



人事管理手册

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、

IE工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政

总监、采购经理、企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询MBA等认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA研修证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导2年） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com 微信客服：122285053

颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校



全国招生 函授教育
颁发双证 权威有效



四川省简阳市海底捞餐饮有限责任公司

目 录

人事管理条例

第一章 总则

第二章 招聘

第三章 聘用

第四章 解聘、辞退

第五章 岗位设置

第六章 岗位聘用原则

第七章 干部任免

第八章 晋升和降职

第九章 岗位调换

新员工上岗培训条例

第一章 总则

第二章 培训原则

第三章 培训内容

第四章 培训方式

第五章 学员成绩管理办法

人事档案管理办法

第一章 总 则

第二章 管理体制

第三章 管理内容

第四章 附 则

公司考勤制度

第一章 总则

第二章 考勤范围

第三章 考勤办法

第四章 休假

第五章 辞退、离职

第六章 除名

关于公司考勤考核时间及方法的规定

关于加强店经理以上级别人员休假管理的意见

离职人员办理手续流程

关于对除名员工的处理规定

关于部分员工辞退、开除的新规定

员工离岗或调动管理意见

关于给与普通员工授权的规定

创新成果命名的制度
关于人事招聘制度的规定
关于公司各分店人员编制的规定
关于人事报表提交时间及流程的规定
劳保福利及补助
第一章 住房补助
第二章 保育补贴
关于办理养老、医疗、失业保险的规定
工程部工程责任制
关于成立公司技术推广委员会的决定
薪酬管理制度
第一章 总 则
第二章 工资的发放
第三章 工资结构
第四章 工资标准
关于工资发放时间及流程的规定
喝咖啡制度
安全检查制度
消防安全制度
员工宿舍安全制度
工伤管理制度
公司员工生日聚会相关规定
功勋员工、劳模、标兵评选制度
附：岗位考核表
先进标准考核表
一级、二级员工评定标准
各岗位所需人员标准
关于颁布《公司例会制度》的决定
提高会议效率的规定
大堂经理、厨师长的降级程序
领班、组长的选拔程序
规章制度的过失标准
员工举报制度
店经理日工作流程
店经理培训内容
店经理对其他部门的监督职责
店经理对顾客的认识
关于公司员工借款的规定
员工工资结算、差旅费报销及培训费解缴的规定
关于对干部轮岗工资发放的补充规定
关于员工汇款的规定
关于公司财务档案整理的规定
关于更改供货商票据操作程序
会计档案归档和保管规定

行政管理制度

手机管理办法

四川省简阳市海底捞餐饮有限责任公司

海总字（2007）003 号

关于实行修改后《海底捞餐饮有限责任公司 GPO 管理模式——公司制度》的命令

公司各部门、各片区、各分店：

《海底捞餐饮有限责任公司 GPO 管理模式》部分内容已经重新修改完毕，经过公司管理层的全面讨论，决定从即日起开始实施。

请各单位负责人收到本制度后，认真组织学习，理解、领会制度所规定的内容，人事部将对本制度进行培训，在今后的工作中严格按制度办事。

《海底捞餐饮有限责任公司 GPO 管理模式》最终解释权为公司董事会。

附：《海底捞餐饮有限责任公司 GPO 管理模式》

人事管理制度

人事管理条例

第一章 总则

第一条 为在公司中形成平等竞争、按劳取酬、择优录用、合理流动的用人机制，特制定本办法。

第二条 本办法适用于被公司录用的所有员工。

第二章 招聘

第三条 公司一律实行招聘制。凡愿意到公司应聘的员工，按照公司要求办理应聘手续，通过公司的考试确定是否被录用。

第三章 聘用

第四条 一经录用的员工，店经理对其进行全面考核，根据员工的表现确定定级时间。如认为可以定级，由店经理通知本人定级。

第五条 员工定级后的工资，按公司薪酬管理制度执行。

第四章 解聘、辞退

第六条 因下列原因，公司可以解聘或辞退员工工作：

- 1、受聘人业务、技术水平差，经考核不能胜任岗位要求；
- 2、违反公司制度，经批评后仍不改正的；
- 3、因公司岗位设置的变化，不再需要本岗位的；
- 4、受聘人长期请假的；
- 5、旷工的；
- 6、因身体状况不适宜岗位要求的；
- 7、其他违反国家法律法规的。

第七条 员工被解聘或辞退后，应在3日内办理解聘手续。

第八条 工资的发放，按公司考勤制度及薪酬管理制度执行。

第五章 岗位设置

第九条 人力资源部根据公司具体情况，按照公司经营管理过程实际情况，定岗定员。

第十条 各店定编的岗位，在旺季如需要增加人员，可临时增加岗位编制，也可以

以钟点工的形式招聘。招聘由人力资源部根据各店提出的需求提前招聘并组织培训，并依实际需要，由人力资源部进行安排。

第六章 岗位聘用原则

第十一条 坚持采用任人唯贤的原则。

第十二条 各岗位人员确定后，公司可以根据实际情况进行调配。

第七章 干部任免

第十三条 公司高层的任免

1、总理由董事会任免。

2、其他高级管理人员由总经理提名，董事会通过，董事长批准后任免。

第十四条 店经理级别由片区经理及各部部长提名，总经理批准任免。

第十五条 大堂经理、后堂经理级别由店经理及相应级别人员提名，片区经理及相应部长批准任免。

第十六条 公司所有干部人事任免，均须正式行文通告。

第八章 晋升和降职

第十七条 对工作中成绩突出者，可以晋职或者破格晋升。

第十八条 对经营业绩不良者，或违反公司规章制度者，可以降级使用。

第九章 岗位调换

第十九条 为了做到人尽其才，公司允许员工在适当的时机，在公司内部进行调动。

第二十条 所有班组长以上的岗位变动，主管均须对员工岗位的工作进行考核、鉴定，并交人力资源部留存。

第二十一条 分店之间、部门之间干部岗位调换工作需报片区经理、部长批准后，由人事部办理调动手续。

第二十二条 为了规范员工申请调动的流程，公司做出如下规定：

一、需申请调动的员工在人力资源部领取“申请调动工作表”，按表上规定的内容认真进行填写；

新员工上岗培训条例

第一章 总则

第一条 为了使加盟公司的新员工能够在短时间内对海底捞发展史、海氏企业概况、海氏企业文化有一个全面、正确的认识，熟悉并自觉遵守海底捞的各项规章制度，特制定本条例。

第二章 培训原则

第二条 先培训后上岗。加盟公司的员工必须遵守“先培训后上岗的原则”，未经培训的员工一律不许上岗。如果在招聘中，有零散应聘的，安排在下一期新员工培训中培训。

第三条 培训考核成绩不合格者，予以辞退。

- 1、培训中，将对参加培训的新员工进行不同形式和内容的考核；
- 2、培训考核成绩合格者，可以安排工作；
- 3、培训考核成绩不合格，公司给予补考的机会，经再次考核还不合格者，予以辞退。

