**广告公司员工手册**

员 工 手 册

第一部分 目录

第一部分 目录……………………………………………………………………………………1

第二部分 序言………………………………………………………………………………………3

（总经理致辞）……………………………………………………………………………...3

(公司广告理念)……………………………………………………………………………..3

(公司人才理念)……………………………………………………………………………..3

(公司用人观)………………………………………………………………………………..3

第三部分

公司概况…………………………………………………………………….…………4

(公司简介)…………………………………………………………………………………..4

(公司组织结构图)…………………………………………………………………………..4

第四部分 工作职能与岗位职责……………………………………………………………….

（公关行政部）…………………………………………………………………….

（客户服务部）…………………………………………………………………….

（计划财务部）…………………………………………………………………….

（创意设计部）…………………………………………………………………….

（策划部）…………………………………………………………………….

第五部分 员工行为规范……………………………………………………………………….5

（总则）……………………………………………………………………………………...5

(保密性)……………………………………………………………………………………..5

(个人档案)…………………………………………………………………………………..5

(仪容仪表)…………………………………………………………………………………..5

(环境卫生)…………………………………………………………………………………..5

(言语规范)…………………………………………………………………………………..6

(招呼致意)…………………………………………………………………………………..6

(电话礼仪和电话使用)……………………………………………………………………..6

（工作内容规定）…………………………………………………………………….

(服务)………………………………………………………………………………………..6

(考勤分类)…………………………………………………………………………………..7

(考勤结果处理)……………………………………………………………………………..7

(迟到、早退、旷工扣款)…………………………………………………………………..7

. (请假程序)…………………………………………………………………………………...7

(事假政策)…………………………………………………………………………………..7

(病假政策)…………………………………………………………………………………..7

（婚假政策）…………………………………………………………………………………8

（产假政策）………………………………………………………………………………..8

（丧假政策）……………………………………………………………………………….8

（探亲假政策）…………………………………………………………………………….8

(差旅规定)…………………………………………………………………………………8

第六部分 薪酬、福利及相关政策…………………………………………………………………..9

(正常工作时间)……………………………………………………………………………9

加班）……………………………………………………………………………………9

（休假）……………………………………………………………………………………9

(报酬或工资)………………………………………………………………………………9

(福利)……………………………………………………………………………………..10

第七部分 培训、考核及发展………………………………………………………………………..10

(平等的就业机会)…………………………………………………………………………10

(培训及发展)………………………………………………………………………………10

(考核评估)…………………………………………………………………………………10

(员工异动政策)……………………………………………………………………………11

第八部分 内部沟通…………………………………………………………………………………11

（员工关系）…………………………………………………………………….

(总经理恳谈制)…………………………………………………………………………….11

(进见政策)………………………………………………………………………………….11

(抱怨与投诉)……………………………………………………………………….11

(问卷调查)………………………………………………………………………………….11

第九部分 奖励与惩戒…………………………………………………………………………………11

(奖励政策)………………………………………………………………………………….

(惩戒政策)………………………………………………………………………………….

第十部分 员工入司与离司管理……………………………………………………………………….

（甄选） ………………………………………………………………………………….

（报到）………………………………………………………………………………………..

（保证）……………………………………………………………………………………..

（试用）………………………………………………………………………………

（任用）………………………………………………………………………………

（解职）………………………………………………………………………………

第十一部分 安全及其它规定………………………………………………………………….

(安全措施)…………………………………………………………………………..

(如何使用员工手册)………………………………………………………………..

(批准、修改及解释权)……………………………………………………………..

第二部分 序言

总经理致辞

各位同仁：

欢迎你和我们‘泡’在了一起！这或许就是一种缘分 —— 我们似乎一见如故，因为，我们都选择了一份苦差事。什么事不好做非要做广告？

做广告干什么？——‘干’人！

你就像一个“巫师”，成天明目张胆的窥视人们的私生活，还不厌其烦地琢磨别人的私事：让一大群素不相识人不由自主地接受你的主张，还乐滋滋的跟着你指引的路，义无返顾的向前走。

所以，你要想清楚喽，我们的差事不为别的，就是为了‘差使人’。还有一点，就是要看紧客户口袋里钱——尽量让他少花钱多办事也尽量让他把钱花在该花的地方，在‘思路决定出路’的时代，就是要把顾客该花的钱多花点在你身上，明白了吧。

观点广告是什么呢？我以为 ——

它只是一个剧场。观点的创办人只是这个剧场的搭建者且充当着目前这个剧场的经理。但这个剧场票房价值的高低取决于一个个才华横溢的你所上演的一出出感人肺腑的剧目。所以，我要坚定不移地告诉各位同仁：“只有足够的专业，才足可令人信赖。”

