
员工行为规范手册

云南阳光道桥股份有限公司

二〇一一年十月

前 言

《员工行为规范手册》是云南阳光道桥股份有限公司(以下简称:阳光道桥)继《企业文化手册》之后阳光道桥企业文化建设的又一规范性文本。它既是规范阳光道桥员工行为的重要支撑,也是阳光道桥每一个员工从业行为的基本准则;对提升阳光道桥整体管理水平,树立阳光道桥良好的社会形象具有极其重要的现实意义。

《员工行为规范手册》是在借鉴和参考了许多中外优秀组织员工手册的基础上,在阳光道桥各部门的共同努力下,结合阳光道桥的实际而制定的。手册包含日常礼仪规范、日常办公规范、公关礼仪规范、岗位行为规范。

本手册适用于阳光道桥所有员工,是全体员工的行为指南。阳光道桥所属各单位、各部门要通过各种形式组织员工进行学习和培训,并通过有效的制度,保证本手册的内容得以全面的贯彻和落实。

目 录

第一部分 基本准则	1
第二部分 员工权利与义务	2
一、员工义务.....	2
二、员工权利.....	2
第三部分 职业道德	4
第四部分 日常办公规范	6
一、上班.....	6
二、下班.....	7
三、因公外出.....	8
四、会议规范.....	8
五、谈判规范.....	9
第五部分 日常礼仪规范	11
一、仪容规范.....	11
二、仪表规范.....	12
三、言谈规范.....	12
四、电话规范.....	13
五、引导客人规范.....	15
六、介绍规范.....	15
七、握手规范.....	15
八、名片使用规范.....	16
九、奉茶规范.....	17

第六部分 公关礼仪规范.....	18
一、行政接待礼仪规范.....	18
二、商务接待礼仪规范.....	20
三、乘车礼仪规范.....	21

第一部分 基本准则

1、员工的一切工作行为均应体现阳光道桥的文化理念和共同价值观。

2、每位员工都应为阳光道桥的整体利益而进取和自律。

3、立足本职，不断进取，做到干一行、爱一行、专一行，为阳光道桥发展勇挑重担。

4、熟练掌握岗位技能，不断学习新知识、新技术，努力提高实际工作能力，做本岗位的行家能手。

第二部分 员工权利与义务

一、员工义务

1、员工必须爱祖国、爱企业、遵纪守法、遵章守时、履行岗位职责，保守企业秘密。

2、员工必须认同企业核心价值观，在工作中发扬企业精神、实践经营理念，恪守企业质量方针和工作准则，爱护企业标识，维护企业形象。

3、员工必须干好本职工作为企业做贡献。在干好本职工作的前提下，努力扩大视野、增加知识和提高技能，以适应更多岗位的要求。

4、员工应努力提高协作水平和协作技巧，养成为他人做贡献的思维方式和行为习惯，但必须遵守职责间的制约关系，避免越俎代庖。

5、员工有义务实事求是地越级报告被掩盖的管理错误和弊端；允许员工在紧急情况下便宜行事，使企业把握机会、躲避风险、减少损失。但是，越级报告者和便宜行事者必须对自己行为的后果承担责任。

二、员工权利

1、员工在确保工作正常开展的前提下，有权直接向上级提出咨询，上级有责任做出合理的解释和说明。

2、员工有权对加强改善企业各项工作，提出合理化建议。合理化建议应当用书面形式，各级组织和领导对提合理化建议的员工应给

予鼓励、支持并及时研究，有价值的应及时采纳，有显著成效的应给予建议人适当奖励。

3、员工有权对不公正的处理，越级提出申述。申述必须实事求是并以书面形式提出。员工在提出申述的同时不得影响工作和干扰组织运作秩序。接受员工申述的部门和领导，必须尽快予以答复。

4、员工有权保留自己的意见，但不能因保留意见而影响工作。上级不得因下属保留意见而对其歧视。

5、员工对企业重大决策、管理难点重点、分配制度等具有知情权，企业采取企务公开等形式、向员工公布。

第三部分 职业道德

职业道德是关于项目管理从业者应该做什么、不应该做什么的一系列准则，包括：

1、注意并妥善处理自己与项目或项目干系人的利益冲突或利益关联。

2、报告违反法律、政策或职业道德的行为。作为一个职业从业者，如果你发现了别人违反法律、政策或职业道德的行为，就一定要向有关方面报告，而不能采取“睁一只眼闭一只眼”的态度。

