**员工手册**



**江苏中融外包服务股份有限公司**

**2020修订版**

目录

[**简 介 3**](#_Toc37857845)

[**欢迎辞 4**](#_Toc37857846)

[**第一章 前言 6**](#_Toc37857847)

[**第二章 入职指引 7**](#_Toc37857848)

[**第一节 录用与报到 7**](#_Toc37857849)

[**第三章 培训 10**](#_Toc37857850)

[**第四章 劳动合同的订立和解除 11**](#_Toc37857851)

[**第一节 合同新签 11**](#_Toc37857852)

[**第二节 合同续签 11**](#_Toc37857853)

[**第三节 合同解除 12**](#_Toc37857854)

[**第五章 员工管理 14**](#_Toc37857855)

[**第一节 日常考勤 14**](#_Toc37857856)

[**第二节 请假管理 15**](#_Toc37857857)

[**第三节 加班管理 17**](#_Toc37857858)

[**第四节 工作服管理 17**](#_Toc37857859)

[**第五节 外包员工工作网点服从公司统筹分配 18**](#_Toc37857860)

[**第六章 绩效考核 18**](#_Toc37857861)

[**第一节 转正考核 18**](#_Toc37857862)

[**第二节 月度考核 19**](#_Toc37857863)

[**第三节 年度考核 19**](#_Toc37857864)

[**第四节 考核结果处罚措施 19**](#_Toc37857865)

[**第七章 薪资福利 20**](#_Toc37857866)

[**第一节 薪资 20**](#_Toc37857867)

[**第二节 福利 21**](#_Toc37857868)

[**第八章 岗位工作规范 22**](#_Toc37857869)

[**第九章 奖惩措施 32**](#_Toc37857870)

[**第十章 其他 35**](#_Toc37857871)

[**第十一章 附件 35**](#_Toc37857872)

[**附件一：钉钉使用说明 35**](#_Toc37857873)

[**附件二：工作服丢失、损坏赔偿管理办法 38**](#_Toc37857874)

[**附件三：工资查询流程： 40**](#_Toc37857875)

**江苏中融外包服务股份有限公司**

# 简 介

江苏中融外包服务股份有限公司，成立于2010年5月，是由江苏中融资产管理股份有限公司和苏州安达金融咨询股份有限公司共同投资设立，是随着“安达金融、中融资产”七年以来的外包经验累积下所成立的专业从事外包服务的现代信息服务企业。是苏州地区最早从事金融外包服务的专业公司，并于2015年正式挂牌新三板。

公司主要经营范围：信息技术外包服务、商业流程外包服务；非学历职业技能培训咨询等。目前已为各大金融机构、各企事业服务大厅，以及后台管理、档案管理、业务助理等多个岗位提供外包服务。我们的目标是：打造精诚品牌，展现优质服务！

同时，在苏州市姑苏区人力资源和社会保障局的大力扶持下，公司成立了金融服务外包实训基地，基地主要开展金融服务外包、软件服务外包等培训项目，采用“全真体验式”教学，使培训学员置身于真实的工作环境中，使学员学有所成后更好的服务于公司以及社会各用人单位，为广大学员提供提升专业技能的平台。

# 欢迎辞

亲爱的各位中融新人：

首先真诚欢迎您加入我们的团队，正式成为一名“中融人”。今天，我们携手一起努力；明天，您因公司而成长，公司因您而骄傲！

从您到岗的第一天起，公司会全面关注您的工作和生活，同时，为保证您的权益，特制定《员工手册》，本手册是规范提供外包服务的员工行为的重要依据，请仔细阅读，认真履行并妥善保管！相信对您工作会有所帮助。您工作期间，如遇到问题请联系我们，我们将竭力为您提供各项服务保障工作。

本手册在您新入职时将会由公司培训人员负责对您予以培训，电子版可通过登录公司网站后查询。

苏州安达金融咨询有限公司作为本公司的母公司，建有企业劳动争议调解委员会，如您在工作中因执行劳动合同与公司产生争议，均可向该委员会申请调解，以确保您的合法权益。

公司建有工会，如您在工作中因执行劳动合同与公司产生争议，可向工会申请调解，以确保您的合法权益。

公司设立客服部门，旨在全力提供优质的服务体验，如您对我们的工作有想法的，也可向客服部门提出，以确保您的合法权益。

最后感谢您为公司发展做出的贡献！

**公司全称：**江苏中融外包服务股份有限公司

**公司地址：**苏州市新市路310号

**公司传真：**0512-69325093

**劳动争议调解委员会电话：**0512- 68365935

**客服电话：**0512-65723628-805

**公司网址：**[www.andazr.com](http://www.andazr.com)

**常熟分公司地址：**常熟市莫干路2号

**常熟分公司电话：**0512-52956863

**张家港分公司地址：**张家港市人民中路与港城大道交汇处金城大厦1008室

**张家港分公司电话：**0512-58737275

**吴江分公司地址：**吴江区松陵镇花园路2518号通鼎大厦420室

**吴江分公司电话：**0512-63316639

**昆山分公司地址：**昆山开发区前进中路279号联合大楼第7层

**昆山分公司电话：**0512-57316927

**太仓分公司地址：**太仓市长春北路5号01室

**太仓分公司电话：**13915770907

# 第一章 前言

为进一步加强提供外包服务的员工的管理，切实保障员工的合法权益。依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及其实施条例、《江苏省劳动合同条例》等有关法律、法规，制定本手册。

