

河南五建建设集团有限公司文件

省建安五字〔2020〕33号

关于下发《河南五建员工行为规范（2020版）》的 通 知

公司各单位、机关各部室：

为进一步加强公司企业文化建设，规范员工行为，加强管理，保证公司正常的生产经营秩序，提高员工工作效率，树立良好企业形象，结合当前实际，公司对《员工行为规范》（省建安五字〔2007〕第63号）进行了修订，现予以印发，请各单位、机关部室认真组织学习，遵照执行。

附件：河南五建员工行为规范（2020版）

河南五建建设集团有限公司

2020年8月31日

河南五建建设集团有限公司

2020年8月31日印发

附件

河南五建员工行为规范（2020版）

第一章 总 则

第一条 为加强公司员工职业道德建设，规范员工工作行为，提高员工整体素质，塑造公司良好外部形象，特制定本行为规范。

第二条 本行为规范是公司全体员工必须遵循的准则，它是评价员工职业行为的标准，是规范公司员工工作行为的依据。

第三条 公司各级管理人员要以身作则遵守行为规范，并负责所辖部门、单位员工的行为规范教育、培训、监督及考核工作。

第四条 本行为规范适用于公司全体员工，包括在职员工、离退休返聘人员和临时外聘人员。

第五条 本行为规范的解释权归公司企业文化中心。

第二章 员工道德规范

第六条 社会公德

- 1、热爱祖国，热爱人民，热爱中国共产党。
- 2、树立正确的人生观、价值观、世界观，勇于进取、乐于奉献。
- 3、遵纪守法，自觉维护公共秩序。
- 4、待人诚实和气，微笑迎客，讲文明，讲礼貌。
- 5、倡导团结友爱之风，见义勇为，乐于助人，尊老爱幼，家庭和睦，

邻里团结。

6、养成良好的生活习惯，不酗酒、不赌博、不吸毒，不做危害社会的事。

7、爱护环境，爱护公共设施，维护公共卫生。

第七条 职业道德

1、弘扬“奋斗为本、追求卓越”的企业精神，践行“专注品质，诚信共赢”的企业核心价值观，形成共识，身体力行，做好本职工作，精益求精，真正把核心价值观落实到具体的工作中。

2、爱岗敬业，对企业忠诚，无论何时都应积极维护企业形象，要有集体荣誉感、主人翁意识和奋斗者精神。

3、严格遵守公司各项规章制度，自觉执行劳动纪律、工作标准、作业规程和岗位规范。

4、廉洁自律，秉公办事，不以职务和工作之便牟取私利，不吃拿卡要，不损害客户利益和企业利益。

5、尊重客户、文明服务；顾全大局、团结协作；公正、理性处事。

6、积极学习科学、法律法规知识，刻苦钻研业务，强化技能培训，努力提高自己的科学文化素养和专业技能水平，提高发现、分析、解决问题的能力，提高工作效率。

7、与时俱进，转变观念，支持改革；崇尚节约，优质低耗，讲求效益。

8、处于特殊岗位的涉密工作人员应严格遵守公司各项保密制度，积极履行保密责任，认真落实保密举措，确保公司秘密不外泄。

第三章 员工仪容仪表及着装规范

第八条 保持工作热情和开朗心态。

第九条 注重个人卫生，保持仪表整洁大方。

第十条 员工着装原则：端庄、大方、整洁、得体，便于工作，与环境协调。

第十一条 员工须在外事活动、重大活动、施工现场等场所统一着公司制服。

第十二条 办公场所和施工工地禁止穿背心、短裤、拖鞋、睡衣（裤）等，忌穿过露、过透衣服及其它奇装异服；出席会议、迎宾、商务活动应根据要求统一着正装；特殊岗位根据工作需要和劳动保护的有关规定着装。

第十三条 禁止在施工现场佩带影响安全的饰物。

第十四条 按要求正确佩戴工卡。

第四章 员工言行举止规范

第十五条 员工言语规范

- 1、根据对象、年龄、职务等不同，称呼要得体。
- 2、在接待来访人员时，要热情、诚恳，做到来有迎声，去有送声，如“您好”、“您请坐”、“您有什么事”、“再见”等。

