

浪潮国际员工行为规范

第一章 总则

第一条 目的及意义

本规范按照集团对员工行为规范的要求，结合公司工作要求和实际情况编写，旨在进一步规范员工行为，提升国际化、专业化的企业形象。

第二条 适用范围

适用于公司全体干部、员工。

第三条 各级干部要做好模范带头作用。部门经理和分管领导要对下属员工的规范严格把关，出现问题要问责。

第二章 着装仪表规范

第四条 员工在工作时间内必须着装整洁、得体。

第五条 集团聘任和批复的各级干部（技术、研发干部除外）、市场和对外联络人员、各级职能部门全体人员的日常着装要求：

- （一）春、夏、秋季（日期为每年的4月至10月）周一至周四，要求着长袖或者短袖衬衣、西裤和皮鞋，温度较低时节着深色西装，具体可根据温度实际情况确定。
- （二）冬季（日期为每年的11月至3月）周一至周四，要求着深色西装可不佩戴领带。
- （三）无大型会议、客户接待等重要安排时，周五可着休闲装，但也要

求大方、得体。

(四) 女士按照季节不同着职业装。

第六条 技术、研发人员应保持着装的整洁、得体。

第七条 参加大型会议或者客户接待活动时，要求男士着深色西装、深色皮鞋(配黑色袜子)、白色衬衫、佩戴领带，女士着职业装。同时必须佩戴集团统一配发的胸徽。

第八条 着装禁忌：同宾客交往时，不得袒胸露怀，不得光脚穿凉鞋，也不应穿球鞋、雨鞋、拖鞋，不得戴墨镜等。在不要求穿工作制服的时间和场所中，也不应穿奇装异服、紧身衣、超短裙、有破洞或补丁的衣裤等。

第九条 适当的外貌修饰是很必要的，会使自己容光焕发，充满活力。但是女士上岗前化妆应注意：

- (一) 只能化淡妆；
- (二) 不可使用味浓、有刺激性的化妆品；
- (三) 不可使用气味浓烈的香水。

第十条 头发修饰的注意事项

(一) 女士头发修饰应注意：

1. 头发整洁，没有气味，头屑少；
2. 发型优美，发质有光泽；
3. 额前头发不可过长挡住视线。

(二) 男士头发修饰应注意：

1. 头发整洁，头屑少，没有气味；

2. 头发长度不能过眉、过耳、过后衣领。

第十一条 佩戴饰物的注意事项

- (一) 上班时间不可戴耳环、脚链；耳朵已穿孔者，可戴素的耳针。
- (二) 女士不戴过于花哨的头箍和头花。
- (三) 手表以不抢眼为宜。
- (四) 戒指等饰品以不花哨、不抢眼为宜，不宜佩戴超过 2 枚。

第十二条 个人卫生方面的基本要求

- (一) 不可留长指甲，不可涂浓艳的指甲油，指甲修剪为椭圆形。
- (二) 双手清洁，不可有污渍、笔迹。
- (三) 不可吃有异味的食品，保持口腔清新。
- (四) 男士每天都要剃胡须。
- (五) 经常洗澡，身上不能有汗味。
- (六) 衣服干净整洁，白色服装尤其要注意。