**本手册中的员工为江苏中融外包服务股份有限公司的正式员工，与公司发生劳动关系，与被服务单位不发生劳动关系。**

# 第二章 入职指引

## 录用与报到

1. 录用

公司根据与各被服务单位签订的外包服务合同为其提供不同项目的外包服务，并根据业务的需要，招聘合适人员，安排于岗位中。录用人员应当向公司出具真实可靠的个人信息及资料。

**特别说明：**如因员工提供虚假信息造成与录用条件不符或者给公司或被服务单位造成损失的，公司有权以严重违反规章制度为由与员工直接解除劳动合同并追究相应责任。

凡有下列情况之一者，一律不予录用：如公司录用后发现符合下列情形之一的，公司有权立即直接解除劳动合同：

1.曾经被本公司开除或未经核准而擅自离职者；

2.未满18周岁者；

3.不符合岗位招聘条件；

4.提供虚假信息/证件，造成不良影响或损失的；

5.曾经有犯罪记录、征信不良记录（逾期3次及以上、有严重负债或被服务单位认为不得录用的征信不良记录）、被人民法院列入失信被执行人名录、有强制戒毒史或强制精神病治疗史、加入非法组织或其他不适合从事金融工作的治安处分记录；

6．因工作岗位缺岗时需要安排人员顶替，故试用期间因自身原因累计请假大于或等于5天者视为不符合录用条件；

7.试用期期间经服务单位提出退回公司的；

8．员工同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成被服务单位或公司的工作任务造成工作进度、工作质量、被服务单位及公司亏损或声誉等严重影响，或者经指出，拒不改正的；

9.与原工作单位有过劳资纠纷或被原工作单位辞退或被查实在各类公开媒体有投诉记录的；

10. 与其他单位存在保密义务和竞业限制业务约定的；

11.其他不适合从事工作岗位的情形。

**特别说明：**员工如属于企业停产放长假人员、未达到法定退休年龄的离岗休养人员以及其他协商保留劳动关系的不在岗人员，在与公司洽谈过程中，应当主动将与原用人单位保留劳动关系的情况告知公司。此类员工在公司入职期间，公司与其签订兼职协议，不与其签订劳动合同，离职时也不会支付经济补偿金。

1. 报到
2. 公司报到

拟被录用人员按照公司培训通知书确定的日期、地点、本人亲自办理报到手续、并缴验下列证件：

1. 2寸彩照2张，身份证、毕业证（在读生提供学生证）、职称原、复印件各1份（原件核对后发还，复印件由员工本人签字确认后留存）；

2.体检合格报告1份（指定医院或区级人民医院入职体检）；

**特别说明：**体检合格后公司方与员工建立劳动关系，无体检合格报告者公司不予录用。

3.社保已缴纳人员的转移单（吴中、相城、园区除外），公积金个人账号；

4. 从未交过社保苏州户口人员提供户籍证明；

5. 有工作经验者提供原单位离职证明；

6.指定银行借记卡复印件（由本人身份证办理的非任何带附加功能的借记卡并签上您的姓名）；

7.与其他单位不存在保密义务和竞业限制业务约定的声明。

8.本人品行良好、无处分记录的声明（包括无犯罪记录、征信记录、强制戒毒史、强制精神病治疗史、或其他不适合从事工作岗位的治安处分记录），本条声明所需的各类证明文件如征信记录证明等文件根据被服务单位要求提供。

9.与原工作单位无劳资纠纷，无被辞退记录或无各类公开媒体投诉记录的声明。

1. 服务单位报到

员工持报到通知单确定的日期、地点、本人亲自办理报到手续，并提交以下资料至被服务单位：

1. 个人简历1份；
2. 身份证复印件1份；
3. 被服务单位特殊要求的其他资料。

# 第三章 培训

 培训的方向以提供优质服务为基础，根据各项目要求开展入职前、在岗期间的各项制度、技能、业务等方面的培训，促进员工切实做好各项目岗位工作，全方位打造一支符合岗位需求的外包队伍。

