



# 德铁轨道交通技术（上海）有限公司

# 管理制度

2020年1月17日

您好！

欢迎您加入我们的团队，成为德铁大家庭的一员。  
在此，预祝您工作顺利！

为了使您尽快融入我们的团队，保证个人权益，  
提高您的工作效能。下面我来为您介绍一下我们公司的  
管理制度。



# 员工手册

## 一、劳动纪律。

### （一）、遵守国家法律、法规，公司各项规章制度。

- 1、上下班应按时签到，不迟到、不早退、不擅自离岗、串岗。
- 2、办公区内着商务正装或工作服，不得衣冠不整、大声喧哗、吃零食、聊天，不得在办公时间频繁发送手机短信、煲电话粥。
- 3、办公区内不准吸烟，吸烟请到吸烟区（规定吸烟区域为楼梯间）。工作时间及午休时间，严禁饮酒、打牌。
- 4、保持桌面整洁，离开位置时应收好公司保密文件，关闭电脑屏幕。
- 5、下班后，应将所有文件收进抽屉并上锁。
- 6、不得将公司财物挪为私用。
- 7、不得利用职权和职务之便索取、接受他人财物，进行个人交易。
- 8、未经公司或部门负责人授权不得代他人签字。
- 9、维护公司的名誉和利益。

### （二）、环境维护。

- 1、办公室内不得存放个人大件物品，不准堆放各种杂物。衣帽一律存进柜内，不得堆放在明处。
- 2、办公区域内不得存放食物。
- 3、办公桌面物品应摆放整齐，文件入文件夹。桌面上不准摆放与工作无关的物品。
- 4、保持办公桌椅、文件柜的清洁。
- 5、下班时，应将所有文件、资料及贵重物品入柜并锁好，椅子入位。
- 6、不得在墙面、桌面上张贴各种广告、标语、图画等。

### （三）、安全保卫。

- 1、来访人员未经允许不得进入办公区域，有事应到会议室商谈，并由相关人员陪同，直至离开。
- 2、复印机、计算机、电脑、空调等电器设备，在使用时应注意检查插座与插头之间接触是否良好，下班后必须关掉电源。员工有责任在发现仪器、设备存有隐患后，及时处理问题。
- 3、加班人员有责任在离开前，锁紧门窗，关闭电源，做好安全防范工作。
- 4、任何人不得不得删改公司的电脑资料。离职人员离职前由所在部门员工负责监督。

### （四）、保密范围。

- 1、公司的规章制度、财务情况、设备图纸、报价清单，供应商和客户名单、项目信息和资料及其他重大经营信息和决策等。
- 2、公司员工有义务和责任保守公司的各项经营机密，并按规定与公司签署保密协

议。未经公司授权或批准，不得泄露任何涉及保密范围的文字、资料、数据、样品或电子文本等。

3、公司薪金采取保密制度，严禁相互攀问、打听。

二、惩罚。

（一）、罚款和赔偿。

1、工作时间内上网聊天、玩游戏，一经发现罚款 50 元/次，并点名批评。超过三次（含 3 次）予以辞退。

2、在公司内漫骂他人、扰乱正常工作秩序。一经发现罚款 50 元/次，并点名批评。超过三次（含 3 次）将予以辞退。

3、违反公司安全防火规定，未到指定地点吸烟。一经发现罚款 50 元/次，并点名批评。超过三次（含 3 次）将重罚。随地丢掷烟头，一经发现罚款 50 元。承担全部物业管理及消防违法、违规责任。

4、工作时间消极怠工或未经允许擅离职守、串岗、扎堆聊天、做与工作无关的事情。一经发现罚款 50 元/次，并点名批评。

7、办公电话只可用作联系公司业务，不得拨打与公司业务无关的电话、声讯台、网站咨询电话。一经发现罚款 100 元/次。

8、损坏或丢失公司财物、账票，应照价赔偿。

9、公司接到客户或主管部门对员工的投诉，一经核实罚款 300 元/次，点名批评。超过三次（含 3 次）将予以辞退。

10、利用职务之便挪用公司或客户资金，按总额的 5-10 倍赔偿，情节严重追究法律责任。

11、盗窃公、私财物的，按原价的 5-10 倍赔偿，并给予开除。擅自挪用公司财物的，按偷窃论处。情节严重者，对其追究法律责任。

（二）、开除。

出现下述情况，公司一经发现，扣除所有薪资，并立即与其解除劳动合同且不支付任何经济补偿。

1、利用职权和职务之便索取或接受他人财物，进行个人交易的。

2、员工任职期间，非公司准许，为其它机构或活动，从事兼职、专职工作的，或利用公司资源从事其他业务活动，对公司名誉和利益造成直接或间接损害的。

3、以公司名义考察、谈判、签约、提供担保和证明，对公司名誉造成损害的。

4、员工任职期间违反公司的保密规定的。

5、工作态度差，对公司的正常运转造成不良影响的。

6、虚假报销。

7、骗取公司财物的。

# 人事管理制度

## 一、面试

### （一）、发布信息

总经办负责公司的人力资源工作，根据公司各岗位的任职要求，在各类招聘网站上刊登招聘信息。约定面试的时间，以邮件或短信的形式通知人员面试。长期做好各岗位人才储备工作。

#### 面试通知行文规范：

您好！我是德铁轨道交通技术（上海）有限公司总经办人力资源负责人。我已收到您发给我公司的简历。经过电话沟通，您基本符合我公司的招聘要求。现特别邀请您于\*月\*日周\*上午 9:30-10:00 到我公司参加面试。

面试时请带简历和一寸照片一张，并着正装。

收到后请回复，谢谢！

乘车路线：

地址：中国昆山花桥经济开发区商务大道中信广场 506 室

邮编：215332

电话：86(0)21 6199 3401

电话/传真: 86(0)512 5760 9193

邮箱：

### （二）、组织面试

面试人员需在会议室等候，等候期间提供公司的产品资料以供浏览。总经办秘书负责收集面试人员的简历并按顺序放在桌子上，没有携带简历的需填写应聘登记表。

面试完毕后，人员简历统一归档，等待领导指示。

## 二、入职

入职时需提供有效证件的复印件，包括身份证、学历证明、资格证书、离职证明。总经办必须对提供的学历证明和学籍证明进行核查，仔细核对身份证并确认无犯罪记录。对离职证明做相应的背景调查。

待总经办确认无误后，安排拟入职人员填写入职登记表，与相关人员做好工作交接，到总经办领用办公用品。

入职员工须要仔细阅读公司的规章制度后，如无异议，签订正式的劳动合同。根据

岗位，一般试用期为 1 个月，劳动签订合同时间为 1 年。高级管理岗位和特殊技能职位试用期 3 个月，劳动签订合同时间为 3 年。

试用期期满填写试用员工考核表。该表是对员工个人工作能力和工作态度的评定，作为公司对员工正式任用的凭据，是对工资评定，岗位设定和是否聘用的依据。

### 三、离职

离职制度参考国家劳动法规定。员工应提前 30 天提出离职申请，未按期申请离职的，公司不予结算工资，对公司造成损失的承担赔偿责任。离职人员需做好各部门的交接手续，填写离职登记表，文字资料移交本部门负责人；与总经办核对物品领用清单，并如数归还；工作移交给本部门负责人或运营总监指定的交接人。凭离职申请书或解聘证明按顺序交接后，财务方可办理工资结算，经总经理签字后总经办可为离职人员开具离职证明。离职员工档案由商务经理存档。

试用期间，未经批准不得擅自离岗。试用期不满一周离职的工资不予结算，并须赔偿对公司造成的经济损失。



**请仔细学习公司管理制度**

**请为新员工做内部培训，熟知报销的培训**

**请为新员工安装工作圈，并了解我们的 ERP 工作流程**



## 应聘登记表

应聘职位：

填表时间： 年 月 日

姓 名		性 别		出生年月		期望薪资		贴 照 片 处
户口所在地		民 族		婚姻状况		身高 体重		
政治面貌		原工作单位						
最高学历		所学专业		现职称				
毕业学校				身份证号				
现在住址				联系电话				
受 训 经 历	何时至何时	学校（培训机构）名称		专业或培训内容			是否毕业	
工 作 经 历	何时至何时	在何单位工作		任 何 职 务			离职（调动）原因	
家庭成员及主要社会关系								
姓 名	性 别	年 龄	与本人关系		工作单位		住址及电话	
个人专长和成果描述：								



## 离职登记表

员工类别：正式  试用 

填表时间： 年 月 日

姓 名		手机号		ERP 编号	
入职时间		离职时间		止薪日期	
文字资料移交清单	内容：  离职人员签字确认： _____ 交接人： _____				
办公用品归还清单	内容：  离职人员签字确认： _____ 负责人： _____				
工作交接明细：（可附表）  <b>经由总经办确认注销 ERP 编号和社保立即停办。</b>  离职人员签字确认： _____ 总经办\交接人： _____					
工资结算清单：  财务负责人： _____ 签字确认： _____					
本人同意移交以上事项内所有内容，有关离职手续已按规定办妥，已将公司重要资料交还。本人承诺在职期间所了解的公司相关商业、技术资料、客户资料、价格单等公司机密不对外泄露，不以公司名义从事经营活动。确认从即日起与公司终止劳动关系，所从事的一切活动与公司无关。  <div style="text-align: right;">当事人签字： _____ 年 月 日</div>					
运营总监意见：			总经理意见：		

附件：离职申请或解聘通知。

填写说明：凭离职申请书或解聘证明按顺序交接，财务方可办理工资结算，经总经理签字后总经办可开具离职证明。

## 试用员工考核表

姓 名		ERP 编号		部 门	
岗位名称		入职日期		考核日期	
<b>员工自评</b>					
(来公司后在遵守公司规章制度、工作适用程度、工作态度等方面表现, 今后的打算)					
	员工 (签字)		日期: 年 月 日		
<b>部门领导评语</b>					
	主管 (签字)		日期: 年 月 日		
<b>运营总监评语</b>					
	部门领导 (签字)		日期: 年 月 日		
<b>试用期考核成绩</b>	考核项目	配分	主管评分	部门领导评分	
(附上试用期工作总结作为参考)	行为得分	35			
	出勤得分	15			
	业绩得分	50			
	总 分	100			
总经理意见					
考核结果: <input type="checkbox"/> 合格,予以录用; <input type="checkbox"/> 暂未达到要求,考虑延长试用期; <input type="checkbox"/> 不合格,不予录用					
备注:试用期间,每个月由部门对该员工进行考核,将结果记录于相应的考核表中,所得的考核成绩作为本次考核的基准.					

# 考勤管理制度

一、工作时间：作为公司员工，必须按照公司规定的工作时间出勤。

(一)、工作时间为： 9：00—12：00  
                  周一至周五 12：00—13：00      午休时间  
                                  13：00—17：30

(二)、公司实行做五休二制度，每周休息 2 天。

(三)、公司不提倡加班，未完成领导布置的本职工作需要加班的，不算作加班；如遇特殊情况需要加班的，应向所在部门经理提出申请并报运营总监批准后方可算作加班。加班人员可申请安排调休。试用期内如有加班，不能做调休。

(四)、公司按照国家法定假日休假。此外，正式签订劳动合同的员工入职半年后享有 5 天带薪年假。年假提前 3 天申请申请审批。

(五)、请假或调休，须提前两个工作日申请。未经批准请假或调休的视为擅自离岗和旷工处理。

(六)、试用期间不得请事假。试用期间请事假视为自动离职。试用期请假超过 7 天，公司不予结算工资。

(七)、试用不满一周请假或擅自离岗，视为自动离职，公司不予结算任何工资。

(八)、招投标期间不得请假。出差期间不得请假，项目执行期间不得请假。违反规定擅自请假，视为自动离职，公司不予做任何赔偿，同时须要对公司造成的经济损失做出赔偿。

(九)、外出员工须要使用工作圈打卡，提供门头照片和地点定位。漏打卡视为旷工。

(十)、公司员工须要使用工作圈上下班打卡。未打卡视为旷工。

二、考勤制度。

为了使各部门工作配合更佳顺畅，公司要求员工按时到岗，充分做好工作准备。上班签到，不能按时到岗应提前 5-10 分钟向上级领导说明原因和预计可上班的时间。考勤情况作为个人绩效考核的参考依据。

1、未到公司报到直接外出办事的，返回公司时应签到，同时需批准人在考勤表上签字确认；员工外出办事无特殊情况，下班前应返回公司，确实无法返回的，应向公司说明情况，总经办主任在考勤表上登记情况说明；如因特殊情况未按时签字，须及时在考勤表上注明原因并经运用总监确认，否则上述情况均视为迟到或早退。考勤表将作为薪资发放的依据。

2、总经办负责监督员工上下班签到和外出打卡情况。次月 1 日交财务部考勤记录和请假凭证作为月度考核和工资发放的依据。

3、员工应严格遵守考勤制度，不得迟到、早退。

(1)、迟到早退线: 上班 9:10 以后到达，视为迟到，下班 17:30 以前离开,视为早退。

(2)、迟到早退处理如下（早退同迟到）：9:10 以后到,17：30 以前无故缺岗，扣款个人月工资 1%，提前致电直接上级请假者，可补假，否则按旷工计算。

三、请销假制度。

公司遵照国家现行法定假日办法执行。超出时限，按事假处理。请销假事宜均须由当事人向总经办主任直接办理。

员工请假须填写《请假单》事先报总经办主任批准，并按规定办妥工作代理人，经审批后，方得离开，否则以旷工论。如因突发事件或急病不能先行告假者，应通过电话或其它方式尽快向上级主管告假，事后须在 2 个工作日内补填《请假单》。

(一)、病假：

1、病假以医院证明为依据，无医院证明一律视为事假。员工请病假应于当日 9：00 之前请假，并于事后补交有关证明。病假 3 天以内，病愈上班第一天将医院证明交至总经办。

2、细则遵照国家现行规定执行。

(二)、事假：

1、凡占用工作时间处理个人私事的，按事假处理。

2、申请事假必须有充分、正当的理由，必须提前一日向上级主管申请，并填写《请假单》总经办批准后，方可执行。

3、事假半天，不足半天均按照半天考核。

4、申请事假 1 天至 3 天（含 3 天），由运营总监批准。

5、项目执行期间，一个月事假总天数不得超过 3 天，违反规定的按旷工处理。

6、事假扣除当天工资。

(三)、旷工：

1、以下情况将被视为旷工。

(1)、未履行请假手续或请假未获批准而擅自离岗。

(2)、经认定是依据虚假的病休证明而骗取的病休期间。

(3)、事先不请假，而后又不能被公司确认属于紧急情况未获批准。

(4)、工作时间擅离职守、做与工作无关的事、办私事或拒绝工作。

(5)、不服从工作分配和调动，经教育仍不到岗。

(6)、离职申请未被批准或工作交接期间无故不到岗或消极怠工。

## 2、旷工处罚。

(1)、旷工半日，处以当天工资的罚款；旷工一日，处以2天工资罚款。

(2)、旷工超过二次，公司保留立即与其解除劳动合同的权利而无需支付任何经济补偿。

四、项目期间和办事处考勤考核：负责人监督下属或组员的考勤情况，每月末依据考勤表报财务部核算工资。

## 五、ERP 工作圈操作流程和规范

工作圈是办公室和外出考勤的重要依据。

### 1、上下班的打卡工作流程：



请在页面红色圈出地方点击打卡，打卡的范围只能是公司内，没带手机不能作为未打卡的依据。

2、外出签到工作流程：

时间自动

简要说明

准确定位

点击拍摄门头招牌

发给总经办、上级领导、总经理



### 3.友空间中的审批事项



- (1) 出差之前必须在请示单中审批，未经审批出差费用个人承担。
- (2) 请假或者调休提前两天在工作圈-工作-审批-请假单中申请。
- (3) 借款在工作圈-工作-审批-借款单中申请。

