

2023年员工行为管理 员工行为管理年总结 (精选6篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

员工行为管理篇一

企业的“企”，上面是“人”，下面是“止”；管不好人，企业就“止”了。事实上，从企业管理者每天面临的管理最大难题就是：人难管！

从“人”字的写法看，一撇代表心态、一捺代表技能。事情都是人做的，一个人如果“思想上不认同、口服心不服”，即使有再高的能力，也不会把事情办好！由此，员工的心态成为最重要的部分，心态好了，一切就好了。

企业内员工的各种经营行为，直接影响着企业的经营成果。由于思想的管理被公认为企业最难的管理，很多管理者甚至根本无从下手。那么怎么办呢？一个切实有效的方式，就是思想为辅、行为训练为主。像军队的日常训练一样训练执行力习惯，也就是管理好员工的日常行为，达到提升执行力的目的。

我们看看企业的现状：

- 1、员工没计划没总结，有头无尾；办事总是“拖”、汇报工作不及时；

2、对交待的事情，要么没做，要么没做好，要么做的结果上级不知道。

这些都是企业常见的现象，执行不力成为企业管理的'头号杀手，企业整天“人盯人、人盯事”也无济于事。

都说企业工作效率要提高，需要打造员工的工作习惯！习惯如何打造，打造什么样的习惯？

我的观点是：

习惯的打造不是按照喜好来奢望的，而是“简单的事情重复做”，让重复形成习惯，让习惯养成本能！

为贯彻落实省银监局、省分行“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作部署，全面部署和推进全行案件防控工作，洪都支行于5月27日下午召开“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作动员大会。通过各项制度的学习，我深刻体会到了“无规矩不成方圆”这句话的含义。规章制度是构筑内部控制的基本要素，是各项业务应当遵循的标准和程序的总和，也是检查和纠正一切违规问题的依据，内部控制离不开规章制度，完善规章制度是前提，否则不可能达到预定的目标。

夏行长对于如何贯彻落实“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作，提出了几点意见：

1. 关于会议精神的贯彻落实工作；
2. 关于认真做好二季度员工行为排查工作；
3. 关于组织员工学习、考试工作的要求；
4. 关于加强活动的宣传报道工作；
5. 关于认真落实“洪都支行员工行为管理年暨案件专项治理工作措施”三定一挂”表工作。

在此期间，要求网点利用晨会时间学习省分行印发的员工从业行为规范手册，并要求做好学习记录，这不仅有利于提高

全行员工的整体素质，加强员工队伍建设，而且夯实管理基础，培育健康和谐的企业文化，树立和保持我行良好的形象，有着深远的意义。

1. 规范职业操守，明确工作底线

通过对《员工行为规范守则》的学习，进一步规范了员工从业履职应遵循的职业操守。明确了员工职业行为的底线。认真贯彻执行《员工行为规范守则》<http://>对于提高全行员工的整体素质，树立和保持工行良好的形象，构建防范道德风险和操作风险的长效机制具有十分重要的意义。

2. 爱岗敬业，客户至上

通过学习《员工行为规范守则》，我领悟到了爱岗敬业、客户至上的工作态度，诚实守信、遵章守纪的行为规范，廉洁从业、勤俭节约的利益观等基本价值理念。我深刻认识到自己对客户、对本职工作负有的职业责任，明确自己职业行为的底线和界限，明确自己可以做什么、应当做什么和不该做什么，预见到自己行为可能带来的后果，自觉约束自己的职业行为，形成以恪守职业操守为荣，违背职业操守为耻的企业文化，形成防范道德风险和操作风险的长效机制，推动建行业持续健康发展。

员工行为管理篇二

今年以来，赣县联社认真按照省联社和赣州市办相关工作部署，以开展“员工行为管理年”活动为契机，突出“四个结合”，推进员工行为管理。为更好的贯彻落实中央八项规定，及时制定《关于落实八项规定的实施意见》，为厉行节约，加强员工行为管理健全了制度保障。通过设立举报电话、走访客户、巡查高档娱乐场所等一系列具体措施，打造立体监

