

# 小型企业管理制度范本专业版

第一章 总则

第二章 作息安排

第三章 考勤制度

第四章 室内规范

第五章 值日规定

第六章 行政规定

第七章 会议规定

第八章 安全规定

第九章 印信管理

第十章 档案管理

第十一章 财务规定

第十二章 用人制度

第十三章 培训办法

第十四章 机构设置

第十五章 业务规范

第十六章 薪酬制度

第十七章 奖罚制度

第十八章 补充说明

## 第一章 总则

公司坚持“以人为本、司我合一”的企业管理精神，通过一套简洁、直观、实效的管理制度，规范公司经营操守和员工行为，全面提升公司整体服务水平和市场竞争能力，充分发挥公司团队的整体功能，以便更好的为客户服务。

## 第二章 作息安排

第一条 工作时间每周一至周六上午 8:30-12:00 下午 2:00-6:00 因季节或其它原因需要调整时由办公室另行通知。

第二条 周日全天和国家 法定节假日 休息。期间如需加班，公司将 根据工作情况安排适时调休。

### 第三章 考勤制度

第一条 公司实行当日到岗签到制。迟到、请假、旷工后到岗须及时签到并注明报到时间。代签按迟到论处。办公室具体负责签到和考勤统计。

第二条 超过上班时间 30 分钟内签到按迟到论处；超过上班时间 30 分钟至 3 个小时内（含 3 个小时）签到按旷工半日论处；当日超过 3 个小时以上按旷工一日论处。

第三条 提前 30 分钟内下班按早退论处；提前 30 分钟至 3 个小时 内（含 3 个小时）下班按旷工半日论处；提前 3 个小时以上下班按旷工一日论处。

第四条 请假应提前书写《 请假条 》并当面交上级批复。特殊情况 不能当面请假应向直接上级致电说明，请假期满报到后须及时补写《请假条》，由上级签字后交办公室存档。

第五条 请假一日内（含一日）由直接上级批准。超过一日，需经 直接上级签字后报由副总经理签字批准。

第六条 连续长时间加班可由公司安排适当调休。因培训和个人工 作延误需要加班不包括在内。

第七条 请假、调休未经批准而擅离职守，按旷工论处。

第八条 因公不能按时报到或提前离岗须向直接上级及时说明。

### 第四章 室内规范

第一条 办公室行政人员负责来访客人的接待、引见、服务和送别。

第二条 客人来访时应主动起身迎接。接待时要礼貌大方、热情周 到。经过简单沟通后应及时告知相关人员具体接待。

第三条 客人落座后，应主动递送茶水；客人离开时，应主动送别； 客人离开后，应及时收拾整理。

第四条 办公电话禁止长时间占用，禁止接打私人电话。

第五条 办公用品要注意经常维护，尽量避免人为损坏。

第六条 上班时间禁止上网私自聊天、打游戏、赌博、从事和工作 无关的事情。

第七条 禁止正常工作时间在办公大厅睡觉、大声喧哗、吵闹或大 声播放音乐；禁止在办公室吸烟、喝酒、随地吐痰。

第八条 办公场所人人都需保持个人工作区域整洁干净，不得随意 丢放垃圾、污垢或碎屑。

## 第五章 值日规定

第一条 公司实行卫生轮流值日制。

具体安排详见《卫生值日表》。

第二条 当天值日人员应在下午下班后负责倒垃圾、洗地板、擦桌面 等清洁整理工作。办公室无人值守时应检查、关闭所有电器、门窗后再离开。

第三条 垃圾、废弃物、污物的清除应按要求倒在指定位置。

## 第六章 行政规定

第一条 一个上级的原则。上级不得越级指挥，可以越级检查、指导、协助和了解情况；下级不得越级汇报，可以越级申诉和上诉。相互间不得跨部门指挥和汇报。（特）财务部经理在财务上服从总经理，在行政上服从副总经理。

第二条 下级必须服从直接上级管理。对上级的安排持有异见可向 上级的直接上级投诉。对上级裁决不满可向上级的直接上级申诉。错误指挥或错误判断上级指挥经上级裁决后，有责任方应承担由此造成的一切后果。