第三章 培训内容

第四条 海氏发展史

- 1、加盟海氏的新员工，要认真学习 and 了解海底捞发展的历史；
- 2、了解掌握海氏企业目前发展的简要情况。

第五条 企业礼仪。企业礼仪是企业文化的重要组成部分。员工在日常工作中，言谈举止等礼仪行为代表着海氏企业的形象，因此是培训的重点内容之一。

第六条 规章制度

1、《员工手册》。《员工手册》是本公司的员工准则，每一位新员工要了解并掌握《员工手册》的全部内容。培训完后全部回收。

2、规章制度。规章制度是企业工作的准则，新员工必须认真学习并遵照执行。

第七条 专业技能。企业的不同岗位，有不同的岗位技能，因而公司会将专业技能类培训作为重中之重，采用理论与实际相结合的方式培训员工。培训后，要经过认真的考试。

第四章 培训方式

第九条 上课

- 1、公司人力资源部具体组织实施以上内容的学习；

-
- 2、学习的时间为一周（包括在店内的短训）；
 - 3、学习结束后，将对新员工所学习的内容进行考试；
 - 4、考试成绩存入个人人事档案。

第十条 实习

- 1、每一位新员工在培训的同时，都要安排 5-10 天的实习；
- 2、实习的岗位将根据具体情况进行安排；
- 3、实习中要听从所在单位的指挥，服从安排，遵守所在单位的各项规章制度；
- 4、实习中，如出现违犯纪律和不遵守规章制度的现象，所在单位有权对实习的新员工进行批评教育及处罚，总部也将对违纪员工给予通报批评。

第五章 学员成绩管理办法

第十一条 每次培训结束后，人力资源部对学员学习状况进行评定。

第十二条 学员成绩依出勤状况、考试成绩而定。

第十三条 人力资源部考核参加培训人员的出勤状况，连续 3 次迟到，予以辞退。

人事档案管理办法

第一章 总 则

第一条 为了规范公司劳动人事档案管理工作，特制定本办法。

第二章 管理体制

第二条 凡在公司工作的员工，在进入公司工作之日起，均由人力资源部建立员工档案。

第三条 人事档案均由公司人力资源部统一管理，各地分公司在当地招聘的员工，人事档案由片区人事管理部门保存，并及时输入人力资源系统。

第三章 管理内容

第四条 新招聘的员工，由人力资源部建立员工的档案。

第五条 员工个人及家庭的基本状况。

第六条 员工考核结果及奖励、惩罚决定存入人事档案。

第七条 员工解聘、辞退、离职、调出时，档案的转调工作。

第八条 人事档案为密件，须合理存放，重要人事档案（公司大堂经理以上人员）不得泄露机密，无关人员不得查阅。

第九条 因各种特殊原因，如档案丢失、毁损等，公司按有关规定为其重新建立人事档案。

第四章 附 则

第十条 本办法未尽事宜，参照国家档案管理办法执行。

第十一条 本办法由人事部解释。

公司考勤制度

第一章 总则

第一条 为保证公司正常的工作秩序，特制定本制度。

第二章 考勤范围

第二条 公司除高级管理人员外（董事会成员、片区总经理、各部部长），均属考勤范围。

第三条 特殊岗位上的员工，经主管总监批准，分公司的经片区总经理批准后可以不参加考勤。

第三章 考勤办法

第四条 迟到：迟到 5 分钟（含 5 分钟）罚款 5 角，11——30 分钟罚款 4 元，迟到 31——120 分钟以半天事假论处，迟到 120 分钟以上者按旷工一天论处，并且要照常上班；一个月迟到 3 次以上（含 3 次）者，只发放基本工资，月度奖金不予考虑。

第五条 旷工：因私事不请假擅自提前下班或休假，视为旷工。普通员工旷工半天罚款 20 元，旷工一天罚款 40 元，当月只发基本工资，旷工一天以上除名；干部岗位的员工旷工予以除名。

第四章 休假

第六条 节假日：公司属于餐饮行业，节假日在国家规定的节假日范围内，根据公司具体情况安排。

第七条 休假：员工的公休假当月按规定休完，原则上不存假，如因工作原因不能及时安排休假，每月月底前按如下方式计算发放：

（月评定工资+工龄工资）÷30 天/月×余假天数

员工因特殊情况休长假，当月工资按如下方式计算发放：

（单位按级评出的当月工资+工龄工资）÷30 天/月×上班天数

大堂经理、后堂经理级别人员每月享受 4 天公休假

第八条 病假审批：店内员工申请休病假，由店经理批准，超过 10 天上报总公司人事部备案。

第九条 超假：当月的假（含探亲假和婚假）都休完后，再休假为超假。事假超假不能超过三天，超过者扣除当天工资并加扣 5 元，取消当月的奖金，只发岗位基本工资。病假超假只扣当天工资（不包括本月的公休假）。

第十条 婚假：工作满一年的员工结婚可以申请婚假，店经理批准后可享受十天婚

假（可以在休完婚假后将结婚证书交由店经理查看），婚假期间每天只发岗位基本工资+工龄工资，休完十天婚假马上上班的，在上班时间可以按实际上班天数享受当月其他正常时间的分红。在休完过去累计的余假后为超假，工资按超假计算。

第十一条 婚假福利：连续在公司工作三个月以上的员工，从领取结婚证书之日起三个月内，在所在片区工会登记，由所属工会发放 1000 元以内纪念品；大堂经理、后堂经理级别的人员，由所属工会发放 10000 元以内的纪念品；店经理级别以上的人员，由所属工会发放 20000 元以内的纪念品；夫妻双方都在本公司工作，按级别高的计算。以上婚假福利均指初婚。

第十二条 丧假：连续在公司工作三个月以上的员工，直系父母去世，可享受三天丧假（车程除外），由所属工会发放 500 元补贴和 300 元以内慰问品；大堂经理、后堂经理级别的人员，由所属工会发放 1000 元补贴和 300 元以内的慰问品。外地员工的往返车费由公司报销，假期期间工资以当月基本工资+工龄工资计算，上班期间的工资以实际考核计算。

第十三条 产假：凡符合国家婚姻法规定且为第一胎，在公司连续工作三年以上的员工，或一年内 4 次当选先进的优秀员工（含四次），怀孕三个月以内的，工作岗位从轻安排，每天工作不超过 6 小时，所在单位每月发放营养补贴 1000 元；怀孕三个月以上由所在单位放假，每月补贴 2000 元，期限九个月；如怀孕后马上休息的，每月补贴 200 元，期限为一年。补贴每月领取。产假休完后工资按现岗位工资发放。

第十四条 探亲假

1、家庭距离工作所在地 500 公里以上的员工享有探亲假，假期为每年 10 天（路程除外）在工作所在地工作半年可申请探亲假，探亲假必须经店经理批准。探亲回来后，报销工作地到县城的硬座往返车票及汽车票。大堂经理、厨师长以上人员报销硬卧往返车票。如当年未休探亲假，可以累计休假。如果两年探亲假一次休的，只报销实际发生的车费。探亲假期间的工资以当月基本工资+工龄工资计算，上班期间的工资以实际考核计算。

2、本公司所有员工工作一年以后，普通员工一年累计 3 次以上（含 3 次）被评为先进个人的，直系父母可享受一次来工作地探亲的机会，由工会报销硬座往返车费（不通火车的可报销到县区的汽车票），同时员工享受 3 天的陪同假，工会邀请在员工工作分店就餐一次（标准 100 元以内）。

第五章 辞退、离职

第十五条 被辞退的员工，在 3 天内办理手续，工资按月基本工资发放，并且退回保证金。

第十六条 申请离职的员工，必须提前 20 天写出书面离职申请，工资按上月实发工资发放，并退回保证金。

第十七条 临时申请离职的员工，按月基本工资发放，不退还保证金，如经店经理

同意后可退还保证。

第六章 除名：凡有下列情况者公司予以除名

第十八条 旷工 1 天以上；

第十九条 严重违反公司各项制度的；

第二十条 因违反国家或公司制度给社会或公司造成经济损失的,将追究其法律责任；

第二十一条 在离职申请尚未批准，却故意违犯公司制度的。

关于公司考勤考核时间及方法的规定

第一条 公司考勤采取电脑考勤和手工考勤两种方式结合，并逐步转移为采用电脑考勤的方式。

第二条 公司各分店考勤前堂统一由大堂经理考勤，后堂统一由厨师长考勤，每月 30 日统一由各店经理进行审核，并于早 10:00 之前交各分店出纳处。

第三条 公司各物流站考勤，采购、司机人员统一由采购主管考勤，库管、粗加工、技工统一由配送主管考勤，每月 30 日统一由物流站长进行审核，并于早 10:00 之前交物流站出纳处。

