

最新员工行为管理及案防心得体会 销售 员工行为管理制度(汇总5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

员工行为管理及案防心得体会篇一

(1) 如询问是否设立地区办事处，请回答：我们不设立办事处。不可将地区办事处电话告知他人。(2) 如询问其他部门电话，可直接告知号码或请其拨打前台0451-82367108电话咨询。

(3) 如无法回答对方所问问题，可将部门(副)经理电话告知。

2.3接听礼仪：音量适度，不可影响他人正常工作。话筒与嘴保持3厘米距离，轻放话筒。

2.4上班期间不允许用办公电话处理工作以外的事情。

3. 会议：按时参加部门或公司会议。

4. 未经许可不得私自修改电脑ip地址或在工作时间登陆外网从事与工作无关内容。

5. 文件及数据管理：

5.1纸制文件：要分类存放，至少保管一年以上；销毁前应征得主管或部门(副)经理同意。

5.2电子文件及数据：每月10日前，每名专员或主管需将上一个月工作所涉及电子文档备份至部门移动硬盘。

5.3未经主管或部门（副）经理允许，不得向任何人传送公司政策性文件或数据资料（销量台帐等需与地区核对的数据除外）。

二、成长基金方案违反《销售部员工日常行为管理制度》，将依下列条款处罚，处罚金额作为部门员工成长基金，奖励符合《2011年销售部激励制度》的员工或作为部门活动资金。

1. 早晨无故迟到每次处罚5元。

2. 上班期间未请假擅自离岗、脱岗，30分钟以内罚款10元/4次，30分钟以上罚款20元/次。

3. 值日生未按时进行清洁公共区域或清洁不彻底，每次每人处以5元罚款；下班未关闭打印机、上网电脑、空调，每次每人处以10元罚款。

4. 不定期抽查员工卡台内卫生，违规一项罚款5元。

5. 未经批准不参加部门或公司会议，每次罚款50元；无故迟到或未经批准擅自离场，每次罚款10元。

6. 私自修改电脑ip地址或在工作时间登陆外网从事与工作无关内容，发现一次处罚50元。

7. 纸制文件保管无序，每次处罚5元；未征求部门主管或经理同意，擅自销毁重要文件，每次处罚50元。

8. 未及时备份电子文件或数据，每发现一次，罚款5元；因未备份导致重要数据丢失，每次处罚50元。

9. 未经允许，向其他人传送公司政策性文件或数据资料，每发现一次，罚款50元。成长基金采取“成长加倍制”累积，即单人单项第一次出现违规，按设定的相关处罚条款执行，单人单项出现第二次违规罚款金额*2，以此类推。本制度自下发之日起执行，未涉及事项按公司办公管理规定处理。

为弘扬部门认真、求实、团结、进取、快乐的工作作风，顺利完成年度部门各项工作，特制定销售部员工日常行为管理制度，望大家遵照执行。

一、办公纪律

（一）时间管理

1. 到岗时间：无特殊原因早晨7：55分必须到岗。

2. 在岗期间不得无假离岗、脱岗。

3. 加班管理：

3.1部门不提倡通过加班完成本职工作，但有下列情形者，可申请加班并给予串休：

（1）因公司会议需要，需提前完成常规工作或提供数据；

（2）因事业部临时要求提供数据；

（3）法定假日超过三天，导致地区上报工作延迟，部门工作需按期完成。

3.2因个人原因无法按时完成本职工作，需要申请加班的不给予串休。

3.3加班申请流程：由加班人员在核算主管电脑中填写加班申请并告知部门（副）经理，获准后，核算主管计算加班时间

及串休时间。

3.4为保证会议质量、满足会议要求，会议期间不得串休。

3.5为保证人身安全，因公加班时间在下述规定时间内，可以向部门（副）经理申请乘坐出租车回家，公司给予核销费用：冬季（11月至2月）19：30以后，其他季节20：30以后。