第三章 言谈举止规范

第十三条 员工应时刻注意自己的言谈，互相交谈应轻声，不得大声喧哗、追逐嬉戏，要保持办公区内的安静。

第十四条 员工在开放式办公环境中，通话时应控制音量，以不影响临桌办公为宜。

第十五条 与人交谈要有诚意、热情，语言流利、准确，接待客户一律讲普通话。

第十六条 注意口腔卫生，与人交流时口腔中不应有异味或口腔中含有异

物。

第十七条 交谈中要善于倾听，不要随便打断别人，或东张西望；勿鲁莽提问，或问及他人隐私，避免卖弄机智和学识。

第十八条 表情

保持微笑，眼神运用要准确、得当，不能表情冷漠、反应迟钝。

第十九条 手势和动作

(一) 手势运用要正确、规范、优美、自然。

(二) 手势要配合语言运用，手势不可太多，动作幅度不宜过大。

(三) 手势运用要尊重宾客风俗习惯，使宾客能够理解，并体现自己的个人修养。例如，为客人指示方向应：

1. 拇指弯曲，紧贴食指，另四指并拢伸直；
2. 手臂伸直，指尖朝所指的方向；
3. 男士出手有力，女士出手优雅。

第二十条 人际距离

在和宾客交往过程中，要注意个人空间，一般与客人交谈时，与客人相距 60 至 100 厘米之间。

第二十一条 需要禁止的行为举止

(一) 不在来宾面前打哈欠、伸懒腰、抠鼻子、挖耳、揉眼。

(二) 不在来宾面前剔牙、打饱嗝、抓头皮、修指甲、照镜子。

(三) 不随地吐痰，不乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。

第二十二条 举止应当文雅、庄重、大方。站立时身体不要歪靠一旁；不能坐在桌子上与客人交谈，坐时不要翘腿摇脚，坐在沙发上不要半

躺；走路时脚步要轻，遇急事可快步行走，但不可慌张奔跑。

第二十三条 站立姿势

- (一) 男士站立时两眼正视前方，头微上仰，挺胸收腹，两手自然下垂，双脚分开，与肩同宽或比肩膀略窄。
- (二) 女士站立时两眼正视前方，头微上仰，挺胸收腹，两手交叉于腹前，右手掌要搭在左手背上，两手的虎口靠拢，指尖微曲；双脚成“V”字形。

第二十四条 坐姿

- (一) 与宾客交谈或其他活动需要坐下时，要保持上身挺直，坐姿优美端正。
- (二) 入坐前轻移座椅、摆好位置，后脚后撤半步，平稳自然坐下。
- (三) 女士入坐需将裙子向前拢，两腿膝盖以上并拢。
- (四) 面对客人入座，只坐椅子的 2/3，如座位方向与客人不同，应侧身面对客人。
- (五) 坐下后不前俯后仰、身体扭曲，不跷腿摇脚，不将腿放在椅子、沙发扶手或茶几上。要给客人以文雅大方的感觉。

第二十五条 行走姿势

- (一) 行走时步子要自然、稳健、轻便。
- (二) 速度适中，注意前方，防止与人冲撞。
- (三) 路遇客人，面带微笑，主动问好，侧身礼让。
- (四) 引导客人行进，用手指引方向，走在客人左前方或侧身略向客人，保持 1.5 至 2 步距离，一般不与客人并排行走。

(五) 在宴请宾客时，除特殊情况外，一律不能走急步，更不能跑。

第二十六条 员工间要互相尊重，团结协作，珍惜他人劳动成果，积极参加集体活动，不说不利于员工团结的话，不做有损于员工团结的事。

第二十七条 自觉维护公司形象，尤其在公司外举行巡展、促销等活动时，在任何场合不讲有损公司形象的话，不做有损公司形象的事。

第二十八条 应严守公司的一切业务、技术和财务机密，对公司保密资料必须认真放好，不得随意乱放。

第二十九条 在会议、会谈、会见及其他活动中，如有急事通知领导人或客人，不应大声叫喊，而应当轻轻走上前去耳语或递纸条告知。

第三十条 与领导人和客人同行，应让领导人和客人走在前面；但引导初次来访的客人时，则应走在客人的左侧或右侧稍前的位置，并侧着身体走路，拐弯时应用手示意，进门时应为客人打开门并让客人先进。平时与客人同乘电梯、进门或入座时，应主动让客人优先。