第四条 公司其余部门均由本部门负责人亲自或委托专人进行考勤考核，并于每月 30 日早 10:00 前交相应出纳处。

关于加强店经理以上级别人员休假管理的意见

长期以来，公司管理干部超负荷地工作，公司规定的休假制度不能认真执行，致使大多数管理人员精神和身体状况处于亚健康状态，为了公司的长远发展，为了管理人员的健康着想，公司特对店经理以上级别人员的休假管理提出如下意见：

1. 店经理以上（包括店经理）人员每月必须休假四天，任何人不得以任何理由违背。通过积极的休息，调适身体，保持旺盛的精力。

2. 店经理以上人员，夫妻处于两地分居状况的（包括已确立朋友关系的未婚妻（夫）），公司将逐步创造条件，尽力解决两地分居状况，暂时未在一地工作的夫妻和准夫妻（已确立关系的）原则上保证每月一聚。以加强夫妻或朋友之间的沟通，以促进家庭的和睦，以增进夫妻间的感情。

3. 夫妻或朋友两地分居的店经理以上级别人员，每月探亲的差旅费，公司和个人各承担 50%，并增加路途时间两天，作为假期。

4. 店经理以上人员的休假管理，归口到各片区办公室和总公司办公室统一管理。具体办法是：每月二十五日，片区办公室清理本片区内店经理休假情况，各部店经理级别人员由各部指定人员每月二十五日进行清理，片区经理和各部部长由总公司办公室清理统计。

离职人员办理手续流程

第一条 员工因自身原因，可以向公司提出辞职或离职申请。

第二条 离职申请应向店经理书面提出，店经理口头同意，通知相关人员，允许离职员工办理离职手续，店经理口头通知本部门出纳。

关于对除名员工的处理规定

凡有下列情况者公司予以除名：

- 一、旷工 1 天以上；
- 二、严重违反公司各项制度的；
- 三、因违反国家或公司制度给社会或公司造成经济损失的，将追究其法律责任；
- 四、在离职申请尚未批准，却故意违犯公司制度的；

关于部分员工辞退、开除的新规定

为了规范员工队伍的管理，稳定员工队伍，杜绝员工管理中的主观盲目、随意性，特作出如下规定：

- 一、一级以上员工辞职，批准权限收归各片区经理、各部部长；
- 二、一级以上员工开除必须向总公司人事部报材料，由张总审查批准；

员工离岗或调动管理意见

为了合理科学配置人力资源，为了人员有序流动，为了减小因人员更替给公司带来的影响。特提出如下管理意见：

- 一、店经理级别以上（不含店经理）的干部离岗或调动。必须经过公司审计部门审

计。经审计合格后方能进行新的任命或准予离岗。具体流程为：

二、店经理级别的干部离岗或调动，必须进行离任审计。审计部授权委托片区财务或相关人员进行审计。审计合格后按规定秩序履行手续。方可任命新职或准予离岗。具体流程为：

三、店经理以下员工离岗或调动，必须认真按照员工工资结帐单上的内容进行审查。并如实填写，确认无误后，方能办理调动手续，或准予离岗。结清工资。

四、店经理级别（包括店经理）以上人员的审计内容。除了财务方面的内容外，还须审计资源占有情况的审计，工作内容交接的审计。

五、各类员工未履行上述程序审查的，公司各部门、各片区、各分店均不准接受。违者将视其情节予以处罚。

关于给与普通员工授权的规定

为加强员工对客人服务时的灵活性，给与员工充分的授权，现制定如下制度。

- 一、当出现质量事故时，服务员有根据具体发生的情况，给与客人打折或免单的权利，当客人提出的要求超过全额免单时，领班有权根据情况给与客人消费两倍以内的赔偿；
- 二、当客人需要帮助时，不论在店内、店外，服务员有权根据具体情况支配二百元以内的资金给与客人以帮助；
- 三、以上情况发生后，当事人必须在当日营业结束马上通知大堂经理，并填写报销单由大堂经理签字后报销；
- 四、对于员工以上行为中可能发生的不妥之处，除员工恶意犯错的情形，领导只能给与培训和指导，而不得处以任何处罚措施；如果员工确属主观故意犯错，领导有权予以开除。

创新成果命名的制度

创新是企业的生命力所在，员工的创新意识、创新活动、创新成果是公司发展的推动力。为了表彰积极参与创新活动，其创新成果在公司广泛推广且具有较大价值的员工，公司决定，用首创者员工名字对其创新成果进行命名。

现公布第一批公司命名的创新成果：

上海一店蒋恩碧创造发明的万能架，特命名为“恩碧架”。

北京八店包丹创造发明的手机套，特命名为“包丹手机套”

公司要求从发文之日起，以上三种创新成果的称谓，在公司内部必须统一使用“恩碧架”、“包丹手机套”、进行称呼。

关于人事招聘制度的规定

第一条 各片区人事专员于每 10 天进行一次工作总结，总结前期的员工招聘、培训、流失情况，并报出下期人员需求计划，以邮件形式发放至总公司人事专员的邮箱中；

第二条 总公司根据各片区的人员需求计划，制定具体的人员招聘计划，并将招聘任务分配各片区，各片区总经理根据分配的招聘任务制定各片区的招聘计划。

第三条 简阳人事部负责总公司分配的招聘任务，对其它片区的要人计划不予接受。

第四条 曾在公司工作过，辞职、辞退的员工再返回公司上班时，必须经过离职时所在店经理担保，片区总经理同意后方可入职。

关于公司各分店人员编制的规定

根据公司发展的需要，现对公司各分店人员编制作出如下规定：

- 一、补员计划：公司根据各月各项报表综合后，统计出公司各分店每月的人员流失量控制在 10%为常态。
- 二、储备计划：各片区人事部按照每月最低给本片区各分店招收 10%的新员工进行人员招聘。
- 三、人事计划：如遇公司开新分店，总公司人事部在新店合同签订之后，按照新店的人员编制对各片区人事部下发人员储备数量，并由各分店均衡储备人员。人员储备时间为 3 个月，如在储备期的最后一个月的 5 日片区人事部无法完成总公司人事部下发的人员储备数量，需以书面形式向总公司人事部提出申请援助，由总公司人事部协调安排其他片区人事部进行招聘。

关于人事报表提交时间及流程的规定

- 一、每月 30 日 18：30 之前各片区人事专员将所在片区分店、物流站异动岗位调整完成。

-
- 二、次月 1 日 20:30 之前各片区人事专员完成分店、物流站人事报表中“员工人数”、“员工流失”以及《编制对比表》的数据采集。
- 三、次月 2 日 20:30 之前各片区人事专员完成《优秀人员对比表》、《营业状况对比表》以及分店、物流站人事报表中除工资数据以外内容的数据采集。

劳保福利及补助

第一章 住房补助

第一条 夫妻两人在海底捞同一地区工作，西安片区、郑州片区人员其中一方工作满半年以上并在外面租房的员工，每月享受 260 元住房补助（在片区公司人事部门凭结婚证办理相关手续），北京片区、上海片区人员每月可享受 800 元住房补助。