4. 请假管理

4.1请假者应确保工作能如期完成，未在岗期间应指定人员代理工作。

4.2因个人原因申请串休、事假、婚假在三天及以上者，需提前三天向部门（副）经理申请；三天以下者，需提前一天向部门（副）经理申请。

4.3产、病假等，至少在请假当天8:00前向部门（副）经理申请。

4.4法定节假日结束后应及时返岗，原则上不得延期。

（二）卫生清洁

1. 值日生负责在8：00前，清扫部门公共区域卫生、整理打印纸；下班前关闭打印机、上网电脑、空调等公共设备。

2. 员工负责自己卡台内卫生清洁，要求：桌面、地面无灰尘，卡台壁无纸张悬挂，办公用品摆放整齐，下班时将座椅推至桌子下方，关闭电源，文件资料收入柜内并锁好文件柜。

（三）办公礼仪

1. 着装：按公司要求冬季着深色西装；春、秋季节可着白色长袖衬衫；夏季着白色短袖衬衫。

2. 电话礼仪：

2.1 拨打电话：

2.1.1 选择对方方便的时间：公务电话不要占用他人的私人时间；避开对方的. 通话高峰时间、业务繁忙时间；注意时差（新疆地区时差在两个小时）。

2.1.2 通话时间：通话内容应简单扼要，事先列举谈话要点。通话时间控制在五分钟以内。

2.2 接听电话：

2.2.1 接听及时：在电话铃响三声以内接听电话。

2.2.2 礼貌应答：拿起听筒后，应自报家门且首先问好，例如：“您好！销售部。”通话时精力集中，不可与其他人交谈；通话终止时应向对方道“再见”，让对方先行挂线；接到误拨电话，应有耐心；出现通话故障时，耐心等候对方再拨。

2.2.3 代接电话：以礼相待；如对方要找之人离自己较远，不要大喊大叫；别人通话时不要旁听、插嘴；转达别人事情时不要将此事随意扩散；准确记录传达内容，并及时转述。

2.2.4 如接到相关咨询电话时，可做如下回答：

（1）如询问是否设立地区办事处，请回答：我们不设立办事处。不可将地区办事处电话告知他人。

（3）如无法回答对方所问问题，可将部门（副）经理电话告知。

2.3 接听礼仪：音量适度，不可影响他人正常工作。话筒与嘴保持3厘米距离，轻放话筒。

2.4上班期间不允许用办公电话处理工作以外的事情。

3.会议：按时参加部门或公司会议。

4.未经许可不得私自修改电脑ip地址或在工作时间登陆外网从事与工作无关内容。

5.文件及数据管理：

5.1纸制文件：要分类存放，至少保管一年以上；销毁前应征得主管或部门（副）经理同意。

5.2电子文件及数据：每月10日前，每名专员或主管需将上一个月工作所涉及电子文档备份至部门移动硬盘。

5.3未经主管或部门（副）经理允许，不得向任何人传送公司政策性文件或数据资料（销量台帐等需与地区核对的数据除外）。

二、成长基金方案

违反《销售部员工日常行为管理制度》，将依下列条款处罚，处罚金额作为部门员工成长基金，奖励符合《2011年销售部激励制度》的员工或作为部门活动资金。

1.早晨无故迟到每次处罚5元。

2.上班期间未请假擅自离岗、脱岗，30分钟以内罚款10元/次，30分钟以上罚款20元/次。

3.值日生未按时进行清洁公共区域或清洁不彻底，每次每人处以5元罚款；下班未关闭打印机、上网电脑、空调，每次每人处以10元罚款。

4. 不定期抽查员工卡台内卫生，违规一项罚款5元。
5. 未经批准不参加部门或公司会议，每次罚款50元；无故迟到或未经批准擅自离场，每次罚款10元。
6. 私自修改电脑ip地址或在工作时间登陆外网从事与工作无关内容，发现一次处罚50元。
7. 纸制文件保管无序，每次处罚5元；未征求部门主管或经理同意，擅自销毁重要文件，每次处罚50元。
8. 未及时备份电子文件或数据，每发现一次，罚款5元；因未备份导致重要数据丢失，每次处罚50元。
9. 未经允许，向其他人传送公司政策性文件或数据资料，每发现一次，罚款50元。