一、录用前培训

员工根据招聘部出具的培训通知书前来参加公司录用前培训，录用前培训设置为：1-2天理论培训和1-2天网点实训规范。

1.1-2天理论培训界定为岗位素质考核，在公司进行，经考核合格后方可正式录用签订劳动合同并安排上岗；

2.1-2天网点实训安排：根据报到通知书至指定的网点开展实训，实训开始当天明确为正式用工日，从该日起计薪发放。

二、在职提升培训

 为强化外包员工的各项技能及业务素质等综合能力，根据员工在岗情况结合被服务机构各部门需求制定培训计划，并通过季度活动的形式落实。

 员工接到季度活动通知后应积极参加，参加情况将单独计入绩效考核中，每次未参加的扣除当月绩效考核10分。

# 第四章 劳动合同的订立和解除

## 合同新签

公司和员工签订正式劳动合同，约定2个月的试用期。

劳动合同从上岗之日起签订。

## 合同续签

劳动合同期滿，如双方不再续订，合同即行终止。

劳动合同期滿，员工与公司双方同意续约的，双方应于合同期滿前三十日内续签劳动合同。任何一方不愿意续签的，必须提前三十日提出书面通知，并严格按照公司离职制度执行。

公司未在三十日前收到员工书面不续签合同通知的，视为员工同意续签合同。

因外包工作性质造成员工不在同一办公地点的局限，员工在合同到期前未收到公司不再续签合同通知的则视为公司同意续签合同。

员工应收到公司电话续签通知后在指定的时间来公司签订劳动合同，逾期未签订造成的不良后果由员工自行承担。

## 合同解除

* + - 1. 员工提出离职

员工提前三十日以书面形式通知被服务单位与公司，并在获得批准后将离职审批表交公司备案，与公司指定人员及时办理工作交接并返还公司提供的工作服。在获得批准和办理完毕交接之前，员工应继续工作，不得先行离岗。

待新员工安排上岗后，应根据被服务单位及公司要求办理工作交接手续，手续办理完毕后填写《工作交接表》，经被服务单位及公司确认后安排离岗事宜。

公司人事部门于每月7日前办理员工当日的退工手续，手续办理完毕后员工可于次日至公司领取离职资料。

未经批准或未办理完交接手续擅自离职的，按旷工处理。

* + - 1. 员工有下列情形之一的，公司有权立即与员工解除劳动关系，并不支付任何经济补偿：
			2. 在试用期间被证明不符合录用条件的。
			3. 违反劳动合同、公司规章制度、本手册规定或被服务单位规章制度，经被服务单位及公司认定情节严重者；或虽情节不严重，但违反2次及以上者（含不同事件）；

符合以下情况的视为严重违反公司规章制度：

1、不服从临时机动顶岗调配或长期岗位调动。

2、连续两次下达《整改通知书》限期整改，依旧不能达到岗位要求者。

3、入职后发生连续旷工3天，或累计旷工6天。

4、入职后发生迟到、早退达3次者。

5、造成任何客户投诉并对公司及服务单位声誉造成严重影响的。客户投诉包括网点现场投诉、服务机构客服电话投诉、媒体平台投诉、监管机构投诉等方式，认定当事人有责后，视情节严重情况处分或解除劳动关系。其中，公开媒体投诉和监管机构有责投诉直接解除劳动关系。

6、员工违反与公司签属的各项禁止性行为、承诺书、保密约定或银监会规定的。

7、无论任何原因产生的员工与客户或员工之间的吵、打架斗殴行为。

8、其他违反被服务机构与公司的各项管理规定构成提前解除条件的。

* + - 1. 员工严重失职，营私舞弊，给被服务单位或公司造成重大损害的；
			2. 员工被依法追究刑事责任的；
			3. 员工提供虚假信息以欺诈手段与公司建立劳动关系；
			4. 员工同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成被服务单位或公司的工作任务造成工作进度、工作质量、被服务单位及公司亏损或声誉等严重影响，或者经指出，拒不改正的。
			5. 有下列情形之一的，公司提前三十日以书面形式通知劳动者本人后，可以解除劳动合同：

（一）不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任的；

（二）劳动者患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由公司另行安排的工作的；

（三）劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经公司与员工协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的。

# 第五章 员工管理

## 日常考勤

员工上下班考勤、作息时间根据被服务单位相关规定执行，按时上下班，不得无故迟到、早退、旷工，并根据各被服务单位的要求登记考勤。

员工考勤必须由本人自行完成，不得为他人或请他人代为登记考勤。

被服务单位统计月度出勤情况报公司。

休息日如公司安排业务培训、团队活动，全体员工必须参加，人事部门将进行记录，作为考核参考。

处理办法：

1.月度内如出现无故迟到、早退情况的第一次扣款20元并按绩效考核标准扣除相应得分；

2.无故迟到、早退达2次或以上者，每次扣款50元并按绩效考核标准扣除相应得分；

3.迟到早退达30分钟，作旷工半天处理；

4、各外包项目有不同扣款标准的以项目考核标准为准。

##  请假管理

1.请假流程：

请假必须提前三个工作日提交请假申请，具体流程详见附件一：《外包员工钉钉使用说明》，经被服务单位及公司批准后方可休假。

如遇突发状况可电话与**被服务单位及公司**负责人申请，经批准后可休假，销假当天及时补填写请假申请，并提供相关证明材料。

因岗位的特殊性，员工一般不得随意请假，如遇特殊情况，方可请事假，原则上每次事假不得超过三天。病假必须提供医院挂号单、就诊病历、检查明细及病假证明等、婚假、产假、丧假等均必须提供全套证明。

**员工应当注意**，公司与被服务单位的双方批准是合法有效请假的前提，缺少任何一方的批准，该请假将被视为无效。如公司对员工提供的病假资料有疑问，公司可以安排人员陪同员工复检，或要求员工至公司指定的医院复检，以复检结果为准，如员工不予配合的，则视为所提供的病假资料无效，公司有权不予批准。复检涉及的费用暂先由公司垫付，如复检结果属实的，该费用由公司承担，如复检结果不属实的，该费用由员工承担，并统一在工资中扣除。

