

BIS

行为识别系统
Behavior Identity System



河南开通高速公路有限公司
Henan Kaitong Expressway
Company Limited

胸怀高速 心系社会



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

BIS

行为识别系统
Behavior Identity System



河南开通高速公路有限公司
Henan Kaitong Expressway
Company Limited

胸怀高速 心系社会

河南科学技术出版社

· 郑州 ·

主 编：田燕玲
副主编：阮 新 任卫彬 彭武华 山 征
编 委：韩爱玲 李志平 刘加明 史代勋 柴智勇 王玉洁
吕志远 王骥清 叶乾国 李建新 张亚楠 刘 凯
策 划：李俊岗 徐 涛

图书在版编目（C I P）数据

CIS企业形象识别系统 / 河南开通高速公路有限公司编.
郑州：河南科学技术出版社，2008. 2
ISBN 978-7-5349-3866-5

I. C… II. 河… III. 企业形象-造型设计 IV. J524

中国版本图书馆CIP数据核字（2008）第010893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：李迎辉 董 涛
责任校对：柯 姣
设 计：郑州力派企业形象设计有限公司
印 刷：郑州友联印刷有限公司
幅面尺寸：285mm×210mm
印 张：36
字 数：480千字
版 次：2008年2月第1版
印 次：2008年2月第1次印刷
印 数：1—500
定 价：260.00元（全套3册）

BIS

行为识别系统
Behavior Identity System

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的，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。

Contents 目录 +

第一章 企业准则

企业行为准则.....	01
职业道德准则.....	02-03
职业品质准则.....	04-06

第二章 企业日常行为规范

集体行为规范.....	07-08
仪表规范.....	09
举止规范.....	10-11
环境规范.....	12
会议规范.....	13-14
乘车规范.....	15-16
宴会礼仪.....	17-19
参观礼仪.....	20
电话礼仪.....	21-22
接待规范.....	23-26

第三章 公共行为规范

对待新闻界.....	27
对待上级部门.....	28
对待兄弟单位.....	29
对待地方.....	30

第四章 特殊岗位行为规范

征收人员.....	31-42
路政人员.....	43-45
门卫.....	46
食堂.....	47

【一】 企业行为准则

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

每一次行动都必须以最短的时间达成最好的效果；尽量做好每一个环节，讲求工作的效率。

3、强调沟通

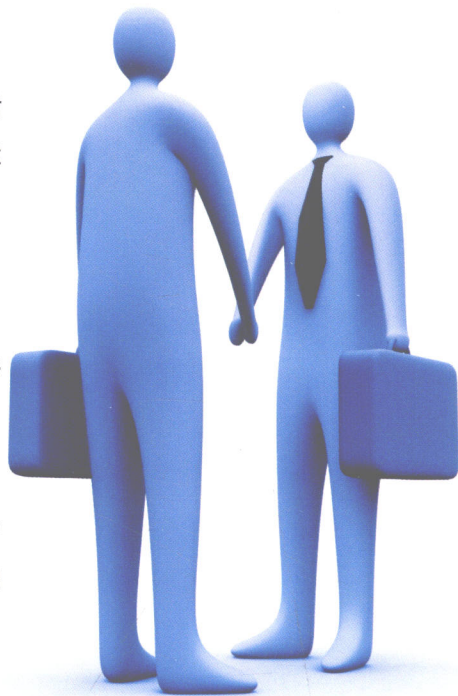
下达任务要明确，听取要全面细致，不妥之处要当面协调，避免事后推卸责任；执行过程中要及时报告进度并请求指示，避免臆测上级的意图；如遇困难或急需帮助，请大胆地讲出来。

4、讲求协作

任务分解成各个细节和工作程序后，需要大家团结一致，紧密配合，共同完成；一个人干好不算好，大家干好才算好；团结协作有利于大家共同进步和稳健发展。

5、善始善终

执行任务应以向下达者报告结果而告结束；必要时应写书面报告，并完善地做好任务执行报告及事后处理，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

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。

快乐地接受任务、高效地完成任务、勇敢地超越任务。

自觉主动的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

诚实稳重，对别人诚实，对自己诚实，不隐瞒，不虚伪。

重视信用，一诺千金，不轻言，言必行，行必果。

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，严禁直接或间接的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。



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。

5、勤俭节约

爱护公物，节约水电、办公材料，杜绝浪费。

配发给个人使用的办公用品、通讯设备等，应注意爱护，尽量延长其使用寿命，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的商业秘密与技术秘密，遵守公司的保密制度。

员工未经公司授权或批准，不准以任何方式对外提供任何涉及公司的商业秘密与技术秘密的信息。

尊重同事与上下级的个人秘密，严禁谈论他人的生活、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的具体数额。

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；行为触犯国家法律法规的，将提请司法机关追究其法律责任。



【三】 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首先必须具备的基本品格。诚信为本，信誉为重，对同事、对客户、对公司都会赢得信赖与赞赏。忠于本职工作，忠实于公司，同时也就是忠于你自己和你的事业。

