

河南中安建设集团员工行为规范

前言

员工行为规范是员工应该具有的共同行为特点和工作准则，具有导向性和约束性，通过倡导和推行，在员工中形成自觉意识，起到规范员工的言行举止和工作习惯的效果。

本章分为基本行为规范、礼仪规范两部分。基本行为规范对所有员工提出了基本的素质要求；礼仪规范，包括拜访礼仪、接待礼仪、会议和活动礼仪、位次排序礼仪等四个方面。



第一部分 基本行为规范

- 总揽全局 遵规守纪 敬业奉献
- 注重绩效 诚信务实 精益求精
- 善于创新 敢于担当 执行到位
- 好学进取 尊重包容 合作和谐



● 总揽全局

要围绕集团公司科学发展大局想问题、理思路、做决策、干工作，树立大局观，局部利益服从整体利益，追求集团公司整体利益的最大化。

● 遵规守纪

应了解并严格遵守与本职岗位有关的法律法规、规章制度、工作流程，执行速度要快，执行力度要大，遵守并维护集团公司的规章制度。

● 敬业奉献

要热爱和忠于本职工作，自觉履行岗位职责；要熟练掌握本岗位专业知识与技能，注重工作效能，敢想敢干，不抱怨，不畏难，乐于奉献。

● 注重绩效

工作中崇尚实干，注重经济效益、人才效益和社会效益，将绩效优异、德能兼备作为检验自己工作的重要标准。

● 诚信务实

诚信是企业文化的核心。对待工作要脚踏实地，做到“内不欺己，外不欺人”，对内要树正气、扬正义，公正做事，言行一致；对外要诚行笃信，靠产品、靠口碑、靠和谐团队赢得客户满意，不做欺骗客户的事。

● 精益求精

要发扬工匠精神，追求完美，要与时俱进，靠学识、经验、能力的不断提高争取更好的业绩，靠业绩赢得良好的职场口碑。

● 善于创新

创新是集团公司持续发展的动力。要善于、敢于创新，坚持自主创新、原始创新、综合创新、全员创新，创新要常态化、规范化、实用化。

● 敢于担当

在工作中，直面困难要敢于去扛，不畏惧，不服输，关键时刻冲得上；面对压力时，敢于迎难而上，负责到底，关键时刻扛得住。

● 执行到位

全面落实集团公司各项决策部署，狠抓执行力，抓一件落实一件，形成“调查—决策—部署—督查—落实”的“闭合回路”。提倡雷厉风行的工作作风，对有令不行、有禁不止的行为要严厉处罚。

● 好学进取

不断加强理论和业务知识的学习，提升工作实践能力，在学中干，在干中学，树立终身学习的理念；工作中积极进取，有追求，有目标，有强烈的事业心。

● 尊重包容

同事和上下级之间要相互尊重，尊重创造，尊重劳动，理解个性，求同存异。

● 合作和谐

员工之间，员工与业主、承包方、监理、供应商等利益相关者之间，诚信合作，协同工作，营造和谐的干事氛围。

第二部分 礼仪规范

- 第一章：拜访礼仪规范
- 第二章：接待礼仪规范
- 第三章：会议、活动礼仪规范
- 第四章：位次排序礼仪规范



第一章：拜访礼仪规范

● 预约

拜访前先预约，预约的内容包括时间、地点及面谈事宜；
预约时间一般应提前 1-3 天，视具体情况，以轻重缓急而定；
预约地点可在会议室、接待室、独立办公室或其他适宜交流的地方；
如预约的情况有所改变，需及时告知对方。

