

# 天山集团 员工素质手册

2020年4月

# 前 言

国家的富强兴旺，国民素质是基础；企业的发展壮大，员工素质是基础；家庭的和睦幸福，家庭成员素质是基础。市场的竞争，最终是人的素质的竞争。天山集团进入新时代社会发展的历史阶段，面对百年未有之大变局、复杂激烈的市场竞争、日新月异的技术创新，全面提升员工队伍的整体素质，对于促进员工的自身发展、营造企业正能量、实现集团公司的战略目标，具有重要的现实意义和历史意义。

本手册围绕社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德基本要求，从工作、家庭和公共场所三个维度阐述了员工应具备的基本素质。其中工作篇重点介绍员工在工作态度、工作沟通、工作绩效、协调配合、公司与个人关系等方面的素质要求和文明礼仪；家庭生活篇重点介绍员工在家庭和谐、尊老爱幼、生活习惯、生活与工作的关系等方面的素质要求和文明礼仪；公共场所篇重点介绍员工在社会交往、政府关系、合作单位关系、公司形象维护、参加会议、商务用餐、乘坐交通工具、驾车出行、娱乐场所、健身休闲场所、观看演出和其他方面的素养要求和文明礼仪。

本手册的发布，旨在形成修身律己、崇德向善、礼让宽容的企业道德风尚，促进集团全面、持续、健康地发展。为此，各级管理人员要以身作则、率先垂范；广大员工要从点滴做起、自觉养成；有关职能部门要加强培训、监督检查。

公司规范、持续、稳健的发展，需要管理创新，必须与时俱进，员工素质必须不断提升和进步。

新时代需要新动能！祝天山员工家庭幸福，事业有成！祝天山集团追求卓越，再造辉煌！

# 目录

第一篇	工作篇.....	(8)
一、企业使命.....		(8)
二、企业核心价值观.....		(9)
三、企业文化.....		(10)
(一)企业家文化.....		(10)
(二)行为文化.....		(10)
(三)质量文化.....		(10)
(四)诚信文化.....		(11)
(五)品牌文化.....		(11)
(六)激励文化.....		(11)
(七)企业经营理念.....		(11)
(八)企业承诺.....		(11)
四、职业道德与操守.....		(12)
(一)忠诚.....		(12)
(二)敬业.....		(12)
(三)责任.....		(13)
(四)团队.....		(13)
(五)执行力.....		(14)
(六)完善和提升.....		(14)
(七)纪律.....		(14)
(八)责任与担当.....		(14)
五、塑造良好的职业形象.....		(15)

(一) 仪容仪表.....	(15)
(二) 工作岗位规范.....	(19)
(三) 文明语言规范.....	(23)
(四) 公务接待规范.....	(23)
(五) 工作场所社交距离.....	(25)
六、增强处置突发事件的能力.....	(25)
(一) 果断处置突发群体事件.....	(26)
(二) 正确处理突发公共事件.....	(27)
<b>第二篇    家庭生活篇.....</b>	<b>(29)</b>
一、家庭日常接待与做客.....	<b>(29)</b>
(一) 日常接待.....	<b>(30)</b>
(二) 走亲访友.....	<b>(24)</b>
二、家庭成员间的关系处理.....	<b>(31)</b>
(一) 家庭成员之间的称呼.....	<b>(31)</b>
(二) 子女要敬重父母.....	<b>(32)</b>
(三) 父母住在儿女家时.....	<b>(33)</b>
(四) 夫妻间的家庭生活.....	<b>(34)</b>
(五) 婆媳间的和睦相处.....	<b>(34)</b>
(六) 女婿与岳父母.....	<b>(35)</b>
(七) 兄弟姐妹之间.....	<b>(35)</b>
(八) 姑嫂之间.....	<b>(35)</b>
(九) 妯娌之间.....	<b>(36)</b>

(十) 与亲戚相处.....	(36)
三、家庭就餐与就寝.....	(37)
(一) 就餐.....	(37)
(二) 就寝.....	(38)
四、祝寿、庆生和参加婚礼和葬礼.....	(39)
(一) 为亲属祝寿、庆生.....	(39)
(二) 参加婚礼.....	(39)
(三) 参加丧葬.....	(40)
五、家庭与工作的关系.....	(41)
(一) 正确把握工作与家庭的平衡点.....	(41)
(二) 把事业当做家来爱，把家当做事业来经营.....	(41)
(三) 不因家庭和夫妻的不良情绪影响工作.....	(41)
六、其他事项.....	(42)
(一) 邻里之间的关系处理.....	(42)
(二) 正确倾倒生活垃圾.....	(43)
<b>第三篇    公共场所篇.....</b>	<b>(45)</b>
一、员工在公共场所的基本要求.....	(45)
二、员工在公共场所的素养要求和文明礼仪.....	(45)
(一) 公司会议.....	(45)
(二) 商务用餐.....	(47)
(三) 乘坐交通工具.....	(49)

(四)	驾车出行.....	(50)
(五)	娱乐场所.....	(57)
(六)	健身休闲场所.....	(58)
(七)	观看演出.....	(59)
(八)	其他方面.....	(60)

# 第一篇 工作篇

在现代社会中，工作是人的一项基本权利，也是必须承担的一份社会责任。职业生涯是人生精力最充沛的时期，既能丰富个人的思想情感、增强个人的社会阅历，又能提高个人的劳动技能、实现个人的自我价值。作为企业员工，只有把个人的人生目标融入企业的发展目标中，才能借助于企业这个大舞台，与企业共同进步，更好地实现自己的人生价值，进而体现自己的社会价值。

## 一、企业使命

### （一）以党和国家的利益为最高宗旨

- 1、坚定对党的政治忠诚，不忘初心，牢记使命。
- 2、增强“四个意识”，坚持“四个自信”，做到“两个维护”。
- 3、遵守国家的宪法、法律，遵守国家和各级政府的行政法规、规定，依法合规经营。
- 4、依法照章纳税。
- 5、接受国家和各级政府的行政领导、政策指导、统一安排和要求。

（二）关爱员工：员工是实现公司战略目标的重要支点，要为员工提供实现价值的平台和空间，对员工的辛勤劳动给予合理回报，不断改善员工的工作条件和环境。

（三）敬畏客户：客户是公司存在的最大理由，企业永远把客户放到最重要地位。企业全部经营活动都要从满足客户需要出发，以为客户提供优质产品、周到服务和创造价值作为企业经营的最高原则。



（四）奉献社会：恪守行业道德，依法规范经营，创造就业机会。积极从事社会公益事业，爱心回报社会。

（五）回报股东：追求长期稳健增长，做百年企业，降低经营风险，确保资本持久增值和股东回报。

## 二、企业核心价值观

### （一）服务客户

- 1、以满足客户日益增长的美好生活需要为出发点，不断探究和挖掘客户需求；
- 2、为客户提供——可持续增值的优质服务；
- 3、为客户提供——不断成熟、完善的生活氛围；
- 4、为客户提供——温馨、舒适的生活方式和环境；
- 5、为客户提供——质量精良的优质产品；
- 6、为客户提供——便捷、维护成本低、使用成本低的产品解决方案。

### （二）追求卓越

- 1、对自己的本职工作表现出高度热情和投入；
- 2、为了达到高质量的结果，愿意付出更多的努力；
- 3、有强烈的上进心，面对困难表现出高昂的勇气和顽强的意志；
- 4、敢于挑战自己当前的能力局限，不断给自己设立更高目标；
- 5、追求产品细节，向社会提供高质量、高性价比的产品；
- 6、以提高效率和效益为目标，不断创新和完善运营模式。
- 7、以社会 and 市场需求为导向，积极探索和追求转型升级和新动能转换，在创新中求发展。

### （三）完善自我

- 1、将持续改进变成一种个人习惯，提升个人素质；
- 2、主动、有针对性地学习新知识、新思路、新技能，提升专业能力；
- 3、使自己的管理运营能力和业务技能在公司内、外具有竞争力；
- 4、以积极的心态接受批评和建议并切实改进落实；
- 5、结合自身特点，主动制定个人学习发展目标；
- 6、善于协作，注重与他人达成共赢。

## 三、企业文化

经过四十多年的积淀与传承，形成了以“无字碑”、“三心、五德”、“四项准则”和“八不准”为核心的文化管理模式。集团已经进入由制度管理转向主要由企业文化管理的重要发展阶段。

### （一）企业家文化

企业及企业文化创始人代表人物“吴振山”，已成为天山企业文化的象征，成为企业文化有血有肉的人格化、社会化样板。

### （二）行为文化

- （1）“三心”：无私的心、宽广的心、全投入的心。
- （2）“五德”：智、信、仁、勇、严。
- （3）“四项准则”：一身正气、大公无私、勤政勤学、吃苦耐劳。
- （4）“八不准”：不准进行任何形式的赌博；不准吸毒；不准卖淫嫖娼；不准参加非法组织；不准搞不正当男女关系；不准以权谋私；不准侵占公司财、物；不准进行任何形式的行贿受贿。

### （三）质量文化

“无字碑”：规定如果谁负责的工程达不到优良，就将谁的名字刻在

石碑上，以示耻辱。无字碑至今仍然无字，但“质量就是生命”、“产品达不到优良就是耻辱”的信念已深深地根植于天山人心中。

#### **（四）诚信文化**

坚守“诚信为本，操守为重”，对公司员工至诚至信，对公司客户至诚至信，对合作者至诚至信，对社会至诚至信。

#### **（五）品牌文化**

创建了“水榭花都”、“熙湖”、“国宾壹号”、“国府壹号”、“九峯”等住宅地产产品系列、“工业园”产业地产产品系列、“天山海世界”旅游地产产品系列等品牌文化。

#### **（六）激励文化**

提倡以正激励为主、负激励为辅的绩效考核理念，创建了“利润分成”、“共享发展”和销售、运营、项目拓展、金控、监察、外事等激励机制和体系，形成了独具特色的天山激励文化。