3、诚实、正直地行事。

4、遵守各种法律和知识产权。

5、拒绝提供或接受任何不合适的礼物。

6、项目管理工作者不能为了个人收入而损害项目或干系人的利益。

7、保护客户和项目的机密信息。

8、尊重差别。对于不同个性、经历、背景或文化等引起的个人之间或人群之间的差别，必须给予尊重。不能因为别人与自己不同，就歧视他们，包括不歧视同性恋。

第四部分 日常办公规范

一、上班

1、工作中

(1) 除宴请重要客户外，工作前一律不饮酒。会见外宾和重要客户前不吃气味较重的食物，饭后及时清洁口腔。

(2) 遵守上班时间，按规定打卡。路遇同事、领导、长辈和客户等要主动问好。

(3) 进入办公室应先打扫办公室卫生，做好工作前的一切准备；然后花六分钟时间构思并写下当日的行动计划，并严格按照计划立即开展工作，日事日毕，日事日清，不拖沓，工作中不窜岗，不扯闲话，不做任何与工作无关的事情。

(4) 上级安排工作时要让下级充分领会工作内容，下级接受上级的任务时，要仔细倾听并做好记录，若有疑点必须当面问清。若有多个任务时，应优先执行重要、紧急的任务，工作若需要别的部门或他人协助时，要主动联络，争取得到协办部门或他人的积极配合。

(5) 工作进展和结果必须及时向领导报告。工作中若遇到疑难要主动求助领导或同事。当工作环境对执行结果有重大变化时，要马上向领导请示。

(6) 工作失误时，首先报告，主动承担责任，虚心接受意见和批评。认真总结，公司不容忍重复失误。

(7) 工作中不要随便离开自己的岗位。离开自己的座位时要整理桌子，椅子半位，以示主人未远离。

(8) 长时间离开岗位时，可能会有电话或客人，事先应拜托给上级或同事。椅子全部推入，以示主人外出。

(9) 在办公室内走路步伐要轻，遇到领导时应轻轻点头打招呼并稍微让路，如有客人来访，应主动引路带至目的地。

(10) 进入他人办公室时应先敲门（二至三下为宜），待对方回应后方可进入，不可擅自闯进。

(11) 当办公室有客人、领导进入时，应站起身来迎接。

2、办公用品和文件的保管

(1) 办公用品和文件必须妥善保管，使用后马上归还到指定场所。

(2) 办公用品和文件不得带回家，需要带走时必须得到许可。

(3) 文件保管不能自己随意处理，或者遗忘在桌上、书柜中。

(4) 重要的记录、证据等文件必须保存到规定的期限。

(5) 处理完的文件，根据指定的文件号随时归档。

(6) 文件、印章、支票等重要物品不宜放在桌面，应整齐地放在抽屉里。放置重要物品的抽屉要随时上锁。

二、下班

1、一天工作结束后应将当天的文件、资料整理归档，废弃的重要文字资料及时销毁。

2、下班前将办公物品摆放整齐，桌面整理干净，确认放置重要物品的抽屉是否锁好，座椅推到桌下。

3、检查窗户是否关好，电源是否关闭。

三、因公外出

1、因公外出应逐级办理请假手续。

2、因公外出时需向同事或上级交待工作事宜，保证工作衔接。

3、因公在外期间应保持与阳光道桥的联系。

4、外出归来及时销假，向上级汇报外出情况。

四、会议规范

1、参加会议在会议开始前 10 分钟进场。事先阅读会议材料，针对会议议题准备好汇报材料或意见建议。开会期间关掉手机或设为静音。不从事与会议无关的活动。

2、遵从主持人的指示。得到主持人的许可后，方可发言。发言简洁明了，条理清晰。认真听别人的发言并记录。不得随意打断他人的发言。不要随意辩解，不发牢骚。

3、在领导决策之前提出诚实的意见建议，对领导的决策和指示要坚决执行。有保留意见的，可择机反映，但在领导改变决策之前，不能消极应付。

4、会议完后向上级报告，按要求传达。

5、保存会议资料。

五、谈判规范

1、座次排序基本规则

以右为上（右手为尊）、居中为上（中位为尊）、前排为上（前排为尊）、面门为上（面向门为尊）、以远为上（远离门为尊）。

2、谈判座次安排

（1）大型会议

主席台面门设置，主席台位次居中为上，以右为上，前排为上，主持人可在前排正中，也可在前排最右；发言席设在主席台正前方，或在其右前方。

（2）双边谈判

谈判桌若横放，面门位置为客方，背门位置为主方；谈判桌若竖放，以进门方向为准，右侧为客方，左侧为主方；主谈人员在自己一方居中而坐，其他人遵循右高左低原则，按职位高低自近向远，在主谈人员两侧就坐；翻译人员就坐于仅次于主谈人员的右边位置。