第三条 直接上级缺席或不服从公司统一管理时，由直接上级的上 级负责管理指挥和协助。

第四条 公司员工每两个月进行一次述职，以接受总经理的当面质询。副总经理负责具体安排。

第五条 副总经理是公司行政工作的常务执行人。办公室协助执行。

第六条 总经理是公司行政工作的最高负责人和重大事务的最高决 策者，遇重大情况时，总经理有权对公司进行调整。

## 第七章 会议规定

第一条 领导召开会议要改进作风、缩减时间、提高质量、注重实 效。员工参加会议要准时到席、调整手机、禁止吸烟、做好笔记。

第二条 办公室具体负责公司全体员工会议的通知、组织、主持和 会议笔记。

第三条 部门和小组会议由部门或小组负责人召集、主持和笔记。

## 第八章 安全规定

第一条 公司要求所有管理人员要在日常工作中加强员工安全教 育，时常提醒员工注意个人人身、财产和公司财物安全。

第二条 员工要自觉遵守国家安全方面的法律法规，遵照公司要求和上级嘱托，时刻注意对个人人身、财产和公司财物安全的防范。

第三条 公司交给个人使用的钥匙不得随意转交他人；未经财务部负责人同意，不得随意将公司物品外带或外借。

第四条 禁止在无技术保障的情况下安装、拆卸、维修公司办公用品，特别是带电产品。

第五条 员工个人财物应随身携带，不得随意搁置在集体办公场所。

第六条 公司要求的保密事项未经公司许可不得随意向他人泄露。

## 第九章 印信管理

第一条 财务部负责公司印章和合同管理。印章要严格保管，规范使用，未经总经理同意任何人不得随意外带。

第二条 公司正式文件和合同需经财务部经理最后审核后加盖公章。未经总经理同意，空白合同不得随意盖章。

第三条 业务外出可携带空白合同。因业务急需可向副总申请领取空白盖章合同。个人携带空白盖章合同不超过24小时。

第四条 签定空白盖章合同时增订条款，须及时向副总经理汇报。

第五条 空白盖章合同签定后，应及时送交财务部进一步核查，无误后交由办公室统一建档。

## 第十章 档案管理

第一条 办公室具体负责档案管理。内容主要包括：规章制度、行政执行手续、会议纪要、人力资源资料、业务资料、工作报告、计划、客户资料、来函来文、合同、活动影像等各种书面和音像资料。

第二条 档案管理要分门别类，统一存放，避免损坏和丢失。第三条 档案借阅应严格按照阅读权限和保密规定，未经副总经理同意不得随意向公司以外的人员借阅。阅读档案应抓紧时间，当天阅读当天交还保管。

## 第十一章 财务规定

第一条 公司所有财务支出需直接报经总经理批准。

第二条 一般情况下大额款项可安排银行转账。需要收、支现金时由财务部经理直接安排。

第三条 财务部经理有权根据公司实际情况对财务执行作出详细规定，经总经理批准后作为本制度附件颁布执行。

## 第十二章 用人制度

第一条 公司的大门时刻向人才开放是公司人力资源建设的长期方针。公司将通过人力资源市场、媒体、网络、专业人才推荐机构公开招贤纳士，同时鼓励员工随时通过关系积极发现并引进人才。

