

员工管理规章制度

电商公司适用

目录

员工管理规章制度	1
第一章 总则	1
第二章 入职、考勤与休假管理	2
第三章 各岗位核心工作规范	4
第四章 工作纪律与行为准则	7
第五章 绩效考核与奖惩制度	8
第六章 离职、调岗与交接管理	9
第七章 办公环境与物资管理	10
第八章 附则	11

第一章 总则

第一条 制定目的

为规范公司经营管理与员工工作行为，建立标准化、高效化、人性化的工作秩序，适配电商行业节奏快、时效强、服务优先的业务特性，保障公司、客户、员工三方合法权益，营造积极合规、协作高效的团

队氛围，助力公司店铺运营、直播带货、客户服务、仓储发货等核心业务稳定发展，结合本公司 50 人中小型团队经营现状，特制定本规章制度。

第二条 适用范围

本制度适用于本公司全体在职员工，包含运营部、客服部、直播部、短视频剪辑部、仓储打包部、行政财务部、市场部等所有岗位，全职、试用、轮岗员工均需严格遵守。

第三条 核心原则

1. 合规敬业：遵守国家法律法规及公司各项制度，恪守岗位职责，认真履职。
2. 客户至上：坚守电商服务准则，高效响应客户需求，维护公司品牌口碑。
3. 高效协作：适配电商时效性要求，快速落地工作，部门间协同配合，杜绝推诿。
4. 诚信自律：坚守职业底线，杜绝弄虚作假、徇私舞弊、损害公司利益的行为。

第二章 入职、考勤与休假管理

第四条 入职与试用期管理

1. 员工入职需提供真实有效的身份证、学历证明、从业资质等资料，填写入职登记表，签订劳动合同，严禁伪造资料、隐瞒履历，一经发现立即无偿辞退。
2. 公司统一设置试用期，试用期时长根据劳动合同期限核定，试用

期间员工享受基础薪资及岗位基础福利，不享受绩效全额及专项奖金。

3. 试用期内员工需完成岗位岗前培训、业务实操考核（店铺运营、客服话术、直播流程、仓储打包标准等），考核合格方可转正；考核不合格者，公司可延长试用期或解除劳动关系。

4. 员工入职后统一建立员工档案，行政部负责统筹管理，包含入职资料、培训记录、绩效考核、奖惩记录、调岗晋升记录等。

第五条 考勤管理制度

1. 工作时间：执行大小周排班制度，适配电商节假日、大促节点运营需求；日常工作日标准工时为 8:30-18:00，午休 1.5 小时；晚班、直播岗、客服轮班岗由部门提前报备行政部，执行专项排班表。

2. 打卡规则：全体员工每日上下班钉钉/企业微信打卡，以系统记录为准，严禁代打卡、虚假打卡，一经发现，双方各记违纪一次，扣除当日绩效。

3. 迟到早退：迟到、早退 10 分钟内，单次扣款 20 元；10-30 分钟，单次扣款 50 元；30 分钟以上按旷工半天处理；月度迟到早退累计 3 次及以上，额外扣除当月绩效 10%。

4. 旷工规定：未提前报备擅自缺勤、请假逾期未归、虚假请假均视为旷工；旷工半天扣除当日双倍薪资，旷工 1 天扣除三日薪资；月度旷工累计 2 天及以上、年度累计 5 天及以上，公司可无条件解除劳动合同。

5. 大促特殊考勤：618、双 11、双 12、店铺大促活动期间，全员服

从公司加班排班安排，加班可优先调休或核算加班薪资，具体以公司当月通知为准。

第六条 休假管理制度

1. 请假类型包含事假、病假、婚假、产假、丧假、年假，所有休假均需提前线上提交申请，经部门负责人、行政部审批通过后方可离岗。
2. 事假：月度事假不得超过 2 天，年度累计不超过 15 天，事假无薪资；大促活动节点（提前 7 天公示）禁止事假，特殊紧急情况需总经理审批。
3. 病假：病假需提供正规医院诊断证明、缴费凭证，无证明按事假处理；月度病假累计 3 天以上，需配合公司复核，病假期间按公司薪资制度发放基础薪资。
4. 法定节假日、年假、婚嫁、产假等均按照国家劳动法及地方政策执行，员工休假前需做好工作交接，避免岗位工作断层，影响店铺运营、客户接待、发货等核心工作。