（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，会减少你和公司若干麻烦，同时避免时间浪费。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，这会使工作变得顺利，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，杜绝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。

公司员工因公出差，需经相关领导同意。所需时间较长、事情较多的公务须填写任务单，并经批示备案。外出或出差归来必须向上司报告，必要时需填写出差报告书。

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，应通过你的直接主管领导协调安排。

工作中如需查询业务资讯、资料，使用完毕应完整地归还原处。

工作时间会客应在指定会客区域进行。

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。

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企业形象，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。这样做，公司倍加赞赏，他人也会由此而生敬佩之意，自己也会为此感到自豪。

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，对树立企业形象也大有益处。



在工作或其他场合中，公司员工都应注意下列问题：

珍惜和尊重公司及同事的名誉和信用。

不能有损害公司利益的行为。

不利用公司名誉在社会上做影响不好的事。

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。

BIS

Routine Norms of Behavior

Routine Norms of Behavior



■ ■ ■ ■ ■
五 四 三 二 一

会议规范
环境规范
举止规范
仪表规范
集体行为规范

■ ■ ■ ■ ■
十 九 八 七 六

接待规范
电话礼仪
参观礼仪
宴会礼仪
乘车规范

【二】仪表规范

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。

保持面部清洁，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。

衬衫袖口领口注意洁净，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。

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。



衣着整洁、仪态端庄。

工作时间正确佩带工作证或胸卡。

按公司规定统一着装。

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。

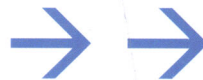
穿工作服时，只准佩带由公司统一发放的肩章及胸牌，佩带端正。

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。



【三】举止规范

1、站姿

头正颈直，两眼平视前方，表情自然明朗，收下巴，闭嘴。

挺胸，两肩平，微向后张，使上身自然挺拔，放松下压。

收腹，提臀。

双臂置于身体两侧，双手自然下垂，贴于裤缝或前腹式交叉（右压左）。

身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部。

两腿挺直，膝盖相碰，脚跟紧靠，双脚成“V”字型，脚前张开约两拳，也可将重心放在一只脚上；女性穿裙子时，双脚成“丁”字型，重心放在一只脚上，不要两脚并列。（男士）两脚开立，与肩同宽。

2、坐姿

坐下之前轻轻拉椅子，用右腿抵住椅背，右手拉出，从左边入坐，然后两脚并齐，女性注意，稍提前腹，快慢适中，以显优雅，男士干净利索以示刚练。

起立时，右脚先后收半步、站起、向前走一步，再转身从右出。

上身挺直，两肩放松，下巴向下收，抬头，挺胸，使背部与臀部成直角，两膝并拢，双手自然放在两膝上或椅子上或交握。

有时可以侧坐，上体与膝同时转向一侧，双脚跟并拢，双膝并拢。

一般不要翘腿，翘时右腿压在左腿，脚尖不要乱点动。

两脚尽量向左后放，两膝并拢，把右脚从左脚外侧伸出并相靠。

不得趴在桌子上，不得躺在椅子上。

坐在椅子上，应至少坐满椅子的三分之二。

伏案写作时，应以肘撑起上身重量，身体端正，不得过于倾斜。

3、步态

注意节奏，速度要适中。

头正颈直，两眼平视，面色爽朗，上身挺直，挺胸收腹；两臂收紧，自然摆动，向前往里35度左右，后向外折15度左右。

先迈脚尖，然后再脚跟落地，膝盖和脚踝放松。

身体重心在脚掌前部，脚尖可偏离中心线10度左右，女性应在一条线上。

双目平视前方，略收下颌，面带微笑。

双肩平稳，双臂前后自然摆动，摆动以30度至35度为宜，双肩不要过硬。

停步、拐弯、上下楼梯时，应从容不迫，控制自如。

遇有紧急事情，可适当加快步伐，不可慌张奔跑。



企业日常行为规范

Routine Norms of Behavior

■ ■ ■ ■ ■
五 四 三 二 一

会议规范
环境规范
举止规范
仪表规范
集体行为规范

■ ■ ■ ■ ■
十 九 八 七 六

接待规范
电话礼仪
参观礼仪
宴会礼仪
乘车规范

4、表情

目光注视的位置应在对方双眼或双眼与额头之间的区域。

面带微笑，以露出八颗牙齿为宜。

5、交流

说话时不要东张西望，也不要目不转睛地盯着对方或目光冷漠地看着对方，这些都会引起对方的不快；

与人交流时要和对方保持适当距离，不能太近，更不能太远。交谈时要注意语速和音量，要尽可能吐字清晰，不快不慢。讲话时声音要适中，以对方能够听清和不妨碍他人交谈为宜；

对别人的谈话，我们应当认真倾听，并鼓励引导对方阐明自己的思想。正确的意见，应表示赞同；不同的看法，若无原则性问题，不妨可以姑且听之，不必细究；若是事关原则，可以婉转相告，表述自己的看法，但不得理不让人，使别人难堪。要避免一切直接触犯他人感情的话。在自己的言谈中，要避免一切独断自是的言论。