第二条 驻外在任的已婚店经理级别人员（以办理国家正式结婚证书为准），北京片区、上海片区人员租房在 3000 元以内的可由片区经理批准后报销；西安片区、郑州片区租房在 1000 元以内的，可向片区人事部门提出申请，并由片区总经理批准后按实报销，超出部分自理，费用由各店负担，计入各店的费用（水、电费自理）。

第二章 保育补贴

第三条 有小孩的店经理享有保育补贴。

第四条 分店经理小孩在 3 岁以下（含 3 岁）且随本人生活的，每月享有 300 元保育补贴。

第五条 未婚店经理宿舍，公司提供一台单开门小冰箱。

第六条 洗衣粉发放：后堂、采购组 1 包/月，其它岗位 1 包/2 月。

第七条 节假日原则上由公司统一安排福利（包括临时到店工作的员工）。

关于办理养老、医疗、失业保险的规定

根据国家有关办理养老、医疗、失业保险的有关规定及公司发展需要，结合公司实际情况，公司决定对公司发展过程中对公司贡献大员工办理“三项基金”，具体办法如下：

一、办理范围：

- 1、大堂经理级别（任命满半年）以上的人员。
- 2、在公司工作五年以上的员工。

3、特殊岗位、特殊贡献及公司董事长同意办理“三项基金的人员”。

4、达到以上条件，已办理过“三项基金”的人员按过去制度执行。

二、标准：

1、养老保险：

公司负担保险基数的 20%，个人负担保险基数 8%。

工程部工程责任制

一、一个工程结束后，由董事长、工程部组成验收小组，提出对该工程的意见，由董事长、工程部部长、现场主管人员确定对问题的鉴定，鉴定出损失程度。

二、由于布局不合理造成的损失由董事长确定责任人并确定责任人的赔偿方案。

三、由于材料使用不当而造成的损失，赔偿额由工程部部长赔偿 50%，现场主管赔偿 30%，操作工人由于未能及时反馈，应赔偿 20%，如果操作人反馈给现场主管，而现场主管未及时弥补的，现场主管赔偿 50%。

四、由于施工工艺而造成的质量不合格，根据情况 1、由于操作工人技术差，造成返工浪费，由工程部长赔偿 20%，现场主管未能及时发现，赔偿 30%，组长及当事人各赔偿 30%。

五、由于未按施工标准规范造成的，由工程部长赔偿 30%，现场主管不合理安排赔偿 50%，组长及当事人各赔偿 10%。

六、由不按程序操作而造成的损失，由工程部长赔偿 40%，现场主管赔偿 40%，组长赔偿 20%。

七、以上赔偿款项，工程部长、现场主管在年终时一并缴纳，班组长在每个工地时每少扣留 2000 元的预保金，在验收后结清。如无质量问题，则奖励组长现金 500 元。

关于成立公司技术推广委员会的决定

为了打造海底捞的企业品牌，长效地提升公司菜品、锅底品质，加快新技术的推广和转化为效益的力度，特成立公司技术推广委员会，统领技术推广和营销的高效开展。

一、委员会由如下人员组成：

杨晓丽、袁华强、冯伯英、郑操犁、由杨晓丽牵头负责。

二、委员会定期两个月召开专题见面会，专题会工作内容如下：

- 1、评审鉴定新产品、新工艺的推广价值，并决定推广路线、推广方案；
- 2、反省、总结、检讨现有菜品、锅底、工艺等方面的问题，并提出解决问题的办法。

三、建立各片区兼职新技术研发小组，着重针对本地区顾客消费特点，研发有地方性的特色菜品，以期在全公司形成立体的研发体系。片区研发小组的工作由片区经理负责领导。

薪酬管理制度

第一章 总 则

第一条 员工工资发放采用“逐级考核，按劳取酬，多劳多得”的原则。

第二章 工资的发放

第二条 工资根据对员工工作、考勤等方面认真考核后发放。

第三条 工资发放采取下发薪制，即当月考核下月发薪。

第四条 工资每月 8 日以前发放，周六、周日、节假日及特殊情况顺延发放。

第三章 工资结构

第五条 干部岗位上的工资

岗位工资+工龄工资+浮动工资

第六条 普通员工、领班的工资结构为：

经评比级别后的岗位工资+工龄工资+分红

注：a、岗位工资指所在岗位的工资，不同的岗位享受不同级别的工资；

b、工龄工资指入司后满一年的员工，每年每月享受 0 元工龄补贴（按累计工龄计算，0 元封顶），工作满五年以上员工工龄工资 0 元封顶。店经理、总部部门经理无工龄工资；工龄工资根据当月业绩浮动。

c、浮动工资指在本岗位工作期间，根据对工作考评情况确定的在受限范围内可变动的工资。浮动工资的发放以考核为依据。

d、经评比级别后的岗位工资指员工在店里工作期间所评议的级别工资；

e、分红指经评比后级别为一级以上的人员，可以共同享受纯利润 3.5% 的分红奖励。分红奖励的分配必须报片区总经理批准。

第四章 工资标准

西安、郑州片区工资标准

第一条 店经理

1、岗位工资：2500 元/月

2、工龄工资：无

3、浮动工资：经考评确定级别工资，级别工资分为 7 级。对级别工资的考评每年

按季度进行四次，考评后的分值与自己享受的工资对应，

第二条 大堂经理、厨师长（实习大堂经理、实习厨师长按原岗位工资发放）

- 1、岗位工资：1400 元/月
- 2、工龄工资：根据入司时间确定

第三条 会计

- 1、岗位工资：1100 元/月
- 2、工龄工资：根据入司时间确定
- 3、浮动工资：0—2100 元

第四条 出纳

- 1、岗位工资：1000 元/月
- 2、工龄工资：根据入司时间确定
- 3、浮动工资：0—1400 元

第五条 办公室、人事

- 1、岗位工资：1000 元/月
- 2、工龄工资：根据入司时间确定
- 3、浮动工资：0—1400 元

第六条 其他岗位的员工

部 门	工资标准	一级	二级	基本工资
服务员	900—960 元/月	960 元/月	940 元/月	900 元/月
先进个人：	级别工资+工龄工资+180 元奖金+分红			
优秀标兵：	级别工资+工龄工资+280 元奖金+分红			
劳 模：	级别工资+工龄工资+380 元奖金+分红			
功勋员工：	级别工资+工龄工资+800 元奖金+分红			

第七条 其他岗位的员工

部 门	工资标准	一级	二级	基本工资
服务员	1080—1120 元/月	1120 元/月	1100 元/月	1080 元/月
传菜组	1080—1120 元/月	1120 元/月	1100 元/月	1080 元/月
上菜房	1080—1120 元/月	1120 元/月	1100 元/月	1080 元/月
保洁员	1080—1120 元/月	1120 元/月	1100 元/月	1080 元/月
切羊肉	1080—1240 元/月	1240 元/月	1160 元/月	1080 元/月
酒水员	1120—1170 元/月	1170 元/月	1140 元/月	1120 元/月
门迎组、游乐园	1120—1220 元/月	1220 元/月	1170 元/月	1120 元/月
勤杂	1120—1220 元/月	1220 元/月	1170 元/月	1120 元/月
收货	1120—1220 元/月	1220 元/月	1170 元/月	1120 元/月
配料部	1160—1290 元/月	1290 元/月	1220 元/月	1160 元/月
吧 台	1130—1270 元/月	1270 元/月	1200 元/月	1130 元/月

厨师、小吃房	1160—1290 元/月	1290 元/月	1220 元/月	1160 元/月
领 班	1240—1520 元/月	1520 元/月	1470 元/月	1240 元/月

