

入职告知书

亲爱的伙伴，欢迎您来到枣阳云起信息科技有限公司，希望在公司你能实现自己想要的价值，也希望你在公司工作是开心和温馨的。

公司本着公平、公正、公开的原则，给每一位伙伴一视同仁的空间，所以在您入职之前，我们需将以下事项告知您，以实现公司公平、公正、公开的原则，也可以保障您在工作中应该享有的内容。

一、 入、离职流程及手续

1、 入职

- 1) 面试当天需完整填写《职位申请表》
- 2) 入职当天需加入钉钉软件，钉钉考勤
- 3) 入职当天需下载移动办公 APP，加入办公群方便后续办公交流
- 4) 入职当天需签订《入职告知书》
- 5) 转正标准：

当月入职出勤>15天（含培训期）以上，当月转正，次月享受转正工资

当月入职出勤≤15天（含培训期）以上、次月转正、次次月享受转正工资。

2、 离职

- 1) 培训期（7天）50元/天；培训期淘汰或主动离职无薪资；
- 2) 正式上线22天之内（含培训期）主动离职不发放培训期薪资；
- 3) 正式上线大于22天（含培训期）小于37天，需离职，需提前15天提出申请，并填写离职单、否则、按快辞处理；
- 4) 入职超过37天（含培训期）需离职，需提前30天提出申请；并填写离职单，否则按照快辞处理；
- 5) 未按要求离职，均属快辞，发薪资时需扣400元，未填写《离职申请》不计发薪资
- 6) 如需请长假（超过七天假期视为长假）则按照停薪留职处理，如果长假结束未返岗需离职，则按照快辞处理、次月发薪日一次性发放所有未结清薪资。

二、 工作时间

众包外呼项目

湖北业务上午：8:50-12:30 下午：14:00-18:30

陕西业务上午：8:30-12:30 下午：14:00-18:00

1、 休息时间：月休4-5天、法定节假日正常休。

三、 考勤制度

- 1、 考勤统计方式：《钉钉》软件
- 2、 打卡时间：项目：8:50——18:30
8:30-18:00

注：未按规定在上班时打卡视为迟到，下班时间之前打卡视为早退

3、 迟到、早退、旷工

(1) 无上班/无下班考勤记录且未办理请假、出差、补卡等手续，经查有上班记录的、按迟到处理、扣10元/次，经查无上班记录的按旷工处理

(2) 脱岗：上班打卡后擅自外出，**在座位上但未正常外呼**均按脱岗处理，30分钟以上视为旷工0.5天，90分钟以上视为旷工1天（旷工按:300/天扣罚）

(3) 假期期满未返岗，且无续假手续的超假部分按旷工处理

(4) 连续旷工三次及以上，视为自动离职，停发所有未发薪资

入职告知书

(5) 一个月累计旷工 3 日及以上或连续两个月均有旷工记录的，公司有权按解除劳动合同处理

(6) 补卡制度：每人每月仅有三次补卡机会，且补卡必须是在 9:00 之前，到岗，但出现未打卡的行为，即可补卡，否则不予以补卡，按迟到处理。

(7) 排班出勤制度：根据在线要求，当月如遇不可抗力因素（停电、线路维修，移动项目整改）或因为生产质量低下（成功率、满意度不达标）导致停线放假的，则不发放当天基本底薪工资（全勤奖按天折算）

(8) 请假制度：

事假必须提前 1 天及以上申请，批准后找对应主管**申请写假条**视为请假成功。

1、每个班组每天只能请假 1 人次事假，超出名额之后，按照事情轻重缓急，先后顺序进行批假。

2、病假，不占用班组请假名额，返岗之后需提供病例证明。

3、请假未批准，擅自离岗，按旷工标准处理，连续旷工三天视为放弃工作，自动离职、停发所有未发薪资。

4、凡入职公司之后，满一年者，可享受 4 天年假、满两年者，最多可享受 6 天年假、如离职之后再次入职则重新计算年假时间。

年假使用规则：当月如遇法定假日，则无法使用年假；当月每人一次最多休两天年假、超出部分按照请假计算；如人员离职年假未休完则自动清零，不兑现；全公司每天最多请批年假为 2 人，尊选先到先批原则。（年假休息日期为：例如张三 2023 年 10 月 18 日入职，到 2024 年 10 月 19 日之后，这自动启动年假程序，从 2024 年 10 月 19 日-2025 年 10 月 19 日期间遵循年假制度进行 4 天年假休息，以此计算方式类推，入职满两年之后，则+2 天年假。）