#### **（七）企业经营理念**

- （1）哲学观——品质如天，诚信如山；
- （2）安全观——安全第一，警钟长鸣；
- （3）创新观——从创新中挖掘动力，在创新中创造效益；
- （4）发展观——居危思进，逆水行舟，不进则退；
- （5）质量观——事事要做精品，合格就是倒退；
- （6）人才观——人才是企业的第一资源，高素质的核心人才是集团的核心竞争力；以德为主，德才兼备，不拘一格。
- （7）市场观——变化中抢机遇，竞争中求发展；

#### **（八）企业承诺**

- （1）对员工——关心爱护，实现价值；

- (2) 对股东——资产增值，持续回报；
- (3) 对客户——优良产品，优质服务；
- (4) 对合作伙伴——合作共赢，协同发展；
- (5) 对社会——不辱使命，真诚奉献。

## 四、职业道德与操守

### （一）忠诚

#### 1、忠诚于党、忠诚于国家

始终忠诚于中国共产党，一心跟党走，拥护中国共产党的领导；忠诚于国家，弘扬爱国主义精神，把忠诚于国家自觉融入到推动国家经济社会发展的实践中。

#### 2、忠诚于公司

忠诚是个人在企业的品牌象征，是最值得珍视的职场美德。一切以公司的利益为重，在任何场合都能做到维护公司的利益和形象，都能够果断制止一切损害公司利益和形象的人和事。在任何情况下，都能做到与企业同舟共济，与公司共命运。

#### 3、忠诚于自己所从事的事业

(1) 服从公司需要和分配，干一行，爱一行。

(2) 力求把本职工作做到最好，坚决完成任务指标。

(3) 以公司为家，以个人利益服从公司利益，以高质量完成工作任务为荣，以不断的工作创新为己任。

(4) 服从领导，管好下级，做好沟通协调。

(5) 遵纪守法，大公无私，以身作则，严于律己。

### （二）敬业

- 1、敬业是员工必备的素养、处事的习惯与工作的态度。
- 2、坚持工作和管理创新，把效率、效果和工作质量放在第一位。
- 3、在实践中学习，在学习中实践，不断提高工作技能，全面提升自我素质。
- 4、身体力行、忘我工作、顾全大局、乐于奉献。
- 5、成功靠务实努力来实现，脚踏实地做人，兢兢业业做事。
- 6、给企业效力，为自己工作；为企业奉献智慧，为自己搭建舞台。
- 7、用心做好每一天，用心做好每一件事。
- 8、珍惜自己的岗位，维护好自己拼搏进取的支点，尽情展现自己的人生价值。
- 9、摆脱平庸，挖掘潜能，超越自我，永远追求更好。

### （三）责任

- 1、责任是最基本的职业素养和商业精神。责任承载能力，责任胜于能力。
- 2、为维护工作秩序和公司利益，大胆工作，勇于负责，敢于担当。
- 3、做事认真负责，目标明确，过程积极，追求结果。
- 4、为了公司发展大局，担责不予追究；遇事追求个人名利，个人必须承担后果。

### （四）团队

- 1、团队优势是人才优势的核心，团队能力就是企业竞争力。
- 2、善于沟通。通过沟通远离误会、消除疑虑、加深理解，通过沟通增进信任、达成共识、形成合力。
- 3、协作共赢。

（1）主动做事：理解自己的职务，熟悉自己的应知应会，发挥主观

能动性，创新工作方法，提高工作成效。通过自己作用的发挥，体现团队的作用。

(2) 相互信任：不互相猜忌，不互相拆台，相互包容，相互支持，通过主动的工作配合和协助，形成团队的综合能力。

(3) 顾全大局：个性服从于团队，局部服从于全局，个人目标服从于团队目标，个人利益服从于集体利益。实现  $1+1>2$  的效果。

### **(五) 执行力**

1、执行就是行动、就是落实。执行是有结果的行动，是贯彻战略意图、有效利用资源、并完成预定目标的操作能力。

2、立即行动：不找借口，不讲条件，不讲困难，没有理由，没有拖延，立即行动。

3、追求完美：做事不做则已，要做就要做好；做事精益求精，讲求细节；做事要有计划，严格按计划进行；做事要分轻重缓急，讲求顺序效果；做事讲求效率和质量，当天的事情当天做完，在自己的能力内发挥到最好。

### **(六) 完善和提升**

1、在实践中完善，在完善中提升。在不断地完善自我中追求卓越。

2、与时俱进，勇于创新：不思进取就是人生的倒退，敷衍度日就是对公司的损害。“逆水行舟，不进则退”，严格出效率，创新出效益。

3、善于在岗位工作中学习，善于在管理实践中总结，珍惜自己的岗位，经营好自己的舞台。

### **(七) 纪律**

纪律是员工成长的基石。坚决遵守法律、严格纪律、坚持正义、一切行动听指挥。

## （八）责任与担当

1、每一个员工都有一份属于自己的责任，需要自己去担当，去完成。只有当我们担当起了自己的责任时，才能够把事情做好。

2、既要“愿作为”，更要“能作为”；既要“真作为”，更要“敢作为”。

3、做到扛得起、负得重、过得硬；难题面前积极开拓，困难面前担当在先。越是在困难和挑战的关键时刻，越能体现责任心和担当精神。

4、公司需要负责任、勇担当的员工，只有每个员工都勇于积极地承担自己的责任，共同把各项工作做好，企业才能发展，个人才能进步。

5、无论在什么岗位，我们都要愉快地接受任务，不怕吃苦、不遗余力地把工作干好；在遇到难题和挑战时，不回避、不退缩、不失职、不推诿，尽职尽责，坚决完成。

## 五、塑造良好的职业形象

员工的职业形象，是企业形象的重要组成部分；一个优秀的员工必须要有一个良好的职业形象。

### （一）仪容仪表

#### 1、仪容：

（1）头发梳理整齐，不染彩色头发，不戴夸张饰物。

（2）男员工发型长短适当，面部不蓄胡须，不理怪异发型。

（3）女员工淡妆上岗，修饰文雅，且与年龄、身份相符。工作时间不当

众化妆。

(4) 颜面和手臂保持清洁, 不纹身。

(5) 保持口腔清洁, 工作前忌食葱、蒜等具有刺激性气味的食物。

## 2、仪表:

(1) 员工着装: 工作时间, 穿工装或深色正装; 休息日和节假日可穿休闲装(大型集体活动按要求着装)。

(2) 男员工在工作场所上身着蓝、黑色西装或正装, 内着白色或浅色衬衣, 打领带, 下身着深色长裤、深色皮鞋。

①注意打领带的技巧: 打领带的长度要适宜, 其下端一般应在皮带扣中间为宜, 最长不得超过皮带扣下端, 最短不得超过皮带扣上端。最好不要把领带夹暴露在他人的视野之内。

②处理好细节: 衬衣领口要整洁, 纽扣要扣好; 衣服和裤子的袋口要整理服帖, 不要太鼓; 衬衣的袖口可长出西装外套 0.5—1 厘米; 鞋底与侧面保持清洁, 鞋面要擦亮。

(3) 女员工工作场所上身着蓝、黑色西装或正装(职业装), 内着白色或浅色上衣, 深色皮鞋; 在不穿着外套工装的情况下, 上衣必须为有领有袖的衬衣或类似工装。

①应注意服饰端庄, 领口干净, 衬衣领口不能太复杂、花哨。

②衣袋中只放手帕或单张名片之类的物品。

③鞋面洁净, 款式大方, 没有过多的装饰与色彩, 颜色为中性或深色调。

(4) 工作时间禁止穿超短裙、无领无袖衫、吊带衫、低领衫、皮裤、短裤、凉拖、牛仔裤、牛仔衣、运动裤、运动衣、运动鞋及色彩过于鲜艳的非正式装等(孕妇可着孕妇服饰)。



## (5) 女士职场坐姿

① 标准式：上身挺直，双肩正平，两臂自然弯曲，两手交叉叠放在两腿中部，并靠近小腹。两膝并拢，小腿垂直于地面，两脚尖朝正前方。着裙装的女士在入座时要用双手将裙摆内拢，以防坐出皱纹或因裙子被打折而使腿部裸露过多。

② 前伸式：在标准式坐姿的基础上，两脚并拢小腿向前伸，脚尖不要翘起来。

③ 前交叉式：在前伸式坐姿的基础上，右脚后缩，与左脚交叉，两脚尖着地。

④ 屈直式：右脚向前伸，左小腿屈回，大腿紧靠，两脚前脚掌着地，要在一条直线上。

⑤ 后点式：小腿后屈，脚尖着地，双膝并拢。

⑥ 侧点式：两小腿向左斜出，两膝并拢，右脚跟靠拢左脚内侧，右脚掌着地，左脚尖着地，头和身躯向左边斜。注意大小腿之间要成 90 度，小腿要伸直，尽量显出小腿长度。

⑦ 侧挂式：在侧点式基础上，左小腿后屈，脚绷直，脚掌内侧着地，右脚提起，用脚面贴住左脚踝，膝和小腿并拢，上身右转。

⑧ 重叠式：“标准式架腿”等。在标准式坐姿的基础上，两腿向前，一条腿提起，放在另一条上面，脚尖向下。

## （6）男士职场坐姿

男子就座时，双脚可平踏于地，双膝亦可略微分开，双手可分置左右膝盖之上，男士穿西装时应解开上衣纽扣。一般正式场合。要求男性两腿之间可有一拳的距离。在日常交往场合，男性可以跷腿，但不可跷得过高或抖动。

