

# BI

Behavior Identity System

行为识别系统



河南高速公路发展有限责任公司 洛阳分公司  
HENAN EXPRESSWAY DEVELOPMENT CO., LTD LUOYANG BRANCH



河南科学技术出版社  
HENAN SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

# BI

Behavior Identity System

行为识别系统



河南高速公路发展有限责任公司 洛阳分公司  
HENAN EXPRESSWAY DEVELOPMENT CO., LTD LUOYANG BRANCH

河南科学技术出版社

· 郑州 ·

## 本书编委会

主 编：任建元

副主编：李进喜 杨喜山 安恒利 李新功

编 委：徐国瑞 苏瑞峰 王洪涛 孙子凌

杨晓龙 柴英武

---

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

让文明随大路延伸 / 河南高速公路发展有限责任公司  
洛阳分公司编. — 郑州：河南科学技术出版社，2007. 8  
ISBN 978-7-5349-3757-6

I. 让… II. 河… III. 公路运输—运输企业—精神文明  
建设—洛阳市 IV. D648

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第115115号

---

出版发行：河南科学技术出版社

地址：郑州市经五路66号 邮编：450002

电话：(0371)65737028

责任编辑：董 涛

责任校对：柯 姣

策 划：李俊岗

设 计：徐 涛

印 刷：郑州友联印刷有限公司

幅面尺寸：280mm×280mm

印 张：45

字 数：750千字

版 次：2007年8月第1版

印 次：2007年8月第1次印刷

印 数：500

定 价：300.00元 ( 全套4册 )

---

# BI

Behavior Identity System

行为识别系统

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

## NO.1 企业行为准则

行为基本准则.....	03-03
职业道德准则.....	04-05
职业品质准则.....	06-08

## NO.2 日常行为规范

集体行为规范.....	11-12
仪表规范.....	13-13
举止规范.....	14-15
环境规范.....	16-16
会议规范.....	17-18
乘车规范.....	19-20
宴会礼仪.....	21-23
参观礼仪.....	24-24
电话礼仪.....	25-26
接待规范.....	27-30

## NO.3 公共行为规范

对待媒体.....	33-33
对待上级部门.....	34-34
对待兄弟单位.....	35-35
对待地方.....	36-36

## NO.4 具体岗位规范

征收岗位行为规范.....	39-50
路政岗位行为规范.....	51-53
门卫.....	54-54
食堂.....	55-56



洛阳分公司  
LUOYANG BRANCH

尊重 • 诚信 • 责任 • 创新

# NO.1

## 企业行为准则

行为基本准则.....	.03-03
职业道德准则.....	.04-05
职业品质准则.....	.06-08

## | 一 | 行为基本准则

### 1. 做好准备

接受任务后，立刻做好工作上和心理上的准备；信心十足，做好布置与计划，面对任何困难，决不放弃目标，竭尽全力完成任务。

### 2. 注重效率

以最短的时间达到最好的效果；尽量做好每一个环节，讲求工作效率。

### 3. 强调沟通

下达任务要明确，听取要全面细致，不妥之处要当面协调，避免事后推卸责任；执行过程中要及时报告进度并请求指示，避免臆测上级的意图；如遇困难或急需帮助，及时向领导反映。

### 4. 讲求协作

任务分解成各个细节和工作程序后，要团结一致，紧密配合，相互协作，共同进步，稳健发展。

### 5. 善始善终

执行任务以向上级报告结果而结束，必要时应书面报告，并做好任务执行报告及事后处理工作，确保完善、规范。每件工作有一个满意的结果，会增加你的信心、阅历和机会。



## 二 | 职业道德准则

### 二十字要求：

爱国、守法、明礼、诚信、团结、友善、勤俭、自强、敬业、奉献。

### 基本原则：

遵纪守法、爱岗敬业、诚信守诺、团结协作、廉洁自律、节俭勤奋。

员工的一切职务行为必须遵从公司整体行为，服从公司整体利益。

员工的一切行为要有强烈的社会责任感。

#### 1. 遵纪守法

严格遵守国家的法律法规。

严格遵守公司的规章制度，维护公司形象。

#### 2. 爱岗敬业

以公司为家，将工作视为事业。

坚守岗位，尽职尽责，精益求精，保证质量，追求效率。

快乐的接受任务，高效的完成任务，勇敢的超越任务。

自觉主动提升自身的业务技能。

从公司整体利益出发，对工作目标及结果负责。

#### 3. 诚信守诺

诚，即真诚、诚实，实事求是；信，即守承诺、讲信用，遵纪守法。人以信立，业因诚就。诚信是企业的生命，企业没有了诚信，就不会有市场和服务对象，也就不会有员工的利益，最终也不会有企业自己的生存和发展。