第二条 新人进入公司后，需进行一周时间（连续七天）的观察。观察期结束后，一经录用，一周观察期计入第一试用月并补发工资。

第三条 所有新人一经录用，需进入三个月的试用期。试用合格进入正式聘用期，并签定《劳动合同》。

第四条 新人试用期间表现突出可提前结束试用。进入正式聘用后，享受公司正式员工待遇。

第五条 公司随时引进新人加盟，通过周期性的培养和选拔，以保证团队竞争优势快速提升。

第六条 员工辞职应至少提前十五天向副总经理递交《辞职报告》，经副总经理批准并安排工作交接后方可离职。

### 第十三章 培训办法

第一条 公司要求人人独当一面，重视团队共同成长，通过坚持不断的培训学习，提高每一位员工的综合素质和服务能力。

第二条 所有公司员工必须接受公司提供的各种培训。新人进入公司至少要接受三天的岗位专业培训，随后的培训由各部门和公司统一安排。培训要讲求实效，长期坚持。

### 第十四章 机构设置

第一条 公司主要部门机构：

董事长兼总经理

副总经理

外编兼职—业务部—礼品部—推广部—办公室—公关部—策划部—活动部—财务部

第二条 公司机构设置既要考虑现实需要，做到“人尽其职，才有所用”，也要注意公司人力资源储备和企业未来规划需要。

第三条 各部门人员要做到“人人尽职尽责，事事尽快尽好”，既要保证分工明确、各司其职，也要加强相互帮助、共同协作。

### 第十五章 业务规范

第一条 市场划分：\_\_\_\_\_区和\_\_\_\_\_区。总部以外市场由副总协调开发。业务开发应注重行业细化。

**第二条 人员分配：**业务经理协同各大区主任和客服主管各自负责本区业务开发和客户维护。公司其他人员在完成本职工作后统一由副总经理安排业务开发和客户维护。

**第三条 业务协作：**业务区内个人非意向客户资源鼓励相互转让。鼓励业务人员之间友情协助、有偿合作。

**第四条 拜访数量：**一个月为一个业务周期。公司专职业务人员一周期每工作日平均最低拜访量第一个月每日新客户拜访3家，回访客户1家；第二个月每日新客户拜访4家，回访客户1家；第三个月及以后每月每日新客户拜访3家，每月重要目标客户不低于3家。行政和后勤人员平均每天联系客户至少1家。

**第五条 基本任务：**按业务税后净利润当月实收现金累计。专职业务人员第一个月基本任务净利润\_\_\_\_\_元；第二个月基本任务净利润\_\_\_\_\_元；第三个月基本任务净利润\_\_\_\_\_元，以后每月基本任务净利润\_\_\_\_\_元。小组和部门基本任务是所辖成员每月基本任务的总和。

**第六条 每日业务草记：**使用统一样式笔记本记录。内容主要包括客户名称、地址、接待人姓名、企业负责人姓名、联系电话、拜访时间、交谈情况和客户简单分析等内容。业务人员可根据业务需要按此要求进一步完善。业务经理和各大区主任负责业务草记的日常抽查和具体情况询问。

**第七条 上周业务报告：**使用统一样式表格。内容包括上周客户拜访情况（客户名称、地址、电话、接待人、负责人和简要拜访情况）、拜访量统计、回访量统计、本周拜访重点等内容。业务人员可根据业务需要按此要求进一步完善。《上周业务报告》在每周一上午9:00前上交业务经理，每周二上午9:00前呈交副总经理，后交由办公室统一建档。

**第八条 本月业务计划：**使用统一样式表格。内容包括上月客户拜访总量统计、回访量统计、目标客户名单、重要意向客户名单、拜访情况分析、个例分析和本月客户拜访方向、新客户开发计划、目标客户回访计划、意向客户签约计划及培训要求等内容。业务人员可根据业务需要按此要求进一步完善。《本月业务计划》在当月第一个工作日上午9:00前上交业务经理，当月第二个工作日上午9:00前呈交副总经理，后交由办公室统一建档。

**第九条 形象要求：**员工要着装整洁，举止得体，作风干练，诚实守信。

**第十条 日常业务例会：**每工作日上午9:00前业务部门业务动员会，每工作日下午5:40后各区业务碰头会，每周六上午10:00前公司业务协调会。公司另有安排时遵照办公室通知执行。

**第十一条 业务培训：**公司重视员工培训，重视团队共同成长，坚持通过持续不断和形式多样的培训，全面提高团队业务素质和服务水平。办公室协助负责业务培训的具体安排。

**第十二条 业务合同管理：**合同填写后需经业务经理和公司财务联合审查，增加特殊条款需经总经理和副总经理联合审查。然后由财务部盖章。签订后交由办公室存档。

第十三条 业务资料建档：所有业务拜访资料、客户材料等统一由办公室负责建档保管。总经理和副总经理有权随时调阅。

第十四条 业务款收取：本人是个人主导业务收款的主要责任人。收取现金必须要由财务部经理委托的人员陪同。私吞业务款或有意致使业务外流，扣发本人当月全部工资并由本人承担一切损失。

第十五条 业务争议裁决：业务裁决要遵循先入为主、深入为重的公平和大局原则。裁决的具体办法是以个人业务报告为依据，同一客户个人最先拜访并连续跟踪回访两次即可判定为个人业务。出现业务争议需首先由直接上级进行裁决。

## 第十六章 薪酬制度

第一条 公司薪酬制度坚持按劳取酬、评功论赏，利润分享、共同受益的原则，在充分保障个人利益的同时，也重视增加行政、后勤等其他服务人员的收入，以充分体现公司每个协作体系的利益平衡与和谐发展，维护团队的团结协作与共同成长。