● 会面前的准备

检查服装是否整洁；根据面谈内容准备相关资料，尤其是对方相关资料；备好笔记本、名片及其他所需的文具或设备；会见重要客户前，应先把手机关闭或调为静音。

● 打招呼

如知其姓名、职务等，可称呼“XX 经理，您好……”等；如只知其姓氏，可称呼“XX 先生（女士），您好……”。

● 自我介绍

简明扼要，一般只讲明自己的姓名、身份即可。

● 介绍他人

介绍前先给对方一个提示，如“我来介绍一下”等；

介绍时按照尊者优先知情的原则，先将年轻者介绍给年长者，先将职位低者介绍给职位高者，先将男士介绍给女士，将本国人介绍给外国人；

当被介绍者身兼数职时，应针对实际环境介绍主要职务或相应职务；

被他人介绍时，要以礼貌的语言主动向对方问候或面带微笑点头致意。

● 握手

握手时注视对方，面带微笑，手臂轻微抖动，不可握手时注视第三人；

握手的部位，男士之间握到手掌，与女士握手只握到手指部分；

握手时间不宜太长，大约 2-3 秒；用力要适度，尤其是与女士握手；

伸手的先后顺序为：尊者先伸手，女士先伸手。

● 名片的接收

接名片时，微微欠身、点头，双手各用拇指和食指捏住名片；

接到后可轻轻读出名片上的主要内容，并道谢，难念的字要向对方询问读法；

将名片妥善收好，以示尊重，不能将对方的名片放入裤兜，也不允许折叠或玩弄对方的名片；

互赠名片时，右手递，左手接；

上级在场时，应让上级先行接、递名片。

第二章：接待礼仪规范

● 普通来访接待礼仪

一般应起身迎接来访者，热情握手相迎。对于同事、员工除第一次见面外，可不起身；因为有事暂不能接待，应安排其他人员接待。

正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让他人接待，以避免中断正在进行的接待。

要认真倾听来访者的叙述，不可随意打断。对意见和观点不要轻率表态，应思考周全后再作答复，对一时不能作答的，要约定时间再联系。

对能够办理的事情，应立即办理，不让其无谓地等待或再次来访；礼貌拒绝无理要求或错误意见；礼貌结束接待，可以婉言提出借口。

● 正式接待的准备工作

根据对方的身份，可安排在办公室、会议室等不同地方接待；可准备茶水、水果，或根据客人的生活习惯将饮品事先准备好；欢迎客人的标语要事先悬挂或张贴在显眼的地方，有电子显示屏的事先将拟好的文字告知操作员，客人来之前即打出；

将室内灯光、温度等先行调试到适当的程度；

根据接待的目的，先将各种相关资料、仪器准备妥当；

事先了解被接待人及同行人的职业、身份及其他；

如遇重要接待，负责接待部门必须提前制定接待方案，对接待内容进行编排。

● 迎接礼仪

详细了解对方到达的航班、车次，安排与客人身份、职务相当的人员前去接待，若相应身份的主人不能前往，应做礼貌性解释。

主人到机场或车站迎接客人，应提前到达，决不能迟到或让客人久等；接到客人后，应热情问候“一路辛苦了”、“欢迎您到公司”等；迎接客人应提前为客人准备好食宿，安排好客人的行程，备好客人所需物品；将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈，但不宜久留，让客人早些休息；当迎接客人直接到办公场所时，应安排一位与客人身份、地位相称的人在办公室或接待处等候，其他工作人员见到客人时应点头微笑，问候客人。

● 送客人礼仪

送别客人时，要提醒对方不要遗忘物品；尊贵的客人要送上车或送到飞机场；同级的客人要送到电梯或楼梯口；级别低的客人要送出办公室；送客人时应说：“您慢走，欢迎下次再来”、“再见，一路平安”等礼貌用语。

第三章：会议、活动礼仪规范

● 参加大中型会议、活动礼仪

参加大中型会议、活动时，应提前十分钟到达现场，听从组织人员的安排；着装要整洁，重要会议、活动要统一着装；关闭手机或手机调为静音、震动；坐在主席台上的人应按要求就座，姿态端正，不要交头接耳和擅自离席；讲话和发言者，仪态要落落大方，掌握好语速、音量，发言完毕应向全体与会者表示感谢。

● 就座礼仪

会议、活动主席通常坐在离会议室门口最近的桌子末端，主席两边是客人和拜访者的座位，或是给高级管理人员、助理坐的；业务会议、活动不应区分性别，男女座位的次序根据习惯安排即可。