3、送客人名片，应说“请多关照”；收客人名片应说“谢谢”。

4、引导客人上车、用餐、用茶等，应说“请”；造成客人不便时，应说“对不起”。

5、外出办公时，若需要进入他人办公室，要先敲门，在得到允许后方可进入。对不认识的同志在道声“您好”后要主动说明自己的身份，再说明来意。离开时应向接待人员表示感谢。

6、向上级领导汇报工作，应先给领导打电话预约，以免扰乱领导的工作安排。

7、领导在其办公室接待来访人员、主持会议、商讨工作或与其他领导交谈时，不得随意进入领导办公室。

8、到基层调查了解情况，要多用询问语言，如“麻烦您，我想了解一下某某情况，您是否能给我介绍一下”等。

9、同事之间，早上见面时应说声“您好”、“早上好”，下班时应说“再见”，工作中接触时，应说“请问”、“请教”、“麻烦您”、“谢谢”等。

第十六条 员工举止规范

1、不得在公共场所大声喧哗。

2、避免在他人面前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、挖耳朵等。实在难以控制时，应侧面回避。

3、坐姿良好，上身自然挺直，不抖动腿；椅子过低时，女员工双膝并拢侧向一边。

4、在正规场合要站姿端正，走路应步伐有力，步幅适当，节奏适宜。

5、不得随意翻阅和摆弄别人的物品，如因工作确需移动他人物品时，应先征得同意，并做到轻拿轻放，整理完后要放回原处。

6、客人来访，若有我方人员不认识，引导者应相互介绍，顺序一般是先介绍我方人员给客人。介绍时，应将被介绍人的姓名、职务、单位等介绍清楚。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，将男士介绍给女士。介绍时，应将手心向上，五指并拢，指向被介绍者。

7、握手时要把握好握手分寸，姿势端正自然，用力适度，时间不宜过长，左手不得揣兜，注视对方并示以微笑。同女性客人握手时，男性一般不要先伸手。

8、接待客人一般要起立，表情自然，眼睛平视对方。与客人迎面相遇时，要靠右侧行走，若道路较窄，应主动让路；与客人同行时，要让客人走在前面，并主动为客人开门。上楼梯时，引导者应走在客人的后面；下楼梯时，引导者应走在客人的前面。

9、客人之间谈话，不要随便打断或探听，如需插话时，应等客人讲完一句话后，说声“对不起，打扰一下”，再插话。

10、给客人端茶送水，水杯不要斟得过满或太少，七、八成为宜。捧茶时，用右手端着杯子下半部，左手扶杯，送到客人面前。给客人递送资料时，轻轻放在台上或递到客人手中。需要签收的文件，要将签收单轻放在客人面前。

第五章 员工电话用语规范

第十七条 固定电话使用规范

1、电话作为办公工具，尽量避免谈论私事。因私通话时间不宜超过3分钟，以保持线路畅通。

2、电话铃响后，应及时接听，一般不得超过三声，拿起电话筒应先道“您好！”再报单位或部门，必要时报姓名。

3、对方查询工作，如果知情又不涉及保密，可以如实告诉对方。如果不知情或涉及到保密，应说“对不起，此事我不太清楚。”

4、对方拨错电话时，应说“对不起，您拨错电话号码了，请您查准后再拨”。

5、往外打电话，对方接听时，应先说“您好！”通话时，语言要简洁明了，若有较多的内容需要表述，应事先拟好电话稿。同时要注意语气温和热情，发音清晰、流利，尽量使用普通话。

6、用电话上传下达通知时，应注意语言流畅，简明准确。对上级有关部门的电话通知，在自报单位、姓名后，说“请稍等，我记录一下”，假如没有听清楚，应说“麻烦您再重复一遍”；对下级单位的电话通知，应先问对方的单位、姓名、职务等，然后说“请您记录(再讲述通知内容)”、“谢谢”等。