2.处理办法：

请假未经批准或未请假离开工作岗位或请假期满而未及时上班的视为旷工，每旷工1天按个人日工资额的3倍扣款。

员工请假以小时为单位，不足1小时的按1小时算。

员工入职后连续旷工3天，或累计旷工6天，视为严重违反劳动纪律，公司可以直接解除劳动关系。

##  加班管理

根据作息规定，一周内超过五天的上班日期视作加班，加班安排根据公司及被服务单位规定执行。

月度内的加班时间统一与事假时间作为调休处理，由公司统一核算。

加班流程详见附件一：《钉钉使用说明》

## 工作服管理

 根据被服务单位及公司相关规定，新员工上岗即为其配备工作服，工作服被服务机构着装要求由行政部门统一制作，发放。

 工作服配备后应按规定着装，员工违反规定的，除通报批评外，每次罚款50元，罚款在工资中扣除。

工作服由本人保管，在使用过程中发现遗失或损坏有损公司形象的情况，需本人重新购买。

办理离职交接手续时，员工需将整理齐全整洁的工作服交公司及相关部门。

在日常保管、穿着及离职交接时如发现工作服遗失或损坏的，按照附件二：《工作服丢失、损坏赔偿管理办法》赔偿。在工作服保证金或工资中扣除。

## 外包员工工作网点服从公司统筹分配

外包员工的工作地点分配由公司及被服务单位统筹安排，因工作需要公司或被服务单位将定期或不定期安排全市辖区范围内外包人员的轮岗工作，外包员工必须服从公司及被服务单位的统一管理，如拒不接受轮岗的视为严重违反公司规章制度，公司有权解除与员工的劳动关系并不支付任何经济补偿。

如出现其他员工请假缺岗的情况，公司将根据交通便利性等条件指定外包员工顶岗，如拒不接受顶岗安排的视同严重违反公司规章制度。

# 第六章 绩效考核

## 转正考核

被服务单位在试用期满前两周或提前（优秀员工可提前转正）填写《外包岗位试用期考核评估表》作为转正考核参考，由公司对其进行综合评估考核。

试用期考核以公司或被服务单位考核为准，经公司或被服务单位考核达不到录用条件的（即试用期考核反馈为不予录用的），则不予转正。公司将与员工解除劳动关系。员工可根据个人意愿重新申请面试公司其他外包岗位，经面试通过可安排录用上岗，此流程视为重新应聘录用而非调整岗位，根据岗位性质和员工的表现，公司可另行安排一定的试用期限。

## 月度考核

被服务单位主管及项目经理针对提供外包服务的员工的岗位表现、岗位技能及作息出勤等方面进行综合考评。

考评结果与月度绩效工资挂钩，具体根据被服务单位绩效考核办法执行，并结合本公司的考核情况。

## 年度考核

年底时，由公司进行每月考核汇总，结合全年突出事项，得出年度考核得分，并按照考核得分进行考核等级排名，作为年度评优或次年工资晋级依据。

## 考核结果处罚措施

在月度考核中，员工违反公司、被服务单位劳动纪律和规定的，或单月月度考核评估低于项目考核标准的或65分及以下的或连续2个月或累积3个月考评低于75分及以下的除扣除绩效工资外，情节严重者给予以下处罚措施：

1. 给予不当行为的员工予以适当处罚或提交相关部门处理；
2. 调岗调薪或重新培训，直至具备相应的技能；
3. 辞退处理。

# 第七章 薪资福利

## 薪资

薪资结构：以各项目薪资标准为准。

薪资结算：结算周期为一个自然月(即1日至31日)或按项目要求的结算周期结算。

 个人收入所得税、社会保险费由员工承担，公司按有关规定代为扣缴。

薪资发放：当月工资于次月发放，个别项目根据项目要求当月发放当月的工资，具体日期根据各项目规定执行。

发放标准：当月实发工资＝月工资－考勤扣款－社保公积金个人部分－代扣代缴个税－其他（具体 以各项目工资结构为准）。

考勤扣款分为事假扣款，病假扣款，未出勤扣款等，均按国家规定的标准计算。

## 福利

福利项目包括：

1.见习补贴：与公司建立见习关系，符合相关见习条件的，公司将给予一定的见习补贴。

2.人身意外险：公司为见习期内的员工每人购买一份人身意外险。

3.社会保险：公司为员工缴纳苏州市区/工业园区/各县地区社会保险，主要包括：养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险。

4.生日福利：员工生日之际，公司为员工准备了生日贺卡及贺礼以示祝福（具体根据各项目标准执行）。

5.节日福利：根据各被服务单位规定，公司在国家法定节假日（五一、端午、中秋、国庆、元旦、春节、高温季节）为员工提供一定的现金或实物福利（具体根据各项目标准执行）。