第二条 公司所有岗位薪酬一览表：

1、级别：高管级，岗位：总经理，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

2、级别：高管级，岗位：副总经理，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

3、级别：经理级，岗位：部门经理，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

4、级别：主任级，岗位：大区主任，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

5、级别：主任级，岗位：高级助理，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

6、级别：主任级，岗位：策划设计，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

7、级别：主管级，岗位：客服主管，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

8、级别：主管级，岗位：财务出纳，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

9、级别：主管级，岗位：助理统筹，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

10、级别：主管级，岗位：司机其他，基本工资：\_\_\_\_\_元/月，津贴：\_\_\_\_\_元/月，提成：\_\_\_\_\_元/月，奖金：\_\_\_\_\_元/月。

第三条 每月基本工资=基本保底工资+岗位 绩效 工资。不同岗位的 工资和考核标准不同，具体按照公司书面通知执行。

第四条 所有人员达不到当月岗位绩效要求实发基本保底工资。业务岗位绩效考核与其当月基本任务挂钩，连续第三个月完不成基本任务，实发当月50%基本保底工资，并由直接上级负责劝退。

第五条 津贴：员工试用期间无津贴，进入正式聘用后接受综合考核享受津贴。每月综合考核办法由办公室颁布执行。

第六条 提成：

第一节 公司指派业务按纯利润\_\_\_\_%提成；个人业务按纯利润 30%提成；当月个人业务纯利润不足\_\_\_\_\_元，以上提成自动下降\_\_\_\_%。

第二节 个人业务当月纯利润超过\_\_\_\_\_万元以上，超额部分按 35%提成。

第三节 公司鼓励员工积极吸引编外兼职人员提供业务。编外业务由副总经理安排直接洽谈。签约后，员工将至少享有签约业务纯利润总额\_\_\_\_%的提成。

第四节 大区主任每月享有本区业务小组纯利润\_\_\_\_%的小组业绩提成。

第五节 业务经理每月享有业务部门纯利润\_\_\_\_%的部门业绩提成。

第六节 副总经理每月享有公司整体业务利润\_\_\_\_%的公司业绩提成。

第七节 行政和后勤人员每月平分公司整体业务利润\_\_\_\_%的提成。

第八节 公司有权根据团队和业务发展情况对提成制度进行调整。

第七条 财务部每月\_\_\_\_日-\_\_\_\_日间负责发放上月工资，并遵照国家有关规定负责扣缴 个人所得税 。

## 第十七章 奖罚制度

第一条 迟到、早退每次罚款 10 元。

第二条 旷工半日罚款 30 元，旷工一日按其当月实际工资 10%罚款。

第三条 每月累计旷工三日或三次立即辞退并扣发当月全部工资。

第四条 当月累计请假超过一日，停发请假期间基本工资。

第五条 违反本制度中其它任意一项规定，每次至少罚款 10 元。因违反制度造成个人和公司利益损害的应承担全部责任。

第六条 处罚由办公室开罚单并当即收取现金，交由财务部保管。

第七条 公司定期对优秀和具有突出贡献的员工实行奖励。每月罚金作为行政奖金，用于奖励当月综合表现优秀员工。

第八条 优秀员工享受一月免值日待遇和一日有薪休假。

第九条 每年业绩最佳前两名员工将获得公司提供的年度业绩大奖。奖额根据年度总利润决定。获奖员工按双方业绩比例分享奖金。

## 第十八章 补充说明

第一条 本制度是公司\_\_\_\_\_年制度建设的过渡版本，由总经理签字批准后颁布实施，办公室负责保管。公司享有本制度最终解释权。

第二条 公司每一位员工有权随时借阅，不得损坏、丢失、随意涂改。未经公司总经理批准，任何人不得将本文件复印或转借给公司以外的其他人员。

第三条 各部门负责人须根据本部门工作需要逐步制订具体的操作流程，报经副总经理批准后，作为本制度附件颁布实施。

第四条 本制度执行期间，员工如有修改建议，可直接向办公室说明。办公室经过汇总后以书面形式呈报副总经理。副总经理负责对建议的适宜性、充实性和有效性进行评审，并作为参考资料用于制度修订。

第五条 总经理因有特殊安排不受本制度考勤约束。其他工作人员因公不能经常按本制度考勤约束，须报由副总经理批准。

第六条 副总经理外出时暂由财务部经理\_\_\_\_\_代行其职权。财务部经理同时外出可直接向副总经理电话请示。