（3）多边谈判

各方自由择位，面门位置设主位，发言者到主位发言，其他人面向主位，背门而坐。

3、谈判签字座次安排

（1）双边签字

签字桌一般横放，签字者面门面坐，宾右主左；参加者列队站在签字者之后，中央高于两侧，右侧高于左侧。

（2）多边签字

签字桌横放，面门位置仅设一个签字位，签字者按一定顺序签字（如按姓名的笔画顺序、职位顺序或国别英文字母顺序等，以保证公平为准）。

第五部分 日常礼仪规范

礼仪规范，乃人生之本、立业之基；员工通过公司立身处世，公司通过员工服务社会。立德修行，敬事大众，员工与公司同道，公司与员工一体。私德公德，俱是道德；身体力行，就是事业。敬事笃行，日积月累，能成就个人与公司大发展，故公司要求员工行有礼，动有仪，重道德修养，锲而不舍，塑造公司文化品味，提升公司整体形象。

员工日常行为及礼仪是一个公司员工道德素质、文化修养和文明程度的具体体现。每一个员工都是公司的一张名片，每一个员工的行为都直接或间接地影响着公司的外部形象。公司要在竞争日趋激烈的国际国内市场上立于不败之地，要长期的生存和健康长足的发展，要求整个公司团队成员的行为必须符合社会公德和文明规范。

一、仪容规范

- 1、面带笑容，保持开朗心态。
- 2、保持身体清洁卫生。
- 3、头发梳理整齐、面部保持清洁。
- 4、男职工修饰得当，头发长不覆额、侧不掩耳、后不触领，嘴上不留胡须；
- 5、女职工淡妆上岗，修饰文雅，且与年龄、身份相符。工作时间不能当众化妆。

二、仪表规范

1、上班着装统一整齐。机关员工星期一至星期三穿着公司统一配发的藏青色西服，星期四至星期五穿着带条纹的西服；项目员工工作时穿着工装，训练、活动时着迷彩服，外出办事、拜会客户穿着西服；在公司有会议、活动时，着公司统一配发的指定的服装。

2、服装整洁、完好、协调、无污渍，扣子齐全，不漏扣、错扣。

3、鞋、袜保持干净、卫生，鞋面洁净，在工作场所不打赤脚，不穿拖鞋，不穿短裤。

4、公文包（手提包）外观整洁，男士公文包以黑色为佳。

5、社交场合不宜戴墨镜（参观、旅游除外）。

三、言谈规范

1、恰当地称呼他人，无论新朋友还是老朋友，都应称呼对方姓氏加头衔或职称。

2、与客户交谈提倡讲普通话。要语音清晰、语气诚恳、语速适中、语调平和、语意明确。要专心致志，不能心不在焉、反应冷漠。

3、不胡乱议论领导、同事或下级，更不能恶语伤人。与人交谈用语文明，不讲脏话。不随意打断别人的话，用谦虚态度倾听。适时的搭话，确认和领会对方谈话内容、目的。

4、使用礼貌用语。在受到对方赞扬或帮助时应表示感谢；在打扰或妨碍别人时，应表示歉意；在指代陌生的第三者时，应使用“那位先生”，“那位女士”等之类称呼。

5、正式交谈前的寒暄是展开话题的重要手段，寒暄时应选取大家共同感兴趣的话题，避免涉及私人问题或某些敏感话题。

6、员工之间在工作区交谈，声音不可过高，相互之间不得大声喧哗和吵架。走通道、走廊时要放轻脚步。不论在自己公司还是在所访问的公司，在通道和走廊里不能一边走一边大声说话，更不得唱歌或吹口哨。

7、与他人交谈时，不宜出现插入、打断、讽刺、模仿等不礼貌行为。

8、在交谈过程中，不宜出现过激的言语或过分的玩笑。

9、在交谈过程中，应合理使用行为语言以配合表达，如：微笑，点头等。

10、交谈时不可用手指点他人。

四、电话规范

1、在办公场所接打电话应注意善始善终，礼貌而微笑地接打电话，吐字要清楚，语音要适中，重要电话要记录，重要内容要复诵确认。接听和拨打私人电话不得超过三分钟，尽量安排在非办公时间处理私人事务。