以上申请事项经上级领导审批。

刘杉，刘银，杨子慧、陈总批阅。

# 薪资管理办法

一、工资分配原则：实行按劳分配，按质分配原则。

二、试用期工资。

按各岗位试用期薪资标准执行。

三、薪资组成模式。

1、具体金额公司实行保密制度。劳动报酬的发放以劳动合同为准，劳动合同到期，考虑与公司继续续约的可以洽谈薪资待遇。

2、薪资实行月薪制。

3、工资组成：基本工资+保险+补贴+奖金+业务提成。

（1）、基本工资：按各岗位薪资核定标准执行。

（2）、保险由公司统一缴纳。对已在户口所在地缴纳当年保险，不需要公司再统一办理保险的员工，公司将给予保险补贴。此类员工需要提供自行缴纳保险的凭证。

（3）、补贴包括：餐费补贴和出差费补贴。

餐费每人每天补贴 10 元。出差补贴详见差旅费报销制度。

（4）、奖金：为感谢员工当年对公司创造利润并作出的特别贡献给与奖励，个人为公司完成 2000 万销售额的，公司给予个人特别贡献奖，以年终奖的形式发放。

（5）、业务提成：为公司带来业务的员工给予奖励机制，金额按项目总额的 1% 支付。项目的签订，跟进，回款，发货，验收视为销售完成。销售人员按月上报销售完成情况，经公司确认后，提成按季度随工资一同发放。提成发放须全款到账且货物到合同指定地点，验收合格，且发票开具给客户后才能算入业务人员的提成，提成发放时间为每个季度最后一个月，提成金额按签订合同金额计算。

（6）附件配件提成：售后人员和销售有义务对用户进行回访，根据产品说明书或维保手册给予用户专业的维保建议和零配件更换建议。由售后个人销售配件的，公司给予个人零配件总价款 2% 的提成。由销售和售后协同完成的，分别给予每人 1% 提成。

（7）个别情况：公司会针对个别客户对销售的金额和战略进行调整，此类情况提成另计；人员在项目进行当中离职的，视为放弃销售，提成不再发放；日报、周报、月报、季报、年报延迟上缴或者不上缴的将影响薪资的发放。

四、发放时间：月薪截止日为每月最后一天，发放日期为次月 15 日，节假日顺延。

# 培训制度

总经办负责在每年年初制定年度的培训计划，受培训人员应涉及全体公司员工，涵盖各个职能岗位。分别对新员工、在岗员工、各类专业人员、内审员等，根据他们的岗位责任制定并实施培训需求。

使全体员工熟知管理制度，公司产品，具备与本岗位相符合的技能。培训方式可以采用面授、网络授课、观看视频的方式。培训后应采取有效的考核方式使培训行之有效。

## 一、新进员工培训：

本公司基础教育：公司简介、员工纪律、质量方针、质量目标、安全生产、相关法律法规、质量管理体系标准基础知识、报销等工作流程和标准的培训，在进入公司一个月内，由 9000 认证管理者代表、各部门经理组织培训，并且考试合格后方可上岗。

岗位技能培训，熟练掌握本公司经营产品的操作流程。



## 二、在岗人员培训：

按培训计划，每月对员工进行安全教育、执业规范教育、铁路养护设备知识、仪器操作技术的培训；每年应对在岗员工至少进行一次全面的岗位技能培训和考核。

## 三、通过教育和培训，使员工认识到：

- 1、提高执业素养，提升执业技能。
- 2、满足顾客和法律、法规要求的重要性，违反这些要求所造成的后果。
- 3、自己从事的活动与公司发展的相关性。
- 4、鼓励员工参与质量管理，为实现质量目标做出贡献。

## 四、评价所提供培训的有效性：

通过理论考核、操作考核、业绩评定和观察等方法，评价培训的有效性，评价被培训的人员是否具备了所需的能力。

## 五、培训计划及实施；

1、总经办于12月制定下年度的培训计划，（包括培训内容、对象、时间、考核方式等内容），经总经理批准后下发各部门，并监督实施。

2、每次培训应填写《培训记录》，记录培训人员、时间、地点、教师、内容及考核成绩等，培训后将有关记录存档。

3、各部门的外出培训、付费培训，应填写《培训申请单》，报总经理批准后，由相关部门组织落实。

4、经公司批准付费培训的员工参加培训，费用由公司全额承担。合同期内擅自离职，应归还公司相应的培训费用。

## 六、国外培训

1、公司将会定期或不定期的组织相关人员到国外进行培训。

2、贯彻执行党和国家外交方针政策和有关法律法规，维护国家主权、安全和利益，不参与、不讨论国家外交事务、港澳台事务，军事问题，不得谈论宗教和种族问题。

3、对涉及国家铁路安全问题严格保密，对公司业务和客户信息，以及其他战略方针、价格体系等严格保密。不得代表公司阐述任何和经营有关的议题，不得代表管理层做任何决策，不得签署任何文件。

4、对技术改进、技术研发、市场导向经公司批准后对外方提供建议。

5、按照公司的部署，就贸易合作、经济合作、金融投资、宣传资料、技术支持、市场开拓、培训、新科技研发、外宣等重大问题，负责与有关部门协调，向公司总经理报告情况、提出建议。

6、起草培训计划，总结培训结果，形成PPT和视频资料。

7、负责解决所有技术问题。

8、国外培训须经公司批准付费培训的员工参加培训，费用由公司全额承担。合同期内擅自离职，应归还公司相应的培训费用。



## 培训记录

编号：

序号：

时间：	培训题目：	培训教师：
地点：		培训方式：
参加培训人员名单：		
培训内容摘要：		
考核方式及成绩：		
培训有效性：		
考核人员(签字):	日期：	

## 培训申请单

编号：

序号：

时间：	培训名称：	培训机构：
地点：		培训方式：
培训目的：		
培训人员：		
培训费用：		
申请人：		
日期：		
总经理意见：		
日期：		

# 员工工作考核办法

## 一、考核目的。

- (一)、作为确定薪酬及奖励、培养晋升或调职的重要依据。
- (二)、用于合理配置人力资源。
- (三)、作为员工奖惩、岗位级别调整以及末尾淘汰依据。

二、评估小组由总经理，运营总监，总经办组成，总经办全面负责考核工作和岗位评估工作。

## 三、考核方式。

- (一)、公司全体员工参加工作考核。
- (二)、考核采用百分制。
- (三)、每年四次考核，按季度划分(分别为4月、7月、10月、次年1月份)，次年的一月份将结束所有考核，并对当年考核进行评估，个人考核总评的优劣直接影响次年1月份发放奖金的多少、工资涨幅以及其他福利。

## 四、考核程序。

- (一)、编制岗位责任说明，责任到人。

岗位说明书是对职务性质、工作内容及标准、责任权限、任职资格的综合描述，用以说明职务在部门内部的地位及任职人员的要求，是进行考核的重要依据。由总经理和商务经理在联系本公司实际情况的基础上设定岗位职责和责任人，提炼考核目标和考核标准，以及其它相关内容。

- (二)、成绩汇总、反馈。

总经办按考核计分办法进行计分，考核成绩次月5日反馈给员工并作为10日发放工资的依据。

- (三)、考核评分与奖惩标准。

1、评分采用百分制。评分标准如下：

- 90 创造性地、完全超乎预期地达成目标为一级；年度连续4次评定为一级的员工，享有升职加薪谈判权。
- 80 超越目标为二级；年度连续4次评定为二级的员工，给予年终感谢奖励。
- 70 完成目标为三级；维持现有工资待遇。
- 60 工作完成不足为四级；工作能力欠缺。维持试用期薪资。
- 50 与目标存在明显差距为五级；对公司发展造成一定影响，扣薪资的10%。
- 40 对公司发展造成一定影响为六级。予以劝退。

## 高级职员考核表

(考核对象：主管/经理(含)以上级管理人员)

姓名：\_\_\_\_\_ 岗位名称：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 总分：\_\_\_\_\_

项目及考核内容		配分	自评	上级审核
领导能力 15%	善于领导部署提高工作效率，积极达成工作计划和目标	15		
	灵活运用部署顺利达成工作计划和目标	13-14		
	尚能领导部署勉强达成工作计划和目标	11-12		
	不得部署信赖，工作意愿低沉	7-10		
	领导方式不佳，常使部署不服或反抗	7以下		
策划能力 15%	策划有系统，能力求精进	15		
	尚有策划能力，工作能力求改善	13-14		
	称职，工作尚有表现	11-12		
	只能做交办事项，不知策划改进	7-10		
	缺乏策划能力，须依赖他人	7以下		
工作任务及效率 15%	能出色完成工作任务，工作效率高，具有卓越创意	15		
	能胜任工作，效率较高	13-14		
	工作不误期，表现符合标准	11-12		
	勉强胜任工作，无甚表现	7-10		
	工作效率低，时有差错	7以下		
责任感 15%	有积极责任心，能彻底达成任务，可放心交代工作	15		
	具有责任心，能达成任务，可交付工作。	13-14		
	尚有责任心，能如期完成任务	11-12		
	责任心不强，需有人督导，亦不能如期完成任务	7-10		
	无责任心，时时需督导，也不能完成任务	7以下		
沟通协调 10%	善于上下沟通平衡协调，能自动自发与人合作	10		
	乐意与人沟通协调，顺利达成任务	8-9		
	尚能与人合作，达成工作要求	7		
	协调不善，致使工作较难开展	5-6		
	无法与人协调，致使工作无法开展	5以下		
授权指导 10%	善于分配权力，积极传授工作知识，引导部署达成任务	10		
	灵活分配工作或权力，有效传授工作知识达成任务	8-9		
	尚能顺利分配工作与权力，指导部署完成任务	7		
	欠缺分配工作权力，及指导部署之方法，任务进行偶有困难	5-6		
	不善分配权力及指导部署之方法，内部时有不服及怨言	5以下		
工作态度 10%	品德廉洁，言行诚信，立场坚定，足为楷模	10		
	品行诚实，言行规矩，平易近人	8-9		
	言行尚属正常，无越轨行为	7		
	固执己见，不易与人相处	5-6		
	私务多，经常利用上班时间处理私事，或擅离岗位	5以下		
成本意识 10%	成本意识强烈，能积极节省，避免浪费	10		
	具备成本意识，并能节约	8-9		
	尚有成本意识，尚能节约	7		
	缺乏成本意识，稍有浪费	5-6		
	无成本意识，经常浪费	5以下		
备注：关于“工作任务”这个项目，必须另附上工作计划及工作总结供参考和审核。				
考核人签名		运营总监确认		总经理确认

### 技术人员考核表

（考核对象：技术服务部人员）

岗位名称：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 考核日期：\_\_\_\_\_ 总分：\_\_\_\_\_

项目及考核内容		配分	自评	上级审核
工作任务 30%	能时时跟进，追踪工作，提前完成任务	30		
	能跟踪，按期完成任务	25-29		
	在监督下能完成任务	15-25		
	在指导下，偶尔不能完成任务	15 以下		
工作质量 20%	出色、准确,无任何差错	20		
	完成任务质量尚好,但还可以再加强	15-19		
	工作疏忽,偶有小差错	10-14		
	工作质量不佳,常有差错	10 以下		
工作技能 10%	具有极丰富的专业技能,能充分完成本身职责	10		
	有相当的专业技能,足以应付本身工作	8-9		
	专业技能一般,但对完成任务尚无障碍	7		
	技能程度稍感不足,执行职务常需请教他人	5-6		
	对工作必需技能不熟悉,日常工作难以完成	5 以下		
工作态度 与责任感 15%	任劳任怨,竭尽所能完成任务	15		
	工作努力,主动,能较好完成分内工作	13-14		
	有责任心,能自动自发	10-12		
	交付工作需要督促方能完成	7-9		
	敷衍了事,无责任心,做事粗心大意	7 以下		
协调性 15%	与人协调无间,为工作顺利完成尽最大努力	15		
	爱护团体,常协助别人	13-14		
	肯应他人要求帮助别人	10-12		
	仅在必要与人协调的工作上与人合作	7-9		
	精神散漫不肯与别人合作	7 以下		
纪律性 10%	自觉遵守和维护公司各项规章制度	10		
	能遵守公司规章制度,但需要有人督导	8-9		
	偶有迟到,但上班后工作兢兢业业	7		
	纪律观念不强,偶尔违反公司规章制度	5-6		
	经常违反公司制度,被指正时态度傲慢	5 以下		
备注：关于“工作任务”这个项目，必须另附上工作计划及工作总结供参考和审核。				
考核人签名		运营总监确认		总经理确认

## 业务人员考核表

（考核对象：销售部）

岗位名称：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 考核日期：\_\_\_\_\_ 总分：\_\_\_\_\_

项目及考核内容		配分	自评	上级审核
工作业绩 70%	第一季度目标 万			
	第二季度目标 万			
	第三季度目标 万			
	第四季度目标 万			
	合计 万			
市场 了解与开发 10%	对市场与竞争格局了解很透彻,把握机会与开拓市场非常出色	10		
	对市场与竞争格局了解较透彻,把握机会与开拓市场较有成效	8-9		
	对市场与竞争格局大致了解,把握机会与开拓市场略有成效	5-7		
	对市场与竞争格局基本不了解,很少具有开拓市场的能力	5以下		
产品认识 10%	对产品,材料及相关技术的掌握全面而深刻	10		
	对产品,材料及相关技术的掌握很面	8-9		
	对产品,材料及相关技术的掌握比较全面	5-7		
	对产品,材料及相关技术的掌握能应付	5以下		
新产品推进 5%	新产品推进有业绩	5		
	客户对公司新产品全部熟悉已经安排计划	4		
	客户对公司新产品全部熟悉	3		
	客户对新产品初步认知	2		
	客户对新产品完全不认识	1以下		
信息管理 2.5%	收集,整理客户/供方资源及市场信息很出色	3		
	收集,整理客户/供方资源及市场信息积极主动	2		
	收集,整理客户/供方资源及市场信息基本完成	1		
	收集,整理客户/供方资源及市场信息做得较少	1以下		
合作精神 2.5%	与他人或部门沟通协调很有成效	3		
	与他人或部门合作有效	2		
	与他人或部门时有合作	1		
	与他人或部门很少合作	1以下		
备注：业务人员考核表，必须另附上工作总结、新客户明细表、项目跟进表供参考和审核。				
考核人签名		运营总监确认	总经理确认	

### 工作总结

参与性项目	项目名称	产品型号	采购单位	备注
销售总金额				
计划性项目	项目名称	产品型号	采购单位	备注
销售总金额				
中标结果	项目名称和中标金额	中标通知书（有、无）	合同（有、无）	备注
季度中标总金额				
大型项目	项目名称	预算价格	资金来源	招标文件
招标网				
未看数量				
市场信息	竞争对手公司名称	型号	价格	用户名称
备注：作为考核和评分依据。				
考核人签名		运营总监确认		总经理确认





# 销售管理制度

## 一、总则

（一）、销售人员负责业务开拓，项目投标，签订合同，采购督办，催收项目款工作。

（二）对本公司销售人员的管理，除按照人事管理规程办理外，悉依本规定条款进行管理。

（三）、原则上，销售人员每日按时上班后，由公司出发从事销售工作，公事结束后返回公司，处理当日业务，但长期出差或深夜返回者除外。

（四）、销售人员业务所必需的费用，以实报实销为原则，但事先须提交费用预算，经批准后方可实施。

## 二、销售人员职责

在销售过程中，销售人员须遵守下列规定：

（一）、注意仪态仪表，态度谦恭，以礼待人，热情周到。

（二）、严守公司经营政策、产品售价折扣、销售优惠办法与奖励规定等商业秘密。

（三）、不得接受客户礼品和招待。

（四）、执行公务过程中，不能醉酒。

（五）、不能诱劝客户连支或以不正当渠道支付货款。

（六）、工作时间不得办理私事。

除一般销售工作外，销售人员的工作范围包括：

（一）、向客户讲明产品使用用途、使用注意事项、维保细则。

（二）、向客户说明产品性能、规格和特征。

（三）、负责产品试用协议签订、手续办理、产品归还、呈交试用报告。

（四）、组织投标工作。

（五）、处理有关产品质量问题。

（六）、搜集信息，整理后呈报上级主管：

1、客户对产品质量的反映。

2、客户对价格的反映。

3、用户用量及市场需求量。

4、对其他品牌的反映和销量。

5、同行竞争对手的动态信用。

6、新产品调查。

（七）、定期调查库存、货款回收及其他经营情况。

- (八)、督促订购产品的进展。
- (九)、提出改进质量、营销方法和价格等方面的建议。
- (十)、退货处理。
- (十一)、整理经销商和客户的销售资料。
- (十二)、调研、整理和汇报市场资料。
- (十三)、客户到货的确认。
- (十四)、到货验收。
- (十五)、售后服务问题的督办和跟进。