关于工资发放时间及流程的规定

- 1、 一、每月月工资于 28 日 18：00 前由各分店经理评出签字后交出纳造表。
- 2、 二、每月 29 日 18：00 前出纳必须将评定工资（基本工资及激励奖金）造表完成。
- 3、 三、次月 30 日 18：00 前将考勤等造入工资表中。
- 4、 四、次月 1 日 18：00 前检查造好工资表，并由店经理检查复审。
- 5、 五、次月 3 日 18：00 前将造好工资表交片区经理审核。

喝咖啡制度

凡公司店经理以上级别干部（含店经理）在工作中出现偏差时，公司董事长会邀请其喝咖啡、聊天。该同事来回一切费用自理。

安全检查制度

第一条 各分店的安全检查员必须每天定时、定岗、定人、定点对各个地方进行安全检查，并填写《安全检查记录表》，对于存在隐患的地方要及时上报并进行维修。

第二条 各分店安全员必须每天进行一次安全检查，安全检员按时参加各店每周例会，对存有隐患的地方提出维修方案，在规定时间内进行维修。

第三条 各分店经理在片区经理组织上每月带领安全小组成员交叉对各店宿舍、餐厅进行一次安全大检查，填写《月安全检查记录表》，并召开安全小组会议，对检查结果进行总结。

第四条 各分店的安全检查员必须于每个月 2 日前将前一个月的《月安全检查记录表》交店经理保管。

第五条 对因安全检查员检查不到位，或知道存在隐患问题而不上报而造成重大事故的，相关责任人要负全部责任。

安全检查员要经过严格培训，调动时经过片区经理同意。

消防安全制度

第一条 各分店的安全检查员必须早晨 9:00—11:00 时检查炉具及气管，发现有老化现象要立即更换。

第二条 使用气罐的分店，气罐必须离炉具 5 米以上。

第三条 各分店的天然气及煤气总阀在深夜班后有值班员全部关闭。

第四条 不准在无人看守时使用天然气及煤气。

第五条 各分店的用电线路必须定期（经常）由安全检查员检查，发现老化现象应提前更换，安全检查员自己不能处理的，应及时向片区经理反映，由片区经理派人解决。

第六条 各分店新服务员在上岗前统一由技安员组织培训用电、用气知识。

6、各分店所配置灭火器材的保管及保养由安全检查员负责，必须保证其正常使用。

第七条 煤气瓶在搬运过程中应轻拿轻放，严禁用力碰撞。

第八条 员工在清理所有的电器时都必须先切断电源，然后再进行清理。

第九条 任何员工不能在工作时吸烟，休息时可在规定的地方吸烟。

员工宿舍安全制度

第一条 寝室内严禁使用各种取暖器材（如电暖器、电炉、电热毯等），如有发现将严肃处理。

第二条 寝室内严禁生火做饭。

第三条 寝室内的电热水器必须断电后使用，气热水器每晚必须关掉气阀，排气管必须确保畅通并接到室外。

第四条 各床位上铺必须设置栏杆，确保人员不会掉下床。

第五条 宿舍内严禁存放易燃、易爆物品，必须在规定的吸烟区内吸烟，违者一次罚款 10 元。

第六条 各宿舍晚上 12：30 分统一熄灯休息。

第七条 男、女员工不得擅自进入异性宿舍，如有事情应找各宿舍负责人说明情况，办完事情后立即离开。

第八条 寝室内的窗户必须安装防护栏。

第九条 员工未经允许，严禁上楼顶休息或逗留。

第十条 每套（层）寝室至少放置灭火器一个。

第十一条 严禁在宿舍内外私接电线、插座。

第十二条 严禁在宿舍内使用各种电器类取暖设备

第十三条 此制度和检查表格在每个宿舍明显处张贴。

工伤管理制度

第一章 关于工伤的鉴定：

第一条 在工作期间，认定为个人不可抗拒的因素造成身体伤害属于工伤。

第二条 在上班时间内，因严重违反操作规程和有关规章制度造成自己身体受伤害的不属工伤。

第二章 工伤的待遇

第三条 属于工伤性质的员工，在受伤期间企业报销全部药费和发放个人基本生活费。

第四条 不属于工伤范畴的，企业不发生活费，不报销医疗费，如给造成企业重大损失或他人受伤害的，责任人还必须承担相关责任。

公司员工生日聚会相关规定

为了弘扬海底捞的企业文化精神，密切员工之间的感情，增强公司大家庭的温暖，特制定本规定：

第一条 生日聚会必须遵循，节俭、热烈、欢乐的原则，不得铺张浪费，相互攀比。

第二条 举行生日聚会必须实行通报制度，即向自己的直接上级通报。

第三条 员工之间过生日聚会相互请客费用均实行 AA 制。如果上级过生日请下级的除外（下级不用 AA 制）；

第四条 生日聚会的费用收取办法是：如果列席者有管理人员者由管理人员按 AA 制原则核算收取，如果无管理人员者由领班、优秀员工、工会成员来收取。

第五条 员工过生日之间送礼物的价格不能超过 10 元钱，上级可以领导或公司的名义给下级送礼物，但是下级不能给上级送礼物。

第六条 如果发现员工之间过生日未按此规定执行者，相关责任人将按费用的双倍交出并处以 100-2000 元的罚款。

功勋员工、劳模、标兵评选制度

第一条 公司在发展过程中，涌现了很多敬业爱岗、认真奉献的员工，为了鼓励大家在平凡的岗位上努力工作，公司特制订本办法，对在自己岗位上做出突出贡献的员工进行表彰。

第二条 评选办法：每月初由店经理根据先进评比标准评出。

第三条 连续三月被评为先进者，报片区经理批准后转为标兵，若片区经理考核不合格者按原岗位标准评定。

第四条 连续四次被评为标兵者，报片区经理批准后转为劳模，若片区经理考核不合格者按原岗位标准评定。

第五条 连续六次被评为劳模者，由片区经理报人事部批准后转为功勋员工，若人事部考核不合格者按原岗位标准评定。

第六条 先进待遇：月评定级别工资+180 元奖金+工龄工资+分红。

第七条 标兵待遇：月评定级别工资+280 元奖金+工龄工资+分红。

第八条 劳模待遇：月评定级别工资+380 元+工龄工资+分红。

第八条 功勋员工待遇：月评定级别工资+800 元+工龄工资+分红，

第九条 特制领花一枚。

第十条 标兵、劳模、功勋员工的降级、除名条件

1、标兵、劳模、功勋员工如果达不到相应的岗位标准，分店经理(主管领导)要口头警告，并给一周时间改正。

2、一周时间内依然不能改正，再次警告，并给十天时间改正。

3、依然无法改正取消其称号，降为普通员工，重新定级。

4、降为普通员工后，用三天时间观察其表现，连普通员工标准都达不到者，除名处理。

第十一条 管理岗位上的人员每年在全公司评定，进行一次性奖励。

简阳同等称号待遇比外地降低 100 元/月

附：岗位考核表

先进标准考核表

被考评人：

考评人：

备注：合格用“是”，不合格用“否”表示。

操作要点：

上述两条全部合格即为先进员工。

人事部门随时抽查被选为先进的员工，如发现该员工有明显不合格之处，且存在一点以上的，立即上报总经理，总经理视情节轻重处罚该部门主要领导。

先进员工原则上每个月评选一次，特殊情况也可每月评选数次，待遇要从下月发工资时发放。

一级、二级员工评定标准

一、前堂：

一级员工：

- 1、工作主动，积极性强。
- 2、业务熟练，顾客满意率高。
- 3、情绪稳定。

二级员工：

- 1、积极性，但主动性不强，动作迟缓。
- 2、基本掌握业务知识，偶尔出现小错误，工作有时分不清主次，顾客满意率一般。