标准坐姿：

头部：头正稍抬，下颌内收；双眼平视。

躯体：双肩自然下垂；躯干竖直，可向椅背后靠。

三种脚位选择：

① 双脚自然平行停放，双膝弯曲 90 度至 120 度；

② 双脚脚踝部分自然小交叉、往前停放在椅前，或曲。回停放在椅下；

③ 一脚摆放在另一脚腿面，形成架腿姿势。

脚位禁忌：

① 分腿、前伸、平放；

② 一腿弯曲，一腿平伸；

③ 采取架腿脚位时，双腿不停抖动；

④ 双脚或单脚抬放在椅面上。

五种手位标准选择：

① 自然相握垂放在双腿上；

② 双手自然平放在腿上；

③ 自然垂放在椅子扶手上；

④ 自然平放在桌面上；

⑤ 需谨慎使用的手位：双手抱胸；双手托面，肘部垂放在桌面或椅子扶手上。

手位禁忌：

① 双手抱头；

② 双手叉腰；

③ 双手后背。

## （二）工作岗位规范

### 1、上下班

#### （1）上班时

①遵守上班时间，有事请假，确实不能事前请假时，必须用电话请示获准后按规定补办请假手续。

②提前做好办公室内外环境卫生的清扫及饮水准备。

#### （2）工作中

①按照职责、计划或者接受新工作任务后立即行动，全身心投入。

②工作中不说闲话、不脱岗、不串岗。短时间离开座位，要整理桌面，椅子半位，以示主人未远离。获批准长时间离开岗位，要向同事托付好相关事宜，关闭 OA、电脑，椅子全部推入，以示主人外出。

③不打私人电话，不从事与本职工作无关的私人事务。不得随意吐痰，要垃圾入篓，不得乱扔垃圾。

④保持办公区安静，不大声喧哗，需要双方交流时，要尽量压低声音，以双方互相能听到为准，不得影响他人工作及公司形象。

⑤接打电话时，需在无人的会议室或接待室内进行，并尽量压低声音，

不得影响他人工作。

⑥进领导办公室或到其他部门办事时，要先敲门或通报，得到允许后方可进入。切忌直接进入或未打招呼自行离开。退出时关门应面对领导向后退，并轻轻关好门，尽量不发出声响。

⑦在室内见到领导或集团邀请的客人时，应自行起立，并主动向领导或客人让座。领导或客人未坐下时，工作人员不得先行坐下。

⑧工作中要精神饱满，充满动力、保持活力、时刻保持激情的工作。

⑨工作中做到自觉节约能源，照明用灯达到照明使用即可，不在办公室即关闭灯光；不浪费水资源。不浪费暖气、空调资源。

⑩严禁工作时间打游戏、睡觉、聊天、浏览工作无关的网页、信息、玩手机、购物等与工作无关的事情。

### （3）下班时

①文件、用具、用纸等整理整洁，清整桌面，椅子归位。

②考虑好第二天的工作任务，并做好日计划。

③关好门窗，关闭网上办公系统和电脑、照明等。

④需要加班时，事先告知领导及相关人员。

⑤与同事打完招呼后再离开。

## 2、举止

（1）精神饱满，注意力集中，反应敏捷。

（2）保持微笑，目光平和，不左顾右盼、心不在焉。

（3）避免在他人面前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、抠鼻孔、挖耳朵等。

（4）避免在他人面前双手抱胸，谈话时尽量减少手势动作。

（5）站姿端正：抬头、挺胸、收腹、双手下垂置于大腿外侧或双手交迭自然下垂；双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开。

(6) 坐姿端正：

(7) 走路步伐有力,步幅适中,节奏适宜。

(8) 多人同行时不勾肩搭背，打闹喧哗。

### 3、个人工位要求

(1) 桌面物品必须为需用品，非需用品严禁放于桌面，如：订书器、计算器等能放进抽屉的物品，用完后一律放入抽屉内，抽屉内物品需摆放有序，对存有重要、保密性文件的抽屉要做到随时上锁；

(2) 桌面所有物品做到定置、定位，文件筐按照办公桌位置同一方向摆放；台历、笔筒、电话等用品需整齐摆放于桌面，电脑、打印机等整齐摆放于合适位置，由使用人负责物品的整齐、整洁；

(3) 文件筐内的文件及纸张必须放于文件袋内，方可存放于文件筐中，并保证大小整齐，不得乱放；

(4) 下班后桌面除显示器、鼠标键盘、打印机等办公设备及水杯外，其余物品一律收入抽屉或工位下；

(5) 办公室内电脑线、网线、电话线等办公设备用线应用束线扎好，有序放置，整齐不凌乱；

(6) 桌面摆放物品及桌面必须保持清洁无灰尘、无垃圾、干净整洁；

(7) 挎包、公文包、雨伞、雨衣、水壶等个人物品不得置于桌面，衣服不得随意搭在椅背上，应统一放置在工位隐蔽地方；

(8) 在离开办公位或下班前，把桌面物品和办公椅整齐归位，检查桌面物品整洁后方可离开；

(9) 办公人员在离开办公室下班时，须关好门窗,关闭网上办公系统和电脑、照明等。

### 4、部门文件柜要求

(1) 各部门文件柜内放置的文件夹应统一大小并做好分类摆放；

(2) 文件必须装在文件夹（盒）内，文件夹（盒）必须直立且标识向外放置在文件柜内；

(3) 文件柜表面及柜内保持干净，无油污、无杂物、无垃圾等；

(4) 每个文件柜应对内装的资料建立清单，并明确责任人，责任人至少每周一次对文件柜进行一次清扫工作；

(5) 各部门其他杂物类应整齐放入文件柜下层无玻璃柜中，但依然需要整齐定位存放。

### （三）文明语言规范

#### 1、会话

(1) 语音清晰、语气诚恳、语速适中、语调平和、语意简单明确。

(2) 提倡讲普通话。

(3) 与他人交谈，要专心致志，面带微笑，不能心不在焉，反应冷漠。

(4) 不随意打断别人说话。

(5) 用谦虚态度倾听。

(6) 适时的搭话，确认和领会对方谈话内容、目的。

(7) 尽量少用生僻的专业术语，以免影响与他人交流效果。

#### 2、文明用语

(1) 说话要文明礼貌，不说脏话、带脏字。

(2) 接打电话、接待客人时，说话要热情、大方，语言清晰，不许粗鲁、蛮横。

(3) 对人要使用恰当的称呼，不许叫他人的绰号，更不能给人起绰号。要严格按照岗位职务规范称呼。

(4) 提倡使用文明用语，互相监督，自觉养成讲文明语言的良好习惯。常用文明用语：

“您好”、“请进”、“请问，您有什么事需要我帮忙吗”、“请问，您找谁”、“请问，您贵姓”、“请坐”、“请稍候，马上就为您办”“让您久等了”、“不客气，这是我应该做的”、“对不起”、“谢谢合作，再见”、“给您添麻烦了”、“请留下宝贵意见”、“过奖了，谢谢”

#### （四）公务接待规范

##### 1、接待来访

（1）接待客人来访，应起立，热情接待。

（2）相互介绍参加人员。

（3）与外单位商谈公务时，以双方领导谈话为主，其他人员不随便插话。

（4）在接待因公务来访客人时，不能谈论私事或请客人为私事帮忙，更不能对客人有超越职权范围的承诺或要求。

（5）任何情况下都不能与客人发生有失礼仪的争吵冲突。

（6）陪同客人行路，请客人行于自己右侧。

（7）乘坐车、上下楼梯、电梯，礼让在先，主动开、关门。

（8）自己处于主陪地位，应并排在客人旁边，不要落在后边。

（9）宴请客人，宾主均应按身份排位，应先请客人及我方最高领导就座，遇有两人以上的同级别或者不能分辨级别的客人共同就餐时，应事前准备好号牌，按照到来的时间顺序领牌并按序入座；就餐完毕应主动起立，让客人先行。

（10）客人离开时，帮客人开门或送到适当距离，客人乘车前握手道别。

（11）与客人相遇时应主动点头微笑。

（12）按规定着装，衣着整洁，有风度。

(13) 主动照顾来宾中的老人、妇女、儿童和残障人士。

(14) 尊重不同民族和国家来宾的风俗习惯和礼节。

## 2、访问他人

(1) 要事先预约，一般用电话预约。

(2) 遵守访问时间，在预约时间5分钟前赶到。

(3) 如果因故迟到，提前用电话与对方联络，并致歉。

(4) 拜访领导，进入办公室要敲门，得到允许方可入内。

(5) 用电话访问，铃声响三次未接，过一段时间再打。

## 3、使用电话

(1) 接电话时，要先说“您好！”。

(2) 电话用语应简单明了。

(3) 不要用电话聊天。

(4) 使用他人办公室的电话要征得同意。

## 4、交换名片

(1) 双方在初次见面的时候，要交换名片。

(2) 初次见到客户，首先要以亲切的态度打招呼，并报上自己的公司名称，然后将名片递给对方。

(3) 递名片时如果对方职务较高或年龄较长，应双手捧着递过去。递名片时，态度应庄重大方，动作要轻缓，也可以同时说“请多关照”、“欢迎您、多多联系”等话语。

(4) 递名片时，应正视对方，不要目光游移，显出漫不经心的样子。如果是随上司到别处拜访，需等上司介绍后再递名片。如果对方先递过来名片，要先收好后再递出自己的名片。

(5) 拿名片时，手捏名片的上侧，把自己的名字正对着对方。



(6) 当接到别人的名片时，一定要回敬对方自己的名片，如果没有名片，应采用委婉的表达，“不好意思名片用完了”，“抱歉今天没有带”。

(7) 接受对方名片时应双手去接，如果是坐着，要尽可能地起身接受对方递来的名片。

(8) 接过名片要认真地看一遍，确定姓名和职务。

(9) 收到他人名片时，切忌一眼不看就装入口袋。

(10) 收到他人名片时，要说“很高兴认识您”、“有机会一定登门拜访”、“谢谢”。

## 5、自我介绍

(1) 一般顺序为：公司名称、工作岗位和自己的姓名。

(2) 视情况可介绍自己的简历。

### (五) 工作场所社交距离

我们与别人交谈，无论从身体健康和卫生的角度，还是从文明礼貌的角度考虑，都应该保持一定的距离。

1、跟领导谈话的距离最好保持在 1.5 米，这个距离既显得尊重领导和上级，又不显得太疏远。

2、两人交谈的角度也极为重要，切忌面对面地说话，取 30 度的斜角和对方交谈最为适宜，一则可以避免眼对眼直视的尴尬，二来谈话时的飞沫也不会直接喷向对方。

3、朋友、熟人或亲戚之间往来时，常见的私人距离在 45 厘米到 1.2 米之间，适宜于相互亲切握手、友好交谈。

4、与社会上的陌生人谈话，可以把距离控制在 3 米左右。

5、当我们与人交谈时，忽然想咳嗽或打喷嚏时，最好是走开几步；

万一来不及，一定要转过身，背对着交谈者，如果时间允许，最好是取出手帕或餐巾纸捂住口，转过身去，如此更显得文雅得体。

## 六、增强处置突发事件的能力

集团在各项业务快速发展阶段，可能会遇到聚众滋事、集体讨薪、拆迁纠纷、重大工伤事故、公共卫生、自然灾害等突发事件。无论是管理人员还是普通员工，都要树立危机管理理念，以预防为主，万一出现这些突发事件，则应该冷静应对，妥善处置。