成长基金采取“成长加倍制”累积，即单人单项第一次出现违规，按设定的相关处罚条款执行，单人单项出现第二次违规罚款金额*2，以此类推。

本制度自下发之日起执行，未涉及事项按公司办公管理规定处理。

员工行为管理及案防心得体会篇二

最近我和服务站的全体服务人员“员工从业行为规范”进行了学习和探讨，我谈一下自己的一点看法，不一定正确，还望各位领导斧正。

一个企业的经营，最终经营的是人的思想，最终的落脚点是武装人、塑造人、鼓舞人，只有良好的员工队伍，才能创造出良好的业绩。正所谓：古人欲明明德于天下者，先治其国，

欲治其国者，先齐其家，欲齐其家者，先修其身，欲修其身者，先正其心，欲正其心者，先诚其意，先致其知，致知在格物。

规范提出了一个明确的理论——为进一步提高公司员工的文明行为和综合素质，塑造良好的企业形象，建设一支“懂制度、通业务、明流程、精技能、高效率、守纪律、顾大局、讲团结、求进取、创一流”的员工队伍，这正符合了这一理论。

随着轰隆隆的车轮声音，把我们带到了一个新的时代，我作为一名老职工，经历了企业由衰变强的整个过程，对我现在从事的工作有着特殊的感情，从机车车辆到铁道车辆、轨道交通车辆的专业化变革，使我们深深体会到职工行为规范的重要性。

今年200公里动车组的安全顺利运营，标志着我们公司已经全面步入正轨，铁道车辆技术的发展也在这里得到了完美的体现。这也是我们南车四方股份人在向祖国人民进行回报。同时也是我们这些从事铁道车辆人员业绩的辉煌体现。谛听火车通过的声音，感觉祖国加快了建设的步伐，作为新时期的从业者，我们要为祖国增光添彩，为公司的建设添砖加瓦。我们深知企业是员工的衣食父母，而员工又是企业财富的创造者。

我们每一个员工的一言一行都是企业形象的具体体现。“员工从业行为规范”的三至五条对这一方面作出了明确的规定，我认为这是我们每一个热爱公司的员工都应该做到的。

纪律是关键，常言道：没有好的纪律就不会有好的成绩。“员工从业行为规范”中的六至八条正说明了这些，也是我们公司老员工几十年如一日一直坚持的原则，我们作为企业的中坚力量就应该学习老一辈员工的纪律观念。

勤俭节约是我们的光荣传统，历史和现实告诉我们：一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的国家是难以繁荣昌盛的；一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的社会是难以长治久安的；一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的民族是难以自立自强的；同样，一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的企业是难以持续发展的。因此，在我们南车四方股份蓬勃发展的今天，我们仍然要牢记：“勤俭节约，从我做起！”

“勤俭节约，从我做起！”就是要从思想上崇尚简朴，以勤俭节约为荣，以铺张浪费为耻，抛弃“家大业大，浪费点没啥”的思想。“勤俭节约，从我做起！”就是要在作风上艰苦创业，要舍得吃大苦、耐大劳，把艰苦奋斗当成是持续有效发展的助推器，把勤俭节约当成是战胜困难的传家宝。“员工从业行为规范”作出了详细的规定，很受我们的欢迎，本人认为，公司的钱应该花在“刀刃”上，一些另部件只要是按照技术要求对其进行日常维护保养就有可能延长它的使用寿命，就能为公司节约不必要的开支。因此我认为作为售后服务工作者，不但要完成车辆故障的及时处理，还应该积极主动配合用户做好车辆的日常维护保养工作，只有保养工作到位了，车辆故障自然而然就下降了，这是公司与用户双赢的结果。

总之：通过学习“员工从业行为规范”，我作为一名基层的管理人员，不但自己要以身作则，而且要带领身边的每一名员工都能按照“规范”来约束自己，共同学习，共同发展，共同进步，为公司的未来，为我们自己的未来而努力。

为贯彻落实省银监局、省分行“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作部署，全面部署和推进全行案件防控工作，洪都支行于5月27日下午召开“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作动员大会。通过各项制度的学习，我深刻体会到了“无规矩不成方圆”这句话的’含义。规章制度是构筑内部控制的基本要素，是各项业务应当遵循的标准和程序的总

