



传承企业文化 阐释品德内涵

规范员工行为 践行企业宗旨

员工培训首选读本

员工行为规范

《员工行为规范》编写组◎编著

员工行为管理的核心规范
提升员工职业素质的实用指南



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

员工培训首选读本

员工行为规范

《员工行为规范》编写组◎编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

员工行为规范/《员工行为规范》编写组
编著. —北京: 中国铁道出版社, 2014. 1

ISBN 978-7-113-15463-9

I. ①员… II. ①员… III. ①企业—职工—行为规范
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第234832号

书 名 员工行为规范
作 者 《员工行为规范》编写组 编著

责任编辑 郑媛媛 电 话 (010) 51873179
封面设计 王 岩
责任校对 龚长江
责任印刷 赵星辰

出版发行 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街8号)
网 址 <http://www.tdpress.com>
印 刷 北京铭成印刷有限公司
版 次 2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷
开 本 880mm×1 230mm 1/32 印张 3.625 字数 38千字
书 号 ISBN 978-7-113-15463-9
定 价 28.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印刷质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。

前言

“无规矩不成方圆。”在人类社会发展的任何阶段，但凡生活在群体之中，就要遵守特定的规则。企业作为社会组织中的一员，也会为其中的个体成员设计制度和规则。

在当今市场激烈竞争的时代，企业之间的竞争归根到底是人才的竞争，而能否使员工发挥最大效能则成为人才竞争的关键因素。企业作为市场中的主体，能否有序运转，进而从市场竞争中脱颖而出，很大程度上取决于企业能否有效地提高员工的工作效率。这就要求企业建设一套完整的管理制度，有效规范员工的行为，使之适应企业高效运转的需要，促进企业的发展壮大和经济效益的提高。

制度是严谨的，规范是严肃的，而制度与规范的宣讲应该是不失活泼的。

本书正是在深入总结诸多大型企业员工管理经验的基础上，针对当前企业员工管理所面临的困境，提炼出一套通用的核心员工行为规范，从职业规范和职业守则入手，对员工必须具备的道德素质和岗位素质进行解读，同时图文并茂地阐释了员工在办公、会议、电话、待客、安全、上网、举止、着装、语言、公共环境中应当达到的基本要求。

全书内容精炼，简洁明快又不失趣味性，从实践中来，有很强的现实针对性和指导意义，适合政府机关和各类企事业单位在员工管理与培训中学习使用。



目 录

基本规范	1
道德守则	2
岗位守则	10
职业规范	17
理念守则	18
办公守则	22
会议守则	34
待客守则	46
形象规范	51
着装守则	52
语言守则	58
举止守则	76

日常规范.....	85
上网守则.....	86
接打电话守则.....	92
安全节能守则.....	98
公共环境行为守则.....	104



基本规范



道德守则



文明礼貌。注意用语文明，如“请”“你好”“谢谢”“再见”等，不讲粗话。



 爱岗敬业。热爱自己的本职工作，热爱自己的单位。做到工作勤奋，业务熟练。尊敬领导，尊重同事。

道德守则



失主



诚实守信。忠诚老实，信守诺言，不弄虚作假，不口是心非。实事求是，拾金不昧。



勤俭节约。“勤俭节约”是一种习惯也是一种态度，需要每位员工从自我做起，从点滴做起，从现在做起。

道德守则



遵纪守法。在遵守法律的同时，严格遵守企业的规章制度。形成遵纪守法的意识，时刻绷紧法律和企业制度的“弦”。



团结互助。同事之间做到平等尊重、顾全大局、互相学习、加强协作、互相帮助、互相支持、共同发展。

道德守则



7 开拓创新。加强学习，解放思想，不断探索发现。放开手脚创造性地开展工作。



↑ 服务意识。员工在对客户服务中，要以客户为核心开展工作，以满足客户需求为标准，按规范提供服务，留意客户的言谈举止，观察客户神态表情，分析客户服务需求，及时满足客户的潜在需求。

岗位守则



➤ 工作作息守则。遵守作息時間，不遲到，不早退。應提前5~10分鐘到崗，做好崗前準備工作。嚴守工作紀律，有病有事要請假。因故遲到和請假的，必須事先通過電話、E-mail等方式聯絡。