第三十一条 敲门规范

(一) 进他人办公室要敲门，敲门声以房间内的人听到为限，不可急促敲门，不可拍、砸门。

(二) 敲门速度保持均衡，不可太快或太慢，以每秒三下为宜。

(三) 敲门次不可太多，一般敲三下即可，如房内无人应答，可声音稍大再敲三下。敲两次无人应答，则不要再敲。

(四) 敲门得到允许后，方可进入该房间。

第四章 客户接待规范

第三十二条 确定迎送规格

迎送规格主要是指迎送时主方领导人的级别，重要的迎送，还要考虑组织欢迎队伍。迎送规格的确定，主要是依据：

- (一) 来访者的身份、地位。对方身份、地位高，主方迎送人员的身份、地位也相应要高。
- (二) 来访者的目的和要求。
- (三) 与来访者的关系。
- (四) 外交惯例与有关规定。涉外接待，应按国际惯例确定规格。

第三十三条 掌握来宾的抵离时间及交通工具，以便通知迎接人员提前到达迎候，同时与有关部门联系，布置安全保卫工作，发布新闻消息。

第三十四条 介绍及握手规范

- (一) 客人到达时，迎接人员应迎上前去自我介绍，并主动同客人握手以示欢迎。如果双方陌生，可由秘书介绍，通常先将主人介绍给客人，然后再把客人介绍给主人。
- (二) 介绍时要注意三点：一是要把被介绍人的职务、姓名说得准确、清楚；二是要按身份高低进行介绍；三是要有礼貌地用手示意，不能用手指指点点。
- (三) 见面、介绍的同时，双方要握手。握手时应当注意以下几点：
 - 1. 年轻者对长者、身份低的对身份高的，应稍微欠身，也可用双手握住对手的右手以示尊敬；
 - 2. 男士与女士握手时，只握女士的手指部分；

3. 一般应由主人、年长者、身份高者、女士先伸手，客人、年轻者、身份低者、男士应先问候对方，待对方伸手后再与其握手；
4. 当多人同时向你伸手时，不要用双手交叉握手；
5. 男士在握手前应脱下帽子和手套，女士则不必；
6. 握手时双目应注视对方，微笑致意，或者致以欢迎和问候。

第三十五条 陪车规范

1. 主人亲自陪车，应请客人坐在主人的右侧，秘书坐在司机旁的座位。如果是三排座轿车，秘书则坐在主人前面的加座上。秘书单独陪车时，坐在客人的左侧。
2. 上车时，秘书应打开右侧车门，请客人从右门上车，自己从侧门上车，避免从客人座前穿过。遇到客人上车后坐到了左侧，则不必请客人挪动座位。

第三十六条 迎送规范

- (一) 迎接代表团或陌生客人时，应竖起醒目的标志。迎接人员应当主动自我介绍。
- (二) 来宾分批到达或晚点到达时，要避免漏接。
- (三) 如果对方身份较高，又是长途旅行，可在机场、车站借好休息室，稍事休息。
- (四) 一般先将客人接到住处安顿好，稍事休息再安排活动。至少应给客人留下更衣整理的时间。
- (五) 送别客人时，当飞机（火车或轮船）启动后，欢送人员要挥手告别，直到客人的视线看不到我方人员后才能离去。

第五章 会议规范

第三十七条 会议通知规范

- (一) 会议通知要明确时间、地点、参加人员、会议主题这四项要素。
- (二) 在通知中要明确统一着装要求。
- (三) 应至少提前 1-2 天发出会议通知；对于紧急会议，在发出会议通知后应与参会者电话或短信确认。

第三十八条 参加会议规范

- (一) 要严格遵守会议通知中关于着装的要求；对于没有明确着装的会议，应及时提醒会议组织者统一着装要求。
- (二) 应至少提前 5 分钟进入会场，手机调整为静音或关机状态。
- (三) 应携带记录本，记录会议内容。
- (四) 会场应避免交头接耳。
- (五) 会议发言要语言精练，紧扣会议主题，坚持实事求是；声音要适中，以让与会者都可以听到而不刺耳为准。
- (六) 会议请假，中途离会要向主持人请假。

第三十九条 会议纪要发布规范

- (一) 主持人要在会前明确会议纪要人，并负责审核会议纪要。
- (二) 会议纪要应在会议结束后 24 小时内发出。
- (三) 会议纪要发送范围为应参会人员(含缺席)，及纪要中涉及到的应了解会议情况和执行会议决定的未参会部门及人员。