和，也是检查和纠正一切违规问题的依据，内部控制离不开规章制度，完善规章制度是前提，否则不可能达到预定的目标。

夏行长对于如何贯彻落实“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作，提出了几点意见：

1. 关于会议精神的贯彻落实工作；2. 关于认真做好二季度员工行为排查工作；3. 关于组织员工学习、考试工作的要求；4. 关于加强活动的宣传报道工作；5. 关于认真落实“洪都支行员工行为管理年暨案件专项治理工作措施”三定一挂“表工作。

在此期间，要求网点利用晨会时间学习省分行印发的员工从业行为规范手册，并要求做好学习记录，这不仅有利于提高全行员工的整体素质，加强员工队伍建设，而且夯实管理基础，培育健康和-谐的企业文化，树立和保持我行良好的形象，有着深远的意义。

规范职业操守，明确工作底线通过对《员工行为规范守则》的学习，进一步规范了员工从业履职应遵循的职业操守。明确了员工职业行为的底线。认真贯彻执行《员工行为规范守则》，对于提高全行员工的整体素质，树立和保持工行良好的形象，构建防范道德风险和操作风险的长效机制具有十分重要的意义。

2，爱岗敬业，客户至上

通过学习《员工行为规范守则》，我领悟到了爱岗敬业、客户至上的工作态度，诚实守信、遵章守纪的行为规范，廉洁从业、勤俭节约的利益观等基本价值理念。我深刻认识到自己对客户、对本职工作负有的职业责任，明确自己职业行为的底线和界限，明确自己可以做什么、应当做什么和不该做什么，预见到自己行为可能带来的后果，自觉约束自己的职

业行为，形成以恪守职业操守为荣，违背职业操守为耻的企业文化，形成防范道德风险和操作风险的长效机制，推动建行事业持续健康发展。

另外，员工行为管理年活动一定要做到“四个确保”，确保学习教育到位、确保考试测评到位、确保问题排查到位、确保问题整改到位，使我行“员工行为管理年”活动各项工作落到实处。

员工行为管理及案防心得体会篇三

来了不便甚至是造成工作难题，直接恶化工作人员的工作情绪。

以小见大，举一反三，是我们中国人学习的方式，希望大家能够餐厅事例联想其他场景。时时刻刻谨记自己不规范行为给别人带来的困惑，或者别人不规范行为给自己带来的难题。“规范自己，方便他人”希望这不仅仅是我内心的想法，更是大家的行为的体现。

一、组织行为学的概念

二、企业管理引进组织行为学的必要性

三、组织行为学在企业管理的应用、策略

1、组织行为学在企业管理中的应用策略

a□注重企业人员行为与组织的协调，用组织行为方式确保目标归一；

b□通过有效的激励机制，使员工获得职业幸福感；

c□建立适当的工作目标和组织目标是激励员工实现自我价值的有效途径；

d□搭建公平竞争的`平台，创造公平感；

e□创建学习型组织，以组织文化建设来推动组织的可持续发展.

