛盾。

（四）收银员工作规范

1、收银员应按站姿标准站立服务。

2、找收欠款，应唱收唱付，并根据情况使用规范用语。

3、务必核对商品价格，钱款和票据的真伪。

4、找收钱款，应迅速准确，尽量减少顾客等待时间。

5、找收钱款，应双手递送到顾客手中，然后礼貌道别。

6、收银员要有安全意识，确保所收钱款安全。

（五）卫生标准

货区需保持“四洁”、“四无”的卫生标准，1、四洁：商品洁、墙壁洁、货柜洁、服务设施洁；

2、四无：柜台无杂物、无污渍、无瓜果皮核、无纸屑。

（六）结束工作规范标准

1、交接班时，应双方点清货款，准确无误后方可离开货场。

2、遇有需要向下一班员工交办的事情，应当面交代清楚。无法当面交代时，亦应书面留言。

3、晚班员工闭店铃响后，待本货区最后一位顾客离开后，方能清点货场和钱款进行第二天销售的准备工作。二次音乐响起，方可离开岗位，离开时不要拥挤、猛跑，以免发生意外。

三、卖场员工“不准”行为规定：

1、不准在卖场里会客待友、吸烟、饮食、看书报、听音乐和干私活。

2、不准趴、蹬、靠、坐货架和商品。

3、不准剪指甲、剔牙、脱鞋、吹口哨或当着顾客面掏耳朵、挖鼻孔、打哈气、伸懒腰等。

4、不准吃口香糖及其它食品。

5、不准评论、责难、挖苦顾客。

6、不准扎堆聊天、嬉笑打闹、粗言秽语。

7、不准议论、模仿、讥笑或因上货、交接班而怠慢顾客。

8、不准吃异味食物或饮酒后上岗。

9、不准在专用通道、卫生间内休息聊天。

10、不准在岗上购买及侵占商品或代售私人物品，严禁私收货款。

11、不准私分、抢购、为亲友代买限量销售的促销商品。

12、不准带呼机、手机及其它通讯工具上岗。

13、不准携带危险物品进入工作场所。

14、不准在卖场乱贴、乱发宣传单等。

15、不准在工作时间内擅离职守、空岗、串岗。

16、不准在工作时间擅自使用客用设施。

17、不准带任何私人物品上岗。

18、不准仪容仪表不符合规范上岗。

四、处罚条例

1、当班未佩戴胸卡者（正在办理经查属实的除外），每起罚款20元。

2、迟到或早退的，每起罚款20元。

3、未按规定出入卖场的，每起罚款50元。

4、在货区内会客待友或聊天，怠慢顾客的，每起罚款50元。

5、未经允许私自离岗、串岗或当班购物的，每起罚款50元。

6、将私人物品带入货区或在货区内吃东西的，每起罚款50元。

7、因服务态度不好遭到顾客投诉，造成不良影响或损坏本商场形象的，每起罚款100元。

8、隐瞒或不理会顾客投诉，或未按规定为顾客办理退换货及故意刁难顾客的，每起罚款100元。

9、隐瞒顾客遗失物品，未上交变为私有，除追回物品外，每起罚款200元。

10、私收货款的，每起罚款2024元。

11、欺行霸市、强买强卖的，每起罚款200元。

12、故意损坏本商场设备设施，或唆使他人影响商场正常经营秩序的，每起罚款200元，（被损坏设备设施照价赔偿）。

13、不服从管理，经教育或纠正后拒不执行或改正的，每起罚款200元。

14、营业时间私自停止营业的，每起罚款200元。

15、因工作失误给本商场造成极坏影响或后果的，每起罚款500元。

16、违反员工在工作时间“不准”行为的，每起视情节轻重罚款20~2024元。

五、员工安全须知

员工应时刻牢记“安全第一”，贯彻“预防为主”的原则。

（一）交通安全

1、讲交通公德、严格遵守交通法规。

2、骑车人员要认真检查车辆做到各行其道，严守信号，路口不越线，路段不乱穿，骑车不带人等规则。

（二）安全保卫

1、加强法制观念，做到有法必依，违法必究。严格遵守办公大楼的保卫制度。

2、任何部门个人拾到的财物，决不可据为己有，应及时交到商场管理部。

3、员工在商场发现可疑人、物，应及时上报商管部或保卫部门。

4、不要随便替顾客看管物品，提示顾客自己看管。

5、公众场合不要谈论客人的姓名、住址和单位等任何情况。

6、不要随意对陌生人谈论员工的个人情况或提供联系方式。

7、不要把个人贵重物品、大量现金带到工作岗位或存放在个人更衣柜中。

8、不要随意摆放现金、钥匙、文件、帐表、工具等。

（三）消防安全

1、员工上岗前必须经过消防培训，学习消防知识掌握消防器材和设备的使用方法。

2、发生火情，应及时拨打公关安全部电话：内线或外线，讲清自己的姓名、部门、起火的准确地点、燃烧物质及火势大小，根据火情程度由公关安全部或商场负责人决定是否拨打119。此时员工需保持镇静，正确判断火情，同时协助保安人员从防火通道疏散顾客，切勿使用电梯。

3、消防器材的种类和使用方法

⑴干粉ABC灭火器：

a.作用：主要用于扑灭油类、化工原料、易燃液体及电器等初起火灾;

b.不使用方法：灭火时一手拔出保险栓，在距火源3米的地方，把喷嘴对准火源底部，按下压把即可喷射。

⑵消火栓：

a.位置：每一楼层都配备有墙壁式室内消火栓，供员工和消防人员使用

b.使用方法：将水龙带接到消火栓的阀门上，把水带铺好，不要拧花，不要拐死弯，将消防水枪接到水带另一接口上，拧开消火栓的手轮阀,即喷水灭火。

4、严禁在非吸烟区吸烟，严禁携带易燃易爆物品进入商场。

5、严禁阻挡安全出口及通道，卷帘门下禁止堆放物品，严禁挪用各种消防设施及私拉电源。各部门应当妥善保管消防安全设备及设施，不得擅自挪作他用。

6、员工有义务参加、配合各种消防活动，发现消防违规行为有权制止或上报楼层主管。

7、具有其他意外紧急事故发生时，希望每位员工能鼎力合作，保证商场的安全和营业正常进行。

8、每天下班前要清理工作现场，检查经营区域及货柜的安全切断电源，关好门窗，不留隐患。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找