欢迎您加入我们的事业

方阵！您的到来增添了我们的活力！

作为观点公司的一名员工，您将和其他同事一起为顾客提供优质的服务，观点公司的每个员工将有自己独特的机会在公司为顾客、为社会服务中树立我们的形象，传播我们的文化。这使您的工作成为公司重要的工作之一，公司也将竭尽所能为您提供施展才华的舞台和机会！

我们将致力于聚集并有目的的培养各层次的人才，这些人才都是我们最宝贵的财富。希望各位能把握住一切机会，虚心请教，别人的指点将使您获益匪浅，更重要的是，这种善于学习的心态本身就是获得成功的要素。

再次欢迎你加入我们的行列，和我们‘泡’在了一起。谢谢！

我们的价值观

足够专业才足可信赖 / 尊严来自成就。

我们的广告观点

广告，就是要找出人们心里想要的及真正符合这种需要的产品价值特征。

我们的任务是创造性的将二者结合并精彩地说出来。

我们的择才观点

鹰有时比鸡飞得还要低，鸡却永远飞不到鹰那么高。

我们的用人观点

不重专业资历，重创造力

不重学历，重能力

不重阅历，唯重对观点事业发展的推动力

第三部分 公司概况

观 点 简 介

重庆观点广告有限责任公司成立于1998年，是以营销推广企划、品牌与企业形象设计、广告创意、媒介传播整合企划与代理为一体的专业化广告公司，公司位于重庆市渝中区上清寺太平洋广场A座21楼。

观点公司广告作业的终极目的就是帮助公司顾客追求市场竞争或商品销售的成功，然而，成功的广告作品源自于震撼人心的创意和正确的广告战略目标规划以及准确的、独到的问题分析框架，亦建立在以上各专业系统高效密切配合的基础上，其关键在于科学的流程设置和对细节的把握。

追求观点公司的客户市场成功是观点人存在的使命，为此公司以十几年来积累的市场成功经验为基础植入国外广告公司先进成熟的管理系统模式，建立观点广告公司的基础作业理念和作业管理规范。公司拥有优良的办公场地和优秀的专业员工，进行过各种专业培训的员工占到80%，企业总经理及各专业部门负责人都具有丰富的广告经营管理与市场实践经验，公司员工具有良好的职业道德水准和敬业精神。公司采用了先进的业务管理模式，各项规章及管理制度完备，设立了公关行政部、客户服务部、策划部、文案部、创作设计部、计划财务部等主要部门，公司有明确的经营理念和企业价值观，有独特的创意哲学和企业文化，有完善的经营架构和优化管理，推行以调研分析/策略策划为龙头、创意设计为核心、传播服务/目标沟通为根本的系统化市场推广作业体系。

观点广告

公司成功地为深圳海尔思保健品公司 / 江西宜春海尔思药业、/ 江西宁红集团、/ 桂林天和药业、/ 广州美媛春、/ 成都康拜药业 / 松下（山东）电器 / 健伍（上海）电器 / 广东爱多电器、/ 佛山东宝电器 /、广东乐华空调器 /、深圳康佳集团通讯公司 /、宝姿（中国）国际时装、重庆绅帝集团 / 重庆洋世达房地产 /、四川假日广场投资公司 / 重庆晨光集团、/ 重庆长化化工集团、/ 重庆力宏精细化工企业集团等大中型、各类体制的企业进行了全面策划和广告代理。

3楼

作为观点公司的一名员工，您将和其他同事一起为顾客提供优质的服务，观点公司的每个员工将有自己独特的机会在公司为顾客、为社会服务中树立我们的形象，传播我们的文化。这使您的工作成为公司重要的工作之一，公司也将竭尽所能为您提供施展才华的舞台和机会！

我们将致力于聚集并有目的的培养各层次的人才，这些人才都是我们最宝贵的财富。希望各位能把握住一切机会，虚心请教，别人的指点将使您获益匪浅，更重要的是，这种善于学习的心态本身就是获得成功的要素。