2、组织行为学在企业管理中的应用

a□组织行为学的基本出发点就以人为本作为核心，对员工实施人性化管理，这样就能

b□作为一个企业的管理者来说，不能仅仅停留在组织行为学的理论上，而是要理论联

四、组织行为学在企业管理中作用体现

1. 强调管理层的技能概念

3. 提高了组织中的凝聚力

五、组织行为学在企业管理中提高绩效的作用

3. 从实践中体现组织行为学的优势

员工行为管理及案防心得体会篇四

为规范员工就餐行为，塑造文明、和-谐、清洁的生活环境，特制定本规定：

1、讲究文明卫生，保持食堂清洁，不随地吐痰、乱丢垃圾，

食堂之内禁止抽烟。

5、爱护食堂桌椅、餐具等财物，如有损坏将按有关规定进行处罚。

10、为了您有一个良好的用餐环境，请各位员工自觉遵守员工就餐管理规定。

第一条、 公司为在员工定时供应早餐、午餐和晚餐，就餐时间统一规定为：

第二条、 严格遵守就餐时间，不得提前或滞后用餐，保证在规定时间内就餐

第三条、 自觉维护餐厅的就餐秩序，按照先后次序排队取餐。取餐时也要

第四条、 自觉维护餐厅的环境秩序，在取餐时应尽量避免与餐厅工作或管

第五条、 严格禁止工作人员在非就餐时间无故进入餐厅。同时，为保证餐

厅秩序，未经允许工作人员也不得在餐厅就餐时随意进出厨房。

堂的公物和设施，不得随意挪动或损坏，若有损坏，照价赔偿。

第八条、 对食堂的饭菜质量和食堂工作人员的服务态度有意见者，可向办

第九条、 就餐登记和外来人员就餐规定

一、 员工凭工作证用餐，外来人员就餐凭临时就餐卡；

餐费用从该员工工资中扣除。

第十条、 文明就餐

一、 树立文明就餐意识，建立爱惜粮食，食尽其量，拒绝浪费的用餐理

念，就餐时坚持少取勤取，适量而食，坚决杜绝浪费粮食的不良现象出现。

二、 倡导文明就餐举止，在取餐时，要对餐厅工作人员表示谢意；用餐

明等方面严格按照制度规定时刻约束自己的就餐行为，逐步培养出良好的文明用餐习惯。

第十一条、 餐厅环境

一、 不得将餐后剩余的碎骨残渣随意弃置在餐桌上。同时，也不得随地

乱扔餐巾纸、剩菜等杂物。

二、 自觉维护餐厅的就餐环境。工作人员进入餐厅就餐，不得高声谈笑

四、 餐厅工作人员要在每日餐厅开放前，做好必要的准备工作。消毒柜

第十二条、 物品采购

员工对餐厅有意见和建议可向办公室提出。办公室整理后及时对好建议进行采纳、改进。促进餐厅的健康运营，切实为员工做好后勤保障。

员工行为管理及案防心得体会篇五

员工行为规范管理制度

1、目的：

1、弘扬江顺科技诚信、和谐、勤奋、卓越的企业文化，树立良好企业形象，打造江顺科技品牌。

2、规范江顺科技员工行为，推行“6s”管理工作，保障公司正常生产经营秩序。

2、内容与适用范围：

1、本制度规定了公司提倡与反对的内容、仪容仪表、行为举止、工作态度等。

2、本制度适用于江顺科技公司全体员工。

3、提倡与反对：

1、工作态度方面

1.1 提倡绩效，反对权谋；

1.2 提倡严谨，反对懒散；

1.3 提倡创新，反对守旧；

1.4 提倡绝对服从，反对自由主义；

1.5 提倡学习进步，反对得过且过；

1.6 提倡奉献精神，反对斤斤计较；

- 1.7 提倡长远利益，反对短期行为；
- 1.8 提倡做平凡事，反对眼高手低；
- 1.9 提倡认真执行，反对纸上谈兵；
- 1.10 提倡主人翁精神，反对打工仔意识；
- 1.11 提倡公司利益至上，反对将个人及部门利益放在首位；

2、工作方法方面

- 2.1 提倡部门协作，反对工作推诿；
- 2.2 提倡当面沟通，反对妄自揣测；
- 2.3 提倡踏实细致，反对粗心大意；
- 2.4 提倡团队精神，反对个人主义；
- 2.5 提倡深入实际，反对官僚主义；
- 2.6 提倡危机意识，反对安于现状；
- 2.7 提倡正面言行，反对歪风邪气；
- 2.8 提倡权责对等，反对无监督的权力；
- 2.9 提倡制度化管理，反对工作无计划；
- 2.10 提倡工作的高效率，反对工作复杂化；
- 2.11 提倡分清主次，反对大小事情一把抓；
- 2.12 提倡工作讲方法，反对工作无序混乱；

- 2.13 提倡今日事今日毕，反对工作拖拉低效；
- 2.14 提倡多提合理化建议，反对冷漠与忽视；
- 2.15 提倡主动思考解决问题，反对将问题上交；

3 、为人处世方面

- 3.1 提倡真诚，反对虚伪；
- 3.2 提倡务实，反对浮夸；
- 3.3 提倡言行一致，反对表里不一；
- 3.4 提倡艰苦奋斗，反对铺张浪费；
- 3.5 提倡谦虚谨慎，反对骄傲自满；
- 3.6 提倡批评与自我批评，反对狂妄自大；
- 3.7 提倡严守公司机密，反对窃密与泄密；
- 3.8 提倡正当的人际关系，反对一团和气；
- 3.9 提倡纯正的工作态度，反对假公济私、以权谋私；