### （一）果断处置突发群体事件

1、各集团及各公司应该根据各自的实际情况，事先制定应对突发群体事件的应急预案，建立危机预警系统，严格执行预警、危机等相关规定，明确责任部门和责任人，负责处理企业危机。

#### 2、迅速控制事态

（1）一旦发现任何危机苗头，必须第一时间将相关情况（含时间、地点、规模、内容、特点、危害分析及目前处理方式等）口头或书面汇总后上报上级。

（2）突发群体事件发生后，各级管理人员须冷静镇定，按应急预案果断行动，及时控制局面，以积极的态度去赢得时间，以正确的措施去赢得公众，避免事态扩大，创造妥善处理危机的条件和氛围。

（3）正确判断危机性质和级别，针对不同性质和级别的危机采取不同的上报层级和处置办法。

#### 3、果断解决问题

（1）及时找准诱发原因，充分考虑各方面的条件和因素，因人、因事、因地制宜，迅速研究解决问题的具体措施，促使突发群体事件得到妥善解

决。

(2) 领导亲临现场，采取说服劝解，释疑解惑等方法来理顺情绪，化解矛盾，安定人心。

(3) 尽可能争取政府部门的支持。

(4) 密切注意公众的反映，充分利用媒体的影响力，与新闻界配合，避免负面报道。

4、作好善后处理，总结经验教训，及时堵塞漏洞，尽快恢复商业形象，取得客户、政府及社会的信任。

## (二) 正确处理突发公共事件

### 1、火灾

(1) 制定严格的消防制度，制定预防火灾应急预案，合理划分消防责任区，配备消防器材，组织学习使用消防器材，组织火灾逃生演练。

(2) 一旦发生火灾，立即致电 119 报警。

(3) 及时组织员工和其他人员撤离火灾现场。

(4) 组织抢救和妥善安置受伤人员。

(5) 积极配合消防部队灭火和查找火灾发生原因。

(6) 根据火灾发生原因，认真汲取教训，完善规章制度和防范措施。

### 2、公共卫生

(1) 制定预防流感、痢疾、食物中毒等公共卫生应急预案。

(2) 一旦发生公共卫生事件，立即报告当地疾病预防控制中心。

(3) 联系当地医疗机构，及时组织治疗。

(4) 根据公共卫生事件的发生原因，认真汲取教训，完善规章制度和防范措施。

### 3、重大工伤事故

- (1) 一旦发生重大工伤事故，立即向上级领导报告。
- (2) 立即致电 120 急救中心，组织抢救和妥善安置受伤人员。
- (3) 封锁事故现场，组织事故原因调查。
- (4) 通知遇难者、受伤人员家属，重点做好遇难者亲属接待工作。
- (5) 根据事故发生原因，认真汲取教训，完善规章制度。

## 第二篇 家庭生活篇

我国古代的先贤们提倡“修身、齐家、治国、平天下”，这就说明要管理好自己的家庭，之后才能成就大事业。“家和万事兴”，家庭和睦在社会生活中具有重要的地位。一个员工的家庭和睦、美满与否，不仅关系着自家的家庭幸福，而且与员工的职业生涯和企业的发展壮大有着密切的联系。

每一个男士，在做一名好员工的同时，还要做好一名父母的好儿子，儿女的好爸爸，妻子的好丈夫，岳父母的好女婿；

每一个女士，在做一名好员工的同时，还要做好一名父母的好女儿，儿女的好妈妈，丈夫的好妻子，公婆的好儿媳。

### 一、家庭日常接待与走亲访友

#### （一）日常接待

##### 1、接待前的准备：

（1）家居环境的布置：居室干净整洁，室内的空气清新，适当摆放花卉，有条件的可以播放优美高雅的音乐。

（2）主人的服饰：身着具有一定档次的休闲装，这样显得比较亲切、随和。可施淡妆，显现出主人对客人的尊重。

（3）其他准备工作：准备好茶点、水果；若客人中有小孩，要安排相应的食品、娱乐用具等。夏天应事先打开空调，准备扇子、冷饮。

##### 2、迎客：

（1）主人应按事先约定的时间，站在门口迎接。与客人一一握手，主

动引导客人进屋；

(2) 热情招呼客人入座，并做好不熟悉的客人之间相互介绍。

3、待客：

(1) 一般将家庭最佳的位置让给客人坐，通常称为“上座”。居室中的上座一般指比较舒适的座位，较高的座位，靠右边的座位，面对正门的座位。客人一旦落座就不再劝其换座。

(2) 请客人落座后，马上敬茶。可事前请教客人的喜好是茶、咖啡，还是其它饮料。如有点心招待，可先将点心端出，然后再奉茶。

(3) 主人家所有的成员应热情招呼每一位客人，有时施点头致意礼即可。主人接受客人带来的礼物时，眼睛注视着对方并双手接过礼物，还要表示感谢，礼物等客人走后再打开。

(4) 若在接待过程中又有朋友来，则可简单介绍一同接待。

(5) 要善于得体地与客人交谈，态度要诚恳，不要频频看表。

4、送客：

(1) 当客人要走时，应婉言相留。

(2) 当客人起身告辞时，主人和在场的人应起身道别。

(3) 主人送客要送到门外或电梯口，待客人伸出手来握别时，方可以手相握。若送客人到门外，应站在门口目视客人下楼，并在客人下楼梯拐弯时，招手致意。回到居室后要轻声关门，并且不要马上关门灯，感觉到客人走远时，再把门灯关上。

**(二) 走亲访友**

1、拜访前，应该事先与主人约好时间，时间约定后，要准时赴约。

如遇特殊情况，要及时与主人联系并重新约定拜访时间。尽量避开被访者的用餐时间。

2、仪表要整洁庄重，着装要朴素大方，以表示对主人的尊重。

3、到达主人住所后，要敲门或按门铃，敲门要慢敲、轻敲，每次敲两下、最多不超过三下，按门铃时间不宜过长，一般不超过3秒，敲门或按门铃后要退至距门1.5---2米、面对观察孔处。未经允许，即使房门开着，也不可直入屋内。

4、进入主人家门后，要将自己的帽子、大衣、手套、雨具等交给主人的家人处理；如果主人家是铺有地毯或地板，则需要换拖鞋。

5、进入屋内后，要向长者、熟人，以及其他先来的客人打招呼，按主人安排的座位就坐。

6、主人端茶点烟要起身道谢，双手迎接。抽烟要经主人同意，烟灰要弹在烟灰缸内；果皮、果核不要乱扔乱放，不要随便翻主人家的东西。

7、告辞前要向主人表示谢意。

8、主人送出门口时，客人迈出一步要回身致谢。如果主人站在门口，客人要走出几步后或在转弯处，回过身来告别，并向主人说“请回”、“请留步”。

## 二、家庭成员之间的关系处理

### （一）家庭成员之间的称呼

#### 1、对自己亲属的称呼：

（1）在日常生活中，对自己的亲属，一般应按约定俗成的称谓称呼，

如“爸爸”、“妈妈”、“爷爷”、“奶奶”、“哥哥”、“姐姐”等；

(2) 与外人交谈时，对自己亲属的称呼，应采用谦称。如“家父”、“家母”等。

## 2、家庭成员称呼的禁忌：

(1) 不要乱称呼。应称呼自己的父母为“爸、妈”。

(2) 不要不适度称呼。家庭成员间通常称呼爱称或戏称，体现成员之间亲密无间的关系。如：“一把手”、“内当家”、“宝宝”等。

(3) 不要不称呼。长期对长辈不称呼，很容易引起老人的误解，夫妻双方不称呼也显得不够尊重。

(4) 不要粗俗称呼。这种称呼通常发生在家庭成员间发生矛盾时，粗俗称呼，必定使矛盾火上浇油，破坏家庭成员间的感情，造成不应有的家庭纠纷。

(5) 不要当面使用“老丈人”、“丈母娘”、“公公”、“婆婆”、“小舅子”、“小姨子”、“挑担”、“连襟”等称呼。

## (二) 子女要敬重父母

道德把敬重父母列入规范，法律把赡养父母定为准绳，舆论把虐待父母作为谴责对象。

### 1、孝敬父母。首先要尊敬孝顺：

(1) 起床、出门、回家先问安。

(2) 教父母学电脑时耐心点儿。父母学东西要耐心传授，出门在外要搀扶父母。

(3) 给高龄父母做张身份卡。长期放在父母的衣兜里，注明姓名、



家庭住址、电话号码和联系人电话，以防有事时，能与家人及时联系。

(4) 重视节日与父母团聚的机会，多留些时间和父母团聚在一起，多关心父母的冷暖。

(5) 为爸妈做早点。每天早起为父母做好早点，补充营养，避免锻炼时低血糖。

2、关心体贴父母，尤其要留心老人的健康状况，这是对父母最大的关心。对有病的父母，一定要悉心照料他们的衣食起居，随时问寒问暖，给予老人更多的关心。成年子女除完成自己的工作外，还要主动挑起家庭的重担，为父母分忧，尽量减轻父母的负担，让辛苦操劳的父母享受一下清闲。

3、体谅父母。父母为了事业和家庭，为了子女而辛勤地工作，随着年龄的增长，身体会逐渐衰老，作为晚辈要设身处地替他们考虑，充分理解和体谅父母，时时处处注意关心父母的健康和生活。