### 三、客户访问

- (一)、销售人员每天拜访至少两个客户，周报中应体现上午和下午拜访客户的情况。
- (二)、销售人员原则上每月至少访问客户 1 次，其访问次数的多少，根据客户情况确定。
- (三)、销售人员主要以电话、传真、信件的方式与客户沟通，如需出差拜访客户，需要事先提出申请。

- (四)、遇客户退货，销售人员须将有关票据收回，否则须填具“销售退货证明单”。

### 四、产品试用和使用

- (一)、销售人员负责为客户提供公司制定产品的试用。并按公司产品试用程序为客户办理手续。
- (二)、产品试用或使用一段时间后，销售人员负责对试用客户进行回访，认真征询客户及终端用户对产品的真实感受，内容包括：产品的性能、使用效果、便捷程度、保养、质量、价格、出现的问题等等。客户满意度调查表交给客户填写并传到公司邮箱或传真，如实填写设备试用报告，不得抄袭、臆断。同一个产品在不同路局试用后，报告内容雷同，内容不详细的，不予接收。商务部每年年末组织客户满意度调查，并负责统计，传到公司邮箱。

### 五、收款

- (一)、财务部应将销售人员每月所售货物记入分户账目，并填制“应收账款日记表”送各分部，填报“应收账款催收单”，送各分部主管及相关负责人，以加强货款回收管理。
- (二)、财务部向销售人员交付催款单时，应附收款单据，为避免混淆，还应填制“各类连号各分部接到应收账款单据后，即按账户分发给经办销售人员，但须填制“传票签收簿”。
- (三)、销售员收到“应收款催收单”覆有关单据后，应装入专用“收款袋”中，以免丢失。

- (四)、对于新开拓客户，应填制“新开拓客户报表”，以呈报商务部设立客户管理卡。

### 六、附则

（一）、销售经理在对客户进行常规（首次拜访、介绍产品）拜访时，不允许购买香烟送礼，约见客户吃饭、进行设备试用时除外。如有特殊情况，提前跟经理说明情况。

（二）、招待费报销，需要提供发票和明细，发票背面须注明消费人员姓名，商家不提供明细的，自行填写。

（三）、需要配件时，提前填写申购单（包括产品信息、规格型号、设备编号、）以及附图发送至公司邮箱。

（四）、产品出现售后问题，按售后服务流程为客户及时解决问题。填写售后服务客户反馈表，在电话沟通情况一栏写明客户反馈的问题并附详细图片，发邮件给售后并负责跟进和协调督办。



#### 四、问题处理：

- 1、解决的方案、结果，及时反馈给客户和主管领导，并告知销售。
- 2、做好售后服务商务和销售的督办和衔接工作。
- 3、根据售后问题处理制度和《售后服务流程》处理售后问题。
- 4、对产品进行问题诊断，联系相关部门及时解决问题，必要时安排现场维修，或者产品返厂维修。
- 5、对于现场维修的情况，填写《售后服务客户反馈表》，或《维修派工单》一式两份，自己管理一份，总经办留档一份。做到每天督办，每周汇报。

#### 五、培训指导：

- 1、对已售产品提供培训，填写《培训单》，做到培训人员和主管签字确认。
- 2、说明维保范围，保养周期，易损件的名称，耗材的名称，提供采购说明。

#### 六、产品演示：

- 1、辅助销售做现场产品演示，根据情况，填写《试用报告》、《使用报告》，或《产品演示派工单》工务段负责人或车间负责人签字盖章确认。
- 2、演示产品应做到人随设备跟机使用，使用过后及时返还，对于要求长期使用的应跟客户约定好使用时间，要求用户开具《使用报告》，样机按照约定时间督办资料以及设备返还。

附件为管理制度和管理表格。

# 售后问题处理制度

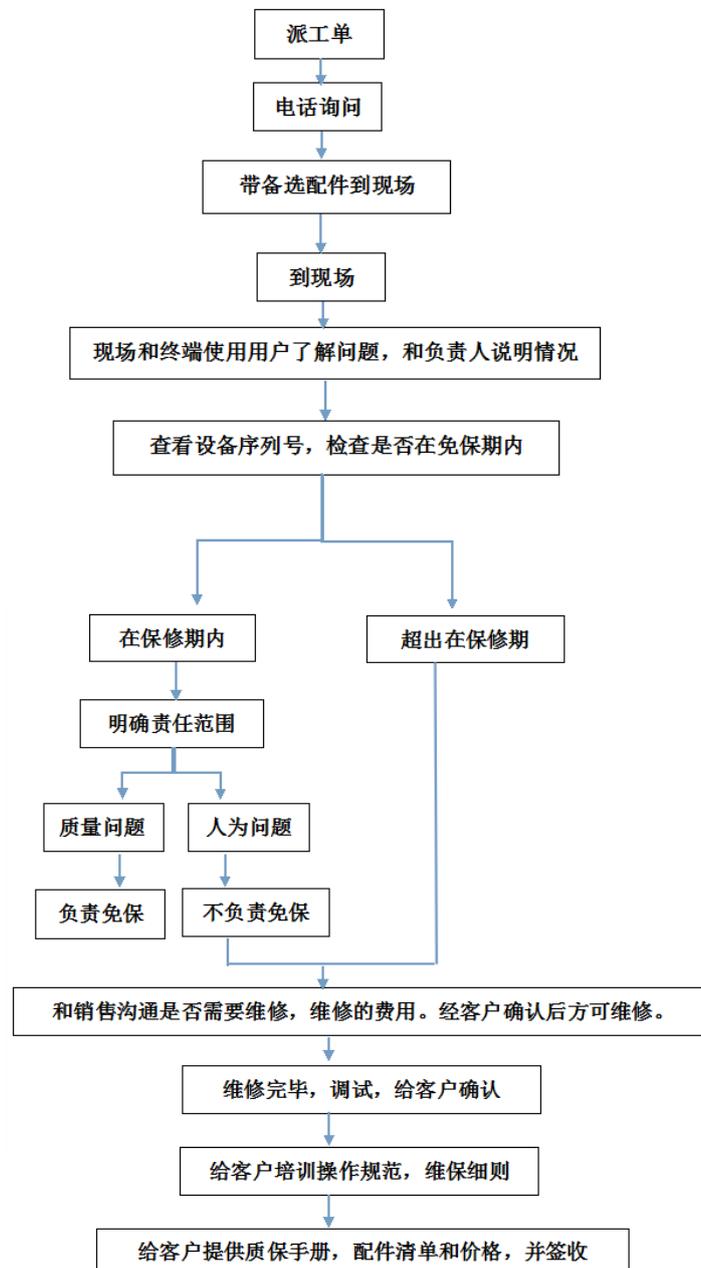
一、售后服务部负责公司售出产品的售后服务技术支持，处理客户反馈的产品问题，以及对公司内部库存产品的定期维保和检修工作。

二、售后服务人员负责于每月最后一天将当月售后服务记录汇总表（信息内容包括当月都检修了哪些产品，产品具体的规格型号，使用了哪些配件等）发至公司邮箱。

## 三、售后服务流程

（详见流程图）

## 售后服务流程图



## 售后服务客户反馈表

编号：

序号：

客户名称		联系电话		地址	
设备序列号		销售		售后	
电话沟通情况	客户反馈的问题：  售后建议方案：				
现场服务	访问终端用户意见：				
	售后解决方案： 质量问题 <input type="checkbox"/> 人为问题 <input type="checkbox"/>				
	给客户提供的配件：				
	客户签字确认：				
责任范围	设备序列号：		是否在免保期：		
	责任认定：保修期内人为问题 <input type="checkbox"/> 保修期内质量问题 <input type="checkbox"/> 超出保修期 <input type="checkbox"/>				
	客户签字确认：				
调试	维修并调试完成，设备可以正常使用。  客户签字确认：				
培训	培训内容：（操作和维保）  客户签字确认：				
文字资料	说明书 <input type="checkbox"/> 质保手册 <input type="checkbox"/> 配件清单 <input type="checkbox"/>  其它 _____  客户签收：				

附：故障图片。

外出维修时，请填写客户反馈表并由客户签字确认交回公司备案。

## 设备/配件赠送申请表

编号：

序号：

申请部门		申请人		申请日期			
设备品名		规格型号		客户名称			
申请理由、用途：							
序号	名称	规格型号	EDP 编码	单位	数量	费用	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
申请部门领导意见			总监意见				

说明：请将此表与《售后服务反馈表》结合使用。须通过邮寄或邮件方式上报上级管理单位。

## 设备维修派工单

编号：

序号：

服务公司：德铁轨道交通技术（上海）有限公司

设备名称：

设备编号：

使用人员：

管理人员：

联系电话：

设备问题说明：

现场赔偿配件：

维修工作描述：

服务满意度调查：

设备测试结果：

现场人员签字：

单位名称（盖章）：

## 产品演示派工单

**编号：**

**序号：**

设备来源：德铁轨道交通技术（上海）有限公司

试用设备：

样机编号：

客户名称：

负责人：

联系电话：

现场演示产品功能和项点：

意见和建议：

现场参与单位（盖章）：

## 培 训 表

编号：

培训名称：

单位名称		地点	
授课单位	德铁轨道交通技术（上海）有限公司		
负责人		讲师	
序号	培训内容		
1	产品介绍		
2	结构、性能介绍		
3	设备使用方法和操作规范		
4	设备保养方法和保养周期		
5	易损件和易耗品的更换方法		
6	常见问题和维修方法		
7	软件使用：测量软件和分析软件（仅针对测量产品和智能打磨设备）		
培训时间    年   月   日    至    年   月   日    共计			
参加培训人员：			
参加考核人员和考试结果：			
组织单位盖章：		德铁轨道交通技术（上海）有限公司	
签字：		签字：	
日期：		日期：	

## 考 试 卷（理论）

评分：

考试人员姓名：

单位名称：

考试地点：

考试内容：

### 一、简答题

1、产品的功能和用途：（10分）

2、保养周期和保养方法：（10分）

3、产品的常见问题和解决方法：（10分）

4、现场作业需要注意的事项：（10分）

5、使用品牌和型号：（10分）

打磨设备说明机油品牌和型号以及用量，打磨石的型号和品牌：

测量设备说明电池电容、品牌和充电器的品牌：

## 考试卷（实操）

考试人员姓名：

单位名称：

考试地点：

考试内容：

### 二、现场实际操作

- 1、正确操作（20分）
- 2、如何使用设备分析/处理病害（10分）
- 3、保养操作（10分）
- 4、更换配件作业（10分）

讲师评价设备掌握情况：

管理单位负责人签字盖章：

# 日报 周报 月报

日报、周报、月报是帮助员工提升个人执业能力，形成良好工作习惯的重要方法，也是方便个人总结、提升工作效率的最有效途径。

日报、周报、月报抄送和批阅功能，是帮助各部门之间协调和督办的最有效和便捷途径。

日报、周报、月报是帮助公司了解人员的工作情况，方便公司及时调整销售战略的重要途径。

公司各岗位人员必须严格考勤，外出打卡，做好日报、周报、季度报、年报工作，工作汇报涉及到考核、薪资的发放和人事关系。

## 一、外勤打卡和日报

**(一)、外勤打卡：**销售人员外出必须按规定做好外勤打卡工作。外出未打卡视为旷工。

**(二)、招标信息：**每日负责浏览责任区域内的招标信息，于每日 13:00 前发到公司微信群中。未发布罚款 200 元一次。连续三次以上未按要求发布，视为自动离职。

汇报格式包括但不限于：**地铁**无招标信息，**铁路**无招标信息，**鲁班网**无招标信息。

### 公司招标网：

**95306：** <http://wzcqzs.95306.cn/index.jsp>

登录：18112665143（刘会计手机）

登录用户名：luoman

密码 luoman20160603

**Chinabidding：** <https://www.chinabidding.cn/>

账号：detieco 密码：de1100

**鲁班网：** <http://www.crecgec.com/portal.php>

德铁登录用户名：ironman

密码：ironman7821

罗曼登录用户名：Luoman

密码：Luoman7821

## (三)、工作日报：

- 1、序列号排列整齐，汇报要有条理性。
- 2、完成情况要阐明，完成、继续跟进、未完成的须说明原因。
- 3、第二天继续跟进未完工作，第二天可以复制前一天的“明日计划”，说明完成情况。
- 4、重要演示，市场信息，维修和培训，必须要拍照片。
- 5、需要协调督办，务必抄送相关部门责任人。

每日工作完成后，做好工作小结，在日报中做好统计和整理工作。说明次日的工作计划汇报给上级，抄送总经理和相关协办、督办人员。未汇报视为旷工。补报不能超过 48 小时。

销售人员工作汇报包括销售职责范围：市场调研（竞争对手的情况和价格，为何中标）、客户跟进、投标、产品试用情况、售后质量反馈、回款情况。须涵盖上周跟进计划、公司布置的工作、新业务的开拓和市场调研。完成情况要阐明，完成、继续跟进、未完成的须说明原因。



## 二、周报

每周五例会 17:00 前，必须将友空间中的工作日报汇总成周报，必须说明上周工作跟进情况，发送到公司邮箱 [hr.dept@detierailtech.com](mailto:hr.dept@detierailtech.com)

销售和技术岗位的周报可以通过日报自动生成，商务和财务人员的周报可以采用 word 格式。

销售人员周报要体现出本周的销售额及销售情况，中标情况，投标报名情况；报表内可包含本地区行业动态，比如是否有新线开通，来年会有什么计划等等。

总经办负责例会统计，并形成会议纪要报总经理审阅。

## 四、月报、季报

销售的月报使用专用的 excel 格式，商务和采用人员采用各自的汇报格式。

销售月报要求：

- 1、月报包含客户跟进表，项目跟进表，合同汇总表三项内容。
- 2、销售拜访过的客户应登记在客户跟进表中以便查阅。
- 3、项目跟进表和合同汇总表中应按照表格内容做详细记录。

月报于每月底填报完成，于次月 5 日(不得迟于 10 日)发送到公司邮箱 [hr.dept@detierailtech.com](mailto:hr.dept@detierailtech.com)。总经办负责统计。

月报、季报关系个人绩效，月报、季报晚于 5 天交付罚款 300 元晚于 7 天视为自动离职。

## 四、年报

- 1、年报采用 PPT 的汇报格式。应体现上一年度全部工作的总结。下一年度的工作计划。
- 2、不上交年报或不参加年会的，视为自动离职。公司不予任何补偿。



## 日报与外勤上交情况统计表

(第\_周统计)

姓名	员工	员工	员工	员工	员工
星期一					
星期二					
星期三					
星期四					
星期五					
星期六					
星期日					

填写说明：1、第一行：外勤打卡 9:00 前，第二行：招标信息 13:30 前，第三行：日报 17:30 以后

2、已交：√ 未交：×

3.每少交一份从当月工资扣 10 元，依次累计。

## 投标控制流程

一、销售经理负责关注本区域内招标信息。由于工作失误，错过招标时间未报上名、招标迟到或由他人反馈信息报名，失误一次扣除当月工资 50%；第二次予以开除。

二、销售经理负责本区域的投标工作。其中包括，购买标书、组织撰写投标书、支付各项投标费用、退还保证金。投标后，须密切关注此次招标项目的后续动态，如最终中标人，中标价（内容信息应在周报中体现）。

