

分发部门：

密级：

川蓝集发[2004]044 号

文明办公管理制度

一、目 的

为维护集团总部办公区的办公秩序，规范员工文明办公行为，严肃劳动纪律，强化集团基础管理，树立现代企业形象，制定本管理制度。

二、适用范围

适用于集团总部大楼文明办公管理工作。

三、职 责

1、集团总裁办公室负责对办公区内文明办公的全面管理、监督、检查、奖罚工作。

2、集团各部门、各子公司负责本单位文明办公的具体管理工作。

四、内 容

（一）办公区内务管理

1、物品摆放

1.1 办公区的桌、椅、办公设备均须按公司规定位置放置，以规范、

整齐、统一为原则，不得私自随意调整；

1.2 办公区内不得随意乱放、乱扔报纸、资料，必须放置规定地方，上班时应保持桌面整洁、有序，不允许摆放与工作无关的其他用品；

1.3 下班前应将桌面清理干净，办公椅放在办公桌旁的恰当位置；

1.4 纸篓、雨伞等物品按规定放置，无规定则放在隐蔽处；

1.5 脱下的衣服应挂在衣架上。

2、清洁卫生

2.1 保持地面干净、清洁，无灰尘、污渍、纸屑等垃圾；

2.2 办公桌椅、屏风无灰尘；办公设备无积尘；

2.3 文件柜及其它办公设施整洁、不堆放杂物；

2.4 不得在办公区随意吐痰；

2.5 门窗无明显积尘或污迹；

2.6 若办公区设有保洁人员，则办公室人员负责监督检查；若未设保洁人员，则每个办公室必须安排卫生值日。

3、其它

3.1 员工应爱护个人的办公用品、设施和设备,发现问题及时解决.本人不能解决的,必须由专业人员协助处理,确保办公工具的有效使用；

3.2 未经许可，办公区内不得堆放、悬挂或张贴物品，不得在已悬挂或张贴的图片上随意描画，违者每次罚款 200 元。

（二）个人仪容仪表管理要求

1、服饰着装：

1.1 上班时间着装要整洁、庄重、大方（统一配备工作服的人员，如：治消、保洁、停车场工作人员等，必须穿工作服），衣服鞋袜搭配要得当，不允许着个性化较强的衣服，领带、领花结正，扣齐纽扣，不允许敞开外衣，不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上；

1.2 上班时间（每周五及节假日前一天除外），男员工夏季必须穿衬衣，打领带，冬季必须着西装，打领带；女员工必须着职业装；

1.3 制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，制服外不显露个人物品，口袋内不装过大过厚物品；

1.4 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地挂在胸前；

1.5 除因公或经批准外，非当班时间，不穿着或携带工作服外出；

1.6 鞋、袜穿戴整齐清洁，鞋带系好，不允许穿鞋不穿袜，女员工不允许穿过高鞋跟的鞋，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。工作完毕应在工作场所将鞋擦拭干净；

1.7 女员工应穿肉色丝袜，男员工不允许穿肉色丝袜；

1.8 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；

1.9 男女员工均不允许戴有色眼镜。

2、须发：

2.1 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；男员工后发根不超过衣领(其中：保安员应留平头)，不盖耳，不留胡须；

2.2 所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其他颜色；

2.3 所有员工不允许剃光头；

2.4 男员工应每天剃须。

3、个人卫生：

3.1 保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油；

3.2 员工应经常洗澡，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；

3.3 上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁、口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；

3.4 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢；

3.5 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品；

3.6 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在客人面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

4、其它

根据工作需要，个别单位或个人不能执行本章节中的个别条款，可书面申请，报集团领导审批同意后，并报集团总裁办公室备案，可另行执行。

（三）员工行为规范管理

1、站姿

站立要端正，挺胸收腹，眼睛平视，嘴巴微闭，面带笑容，双臂自然下垂，双手不叉腰。

2、坐姿

就坐时姿态要端正，就坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，

腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带微笑。

就坐时不得出现以下几种姿势：

- ① 坐在椅上前俯后仰摇腿跷脚；
- ② 双手抱于胸前，跷二郎腿或半躺半坐；
- ③ 趴在工作台上；
- ④ 晃动桌椅发出声音。

3、行走

3.1 行走时走姿端庄，身体稍向前倾，挺胸收腹、两肩放松、上体正直、两臂自然前后摆动，步伐轻快稳重；

3.2 行走时不得把手放入衣袋里，也不得双手抱胸或背手走路；不许摇头晃脑、吹口哨、打响指、吃零食；

3.3 在工作场合与他人同行时，不得勾肩搭背，不得嬉戏打闹；

3.4 行走时，不得随意抢道穿行；在特殊情况下，应向他人示意后，方可越行。

4、举止行为

4.1 办公区内注意交谈方式，以免影响他人工作，工作时间内不得围聚在一起聊天、嬉闹等；

4.2 工作时间内不得吃零食、阅读无关书报或听随身听等；不得半躺半坐；不得从事与工作无关的活动；

4.3 上班时间内不得长时间打私人电话；

4.4 中午休息时不得聚众喧哗、打牌、下棋、在电脑上打游戏等；

4.5 办公区内严禁吸烟，吸烟须到指定处；烟头必须置入专用器具中，不得随意丢弃；

4.6 工作时间不得在阳台或吸烟区长期逗留；

4.7 除因公务需要，下班前严禁喝酒；

4.8 公司配备的桶装水只能饮用，不得用作洗手、涮杯等；

4.9 严禁向洗漱池及景观植物内倒入茶水、杂物及有油渍的东西；洗漱人员应保持卫生间地面卫生，避免将水渍洒落在地板上；

4.10 爱护园区内花草，共同维护园区卫生，禁止向园区内扔纸屑果皮等；

4.11 各科室应指定由专人负责对门窗、灯光、办公区电器设备、空调、窗帘(高度)进行管理,办公室如无人值守，最后离开者应随手关灯、关门、关窗，切断办公室内包括饮水机在内所有电器的电源。物管处夜间值班人员负责巡查，发现问题立即通知其部门负责人，次日上班报集团总裁办备案并在 OA 系统予以通报；