再次欢迎你加入我们的行列，和我们‘泡’在了一起。谢谢！

我们的价值观

足够专业才足可信赖 / 尊严来自成就。

我们的广告观点

广告，就是要找出人们心里想要的及真正符合这种需要的产品价值特征。

我们的任务是创造性的将二者结合并精彩地说出来。

我们的择才观点

鹰有时比鸡飞得还要低，鸡却永远飞不到鹰那么高。

我们的用人观点

不重专业资历，重创造力

不重学历，重能力

不重阅历，唯重对观点事业发展的推动力

第三部分 公司概况

观 点 简 介

重庆观点广告有限责任公司成立于1998年，是以营销推广企划、品牌与企业形象设计、广告创意、媒介传播整合企划与代理为一体的专业化广告公司，公司位于重庆市渝中区上清寺太平洋广场A座21楼。

观点公司广告作业的终极目的就是帮助公司顾客追求市场竞争或商品销售的成功，然而，成功的广告作品源自于震撼人心的创意和正确的广告战略目标规划以及准确的、独到的问题分析框架，亦建立在以上各专业系统高效密切配合的基础上，其关键在于科学的流程设置和对细节的把握。

追求观点公司的客户市场成功是观点人存在的使命，为此公司以十几年来积累的市场成功经验为基础植入国外广告公司先进成熟的管理系统模式，建立观点广告公司的基础作业理念和作业管理规范。公司拥有优良的办公场地和优秀的专业员工，进行过各种专业培训的员工占到80%，企业总经理及各专业部门负责人都具有丰富的广告经营管理与市场

实践经验，公司员工具有良好的职业道德水准和敬业精神。公司采用了先进的业务管理模式，各项规章及管理制度完备，设立了公关行政部、客户服务部、策划部、文案部、创作设计部、计划财务部等主要部门，公司有明确的经营理念和企业价值观，有独特的创意哲学和企业文化，有完善的经营架构和优化管理，推行以调研分析/策略策划为龙头、创意设计为核心、传播服务/目标沟通为根本的系统化市场推广作业体系。

观点广告公司成功地为深圳海尔思保健品公司 / 江西宜春海尔思药业、/ 江西宁红集团、/ 桂林天和药业、/ 广州美媛春、/ 成都康拜药业 / 松下（山东）电器 / 健伍（上海）电器 / 广东爱多电器、/ 佛山东宝电器 /、广东乐华空调器 /、深圳康佳集团通讯公司 /、宝姿（中国）国际时装、重庆绅帝集团 / 重庆洋世达房地产 /、四川假日广场投资公司 / 重庆晨光集团、/ 重庆长化化工集团、/ 重庆力宏精细化工企业集团等大中型、各类体制的企业进行了全面策划和广告代理。

公司组织结构示意图

总经理

执行总监

行 客 策 创 企 媒

政 户 意 介

公 服 划 设 划 财

关 务 计 务

部 部 部 部 部 部

第四部分 工作职能与岗位职责

（行政公关部）

部门职能

1、执行国家的有关劳动用工政策、法规和公司总经理的决定，及时、准确地向各部门下达贯彻公司的各项指令、工作安排，并按规定时间、质量要求进行督促、催办，保证目标实现；