4 、仪容仪表：

1 、在工作时必须保持健康、饱满、乐观的精神状态和谦和、高雅、自信的风度气质；

3 、上班见面主动问好，工作时间应做到举止端庄，态度和蔼；

5 、与人接触时要友好热情、风度优雅、不卑不亢，不得因

工作或私人原因流露出极度兴奋或厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张或恐惧表情。

6 、在工作场所或以公司名义出席大型活动，员工必须佩带厂牌，厂牌挂在胸前。

5 、行为举止：

1 、站姿：站立时自然挺胸，不倚不靠，不插兜插袖、翘首搔姿、勾肩搭背；

3 、动姿：行走时步伐要适中、稳重，急事小跑，忌大步奔跑，也不可脚擦着地板走；

7 、在听他人讲话时，不可整理衣装、头发，摸脸，挖耳朵，抠鼻孔，搔痒，拍桌等；如要咳嗽或打喷嚏应侧后转身；如需打断他人谈话时，应先讲“对不起，打扰一下”，事后说“谢谢”。

8 、保持办公场所的安静，不得大声喧哗，不得与同事争执或使用不文明语言谩骂。

9 、员工在员工餐厅就餐，必须遵守公司食堂管理有关规定；

10 、严格遵守公司员工宿舍管理制度，服从入住安排，否则公司可取消入住资格；

11 、严格遵守公司员工业余文娱活动的管理制度，共同营造业余文化生活良好氛围；

12 、不得在公司宿舍从事任何有违公司制度和国家法律的活动，否则一切后果自负。

6 、工作态度

1 、工作积极主动、认真负责，不骄不躁、求实创新、严守纪律；

2 、视公司为家、以事业为本，艰苦创业、团结拼搏、共同发展；

3 、有令则行，令行禁止。正常业务按程序操作，不阳奉阴违或敷衍了事；

4 、积极参加公司组织的集体活动和培训教育；

5 、勇于自我批评、承担责任。敢于批评和制止损害公司形象、利益和员工团结的言行；

6 、正直忠诚，如实向上级领导汇报工作和思想；

7 、积极进取，谦虚好学，开拓思维，不断提高工作能力和效率；

8 、开动脑筋，充分发挥能动思维，及时发现本职工作中的不足，努力解决问题。

7 、 检查与处罚：

1 、各部门、分公司有责任对所属部门员工的行为规范进行培训、教育、检查与监督；

2 、 行政部负责员工行为规范的日常检查与监督工作；

4 、对违反行为规范员工的处罚程序及权限见员工奖惩制度。

1. 目的

规范员工仪表仪容、言谈举止行为，倡导良好的企业形象。

2. 适用范围

本规范适用于集团各公司所有员工。

3. 员工日常礼仪

3.1 员工仪表必须仪表端庄、整洁，保持健康、饱满、乐观的精神状态，具体要求是：

3.1.1 头发：头发应梳理整齐，不得染怪异颜色，男性员工头发不宜太长。

3.1.2 指甲：不得太长，应经常注意修剪，指甲缝内不得存留脏物。

3.1.3 胡子：不能太长，应经常修剪。

3.1.4 口腔：每天都要刷牙，保持口腔清洁，上班前不能喝酒或吃异味食品。

3.1.5 女性员工应给人清洁健康的形象，不得浓妆艳抹。

3.2 工作场所的服装应清洁、方便、不追求修饰。具体要求是：

3.2.1 有制服的单位，员工上班必须穿统一的制服，佩戴工作证；无制服的单位，员工着装保持整洁干净、大方得体、不得穿戴有损公司形象和有碍观瞻的怪异服饰。

3.2.2 衬衣：无论什么颜色，衬衣的'领子与袖口不得污秽。

3.2.3 鞋子：鞋面保持清洁，如有破损应及时更换。

3.3 工作场所礼仪行为规范

- 3.3.1 自己的工作台收拾得干净，特别注意卫生死角的清洁。
- 3.3.2 经常检点自己的桌面、文件柜、抽屉等，不要因疏忽而失落文件，给公司带来麻烦与损失。资料、备用材料用完以后，要放回原处。离开工作位时，文件收存好，保持工作场所的整洁，椅子要归位。
- 3.3.3 借用他人或公司物品，使用后及时送还或归放原处。
- 3.3.4 工作台上不能摆放与工作无关的物品。