- 3、情绪有波动，工作时好时坏。

二、后堂：

一级员工：

- 1、能熟练掌握本职工作的各项技能。

2、吃苦耐劳，能起到很好的带头作用。

3、情绪稳定，不偷奸耍滑。

二级员工：

1、能掌握完成本职工作的各项技能。

2、有积极性，但主动性不强，动作迟缓。

3、情绪有波动，工作时好时坏。

各岗位所需人员标准

一、门迎、保安

在优秀员工中推荐产生。

标准：年龄 18—35 岁，品貌端庄，气质佳，热情大方，普通话标准，具有较强的语言组织能力。

二、吧台人员

在优秀员工中产生。

标准：年龄 18-30 岁，品貌端庄，踏实，成熟，人品佳，具有一定的语言组织能力，责任心强，初中以上文化程度。

三、服务员

年龄 18—35 岁，品貌端庄，男女不限，能吃苦耐劳，不怕脏不怕累。

四、传菜员

年龄 18—45 岁，男女不限，能吃苦耐劳，不怕脏，不怕累（餐巾房、油碟房年龄为 30—45 岁妇女为佳）。

关于颁布《海底捞餐饮有限责任公司例会制度》的决定

为了使公司的管理及沟通更加有效，公司制定了《海底捞餐饮有限责任公司例会制度》，经过公司管理层认真全面的讨论，决定从 2006 年 10 月起实施。

海底捞餐饮有限责任公司办公会议制度

目前公司面临重大转制之机和面临第二次创业的重要关口，为了公司未来的兴旺，为了公司真正蜕变成一个在国际、国内具有强大竞争力的大型餐饮现代化企业，特对总公司办公会议制度做出如下决定。

一、总公司办公会议应遵循的基本原则。

（一） 民主、平等、高效的原则。

民主：即每一参会正式人员均享有相同的权利并承担相同的义务；享有在会上充分发表意见的民主权利。

平等：即所有正式参会人员在会议前拥有独立提出议案的权力；拥有对他人议案的知情权和索取议题相关信息的权利；在会议中平等享有符合会议纪律的不受干扰的发言权；在表决中享有相同效力的表决权。

高效：即会议必须“开实、开好、有效率”，会议必须达到“议必决，决必行，行必果”的会议目的。

（二） 公正无欺，透明阳光的原则。

即每个参会人员不准搞会前、会中、会后的私下阴谋活动，不得掩盖事实真相、隐瞒相关信息，误导他人做出错误判断和选择；不得强势诱导或压制他人左右他人判断。

（三） 保证会议纪律严明，会风端正的原则。

公司办公会议为了保证此原则的落实，特设会议纪律，会风监督，主要任务是，对主持人是否正当使用权力进行监督和制约，对会议制度和纪律的执行进行监督。会议监督由郑操犁、吴明华担任。如遇两人同时不能参加会议，由总经理临时指派。

（四） 总公司办公会议的示范性原则。

公司办公会议是公司所有会议的样板和示范，公司属下的各部门、各片区的一切会议要以总公司会议制度和会风作为蓝本，改革各类会议。

（五） 总公司办公会议须半数以上正式人员参加方能召开的原则。

二、总公司办公会议的基本内容。

总公司办公会议主要讨论的议题内容：

- 1、 事关公司日常事务的重要决策。
- 2、 部门之间需要协作配合的工作。

三、总公司办公会议正式成员（共 9 人）。

总公司办公会议正式成员由下列人员组成：董事长、总经理、副董事长、副总经理、副总经理、财务总监、北京片区经理、郑州片区经理、技术部长、办公室主任、工程部长、审计部长。

正式参会人员因其职务获得参会资格，一旦不担任该职务，其参会资格自然取消。

四、总公司办公会议召开及主持方式。

（一）办公会采用相对固定的例会制方式。即原则上每月 20 号上午八时举行。

如需变更开会时间，应由主持人请示总经理同意，然后由主持人提前通知每个参会成员。

因事情紧急或其他原因，可临时动议召开会议，但得由动议者向总经理请示同意后方可召开。

（二）开会方式：

主要以视频会议为主。

（三）主持方式：总经理每月主持，如遇总经理不在，由总经理明确代理主持人。

五、会议议题产生的程序和办法。

（一） 正式会议成员应在例会八天前向主持人递交议题报告，主持人汇总议题后，进行选择、分类、排序，编制议题报告，提前三天上报总经理审批，总经理在 24 小时完成审批，主持人会前四天在网上公布正式议题，并由办公室通知与会人员。

（二） 对于落选的议题，由主持人负责向议题提出者进行有说服力的解释。

（三） 议题的审查。

- 1、 议题涉及的内容是公司早有定论或制度、规定已载明的不能作为会议议题。
- 2、 不在办公会议内容之列的不能成为议题。
- 3、 需对公司已有定论的规定、制度等提出议题，须符合两个前提条件：
 - 一、是有新的建设性的内容，有重大改革的意见。
 - 二、是有三分之二的会议成员附议。

六、主持人的权力和制约。

（一） 权力

主持人享有会议制度赋予的独立主持会议的权力；主持人有选择决定议题送审的权力；主持人有决定会议议程的权力；主持人有保证会议正常进行的权力；主持人有拒绝议题、议程之外的任何提议的权力。

（二） 权力的制约。

主持人必须根据会前审定的议题依次进行讨论，不得临时动议，改变议题、议程；当参会人员主持人的裁决意见持异议时，主持人原有裁决无效，裁决权交由参会人员表决；主持人不得利用主持的特殊权力压服和诱导他人，如有此类事发生，由会议监督提出对主持人本次主持权力是否继续行使进行表决。一旦主持人的主持权被取消，由总经理、副总经理顺位替补。

七、会议纪律。

（一） 会议成员应准时参加会议，如因故不能参加须提前一天向主持人请假，并说明原因。

（二） 对缺席会议成员及原因，主持人在正式会议前须向会议成员通报，并负责将会议内容向缺席者传达。

（三） 会议成员必须坚持有话、有意见在会议上说的原则，不得会上一套会后一套，搞阳奉阴违。

（四） 会议一经形成决议，参会成员无论是否同意，均必须无条件地服从决议，不得在会下再散布自己的意见。

（五） 会议发言采用举手方式，由主持人点名，依次发言，在不违背会议纪律的前提下，任何人不得打断他人发言。每一议题结束时，主持人必须最后询问，是否还有人发言。

（六） 会议成员发言内容不得超越议题内容范围，更不得对他人进行人格污辱或人身攻击。如有此类事情发生，前者由主持人进行提醒，后者由主持人或会议监督予以警告，直到取消发言资格。

（七） 会议坚持“一事一议，议毕再议”的原则。

即不能同时进行多个议题的讨论，确认会议成员对本议题没有意见后，再转入下一个议题。

（八） 会议礼仪：每次会议前参会人员全体起立向主持人施“海底捞礼”（海底捞礼即右手抚心区，身体前倾，呈恭敬状）主持人同意后方可坐下。

八、会议议事表决原则及方式。

（一） 表决生效原则。

1、 三分之二原则，即所有正式会议成员必须全数参会，并有三分之二成员一致同意某议题，该议题方能生效的原则。

此原则适用范围：一是改变已有规章、规定、制度、决议；二是罢免会议成员的资格。

此原则的执行纳入动态管理，即有新的适合此原则的事项经合法程序后再进行纳入。

2、 少数服从多数原则。

此原则适用于“三分之二原则”之外的所有议题内容的表决认定。

具体认定办法为：弃权票视为赞成多数人意见。所谓多数人意见是指在表决中，赞成或反对人数占多的一方。

（二） 表决方式.