督网强化员工行为管理。2013年上半年赣县联社分岗位召开全县员工作风整治大会，从打造“勤奋、忠诚、严谨、开拓”的员工队伍入手，整顿员工工作和思想作风，深入推进员工行为排查和作风整治。发挥党员在各业务领域争先创优的模范作用，党员与青年员工帮扶结对，通过开展党史教育、社史教育、定期谈心等，用老一辈的优良传统和对信合事业的深厚感情带动和感染青年员工，以身作则引导青年员工安心工作，激发青年员工立志信合做贡献的热情。坚持向合规管理要效益，狠把案件防控关；对重点业务合规情况，员工是否参与民间借贷、非法集资、经商办企业、过度消费及不正常负债等情况开展全面排查和重点核查；组织全县员工签订案件防控责任状，构建员工行为常态化监督，落实案防责任制。为强化案件防控能力，促进业务稳健运行，工行萍乡分行营业部积极参加市行开展的“员工行为管理年”活动，通过多种方式加强员工行为管理，提高案防水平。

一、组织学习，强化员工意识。通过学习《员工行为守则》、《员工行为禁止规定》、《员工违规行为处理规定》、《银行业从业人员职业操守指引》、《珍惜职业生涯、远离违规违章》等文件，使员工充分认识加强员工行为管理工作的重要性和紧迫性，提高员工的思想道德水平和综合素质，规范员工的职业操守和合规意识，从思想和制度上筑牢员工行为的“防火墙”。

二、对照市行的“案件防范重点监控整改工作”和“员工行为管理年”活动任务分解表，制定本网点的序时计划表，将案防工作落到实处。

三、外围排查和内部互查相结合。通过谈话、家访、走访重点客户等形式，了解员工的工作和生活情况和员工是否存在违规为他人借贷提供担保行为，特别注重有无违规使用我行印章或以其他违规方式为他人借贷提供担保，从中收取好处的行为。同时向员工公布本网点和市行的举报电话，便于员工对他人违规担保等情况进行举报。

四、加大检查和整改力度。对客户对帐、库存现金、重要凭证及有价单证、印押证、权限卡、票据业务等案件高发环节进行不定期的检查，对发现的问题及时整改，通过加强监督检查和严肃问责惩处的方式，提升员工的制度执行力。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索员工行为管理年活动。

员工行为管理篇三

企业员工行为的管理

管理当中，人们喜欢探究人的动机，认为人做任何事情首先是有动机的，人们喜欢探究一个人做事的动机，甚至很多时候在做外行心理学家，在猜测员工行为背后的动机。

在一堂销售管理课上，老师讲道，“做销售人员，成就动机很重要，如果没有成就动机，肯定做不好销售。”于是，学员问道，“那么，老师，我们该如何衡量一个人的成就动机呢？”老师沉默了几秒说道，“这个我也不清楚，反正，你们记住了，成就动机对于一个销售人员至关重要，至于如何衡量，你们自己想办法。”

很多文章或著作都教管理者做心理学家，猜测员工的想法，进而做出自己认为正确的判断，然后扣到员工的头上。

其实，管理者能做到的是管理员工的行为，而不是员工的心理。企业招聘一个员工，是租用员工的行为而不是整个人，比如我们请了一个保洁人员，我们租用的是她的清洁行为，我们请了一个司机，我们租用的是他的驾驶行为，这些行为都是可见的，便于衡量的，而至于保洁人员、驾驶人员心理活动，我们是无法准确获知的，即便我们想了解，我们也要