第三章 各岗位核心工作规范

第七条 通用工作规范

1. 上班时间严禁玩手机、追剧、打游戏、闲聊、做私人事务，严禁擅自离岗、串岗，如需离岗需向直属领导报备。
2. 严格服从部门合理工作安排，按时完成每日、每周、每月工作任务，主动汇报工作进度，不拖延、不敷衍。
3. 爱护公司办公设备、仓储物资、直播设备，节约水电、耗材，杜绝浪费，私人物品摆放整齐，保持办公区域、直播间、仓储区域整洁

卫生。

4. 严守公司商业机密，包含店铺数据、客户信息、货源渠道、定价策略、直播脚本、运营方案、员工薪资等，严禁外泄、私自传播或私自利用牟利。

第八条 客服部岗位规范

1. 严格遵守排班上岗，在线时段保证账号全程在线，及时响应客户咨询，日常消息响应时长不超过 30 秒，大促时段不超过 15 秒。
2. 统一使用公司标准话术，态度热情、耐心、专业，严禁与客户争执、嘲讽客户、消极回复，杜绝推诿售后问题。
3. 精准记录客户订单信息、备注需求、售后问题，妥善处理退换货、退款、投诉、差评等售后事宜，主动跟进处理进度，降低店铺差评率、投诉率。
4. 每日核对客服数据，包含接待量、转化率、响应时长、好评率、售后完结率，及时复盘问题，上报异常情况。
5. 严禁私自引导客户线下交易、私收款项、私自承诺客户超出公司规定的优惠、售后政策。

第九条 运营部岗位规范

1. 负责店铺日常运营、商品上架、标题优化、详情页调整、活动报名、流量投放、数据分析等工作，每日更新运营数据报表。
2. 精准把控商品库存、价格、活动节奏，及时排查店铺违规、差评、降权、流量异常等问题，第一时间处理并上报。
3. 配合直播、短视频团队完成活动策划、商品选品、价格对接、流

量配合工作，保障店铺日常销量及大促活动落地。

4. 定期复盘店铺数据，优化运营策略，提升店铺转化率、访客量、销售额，杜绝盲目操作、违规操作导致店铺扣分、罚款、限流。

第十条 直播与短视频部岗位规范

1. 主播严格遵守直播排班，准时开播、不迟到、不早退、不随意断播，开播前完成设备调试、产品熟悉、脚本梳理、场景布置。
2. 直播过程中形象整洁、言行规范，贴合品牌调性，专业讲解产品信息，如实介绍产品参数、功效、售后政策，严禁虚假宣传、夸大效果、违规话术，避免平台违规扣分。
3. 短视频剪辑人员按时完成脚本拍摄、剪辑、发布工作，保证视频质量、发布时效，跟进视频流量、点赞、转化数据，及时优化内容。
4. 直播结束后及时复盘直播数据，整理直播台账，配合运营对接订单、售后、库存问题，做好直播设备收纳、场地清理。

第十一条 仓储部岗位规范

1. 严格按照订单要求核对商品、规格、数量、地址，精准打包、发货，杜绝错发、漏发、少发、多发问题，降低订单失误率。
2. 每日盘点库存，做好入库、出库登记，及时上报库存短缺、积压、破损商品，保证库存数据与店铺后台一致。
3. 规范打包流程，妥善包装商品，避免运输破损；及时录入物流单号，同步订单状态，保证发货时效，日常订单 24 小时内发出，大促订单 48 小时内有序发出。
4. 保持仓储区域整洁有序，商品分类摆放、标识清晰，严禁私拿、