4.12 节约能源，在空调运行时，关闭窗户；白天日光充足时，关灯办公；

4.13 在走廊、过道、电梯或活动场所与领导、顾客相遇时，应主动致意，礼让领导、顾客先行；

4.14 在指引方向时，应将手臂伸直，手指并拢，手掌向上，自然伸向指引的方向，并注意对方是否已看清目标；

4.15 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。

5、语言

5.1 称呼语：××总裁、××总经理、小姐、夫人、太太、先生、

同志、先生、女士等，不能称呼“哥”、“姐”；

5.2 问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、辛苦了、您回来了；

5.3 欢迎语：欢迎您来蓝光集团、欢迎光临；

5.4 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来；

5.5 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了，失礼了；

5.6 道谢语：谢谢、非常感谢；

5.7 应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的；

5.8 征询语：请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您还有别的事吗？请您……好吗？

5.9 基本礼貌用语 10 字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

6、对来访人员：

6.1 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗”；

6.2 确认对方要求后，说：“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉对方：“他马上来，请您先坐一下，好吗？”

6.3 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说：“对不起，他现在不在，您能留下名片或口讯吗？”；

6.4 如果有需要，可将顾客带到接待室等候，并送上茶水；

6.5 当来访人员离开时，应说：“欢迎您再来，再见！”

7、乘电梯时应注意：

7.1 主动按“开门”钮；

7.2 电梯到达时，应站在门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，以免梯门突然关闭碰到顾客；另一只手微微抬起放在胸前，手心朝上，五指并拢，指向电梯面带微笑地说“电梯来了，请进”；

7.3 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮，关闭电梯时，应防止电梯门夹到他人的衣服、物品；

7.4 等电梯门关闭呈上升或下降状态时，转过身与电梯门呈 45 度面向顾客；

7.5 电梯停止，梯门打开后，首先出去站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，另一只手五指并拢，手心向上，指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

7.6 禁止使用电梯进行货物搬运，若有特殊情况，经物管处同意后方可使用，使用中应注意不能把电梯轿箱划痕或损坏。

8、接听电话：

8.1 铃响三声以内必须接听电话；

8.2 拿起电话，应清晰报道“您好，蓝光集团”、“您好，和骏公司”、“您好，嘉宝公司”等等；

8.3 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍等，然后轻轻搁下电话，去传呼他人(或转给当事人，如果当事人不在，应告诉来人)；如对方有事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答；

8.4 中途若遇急事需要暂时中断与对方通话时，应先征得对方同意，并表示歉意；

8.5 通话完毕，须等对方放下电话后，方可放下电话。

9、用餐管理：

9.1 依次排队就餐；

9.2 用完餐把餐具放到指定地点；

9.3 用餐时不得高声喧哗，不乱倒饭菜，保持桌面清洁。

10、其它：

10.1 不得穿皮鞋进入草坪、运动场；

10.2 加强办公区的安全保卫工作，严格本单位资金、设备、资料、档案安全，并严格本单位的保密工作。

（四）员工考勤督察

严格按照集团考勤制度相关条款督促执行。

（五）检查、监督、奖罚

1、各单位负责人在工作日内每天至少巡视一次所属单位员工的着装、仪容仪表、办公区内务等情况；

2、集团总裁办公室负责每月组织集团人力资源部、监察审计部、和骏公司、嘉宝公司、和骏物流公司进行一次不定期检查，记录检查结果；

3、集团总裁办公室保卫部设“巡视员”，在工作日内每天对办公区内务、仪表仪态、行为举止等进行督查，并对违规者给予指正，劝其整改，情节严重者或屡教不改者；“巡视员”可当场开具 100——500 元人民币罚款单；其主管领导承担连带责任；

4、集团总裁办公室将检查结果在 OA 系统上予以通报；对检查结果好的单位，给予通报表扬，对存在问题的单位，给予通报批评，并要求限期整改达标；对问题较严重的单位，报经集团领导批准处以

该单位负责人 200～2000 元人民币的罚款；

5、集团总裁办公室将检查结果进行年度统计报集团公司，作为年度工作先进单位评选的参考条件。

五、本制度解释权归集团总裁办公室。

六、本制度从下发之日起执行，川蓝集发（2003）041 号《蓝光集团总部文明办公管理制度（试行）》同时废止。

四川蓝光实业集团有限公司

二〇〇四年五月二十七日

主题词：文明办公 制度

报：总 裁

送：副总裁、财务总监、总裁助理、审计总监

发：集团公司各部门、各子公司

拟稿：薛平东、张林 审核：张志成 总裁办公室印制（此件 24 份）