1、 表决一般采用举手表决的方式进行, 具体程序为, 先由赞同的人举手, 然后不赞同的人举手, 弃权的人举手, 计票唱票由主持人承担.

如遇特殊事项的表决(举手方式会产生不公平结果或可预见的偏差的)可采用书面投票方式.

2 、 表决事项涉及参会人员,该成员如果在场会影响表决公正的, 本人或主持人可要求回避.如有他人对某人提出回避意见, 超过半数的人同意该意见, 此成员也须回避.

九、会议决议的督办

办公会议一经形成决议, 由总公司办公室负责督办, 并在决议规定的时限内向总经理汇报决议督办结果.

十、董事长、总经理的特殊权力.

（一） 对干部员工的奖、惩权, 该权力无须提交讨论.

（二） 除总经理和财务总监由董事会任命外, 董事长、总经理享有独立人事任免权.

提高会议效率的规定

第一章 总则

第一条 会议以解决问题为宗旨，每次开会要形成一个或几个决议，解决一个或几个问题。会议时间要合理安排，当长则长，能短则短，不开没有结果的会议。

第二章 会议流程：

第二条 会前：召集人或部门以书面或口头形式发出会议通知，会议通知包括：会议的名称、议题、时间、地点、参加人、需带资料以及会议通知发放的方法和途径。

第三条 会议召集人或部门拟定好会议议题、主持人、记录人及要准备的文件或资料（文件或资料应做到会前核对准确、份数清楚、涉及会前保密的要做好会前资料封存工作）。

第四条 与会者应当在接到会议通知后做好会前准备。如需提供语音或视频支持的，须在会前向会议召集方提出要求。

大堂经理、厨师长的降级程序

第一条 直接上级填写降级申请表，并上报主管上级和人事部。

第二条 经人事部及主管上级认可（人事部或主管上级不同意者应将该同志平级调动，不能留在原单位）。

第三条 降级使用人员由人事部根据其工作能力，征求主管上级的意见调离其以前所属单位，另行安排工作（其在担任领导职务期间享受的待遇不变）。

领班、组长的选拔程序

第一章 选拔程序

领班的选拔由店经理提名，报片区经理批准，经培训后上岗。

第二章 选拔标准

第一条 所负责小组环境卫生干净。

第二条 小组员工积极性较高。

第三条 协调能力较强。

第四条 上、下级、同级关系融洽。

规章制度的过失标准

第一章 轻度过失

第一条 上班时间仪容、仪表不整。

第二条 上班时不穿工装或工装不整洁，不按规定位置佩戴员工证。

第三条 工作时间使用餐厅电话办理私事。

第四条 工作时间收听（看）广播、录音机、电视。

第五条 工作时间吃东西、聊天。

第六条 下班后无故在店内逗留，并与上班员工打闹，影响正常上班。

第七条 高声喧哗或发出怪叫。

员工举报制度

第一条 本公司员工有权举报公司范围内任何个人贪污、受贿、索贿等以权谋私及各种损害公司利益的现象。

第二条 程序：

1、举报人可以以书面、电子邮件、口头形式向公司监察委员举报。

2、由监察委员负责调查核实后报公司董事长，问题重大由董事长召开董事会，对事件作出裁决。

店经理日工作流程

第一条 10:30 到店。参加劳动，与员工沟通。

第二条 11:00 保证餐前检查工作的有效性，并按时就餐。

第三条 12:00 迎接客人。保证营销工作的顺利进行。保证客人的满意率。营销工作包括：带领客人参观后堂；客户信息的传递；处理质量事故。

第四条 14:30—16:30 与员工沟通。收集质量事故，准备例会、查收电脑文件、学习文件、总结，对比经营状况，总结前一天的工作情况。

第五条 16:30 保证店例会的顺利进行及有效性。

例会内容：1、总结头天的工作，处理质量事故。

2、奖惩员工。

3、传达文件制度。

4、部门之间的协调。

5、组织小活动，调节气氛。

6、现场培训。

第六条 17:30 保证餐前检查工作的有效性，并按时就餐。

第七条 18:30 迎接客人。保证营销工作的顺利进行；保证客人的满意率；营销工作包括：带领客人参观后堂；客户信息的传递；处理质量事故。

店经理培训内容

7、外部关系的培训：

第一、先把各职能部门分成等级：

A 级：税务部门、卫生防疫站、消防部门、派出所、新闻媒体、交警队、环保所、烟草局。

B 级：环保局、劳动局、办事处、工商局、物价局。

培训门迎。如有职能部门人员来店检查，应在第一时间内通知店经理并说清是哪一

个部门，由店经理接待或安排人接待。

如果是 A 级部门人员来店检查，应在第一时间通知清楚店经理检查部门和人员（避开检查人员通知），由店经理应亲自接待，如果店经理确实有事情赶不到现场时应直接电话向检查人询问情况，并安排人员招待。

如果是 B 级部门人员来店检查，应及时通知清楚店经理检查部门和人员，店经理酌情安排好人员接待，接待人员问清情况后，避开检查人员向经理汇报情况，由经理安排处理。

怎样保护店经理不与客人喝酒。

平时要主动与相关职能部门搞好关系，严格遵纪守法。

处理控制好油烟排放、音乐音量及下水道排污等问题。

8、邻里关系：

处理好与邻居之间的关系的有时甚至超过与职能部门之间的关系，在与邻里之间处理好关系的同时必须清楚邻居的主要目的是什么，然后再酌情处理，尽量不和邻居发生冲突。

9、重大事件及紧急事故处理：

1、停电：平时就应准备好蜡烛，在停电后先安排好服务员稳定客人，并及时送上蜡烛，快速查找停电原因，并向客人解释，努力想办法使其尽快通电（包括联系电力公司），如果停电时间较长时需要准备发电机（平时就应知道发电机哪里有），并给客人致歉（因停电给客人造成了不便），还应注意照明和后堂冻货的保管。

2、停水：平时就应和邻里搞好关系，并清楚地掌握与我们不同的水源，停水时尽快向邻里求助（注意准备好软水管），必要时向 119 求助，平时在消防科也要建立好关系。

培训方法

1、企业的人才主要来源于培训，首先要制定培训教材，每个人都参加培训，要让每个人当老师，采取互动式教学法，就是学员不仅要听、动口说，还要想和做。

2、岗位轮换。（本店、分店之间、片区之间）培养他的发现和解决问题的能力。

3、一带一的方法。

店经理对其他部门的监督职责

作为店经理，对有关本店利润的部门如采购、库管、财务等有义务进行监督。

采购直接关系到成本，影响利润率。所以是一个非常重要的岗位，这个岗位是要接受重叠检查的，在采购的岗位描述中应该说明。店经理每月必须抽出时间调查市场，调查采购人员，对好的采购员要多鼓励并酌情免除其赔款，有问题的采购人员在核实后

立即上报处罚，对采购与收货之间的矛盾要立即裁决。

库管的工作直接影响利润。一个好的库管能把该店的物料消耗控制得很好，如有什么反常，他都会立即反映，所以对库管也需抽时间检查。

另外财务报表是否准确，对一个店的影响是很大的。通过报表分析能够找到漏洞，减少损失，从而提高利润，而财务又是一个店现金最多的地方，所以还要保证财务的安全性。

以上几个岗位都是与钱、物有直接关系的部门，对一个人的品质是一个很大的考验，所以对他们的监督是店经理的责任（必须采取手段检查）。

店经理对顾客的认识

a) 首先熟悉周边的顾客群体，再针对这些顾客群体采取一些简单而有效的营销手段，给他们留下深刻印象。

b) 能准确地判断新、老顾客，分析他们的需要（不同的年龄、不同层次的人有不同的需要），以不同的服务手段给他们留下深刻印象（再按照这种方法对大堂经理和领班进行培训）。（看服装）

c) 对顾客要采取一些售后服务的手段。（新老顾客方法不同，例如：刘飞的故事）

关于公司员工借款的规定

第一条 为规范公司财务制度，合理控制公司员工借款，制定本制度。

第二条 从严限制借款范围：在一般情况下，除员工遇到疾病或家庭发生突发事件时可向公司借款，其他情况原则上不予借款。若遇到其他特殊情况确实需要借款时，由员工提出申请，各分店经理批准后方可借款。