6.培训福利：员工如有学历深造（专升本），技能提升（理财规划师国家职业资格）等需求的，可向公司指定机构报名学习，在公司服务满一定年限后给予适当的培训补贴。

7.带薪假期：

7.1员工享受国家法定的假期

7.2婚假：员工在岗期间领取结婚证书的，可申请婚假，结婚证书6个月内有效，到达法定年龄（男员工22周岁，女员工20周岁）享受婚假13天。婚假应一次性休完。

7.3丧假：员工的直系亲属(父母、配偶和子女)以及岳父母或公婆死亡后，由部门主管批准，可酌情给予1至3天的丧假。

7.4产假：正常生育，女性员工可享受128天的产假，其中产前休假15天，难产或多生产一个增加15天。

7.5以上假期申请根据请假流程执行，并提供相关证明后方可休假。

# 第八章 岗位工作规范

1. **职业规范**

1.具有资金安全和风险防范意识。

2.遵守保密纪律，不得私自保留客户资料，或将客户信息带离岗位或泄漏给第三方。

3.不得进行任何不诚实、欺骗、欺诈等有损服务单位信誉，误导客户的行为。

4.不得口头或书面对同业的产品及服务进行不当的表述、评论。

5.不得办理任何交易业务。

6.严格执行规定的相关服务礼仪规范。

1. **遵守劳动纪律、有序工作**

1.遵守考勤纪律，不迟到早退。

2.工作时间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗、看报、吃东西、吸烟、打牌等与工作无关的事情。

3.遵守业务纪律。严格遵守各项业务纪律，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

1. **在被服务单位工作期间严格遵守各类禁止性行为及承诺书规定**

**金融机构规定禁止性行为：**

1. 不得在银行任一业务渠道为客户代办金融业务，未经许可不得在银行任一交易渠道销售各类金融产品，不得在银行任一营业场所向客户推荐、销售非服务银行的理财产品和其他各类金融产品。严禁擅自以银行的名义向客户提供投资建议。
2. 严禁向客户进行任何欺骗行为、欺诈行为、不名誉行为、故意犯错行为以及容易误解的陈述，严禁私自向客户承诺或担保本金和最低收益率，严禁对银行产品进行不实宣传。
3. 不违规代客户保管身份证件、现金、存单（折）、卡、有价单证、印章、证书、U盾、密码、网银用户名、安全认证工具、协议书、贵金属等重要资料和贵重物品。
4. 不出租、出借本人账户（卡）代客户办理包含自助渠道在内的业务或与客户发生资金往来。严禁私自代客办理存款、汇款、贷款等业务，严禁挪用银行和客户资金。
5. 不截留、骗取客户密码、电子银行客户证书，对客户实施欺诈行为。严禁泄露客户隐私或不当使用客户资料，严禁对外泄露银行内部机密。严禁违规留存客户申请资料、不当使用客户信息。
6. 不使用信用卡恶意透支或参与信用卡套现,无严重负债或信用卡套现嫌疑等征信不良记录及违法犯罪记录。
7. 不泄露或出卖国家秘密、商业秘密。
8. 不组织或参与涉及黄、赌、毒、黑、恐等违法活动。
9. 不投资经商办企业、或在企业兼职、或为配偶、子女和亲友经商提供便利。
10. 不利用工作便利或损害银行资源、信息等为本人或他人谋取利益。
11. 不以个人名义参与客户经营事项和利益分配。
12. 严禁在任何场合、任何时间以任何方式接受新闻媒体或新闻界个人的采访、录音、照相、录相，不得随意出示任何文件、资料及其复印件。不通过微博、微信等自媒体使用银行标识发布信息或传递不良信息等。
13. 不参与洗钱、非法集资、地下钱庄、高利贷活动，充当资金交易中介或其他非法金融活动，不参与经营典当行、小贷公司、担保公司等融资机构，充当资金掮客。
14. 禁止使用外接设备，不私自调阅、记录、下载、复印、保存、传输、使用、修改、泄露、出卖银行客户信息。
15. 不在银行任一业务渠道虚增交易量、交易额的无真实业务需求的交易行为。
16. 不擅自进入服务区域以外银行禁入的营业场所。
17. 不得以银行或个人名义与客户签订任何形式的协议文书、承诺书、建立私人委托关系或签订其他具有履约性质的书面文件。
18. 不违反银行禁止性规定的其他行为。

**以上规定，如有违反，将视为严重违反劳动纪律，公司可以直接解除劳动关系。**

**金融机构外包员工承诺：**

1. 具备岗位任职资格或能力，熟练掌握业务技能，自觉遵守行业自律制度和本单位制度，合规操作。
2. 遵守劳动纪律，坚持班前晨会制度。不迟到早退，营业时间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗或从事与工作无关的事务。
3. 遵守业务纪律。严格遵守各项业务纪律，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。
4. 遵循公平竞争、客户自愿原则，不得从事违规揽存、低价倾销、贬低同业、虚假宣传等不正当竞争行为。
5. 服从网点工作部署，配合大堂经理、内柜、保洁以及保安共同维护大堂环境。
6. 不得在在职期间，个人从事任何兼职工作，单位安排的兼职顶岗工作除外。
7. 谨遵岗位权限，履行保密职责，维护公司及银行声誉风险。
8. 严格遵守银监会规定，从业人员不得从事民间借贷、违规担保和非法集资活动，**违反者视为严重违反公司劳动纪律，公司可以直接解除劳动关系。**具体按八个“不得”执行：
9. 不得以变相提高存款利率或向存款经办人和关系人支付费用或佣金等方式违规吸储。
10. 不得以各种形式参加非法集资活动。
11. 不得介绍机构和个人参与高利贷或向机构和个人发放高利贷。
12. 不得借银行名义或利用银行员工身份私自代客投资理财。
13. 不得利用银行员工或银行客户的个人账户为他人过渡资金，不得借用银行客户的个人账户为银行员工过渡资金。
14. 不得自办或参与经营典当行、小额贷款公司、担保公司等机构；
15. 不得向他人提供违规个人担保，不得向民间借贷资金提供担保；
16. 不得允许非本行员工以各种方式进入银行业金融机构办公或营业场所开展民间借贷、违规担保和非法集资活动。