三、报名付款、购买标书、支付中标服务费、履约保证金时，应索要发票或收据，交财务部及时入账。

四、销售经理应及时跟进保证金退款工作。保证金未退还公司，该项目提成不予发放。

五、中标成功后，销售经理须及时联系商务部，办理合同签订工作；中标通知书传回，填写申购单，督促产品采购；督促财务部开具发票。

六、投标期间任何人不得请假、调休。

## 采购管理制度

为加强对采购工作的管理，做到有章可循，以保证各项工作的正常进行，特制订本办法。

一、本公司采用统一采购方式，以发挥下列优势：

- （一）、节省相关人力、物力，简化或合并相关业务。
- （二）、有效统一管制各项物品、物料用量，降低库存量，减少资金积压。
- （三）、搜集、统计、比价以降低材料采购成本。
- （四）、加强采购监管，以确保采购品质及成本目标受控。

二、统一采购业务范围如下：

- （一）、办公用品。
- （二）、公司销售产品。
- （三）、售后零配件。

### 三、采购作业程序：

#### （一）、固定资产和办公用品采购程序

1、由总经办负责统计并统一购买公司固定资产和办公用品，填报“办公用品申请单”，经运营总监批准后，统一购买。

2、总经办负责公司办公用品和固定资产的核准、登记、管理、出入库管理工作。

3、总经办负责公司员工办公用品的领用和归还登记。

4、总经办负责定期统计，做好办公用品储备工作。

5、电脑，办公用品指定供应商为京东 JD，开具增值税专用发票，耗材采购为指定供应商。

#### （二）、公司销售产品及售后零配件采购程序

1、由商务部采购负责统一购买，售后零配件可根据实际情况由售后工程师当地购买。须填报《设备/配件采购申请表》，经总经理批准后，统一购买。

##### 2、审批流程：

销售或售后服务人员负责填写《设备/配件采购申请表》。

公司销售产品须附销售合同和中标通知书交商务部采购，作为申请的附件；

零配件采购须附售后服务客户反馈表和故障图片（流程参见售后服务流程）。

与采购反复确认无误后，采购负责人注明库存信息，签署采购意见并将申购单、供货商报价单随附件上交公司审批后方可购买。

优先选择合格供应商，需要新增供应商的必须提供《合格供应商信息登记表》。

采购渠道变化，价格变化请做说明。

没有合同编号请做特殊说明。

申请表统一交给总经办逐级审批，后下订单给采购。

3、国际货物采购流程：商务部采购根据 ERP 销售订单，经核对库存后，下采购订单，与供货商询价，了解价格、库存、交货期、账号；下订单；与供货商签订合同；凭合同和形式发票付首付款；将付款凭证发给供货商并按合同约定供货期及时催办货物；全款付清；联系货代公司取货，提供合同、发票、装箱单；联系清关公司，提供合同、发票、装箱单、报关报检委托书，办理清关手续；安排库管提货；提货验收无误，发货到指定地点；由客户签收，提供凭证。

4、国内货物采购流程：采购负责人凭申购单，与供货商询价，了解价格、库存、交货期、付款方式；下订单；与供货商签订合同；凭合同和发票付首付款；将付款凭证

发给供货商并催办货物；安排库管提货；提货验收无误；付清全款，开具发票；发货到指定地点；由客户签收，提供凭证。

四、申购单填写说明见附表。

五、选择和评价供方准则。

（一）、目的

为了对供方实施有效控制，制定相应的评价准则。

（二）、职责

商务部负责选择和评价供方。总经办负责根据商务部采购提供的合格供应商信息登记表录入厂家信息到公司 ERP 系统中。

（三）、要求

1、商务部采购前应参考以往同类产品的采购价格并对比不低于 3 个市场、厂家的报价。公司财务部、销售部、商务部、售后服务部有责任收集此类信息。根据市场调研结果和以往合作、信誉、价格、产品质量情况，确定供方评价准则。对设备采购供方应评价：质量保证能力、价格、产品质量状况、服务。

2、对办公用品供方应评价：统一从京东网进行购买，总经理负责审批采购计划和价格、产品质量状况。

3、对新供应商应先进行经营合法性验证，必须是合法经营企业方可考虑，确认是合法经营企业后，结合其产品质量进行调查，调查项目包括：生产加工能力、质量保证能力、产品质量、价格、交货情况以及售后服务情况。

4、商务部采购组织有关部门按上述准则进行评价，填写《合格供应商信息登记表》，总经办负责根据商务部采购提供的《合格供应商信息登记表》录入厂家信息。其中账号需要经过邮件，电话逐个核对。经过运营总监批准后，纳入 ERP 系统。

5、公司规定对合格供方每年重新进行评价一次，当供方产品发生重大质量问题时，可由公司经理决定增加评价频次。

6、总经办档案管理人员负责保存所有合格供方的资料及有关评价记录。

六、采购业务包含：

1、处理采购业务。

2、根据预算的预报价到供货商询价、招标、议价、发包、订购单业务。

3、供货商交货记录、进度管制业务。

4、请款业务。

5、验收及不良品处理业务。

- 6、供货商品质监查业务。
- 7、供货商发票处理业务。
- 8、供货商资料建立业务。
- 9、样品退货处理，库存品收管业务。

#### 七、采购应注意的其他事项：

- 1、在确保品质的前提下，采购成本越低越好。
- 2、尽可能向制造商采购，不要向经销及买卖商购买。
- 3、需考虑市场变化及库存成本等因素。
- 4、尽可能参考过去的使用需求量，做计划性采购。
- 5、需注意供货商的售后服务和信誉。
- 6、订购单内应注明检验质量基准，抽验方式及不良率拒收标准。
- 7、订购单内应注明误期或因品质不良退货产生误期时的责任及惩罚办法。
- 8、及时处理样品的退货。

#### 六、采购检验规范。

##### （一）、目的

验证采购的设备是否符合采购要求，规定采购检验规程。

##### （二）、范围

本规范适用于我公司销售所有设备的进货检验、验证。

##### （三）、职责

采购、库管、售后技术运营总监负责采购物资的进货检验、验证，有权判定被检验、验证的进货合格与否，填写《产品检验记录》。要求货物必须为全新产品。对于全价采购，发货未二手货物的情况，必须在第一时间汇报至总经理。对供货商严肃处理。

##### 1、工作规程

##### 1) 进货验证

- a. 验证供方是否为我公司合格供方，列入 ERP《合格供方名录》。
- b. 验证进厂原材料的出厂检验合格证明文件，如质量证明书等。
- c. 验证进货名称、型号、规格、等级、材质、数量等项是否与进货凭证相符。

##### 2) 进货检验

a. 对采购产品的主要性能能进行检验或试验的，要进行相应的检验或试验，检验或试验按进货的相应标准进行。

b. 检验产品的数量。

c. 目测产品的外观。

3) 进货检验、验证记录

a. 采购对进货物资检验、验证作记录，填写《产品检验记录》，在记录上质检员签字，注明检验、验证结论和日期。

b. 库管对进货检验、验证应出具进货检验、验证单，检验、验证单作为进货原材料入库的凭证。

(四)、相关记录

《产品检验记录》

## 办公用品申请单

申请日期：

单据编号：

序号	品名	用途	申请部门	单价	合计	供应商	审批意见
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
特殊情况说明：							

申购人：

审批人：

说明：

- 1、用途写办公、配货。
- 2、电脑，办公用品指定供应商为京东 JD，耗材采购为指定供应商。
- 3、价格和供应商的变化，请做特殊情况说明。

### 车辆管理登记表

编号：

序号：

序号	使用日期	车牌号	事由	领用人	起始里程数	归还时间	加油金额	车辆检验(完好、里程)	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

填写说明：1、保证加油卡里有钱。2、根据表格如实登记。

## 固定资产登记表

编号：

序号：

序号	品名	规格型号	厂家	耗材型号	购入日期	使用位置	管理人
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

## 设备及维修情况登记表

编号：

序号：

设备品名		规格型号		内部编号		
购入日期		供货商及联系方式		官方维保电话		
原装耗材型号			替代耗材产品型号			
维保单位，联系人，联系方式：						
耗材更换及维修情况						
序号	日期	耗材更换/出现问题	解决办法	费用	运营总监审批	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

## 办公用品入库登记表

编号：

序号：

序号	品名	规格型号	数量	单价	总价	供货商	购入日期
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

## 办公用品个人领用登记表

领用人：

编号：

序号：

序号	品名	规格型号	数量	价值	领用 签名日期	归还 签名日期	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

说明：1、请个人妥善保管办公用品，遗失或损坏照价赔偿。

3、离职人员离职时须凭此单办理移交手续。



付款方式：

开票信息：

营业执照扫描件

进出口权证明：（如有）

管理体系认证扫描件和有效期时间：

其他认证，专利扫描件等

产品的技术规格书：

业绩清单：

售后服务说明：一年或者两年，请详细说明质保范围和时间，定期服务的周期。

DOC No. :

**QUALIFIED SUPPLIER INFORMATION REGISTRATION FORM**

Respected suppliers and partners ,

In order to ensure the accuracy of our orders, help you to achieve zero connection with Chinese purchase department and the end users, to provide clients with satisfied products and service , our company will adopt qualified supplier management according to the Administrative Measures for Government Procurement Information Announcements.

We would like to ask the help of the following information and documents in ".doc" , so that our company can input your company into the qualified supplier systems. Thank you for your support and understanding!

Company name:

Belongs to the group or organization and internal number :

Company Registered No. :

Website:

Email :

Office Phone :

Contact person :

Phone :

Company address :

Brief Introduction: Please state the date of establishment, nature of the enterprise, size of the company, production equipment and production capacity.

Main products list :

Nr.	Product Name / Parts Name	Type	Management No. EDP/ERP	Unit price	Trade mode	Delivery period	Certificate List (CE,DB,SNCF,NETWO RK,PATTERN)	Photo

Payment mode :

Bank account :

Other certificate and checking website

Product specifications and comparative advantages with competitors:

Sales Reference list :

After-sales service description: one or two years, please specify the warranty scope and time, periodic service cycle.

Scan and forward:

Company Register Letter

Financial statements for the last three years

TUV/ISO9000/9001/9004/IRIS

Updated Authority Letter



## 合格供方名录

编号：

序号：

序号	供方名称	供应的产品 名称及类别 (A, B, C)	首次 列入日期	年度 复评结果
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

## 设备/配件采购申请表

采购类型： 设备  配件

申请人：

申请日期：

用途		合同编号					
<b>特殊审批事项说明</b>							
<p>以下特殊情况，请勾选并做详细说明。</p> <p>1、无销售合同，已经提前付款：</p> <p>2、设备维修或赔偿使用：</p> <p>3、样机使用：</p> <p>4、提前备货：</p> <p>5、其它说明：</p>							
序号	品牌/型号/EDP 编号	数量	单位	单价	采购单位/联系方式	供货周期	是否定制
1							
2							
3							
4							
5							
审批意见	总经办	签字： 年 月 日					
	采购部	签字： 年 月 日					
	领导批示	签字： 年 月 日					

说明 1、优先选择合格供应商，需要新增供应商的必须提供《合格供应商信息登记表》。

- 2、采购渠道变化，价格变化请做说明。
- 3、没有合同编号请做特殊说明。
- 4、本表格各项事项填写完整，不得留空。
- 5、申请表统一交给总经办逐级审批，后下订单给采购。

## 样机领用申请表

编号：

序号：

申请人：

申请时间：

使用单位全称、邮寄地址：				计划使用时间	
使用单位负责人、电话：				预计归还时间	
样机编号	产品名称	序列号	数量	单价	状态说明
1					
2					
3					
试用原由					
负责人			使用人员		
总经办			总经理		

说明：

- 1、为试用单位提供上线演示。
- 2、产品试用后请开具试用报告。
- 3、负责人全权保障设备正常试用，归还时设备的完好无损。如遇损坏或丢失须照价赔偿。

## 样机转移单

编号：

序号：

转出地址				转入地址		
运输方式				运单编号		
原使用单位				现使用单位		
资产编号	资产名称	资产类别	数量	单位	单价	金额
转出联系人 and 电话						
转入联系人 and 电话						
原负责人		现负责人		总经办		

第一联 总经办

## 样机转移单

转出地址				转入地址		
运输方式				运单编号		
原使用单位				现使用单位		
资产编号	资产名称	资产类别	数量	单位	单价	金额
转出联系人 and 电话						
转入联系人 and 电话						
原负责人		现负责人		总经办		

第二联 转入单位留存

## 进货验证记录

编号：

序号：

产品名称		型号规格	
供应单位		进货日期	
进货数量		验证数量	
合同编号		验证方式	
验证项目	标准要求	验证结果	验证结论
随机文件	齐全		
核对装箱单	数量符合		
外观检验	无残损		
开机检验	设备自检程序		
软件安装	正常使用		
验证结论：  <div style="text-align: center;">             合格 (    )                      不合格 (    )               检验员：                              日期：           </div>			
不合格品处置：  <div style="text-align: center;">             退货 (    )    让步接收 (    )    报废 (    )               批准：                                      日期：           </div>			

填写说明：1、合格验证结果填写是，运转正常；验证结论填写符合，一致。

2、不合格在验证结论中说明情况。

3、检验员是采购员和库管共两人，批准由运营总监签字。



## 客户满意程度调查表

编号：

序号：

<b>客户名称</b>		<b>联系人</b>	
<b>地 址</b>		<b>电话、传真</b>	
<b>使用方式：</b> 试用 <input type="checkbox"/> 订购 <input type="checkbox"/>			
<b>时间：</b>		<b>方式：</b>	
<b>产品型号、规格、数量等：</b>			
<b>对本公司经销产品的满意程度（请分别说明；可另附纸）：</b>			
产品性能：_____			
使用效果：_____			
便捷程度：_____			
售后： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
质量： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
价格： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
交货期： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
<b>对本公司服务的满意程度（分别说明原因；可另附纸）：</b>			
销售服务：服务态度_____业务能力_____文件_____责任心_____			
售后服务： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
技术培训： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意原因_____			
其它意见、要求或建议，如其它厂家同类产品的差距、市场信息、改进的建议等：			
<b>编制：</b>	<b>时间：</b>	<b>审核：</b>	<b>时间：</b>

感谢您对我公司产品的厚爱，感谢您对我公司一如既往的支持！  
烦请将表格填好，传到我公司邮箱 detieco@163.com。

## 出 库 单

用途：

合同编号：

发货单号：

发货单位：德铁轨道交通技术（上海）有限公司

发货地址：XX 仓库

发货日期：

发货人：

发货人手机号：

收货单位：

收件地址：

收件人：

电话：

序号	设备名称	规格型号	单位	数量	设备状态	序列号
1						
2						

配置清单：

货物价值等同于市场销售价格，损坏或遗失须照价赔偿。

制单：

质检：

发货：

主管：

验收回执：

收到以上设备，配置完好，经检查确认设备完好无损，同意接收。

签收：

收货人单位签字（盖章）： 年 月 日

## 外包服务控制流程

### 一、物流服务

（一）、电话联系物流快递公司，咨询到达目的地及价格，运输时间等。

（二）、物流快递公司到我公司提货；拿发货单；刷卡收费；留一张货物快运底单；完成托运过程。

（三）、根据托运单上的查询号或打物流快递公司的电话可以查询跟踪货物的行程。按照规定托运时间到达目的地后，物流快递公司电话通知收货人然后送货到门。

（四）、仓储部负责在约定时间到达目的地后的半天内联系收货人，确认收货情况，如出现意外，第一时间联系物流公司，协商解决办法，直至货物安全到达目的地并由客户签收。

### 二、货代清关服务

（一）、同国外签订进口合同完成付款后，通过电话或邮件联系货代公司安排货物运输事宜。

（二）、货代公司同我公司确认货物信息、件数、运输方式及收货地址，并安排取货。

（三）、货物运抵中国指定口岸后，到货代公司办理换提货单手续。

（四）、由报关公司向海关和检疫局进行报关报检工作。

（五）、向海关支付税金。

（六）、报关公司通知货物放行，由我公司安排人员办理提货卸货手续。

## 库存管理制度

一、库管负责公司产品的管理，保养工作。在用设备应按使用手册定期保养；现货产品应妥善保存，定期查看，保证设备正常运转；新购产品应及时办理入库手续。确保库房所有设备的干净整洁以及正常使用，出现问题时，应联系售后服务运营总监及时检修。