4、不要干涉父母的私事。要以顺为孝，父母不仅有自己的社会、人情、利益开支，更有自己的思想感情，子女要为父母的幸福着想，支持理解他们。

5、子女不与父母一起居住或长期在外的，要给父母、岳父、岳母经常打电话问候。

### (三) 父母住在儿女家时

1、不要管小辈之间的私事，尤其是小辈们没有要求你插手的时候。

2、尊重年轻人的隐私。没有得到邀请，不要推门就进他们的卧室。

3、如果家里装了电话分机，不要因好奇而偷听年轻人的电话。

- 4、不要过多挑剔食物不好和招待不周。
- 5、如果觉得儿女家没有自己家干净，不要指责孩子和媳妇。
- 6、主动询问是否需要自己在力所能及的范围内，帮助做点家务。
- 7、当儿女在家中招待朋友时，除非小辈们热情相邀，不要过多地参与他们的活动。

#### **（四）夫妻间的家庭生活**

夫妻关系是家庭关系的核心，只有夫妻间的和睦相处，家庭才会有幸福。

- 1、夫妻之间要互爱互谅、相互包容，“大事不糊涂，小事不计较”。
- 2、夫妻双方应共同、主动承担家务劳动。
- 3、夫妻双方在婚后仍应保持适当修饰仪容的好习惯。
- 4、在实际生活中，要平等相待，相互信任，特别是要尊重对方的人格。
- 5、夫妻之间如发生矛盾，“多尊重、莫责备”、“主动认错、勇于自责”、“善于反省”、“休要动手”、“不要以摔砸家具泄私愤”。
- 6、夫妻之间切忌互相猜疑、互不信任、互不忠诚；不要动辄以“离婚”相要挟，更不允许实施家庭暴力。
- 7、夫妻因工作两地分离的，要经常相互打电话问候、沟通。

#### **（五）婆媳间的和睦相处**

婆媳是一种特殊的家庭关系，他既不像夫妻那样有亲密的姻缘关系，又不像母子有稳定的血缘关系。成亲前，婆媳之间很少了解；成亲后，儿媳又觉得自己是外人，婆媳之间很容易互相出现矛盾。

- 1、坦诚相待。懂事明理的儿媳待公婆会像对待自己的父母一样周到。

2、相互理解。儿媳到婆家后，要克制自己，入乡随俗。

3、保持宽松的心态。婆媳相处，彼此间都应持一种宽松的心态，不要有见外心理。求同存异，多交流，取长补短，就能进一步融洽关系。

4、相互帮助。婆媳相处，双方要有互助意识，儿媳敬重婆婆，婆婆爱护儿媳，以心换心，才能相处融洽。

### （六）女婿与岳父母

1、善于夸赞妻子。女婿夸奖妻子，说明小两口关系融洽，岳父母就能放心满意。

2、孝敬岳父母。赡养父母是法律赋予子女的义务。女儿有义务，女婿同样有义务。平时多到岳父母家看看老人，谈谈心，遇到节假日买点礼品去祝贺，让老人精神愉快。还可以把岳父母请到自己家中住几天，调剂一下生活。在各种场合都视岳父母为父亲、母亲，而且要自然、亲切。长辈走过的生活道路长、经验多，应该欢迎他们帮助指教。

### （七）兄弟姐妹之间

1、哥哥姐姐要以身作则。努力成为父母的帮手；多干家务活；遇事要宽宏大量，不与弟妹斤斤计较；弟妹有错时，不要在父母和他人面前斥责他们，以免伤害他们的自尊心。

2、弟弟妹妹要尊重哥哥姐姐。不能存有“我比你小，你应该让我”的优越感，更不能娇蛮无理；称呼要有礼貌。

### （八）姑嫂之间

1、学会宽容互谅。小姑子和嫂子之间的关系是家庭矛盾的“热点”。姑嫂相处要相互尊重，真心实意帮助克服困难。

2、尝试角色转换。做嫂子的要把小姑子看成自己的小妹，主动热情地帮助她；小姑子要把嫂子当做大姐看待，在家务上，要替嫂子多干点活，主动帮嫂子照管孩子，以实际行动不断增进姑嫂之间的关系。

### （九）妯娌之间

1、以诚为贵。妯娌之间没有血缘关系，只是因丈夫的关系成为一个家庭成员，相互缺乏了解，关系是脆弱的，讲话稍有不慎，容易产生矛盾。应诚恳交谈，相互交流看法和意见。

2、平等交流。谁也不要以为自己比别人高，在那些领导干部和一般工人、农民的妯娌之间更是如此。通过相互交流思想，可以加深了解，增进感情，减少误会。

3、不要斤斤计较。妯娌间要防止攀比竞争，以免造成对立情绪。

### （十）与亲戚相处

每个家庭或多或少都会有一些亲戚，亲戚关系无论远近亲疏，应当恰当处理。

1、不以贫富认亲戚。在富贵的亲戚面前也应自尊自重；在贫穷的亲戚面前也应热情正直。

2、不给亲戚添麻烦。

3、不要临时抱佛脚。逢年过节走走亲戚，大家谈谈生活、学习和工作，也是一件乐事。何况每个家庭都可能发生某些困难，这时亲戚常常成为帮助度过难关的重要力量。

总之友好和睦的关系是靠大家相互尊重而赢得的，其中最基本的礼仪是：

- 1、不背后传话，不嫉妒对方；
- 2、小事要糊涂，不要总想占便宜；
- 3、凡事多商量，经常来往多沟通；
- 4、有了矛盾自己解决，不给丈夫出难题；
- 5、多讲别人的好话，要有大家庭的荣誉感。

### 三、家庭就餐就寝

#### （一）就餐

一日三餐，家家如此。家庭用餐，同样能反映出家庭的文化修养。

##### 1、餐前准备

（1）主动帮父母做用餐准备，摆好桌凳，擦拭饭桌，摆好碗筷。然后请长辈入席。

（2）要主动帮父母盛饭端菜。端饭要按老幼宾主顺序，先端给长辈，最后端给自己。如果有客人共同进餐，要先端给客人，再按家庭辈分依次端上。

（3）饭前要洗手。入座后坐姿要端正，等待用餐时，不能在饭菜还没有摆好上齐时，就先拿起筷子夹菜，或者眼睛盯着饭菜。

##### 2、文雅用餐

（1）让长辈先动筷用餐。

（2）吃饭时要注意吃相文雅。

（3）口含食物最好不要讲话。

（4）要主动给长辈添饭、夹菜。

(5) 节约用餐，尽量减少剩饭剩菜。

(6) 提倡分餐、使用公筷。

### 3、餐后收拾

(1) 用餐后要轻轻放下碗筷，用餐巾纸擦嘴。

(2) 如果自己先吃完，要与父母和其他长辈打声招呼再离开座位。

(3) 用餐完毕，尤其是小辈应主动收拾碗筷。

## (二) 就寝

平时要养成按时就寝、按时起床的良好习惯。

### 1、睡前

(1) 睡前要刷牙、洗脸、洗脚；

(2) 睡眠前要告知父母尊长，道一声“晚安”。

### 2、就寝

(1) 要养成早睡早起好习惯，保证每天睡眠时间不少于 8 小时。

(2) 入睡前要关灯，避免浪费。可设定闹钟定时早起叫醒。

(3) 如果半夜起床上厕所，注意脚步要轻，开门关门要轻，不要弄出声响，以防打扰家人休息。

### 3、起床

(1) 养成按时起床的习惯。听到父母呼唤或听到闹钟铃响，就应迅速起床。

(2) 穿衣动作要迅速有条理，要自觉主动叠好被褥。

(3) 养成刷牙洗脸好习惯。

(4) 每天早起要向父母和长辈说“早安！”，如果父母和家人还没有起

床，要轻手轻脚，不要打扰他们。

#### 四、祝寿、庆生和参加婚礼、葬礼

##### （一）为亲属祝寿、庆生

祝寿过生日是人生礼仪中的重要内容。

##### 1、给父母或长辈祝寿过生日

（1）以家宴聚贺，一般略备礼品表示心意即可。

（2）写礼帖、送庆寿礼。在祝寿人因故不能参加时，便采用此种形式。

礼帖上要先写出对受礼人的称呼，在写清所送寿礼的名称、件数、落款时还有写出送寿礼人的姓名和日期。

（3）在我国，一般孩子的生日，只吃切面、生日蛋糕就行了；老年人从 60 岁开始，每十年庆贺一次。

##### 2、向亲属庆贺生日

（1）写生日贺信。信息时代也可以电子邮件替代；

（2）寄送生日贺卡。最为经济便捷，对于处于工薪阶层的员工来说，也显得文明雅致。

（3）馈赠生日礼物。各人有所考究，但是有一点需要提及的是，若你的礼物能针对受礼人的爱好和需求，别出心裁地赠送一份与众不同的礼物，亲友更能感受到你的热情与诚意。

##### （二）参加婚礼

1、注重仪表。首先要穿戴整齐，仪表仪容要干净、整洁，以示礼貌。女士可化淡妆。

## 2、文明祝贺。

(1) 进入宴席，要按照主人或主持人的引导就座，如果没有人引导，可以和熟悉的亲友坐在一起，但应注意不要主动坐到“新人桌”或“新人的父母桌”。

(2) 参加宴会，应该轻松愉快。席间取菜，吃食要讲究礼貌。新郎、新娘到各席间敬酒致谢时，大家起立举杯，和新人轻轻碰杯，再道“恭喜”。

## 3、退场。

(1) 如果你有事想要提前退场，不必专门和新人打招呼，来宾出席了婚礼，把自己的祝福送到了，也见证了婚礼就可以了。

(2) 婚礼是不说结束的，约定俗称的做法是，以新娘娘家客人退席为标志的，其他宾客也就可以退场了。

### (三) 参加丧葬

#### 1、尽可能穿黑色的衣服。

(1) 男士如果穿西装，系黑色无花图案的领带；如果没有黑色的衣服就穿颜色暗淡、深沉的衣服，切忌鲜丽的服装；不宜穿有花边、刺绣或飘带之类装饰物的服装。

(2) 女士不要用花手帕，不抹口红，也不戴装饰品。

(3) 外表的肃穆要和内心的沉痛相一致。不要敞衣露怀，漫不经心，不拘小节。

(4) 在举行追悼仪式时，要脱帽致哀。

#### 2、保持肃穆、安静

(1) 在葬礼上要保持肃穆、安静。切不可大声谈笑，否则就被视为对



逝者的不尊重，也显得自己缺乏教养。

(2) 应该沉思默祷，默默地为逝者送行。

### 3、落葬与宴请

(1) 丧仪后如果安排直接到墓地落葬，应尊重习俗。

(2) 在回来的车上，保持安静。

(3) 如果丧葬仪式结束后还要安排宴请的话，神情仍然需要比较庄重，要遵守餐桌礼仪。

## 五、家庭与工作的关系

工作与家庭就像人的左手和右手不可或缺。工作是生活的一部分，是优质生活的经济来源，没有经济来源，生活就得不到保障。家庭也是生活的一部分，没有幸福美满的家庭生活，生活就失去了依靠，反过来会影响工作情绪和质量。