**税务局规定禁止性行为：**

一、不得为纳税人代为办理涉税业务，不得在税务局办公场所推荐、销售或推销非服务单位的产品。

二、不违规代纳税人保管身份证件、现金、单证、印章、证书、税控设备等重要资料和贵重物品。

三、不出租、出借本人身份证代纳税人办理税收业务。

四、不截留、骗取纳税人银行卡、密码、单证、印章、证书、税控设备等对纳税人实施欺诈行为。

五、无严重负债或信用卡套现嫌疑等征信不良记录及违法犯罪记录。

六、不泄露或出卖国家秘密、商业秘密。

七、不组织或参与涉及黄、赌、毒、黑、恐等违法活动。

八、不投资经商办企业、或在企业兼职、或为配偶、子女和亲友经商提供便利。

九、不利用工作便利或税务局资源、信息等为本人或他人谋取利益。

十、不以个人名义参与纳税人经营事项和利益分配。

十一、不接受新闻媒体采访，或通过微博、微信等自媒体使用税务局标识发布信息或传递不良信息等。

十二、不参与洗钱、非法集资、地下钱庄、高利贷活动，充当资金交易中介或其他非法金融活动，不参与经营典当行、小贷公司、担保公司等融资机构，充当资金掮客。

十三、禁止使用外接设备，不私自调阅、记录、下载、复印、保存、传输、使用、修改、泄露、出卖税务局及纳税人信息。

十四、不在税务局任一业务渠道虚增业务量、无真实业务需求的交易行为。

十五、不擅自进入服务区域以外税务局禁入的场所。

十六、不得以税务局或个人名义与客户签订任何形式的协议文书、承诺书、建立私人委托关系或签订其他具有履约性质的书面文件。

十七、遵守税务局及公司签定的保密协议。不违反税务局禁止性规定的其他行为。

**以上规定，如有违反，将视为严重违反劳动纪律，公司可以直接解除劳动关系。**

**税务局外包员工承诺：**

1. 具备岗位任职资格或能力，熟练掌握业务技能，自觉遵守行业自律制度和本单位制度，合规操作。
2. 遵守劳动纪律，坚持班前晨会制度。不迟到早退，办公时间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗、玩手机、打游戏或从事与工作无关的事务。
3. 严格遵守各项业务纪律，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。
4. 遵循公平竞争、纳税人自愿原则，不得从事违规操作、低价倾销、贬低同业、虚假宣传等不正当竞争行为。
5. 服从税务局工作部署，配合领导、各科室负责人、窗口干部、保洁以及保安共同维护办税厅环境。
6. 不得在在职期间，个人从事任何兼职工作，单位安排的兼职顶岗工作除外。
7. 服从税务局领导安排的岗位调配工作。

**驾驶人员禁止行为及遵守职业规范承诺书：**

一、遵守工作制度，服从统一调度。坚持遵章守纪，不迟到早退、不缺勤，忠于职守，勤奋务实，不怕吃苦、不串岗聊天、不大声喧哗或从事与工作无关的事务，有事履行请假手续。

二、恪守职业道德，做到文明行车。严格遵守交通安全法律法规，不急躁冒失，不酒后驾车，不闯红灯，不超速行驶，不占道行车，不乱拉警报，不违规鸣笛，不疲劳驾驶等行为。

三、保证行车安全，始终把行车安全作为根本要求，加强车辆保养和检查，发现故障及时报告、及时维修，绝不心存侥幸，绝不带故障行驶，确保车况良好，行车安全。

四、自觉爱护车辆，保持车容整洁，提升乘车环境。坚持服务与卫生同步改善，不随地吐痰，不在车内吸烟，不乱丢垃圾，经常清理车内车身卫生，提升干净整洁的乘车环境。

五、加强自身修养，增强服务意识。注重养成良好的工作、生活习惯，做到衣着整洁，举止大方得体，讲话文明礼貌，待人谦虚随和。

六、不泄露或出卖所知晓的服务单位及国家秘密、商业秘密。私下不谈及服务单位人员的私人事务。

七、不组织或参与涉及黄、赌、毒、黑、恐等违法活动。

八、不投资经商，办企业或在其他企业兼职，或为配偶、子女和亲友经商提供便利。

九、不利用工作便利或服务单位资源、信息等为本人或他人谋取利益。不借领导名义和工作之便利谋取私利。

十、不以个人名义参与客户经营事项和利益分配。

十一、 不接受新闻媒体采访，或通过微博、微信等媒体使用服务单位标识发布信息或传递不良信息等。

十二、不参与洗钱、非法集资、地下钱庄、高利贷活动，充当资金交易中介或其他非法金融活动，不参与经营典当行、小贷公司、担保公司等融资机构，充当资金掮客。

十三、每天用车结束后按服务单位要求统一停放在指定位置。不违规停车，不占用他人车位，树立和维护服务单位良好形象。以及不违反服务单位及所在公司规定禁止的其他行为。

十四、公司为每位驾驶员办理相关保险，在驾驶公车期间发生交通事故，造成人身伤亡、财产损失的，将由保险公司进行赔偿，除保险范围以外的全部责任均由本人承担。本人承担由于违章、违法肇事等行为所产生的全部责任及经济损失。

