



中国交建
CHINA COMMUNICATIONS CONSTRUCTION

BIS 中交集团 员工行为识别系统规范手册

(2024版)
中国交通建设集团有限公司



序言

《中交集团员工行为识别系统规范手册》作为品牌行为识别系统(BIS)的重要组成部分, **一方面规范员工行为**, 促进全员不断加强道德修养与文明素养, 强化行为规范养成, 打造高素质、善合作的员工形象和负责任、有担当的企业形象, 切实增强品牌的知名度和美誉度; **一方面规范组织行为**, 强化与生产经营的深度融合, 助力公司面向目标市场和客户持续优化产品服务供给, 不断提高创新创造能力, 汇聚高质量发展新动能。

行为规范从行为准则和礼仪规范两方面对员工行为进行要求, 对员工如何践行价值观、履行使命、追逐愿景作出了诠释, 是企业文化内化于心、外化于行的方向指引, 是打造具有全球竞争力的“科技型、管理型、质量型”世界一流企业品牌形象的必备标尺, 是企业永续发展、基业长青的共同准则。

每一名中交员工都是中交集团的品牌形象大使。让我们接续百年荣光, 践行新时代的中交诺言!



目录

01

行为准则

- 02 许党报国
- 03 责任担当
- 04 开拓创新
- 05 精益求精
- 06 诚信守规
- 07 团结协作
- 08 向上向善
- 09 廉洁自律

02

礼仪规范

- 11 拜访礼仪
- 14 接待礼仪
- 16 活动礼仪
- 20 办公礼仪

1
准行
则为

许党报国

盖以身许国，但求福利民。

许党报国是企业对党忠诚、为国为民的政治本色和根本责任，是扛起以中国式现代化推进中华民族伟大复兴的时代使命。我们深刻领悟“两个确立”的决定性意义、坚决做到“两个维护”，坚定央企姓党、国企为国、人民至上，始终做到习近平总书记要求什么、党中央部署什么、国家需要什么，我们就坚定地往什么方向发力。

倡导行为

召之即来、来之能战、战之必胜，以实际行动当好党和国家最可信赖的依靠力量。拿出对历史、对人民高度负责的使命感、责任感，推动实施重大项目。把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，打造人民满意工程。

反对行为

背弃初心使命、损害党和国家利益。脱离人民群众、侵害群众利益。妄议中央、阳奉阴违。虚假浮夸、敷衍塞责、袖手旁观。



责任担当

知责任者，大丈夫之始也；行责任者，大丈夫之终也。

责任担当是企业是做好各项工作、不断深化改革、实现持续发展的基本保障，是我们忠于企业、心怀事业，具有崇高理想和坚定信念的重要表现。我们牢固树立责任重于泰山的意识，积极担当、主动作为，聚焦主责主业、勇于挑战难关，朝着企业高质量发展目标奋勇前进。

倡导行为

时时放心不下的责任感，积极担当作为的精气神。胸怀“国之大者”，自觉为大局担当。增强“把问题抱在怀里”的责任感紧迫感。切实提高履职能力，全力达成最优工作结果。面对矛盾冲突敢于挺身而出，面对失败错误敢于承担责任。

反对行为

缺乏担当意识，只想揽权不想担责，只想出彩不想出力。为失败找理由，为失责找借口。拈轻怕重，躺平甩锅。眼里没活，心里没谱。消极无为，懈怠工作。不求有功，但求无过。



开拓创新

苟日新，日日新，又日新。

永葆勇于创新、拼搏奋进的锐气与活力，是企业爬坡过坎、发展壮大的根本，也是推动经济社会发展、引领行业进步的职责所在。我们勇做坚定者、开创者、进取者，保持“闯”的精神、“创”的劲头和“干”的作风，坚定践行“三重两大两优两强基”经营策略，占据科技革命、产业变革的制高点，依靠创新驱动的内涵型增长，引领我们走上高水平科技自立自强发展之路。

倡导行为

自力更生、自主创新，把重大科技成果牢牢掌握在自己手上。逢山开路、遇水架桥。敢啃“硬骨头”、敢挑“硬担子”、敢攻“硬任务”。打破思维定势，敢于大胆质疑，认真实证，不断试验。将不可能变成可能。

反对行为

墨守成规、安于现状。缺乏直面困难、攻坚克难的韧性。不愿争先创优、站排头 and 当第一。间歇性努力、持续性摆烂。顾虑较多、犹豫观望、依赖上级。





精益求精

如切如磋，如琢如磨。

精益求精是企业追求卓越、执着专注的态度与品质，是作为大国工匠的价值取向和行为表现。我们坚持质量第一、效益优先，培育和厚植严谨认真、追求完美的精神风貌，有力推动高质量发展，保障企业行稳致远、基业长青。

倡导行为

每一次都是第一次。全力以赴建设好品质工程、标杆工程、示范工程。把技术干成艺术，把产品做成精品。以质量树信誉，以品质树品牌。坚持高标准、严要求，努力追求完美。勤学长知识、苦练精技术、钻研求突破。