7、拨错电话时，应说“对不起，我拨错电话号码了”。

8、通话结束时应说“再见”。待对方先挂机后，再挂上电话。

第十八条 移动电话使用规范

1、保持手机处于正常状态，以方便联络。但加油站、飞机上等不宜使用手机的场所，禁用手机。

2、在公共区域内，手机铃声不宜太大，防止影响他人工作。不得设置恐怖、怪异的手机铃声。使用手机时，不宜有过分夸张的动作和言语。

3、在与他人交谈时若需要接听手机，应先向对方表示歉意。若自己处于不利于接听手机的场所，则可告知对方原因，并说明在方便时会打电话过去。

4、在拨打他人手机时，要注意选择通话时段，避免清晨、午休、夜间打扰对方，同时，通话时应先向对方征询是否方便通话。

第六章 会议规范

第十九条 会前准备

1、明确会议目的，即会议召开的背景，需要解决的问题以及此次会议要达到的效果。依据会议目的、规模和性质确定与会人员。

2、会议组织者应在会议召开前收集、整理相关资料，罗列需要解决的问题，确定会议议题，议题不宜太多。根据会议议题的重要性合理分配会议讨论时间。将会议议题前后排序，应把重要、紧要问题排在前面讨论。

3、选择好会议时间。会议时间以主要与会人员的时间安排而定。会议时间确立后，若由于某种原因致使大部分与会人员或某些关键与会人员不能出席，应重新确定时间或取消会议，并将会议变动情况及时通知与会

人员。如果会议时间较长，还应考虑中间休息和就餐时间。

4、选择会议场所，并进行相应的会场布置，安排会议座次；准备好会议所需的相应设施、设备。

5、确定会议主持人和记录人。安排起草会议议程，包括：会议内容、讨论事项、与会者姓名、各议题的时间分配、开会时间和地点等。

6、会议通知。及时通知所有与会人员，通知内容包括地点、时间、出席人员，会议内容及会议议程。应提前将会议议程发送给每一位与会者，尤其是会议期间安排发言的人员。

第二十条 会议期间行为规范

1、会议签到。会议组织人员在开会前要对到会人数进行统计。

2、会议组织人员应事先准备好会议资料，并将会议中所需要的文件材料分发到与会者手中或分发到座位上。如有涉密需要，会议完毕，应及时将发出的材料回收。

3、引导座位。对于较大型会议，会议组织者在与会者进入会场时应引导座位或按席卡位置就坐。

4、会议主持人宣布会议召开。会议记录人及时、准确记录会议内容。对于重要的会议，会议组织者要做好保密工作。

5、会议组织者要处理好会议进程中的突发事件、临时事项。

6、营造良好的会议气氛，引导与会者积极参与，鼓励与会者发言。在讨论的过程中出现了争执或过激场面，主持人需要立即化解。某一议题

讨论结束时，主持人对该议题的讨论加以总结，从而形成决议，并使之得到通过。

7、根据会议议程，按顺序展开讨论，遵守预定时间，不要拖延。当发言人占用时间太长时，主持人应适当提醒。

第二十一条 与会人员行为规范

1、了解会议议程，阅读相关资料，深入考虑与自己有关的议题，做好相应的发言准备。

2、严守会议时间，按时参加会议（一般应提前 10 分钟进场）。

3、遵从主持人的指示，认真聆听别人的发言，并作好记录。

4、积极参与讨论，发言前须准备好相关内容，并在得到主持人许可后，方可发言。阐述观点时要有条理和针对性，要注意自己发言的方式、说话的语气和态度，营造一种融洽的会议气氛，不要攻击他人。