### (一) 正确把握工作与家庭的平衡点

1、妥善安排好家庭和生活细节，解除工作的后顾之忧。

2、在发生家庭矛盾或者夫妻矛盾的时候，应及时妥善解决，避免因此影响工作。

3、上班时间专心工作，不兼做家庭和生活私事。

4、公司事项与家庭生活事项发生冲突和矛盾时，应以公司利益为重。

### (二) 把事业当做家来爱，把家当做事业来经营

1、以公司为家，在做公司的事情时，当作做自己家里的事情一样来对待。

2、把经营家庭和夫妻的和谐幸福，当做对自己工作的直接支持和不断进步的动力源泉。

3、做幸福家庭维护者的典范，更要做为公司无私奉献的典范。

### （三）不因家庭和夫妻的不良情绪影响工作

1、不将家庭和夫妻的不良情绪带到工作过程中去，更不能蔓延甚至转嫁给下级员工、同事、客户等其他人员身上。

2、学会及时和善于化解各种家庭和夫妻矛盾，树立化解矛盾就是支持工作、激化矛盾就是损害工作的意识，以宽容和积极的心态去面对工作和家庭。

3、善于做好家庭成员的思想工作，及时获得所有家庭成员对自己工作的理解和支持。

## 六、其他事项

### （一）邻里之间的关系处理

远亲不如近邻，家庭之间的交往中，交往之间最频繁的是邻里。

1、养成好的行为习惯。

（1）自觉爱护公共卫生，自觉参与社区公共活动，为维护一个好的生活环境尽一份力。要相互帮助讲信用。邻里之间能办到的事情要尽量帮忙，别人有了困难要尽量帮上一把；做不到的事情千万不要对别人夸海口，以免误了别人的大事。借邻居的东西要按时归还。

（2）要考虑自己的兴趣爱好、生活习惯不会给别人带来打扰。

（3）学会礼让与宽容。见面后要主动和别人打招呼，平时对邻居不得苛求，谈得来就多交往，谈不来就维持一种有距离的友好态度就行。对于邻居不合理的要求和做法，采取“有理、有节”的处理方式，合理地解决问题。

## 2、合法使用楼道等公共空间。

(1) 必须事前和相关楼层的邻居做好沟通，说明原因、占用时间，取得体谅。

(2) 不存放易碎、易燃、易爆、易腐烂和气味难闻的物品，不存放体积大影响上下楼的物品。

(3) 不长时间占有楼道等公共空间。

## 3、养宠物

(1) 要注意卫生。领养宠物，应随时携带塑料袋或旧报纸，将宠物的排泄物包好扔进垃圾箱，保持公共场所的卫生与美观。

(2) 要注意安全。领养家犬的品种，要遵守有关部门的规定。出门遛狗，要给狗拴上绳索，不要任它狂吼乱叫，追逐扑咬。

## 4、看护好小孩

(1) 选择轻便软底的室内拖鞋，在地面上铺上泡沫或毛毯，避免孩子在蹦跳时或者玩玩具时弄出太大的声响，给左右邻居造成不必要的干扰。

(2) 教育孩子不在室内拍打皮球、乒乓球。

(3) 平时多教育孩子养成在家中轻放东西、轻声走路的好习惯。

## (二) 正确倾倒处理生活垃圾

1、不随手乱倒垃圾。不在高空乱抛垃圾，乱倒污水。

2、科学处理垃圾。

(1) 养成科学处理垃圾的文明习惯，切实了解倒垃圾的规范，耐心做好生活垃圾分类。

(2) 可回收垃圾包括纸类、金属、塑料、玻璃等，通过回收利用可节

省资源；厨余垃圾包括剩菜剩饭、骨头、菜根、菜叶等食品类废物，可就地处理堆肥；有害垃圾包括废电池、废日光灯管、废水银温度计、过期药品等，需做安全处理；其余垃圾可按社区物业的管理要求处理。

### 第三篇 公共场所篇

## 一、员工在公共场所的基本要求：

- （一） 相互尊重、真诚相待；
- （二） 宽容大度、严于律己；
- （三） 把握分寸、尊重差异；
- （四） 身体力行、注重养成。
- （五） 公共道德，身体力行。

## 二、员工在公共场所的素养与文明礼仪

### （一） 公司会议

#### 1、公司内部会议

- （1） 提前了解会议的议题和要求，准备好需要的资料和文具；需要汇报的，落实和准备好汇报材料。
- （2） 提前安排好自己的工作，按会议要求的时间提前到场。
- （3） 会议组织者应保证会场卫生清洁，并准备好会议需要的所有设施、资料等工作。
- （4） 参会者应按要求穿整洁正装参会，按指定位置落座，并提前将手机调整为静音或者关机。
- （5） 会议发言尽量简明扼要，观点明确，表述清晰；回答问题时直奔主题，不跑题，不推脱。
- （6） 需要会议决策的事项，按规定的权责行使决策权，并形成会议纪要，按规定程序报批生效。
- （7） 保持会场会后清洁，按规定将座椅放回原来位置。

## 2、参加外部会议

(1) 应衣着整洁，仪表大方，准时入场，进出有序，依会议安排落座，手机调整为静音或者关机。

(2) 开会时认真听讲，不要私下小声说话或交头接耳。

(3) 发言人发言结束时，应鼓掌致意。中途退场应轻手轻脚，不影响他人。

(4) 如安排会议发言，一般有两种：

①正式发言：会前按要求认真准备发言内容，必要时需按规定进行发言稿审批。发言者应衣冠整齐，走上主席台步态自然，刚劲有力，体现一种成竹在胸，自信自强的风度与气质；上台时如果手拿文件包或者发言稿，应用左手向内向上贴身握住文件包或者发言稿。发言时应口齿清晰，讲究逻辑，简明扼要。如果是书面发言，要时常抬头扫视一下会场，不能低头读稿，旁若无人。发言完毕，应对听众的倾听或掌声表示谢意。

②自由发言：发言应讲究顺序和秩序，不能争抢发言；发言简明扼要，观点清晰明确；与他人有分歧时，应以理服人，态度平和；听从主持人的指挥，不能只顾自己；如果有会议参加者对发言人提问，应礼貌作答，对不能回答的问题，应机智礼貌地说明理由，对提问人的批评和意见应认真听取，即使提问者的批评是错误的，也不应失态。

## 3、参加国际会议

(1) 切忌不能迟到或过早入席，必须在会议规定时间前十分钟内抵达会场，并且在大会为你准备的座位落座。

(2) 应衣着整洁，仪表大方，一定要穿大会规定的服装：一般国际会议请帖的右下角都会注明着装标准，如果标明正式服装，女士要穿裙摆拖地的礼服，男士要穿燕尾服、蕾丝缙花衬衫加小领结；如无注明和要求，多数会议服装都是非正式，男士穿西服、打领带，女士裙子须长过小腿中央，尤其女士应做到肩膀、膝盖和脚趾三点不漏。

(3) 会议期间要严格遵守议事规则，未经主持人允许不可主动发言。

## (二) 商务用餐

### 1、就餐基本要求

(1) 就餐时不能面对餐桌咳嗽、打喷嚏、擤鼻涕、挖耳朵、揉眼睛、挖鼻孔、撩头发等不雅行为；

(2) 用餐、饮水或饮料不能发出声响；

(3) 不能夹“过桥菜”；

(4) 同一道菜品不能连续夹菜超过两次，一般为一次；

(5) 量少的饭菜、饮料、酒水等要优先客人食用，严禁自己独占；

(6) 陪客人就餐时尊重客人的民俗和饮食习惯，饭菜、饮料、酒水等不足时应及时补充。

### 2、自助餐和酒会

(1) 在嘉宾发言的时候，应当尽量停止手中的一切活动；

(2) 在和他人进行交谈时，应该注意尽量停止口中咀嚼食物；

(3) 用餐过程不大声喧哗；

(4) 在用餐时，要特别注意尽量避免过量拿取饭菜、水果和其他食用品而造成浪费；

(5) 餐后将碗、筷、盘、餐巾纸等整理干净，保持桌面清洁，移动座椅的，把座椅放回原位。

### 3、中餐宴会

(1) 给其他人夹菜的时候，要特别注意使用公筷；

(2) 敬酒：

①如对方为主办方，作为参与者应客随主便；

②如我方为主办方，应当尽量为他人着想，尊重他人的习惯。

(3) 喝汤：在喝汤的时候，声音要尽量小，不要影响他人；

(4) 座次：

①注意识别主宾位餐巾纸、桌花与其他人位置的区别；

②如不了解情况，可询问餐厅服务员，哪个位置是主位；

③如果没有摆放桌花，参照以门为基准点，比较靠里边的位置为主位。

### 4、西式宴会

(1) 正确使用餐具：左叉固定食物，右刀切割。餐具由外向内取用，每个餐具使用一次。另水果是用叉子取用。

(2) 不要在进餐完毕的时候，就把刀和叉向右叠放在一起，握把都向右，如果这样，服务员会误认为你已经就餐完毕，会把你的饭菜撤下去。

(3) 进餐时，应闭嘴咀嚼，不能有声音，打饱嗝等声音，更是失



礼失态的行为，会被看做是没有教养的表现。

(4) 宴会结束时，主人首先站起来，宣布散席。先让女宾离席，然后是男宾。无论是离席或入席，男宾都要帮女宾拉椅，协助离席或入席。

(5) 离席后，不可急忙告退，应等待女主人出门送客，才可握手言别。

### (三) 乘坐交通工具

#### 1、乘坐出租车

- (1) 路边招停，以不影响公共交通为宜；
- (2) 上车时以年长者或女士先上，下车时年轻者或男士先下；
- (3) 保持车内卫生。

#### 2、乘坐公共汽车和地铁

- (1) 排队候车，先下后上，礼让妇女、老人和孩子先上车；
- (2) 听从司乘人员的引导；
- (3) 主动给老幼病残孕让座；
- (4) 保持车厢和站点的环境卫生；
- (5) 后下车的乘客应主动给先下车的乘客让道。