以诚信为基石，职责明确，权责清晰，敢于承担责任，勇于承担重任，不推卸，不包揽。



#### 4. 廉洁自律

在与业务关联单位的交往中，不得以个人名义收受钱物，严禁直接或间接地索取业务关联单位的礼品或利益。

上级不得私自接受下级钱物，下级不得以任何名目向上级馈赠钱物。

严禁挪用公款，杜绝用公司的公有的钱物为自己和他人谋取私利。

严禁倒卖通行卡。

#### 5. 勤俭节约

爱护公物，节约水电，杜绝铺张浪费行为。

配发给个人使用的办公用品、通讯设备等，应注意爱护，延长其使用寿命，严禁私用。

#### 6. 安全作业

树立安全第一的思想，加强自我保护意识，严格按规程操作，确保安全作业。注重整体流程的操作安全，避免在过程中出现任何类型的事故。

#### 7. 交际应酬

公司内外的交际应酬活动，应本着礼貌大方、简朴务实的原则，不得铺张浪费，严禁涉及不道德、不健康的行为。

员工在与业务关联单位进行业务联系的过程中，对超出正常工作需要的交际活动，应谢绝参加，如：

过于频繁或豪华的宴请及不健康的娱乐活动。

具有赌博性质的活动。

对方的目的明显是为了从我方取得不正当利益的活动。

#### 8. 保密义务

员工有义务保守公司秘密，维护公司权益，遵守公司的保密制度。

尊重同事与上下级的个人隐私，严禁谈论他人生活和工作中的隐私。

在任何场合、任何情况下，对内、对外都不泄露、不打听、不议论他人的薪酬福利待遇。

#### 9. 职业禁区

员工未经公司批准，不得在公司外兼职任何获取薪金的工作。

#### 10. 责任与赔偿

员工违反以上职业道德规范，影响了公司形象，将给予处分和批评，情节严重者予以除名；给公司造成经济损失者，公司将依有关规定追索经济赔偿；触犯国家法律法规的，提请司法机关追究其法律责任。



## 丨 三 丨 职业品质准则

### 1. 培养职业素养

---

#### (1) 热情敬业，尽职尽责

敬业才有发展。热情主动地工作，精神振奋，勤恳实干，恪尽职守，精通岗位业务，才能做好工作，才能获得认同和取得事业的成功。

#### (2) 正直诚实，忠于职守

正直的人格是作为社会成员必须具备的基本品格。诚信为本，信誉为重，都会赢得信赖与赞赏。忠于公司，忠于本职工作，同时就是忠于自己的事业。

#### (3) 讲求协作，共同进步

作为集体的一员，每位员工在工作中与同事都应该团结一致，密切配合，这是大家的责任与义务。讲求协作有利于大家共同进步，公司的美好未来由全体员工携手共创。

#### (4) 注重效率，力求完美

工作紧张有序，业务精益求精，会提高工作效率，避免时间浪费。今日事，今日毕，每天都有一个满意的工作结果，会令你心情愉快，并增加你对工作和未来的信心。工作力求完美，同时亦完善自身。

#### (5) 奋发进取，勇于创新

只有通过努力学习来丰富自己的业务知识，提高自身业务能力；通过汲取和总结经验来改善自我，并坚持不懈地努力，才能达到你的理想目标。积极进取，勇于探索和创新的人，将对公司做出更大的贡献，自己也能得到更完善的发展，同时将会受到公司领导的赏识和获得更好的发展机会。

## 2. 注重工作品质

### (1) 追求高效率

以最少的时间获得最好的效果。

将行动和任务分解成若干工作程序，做好计划与安排，然后遵照执行，使工作变得顺利，避免不必要的麻烦；

尽量化繁为简，力求简化工作程序与步骤，尽量做好每一个环节，使之科学、简明、紧凑，节省每一个工作环节的时间；

避免纠缠细节，讲求每一个工作环节的效率，不拖泥带水，以免影响后续工作程序。

### (2) 降低成本，追求效益

勤俭节约，杜绝浪费，公司将获得高效率和高效益。要以最经济的投入、最少的时间，获得最好的成果。降低成本，节约时间，会增强我们参与竞争的优势。同时，反对浪费也是珍惜大家共同的劳动成果。

### (3) 保持良好工作状态

工作时的精神状态会影响工作质量。养成良好的学习、生活习惯，注意身心调节，关注未来，充满希望，将使你心情愉快地保持良好工作状态。

### (4) 遵守工作准则和程序

严格守时，不迟到，不早退，不旷工。

早上上班时，将当天要做的工作归纳一下，计划好工作步骤，并提醒自己要注意的细节，做好记录和备忘。

不干与工作无关的事，不在工作时闲谈，讲求工作效率。

管理人员因公出差或外出时应与相关人员打招呼，并妥善安排自己在公司内的工作。外出时力求最快地办事，完成后立刻返回公司；长时间外出需同公司保持联系，报告情况或获得指示，同时对自己所负责的工作进行安排，调控。