2、按公司意图和要求编写工作计划，起草各种公司管理文件，筹备组织各种会议；

3、制定用人标准，搞好公司员工的管理、开发和建设，负责员工的招聘面试、背景调查、考核上岗及合同签订工作，规范员工的行为举止、礼貌用语、服饰、树立良好的精神风貌；

4、按公司管理、考核办法对各部门工作情况进行日常检查、督促，随时掌握各部门动态，协调各部门之间的关系；

5、拟定培训计划、提出培训方案、预算培训经费；

6、负责组织公司员工学习企业的各项规章制度、员工守则，负责员工考勤、考核违规与失职行为调查，提出处理意见；

7、负责员工思想品质工作，抓好企业文化建设；

8、从事人事资料的调查、统计分析、整理及人力成本核算和控制人力成本工作，做好劳务纠纷的调解、仲裁工作和人事资料档案管理工作；

9、对公司内部各种资料、文本进行定期归档管理，杜绝泄密，对公司的设备、器材登记造册专人管理，定期维护、保养，防止遗失、损坏；

10、负责组织和实施公司的办公自动化工作、内勤工作及对外接待工作。

岗位描述

1、行政经理；

2、行政文秘。

岗位职责

1、、行政经理

1）日常负责工作：

① 负责公司日常行政工作，起草公司各项工作执行计划；

② 安排公司的对外接待工作；

③ 规范员工行为举止，树立良好的公司对外形象；

④ 负责组织和实施公司办公自动化工作；

⑤ 负责保障公司后勤工作的完善（包括环境卫生）；

⑥ 行使日常监督权力；

⑦ 协调各部门业务与人事的过往关系；

⑧ 负责公司和政府相关职能部门的联系接洽，办理广告工商发布、交税、城管、演出等手续；

2）协助办理工作：协助总经理建立人力资源及其它各项制度档案，协助总经理处理突发性事件。

1、 行政文秘

1）日常负责工作：

① 负责公司传真的接收和发送，负责公司所有的行政、业务文件的制表打印。

② 负责公司所有信件、包裹的邮寄。通讯交费及杂项交费。

③ 负责所有到访客户的接待以及电话接听、接转、记录工作

④ 保持经理办公室、公司公用区间的清理整洁，并协助总经理进行资料建挡分存

⑤ 负责考勤签到，员工病休假手续的办理。

⑥ 安排部门卫生值日，并督导各办公室环境整洁。

⑦ 公司书籍、专业期刊、报纸的订阅、收存、管理

⑧ 司内日常生活管理——即在总经理授意下办理各项员工服务工作。

2）协助办理工作：印制、保管、公司各项管理表格。

3）偶发性工作：公司福利活动组织，公关事件的协助处理。

4）临时代理工作：媒介联络，客情联络

(客户服务部)

部门职能

1、负责公司各项业务的拓展、联络、接洽工作；

2、负责按公司总经理/ 总监 / 财务行政经理的要求草拟与客户的合同，不得出现损害公司利益的条款，并按公司要求与客户签订合同；

3、负责完成公司制定的业务工作量，若未完成，按本部门管理制度执行；

4、负责监督客户服务中各项工作的具体落实；

5、负责建立客户档案资料，以便作好客户跟踪服务工作，有计划、适时地经常性与客户沟通联系，作好客户情况的落实工作；

6、自觉、主动与公司其它各业务部门衔接、配合，以确保客户服务工作的快速、高效、顺利地落实到位；

岗位描述

1、客户服务部经理；

2、客户执行助理；

3、客户联络。

岗位职责

1、客户经理

1）基本职能：根据公司经营战略，负责整体性业务拓展，计划管理工作，率部按期完成公司确定的业务经营指标。

2）日常负责工作：

① 制定行业性、季节性、区域性业务拓展计划，下达、分解各项业务工作指标。

② 负责与客户广告主管的业务沟通与关系处理谈判。

③ 负责对所辖部门进行人事、制度、业务、活动、关系

处理的日常管理。

④ 负责对所辖部门客户服务水平，工作开展方面进度的控制与管理。

⑤ 负责所辖范围新进人员的业务督导与培训及评估。

⑥ 处理与客户间的重大分歧，协调所辖部门与其它部门的工作关系。

3）协助办理工作：在总经理明示及授权范围内，处理一切有关经营活动中需要决的问题。

2、客户执行助理

1）基本职能：根据公司的业务发展战略，系统、整体性地负责个案客户的开发、服务，管理工作。

2）日常负责工作：

① 代表公司与潜在目标客户进行积极的联络和有效的业务沟通；

② 代表公司稳妥地，专业地，有效地处理客户的业务；

③ 收集潜在客户愉快并说服客户继续与本公司合作；

④ 收集潜在客户或关系客户的市场、商品、人事等相关资料、有目的地组织实施客户服务工作；

⑤ 组织、协调公司相关专业人力，制定个案业务开发，服务工作进度表；

⑥ 与小组成员充分沟通，组织完成个案的创意，媒介策略简述；

⑦ 定期建立客户资料档案；

⑧ 按公司业务管理制度填写业务表格，定时、定期呈报上一级主管。

3）兼办工作

① 企划/策略文本的整装制订；

② 外协人力或单位的甄别、选择；

③ 业务合同的谈判、订立；

4）协助办理工作（协助项目总监或总监）

① 主持客情介绍会；

② 主持客户业务说明会；

③ 广告文案指导工作；

④ 业务款项收取。

5）偶发性工作：客情危机处理，会同艺术指导处理公司内务工作。

6）临时代理工作：个案作业组组长（ 召集相关人员组成专案工作组，对组员具有召集和解除的权力）。

3、客户联络

1）基本职能：负责潜在客户的相关资料收集，对潜在客户的开发/联络/沟通工作。

2）日常负责工作：

① 收集、分析、整理客户资料，有目的、有计划地进行客户拜访、业务推广活动；

② 代表公司稳妥，有效地处理公司与客户间业务合作关系；

③ 执行一切具体的公司业务推广工作；

④ 撰写《客户说明书》。

3）兼办工作：关于客户市场的商品的行业竞争的调研工作。

4）协助办理工作：一切与客户业务有关的指派性联络工作。

5）临时代理工作：个案业务执行管理。