

员工手册框架

第 1 章：欢迎词

- 创始人/老板的欢迎信
- 公司简史与愿景
- 手册使用说明
- 员工签收确认页（一式两份）

第 2 章：公司价值与文化

- 核心价值观（建议 3-5 条，简洁易记）
- 服务理念
- 团队文化期望
- 平等机会声明

第 3 章：入职流程

- 入职所需文件清单（IC/护照、银行账号、EPF（公积金）号码、照片等）
- 试用期说明（时长、评估标准）
- 入职培训安排
- 工作证/名牌发放
- 制服发放与管理

第 4 章：考勤制度

- 工作时间与班次安排
- 打卡/签到制度
- 迟到定义与处理（迟到____分钟视为迟到）
- 早退规定
- 旷工定义与处理
- 换班/调班流程
- 加班审批流程

第 5 章：薪资与福利

- 薪资结构（底薪 + 津贴 + 加班费）
- 发薪日与方式
- 法定供款扣缴说明：EPF（公积金）、SOCSSO（社会保险）、EIS（就业保险）
- 加班费计算方式（1.5x / 2x / 3x）
- 津贴制度（如有：交通/餐食/住宿）
- 年终花红政策（如有）
- 员工餐/员工折扣（如有）

具体金额与计算条款以员工合同为准，手册仅描述公司政策与流程。

第 6 章：假期制度

- 年假额度（按服务年限递增）
- 病假额度与申请流程（须附 MC）

- 住院病假
- 产假（98天）与陪产假（7天）
- 公共假期安排（轮班行业的替代休假安排）
- 无薪假申请条件
- 紧急假/丧假/婚假（如有）
- 请假审批流程与提前通知要求

第7章：行为准则

- 仪容仪表标准（指甲/发型/首饰/香水）
- 手机使用规定
- 吸烟区域规定
- 禁止行为清单（赌博/酒精/毒品/性骚扰/偷窃等）
- 利益冲突申报
- 社交媒体使用规范（涉及公司信息的发布限制）
- 保密义务

第8章：食品安全与卫生

- 个人卫生要求（洗手频率/方法、手部伤口处理）
- 食品处理基本规则（生熟分离、温度控制）
- 制服/围裙/手套使用规范
- 伤寒疫苗与食品处理证书要求
- 发现食安问题的报告流程
- 违反食安规定的后果

详细操作标准与 HACCP 流程以食品安全 SOP 框架为准，手册仅为员工培训摘要。

第9章：职场安全

- 消防逃生路线与集合点
- 灭火器位置与使用方法
- 烫伤/割伤/滑倒的预防措施
- 受伤后的报告流程
- 急救箱位置
- SOCSO 工伤申报流程

第10章：顾客服务标准

- 基本服务礼仪（问候/微笑/目光接触）
- 服务流程标准（迎客 → 点餐 → 上菜 → 结账 → 送客）
- 投诉处理原则与升级路径
- 特殊需求处理（过敏/儿童/残障）
- 外卖/打包服务标准

第11章：奖惩制度

- 奖励类型（口头表扬/书面嘉奖/奖金/晋升推荐）
- 纪律处分层级：

1. 口头警告
 2. 第一次书面警告
 3. 第二次书面警告
 4. 最终书面警告
 5. 解雇
- 每种处分的适用情形
 - Due Inquiry（内部调查）流程
 - 严重违纪的即时解雇条件
 - 申诉渠道

第 12 章：晋升与发展

- 岗位等级结构（如：实习 → 初级 → 高级 → 主管 → 经理）
- 晋升评估周期与标准
- 培训机会（内部/外部）
- 技能认证鼓励（如 barista 认证、烹饪证书）

第 13 章：离职程序

- 通知期要求（按服务年限）
- 辞职信格式
- 离职交接流程
- 离职面谈
- 最后薪资结算（包含未用年假折算）
- 归还物品清单（钥匙/制服/工作证/设备）
- 保密义务存续

第 14 章：沟通渠道

- 日常沟通工具（WhatsApp 群/公告板/班前会）
- 建议与反馈渠道
- 投诉与举报渠道（含匿名选项）
- 紧急联系人清单

第 15 章：特别政策

- 外劳员工特别说明（如适用）
- 斋月期间工作安排（如适用）
- 节日排班原则
- 恶劣天气/紧急事件应对

第 16 章：附录

- 员工签收确认表
 - 请假申请表模板
 - 加班申请表模板
 - 纪律处分表模板
 - 离职交接清单
 - 紧急联系人登记表
-

编写建议

1. 语言 使用员工能理解的语言（如多语种团队，建议提供马来语和中文版本）
2. 长度 控制在 20-30 页内，过长员工不会看
3. 签收 每位员工入职时签收确认，保留记录
4. 更新 法规或政策变动后及时更新，通知全体员工
5. 培训 不能只发手册不培训，关键条款须现场讲解
6. 一致性 手册内容须与雇佣合同一致，有冲突时以合同为准

常见误区

误区	正确做法
“口头说就行，不用写手册”	书面手册是纠纷时的重要证据
“写得越严越好”	过于严苛导致执行不一致，反而削弱手册约束力
“写了不用更新”	法规变动后必须同步更新，否则可能误导
“所有员工一样的手册”	外劳、兼职可能需要补充条款