二、设备发出应及时办理出库手续。

三、试用产品出库时保证正常运转，到期及时催办、收回。

四、库管负责于每月最后一天将当月库存信息和发货信息（发货清单）发送至公司邮箱并抄送给总经理，不报或迟报，一次扣罚 500 元。工作繁忙导致迟报，应提前说明情况，最迟不得超过 5 个工作日。

## 公司档案管理规定 （整理中）

### 合同管理制度

一、填写合同评审表、合同交给领导签字；扫描保存在相应的文档中，登记；回传给客户。合同应保留双方签字盖章的原始文件在相应的合同档案内，分为销售合同，采购合同，外包服务合同。

二、合同属保密范畴，借阅需登记，外借应及时催回。

三、采购合同整理根据公司名称按签订时间归档，完善的采购合同包括合同原件，发票，箱单和报关单。

四、销售合同签订后应及时返回公司存档。根据签订时间归档，完善的销售合同包括中标通知书（如有），销售合同原件，设备签收单（到货后），客户反馈表（到货培训后），设备使用情况说明（3 个月-1 年后）。

五、所有合同应有电子扫描备查。

六、合同于每年年底整理完善，并登记目录。

# 授权书

序号：

更新时间：

序号	对方单位名称	授权性质	授权时间	有效期	领用用途及日期	归还人签字
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

填写说明：1、性质注明是项目授权还是总经销。项目授权注明项目名称；总代理注明产品名称。

2、总代理授权应于每年1月审核到期时间。

# 合同台帐

合同类型：

编号：

序号：

序号	对方单位名称	合同编号	产品名称及数量	签订日期	完成日期	签订人
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

# 出差管理制度

为了保证公司正常经营活动，加强公司差旅费报销的管理，在使之符合合理、节约的原则下，同时保障出差人员工作与生活的需要，结合公司实际情况，制定本制度。

## 总则：

一、员工在外出差应注意人身财物安全。

二、人员出差必须先经过总经理审批，未经审批造成的车票损失自行承担以及产生的出差费用不予报销。

三、出差审批单（会议、培训通知或领导安排的文件或者微信截图等应附后）

四、员工出差应优先考虑经济的出行方式，乘坐高铁或飞机应经过审批。

五、出差人员住宿费、机票等出差相关费用按出差标准规定结算。

六、员工离开常驻地，必须经领导审批。未经审批离开常驻地，视为擅自离职，予以劝退。

七、出差人员出差活动结束后，应在一个月内办理报销手续，逾期不再受理，公司不接受发票单独邮寄，可以要求出具电子发票。

八、报销票据：出差差旅费报销单、住宿费发票、城市间交通费发票、批准的出差审批单、（含会议、培训通知或领导安排的文件或者微信截图）。

## 一、差旅费报销标准

差旅费是指员工因公出差期间产生的住宿费、火车机票费、餐费、交通费等各种费用。住宿费按出差实际天数在规定的标准内凭据报销；火车机票费、交通费等凭原始单据报销；住宿费餐费按包干计算。

### 1、住宿餐费标准（单位：元/天）：

序号	级别	地点	住宿费	餐费	合计
1	销售/商务/财务人员	一线城市	235	70	305
		二三线城市	170	60	230
		苏、无、常、上(昆山周边不含昆山)		30	30

(1) 员工出差住宿费餐费在规定的限额内凭发票报销，特殊情况经总经理批准方可报销。

**PS:**特殊情况之一：私车公用按每公里 1.5 元，凭油费发票报销，写明起点、终点、公里数、用途。

特殊情况之二：请客吃饭或者购买烟、礼品等特殊事项需要经总经理批准方可以发票进行报销，否则一律不予报销。

(2) 出差人员由单位接待，一律不予报销住宿费。

- (3) 住宿费标准一般指每天每间，若为同性二人同时出差，按一个房间标准报销。
- (4) 可当天来回，不予以报销住宿费及餐费（不能以赶不回来为由，住一晚，明天回而报住宿费和餐费）。
- (5) 飞机票经济舱的价格低于高铁动车二等座，可自行乘坐。高于高铁动车二等座价格需申请乘坐飞机。
- (6) 乘坐到浦东机场为目的，请乘坐机场大巴到虹桥机场后打车。

## 二、差旅费的具体报销办法

- 1、因公出差人员先填写“借款单”，写清借款人、部门、用途、金额等事项，由部门负责人批准后，经领导审批后方可到借款。
- 2、出差人员回公司后，填写“差旅费报销单”，后附所有本次出差原始报销凭证，在规定的限额内，经领导审核方可报销。

## 三、特别提示

- 1、出差人员回公司应及时报账，如在外出差时间过长，应粘贴填写好快递回公司财务部。当月报销单，次月上交，最迟下下月，必须交上来。
- 2、出差人员原则上不得乘坐出租车，但下列情况除外（写明起点和终点）：
  - (1) 出差目的地偏远，没有公共交通工具的；
  - (2) 携有巨款或重要文件须确保安全的；
  - (3) 时间紧迫的、夜间办事不方便的；
  - (4) 陪同重要客人外出的；
- 3、除了请客户吃饭时领导批准后正常报销，如果是两位或者几位同事一起吃饭，其中有人提出来请客者所付的钱不予报销，其他的按照正常报销。
- 4、各位出差的同事在消费时（住宿、吃饭等）切记索取发票，否则不见发票不予报销。
- 5、飞机票火车票  
飞机票：全体员工经济舱  
火车：动车（二等座）T,K（尽量选T，K或Z），如果需要G(部门经济审批)
- 6、业务申请差旅借款每五13：00前告知财务，如有其它需要花费的，另外申请。

# 财务报销制度

## 报销事项：

一、请客户吃饭须经领导审批，报销发票中应注明被请人单位名称及姓名。同事间请客吃饭，公司不予报销。

二、报销时需要提供的凭据如下，

1、报销单：应注明是由，日期，报销人姓名。

2、报销明细：应注明日期，消费名称，金额。

3、发票:报销发票必须附小票明细，不能提供的自行填写，不能提供发票的注明原因并索取收据。

以上凭据内容不详，或缺少凭据的不予报销。

九、员工本月报销单据，必须于次月5日前，快递到公司财务，超过期限不予报销。每月25日财务必须完成清算公司并结账。

## 财务报销制度补充说明:

1.每月的借款必须于次月10日前发到会计手中，并且将多余款项归还，每月15日为结款日，多退少补，随工资发放。

2.不按时报销，停止所有借款，停止当月工资发放。

3.只交发票，不归还剩余款项的从当月工资中扣除。

## 借款事项：

一、员工应根据办事情况合理申请借款金额。

二、借款应写明姓名，时间，事由。充分预计借款金额。借款事项不明确、缺少票据，金额计算错误，招待费、烟酒购买姓名不详不予借款。

例1：（第一次借款）武汉出差，\*\*天，住宿费\*，杂费\*，车费\*，总共借\*

（第二次借）现已借\*，再借\*

例2：办理\*\*事宜，\*\*费用，预计\*元。

## 汇款事项：

一、汇款应详细填写用款申请单（见附表）。

## 采购合同评审和付款申请表

申请单位名称：

申请日期：

申请人：

合同评审					
采购合同名称		币种			
采购合同编号		合同总价			
付款方式		供货周期			
付款申请					
实际已付款金额		申请支付金额			
结算方式	<input type="checkbox"/> 一次结清 <input type="checkbox"/> 预付款 <input type="checkbox"/> 过程支付 <input type="checkbox"/> 最终支付				
付款方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 转账				
付款时间约定					
账户信息					
收款单位名称					
收款账号					
开户行					
账号核对方式	<input checked="" type="checkbox"/> ERP 系统内 <input type="checkbox"/> 首次付款与合同一致 <input type="checkbox"/> 经财务电话逐字核对				
核对人		日期			
合同摘要					
序号	设备名称	型号	数量	销售客户简称	销售合同编号或用途
审批意见					
总经办审核	日期		财务审核	日期	
总经理审批	日期				

填写说明 1、此表要附有合同支付条件内容，收款人提供的发票，物资验收确认单等资料。

2、收款人的开票资料信息必须加盖对方单位的公章。

## 用款申请单

申请单位名称：

申请人：

用款用途			
合同编号			
用款方式		货币币种	
用款金额 (大写)		(小写)	
用款部门		约定交货期 或报账期	年 月 日
收款单位全称			
账号			
开户银行			
备注事项			
财务签批			
领导审批			

## 用款申请单

申请单位名称：

申请人：

用款用途			
合同编号			
用款方式		货币币种	
用款金额 (大写)		(小写)	
用款部门		约定交货期 或报账期	年 月 日
收款单位全称			
账号			
开户银行			
备注事项			
财务签批			
领导审批			



# 周例会制度

主持顺序：商务经理组织主持。

每周一 10：00 至 11:00 全公司会议全公司列席。

一、通知：

9:00 开会通知，提出主要讨论议题。

二、报到

三、全公司会议：

（一）、发言顺序：

1、各部门代表统一汇报上周工作以及工作中需要沟通的问题。

2、财务汇报内容：上周借款、报销、回款、投标报名费等事宜。

3、售后：维修和配件知识、问题；售后的问题（是领导签字不及时，库存的问题，还是商务国外沟通的问题）等。

4、行政：考勤，油卡，车辆罚款，库存，发货，工作秩序。

5、商务：汇款情况，外方来访的时间、行程，认证需要配合的事项等。

（二）、汇报事项：

总结上周工作的情况，汇报本周工作，工作中需要协调解决的问题。

四、销售部会议：

（一）、发言顺序：

1、销售部发言：按照公司内部通讯录销售部顺序发言。

2、售后发言。

3、商务。

4、总经理总结本周工作，安排下周工作。

（二）、汇报事项：

1、销售业绩。

2、招标情况。

3、售后问题。

4、产品到货。

5、其它事宜。



# 会议纪要

会议议题： 周一例会

会议时间： 2016年 月 日 10:00 会议地点： 公司会议室

主持人： \_\_\_\_\_ 记录人： \_\_\_\_\_

出席人员：  
\_\_\_\_\_

会议内容：

## 德铁公司商务接待流程及标准

### 一、目的

为树立公司品牌形象，提高接待工作的效率和质量，实现市场客户接待工作的“双赢”目标，特制定本流程。

### 二、范围

本标准适用于公司各种接待工作。

### 三、职责

总经办为公司接待工作的归口管理部门，总体负责接待工作的安排和管理，由接待发起人或部门拟定重要客户的接待计划，总经办协调相关责任人落实接待任务。

主要接待人员责任人的界定，客户来访由相关销售负责，国外供应商来访由相关商务人员负责，总经理级别客户来访由公司领导负责。

公司各部门在接到重要客户来访预约后，需公司领导出面或由指定销售或商务人员协调的重要接待，应提前 1-2 天告知。

### 四、计划与准备

1、接待发起者在发起接待时，应充分与指定接待人员沟通，将了解客户的基本情况详细讲述：客户职务、来访具体时间、人数、逗留日期、目的和接待要求等。在此基础上拟定相关接待计划，编制日程安排表，酌情安排接待标准。

2、接待发起者根据拟定计划通知参加会晤的领导、陪同人员、落实会晤时间及场所。

3、接待发起者根据客户情况提前按接待标准预定好宴请客户的酒店，酌情安排酒水、用餐标准；需住宿的应提前按接待标准预约好客户下榻酒店。

4、根据情况计划安排客户用餐酒店。

5、根据来宾的国家，组织以及会议需要准备门口迎宾国旗，党旗，会场花卉、水果、投影设备、制作欢迎牌，并安排现场摄影摄像等。

6、接待发起者根据情况安排接待所需车辆，保证车辆清洁，指定接送人员负责客户接送。

7、如有需要接待发起者应根据情况提前为客户购买车票及机票。

### 五、接待标准

#### 5.2 接待标准说明：

1、迎接：高层领导在公司门口迎接，注意把握迎候时间，提前等候于迎接地点，接待人员引见介绍贵宾时，要注意顺序（遵守介绍时的先后次序。正规的作法，是要先介绍主人，后介绍客人；先介绍职务低者，后介绍职务高者；先介绍男士、后介绍女士；先介绍晚辈、后介绍长辈；先介绍个人，后介绍集体。不过在介绍各方人士时，通常应当由尊而卑，按照其职务的高低，依次而行。来访时主人先伸手表示欢迎。告辞时，待客人先伸手后，主人再相握。握手的力度以不握疼对方的手为限度，初次见面时，时间一般控制在 3 秒内。介绍时就把身份、地位低的一方介绍给相对而言身份、地位较为尊贵的一方。）

2、公司参观：接待发起人视来源情况介绍公司布局，是否需要高层领导陪同。

3、座谈：公司人员确保公司环境整洁、会议室室温适度、灯光合适、夏天空调提前 20 分钟备好；将公司简介或相关资料、纸笔、茶水杯、水果摆放于接待室。可根据需要制作领导席签、横幅、欢迎牌，调试好投影设备、摄影摄像设备。

#### 六、接待礼仪：

1、仪表：面容清洁，衣着得体。

2、举止：稳重端庄，从容大方。

3、言语：语气温和、礼貌文雅。

4、态度：诚恳热情，不卑不亢。

5、迎接客户时：要注意把握迎候时间，提前等候与公司门口或车站机场，接待人员引见介绍主宾时，要注意顺序。

6、接受名片时：要以恭敬的态度双手接受，默读一下后郑重收入口袋中。

7、过走廊时：通常走在客人的右前方，不时左侧回身，配合客人脚步，转弯处伸右手示意，并说“这边请”。

8、进电梯时：要告诉客人上几楼，让客人先进、先出。

9、座谈时：客人落座后，要以双手奉茶，先客人，后主人，先领导，后同事。

10、添茶/咖啡：15分钟填一次，不超过杯子的三分之二。

11、拍照：二级以上接待对象，无特殊要求门口拍照留念，市场部负责。

10、送客时：根据身份确定规格，若送至公司门口、汽车旁，招手待客人远去，方可离开。

## 七、接待用餐礼仪

1、

## 八、保密事项

接待中涉及机要事务、秘密文电、重要会议，要特别注意保密，接待中既要熟练介绍公司情况，又要内外有别，严守本公司商业机密，对不宜摄影摄像的场合，应向参观人员说明。

## 九、重要信息反馈

接待人员应及时记录重要来访客户信息，并将与来访者交流中取得的信息汇总整理，提取其中对公司有价值的信息传递有关部门负责人并由综合管理部存档。

高档内宾、外宾上海接待酒店：

公司附近酒店：

高档：美居酒店，半岛酒店。

中档：绿地大道如家优选酒店。

高档内宾、外宾上海接待餐厅：

超高档：上海米其林餐厅，提前预约

高档：自助餐

中档：日式料理，

就近：一块七，大瓦罐，海底捞，朝阳门，成都火锅。

特色游项目：

每逢10月和11月阳澄湖蟹庄接待地点：

## 中餐用餐礼仪

### 一、用餐

1. 宴会，通常指的是以用餐为形式的社交聚会。可以分为正式宴会和非正式宴会两种类型。正式宴会，是一种隆重而正规的宴请。它往往是为宴请专人而精心安排的，在比较高档的饭店，或是其他特定的地点举行的，讲究排场、气氛的大型聚餐活动。对于到场人数、穿着打扮、席位排列、菜肴数目、音乐演奏、宾主致词等，往往都有十分严谨的要求和讲究。非正式宴会，也称为便宴，也适用于正式的人际交往，但多见于日常交往。它的形式从简，偏重于人际交往，而不注重规模、档次。一般来说，它只安排相关人员参加，不邀请配偶，对穿着打扮、席位排列、菜肴数目往往不作过高要求，而且也不安排音乐演奏和宾主致词。