通过问话的形式，让员工说出来，当员工说出来之后，我们才知道他想要做的行为时什么，进而才可以通过管理的手段加以管理。

管理就是管-理-员工的行为这个话说起来容易，做起来并不容易，首先管理者要明确一个岗位需要表现的行为有哪些，通过岗位职责和 workflow 加以界定。其次管理者要明确一个工作行为的频次，比如迟到这个事，你不能简单地说，如果你再迟到我就开除你。因为你一旦说了这个话，你的处境将很尴尬。还是说这个例子，你说了员工再迟到你就开除他，那么员工一年内没有迟到，一年后的一天迟到了一次，你还要开除他吗？或者说10年后迟到了一次，你还要开除他吗？如果不是，你为什么这么这么说？其实，管理者可以这样说，“如果一个之内，你有两次迟到超过30分钟，我就开除你”。这样的话是有时间和频次的，是可以衡量的，也是可以帮助员工改善行为。第三，管理者要针对员工的行为表现，进行及时的记录和反馈。当员工的行为没有达到要求时，管理者要及时和员工进行面谈，帮助员工纠正不正确的行为，这是行为表现管理的重要部分。

最后，管理者一定要明确，你是一个行为表现管理者，而不是一个心理学家，所以一定要针对员工的行为进行管理，而不是员工的心理，当你不清楚员工的行为的时候，观察一下，或者问一下，让员工告诉你，而不是猜测！

员工行为规范是指企业员工应该具有的共同的行特点和工作准则，它带有明显的导向性和约束性，通过倡导和推行，在员工形成自觉意识，起到规范员工的言行举止和工作习惯的效果。

行为规范是企业文化的重要支撑和保证，行为规范的执行力却是其灵魂，我们常常强调行为规范就是要突出建设行为规范执行力，以达到整体提高员工素质，使其能够为企业文化真正的保驾护航的目的。

我厂开展“员工行为规范月”活动的直接目的就是为了提高行为规范的执行力。在过去两年里，我厂也开展过这样的活动，但收效甚微，根本原因是很多人存在着这样的认识误区：行为规范的关键在于安全员的监督和逼迫，没能调动员工的主观能动性，导致我厂内不文明现象屡禁不止。这种不文明现象直接加重了保洁人员的工作负担，是企业形象大打折扣，更是使企业文化的根基毁于一旦。

所以我们不得不重新认识员工行为规范的重要性和紧迫性，了解提高员工行为规范执行力的必要性。

我一直觉得工作是生活的一种手段，不能让工作影响了情绪；但是在这炎热的季节里工作本就会带有或多或少焦躁的情绪，而我们的.一些不规范行为甚至是不道德的做法更是给他人带来了不便甚至是造成工作难题，直接恶化工作人员的工作情绪。

这仅仅是微观方面一些不规范行为带给别人的烦恼；宏观方面的代价或许就更高了，山西正处于转型发展的非常时期，我公司也在规范和创立自己的企业形象和企业文化，员工的行为规范，直接关系到企业形象的树立和企业文化的底蕴。

以小见大，举一反三，是我们中国人学习的方式，希望大家能够餐厅事例联想其他场景。时时刻刻谨记自己不规范行为给别人带来的困惑，或者别人不规范行为给自己带来的难题。“规范自己，方便他人”希望这不仅仅是我内心的想法，更是大家的行为的体现。