5、不得随意打断他人发言、不宜喧哗，不宜讨论与会议议题无关的话题。

6、遵守会场纪律，会场内禁止接打手机、交头接耳和吸烟，手机调至静音或震动状态，无特殊事宜不应操作手机，不应在会场内随意走动或离场。

第二十二条 会后工作规范

1、确保会议场所干净卫生，与会人员离开会场前要把桌椅等设施摆放整齐，带走自己的物品和资料，将会议期间用过的一次性纸杯、纸巾等

废弃物清理干净并丢入垃圾桶内，并关闭电器电源，拉上窗帘、关好门窗。

2、整理会议记录，贯彻会议精神，保存会议资料。

第七章 拜访客户行为规范

第二十三条 拜访前的准备

1、明确拜访目的，分析本次拜访要解决的问题和可能出现的问题，做出对拜访结果的相关预测。

2、每次拜访应事先预约，简洁明了的向对方表明拜访的目的，拟定访问时间，并征得对方同意。发生意外情况不能践约，应及时与对方沟通，并致歉意。

3、检查个人仪容、仪表。准备好应携带的书函、文件、证件、名片等相关资料。

第二十四条 拜访时行为规范

1、提前5分钟赴约，不宜过早。

2、对对方门卫或前台人员主动说明来意，态度谦虚、面带微笑、语调温和。若被门卫或前台告知并引导至会谈地点时，应向对方表示感谢。

3、到达拜访地点，举止大方。若被访者未到，应耐心地等待，不可显出不耐烦或懒散的样子。等待时，千万不要专注于看手机、阅读或在纸上乱写，防止因太入神而忽略被访者的到来；也不应在被拜访者的公司内到处走动，甚至乱翻别人的资料档案。

4、拜访时要注意避开对方刚上班、中午用餐、休息或即将下班时间。

如果是雨天或特殊气候，进入会谈地点时，最好不要随身携带雨具。对雨淋后的头发也要快速梳理整齐。

5、携带数量充足的名片，如果是初次见面，要马上拿出名片给对方。

6、如果受访者始终没有出现，而你又无法再继续等候时，可以留下名片，以示对方你已经来过，而且要对转送人员表示谢意。

7、受访者到来时，应主动起身，并点头致意说：“您好”。

8、会谈中要面带微笑，不出现攻击第三方的言语，不与对方争执，不谈与拜访无关的话题。

9、谈话时尽量不用第一人称的叙述方式；要对受访者的职业、行业表现高度的兴趣；当出现双方僵持的局面，应尽快转移话题；会谈时不插嘴，不中断别人说话，不过多谈论企业的内部事情。

10、与受访者谈话时，坐姿规范，不东倒西歪，目光应正视对方眼睛及眉毛部位，不要东张西望。

11、坐下时，双腿不可随意抖动；避免双手乱舞；女士就座或站立时，应将膝盖并拢。

12、控制谈话时间。拜访目的达到后，应主动起身告辞。离开时，检查是否遗落东西，以免给双方增添麻烦，给自己造成损失。如果受访者有意相送，应礼貌地请对方留步。

13、拜访结束向前台或门卫人员表示感谢。

第八章 业务洽谈行为规范

第二十五条 业务洽谈前的准备

1、安排好参加会谈的代表，确定主谈代表。主谈代表是洽谈的主要发言人，其余人员负责提示和补充。

2、准备好洽谈所需要的相关文件，包括书面文件或电子文件。

3、所有参加会谈的人员要充分了解洽谈的主题内容，发言人员另需准备书面材料。会谈代表要对洽谈过程中可能出现的各种情况做出预测，做好应对措施。

4、若由公司安排的会谈，则应提前布置好会谈场所，具体要求：

(1) 根据会谈场所的特点和会谈的性质安排好座次，摆放好席卡。一般可采用双方代表相对或并排而坐的形式，注意在会议桌上会谈时，应安排相对座次，双方首席代表应对面中间坐，其余人员分两边坐；在沙发上会谈时，采用并排座次，双方首席代表应并排中间坐，其余人员坐到各方首席代表一边。