2. 家宴，也就是在家里举行的宴会。相对于正式宴会而言，家宴最重要的是要制造亲切、友好、自然的气氛，使赴宴的宾主双方轻松、自然、随意，彼此增进交流，加深了解，促进信任，通常，家宴在礼仪上往往不作特殊要求。为了使来宾感受到主人的重视和友好，基本上要由女主人亲自下厨烹饪，男主人充当服务员；或男主人下厨，女主人充当服务员，来共同招待客人，使客人产生宾至如归的感觉。

如果要参加宴会，那么你就需要注意，首先必须把自己打扮得整齐大方，这是对别人也是对自己的尊重。

还要按主人邀请的时间准时赴宴。除酒会外，一般宴会都请客人提前半小时到达。如因故在宴会开始前几分钟到达，不算失礼。但迟到就显得对主人不够尊敬，非常失礼了。

当走进主人家或宴会厅时，应首先跟主人打招呼。同时，对其他客人，不管认不认识，都要微笑点头示意或握手问好；对长者要主动起立，让座问安；对女宾举止庄重，彬彬有礼。

入席时，自己的座位应听从主人或招待人员的安排，因为有的宴会主人早就安排好了。如果座位没定，应注意正对门口的座位是上座，背对门的座位是下座。应让身份高者、年长者以及女士先入座，自己再找适当的座位坐下。

入座后坐姿端正，脚踏在本人座位下，不要任意伸直或两腿不停摇晃，手肘不得靠桌沿，或将手放在邻座椅背上。入座后，不要旁若无人，也不要眼睛直盯盘中菜肴，显出迫不及待的样子。可以和同席客人简单交谈。

用餐时应该正装，不要脱外衣，更不要中途脱外衣。一般是主人示意开始后再进行。就餐的动作要文雅，夹菜动作要轻。而且要把菜先放到自己的小盘里，然后再用筷子夹起放进嘴。送食物进嘴时，要小口进食，两肘向外靠，不要向两边张开，以免碰到邻座。不要在吃饭喝饮料、喝汤发出声响。用餐时，如要用摆在同桌其他客人面前的调味品，先向别人打个招呼再拿；如果太远，要客气地请人代劳。如在用餐时非得需要剔牙，要用左手或手帕遮掩，右手用牙签轻轻剔牙。

喝酒的时候，一味地给别人劝酒、灌酒，吆五喝六，特别是给不胜酒力的人劝酒、灌酒，都是失礼的表现。

如果宴会没有结束，但你已用好餐，不要随意离席，要等主人和主宾餐毕先起身离席，其他客人才能依次离席。

3. 便餐，也就是家常便饭。用便餐的地点往往不同，礼仪讲究也最少。只要用餐者讲究公德，注意卫生、环境和秩序，在其他方面就不用介意过多。

4. 工作餐，是在商务交往中具有业务关系的合作伙伴，为进行接触、保持联系、交换信息或洽谈生意而用用餐的形式进行的商务聚会。它不同于正式的工作餐、正式宴会和亲友们的会餐。它重在一种氛围，意在以餐会友，创造出有利于进一步进行接触的轻松、愉快、和睦、融洽的氛围。是借用用餐的形式继续进行的商务活动，把餐桌充当会议桌或谈

判桌。工作餐一般规模较小，通常在中午举行，主人不用发正式请柬，客人不用提前向主人正式进行答复，时间、地点可以临时选择。出于卫生方面的考虑，最好采取分餐制或公筷制的方式。在用工作餐的时候，还会继续商务上的交谈。但这时候需要注意的是，这种情况下不要像在会议室一样，进行录音、录像，或是安排专人进行记录。非有必要进行记录的时候，应先获得对方首肯。千万不要随意自行其事，好像对对方不信任似的。发现对方对此表示不满的时候，更不可以坚持这么做。工作餐是主客双方“商务洽谈餐”，所以不适合有主题之外的人加入。如果正好遇到熟人，可以打个招呼，或是将其与同桌的人互作一下简略的介绍。但不要擅作主张，将朋友留下。万一有不识相的人“赖着”不走，可以委婉地下逐客令“您很忙，我就不再占用您宝贵时间了”或是“我们明天再联系。我会主动打电话给您”。

5. 自助餐。是近年来借鉴西方的现代用餐方式。它不排席位，也不安排统一的菜单，是把能提供的全部主食、菜肴、酒水陈列在一起，根据用餐者的个人爱好，自己选择、加工、享用。

采取这种方式，可以节省费用，而且礼仪讲究不多，宾主都方便；用餐的时候每个人都可以悉听尊便。在举行大型活动，招待为数众多的来宾时，这样安排用餐，也是最明智的选择。

## 二．慎重选择时间、地点

中餐特别是中餐宴会具体时间的安排，根据人们的用餐习惯，依照用餐时间的不同，分为早餐、午餐、晚餐三种。确定正式宴请的具体时间，主要要遵从民俗惯例。而且主人不仅要从自己的客观能力出发，更要讲究主随客便，要优先考虑被邀请者，特别是主宾的实际情况，不要对这一点不闻不问。如果可能，应该先和主宾协商一下，力求两厢方便。至少，也要尽可能提供几种时间上的选择，以显示自己的诚意，并要对具体长度进行必要的控制。另外，在社交聚餐的时候，用餐地点的选择也非常重要。首先要环境优雅，宴请不仅仅是为了“吃东西”，也要“吃文化”。要是用餐地点档次过低，环境不好，即使菜肴再有特色，也会使宴请大打折扣。在可能的情况下，一定要争取选择清静、优雅的地点用餐。其次是卫生条件良好，在确定社交聚餐的地点，一定要看卫生状况怎么样。如果用餐地点太脏、太乱，不仅卫生问题让人担心，而且还会破坏用餐者的食欲。还要充分考虑到，聚餐者来去交通是不是方便，有没有公共交通线路通过，有没有停车场，是不是要为聚餐者预备交通工具等一系列的具体问题，以及该地点设施是否完备。

## 三．怎样安排“双满意”菜单

根据我们的饮食习惯，与其说是“请吃饭”，还不如说成“请吃菜”。所以对菜单的安排马虎不得。它主要涉及到点菜和准备菜单两方面的问题。

1.点菜时，不仅要吃饱、吃好，而且必须量力而行。如果为了讲排场、装门面，而在点菜时大点、特点，甚至乱点一通，不仅对自己没好处，而且还会招人笑话。这时，一定要心中有数，力求做到不超支，不乱花，不铺张浪费。可以点套餐或包桌。这样费用固定，菜肴的档次和数量相对固定，省事。也可以根据“个人预算”，在用餐时现场临时点菜。这样不但自由度较大，而且可以兼顾个人的财力和口味。被请者在点菜时，一是告诉作东者，自己没有特殊要求，请随便点，这实际上正是对方欢迎的。或是认真点上一个不太贵、又不是大家忌口的菜，再请别人点。别人点的菜，无论如何都不要挑三拣四。一顿标准的中餐大菜，不管什么风味，上菜的次序都相同。通常，首先是冷盘，接下来是热炒，随后是主菜，然后上点心和汤，最后上果盘。如果上咸点心的话，讲究上咸汤；如果上甜点心的话，就要上甜汤。不管是不是吃大菜，了解中餐标准的上菜次序，不仅有助于在点菜时巧作搭配，而且还可以避免因为不懂而出洋相、闹笑话。

### 2. 菜的准备

注意鸡、鸭、鱼、肉、青菜，汤品，冷菜和热菜的搭配比例。

在宴请前，主人需要事先对菜单进行再三斟酌。在准备菜单的时候，主人要着重考虑哪些菜可以选用、哪些菜不能用。优先考虑的菜肴有四类：

第一类，有中餐特色的菜肴。宴请外宾的时候，这一条更要重视。像炸春卷、煮元宵、蒸饺子、狮子头、宫爆鸡丁等，并不是佳肴美味，但因为具有鲜明的中国特色，所以受到很多外国人的推崇。

第二类，有本地特色的菜肴。比如西安的羊肉泡馍，湖南的毛家红烧肉，上海的红烧狮子头，北京的涮羊肉，在那里宴请外地客人时，上这些特色菜，恐怕要比千篇一律的生猛海鲜更受好评。

第三类，本餐馆的特色菜。很多餐馆都有自己的特色菜。上一份本餐馆的特色菜，能说明主人的细心和对被请者的尊重。

第四类，主人的拿手菜。举办家宴时，主人一定要当众露上一手，多做几个自己拿手菜。其实，所谓的拿手菜不一定十全十美。只要主人亲自动手，单凭这一条，足以让对方感觉到你的尊重和友好。

在安排菜单时，还必须考虑来宾的饮食禁忌，特别是要对主宾的饮食禁忌高度重视。这些饮食方面的禁忌主要有四条：

1.宗教的饮食禁忌，一点也不能疏忽大意。例如，穆斯林通常不吃猪肉，并且不喝酒。国内的佛教徒不吃荤腥食品，它不仅指的是不吃肉食，而且包括葱、蒜、韭菜、芥末等气味刺鼻的食物。

2.出于健康的原因，对于某些食品，也有所禁忌。比如，心脏病、脑血管、脉硬化、高血压和中风后遗症的人，不适合吃狗肉，肝炎病人忌吃羊肉和甲鱼，胃肠炎、胃溃疡等消化系统疾病的人也不合适吃甲鱼，高血压、高胆固醇患者，要少喝鸡汤等。

3.不同地区，人们的饮食偏好往往不同。对于这一点，在安排菜单时要兼顾。比如，湖南省份的人普遍喜欢吃辛辣食物，少吃甜食。英美国家的人通常不吃宠物、稀有动物、动物内脏、动物的头部和脚爪。

4.有些职业，出于某种原因，在餐饮方面往往也有各自不同的特殊禁忌。例如，国家公务员在执行公务时不准吃请，在公务宴请时不准大吃大喝，不准超过国家规定的标准用餐，不准喝烈性酒。再如，驾驶员工作期间不得喝酒。要是忽略了这一点，还有可能使对方犯错误。

在隆重而正式的宴会上，主人选定的菜单也可以在精心书写后，每人一份，用餐者不但餐前心中有数，而且餐后也可以留作纪念。

#### 四．席位的排列

中餐的席位排列，关系到来宾的身份和主人给予对方的礼遇，所以是一项重要的内容，在不同情况下，有一定的差异。可以分为桌次排列和位次排列两方面：

##### 1．桌次排列

在中餐宴会活动中，往往采用圆桌布置菜肴、酒水。排列圆桌的尊卑次序，有两种情况：

第一种情况，是由两桌组成的小型宴请。这种情况，又可以分为两桌横排和两桌竖排的形式。当两桌横排时，桌次是以右为尊，以左为卑。这里所说的右和左，是由面对正门的位置来确定的。当两桌竖排时，桌次讲究以远为上，以近为下。这里所讲的远近，是以距离正门的远近而言。

第二种情况，是由三桌或三桌以上的桌数所组成的宴请。在安排多桌宴请的桌次时，除了要注意“面门定位”、“以右为尊”、“以远为上”等规则外，还应兼顾其他各桌距离主桌的远近。通常，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。在安排桌次时，所用餐桌的大小、形状要基本一致。除主桌可以略大外，其他餐桌都不要过大或过小。

为了确保在宴请时赴宴者及时、准确地找到自己所在的桌次，可以在请柬上注明对方所在的桌次、在宴会厅入口悬挂宴会桌次排列示意图、安排引位员引导来宾按桌就坐，或者在每张餐桌上摆放桌次牌（用阿拉伯数字书写）。

## 2. 位次排列

宴请时，每张餐桌上的具体位次也有主次尊卑的分别。排列位次的基本方法有四条，它们往往会同时发挥作用。

方法一，是主人大都应面对正门而坐，并在主桌就坐。

方法二，是举行多桌宴请时，每桌都要有一位主桌主人的代表在座。位置一般和主桌主人同向，有时也可以面向主桌主人。

方法三，是各桌位次的尊卑，应根据距离该桌主人的远近而定，以近为上，以远为下。

方法四，是各桌距离该桌主人相同的位次，讲究以右为尊，即以该桌主人面向为准，右为尊，左为卑。

另外，每张餐桌上所安排的用餐人数应限在 10 人以内，最好是双数。比如，六人、八人、十人。人数如果过多，不仅不容易照顾，而且也可能坐不下。根据上面四个位次的排列方法，圆桌位次的具体排列可以分为两种具体情况。它们都是和主位有关。

第一种情况：每桌一个主位的排列方法。特点是每桌只有一名主人，主宾在右首就坐，每桌只有一个谈话中心。

第二种情况：每桌两个主位的排列方法。特点是主人夫妇在同一桌就坐，以男主人第一主人，女主人为第二主人，主宾和主宾夫人分别在男女主人右侧就坐。每桌从而客观上形成了两个谈话中心，如果主宾身份高于主人，为表示尊重，也可以安排在主人位子上坐，而请主人坐在主宾的位子上。

为了便于来宾准确无误地在自己位次上就坐，除招待人员和主人要及时加以引导指示外，应在每位来宾所属座次正前方的桌面上，事先放置醒目的个人姓名座位卡。举行涉外宴请时，座位卡应以中、英文两种文字书写。我国的惯例是，中文在上，英文在下。必要时，座位卡的两面都书写用餐者的姓名。

排列便餐的席位时，如果需要进行桌次的排列，可以参照宴请时桌次的排列进行。位次的排列，可以遵循四个原则。

1. 右高左低原则：两人一同并非就坐，通常以右为上座，以左为下座。这是因为中餐上菜时多以顺时针方向为上菜方向，居右坐的因此要比居左坐的优先受到照顾。

2. 中座为尊原则：三人一同就坐用餐，坐在中间的人在位次上高于两侧的人。

3. 面门为上原则：用餐的时候，按照礼仪惯例，面对正门者是上座，背对正门者是下座。

4. 特殊原则：高档餐厅里，室内外往往有优美的景致或高雅的演出，供用餐者欣赏。这时候，观赏角度最好的座位是上座。在某些中低档餐馆用餐时，通常以靠墙的位置为上座，靠过道的位置为下座。

## 五. 中餐餐具的使用注意事项

和西餐相比较，中餐的一大特色就是就餐餐具有所不同。我们主要介绍一下平时经常出现问题的餐具的使用。

### 1. 筷子

筷子是中餐最主要的餐具。使用筷子，通常必须成双使用。用筷子取菜、用餐的时候，要注意下面几个“小”问题：

1.不论筷子上是否残留着食物，都不要去舔。用舔过的筷子去夹菜，是不是有点倒人胃口？

2.和人交谈时，要暂时放下筷子，不能一边说话，一边像指挥棒似地舞着筷子。

3.不要把筷子竖插放在食物上面。因为这种插法，只在祭奠死者的时候才用。

4.严格筷子的职能。筷子只是用来夹取食物的。用来剔牙、挠痒或是用来夹取食物之外的东西都是失礼的。

### 2. 勺子

它的主要作用是舀取菜肴、食物。有时，用筷子取食时，也可以用勺子来辅助。尽量不要单用勺子去取菜。用勺子取食物时，不要过满，免得溢出来弄脏餐桌或自己的衣服。在舀取食物后，可以在原处“暂停”片刻，汤汁不会再往下流时，再移可用勺子舀来舀去，也不要嘴对着吹回来享用。暂时不用勺子时，应放在自己的碟子上，不要把它直接放在餐桌上，或是让它在食物中“立正”。用勺子取食物后，要立即食用或放在自己碟子里，不要再把它倒回原处。而如果取用的食物太烫，可以先放到自己的碗里等凉了再吃。不要把勺子塞到嘴里，或者反复吮吸、舔食。

### 3. 盘子

稍小点的盘子就是碟子，主要用来盛放食物，在使用方面和碗略同。盘子在餐桌上一般要保持原位，而且不要堆放在一起。需要着重介绍的，是一种用途比较特殊的被称为食碟的盘子。食碟的主要作用，是用来暂放从公用的菜盘里取来享用的菜肴的。用食碟时，一次不要取放过多的菜肴，看起来既繁乱不堪，又脏。不要把多种菜肴堆像是饿鬼投放在一起，弄不好它们会相互“窜味”，不好看，也不好吃。不吃的残渣、骨、刺不要吐在地上、桌上，而应轻轻取放在食碟前端，放的时候不能直接从嘴里吐在食碟上，要用筷子夹放到碟子旁边。如果食碟放满了，可以让服务员更换。