第四十条 会议新闻报道发布规范

- (一) 对于需要报道的会议，新闻报道的框架结构要符合集团有关新闻报道的要求。
- (二) 新闻报道的照片要清晰，要体现出参会人员积极向上的精神面貌。
- (三) 重要会议的新闻报道要在会议结束当天发布。
- (四) 新闻报道需要经部门经理审查、市场与合作部审核后发布。

第六章 邮件规范

第四十一条 邮件撰写规范

- (一) 邮件主题不能为空；不要出现多个“RE:”，应当根据内容适当修改主题。
- (二) 邮件正文的开头要称呼收件人（对领导、客人、师长要使用尊称），不仅礼貌，同时也明确提醒收件人，该邮件是面向他的，要求其给出必要的回应；在多个收件人的情况下可以称呼各位或大家。
- (三) 称呼需第一行顶格写，可加问候语（对领导、客人、师长要使用“您好”）；正文要换行空两格写。
- (四) 正文要简明扼要，行文通顺；如果事情复杂，最好列几个段落，并用 1、2、3 编号进行清晰而明确的说明，保持每个段落简洁而不冗长。
- (五) 如果邮件带有附件，应在正文里提示收件人查看附件；如果是汇报或请求邮件，要将附件中的要点提炼出来写在正文里，确保收

件人不看附件也能理解清楚。

- (六) 需要征求大家意见的邮件，要注明反馈时间。
- (七) 正文结尾时应表明姓名和身份，必要时包含电话、地址等信息；信息不宜过多，一般不超过四行。
- (八) 发送邮件前应仔细检查，避免出现错字、别字。

第四十二条 邮件发送规范

- (一) 主送收件人为直管领导或负责办理、答复邮件内容的人，除普发性文件、通知外，原则上只主送一个人。
- (二) 抄送人邮件内容涉及有关人员的职责范围，需要征得配合或需要知晓该事项时，应抄送这些人员，凡和邮件内容无关的人员，不得抄送。抄送人没有义务对邮件予以回复，如果抄送人有建议，可以回复表达建议。
- (三) 收件人和抄送人的排列应遵循一定规则，比如按部门排列，按职位等级从高到低。

第四十三条 邮件回复规范

- (一) 及时回复
 1. 要定时检查邮箱，集团明确要求干部要弘扬斗志，一般情况下每日晚 22:30 分前要回复、处理当天邮件，确保当日事当日毕；
 2. 领导或相关收件人因为忙或者其他原因未给予回复，问题提出方要进一步通过发邮件或短信的方式提醒回复，不能延误问题的解决；
 3. 一般情况下，理想的回复时间是 2 小时内，特别是对一些紧急

重要的邮件；如果事情复杂，无法及时确切回复，也应该及时回复，例如说“收到了，我们正在处理，一旦有结果就会及时回复等”，不要让对方长时间等待。

(二) 要区分单独回复和全部回复

1. 收件人应根据邮件内容确定回复的范围，原则上不要全部回复，如果只需要发件人一人知道事情结果，单独回复即可，避免浪费他人时间，以提高工作效率；
2. 如果你给发件人的回复需要其他人知道，应该回复全部，让大家都知道；
3. 如果你对发件人提出的问题不清楚，或有不同意见，应该与发件人单独沟通，不要在邮件中讨论，应单独与发件人讨论沟通出结果后再回复邮件。

第七章 考勤规范

第四十四条 工作时间

- (一) 公司标准工作时间为一周五天。
- (二) 标准工作时间为 8:30 至 17:30（含一小时午餐时间）。
- (三) 如果员工前往客户所在地工作，员工应遵守客户对工作时间的规定。