#### 3、乘飞机

(1) 登机前，要带好自己的有效证件，通常要提前半小时登机，国际航班一般提前两小时到机场办理离境手续，登机时应认真配合例行的安全检查；

(2) 登机时不要拥挤，由乘务员领你入座

- ①在飞机上不要谈论乘务员和撞机空难事件；
- ②就餐时别忘了将靠背放直，以方便后座的人用餐；
- ③飞机起飞、下降前和颠簸时一定要扎紧安全带。

#### 4、乘坐汽车

(1) 在车门前，双腿并拢微屈身，女性应稍微捋一下裙摆，避免走光；

(2) 中心下移，臀部先落座，之后上半身进入车内；

(3) 坐下后，再把双腿并拢上提，一起放进车里；

(4) 把身体坐正。

#### (四) 驾车出行

##### 1、驾车出行的基本要求

(1) 严格遵守交通规则，听从交通警察的检查与指挥；

(2) 时刻牢记谨慎驾驶的黄金三原则：集中注意力、仔细观察、提前预防；

(3) 主动避让，提前预防；

(4) 严禁违章、超速行驶、强行超车，严禁酒后开车，严禁疲劳驾驶，严禁无证驾驶。

(5) 文明驾驶，讲究公德，不挤靠行人，不溅污行人衣物，不向车外吐痰、抛弃废物，不乱鸣笛，车容整洁，车况良好，不开机件失灵车上路。

(6) 礼貌行车，安全礼让，不穿插车队，不超车队，不争道抢行，不开斗气车。

(7) 要给行人让路，给有紧急事务的车辆、给有特种勤务的车辆（如

消防车、救护车、警车、运钞车、军车、工程救险车等)让路。

## 2、高速公路行车

(1) 主车道为两条车道时，右边车道用于正常行驶，左边车道用于超车。

(2) 行车道上不准停车，遇有紧急情况时应迅速发出向右的方向指示灯信号，在路肩或紧急停车带平缓停车，停车后立即开启危险报警闪光灯，并在后方 150 米处设置警示标志，驾乘人员要从右侧车门下车。

(3) 高速行车途中，应避免紧急制动。不能试刹车或试车速。需要减速或停车时，可先打右转向灯，降低一档，利用发动机牵阻制动，同时分几次踩制动器。

(4) 不要将废纸、空瓶等物抛弃在路上。

(5) 按照整个车流的状态来驾驶汽车。不应随意提高车速，频繁超车，应保持与路上车辆相一致的车速行驶。

(6) 保持安全车间距离。在高速公路上以 80 公里/小时的速度行驶时，一般情况车间距离应取 80 米，即车间距离米数与该车时速的公里数相同。但是，路面有冰、雪、雨水时，其车间距离就应增加到 1.5-3 倍。

(7) 安全超车。首先观察和判断前车是否也要超车以及有没有从后面超上来的车。向超车道变道时，先发出向左的方向指示灯信号，然后不要马上转方向盘，而要一边注意被超车的动向，一边平缓地驶出行车道。返回行车道前，要在超车道行驶到从你的后视镜中看到被超车的全部，然后发出向右的方向指示灯信号，平缓地向右转方向驶入行车道。

(8) 驶出高速公路，一是在出口前 500 米时应做好驶出准备。进入

减速道时应从减速车道的始端驶入，将车速降到限速标志的数值；二是错过出口道时，汽车必须继续向前行驶，直到下一个出口，禁止紧急制动、停车、倒车、掉头、穿越中心隔离带等行为。

### 3、炎热地区的安全行车

(1) 预防疲劳驾驶。要保持充沛的精力，不顾疲劳，勉强行车，抢时间、赶任务是十分危险的。

(2) 预防路边行人。通过居民区和街道时要格外小心，注意观察路边的情况，降低车速，并随时做好停车准备。

(3) 防止机械故障。应加强途中检查，及时做好汽车机件设备的降温工作，使汽车各部件运转正常。

(4) 注意路面软化。由于直射阳光的暴晒，柏油路面容易软化使车轮与路面的磨擦系数变小，汽车制动效能变差，易造成溜滑。因此，要注意控制车速，以防车辆横滑、侧滑。

### 4、雨天的安全行车

(1) 注意避免紧急制动或制动过猛。行车时要有预见性地控制车速，不能使用紧急制动；遇有下（弯）坡时，应提前减速，采用发动机制动，必要时辅以间隙性手制动，尽量避免使用脚制动和紧急制动，更不允许脱挡滑行。

(2) 降低车速、增大跟车距离。

雨天视线差，挡风玻璃上虽有雨刮器除水，但因存留的雨水使光线透过率减小，能见度大大降低。在大雨中行车，应打开汽车小灯；遇特大暴雨时，不要冒险行驶，应选择安全地带停车，并开亮小灯，以引起来往车

辆的注意。

(3) 观察道路上的行人动态。雨天行人为躲雨，常是低头猛跑，穿雨衣者雨帽遮住耳朵，加上雨点声的干扰，使他们不易听到汽车喇叭声响；骑自行车者也往往是低头骑车而不注意来往车辆，这就要求及时减速，随时做好制动准备。

(4) 久雨天气，路基疏松，防止因塌陷发生事故。

① 傍山公路、堤路、沿河（水沟）公路上不宜靠边行驶或停车；

② 泥泞路上要选择好路线，尽可能避开泥泞较深、滑度较大的路面，通过泥泞或翻浆路时最好是一鼓作气地通过，途中不要换挡和停车。

③ 如果被迫停车，再起步时也不宜挂最低档位，可轻踩踏板起步，避免车轮打滑。

④ 转弯时除提早减速换入低速档外，不可猛打方向转弯，否则，极易发生侧滑。

## 5、雾天的安全行车

(1) 雾天出车前，要认真检查车辆。司机要认真检查车上的各部机件，特别是转向、制动部分要灵敏有效，将风窗玻璃和车灯玻璃揩擦干净。

(2) 雾中行车要与前车保持一定车距。行驶时按规定打开防雾灯、近光灯、前后小灯及示宽灯和尾灯，充分利用灯光提高能见度，看清前方道路、车辆及行人动态。必要时车距要拉大一些。汽车要沿着道路的右侧行驶但不能靠路边太近，以免车轮滑入农田、水沟或与路边停放的车辆、行人及其他障碍物发生碰撞；同时也不要离路边太远，以免过分在路中间与前方来车相撞发生车辆交通事故。

(3) 严格执行法定时速。车速的快慢应以雾的浓度和视线距离为准，遇风、雨、雪、雾天能见度在 50 米以内，机动车最高时速不要超过 20 公里/小时；能见度在 5 米之内应选择适当地点靠路边停车，并开亮小灯和尾灯以引起来往车辆、行人的注意，待大雾减退能见度有所改善后再驾车行驶，以减少或避免车辆交通事故的发生。

(4) 经常使用喇叭。在没有设禁止鸣笛标志的路段可以适当地鸣喇叭，通过喇叭声跟其他交通参与者交流信息，促使其他车辆、行人引起足够的警觉。特别是听到对方喇叭声时应鸣短声喇叭回答，对异常的鸣号要停车察看，谨防不测之祸。

(5) 注意会车。雾中会车，除相互鸣号反应外还须明灯光示意，以免相互撞车，必要时可停车让对方来车通过后再行驶，以免雾中车辆横距估计不足而发生事故。

(6) 减速慢行。雾水会使路面潮湿，轮胎与路面的附着力减小，汽车制动距离增加，容易使车轮打滑，必须减速。无论是平路、下坡、直线或弯路均利用发动机的牵阻作用为主，必要时辅以间歇性的手制动。必须避免紧急制动，万一发生制动引起的整车滑移，要迅速放松制动踏板，使车轮保持滚动并稳住方向，方向盘的回转动作要尽量均匀。

## 6、严寒天气的安全行车

(1) 进入冬季前，对汽车应进行换季保养，并根据需要配备冬季行车所必须的防寒救急用品。

(2) 在雪中行驶，尽量减少制动的次数，尤其避免使用紧急制动，这样容易产生侧滑和翻车。

(3) 雪中行驶，尽量避免超车，以防因路况不明驶出路外，在转弯处要缓慢转向，不可猛打猛拐，停车时尽量使用手制动，不得不使用脚制动时要点刹减速，缓缓停车。

(4) 雪中行驶，有条件的司机应戴防护眼镜，以防形成“雪盲”。

## 7、夜间安全行车

(1) 灯光使用。夜间行车使用灯光要遵守《道路交通安全法实施条例》中的有关规定，并根据交通情况灵活使用。一般汽车起步前应开小灯，起步时打开近光灯，途中临时停车应开小灯、尾灯或警告闪光灯，在无路灯照明的路段上行驶，速度在 30 公里/小时以下时应使用近光灯；夜间在平坦、宽直、良好的道路上行驶时应使用远光灯；若路面不平或遇到交叉路口、转弯、窄桥等复杂路段，应使用近光灯并减速慢行。