6、手态

介绍某人，为某人指示方向，请某人做某事时，把手臂伸平，手自然并拢，掌心向上，以肘关节为轴，指示方向，上身稍向前倾，以示敬重。

握手姿势：伸出右手，以手指稍用力握对方的手掌（手掌应与地面垂直），持续1~3秒钟，双目注视对方，面带笑容，上身要略微向前倾，头要微低。与异性握手要注意，特别是男士握女士的手时，以握手指为宜，不宜握手掌。

7、敬礼

右手五指并拢，置于右边太阳穴处，手掌略向外侧，手肘与肩平。

8、递物和接物

递交名片：身体微微前倾，低头示意，最好是用双手呈上名片，将名片放置手掌中，用拇指夹住名片，其余四指托住名片的反面。请注意名片的字迹应面向对方，便于对方阅读。如果自己的姓名中有不常用的字，最好能将自己的名字读一遍，以便对方称呼。

递交文件：双手递上文件，并且使文件的正面对着接物的一方。

接受名片：应恭恭敬敬的双手捧接，接过名片后，一定要仔细看一遍，可就名片上的某个问题当面请教，或是有意识的读一下名片，不要一手接过名片，看也不看就塞进口袋中，如有需要可将名片暂时放在桌子上，但切记勿在名片上放其他物品或者漫不经心地摆弄名片。

接受物品：应双手去接，同时点头示意或致以谢意。

【四】 环境规范

每天的工作，是从工作场所的整理与清洁开始的。保持干净、整洁、优雅的工作环境，不仅能使自己心情舒畅地工作，别人也赏心悦目。

1、办公区环境

办公楼外部墙面和玻璃要定时清洗、粉刷；各类标牌设置完善、清晰，保持完好、清洁；办公区布局合理、设置完善、门牌统一，走道干净、整洁，垃圾桶、花卉等物品摆放整齐。

爱护办公区内的绿地、草坪及各种绿化植物，道路整洁平整，车辆停放整齐，各种文化、娱乐、监督、宣传设施整洁、完好，画面内容要定时更新。

各办公场所要制度上墙，办公桌、电脑等办公用品及通讯设施不随意摆放，不杂乱堆积，做到条理清楚；保持办公桌面无与工作无关的杂物；抽屉内也要按秩序排放，且无食品、无杂物。不论在自己的岗位还是在其他场合，物品使用后，都应放回原处。

对可能造成泄密的文件、业务档案资料、以及现金、印章、支票等物品，不能随意地摆放在办公桌上，长时间离开办公室要将抽屉上锁。

保持办公室内空气清新、无异味，办公室内的花草要及时护理，以净化空气。

2、征收区环境

收费站区各项设施齐全、整洁、无破损，安全岛上标线清晰，收费广场、收费亭卫生良好。

收费亭内不准放置与收费无关的物品，用品摆放有序。摆放标准：卡盒、读写器、键盘，下端成一条直线；水杯统一放置在桌子右上角，票箱、卡箱统一放置在桌子右下角，票箱、卡箱外侧成一条直线，交接本及其他物品统一放在票箱内，司机废弃的发票及时书写作废，统一放在作废

卡盒中，严禁乱扔乱放；保险柜统一放置在收费椅右侧，保险柜统一上锁，钥匙由班长保管。

收费车道无沉积油污、在安全岛适当位置设置有花卉等绿化、美化设施。

3、生活区环境

宿舍内保持整洁，空气新鲜，无污迹，无烟头，无积尘，无积累的垃圾。在宿舍内要做到“五不”，即：不随地吐痰、不乱扔脏物、不乱画乱挂，不乱堆乱放，不乱扔烟头、纸屑、果皮等。

内务卫生要铺面平整、洁净，被子、枕头摆放统一、物品挂放统一，墙壁无乱贴乱画，顶棚无蜘蛛网，灯具无灰尘、无损坏，玻璃明亮，室内通风良好，无异味。

宿舍内床铺按床垫、褥子、床单的顺序铺垫。被子竖叠三折，横叠四折，叠口朝前，置于床铺前端中央。

穿着大衣的季节，白天不穿时，应折叠整齐，置于被子上面。大衣长久不穿时，应统一放在衣柜内。

宿舍内经常穿用的鞋置于床铺下的地板上或放置在床旁设置的柜子内，摆放要整齐。

宿舍内的脸盆要放在盆架上，牙具、香皂等日化用品置于脸盆内，毛巾统一晾在绳、架上。

活动室、图书阅览室、娱乐活动室、健身房、沐浴室、卫生间等区域要做到管理制度上墙，各种设备要常擦、常洗，保持清洁，做到无损坏、无灰尘、无锈蚀。卫生间内要保持干净卫生、无异味。

生活区周围不得乱扔、乱倒垃圾，生活垃圾应集中倒到指定的位置。