四、现场纪律

(1) 工作生产期间不得与他人闲聊影响他人正常工作、5 元/次

(2) 工作时间乱窜影响他人工作 5 元/次

(3) 生产现场禁止喧哗 10 元/次

(4) 录音当中出现话外音（非不文明用语）50/次

(5) 工作时间手机静音或震动模式，违者 5 元/次

(6) 公司范围内出现不文明用语 100 元/次，**被录音按服务禁忌处理**

(7) 散播负面思想、诋毁公司形象、传播负面言论 200 元/次；第二次解除劳动合同、人员之间除现场一线管理工作需要、员工之间不允许擅自建立小群，不允许搞小团体群，如有发现私下小群里聊负面言论，政治言论，议论他人生活言论，处罚群主 1 次 200 元，第二次返岗停线 1 个月

(8) 工作时间玩手机，当事人和直属主管 10 元/次

(9) 电脑登录工作所需外软件 10 元/次（上班期间，电脑只允许登录移动办公 APP 用作日常工作沟通交流，除此之外，不允许登录其他聊天软件包括微信，qq 等）

(10) 公司电脑禁止下载其他软件违者 5 元/次

(11) 工作设施（电脑、耳机、鼠标键盘等）爱惜使用，损坏照价赔偿

(12) 禁止带小孩、老人等一切外来人员到工作现场，特殊情况口头申请批准，否则不得在公司内逗留；

(13) 运营区禁止吃饭及味道大的食物，统一吃饭地点为会议室，违者 5 元/次

(14) 晚上下班，电脑未关机，耳机，椅子未归位，5 元/次

(15) 生产时间内，如需迁出，**需找主管申请报备**，一次迁出，最多 2 人

(16) 对于无视规章制度，屡教不改者，公司有权利终止劳务关系，进行劝退处理。

入职告知书

薪资待遇

- 1、薪资构成：按《云起科技薪资管理方案》执行，分职场分项目分长期或兼职、入职后由公司统一讲解清楚，有不解可随时咨询
- 2、发薪日期：次月 15-17 日发上月薪资，节假日顺延不超 20 日
- 3、发薪方式：本人工商银行储蓄卡

三、 服务禁忌

1、服务禁忌内容：

不合格类型	不合格原因	说明
服务禁忌	反问、质问、与客户争辩	与客户沟通中出现反问、质问的语气，如：“自己办的自己不清楚吗？”、“这都不明白？”、“你自己都不清楚，我怎么知道？”坐席与客户就某个观点争辩，影响客户感知。等。
	服务禁忌	1、与客户交互过程中，出现辱骂、争吵、讽刺、嘲笑等行为；在应答时，出现知识库中所规定的“服务忌语”等。
		2、与客户发生争吵言语过激攻击客户
		3、出现不文明用语：除辱骂客户为服务禁忌外，其他类的不文明用语。如在客户接入前、转接密码验证过程中、播报结束语后等情况，出现针对客户但客户未听到，或非针对客户但被客户听到的不文明用语等。（例如：我靠，傻逼，他妈的，等脏话脏词）
	泄露客户隐私信息	1、恶意骚扰报复客户：如员工使用本人或与之有关联的通讯工具或软件，通过短息、微信、电话等方式对客户进行恶意骚扰报复。
		2、威胁恐吓客户：如以威胁的口气，主观故意提醒客户系统中的客户信息（包括电话、姓名、身份证号、地址等）。
		3、录音当中出现客户的姓名、家庭住址，入网具体日期，其他人联系方式以及涉及客户的个人信息，严禁在录音当中出现
	强制挂机	客户话的没有说完，坐席拒绝服务强行挂机
		未按照要求礼貌挂机，挂机速度快。 如：客户表示出对推荐业务/活动无办理意向，坐席立即转变语气，不耐烦，急于挂机。
	与客户闲聊、闲扯于业务无关的话题	客户问及业务以外的问题时，坐席代表未及时引导客户，出现长时间闲聊。如：每月工资多少、你有对象吗、你家在哪里住？会员年龄兴趣爱好等。

入职告知书

	暗示或引导客户进行升级投诉	客户已表示不满，但未提及升级投诉时，会员出现主动引导客户到 12315、媒体、通管局、工信部等升级渠道投诉。
	私开业务	1. 录音中坐席自说自话，未得到客户明确回应，将客户需求登记为同意办理； 2. 办理点选结果与客户回答未保持一致，擅自揣摩客户意思随意点选； 3. 客户未明确同意办理业务，坐席私自办理或登记同意办理； 4. 推荐的产品或业务与实际为客户办理的不一致。 5. 客户反悔办理未给客户提交回退处理。

2、出现服务禁忌，**即刻解除劳动合同，停发所有未发薪资**，如问题严重者将追究经济损失并追究法律责任

四、如已熟知以上内容，且认可并接受上述内容，请在下方签字表中签字确认后，安排上岗！

签字确认表

姓名	签字日期	姓名	签字日期	姓名	签字日期

枣阳云起信息科技有限公司
2024年11月04日