- 3.3.5 公司内以职务称呼上司，同事之间禁止以绰号相称。
- 3.3.6 未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。
- 3.3.7 接听电话一般须在铃声三声内接听，接听电话须使用普通话，语调亲切，规范用语：“您好，****，请问***”。结束时应礼貌道别，待对方挂断电话，自己再放话筒。如对方要找的人不在，应做好记录并及时转达。

3.4 总机电话接听规范

- 3.4.1 电话在三声内接听，先说：“您好，****”，待来电者报上转接号码后说：“请稍候”，并立即转接。
- 3.4.2 如转接电话占线说：“您好，先生/小姐，电话占线，请稍后打来”。转接电话无人接听，线路回响时应说：“您好，总机，电话无人接听，请您稍后再拨”。如对方要求转接其他人，再请其稍候再转接相关人员。
- 3.4.3 接到长途呼叫要求，应及时与被呼叫方联系，并做好长途呼叫记录。接通长途呼叫方电话时，应对被呼叫方说：“您好，这里是**长途，请稍等”并将其电话迅速转接致呼叫方，如遇忙或无人接听时应及时通知要求呼叫者。

3.5 言谈举止

3.5.1 站姿要求：站立时应身体挺直，自然挺胸，不倚不靠，不穿兜插袖，不翘首搔姿，不勾肩搭背。

3.5.2 坐姿要求：落座时应轻走到座位正面，轻轻落座，避免发出响声，女士如穿短裙应注意用双手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。两腿应自然平放，不翘二郎腿，不用脚踏拍地板或抖动。

3.5.3 走动姿势：行走步伐要适中，稳重，如遇急事可用小跑，切忌大步流星和奔跑，也不可脚擦着地板走，忌讳挺胯扭臀等不雅动作。

3.5.4 在遇到任何地方客人，要主动让路，不可抢行，给客人做向导时，要走在客人前两步远的一侧，以便随时向客人解释。

3.5.5 行走时如遇客人、同事擦身而过应主动侧身，并点头问好示意，不得哼歌曲，吹口哨。

3.5.6 交谈时，用柔和的目光注视对方，面带微笑，并通过轻轻点头表示理解对方谈话的主题或内容，说话时声调要自然、清晰、柔和、热情，不要装腔作势，音量要适中。

3.5.7 公司员工在工作时间必须使用普通话，尤其与客人交谈时，不得说方言，或者根据客人使用语言进行交流。

3.5.8 讲话时要经常使用“请”、“您好”、“对不起”、“不用客气”、“再见”等礼貌用语。员工之间应相互称呼职务，或称呼“先生”、“小姐”、“女士”，对谈话中所涉及到的第三者也应如此称呼。

3.5.9 在听他人讲话时，不可整理衣装、头发、摸脸、挖耳

朵、抠鼻孔，搔痒、拍桌子等；如要咳嗽或打喷嚏应侧后下方转达身；如需打断他人谈话时，应先讲“对不起，打扰一下”，事后说“谢谢”。

4. 工作态度

4.1 恪守“发展自我, 服务社会”的公司服务宗旨及“扎实、务实、诚实”的工作方针，“精、准、快”作为做事准则。

4.2 不骄不躁、不亢不卑、不要功、不埋怨、工作积极主动、细致敏锐、认真负责、求实创新、遵守制度、严守纪律。

4.3 视公司为家、以事业为本、热爱公司、忠诚企业、艰苦创业、团结拼搏、共同发展。

4.4 有令则行，有禁则止，坚决服从各级领导。正常业务按规范程序操作，不得随意越级请示，不得有阴奉违或敷衍了事行为。

4.5 必须参加公司组织的卫生劳动、集体活动和培训教育。

4.6 勇于自我批评、承担责任，及时找出错误症结，知错就改。敢于批评和制止有损公司形象、利益和员工团结的言行。

4.7 正直忠诚，如实向上级领导汇报工作和思想，严禁谎报或虚报。

4.8 积极进取，谦虚好学，多读书籍，开拓思维，增长业务知识，不断提高工作能和效率。

4.9 开动脑筋，充分发挥能动思维，及时发现本职工作中的不足，努力解决问题，使自己由单纯执行型转换为执行创造型。如不能主动的发展、解决问题或无论问题大小均上交领导都是不称职或无能的表现。