(2) 夜间会车。夜间交会车辆应在距对面来车 150 米以外互闭远光灯改用近光灯，同时降低车速，选择宽阔、平直的地段进行交会，两车交会将要处于平齐时，即可开启远光灯；在较窄路段会车，当两车相距 50 米左右时，若近光灯仍使人感到眩目，则应关闭近光灯，改用小灯交会，以保安全；在改用近光灯或关闭近光灯后，如果路面情况不清需要进一步观察时，可继续开启近光灯或远光灯，但开启的时间不宜太长，一闪即可，以免使对方司机眩目。在窄路、窄桥上与非机动车交会，不准持续使用远光灯，以防骑车人眩目、摔倒而发生意外。情况不明时切不可凭侥幸心理冒险高速行驶进行交会，必要时应及时停车，等来车通过后再开灯继续行驶，与车队交会时最好停车让路。

(3) 夜间车速、车距控制。夜间行车要根据道路和交通情况，选择

合适的行驶速度。在平坦、宽阔、良好的道路行驶时，使用远光灯时车速可适当加快，遇有会车、路面不平、转弯、桥梁、窄路（桥）、交叉路口等复杂路段应减速慢行，一般将车速控制在 40 公里/小时以下并随时做好停车准备。夜间行车要避免高速行驶，特别是会车时速度过快十分危险。因为汽车远光灯的照射距离约为 150 米左右，这个距离以外的物体就无法看清，会车时使用的近光灯照射距离只有 30 米左右。

（4）夜间超车。夜间行车应尽量避免超越车辆，若必须超越时，要选择平坦、宽阔、视线良好的路段。超越前应用断续灯光示意前车，等前车让路后再进行超越，如果道路前方有弯道、窄桥、窄路、交叉路口、陡坡等复杂路段，严禁超车。若对面有来车，在确认与其无会车可能，对超车确无影响的条件下方可进行超车。

## 8、隧道的安全行车

（1）进入隧道前应注意交通标志并严格遵守，特别是限速标志。汽车从隧道外路段驶入隧道内路段，人眼的暗适应时间约为 7 至 8 秒，司机的视力下降，因而必须调整车速。

（2）通过一般道路的单车道隧道应随时观察对方有无来车，开启前后车灯，一般不宜鸣号；通过高速公路上的隧道也应开灯行驶，目的是标明车辆的位置，防止追尾事故。

（3）一般道路的双车道隧道应靠道路右侧以正常速度行驶，重车爬坡时应根据汽车动力提前变换档位，潮湿路面应慎用制动。高速公路隧道行驶不得在洞内变换车道。

（4）由于各级公路的隧道宽与洞外路面宽相比路幅都较窄，特别是



路肩的宽是以最小基本宽度为设计基准的。所以，隧道内严禁随意停车，以免造成交通阻塞。

(5) 汽车抛锚于隧道内应立即通知道口，设法将车辆拖出隧道，不得在洞内检修。

## (五) 娱乐场所

### 1、KTV

下班后，同事相约、陪同客户、朋友请客都会首选 KTV，即使是休闲场所，也应该注意以下几点：

(1) 一个人尽点唱自己喜欢的歌曲是要不得的，一定要让大家都有机会；

(2) 表演者最希望的是有人欣赏，所以好友一同去 KTV 时应互相捧场；

(3) 当别人唱歌时，要专心欣赏，不可在别人唱歌时聊天或取笑他人；

(4) 别人唱完时，应以掌声给予鼓励，大家相互鼓励，才会唱得开心。

### 2、酒吧

酒吧是一个休闲之所，但并不意味着在这里你可以随心所欲，因为这里只供放松，不供放肆。酒吧主要活动是娱乐，“吃”在这里只是一个配角。

(1) 点歌：若向酒吧里的歌手点歌，叫服务员转告即可；

(2) 跳舞：酒吧舞池不同于特别举办的舞会，一般不与不相识的人共舞；

①邀请：女士邀请男士或反之都是可以的。男士应该在女士的面前发出邀请，站在侧面显得过于随意。被邀请者最好不要拒绝，如有不便可以礼貌地婉言拒绝；

②谢礼：一支愉快的舞曲不应以冷冷地离去而结束。曾见过舞曲尚未结束男士就转身走开，也有男士谢礼女士不大理睬的，这样的情况都会造成尴尬的气氛。

## （六）健身休闲场所

### 1. 高尔夫球场

高尔夫这项“贵族”运动越来越多地走进我们的生活，参加高尔夫运动时，球手们需要遵循一定的行为准则。

（1）驾车：架高尔夫球车要慢，并且要仔细；

（2）打球：击球前，应确认你前面的球员位于球击不到的地方。

（3）附加规则：

①把球击出球穴后，把沙子抹平并补上草根土；

②球场上尽量不要吃东西，更不要乱丢垃圾；

③通常男士发球位置应远在女士的位置后面；

④高尔夫球场上穿着：高尔夫裙子、长短裤或便裤配上马球衬衫是比较适合的着装。

### 2. 健身房

去健身房已经成为好多时尚人士平日里的休闲方式，既能放松情绪，又能练出一级棒的好身材。

（1）着装：在健身房，就应穿着与运动相关的服饰，球衣、健美服、

瑜伽服、单车服等都是合理的；

(2) 保持清洁：随身携带一条毛巾，不止是为了擦身上的汗，也是用来擦器械；

(3) 举止细节：霸占机器聊天、休息都会引起他人反感的；

(4) 帮女性搬笨重的器械可增加你的绅士风度；

(5) 碰到朋友正进行训练时，最好不要打扰。

## (七) 观看演出

### 1. 一般演出

(1) 票务：一般情况下，请人观看演出时，入场券可由本人保管，不必一一发至被邀请者；

(2) 着装：观看不同的演出，对着装有不同的要求。尤其是陪同他人或应邀观看的演出，一定要着正装；

(3) 进入剧院：尽早到场，可以从容地会合友人，检票入场、寄存物品，稍事休息后专心欣赏演出。

(4) 观看演出：

①拍照——观看演出时严禁拍照；

②鼓掌——演出时为演员叫好，应选择合适的时机，演出全部结束后，应起立鼓掌；

③交谈——观看演出时不宜交谈，尤其是谈与演出无关的内容。

### 2. 音乐会

去听音乐会时，不要只沉醉在音乐会的兴奋之中，千万不要在高雅的场合做出不雅的举动。

(1) 仪表与服饰：对女性朋友来说，最好是穿礼服裙或吊带式晚礼服长裙。

(2) 举止细节：

- ①在音乐演奏过程中，不准鼓掌，不要与同伴讲话；
- ②可以偶尔传递一个眼神，但不要眉来眼去；
- ③听音乐会时忌讳发出杂音，所以不要玩弄手中物品；
- ④尽量减少蹭进蹭出。

## (八) 其他方面

### 1、 商场购物

- (1) 浏览商品时，保持安静，不大声说笑；
- (2) 挑选物品时，轻拿轻放，看后放回原处；
- (3) 如果手有污渍，应避免触碰商品，尤其不可触摸食品；
- (4) 使用商场小推车时，注意停放位置，避免堵塞通道，用完应停放在指定位置；
- (5) 结账时，自觉排队。

### 2、 入住酒店

- (1) 预定酒店：预定酒店的方式多种多样。电话、网络、传真都是可以的；
- (2) 进入酒店：进入酒店大堂后，首先应该到前台登记。大厅和走廊是公共场所，不要大声说话和吵闹，更不能乱跑乱跳；
- (3) 进入客房后自觉关闭房门，不要影响其他客人。保持室内清洁卫

生，节约水电。

### 3、 排队

- (1) 先来后到，依次排队，依序而行；
- (2) 保持间距；
- (3) 不应插队，插队是无礼的表现。

### 4、 乘坐自动扶梯和电梯

- (1) 应靠右侧站立，空出左侧通道，以便有急事的人通行；
- (2) 主动照顾同行的老人和小孩踏上扶梯，以防跌倒；
- (3) 如须从左侧急行通行时，应向给自己让路的人表示谢意。

### 5、 接打手机

- (1) 不宜旁若无人地大声通话。信号不良时，可改换通讯位置或改用其他通讯方式，不能大声呼叫；
- (2) 需要保持安静的场所，主动关机或置于振动和静音状态；
- (3) 不在驾驶汽车时或飞行过程中使用手机；
- (4) 不在加油站使用手机。

### 6、 问路和接受问路

#### (1) 问路

- ①保持适当的距离；
- ②恰当的给予尊称；
- ③清晰简明地说明自己的意图；
- ④表示谢意。

#### (2) 接受问路

①注意倾听对方要求；

②指明交通线路或需乘坐的交通工具，如口头表达不清，可征得对方同意后带路；

③自己不清楚或不确定的，应致歉意，并代为请他人予以帮助。不可对他人问路不理不睬或漫不经心随便指，更不可指错路。

## 7、网络安全与文明（含微博、微信、短信、QQ等）

（1）网上发布信息语言要文明，积极维护集团声誉；

（2）不泄露企业机密；

（3）注意自己形象。发帖仔细检查语法和用词，不要故意挑衅和使用脏话；

（4）不浪费别人时间；

（5）格调高雅：博客时不发表、转载违法、庸俗、格调低下的言论、图片、音视频信息；

（6）不捏造或歪曲事实、散布谣言、诽谤他人、扰乱社会秩序的不良信息，不传谣、不信谣；

（7）要善于网上学习，不浏览不良信息；要诚实友好交流，不侮辱欺诈他人；要增强自护意识，不随意约会网友；要维护网络安全，不破坏网络秩序；要有益身心健康，不沉溺虚拟时空。

## 8、旅游

（1）维护旅游地的环境卫生，不随地吐痰，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟；

（2）遵守公共秩序，不喧哗吵闹；

- (3) 保护生态环境，不踩踏绿地，不摘折花木和果实；
- (4) 爱惜公共设施，不乱刻乱画；
- (5) 尊重他人民族宗教习俗；
- (6) 以礼待人，衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊。

员工在职期间，违反国家法律、法规、条例的行为，由政府相关部门进行处理；违反集团公司规章制度的行为，由公司相关职能部门按规定执行；本手册涉及工作以外的内容，不具强制性，作为响应国家精神文明建设的基本要求，由全体员工自觉遵守，公司不做强制要求。本手册内容如与法律、法规、条例、民族风俗、民族习惯等不符时，以法律法规、民族风俗、民族习惯为准。