十五、坚持廉洁自律，树立良好形象。严格执行财务管理和车辆管理制度，按服务单位制度要求进行车辆的维修，加油及费用报销。重要支出及时请示报告。服从服务单位工作安排、不私自出车、不外借车辆、不相互推诿、确保工作用车之需要。坚决杜绝公车私用。禁止擅自用车或将车辆擅自驶出规定工作区域。

十六、连续两个月月度考核不得低于85分。

十七、除承诺不从事上述相关行为外，本人在此承诺：本人在驾驶机动车期间未发生过重大交通事故，无犯罪记录和治安处罚记录。

注：以上禁止性行为与承诺书如有更新以实际与员工签订的为准，但各项条款均适用的除外。

# 第九章 奖惩措施

1.员工在完成本职工作并作出特别贡献的情况下，将获得特殊的奖励：

(1)服务明星评定；

(2)嘉奖；

(3)大堂星级评定。

2．员工奖励将获得奖金和荣誉证书，并由人力资源部记入本人档案。

2.1服务明星根据公司评定方案于季度/年度执行。

2.2有下列事迹之一者，予以嘉奖：

(1)为公司内外客户提供出色服务而受到多次赞扬（有具体事实）者；

(2)为公司增收节支，产生巨大经济效益者；

(3)工作出色，贡献卓越，品行端正，堪当员工学习之楷模者。

2.3大堂星级评定根据公司评定方案执行，员工薪酬福利将根据等级的调整而变动。

3．员工违反被服务单位及公司的规章制度和本手册的，被服务单位和公司将依照规定对员工进行惩处，目的是惩前毖后，保证维持有效有序的工作环境，保障公司和员工的权益。

员工处分有以下几种：
 (1) 整改与警告；
 (2) 开除（解除劳动合同）；

外包员工出现以下情况的，将被开具服务整改及警告通知书，限期改正（累计两次被要求整改或被警告的，公司有权予以辞退并不支付经济补偿）：

* 1. 违反岗位职责、公司或服务单位规章制度的；
	2. 单月月度考核不合格被扣除全部绩效工资的（或月度考核评估低于项目考核标准的或65分及以下的）；
	3. 连续2个月或累积3个月月度考核评估低于75分及以下的；
	4. 经服务单位或公司客服等部门、领导反馈员工工作表现差强人意的或工作表现不佳包括但不限于主观意识不足、服务态度差等情况；
	5. 单次服务检查扣分达到5分及以上者或月度累计服务检查扣分达到3分及以上者。
	6. 经服务单位或公司客服等部门、领导反馈员工工作表现差强人意且有具体事实依据的，经项目经理证实为员工有责的；
	7. 项目经理在日常检察或沟通中发现的员工工作表现不佳包括但不限于主观意识不足、服务态度差等情况，经书面指出及重点带教后没有及时改正的；

员工严重失职或违规操作给被服务单位或公司造成经济或声誉损失的，被服务单位及公司有权追究员工的责任及损失并接受公司及被服务单位的相关处罚及赔偿。该赔偿可由公司直接在员工的本人工资中扣除。当月扣除金额不超过员工当月工资的20%且扣除后余额不低于当地最低工资标准。当月不足扣的，可结转下月继续扣款。

# 第十章 其他

一、本手册适用于本公司全体提供外包服务的员工。未尽事宜，均按本公司相关规定执行。

二、本手册于2020年4月28日修订执行，由江苏中融外包服务股份有限公司负责解释、修订和发行。

# 第十一章 附件

## 附件一：钉钉使用说明

1. **下载注册**
2. 下载并安装“钉钉”APP；
3. 用本人身份证姓名及下载该软件的手机号进行用户注册；
4. 员工办理完入职手续后由人事部统一加入中融团队。
5. **请假申请**
6. 员工填写《请、休假/顶岗申请单》纸质档，交由服务单位负责人签字确认；
7. 进入“钉钉”选择中融外包——常用应用——审批——外包请假申请；
8. 上传《请、休假/顶岗申请单》纸质档及请假相关证明照片；
9. 提交后与项目经理电话沟通，待项目经理审批。
10. 项目经理与服务单位负责人联系，确认顶岗需求，如需顶岗的则将安排好的顶岗人员信息填写到《顶岗人员信息表》内，通过微信反馈给服务单位负责人处；
11. 项目经理对该请假情况进行审批，审批同意后该请假申请方可生效；未经项目经理及服务单位负责人审批同意的请假都视为无效；
12. 如因特殊情况临时请假的因及时与项目经理与服务单位负责人电话联系后于上岗日及时补上述请假流程，否则视为未批准该请假。
13. **加班申请**
14. 填写《外包员工加班申请及统计表》纸质档，并交由网点负责人签字确认；
15. 进入“钉钉”选择中融外包——常用应用——审批——外包加班申请；
16. 上传《外包员工加班申请及统计表》纸质档照片；
17. 提交后待项目经理审批同意后，该加班申请方可生效；
18. **离职申请**
19. 填写《外包员工离职申请表》纸质档，并交由网点负责人签字确认；
20. 进入“钉钉”选择中融外包——常用应用——审批——外包离职申请；
21. 上传《外包员工离职申请表》纸质档照片；