2、拨通电话后，确认对方姓名及公司，确认无误后，要热情且礼貌地说：“你好！我是云南阳光道桥XXX”；如需与有关人员通话，应有礼貌地请对方传呼或转达；逐一将事情说明，通话要简明扼要、突出重点、要点；讲求“效率”，围绕公务主题。如告知对方的内容

较复杂，应主动提醒对方做好纪录。尽量避免在午休和下班时间打公务电话。

3、接听电话要在铃响3声内将电话接起，礼貌地说：“你好！云南阳光道桥XXX”。自己处理不了的工作，要婉转地告诉对方；确定不是本部门的事件，礼貌地告知其应该联系的人员或电话；接到打错的电话时，应温和友好地告诉对。

4、通话结束后，若是对方打过来的电话宜在确认对方已放下电话筒后，再放电话；若对方为接听者，则应在通话结束后，先将电话挂上；但对方若在年龄、职位级别上均处于高位，则应先确认对方放下电话后，再放电话；反之亦然。

5、使用手机应注意：先打客户固定电话，不在时再打手机；未征得同事同意，不能将同事手机号告之他人；手机铃声内容要文明；手机铃声音量以不影响他人工作为宜；开会或培训时，将手机关闭或置于震动档。

6、对无法当场解决的问题，要给客户一个带确切时间的答复，并在该时间内给客户一个处理方案。

7、接听投诉电话应保持平和的心态，多听少说，尤其不能推托责任，避免向客户表露情绪，避免与客户纠缠以往的不快，避免向客户陈述阳光道桥内部的运作细节，对由于工作给客户带来的不便及不满应给予真诚的道歉；同时应认真做好记录，并按规定程序逐级反映。

五、引导客人规范

1、在走廊：接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。

2、在楼梯：当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

3、在电梯：引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”钮，让客人先走出电梯。

4、在客厅：当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座（一般靠近门的一方为下座）。

六、介绍规范

1、介绍时，应将被介绍人的姓名、职位、单位、职称等介绍清楚。

2、介绍时，应先将职位低者介绍给职位高者，将主人介绍给客人，先将男士介绍给女士。

3、介绍时，应将手心向上，五指并拢，指向被介绍者。

七、握手规范

1、初次见面握手不应握满全手，仅握手指部位即可。

2、握手时，伸出右手。上身直立微向前倾，目光平视对方，点头致意。

3、上下级之间，应上级先伸出手，下级才能接握；长幼之间，应长辈先伸出手，晚辈才能接握；男女之间，应女士先伸手，男士才能接握。

4、握手力度应适中，力度太轻给人感觉无诚意，太重给人感觉过于鲁莽。

5、握手时间一般在三秒钟之内，握一两下即可。

6、如戴有手套，一定要脱掉手套再与对方握手。

7、握手时切忌抢握，或者交叉相握。

八、名片使用规范

1、交换名片的顺序：下级或访问者先递名片，被介绍方先递名片；名字面向客人双手送出；双手接名片，轻声读出对方姓名或职位，并回送自己的名片；应将收到的名片及时收放到名片夹中或上衣口袋，牢记对方的姓名和职位。

2、一般在见面之初递送名片，递名片时应起身站立，走上前去，使用双手或右手，将名片正面对着对方后递给对方，并且，应该说“常联系”、“请多多关照”，或者做个自我介绍。

3、别人递名片给自己时，应起身站立，微笑收取，接受名片时双手捧接，或以右手接，接过名片以后要从头至尾默读一遍，表示尊重，也应说一句“请您多关照”等谦词。接过他人的名片应将其放入

自己的名片夹内或上衣口袋里，不可把玩，乱放。

4、若想得到对方的名片时，可使用的规范用语为：“如果您方便，请留张名片给我”。

5、忌讳：在手中把玩他人的名片或弄折；先于上司向客人递名片。

九、奉茶规范

1、茶水不要倒得过满，以八分满为宜；（半杯茶满杯酒）

2、两位以上访客时，需用茶盘同时端出，水温不宜过烫，如茶品需开水冲泡，用右手从客人右方奉上时，需提示客人：“这是您的茶，水热请慢用。”

3、奉茶的顺序是按职位高低顺序先给来客，然后再按职位高低给本公司同仁。

4、茶杯杯耳的握柄要朝着客人的右边。

第六部分 公关礼仪规范

一、行政接待礼仪规范

1、人员来访接待礼仪规范

(1) 访客来临，应马上起身站立，主动问候，面带微笑。规范用语：“先生，您好！”或“女士，您好！”