第四十五条 考勤规定

- (一) 济南科技园、北京、广州、江苏、湖北、陕西的所有员工上下班、加班均需刷卡，不得委托他人刷卡或代替他人刷卡，严禁出现打

卡后吃饭现象。

- (二) 未执行一卡通考勤的区域，暂时执行手工考勤，由各区域指定考勤人员经区总审核后上报。
- (三) 工作时间如因公外出，不能及时打卡的，需进入内网—目标管理（MBO）—时间管理—出差申请，经审批后记入考勤。
- (四) 员工因请假不能及时打卡的，需进入内网—目标管理（MBO）—时间管理—请假申请，经审批后记入考勤。

第四十六条 以下情况，一律视为旷工：

- (一) 无故缺勤一小时以上，或者病（伤）假返回单位上班后 1 个工作日内也未补办请假手续或补办手续未获批准的。
- (二) 请假未获批准即擅自不上班的（包括续假未获批准）。
- (三) 以虚假理由请假并获批准而不上班的。

第四十七条 对旷工的处理

旷工期间劳动报酬不予发放，包括岗位薪金及其他福利待遇。

第四十八条 对严重违反公司劳动纪律的处理

严重违反公司劳动纪律，包括但不限于：连续旷工 3 天、月累计旷工 4 天、年度累计旷工 10 天以上、年度累计迟到或早退 20 次以上者，公司可与其解除劳动合同。

第八章 保密规范

第四十九条 本规范涉及的保密范围是公司的商业机密，包括技术信息和经营信息。

第五十条 技术信息包括但不限于下列内容：

- (一) 企业中长期发展规划、计划。
- (二) 技术开发方案和技术改造方案、工程设计、电路设计、制造方法、技术指标、软件（包括源代码、源程序）、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、样机、模型、操作手册、技术文档、相关的函电，等等。
- (三) 具有改进企业质量、降低消耗、提高管理水平和经济效益的合理化建议和质量管理工作成果。
- (四) 未申请知识产权（主要是专利）前的技术开发成果，包括公司独有的新工艺、新技术、新产品和科研攻关项目。
- (五) 各专业岗位人员撰写的对企业经营管理有一定经济价值和技术总结或未公开发表的论文。

第五十一条 经营信息包括但不限于下列内容：

- (一) 产品的库存量、客户名单、产品市场情况报告、产品营销计划和方案、采购资料、进货渠道、产品质量检测报告、质量事故报告、统计分析报告、未公开的产品价格调整方案、财务资料等。
- (二) 未公开的重大合同（如项目引进合同、技术引进合同、外贸合同）谈判的意图、标底及方案。
- (三) 招投标中的标底及标书内容等信息。
- (四) 签署的协议或条款中需要保护的第三方商业秘密等。

第五十二条 员工有义务保守在公司工作期间所掌握和知悉的商业秘密。未经公司允许，员工不得擅自披露，使用或者许可他人使用。

第五十三条 除了履行职务的需要之外，未经公司同意，员工不得以任何形式使任何第三方（包括按照保密制度的规定不得知悉该项秘密的公司其他职员）知悉属于甲方公司或者虽属于他人但公司承诺有保密义务的技术秘密或其他商业秘密信息，也不得在履行职务之外使用这些秘密信息。

第五十四条 员工任职期间，不得擅自使用任何属于非本人的技术秘密或其他商业秘密信息，亦不得擅自实施可能侵犯非本人知识产权的行为。

第五十五条 员工因职务上的需要所持有或保管的一切记录着公司秘密信息的任何形式的载体，均归公司所有，而无论这些秘密信息有无商业上的价值。

第五十六条 当员工离开公司时，应将所有有关涉及公司商业机密的软盘、光盘及文档资料等按手续进行严格交换，不得私自带走。对于员工电脑中涉及到公司机密的，一律在有关人员监督下删除。

第五十七条 员工任职期间及离职后对企业的商业秘密负有保密义务，直至公司宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

第五十八条 员工违反本保密规范的，情节较轻者，依照公司的规定进行相应处理，并承担相应的民事责任；情节严重的，依法交有关司法机关处理。

第九章 附则

第五十九条 综合管理部负责解释、意见收集及完善,并按照集团相关行为规范更新。

第六十条 本规范自颁发之日起执行。

浪潮国际有限公司

二〇一五年四月