● 发言礼仪

会议、活动发言有正式发言和自由发言两种，前者一般是领导报告，后者一般是讨论发言；正式发言者，如果是书面发言，要时常抬头扫视一下会场，不能只低头读稿，旁若无人；发言完毕，应对听众的倾听表示谢意；自由发言时要讲究顺序和秩序，不能争抢发言；发言应简短，观点应明确；与他人有分歧，应以理服人，态度平和，听从主持人的意见；应礼貌回答问题，对不能回答的问题，应机智礼貌地说明理由；对提问人的批评和意见应认真听取，即使提问者的批评是错误的，也不应失态。

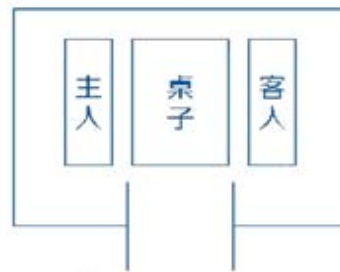
第四章：位次排序礼仪规范

会见、会谈位次排序

- 相对式（宾主双方面对面就座）

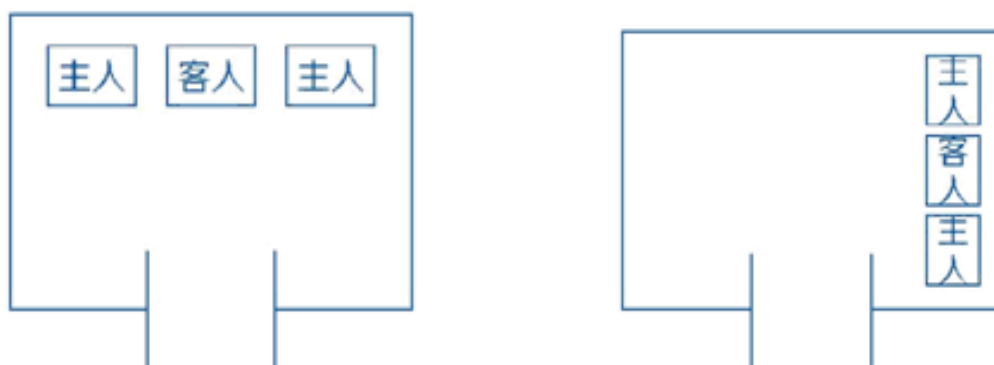


A 情况：“面门为上”



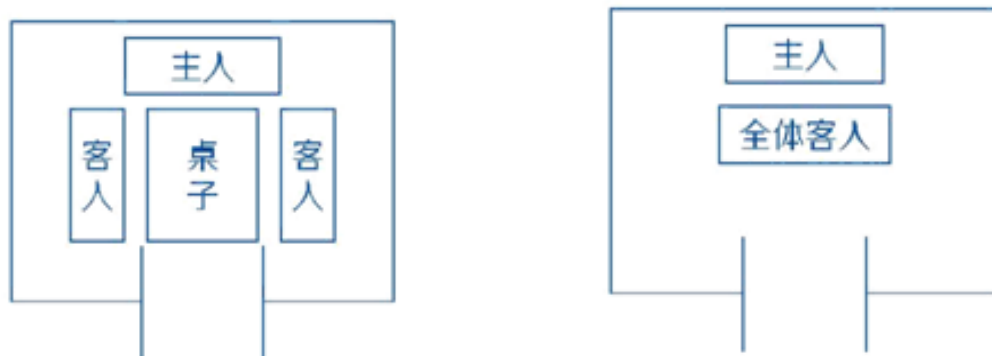
B 情况：“以右为上”

● 居中式



本情况属于并排式特例，讲究“居中为上”

● 主席式



本情况为会见两方或两方以上来宾时排序

领导在主席台上就座时座次安排

- **领导为单数时：**主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。



- **领导为双数时：**1、2号领导同时居中，左为上，1号领导偏左，2号领导在1号领导右手位置，3号领导在1号领导左手位置，依此类推。