(2) 保持会场内干净整洁，并可根据需要摆放鲜花，营造良好的洽谈氛围。

(3) 后勤服务人员在双方洽谈代表入场前半小时打开门窗透气，根据需要开启空调。

(4) 根据需要将饮料、食品、茶水、纸巾等摆放在各代表座位前的桌面上。若在夏季天热时，可用瓶装饮料或矿泉水；在天气较冷时，使用

茶水。使用茶水时，应要求后勤服务人员根据现场情况每隔 10-20 分钟续茶。

(5) 准备好洽谈所需要的相关设备。调试好所有设备（投影、电脑、音响设备等）；若在对方单位，则应提前将所需要的设备情况通知对方，如需要投影设备、电源等。

(6) 若是雨天，应安排后勤服务人员收好洽谈代表的雨具，若客人未带雨具，则提前安排后勤服务人员准备。

第二十六条 业务洽谈时的行为规范

1、提前 5 分钟入场，熟悉会谈场所。入场时主谈代表应走在最前。入场后再次查看一下准备的情况，如发现疏漏之处应及时补救。

2、所有人员在进入会谈场所后应将手机关停或调至振动提示，会谈期间不宜接打电话。

3、若对方人员已入场，则应先问候，再入座；若我方人员先到，可入座等候，并在对方人员入场时起身欢迎。

4、若是双方初次见面，则应及时递上名片，一般主谈代表递发名片即可。

5、在会谈开始前应对双方代表做简单介绍。会谈时注意言语有理有节，避免与对方代表发生争执。若在某个问题上双方的见解不一致时，在提出反对意见时，可委婉说明自己坚持的立场，并寻求双方可接受的解决方案。

6、洽谈期间应注意行为要轻而稳，饮茶时声音要轻，取放物品时要小心稳妥。

7、递送资料或文件给对方时，应注意将文件正面朝向对方，以便于其翻阅。

8、在洽谈结束后应向对方代表表示感谢。若洽谈未达成协议，则应根据情况向对方表达希望继续洽谈的愿望，说明或征询下次洽谈的安排情况；若洽谈达成协议，则要向对方说明或询问下一步的安排。

9、签约后，双方签约代表应起身握手，互致祝贺，双方全体人员起身鼓掌。在有公证机关代表出席时应安排公证机关代表发言。摄影摄像以留下珍贵的资料。

10、洽谈或签约完毕退场，签约代表应收拾好物品和资料。

11、若在对方的场所洽谈，对方有意相送时，应礼貌地请对方留步；若在公司安排的场所内洽谈，应让客人先行，签约代表为客人送行。客人离去后，后勤人员收拾好会议场所，将各种用电设备关闭。

第九章 办公室日常工作行为规范

第二十七条 按时上、下班。因故不能准时到岗须提前请假。

第二十八条 每天到达办公室后，先打开窗户让空气流通，及时处理计划内工作，并特别留意预先安排的会议、访客、接待等预定工作。

第二十九条 上班期间不宜做与工作无关的事务，如随意串岗、闲谈、浏览非工作相关网页、打手游、玩手机等。与同事探讨工作应以不影响其

他同事工作为宜。

第三十条 领导布置工作时，立即起身应答，作好文字记录。为避免听错或误解，将交待的工作复叙一遍，征得领导的确认。在执行工作过程中，需要及时向领导汇报工作进展和完成情况。

第三十一条 同事之间要互相尊重、和谐相处，建立良好的职业人际关系。向对方请教问题要虚心，为对方解答问题要耐心。对工作中出现的问题，积极沟通、协调，发扬团队精神，齐心协力，共同完成任务。当同事之间有误解时，要主动进行调解。

第三十二条 自觉做好办公室清洁及工作场所环境卫生的维护工作，使工作环境符合公司环境管理体系的有关规定。

第三十三条 不得擅自脱岗，有特殊情况离开时也应将桌面收拾整齐，椅子靠拢，并告知周围同事自己的去向。需要外出时应征求上级领导同意；离开前应将预计及可能发生的事情准备妥当或委托同事代办。

第三十四条 在办公区域内走路步伐要轻，遇到领导时应主动问好并注意让路；如有客人来访，无论来访办理的事情是否对口，切忌直接说“不知道”、“不清楚”。要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为来访者提供准确的联系人、联系电话和地址，或直接引导至相关部门。

第三十五条 进入他人办公室时应先敲门，待对方回应后方可进入，不可擅自闯进。

第三十六条 当办公室有客人、领导进入时，应起身迎接。

第三十七条 正确操作办公设备，避免造成人为的损坏。需要使用有专人负责的设备时，例如：传真机、复印机、投影仪等，应请相关工作人员协助。发现办公设备损坏或发生故障时，员工应立即向党政办报修，以便及时解决问题。

第三十八条 饮水机的水槽经常会有一些残水，需要及时清理。一次性水杯是为客人准备的，办公室人员须自备水杯。

第三十九条 做好文件使用、保管、保密、整理工作。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。

第四十条 日事日清，由于特殊原因未能及时处理的事情，应认真记录，并尽快安排时间解决。

第四十一条 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。检查窗户是否关好，饮水机、电脑等电器的电源是否关闭。