反对行为

追求高速度，摒弃高品质。不严格执行生产工艺要求，豆腐渣工程。干好干坏一个样。怕再三修改，不讲究细节。以次充好，以假充真。心浮气躁，急功近利。





诚信守规

人而无信，不知其可也。

诚实守信、合规经营是企业遵守法治理念和契约精神的行为体现、永续发展的过硬本领。我们把诚信守规作为生存命脉，保障组织稳健经营、持续发展、快速成长，全力营造企业内外守法护法、重信守信的氛围，争当守承诺、守规矩的表率。

倡导行为

依法执业、遵守规范、令行禁止。守信重诺，践行诺言。坦荡真诚接触，防范商业贿赂。公平商业行为、正当竞争。坚持阳光采购，诚信共赢。坚决履行商业合同义务，严守内外部商业秘密。

反对行为

搞小动作规避法律、规定和合同要求。透露公司涉密信息，损害组织利益。进行商业贿赂，鼓励、暗示或默许商业伙伴违反法律和商业道德。商业诋毁、窃取对手知识产权和商业秘密。将公司财物据为己有、损公肥私。发表和转发抹黑公司、损害公司声誉的不当言论、敏感信息。



团结协作

乘众人之智，则无不任也；用众人之力，则无不胜也。

团结协作是企业应对挑战、分享机遇、创造价值的内在优势。我们倡导阳光和谐、简单坦诚、开放包容的团队关系，树立共享、共赢的意识和心态，打造勤勉务实、沟通顺畅、团结奋进、彼此成就、执行有力的团队。

倡导行为

坚持胸怀大局，团结一致向前进。团结出业绩、团结出干部。心往一处想、劲往一处使，遇山一起爬、遇沟一起跨。积极沟通、坦诚相待，相互学习、共同进步。转换思维、以己推人。

反对行为

精致利己、个人主义。官僚风气、命令主义。闭门造车、固步自封。沟通不畅、设置壁垒。拉帮结派、搬弄是非。推诿扯皮、损人利己。



向上向善

明道而修其身也，崇德而广其业也。

向上向善是企业凝聚力、向心力的重要保障，也是发展壮大的强劲源动力。我们始终厚植崇德向善的沃土、保持拼搏向上的姿态，做起而行之的行动者和德才兼备的有德者，不断激发发展正能量。

倡导行为

以业绩论英雄、英雄不论出处。积极传播真善美、传递正能量。弘扬社会主义核心价值观，争做社会的好公民、单位的好员工、家庭的好成员。在平凡岗位上创造不平凡的业绩。崇学立身，终身学习、学以致用。崇德固本，加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德的养成。

反对行为

缺乏积极向上、拼搏奋斗、追求理想的精气神。逃脱责任，缺乏韧劲。违背社会主义核心价值观，突破价值底线、颠覆道德认知、违背公序良俗。消极悲观、怨天尤人，传播负能量。面对歪风邪气默不作声、听之任之。



廉洁自律

廉约小心, 克己奉公。

廉洁自律是我们必须坚守的价值标杆和从业操守,是企业高质量发展的刚性要求和不可逾越的政治红线。我们积极弘扬“心至廉 路致远”廉洁文化,涵养廉洁品格、养成过硬作风,以正身肃己的实际行动,使廉洁自律规范内化于心、外化于行。

倡导行为

坚守廉洁“底线”,不踩纪律“红线”,不碰法纪“高压线”。不该拿的项目不拿,不该挣的钱不挣。坚持公私分明、克己奉公。坚持崇廉拒腐、尚俭戒奢。坚持严于律己,敢于检身正己。做事坦荡,不迷恋荣辱得失。弘扬清廉家风,倡导尊老爱幼、男女平等、勤俭持家。

反对行为

不以为然的漠视心态、查不到我的侥幸心理。扛不住诱惑、管不住小节。徇私谋利“小山头”。做表面文章、面子工程。心胸狭窄、斤斤计较,溜须拍马、阿谀奉承。奢侈浪费、攀比炫富。靠关系、走后门。





规礼
范仪

拜访礼仪

预约

会面准备

打招呼

自我介绍

预约

拜访应提前预约，以双方实际安排和意愿协商确定时间、地点等事宜。预约地点应在会议室、接待室、办公室或其它适宜交流的地点。双方一经约定不应更改，如因特殊原因、不可抗力需取消或调整预约，要及时告知对方并表达歉意。

会面准备

按会面场景穿着适当服饰，保证装扮干净整洁、自然得体。提前做好面谈准备工作，收集准备双方相关资料，调试好相应设备。会见时，将手机关闭或调至静音模式。

打招呼

言语礼貌、态度自然大方，称呼其头衔、职称或尊称。如其知其姓氏、职务等，可称呼“XX(职务)，您好……”等；如只知其姓氏，可称呼“X先生/女士，您好……”。

自我介绍

要言简意赅，自报单位、职务和姓名。把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。



拜访礼仪

介绍他人

握手

介绍他人

介绍前先给双方一个提示，如“我来介绍认识一下”等。介绍时按“尊者优先知情”原则，先将晚辈介绍给长辈、职位低者介绍给职位高者、男士介绍给女士、本国介绍给外国人。被介绍者身兼数职时，应针对实际情况介绍相应职务。被他人介绍时，要主动向对方问候或面带微笑、点头致意。