## 西方用餐礼仪



西方餐桌礼仪起源于法国梅罗文加王朝，当时因受拜占庭文化启发，制定了一系列细致的礼仪。到了罗马帝国的查里曼大帝时，礼仪更为复杂，甚至专制。在帝制时代，餐桌礼仪显得繁琐、严苛，不同民族有不同的用餐习惯。高卢人坐着用餐；罗马人卧着进食；法国人从小学习把双手放在桌上；英国人在不进食时要把双手放在大腿上。



（如上图所示，这个动作是不优雅的，如果你是贵族，胳膊肘是永远都不能上餐桌的。）

而在现代为我们所熟知的欧洲餐桌礼仪则是由骑士精神演变而来。在十二世纪，意大利文化流入法国，餐桌礼仪和菜单用语均变得更为优雅精致，教导礼仪的著作亦纷纷面世。其实在餐桌礼仪中吃什么菜品用哪只手都是有讲究的，并不是从表面看上去的那么简单。

时至今日，餐桌礼仪还在西方国家继续留传。对于美国、法国和英国这些国家餐盘的摆放也是有一定区别的。且贵族和平民的用餐礼仪还是有很大不同的，例如在英国贵族中，甜点不被称为“dessert”而是“pudding”。对于欧洲的贵族来说，不论你是来自美国的亿万富豪，还是有着极高影响力的明星政要，

从就餐时手握刀叉的姿势，他们都能一眼看出来你的出身地位。再富有、再有影响力，也很难进入“贵族”们的法眼。

Veronica Joly de Lotbinière 女士示范如何奉茶



首先是用餐时的基本礼仪，在正式场合您需要注意到以下几点：

1. 喝汤、咀嚼绝不出声。
2. 不在公开场合，大声地发出打嗝声。
3. 不碰撞杯、盘。不要随意移动餐盘，不许和同伴交换餐点。
4. 刀叉轻放，不发出刮盘声。
5. 讲话时不挥舞刀叉，或用刀叉指着人。
6. 用叉送食入口之时，右手持刀不能放下。
7. 切食物只切一口大小，并且一口放进嘴里，不要只咬半口。
8. 不要翻看盘底的厂牌名。
9. 每上一道菜，从最外侧的左、右一副刀叉开始使用。
10. 使用放在右前方的杯子，不要拿到别人的杯子。

其次，是西餐餐具的使用法则。西餐的餐具包括叉子、餐刀、汤匙、餐巾等等物品，不同种类的餐具有不同的作用，这些餐具虽然多，但其实只是为四道菜而准备。这四道菜是前菜、汤、主菜和甜品，只是餐具全都一并摆出来而已。首先，我们先看一下刀叉的使用方法。



- 1.右手持刀或汤匙，左手拿叉。（对于普通民众来说，在吃某些食物，如豌豆或是意大利面，如果觉得不方便可以临时换用右手拿叉，但根据就维罗妮卡女士所教，贵族们不论多么不方便都必须使用左手拿叉，就餐一定要优雅）
- 2.两把以上刀具，应由最外依次向内取用。
- 3.刀叉轻握尾端，食指按在柄上。
- 4.汤匙则用握笔的方式拿。
- 5.对于大众，尤其是美国民众来说，有时候吃沙拉会用叉子盛着吃，但是对于贵族来说，不论是什么食物，叉尖永远都要朝下。
- 6.吃较大的蔬菜，可用刀叉来折叠、分切，并用刀将食物推到叉背上。

在西餐厅中，摆放刀叉可以看出餐厅的高级程度。刀叉摆放是按照上菜的顺序摆放的。当菜上完时，每一把刀叉也都使用过了。而不同的刀叉用处也不同，详情如下图所示：



了解了不同刀叉的用法，在学习一下刀叉摆放的方向和位置：

### 1、刀叉摆法：

刀叉的摆法是个信号，藉此告诉侍者什么时候收走盘子。若刀叉置于盘子两侧时，表示仍在进行饮食中，相反地，刀叉平行摆放时，表示用餐完毕。另外一种摆法，在大众化的餐厅用餐时，从头到尾只用一副刀叉，盘子收走了，用过的刀叉还会留在桌上继续吃下一道菜。这时，不要把刀叉直接贴放在桌上，而是将刀口放在叉齿间，并且刀刃朝下。

休息时摆法：刀口朝内，叉尖向下就表示你还要继续用餐



用毕时摆法：刀叉平行摆放在垫盘上刀口面向自己，叉尖向上则表示你不要用餐。汤勺横放在汤盘内，匙心向上，也表示用汤餐具可以收走。在这一点上英国贵族和西方大众的摆放方式就非常不一样，具体如何不一样，这个我们以后分解。



当你用餐完毕后，可顺手将盘上的刀叉并拢，并且保持刀刃的方向是朝内状态，不仅能使你的桌面变得更为整洁，也让服务人员可以方便收拾餐具。



只有一副餐具的摆法



在法国，法国人就餐非常讲究礼仪，一般用长条型餐桌，男女主人各坐餐桌两头，家中其他成员或客人在餐桌两旁按从女主人一侧向男主人一侧重要程度递减方式排列，餐具使用各种不同形状的餐刀、叉子和勺子，用餐盘就餐，桌面上只能存在一道菜，撤去前一道才能上第二道，但餐具根据本次用餐情况全部摆放到就餐人餐盘两侧，从外到里使用。一般第一道菜是前菜或开胃浓汤，然后是第二道（如果头盘是前菜，那么二道一般会点个汤），接着才是主菜，最后是甜点，面包随时取用，比英美人消耗多，当然如果配酒的话情况会更加复杂。



在英国，使用的餐具是主人家中最好的餐具，就餐时要注意不要让餐具发出声响。与此同时，还要注意自己的用餐速度，通常用餐会持续两个小时，在用餐中间是不可以去洗手间的，因此要注意控制自己酒水的饮用量。

## 2、公用餐具：双手用，更优雅

当你在餐厅用餐时，会碰到有些菜不做一人份或是食物可相互分享的情况，如：西班牙海鲜饭或大盘色拉等，这种供多人食用的菜，会附上公叉和母匙。若在取菜时只用一只手操作匙与叉，其实不雅。那是职业服务生的技巧，一般人不需要会。用双手反而较雅：右手匙在下，左手叉在上。食物盛在匙上，用叉背按压着，再放到自己的盘子里。



右匙左叉相互辅助

食用时：匙和叉的面向下盖，匙盖在叉上



用毕后：匙和叉的面朝上，匙在下面



每拿完一次，切记将盘里的食物聚集在中间，把叉和匙的握柄朝向同伴，这样不仅保持盘相美观，同时也方便别人拿取。很重要的一点，除非菜品很难吃，一般大家都要把食品吃完，甚至包括汤汁。如果留有大量菜品，在高档西餐厅服务员甚至是大厨都会过来询问是不是菜品不合胃口，如果客人不满意，他们会重新做一份。因为浪费食物在西方人看来是非常不礼貌的，除非是自己的菜没做好。

在吃法国料理食用肉类的时候，要从左边开始切肉类。用餐时，以叉子从左侧将肉叉住，再用刀沿着叉子的右侧将肉切开，一次只切够食用大小。不能将肉切成多个小块后又食。



有一件事需要注意，如果晚宴配酒，Host（主人）需要先要尝试一下酒品。也许很多朋友以为尝酒是让你来确定酒好不好喝，不好喝可以退，这是不对的，其实由主人尝酒主要的目的是要看酒是不是被密封好，没有密封好的酒味道会发酸，各种香气也会消逝，这样的情况你是可以要求侍酒师为你重开一瓶。

### 三、不使用餐具的食物吃法

遇到点心之类可以直接用手取用的食物要怎么办呢？这些食物被称为 Finger Food，通常餐前酒与正餐之前都会先送上它们。比较常见的咸点心是 Canapé，这是小小片的薄面包或是饼干上面放火腿、熏鱼等。一般都是三块，直接用手拿着吃就行了。要一口吃完，不要只咬一半，这样反而不雅。需要注意的是，不可用面包蘸汤吃，也不可一整块咬着吃。吃三明治，小的三明治和烤面包是用手拿着吃的，大点的吃前先切开。配卤汁吃的热三明治需要用刀和叉。面包有面包的刀，在面包盘上方。



用单手两指掌握点心边缘，面包须用刀涂抹奶油，面包基本上是用手剥下一口就抹一口奶油。但是葡萄面包和德国的黑面包用手剥的话很容易碎，这时就用刀把一片面包切成两半，全部抹上奶油后，直接用手拿着分几口吃。

#### 用双手剥开面包



#### 刀上沾抹奶油



当然，摸黄油一般是美式吃法，如果是意餐或西班牙餐，一般会配油醋汁，这是由橄榄油点入意大利香醋制成，而且面包也会烤得更加酥脆，这时就要一块一块掰下沾着油醋汁吃。

#### 四、吃披萨该用刀叉吗？

披萨就像我们吃包子、馒头一样，没有明定的规矩，可自由发挥。但是披萨是黏搭搭、软趴趴，很难缠的，如何吃才不会邈邈？

第一，如果是拿波里式（Napoli）这类边缘皮厚、中间皮薄的披萨，直接用手拿着吃是不太方便，可用刀子先切下前半的三角尖，软趴趴的地方用叉子盛着吃；剩下较硬的地方比较好拿，可直接用手拿着吃。



第二，如果是美式那种厚底皮的披萨，便于用手直接拿着吃。披萨大都是用水牛奶酪（Mozzarella），这种奶酪黏连着饼，很难扯断，也是用刀叉来帮忙理清“纠缠”。



## 五、餐巾礼仪——表现个人文化素养

### 1、正确的餐巾用法



餐巾是进餐时重要的用品，但又很容易被人忽略，但餐巾在餐桌礼仪中扮演者很重要的角色，从餐巾用法中可以看出你的餐桌文化造诣。在使用餐巾时，需要您注意到以下几点：

1. 餐巾本来就是拭脏的用品，别舍不得用脏它。
2. 餐巾正确的用法为，摊开在腿上，往前摺三分之一到二分之一。
3. 用餐巾擦拭嘴巴时，只要单手拿起餐巾的一角，轻轻的按压嘴角就行。但是对于贵族来说，一般还是会用双手捧起餐巾做出锥形状来擦拭。
4. 喝酒前，用餐巾按一下嘴唇，免得油污和口红在酒杯上留下印子。
5. 不小心吃到小骨头时，也用餐巾掩着再取出来。
6. 忍不住咳嗽、打喷嚏时，将脸侧一边，用餐巾遮掩一下。
7. 除了擦脸、擦汗之外，餐厅一切都要用餐巾。餐巾不可以像围兜兜似的挂在胸前。

## 2、离席时餐巾的摆法

餐毕离开时要等主人或是女士将餐巾放在桌上后，才将自己的餐巾放到桌上。此外，餐巾是拭脏的用具，所以当其他人仍在享受食物时，不应该将沾污的餐巾放在桌上。最后要离席时的餐巾不必摺整齐，正确摆法是放在咖啡杯的左边。若只是暂时离席，可将餐巾放置座椅上，不用摺整齐，表示你只是暂时离开，之后会回座位。



## 3、用过的餐巾切勿摺整齐

有一点是很多人犯的错误，餐毕离开时，用过的餐巾请不要摺叠整齐。只要把餐巾略叠成四分之一大小放在桌上左边即可，或是将膝上的餐巾从中间挑起来，就这么放在桌上。将用过的餐巾摺叠整齐是具有讽刺的意思，表示你对这个餐厅不满意，而且不会再来，所以这点尤其需要我们注意。



今天我们新先聚品为您讲述了这些西餐的用餐礼仪，虽然在生活中，美国、英国和欧洲其他国家因为其文化、历史的差异在就餐时的餐桌礼仪还是略有不同，但如果您学会了我们新先聚品所介绍的这些礼仪也足够应对一些普通的聚会、晚宴了。那么接下来，就来做一个小练习，您可以看看自己到底对西餐餐桌礼仪了解多少。下面四张图，不同的餐具都是做什么用的呢？



### 餐具谜题：匙

CUTLERY CONUNDRAS: SPOONS

谁是谁

Which is which?

奶油汤匙 Cream soup spoon

茶匙 Teaspoon

巧克力匙 Chocolate spoon

盐匙 Salt spoon

咖啡杯匙 Demitasse spoon

柑橘匙 Citrus spoon

椭圆形汤匙 Oval soup spoon

甜品匙 Desert spoon

肉汤汤匙 Bouillon spoon

冰镇茶勺 Iced-tea spoon

柚子匙 Grapefruit spoon

图片非实际尺寸  
Images not to scale

写下您认为每把勺子的名称，同时留下空间方便填写正确名称。  
Write underneath each one that you think it is, but leave a space to write the correct answer below as well!

### 猜酒杯

GUESS THE GLASS

谁是谁

Which is which?

红酒杯 Red wine

雪利酒杯 Sherry

霍克酒杯 Hock

清水高脚杯 Water goblet

波特杯 Port

高球杯 High-ball tumbler

白葡萄酒杯 White wine

鸡尾酒杯 Cocktail

白兰地杯 Brandy snifter

香槟细杯 Champagne flute

香槟盘杯 Champagne saucer/coupe

低球杯 Low-ball tumbler

图片非实际尺寸  
Images not to scale

写下您认为每把勺子的名称，同时留下空间方便填写正确名称。  
Write underneath each one that you think it is, but leave a space to write the correct answer below as well!



## 香槟酒杯 (champagne glass )



有两种，其一是像长笛状的笛杯，此种杯型，可以将香槟的气泡完美的展现。另一种是扁平杯状的广口高脚杯，多用于婚宴香槟塔的时候。香槟酒杯最常出现在结婚喜宴的西式套餐中，与水杯、红、白酒杯并列时，位置最左。

水杯 (water goblet)



水杯是高脚杯中体型较大的，与香槟酒杯、红、白酒杯并列时，位置在左二。

红酒杯 (large bowl for red wine)



红酒杯属高脚杯，样式较水杯为小，与香槟酒杯、水杯、白酒杯并列时，位置在右二。

白酒杯 (large bowl for white wine)



白酒杯亦属高脚杯，样式比红酒杯小，与香槟酒杯、水杯、红酒杯并列时，位置最右。

白兰地杯 (brandy glass)

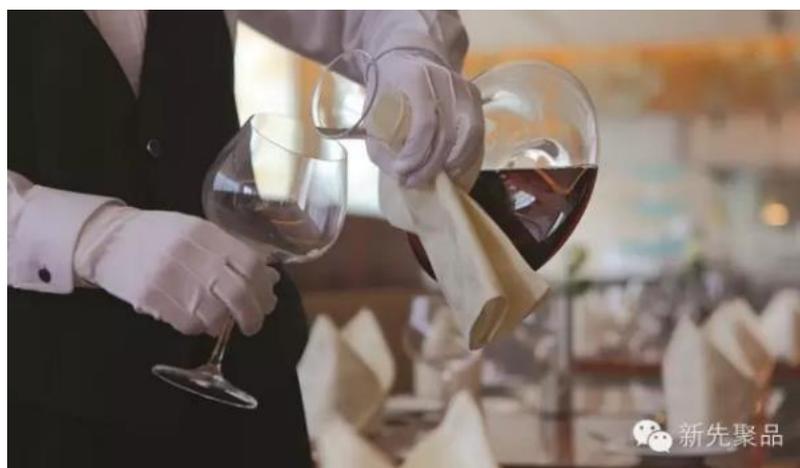


样式有大有小，杯脚较红、白酒杯短，呈圆弧汽球状。

鸡尾酒杯 (cocktail glass)



与香槟酒杯类似，附有细长的杯脚，杯口略呈倒三角状



在餐厅内，酒类服务通常是由服务人员将少量倒入酒杯中，让宴请主人鉴别一不品质是否有误，如果您懂得酒的品质便可以品一下并提出要求。但如果您不是很懂，只需要把它当成一种形式，喝一小口并回答GOOD即可。接着，侍者会来倒酒，这时，请不要动手去拿酒杯，而应把放在桌上由侍者去倒。