5. 工作纪律

5.1 员工在任何时候，任何场所的一切言行必须以维持公司利益、荣誉和企业形象为出发点。

5.2 严守公司机密，非经授权不得对外披露及涉及公司管理和业务的资料或商业秘密。

5.3 公司同事之间相互尊重，公司员工上班必须穿制服，佩戴工作证。

5.4 员工必须履行岗位职责，服从上级领导工作安排，所经办工作向主管领导请示汇报，不准越级越权。

5.5 员工不得利用职务之便谋取私利，不得弄虚作假、虚报开支、收受回扣。要实事求是、廉洁奉公、讲真话、办实事，如实反映各类情况、不隐瞒。

5.6 严守工作时间，按时到岗，准时工作，不迟到、不早退、遇事必须向主管领导请假。外出办公必须向主管领导请示，讲明去向和意图，待主管领导批准后方可外出，外出时需本人处理的事务，应委托他人妥善处理。

5.7 不得利用公司办公用品干私活，不得从事与本职无关的任何事情。不得在外单位兼职或借本公司工作之便为其他单位服务。

5.8 工作时间内严禁打接私人电话，必要时应尽量言简意赅，长话短说，员工之间严禁利用电话互相聊天。

5.9 员工在业务工作与交际中提倡讲普通话，必须使用敬语，用电话交谈时要主动说明姓名、职务。

5.10 工作时间坚守岗位，不串岗、不聊天、不嬉笑打逗，不

得吃早餐和零食，不看娱乐性报纸，不准利用电脑玩游戏，不得进行棋牌等娱乐活动。

5.11 部门间、员工间要关系融洽，互相尊重，相互配合，通力合作。工作中有不同意见或看法，应相互交流沟通，妥善解决，必要时向上级领导反映，不得挑拨离间、拉帮结派、造谣生事、破坏团结。不得议论他人是非及隐私，不得损害他人名誉和领导威信，影响正常工作秩序。

5.12 在工作中不吃请、不受礼、不暗中截留泄露。如难以退却时，应将全部所得上交公司，由公司领导再行分配。

5.13 自觉维护、保持办公环境的卫生清洁，不准随地吐痰和乱扔杂物，办公用品与桌椅应摆放整齐，不得乱扔乱放、杂乱无章，用后放回原处，做到人离桌净，环境恢复原状。

5.14 公司重要物品、文件或机密资料，禁止随便乱摆乱放。

5.15 要爱惜公司设施和物品，精心使用，保持其完好清洁，使用时违规操作使用，以免造成损坏。

5.16 节约资源，严禁浪费，时刻注意公司安全，防火防盗问题。养成人走关灯、关水，关设备、关门窗的习惯。

5.17 员工所持的各种钥匙，须经行政部登记，使用过程中不得私自转借和复制，员工一旦调离部门或离职时，必须提前交接工作，本人使用过的办公桌椅、办公用品和所持各种钥匙当即交回行政部。

5.18 员工除本职日常的工作业务外，未经公司法人代表授权或批准，不能从事下列活动：

5.18.1 以公司名义考察、谈判、签约；

5.18.2 以公司名义提供担保、证明；

5.18.3 以公司名义对新闻媒介发表意见、消息；

5.18.4 代表公司出席公众活动。

5.19 员工对外业务联系活动中，遇业务关联单位按规定合法地给回扣、佣金的，一律上缴公司作为营业外收入或冲减成本，个人侵吞的，以贪污论。

5.20 公司对外的交际应酬活动，应本着礼貌大方，简朴务实的原则，不得铺张浪费，严禁涉及违法及不良行为。