握手

握手顺序以上级伸手下级接握、主人伸手客人接握、长辈伸手晚辈接握、女方伸手男方接握为原则。握手时需友好目视对方、面带笑容、礼貌问候。握手时间以2-3秒为宜，轻微上下晃动，与女士握手时注意用力适度。握手应把手套摘下，保持手部干爽洁净。



接待礼仪

准备工作

迎客礼仪

送客礼仪

准备工作

事先了解被接待人及同行人员的数量、职务等相关信息，安排在办公室、会议室等相应地点接待。根据接待安排，做好相关资料、仪器设备、桌签纸笔、茶水等准备工作。正在接待时，有电话或者新的来访者，应及时安排其他人员接待，避免中断接待。如遇重要接待，负责接待部门须提前制定接待方案，对接待流程进行彩排。

迎客礼仪

客人如需接站，应提前了解对方到达航班、车次，安排与客人身份、职务匹配的人员前去迎接。迎接客人应面带笑容、礼貌热情，重要的客人应提前在入口处迎接。可根据具体行程提前为客人准备好交通工具、食宿和所需物品。引领行进、参观时，在客人前侧方2-3步处指引，请客人居中行走。其他工作人员遇见客人时，应微笑点头或主动问候。

送客礼仪

送别客人时，提醒对方不要遗忘物品。尊贵的客人要送上车或送到飞机场，同级的客人要送到大门口或电梯口，级别低的客人要送出办公室，待客人离开后才可返回。送客人时应使用“您慢走，欢迎下次再来，再见”等礼貌用语。

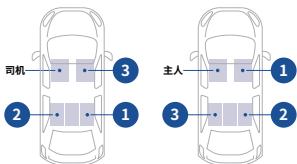
接待礼仪

乘车礼仪

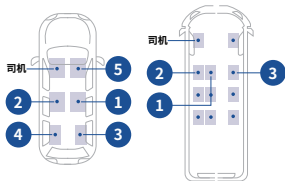
乘车礼仪

乘车落座分为轿车和商务车两种情况。乘坐轿车时，贵宾位置为司机后排的对角线之位即副驾驶身后的位置；主人开车时，贵宾应坐在副驾驶位。乘坐四排以下的普通商务车时，参照轿车规则；乘坐四排及以上的中大型商务车时，贵宾位置为司机后排中间位置，左侧位置次之。

轿车就座图示



商务车就座图示



活动礼仪

参加会议礼仪

发言礼仪

参加会议礼仪

确定好会议主题、议程、时间等内容，至少提前十分钟到达会场。参加会议保持服装整洁，重要工作会议活动统一按要求着装。听从会议组织人员安排有序就座，遵守会场纪律，不交头接耳和擅自离席，关闭手机或调至静音模式，不在现场或当面接听电话。

发言礼仪

会议发言有正式发言和自由发言两种，前者一般是领导报告，后者一般是讨论发言。正式发言者应注意与参会人员目光互动，避免长时间低头读稿、旁若无人，发言完毕向听众致谢；自由发言者应有序发言，逻辑清晰、观点明确，把握好时长、语速、音量。若有研讨交流、提问发言环节，应礼貌回答问题，虚心听取提问人的意见。

活动礼仪

会议座次安排

会议座次安排

主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。

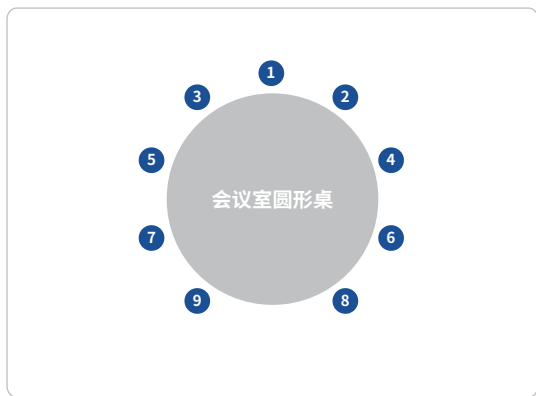
会议室长条桌座次



活动礼仪

会议室圆形桌座次

会议室圆形桌座次



活动礼仪

报告厅座次

贵宾室座次

报告厅座次



贵宾室座次



办公礼仪

办公室工作礼仪

电话礼仪

办公室工作礼仪

定期清理办公场所，保持办公设施整洁有序。工作时间不嬉闹、喧哗，维护办公场所工作氛围。爱护公司财产，下班离开及时关闭电灯、电脑、空调、饮水机、打印机等设备，并关好门窗。按时上下班、不迟到早退，不利用工作时间办私事。上班时间全身心投入，保持良好的工作状态。

电话礼仪

电话响铃三声内接听，不让电话铃声长响，周围同事不在岗位时，及时代为接听。接打电话把握好通话时机和通话长度，声音清晰、言语简洁、直截了当，保证沟通有效率。重要来电做好记录，注明来电者单位及联系方式。如需转告，应第一时间转告有关领导或人员进行办理。



中国交建

CHINA COMMUNICATIONS CONSTRUCTION