接受任务或命令应以敏捷的动作，严谨的态度回应。

任务或命令要完整听取，禁止传达命令或任务时插嘴、询问和提出意见，直到命令或任务传达完毕。

务必详尽领会任务或命令的目的、要求，有疑问或不解之处应等上司传达完毕即当面发问，不能模棱两可。复杂的任务应做准确细致的记录。

对上级下达的任务禁止说“不”或“不会”。

管理人员下达任务需要准确、清晰，接受任务者要明确内容和要求，不妥之处应当面协调，避免事后推卸责任。

员工接受任务后，首先要周密细致地考虑正确的工作程序，做好计划，并认真跟进每一阶段或工作环节，对照计划检视工作。

任务或工作一旦完成，应立即向任务下达者报告结果，必要时应写出书面报告。报告简明扼要，先报告结论，再叙述经过。

执行任务或工作时出现麻烦或失误，应及时报告，请求指示，以免贻误时机。

任务或工作需较长时间，应在过程中分阶段报告进度和情况。如遇重大情况和变化应立即报告并接受指示。

工作中如遇困难或不解时，应向主管领导寻求帮助；工作中如需向其他部门或科室寻求支持时，应通主管领导协调安排。

工作中如需查询资料，使用完毕应完整地归还原处。

下班离开办公室之前应仔细检查各用电设备是否关闭，锁好门窗，注意安全。



Quality



# NO.2

## 日常行为规范

集体行为规范.....	11-12
仪表规范.....	13-13
举止规范.....	14-15
环境规范.....	16-16
会议规范.....	17-18
乘车规范.....	19-20
宴会礼仪.....	21-23
参观礼仪.....	24-24
电话礼仪.....	25-26
接待规范.....	27-30

## | 一 | 集体行为规范

### 1. 团结协作，友善相处

同事之间提倡互相尊重，互相帮助。同事之间多沟通交流，既是感情联络，更有利于工作中的互相协作。

个人私事或对某些问题的个人看法，应放在工作之余与同事或主管领导交谈。

发现同事的错误、工作协作中的疏漏、个人的行为弊端，应当立即当面提出或提醒。真诚地提出意见，既是帮助同事个人的成长，也是避免给公司、给大家造成损失。

为集体的整体利益着想，每位员工都要从工作利益的角度来看待和指导自己与同事的行为。

上下级之间要紧密配合，下级应当服从上级的命令，包括安排同其他部门的员工配合执行任务时。

团结就是力量，公司强调只有在整体运作中才能将每个员工的能力与智慧发挥至无限。如果互不协作，将给我们的集体带来巨大损失。

同事之间和睦相处，对他人的无心冒犯要以宽容的态度谅解。互敬、互爱、互谅，才能使大家真正亲密而融洽。

当同事值得你称赞时，应尽量当面表达赞赏之意。禁止在背后说他人的坏话；禁止工作时间闲谈影响他人工作。

主动参加员工之间的文体活动，促进同事之间的交流，更有利于工作配合。





## 2. 维护企业形象及与集体利益

公司每一位员工都应自觉考虑公司的形象与集体利益，应抓住一切机会宣传公司的形象，当看到公司利益和形象即将受损时，应积极主动地想方设法加以维护。

公司每一位员工都是社会中的一员，遵纪守法是一个公民应尽的义务。同时，无论你外出办事还是日常休闲，朋友聚会，你的行为与表现与公司的形象、声誉密切相关。行为有礼、举止有度不仅体现你个人的修养和自身形象，对树立公司形象也大有益处。

在工作或其他场合中，公司员工都应注意下列问题：

- ①珍惜和尊重公司及同事的名誉和信用；
- ②不能有损害公司利益的行为；
- ③不利用公司名誉在社会上做影响不好的事；
- ④不利用工作之便，向合作单位索要物品、回扣或提出不合理要求。



## I-2 仪表规范

衣着整洁、仪态端庄。

按公司规定统一着装

### 1. 对男士的要求

保持头发整齐清洁，不留长发（以不超过衣领为准），不染异色，不剃光头等奇异发型。

保持面部干净，不留长鬓角和长胡须。

手要保持清洁，指甲修剪干净。

穿制服时，只准佩带由公司统一发放的肩章及胸牌，佩带端正。

衬衫袖口领口注意干净，不挽袖、不卷裤腿。

穿西装时应撕去袖口商标，着皮鞋及深色袜子，注意领带打正。

着装时衣扣要扣好，拉链拉到定位。

工作时间不得穿短裤、拖鞋及过于简单的凉鞋。

随时保持鞋袜清洁。

### 2. 对女士的要求

保持淡妆上岗，不得浓妆艳抹，不得使用浓味化妆品。

头发要保持整齐清洁，不留怪异发型，不染异色。

指甲不宜过长，并保持清洁，涂抹指甲油时必须自然色。

穿工作服时，只准佩带由公司统一发放的肩章及胸牌，佩带端正。

着装时衣扣要扣好，拉链拉到定位。

穿着裙装时应着与肤色相同、无花纹的丝袜，避免露出袜口。

工作时间不得穿超短裙、拖鞋及过于简单的凉鞋。

随时保持鞋袜清洁。