**手持酒杯姿势**



这点非常重要，正确的握杯姿势是用手指握杯脚。为避免手的温度使酒温增高。手持酒杯杯柱的部份，举高约低于眼镜五公分左右。应用大拇指、中指和食指握住杯脚，小指放在杯子的底台固定。喝酒时绝对不能吸着喝而是倾斜酒杯，像是将酒放在舌头上似的喝。轻轻摇动酒杯让酒与空气接触以增加酒味的醇香，但不要猛烈摇晃杯子。另外，杯口如留有口红印，是不礼貌的，应该趁人不注意，偷偷用手指擦掉唇印，再用餐巾擦手。



在愉快的进餐中，大家纷纷开始干杯。但是，碰杯时绝不能“铛铛”直撞！高级餐厅所用的酒杯又细又薄，这一撞很可能造成酒杯破裂。为了避免发生这样的情况，碰杯要优雅、轻巧。当然，也可以把酒杯端到与视线相平的位置，眼睛正视着对方，通过语言或者眼神示意，然后再品一口。

### 酒杯空了以后

如果酒杯空了怎么办呢？绝不可以自己倒酒。只要轻轻挥手（有的欧洲国家只要举起右手竖起食指）、使个眼色，店员就会过来倒酒，如果你在国内的高端餐厅用礼貌的方式示意服务生，而服务人员不能及时发现，这就说明这家餐厅的服务不好（事实上，国内没有米其林餐厅，不是菜做的不好，最重要的还是服务水平跟不上。），即使这样，千万不要大声呼叫服务员，或是打响指，这是非常不礼貌的，不能因为餐厅的服务不好而用降低自己身份的方式来对待他们。

### 停止倒酒

店员来倒酒的时候，您把手轻轻盖在酒杯的上部，无需开口，对方就会明白这是表示“已经足够了”的意思。

此外，一饮而尽、边喝边透过酒杯看人、拿着酒杯边说话边喝酒、吃东西时喝酒、口红印在酒杯沿上等，都是失礼的行为。不要用手指擦杯沿上的口红印，用面巾纸擦较好。正所谓“细节决定成败”，在西餐礼仪中这一点尤为重要，不论是刀叉使用还是餐巾摆放抑或酒杯使用，种种细节都是体现一个人素养乃至身份地位的关键点。

## 甜点吃法

### 蛋糕、馅饼



吃水果馅饼通常要使用叉子。但如果主人为你提供一把叉子和一把甜点勺的话，那么就用叉子固定馅饼，用勺挖着吃。吃馅饼是要用叉子的，除非馅饼是带冰淇淋的，这种情况下，叉、勺都要使用。如果吃的是奶油馅饼，最好用叉而不要用手。以防止馅料从另一头漏出。

### 炖制水果



吃炖制水果要使用勺子，不过你可以用叉子来稳住大块水果。把樱桃、梅干、李脯的核体面地吐到勺里，放在盘边。使用煮梨则可以使用勺和叉。用叉竖直把梨固定，用勺把梨挖成方便食用的小块。叉子还可用来旋转煮梨，以使挖食梨肉。如果只有一把勺子，就用手旋转盘子，把梨核留在盘里，用勺把糖汁舀出。

## 鱼的吃法



鱼肉极嫩易碎，因此餐厅常不备餐刀而备专用的汤匙。这种汤匙比一般喝汤用的稍大而且较平，不但可切分菜肴，还能将菜和调味汁一起舀起来吃。若要吃其他混合的青菜类食物，还是使用叉子为好。从细节上来说，吃鱼有两种方法。

1.对于鱼骨头，首先用刀在鱼鳃附近刺一条直线，刀尖不要刺透，刺入一半即可。将鱼的上半身挑开后，从头开始，将刀放在骨下方，往鱼尾方向划开。把骨剔掉并挪到盘子的一角。最后再把鱼尾切掉。

2.如果吃小鱼，先用刀叉把鱼头和鱼尾割下，放在盘边。然后用刀尖顺着鱼骨把鱼从头到尾劈开。这时你有三种选择：

a.将鱼骨滑出

b.将鱼平着分开，取出鱼骨

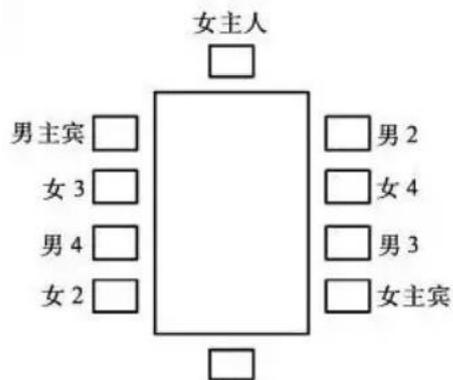
c.揭去上面一片，吃完后再去骨

如果嘴里吃进了小骨头，用姆指和食指捏出，爱吃鱼的人可以连小鱼头吃掉，但要注意不要将污渍滴到身上。

## 排位

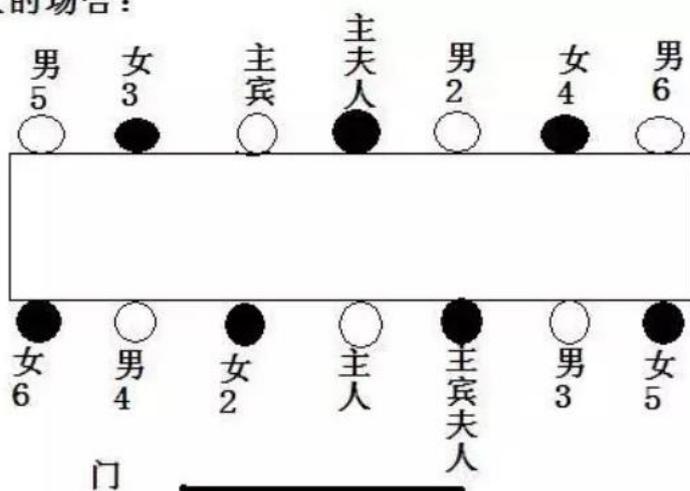
西餐的位置排列与中餐有相当大的区别，中餐多使用圆桌，而西餐一般都使用长桌。参加宴会时，排位有两种形式，分别为英美式和法式。

### 英美式



左右两端为男女主人。如果主宾夫妇同去赴宴，则男士坐在女主人右边，女士坐在男主人右边，左边则是次宾的位置。如果是陪客，应尽量往中间坐。

**偕夫人的场合：**



**法式**

主人位置在中间，男女主人对坐，女主人右边是男主宾，左边是男次宾，男主人右边是女主宾，左边是女次宾。陪客应尽量坐在旁边。



在日常生活中，如果男女二人同去餐厅，男士应请女士坐在自己的右边，还得注意不可让她坐在人来人往的过路边。若只有一个靠墙的位置，应请女士就座，男士坐在她的对面。如果是两对夫妻就餐，夫人们应坐在靠墙的位置上，先生则坐在各自夫人的对面。如果两位男士陪同一位女士进餐，女士应坐在两位男士的中间。如果两位同性进餐，那么靠墙的位置应让给其中的年长者。

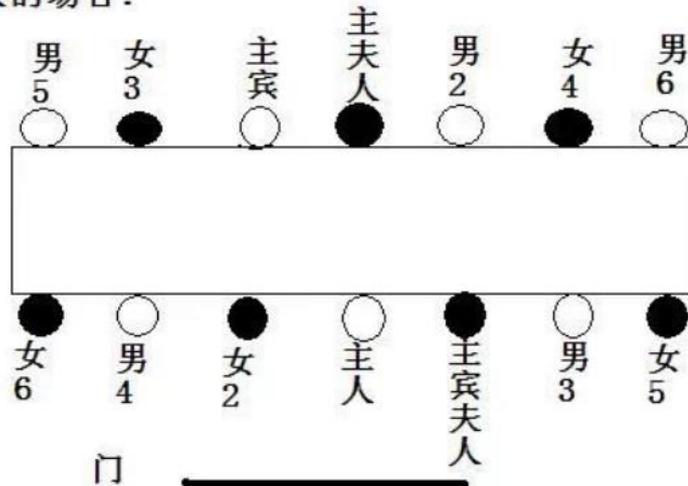


而在英国的贵族生活中，在传统意义上，主人会以男女相间的原则安排宾客入座。已婚夫妇会被分开，因为通常认为夫妇两人在一起的时间已经够多了。而已订婚的夫妇会被安排坐在一起，这样他们就可以在监护人的陪同下彼此交谈了。轮换原则为了不冷落任何一位客人，您应当和您身旁的男士交谈。之后，女主人会轻咳一声，这时您要转向身侧另一位男士。这就是所谓的“轮换原则” (turning the table)。

西餐还有个规矩，即是：每个人入座或离座，均应从座椅的左侧进出。举行正式宴会时，座席排列按国际惯例：桌次的高低依距离主桌位置的远近而右高左低，桌次多时应摆上桌次牌。同一桌上席位的高低也是依距离主人座位的远近而定。

## 入座

偕夫人的场合：



对于女士而言，入座时通常会由椅子的左侧入座。最得体的入座方式是从左侧入座。当椅子被拉开后，身体在几乎要碰到桌子的距离站直，领位者会把椅子推进来，腿弯碰到后面的椅子时，就可以坐下来。就座时，身体要端正，手肘不要放在桌面上，不可跷足，餐台上已摆好的餐具不要随意摆弄。坐姿要端正，背部永远不要接触椅背。身体应坐直并将食物送至嘴边。即便吃容易掉渣儿的点心，也不要俯身去够。

### 中餐用餐礼仪

湿毛巾的用法：

如果服务员送上一块湿毛巾，你应礼貌地接下并轻轻擦拭一下自己的双手，然后放在桌沿上，绝不能用它擦脸或脖劲和手臂，哪怕你此时汗流浃背。

餐巾的用法：

当主人示意用餐时，你可将桌上的餐巾拉开平铺在自己的双腿上，中餐是将餐巾完全打开，西餐则是将餐巾打开到双\*为止。当你中途因故离开座位，可将餐巾稍微折一下放回桌上，但绝不能将餐巾放在椅子上。

如果用手取食，可用洗手洗清后用餐巾擦干。

如果用手取食，可用洗手水洗清后用餐巾擦干。

用餐完毕，可用餐巾轻轻擦拭嘴唇和嘴角，然后顺势放在餐具右边，但不可放在椅子上，也不能叠得方方正正地放在一边。

筷子的用法：

规范的握筷方式是用右手大拇指和食指相对，五指握在筷子三分之二处。用餐时，应先用公筷或汤匙将所需菜肴夹到自己餐盘中，然后再用自己的筷子慢慢食用。

用筷时，一忌每次夹菜太多，二忌夹菜到自己餐盘时滴汗不断，三忌用筷在桌上\*齐，四忌用筷在菜盘中挑选，五忌用筷在汤中洗刷，六忌用筷敲打餐具，七忌用筷指点人，八忌用汤匙盛汤时手里同时拿着筷子。

如果有骨头之类杂物，应用筷子放在嘴唇间将杂物新年好送至你自己的碟盘中，不能直接吐在桌布上。

< 瑛瑛 > 2008-9-15 16:48:12

汤勺的用法：

汤勺专用于喝汤，不宜用来进食，但可以与筷并用，帮助提取食物。

盛汤时，应放下筷子再用汤勺。用完汤勺，应将其放在自己的碟盘中，不能直接放在桌布上。

与西餐喝汤持汤匙从自己一方由里向外盛汤的方式不同，中餐喝汤通常都持公用的大汤勺将汤从汤锅中盛至自己的小汤碗，然后端起汤碗用小勺或直接就着在碗口喝。

饮酒的方法：

#### 1.祝酒

应由主人和主宾先碰杯，如陪同上司赴宴，你则随同在上司之后对对方碰杯，碰杯时应目视对方以示敬意。

#### 2.斟酒

倒酒时，应一手执瓶身，另一手轻扶瓶侧，脸带笑容，全神贯注，姿态优雅而认真地将酒慢慢倒入对方杯中。

啤酒宜斟满，让泡沫注溢至杯口；甜酒宜倒至杯的八成；白酒或烈性洋酒倒至杯的三分之二强。

#### 3.接酒

别人为你斟酒，你应一手持杯，一手扶住杯底，微笑对人并轻声道谢。

防止醉酒的方法：

超过自己酒量的敬酒，含笑婉拒。

赴宴前稍微吃些东西或喝瓶牛奶或吃些含油多的食物。

举杯浅尝即止，然后用微笑及敏捷的动作，将对方手中的酒瓶取过来为他斟酒，使他没有机会为你斟酒。

保持满杯的状态，因为杯一空，别人自然会给你倒酒。

假装已有醉意，多跑几趟洗手间，可躲掉一些喝酒的机会。或者涂一点腮红，假装因酒精作用而脸红，也可打消别人的敬酒意图。

征求护花者，有时可以男同事或熟人代喝，相信会有不少人乐意表现男子汉风度为你解围。

应付醉酒男性的方法：

当你看到上司或邻座的男客微醉时，不妨趁他人不注意时偷偷倒一杯茶给他，这种体贴入微的表现会获得对方的好感和感激。

当男性酒后失态时，有下述几种方法可以巧妙地予以化解：

1.当男性步履蹒跚过来劝酒时，借口上洗手间，回来再换个座位。

2.当对方频频劝酒时，你可取出事先准备好的助消药，当着他的面吃下并且告诉他：“我的肠胃不好，不能再喝了，实在对不起！”相信他不会逼人太甚。

3.当对方借着酒意偎依在你身边时，你可不动声色地突然抽身，待他站不稳定时再扶他一把，佯装无意地说：“您喝得太多了，不要紧吧？”这样一来他自然会不好意思。

4.当对方借酒装疯对你搂搂抱抱时，你可用无奈与无助的姿态和语调带笑向邻座其他男性求援，这时自然会有人挺身而出求救，这样做也不致使失态者觉得难堪。

5.当酒宴结束，对方借着酒意对你纠缠不清时，你也可请其他女宾找个借口为你解围。

男性酒后失态也许因为他喜欢你，对此你不要反应过度怒颜相向，以免破坏气氛，造成不好的局面。

< 瑛瑛 > 2008-9-15 16:48:56

席间交谈：

如果你是单独赴宴，周围没有熟人，有时不免会感到紧张孤单，坐在陌生男性旁边则更会感到拘谨，不知该说些什么才好。聪明的女人在这样轻松的场合，会自我调节，尽量自然地与旁人聊聊天，找些大家都感兴趣的话题。

当其他人对此附和滔滔不绝谈话时，你最好成为他的听众，并不忘频频点头或附和几声表示赞同。你也可以选择和风趣幽默的人同桌，这样容易谈笑风生融洽气氛。

如果酒宴中途冷场，你可能斟酌或劝酒等方式来搞热气氛。

餐后水果的用法：

用餐进入尾声，常有一道水果助兴，不同的水果有不同的食用方法：

梨和苹果，应用刀削皮后切成四或八瓣，再用刀削去核，然后拿着吃（或用牙签插着吃）。削皮时刀口向内，由往里削。

香蕉应用手剥皮，用刀切成小块吃，整根拿着吃是不雅的举止。

橘子应用手剥皮，一瓣一瓣地吃。

橙子应用刀切成四或八瓣，像吃西瓜一样，将皮剩下。

葡萄要用手一个个摘下来吃。

西瓜、菠萝、哈密瓜等水果通常都是去了皮切成块放在盘子里大家分着吃，吃时用叉。如有果核，应用手掌托在嘴边，将果核吐于掌中，然后放在盘沿，不能放在桌布上。

牙签的用法：

女性一般不宜在众人面前使用牙签。酒宴上必须使用时，应将双手捂住嘴轻轻地剔。用过的牙签应放在盘内，不能放在桌布上。

喝茶的方法：

喝茶时，左手托杯，右手执杯耳，或两手捧住杯，放在嘴边，轻轻吹开漂浮在上面的茶叶，慢慢品饮。