第三条 严格执行审批制度：员工借款必须写出书面申请，由店经理批准，工资范围内及超出 1000 元内的可由店经理批准，超出工资 1000 元以上者必须由片区经理批准。（核算借款是否在工资范围内的必须以基本工资为）（以前的制度有点冲突）

第四条 严格执行借款手续：

a) 员工借款的书面申请需注明原因，经理签字后方可借款。

b) 员工借款申请书上必须写清还款计划，还款计划必须是每月工资最多保留 200 元生活费外的金额，其余全部用于还款，店经理及该店出纳在还款计划上签字。

c) 借款人借款超过本人本月现有工资时，必须找担保人担保方可借款，担保人必须填写书面担保书，且担保金额不得超过本人当月现有的岗位工资。

d) 出纳收到担保书后填写《员工借款登记表》，确认无误后方可借款，同时该员工出具借款单。

e) 出纳每月发工资时按员工还款计划扣除借款，并在《员工借款登记表》上做好记录。

第五条 各分店出纳必须建立借款备查簿，对员工借款逐步登记。

第六条 对制度执行的监督：若各分店大堂经理及分店经理不认真执行审批制度，由出纳报于片区财务经理（新加的），并对任意签字而造成的一切损失由签字人承担。分店经理对本店大堂经理的失职承担连带责任。出纳未见到有相关人员签字的申请书（含担保书）而借款的（含经理口头通知但没有书面材料的情况），扣发当月奖金，并补偿出现的损失。

第七条 各分店出纳必须于月底前两天对本店现存借款进行清理，对超过期限尚未归还的进行汇总，报各分店经理。

第八条 本规定的解释权归总公司财务部

注：1、担保人在前次担保借款未还清之前不能为第二人担保。

2、借款未还清之前借款人不能向他人担保，担保人不能借款。

3、担保人离职时，出纳必须在其工资中扣除其所担保借款金额。

4、借款或担保人因需要调动时由财务人员办理清款相关手续。

员工工资结算、差旅费报销及培训费解缴的规定

第一条 为规范公司财务制度，对公司及所属各分店员工调动、探亲假的工资结算，差旅费报销和培训费解缴，制定本办法。

第二条 在本公司内由一个单位或部门派往另一个单位或部门支援、协助工作的员工，往返的差旅费由受援单位或部门报销。

第三条 公司及各分店之间员工的调动，由调出部门结清该员工在本店工作期间的工资，由调入部门据实报销其在途之间的直线公交车及硬座火车票，公司及各分店大堂经理级（包括厨师长及会计）人员的工作调动可报销硬卧车票。

第四条 在省外工作的员工，工作期满半年后可申请探亲假，探亲假回来后报销工作地到县城的硬座往返车票及汽车票。当年未休在次年休探亲假的应据车票予以报销。

关于对干部轮岗工资发放的补充规定

公司干部轮岗对于全面提高干部的管理水平有着重要的作用。经研究决定，对轮岗期间的干部工资做出如下规定：

- 1、干部轮岗期间的工资，保留原有评定的工资待遇，工资计入原所在单位的工资总额中。
- 2、因店面装修，店经理的工资按过去考核工资计算。

关于员工汇款的规定

为了加强内部财务管理，便于出纳对现金的管理，方便员工汇款，现对员工汇款做如下规定：

- 1、每月员工工资发放完毕后，财务人员于 15 日前收取员工汇款（如遇特殊情况除外）。
- 2、各片区对员工汇款统一汇总后，以一个分店的形式与简阳总店挂往来，各片区确定后通知公司财务。

关于公司财务档案整理的规定

为保证公司财务资料的完整性，避免财务资料经常丢失，特做以下规定。

一、会计方面

- 1、整理好分店所有的会计凭证，并分好帐套，并逐月装订成册，并统一放片区财务办公室保管。
- 2、各分店的银行对帐单每一年度终了必须装订成册，平时用固定文件夹好。
- 3、对每月、季度、年度申报的报税资料妥善保管，年度终了统一放片区财务办公保管。
- 4、对分店需要维修的设备、电器的发票逐月整理好复印件备查。

关于更改供货商票据操作程序

一、开票程序：

将以前有吧台开票的供货票统一到收货人员处，由各店收货人员统一收货开票，签字必须完善（收货、验收、供货商）供货商当开不能签字的第二开必须补签。

二、供货商票据的传递

当天的供货商票据第二天必须交给相关人员，财务一联由物流站送货人员负责带回物流站交给物流站会计，由物流站会计负责核算、计提、保管供货商票据，送货一联交给供货商（供货商不愿带走的由收货人员代保管，但收货人员必须给供货商讲清楚票据遗失我们不负责），存根一联交给各店的成本控制员。

会计档案归档和保管规定

会计档案统一保管目的，是为了对会计档案的科学管理，为做到妥善保管、查找方便、安全保密，在设立档案室时应该重视以下几点：

一、 存档资料的分类保管，首先内外帐一定要分开保管

对会计凭证、财务报表、出纳帐本等应该划分区域，做到分类保管，查找方便。

二、 专人保管

各片区档案应由专人监职负责保管，其他人员一律不得随便进入档案室翻阅资料。

行政管理制度

手机管理办法

第一条 费用标准：

（一）手机：董事长：实报；总经理：1000 元/月；董事：800 元/月；分公司经理：200 元/月；店经理：160 元/月；其他因公务需要报销话费的人员：120 元/月；采购人员、司机：实报；工程部：实报。

（二）凡在外地出差的人员，公司可承担每天不超过 20 元的漫游费。

。

第二条 可报销话费的范围：

（一）公司任命的店经理以上的人员。

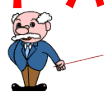
（二）工作需要使用手机的人员（须办理审批手续）。

第三条 话费的报销：

（一）话费由每月使用人交费后持发票报销，超出规定标准的部分自理。

（二）不得用手机拨打信息台电话，一经发现，从严查处。

全国Mini-MBA职业经理双证班 (27年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生

你可能准备跳槽或者求职,却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧,但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大,因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

27年正规管理类教育机构,中国第一代MBA教育机构,值得信赖! (+ 教授互动微信: 122285053)

全国迷你MBA职业经理双证书班®, 全国招生, 毕业颁发双证书, 近期开课. 咨询电话: 13684609885

招生专业及其颁发证书:

认证项目	颁发双证	咨询辅导
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国: 工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、物流经理、工厂管理、5S管理师、营销总监、精益管理师、心理咨询师、健康管理师、养老机构管理、现场管理师**等管理岗位MBA公益课程。**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评

选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】 (全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可升级EMBA学位证书课程**

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】 (支持网转、柜台办理和自动取款机办理) (如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费 (建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 就会用特快专递的方式为你邮寄辅导资料以及收费票据。

【咨询电话】 13684609885 0451-88342620

【学校网站】 <http://www.mhgy.net>

【微信客服】 122285053

【微信公众号】 MHJY1999



你该充电了! 请参加27年热招:经理培训课

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥

你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生