4、提交后待项目经理审批同意后，该离职申请方可生效，提出离职日期以员工书面提出日期为准；

1. **交接手续**
2. 接项目经理通知后方可办理交接手续，填写《工作交接表》纸质档，并交由网点负责人签字确认；
3. 进入“钉钉”选择中融外包——常用应用——审批——外包交接手续办理；
4. 上传《工作交接表》纸质档照片；
5. 员工最晚于离岗后2周之内返还工作服（未返还工作服的视为交接未完成，公司有权暂不发放工资，如离职一个月后仍未来司返还工作服的，公司将直接以工资抵扣工作服费用，不足部分公司有权向员工追偿）
6. 提交后由各部门逐一审批，审批结束由人事部归档；
7. 人事部将办理结束的外包员工移出钉钉中融团队。

注：员工向服务单位提交的纸质文档拍照上传至钉钉后作为附件，纸质文档交服务单位保存，公司留存上传至钉钉的附件，一切经员工账号上传的所有拍照类附件均为员工真实意思表示，上传的附件与员工签字版文件同样具有法律效力。

注：如因员工个人原因无法使用钉钉的，所有流程都必须要交验原件，

请假/加班申请：未使用钉钉的外包员工如在此期间内不方便来司的，可先提交电子照片，原件交于服务单位负责人处。

离职申请：未使用钉钉的外包员工如在此期间内不方便来司的，可先提交电子照片，但交接当天必须交验原件。

工作交接：未使用钉钉的员工最晚于离岗后一周内带好服务单位负责人已签字确认的《外包员工离职申请表》和《外包员工工作交接表》原件到所属项目经理处办理公司部分的交接签字手续。

## 附件二：工作服丢失、损坏赔偿管理办法

为强化员工与公司间相互履行职责的监督管理，特制订工服丢失赔偿管理办法。同时，运营服务中心及人事行政部对员工工作服丢失采用统一管理制度，明确员工与公司双方的责任义务。为体现人性化管理，公司特别考虑员工入职时间，服装新与非新以及服装的使用期限进行扣款。

员工领用服装时认真阅读此规定。并在工作服承诺书上签字。

1. 服装承诺书上会注明新与非新服装的数量及明细。
2. 员工领用后应认真洗涤，避免损坏。若损坏也不可以随意丢弃，应归还公司做统一报废处理。若员工将裤边等剪短，按以下扣款方式的三分之一进行扣除保证金。
3. 若服装丢失，按此公式计算操作。员工入职不满一个月服装丢失，按入职一个月计算。若超过一个月，大于等于15天按计一个月计算。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **新款、非新款女装扣款明细** |  | **新款、非新款男装扣款明细** |
| **服装** | **价格（元）** | **新款女装扣款** | **非新款女装扣款** |  | **服装** | **价格（元）** | **新款男装扣款** | **非新款男装扣款** |
| 马夹 | 80 | 价格\*(60-入职月数)/60 | 价格\*(36-入职月数)/36 |  | 马夹 | 80 | 价格\*(60-入职月数)/60 | 价格\*(36-入职月数)/36 |
| 短袖 | 55 |  | 男士短袖 | 55 |
| 长袖 | 60 |  | 男士长袖 | 60 |
| 夏裤 | 80 |  | 男裤 | 80 |
| 春秋西装 | 450 |  | 春秋西装 | 450 |
| 冬季西装 | 450 |  | 冬季西装 | 450 |
| 羊绒衫 | 220 |  | 羊绒衫 | 220 |
| 领带 | / |  | 领带 | 20 |
| 女裙 | 60 |  | 女裙 | / | / | / |
| 头花 | 10 |  | 头花 | / | / | / |
| 丝巾 | 10 |  | 丝巾 | / | / | / |
| 工作牌 | 10 |  | 工作牌 | 10 |  |  |

## 附件三：工资查询流程：

第一步：打开软件-钉钉

第二步：选择其他应用中的“安心工资条”

第三步：输入初始密码，初始密码会在首次发放工资后的三个工作日之内，以短信的形式发送到手机上，进入工资查询系统后请第一时间修改您的查询密码，以便后续再次查询。

具体工资明细会在安心工资条中呈现，员工可于发薪日后三天内进行查询并核对工资是否准确，发薪后的六天内作为问题的反馈期，如有任何问题可以反馈于项目经理，项目经理将于三个工作日内给予解决到位，若因其他原因造成无法在“安心工资条”中查询的可直接向公司反映，如未接到上述反馈的则视同认可当月工资金额。