(2) 将客人带到会谈室，请客人坐下。

(3) 为客人倒茶，茶水不宜太满，轻放于客人面前的桌面上，请客人用茶。规范用语：“××先生（或××女士），请用茶！”

(4) 如受访的领导未到，则应礼貌地请客人稍候。

(5) 在领导与客人交谈时如需记录，则坐于领导旁记录洽谈内容；如不需记录，则轻轻退出。

2、接待领导视察访问规范

(1) 接待人员准备工作

1) 保持环境整洁干净，凡领导可能到达的地方，应及时打扫，桌椅摆放整齐，地毯保持干净，玻璃擦拭光亮。

2) 在接待区域或领导将到达的房间内要保障设备运行良好，且外观整洁，比如灯具，空调、电视、电话等。

3) 用于美化环境的物件也应保持清洁，如花盆、花瓶。花盆及花瓶中的花应是新鲜的。

4) 张贴欢迎视察或指导工作的宣传标语，欢迎词要恰当得体，

张贴在领导可能经过的明显位置。

5) 准备好必要的资料、文书及供贵宾阅读的报刊，报刊必须是当日或最新的。

6) 准备好领导的饮食起居。

7) 准备好接待所必需的物品，如饮用水、开水、茶具、茶叶、香烟、烟灰缸、打火机等。

(2) 接待规范

1) 全部接待准备工作应在客人到达前十五分钟安排就绪。

2) 由阳光道桥领导或专门人员亲自迎接。

3) 安排好领导一行人的车辆。

4) 待视察领导稍休息后，将视察参观的具体安排向领导汇报，征求意见并按视察领导的意愿由阳光道桥领导或指派专人带领参观视察。

5) 在视察参观过程中，注意保证领导的安全。

6) 在视察参观过程中，切忌出现聚众围观、吵闹等情况的发生。

(3) 接待结束，送走领导

1) 视察参观结束时，可向贵宾赠送阳光道桥形象礼品，并对其视察指导表示感谢。

2) 必要时举行欢送仪式，张贴欢送标语。

3) 派专车专人负责将视察领导送出阳光道桥所在区域。

4) 若有必要，应主动与下一接待方联系接洽，安排好视察领导的下一行程。

5) 整理领导视察参观过程中的相关资料，形成文件，并报送上级批示。

6) 根据上级批示，进行适当的宣传。

3、信函来访礼仪规范

(1) 做好来信记录。将来信人的姓名、地址、职业、反映的问题，以及提出的意见与建议记录在册，以备后查。

(2) 及时处理信函。在接信函后，尽快着手对反映的情况进行调查核实；或马上回信给对方，告知信函已收到，正在调查核实，请等候答复。

(3) 告知处理结果。当问题处理完毕时，应及时将处理结果上报领导，并信告上访者，以示重视和礼貌。

二、商务接待礼仪规范

1、对前来访问、洽谈业务、参加会议的客人，应首先了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的接待人员不能前往，前去迎接的接待人员应向客人做出礼貌的解释。

2、接待人员到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能让客人久等。

3、接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到阳光道桥”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

4、迎接客人应提前为客人准备好交通工具，不要等到客人到了

才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

5、接待人员应提前为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人。

6、接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

7、将客人送到住地后，接待人员不要立即离去，应稍作停留，热情交谈，让客人感到满意。考虑到客人一路旅途劳累，接待人员不宜久留，让客人早些休息。分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

8、客人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请客人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

三、乘车礼仪规范

1、商务面包车：中前部靠近门的位置为上位。

2、吉普车：前排副驾驶位为上位。

3、双排小客车

(1) 关系好，主人亲自驾车，前排副驾驶位为上位。

(2) 专业司机驾驶，一般商务事宜，后排右侧靠门位置为上位。

(3) 职业司机驾驶，接送高官或知名人物，有私密性要求，后排左侧司机正后位为上位。

4、与他人共乘车座位排序

(1) 主人自驾车时：前排右侧是第一位，后排右侧靠门是第二位，后排左侧靠门是第三位，后排中间是第四位。

(2) 专业司机驾驶时：后排右侧是第一位，后排中间是第二位，后排左侧是第三位，前排右侧是第四位。

5、乘火车座位排序

面向火车行进方面，以走廊右侧的四个座位为例，正座靠窗为第一位，反座靠窗为第二位，正座靠窗位左侧为第三位，反座靠窗位右侧为第四位。