员工行为管理篇四

员工行为管理年活动一定要做到“四个确保”，确保学习教育到位、确保考试测评到位、确保问题排查到位、确保问题

整改到位，使我行“员工行为管理年”活动各项工作落到实处。下面是爱汇小编给大家整理的员工行为的管理心得，供大家阅读！

经过了一周的劳动，身体上有些劳累，但是还是有很多收获。劳动周的时候，每一天都要早起，周末也不例外。这时不禁联想到，那些在走廊里干活的阿姨们，他们的每一天都是这样，而我们只是这一个星期而已，这样的生活不知道以后是不是每一天都要面对。踏着晨曦去劳动，不管睡眠惺忪，不管挥汗如雨；忍着酸痛去劳动，不管灰尘弥漫，不管气喘吁吁。从楼梯扫到走廊，从墙壁擦到玻璃，一周的劳动课，来也匆匆，去也匆匆。苦中有乐，酸中有甜，留下不尽思索。劳动创造了美，它是脑力劳动和体力劳动的完美结合。在我们的汗水浇灌下，一栋教学楼里里外外焕然一新——从垃圾散乱到窗明几净，这凝聚了我们的无尽心血。劳动使我们认识到“团结就是力量，众人拾柴火焰高”。这次劳动课，我和三个女生负责打扫教学区的清洁卫生，可谓人少任务重。我们统筹兼顾、各负其责、配合默契、互帮互助，逐渐缩短劳动时间，提高劳动效率，提高劳动质量。劳动启示我们无论做什么事情，都必须持之以恒，不达目的誓不罢休。劳动如此，学习如此，工作也如此只有认定目标，脚踏实地，才能“绳锯木断，水滴石穿”。我会在以后的人生道路上，发扬吃苦耐劳的优秀品质，正视一切挫折，不屈不挠，勇往直前。

匆匆结束的劳动周有可能就是这辈子唯一的一次，大家在一起劳动的时候了。再也回不去了。感谢队友的付出。

关于学习“员工行为管理年”的学习心得为贯彻落实省银监局、省分行“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作部署，全面部署和推进全行案件防控工作，洪都支行于5月27日下午召开“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作动员大会。通过各项制度的学习，我深刻体会到了“无规矩不成方圆”这句话的含义。规章制度是构筑内部控制的基本要素，

是各项业务应当遵循的标准和程序的总和，也是检查和纠正一切违规问题的依据，内部控制离不开规章制度，完善规章制度是前提，否则不可能达到预定的目标。夏行长对于如何贯彻落实“员工行为管理年”活动暨案件专项治理工作，提出了几点意见：

1. 关于会议精神的贯彻落实工作；
2. 关于认真做好二季度员工行为排查工作；
3. 关于组织员工学习、考试工作的要求；
4. 关于加强活动的宣传报道工作；
5. 关于认真落实“洪都支行员工行为管理年暨案件专项治理工作措施”三定一挂“表”工作。在此期间，要求网点利用晨会时间学习省分行印发的员工从业行为规范手册，并要求做好学习记录，这不仅有利于提高全行员工的整体素质，加强员工队伍建设，而且夯实管理基础，培育健康和谐的企业文化，树立和保持我行良好的形象，有着深远的意义。规范职业操守，明确工作底线通过对《员工行为规范守则》的学习，进一步规范了员工从业履职应遵循的职业操守。明确了员工职业行为的底线。认真贯彻执行《员工行为规范守则》，对于提高全行员工的整体素质，树立和保持工行良好的形象，构建防范道德风险和操作风险的长效机制具有十分重要的意义。

爱岗敬业，客户至上通过学习《员工行为规范守则》，我领悟到了爱岗敬业、客户至上的工作态度，诚实守信、遵章守纪的行为规范，廉洁从业、勤俭节约的利益观等基本价值理念。我深刻认识到自己对客户、对本职工作负有的职业责任，明确自己职业行为的底线和界限，明确自己可以做什么、应当做什么和不应做什么，预见到自己行为可能带来的后果，自觉约束自己的职业行为，形成以恪守职业操守为荣，违背

职业操守为耻的企业文化，形成防范道德风险和操作风险的长效机制，推动建行业持续健康发展。

另外，员工行为管理年活动一定要做到“四个确保”，确保学习教育到位、确保考试测评到位、确保问题排查到位、确保问题整改到位，使我行“员工行为管理年”活动各项工作落到实处。

近期通过对行政问责和管理年活动的认真学习，使我感触颇深，一个企业要想得到很好的发展，不在管理上下功夫是不行的，所以我想从企业管理和制度建设方面谈一下自己的体会。

在开展“管理年”活动中，我们通过组织学习，强化工作作风，用制度来规范职工的工作态度，使每个职工都能想事、干事，从而提高工作效率，为企业的发展多做贡献。如果大家不努力工作，企业垮掉了，大家都会没饭吃。我们要在企业里宣传这样一句话：“今天工作不努力，明天努力找工作”。把企业发展的好坏与职工利益联系在一起，就会让职工产生爱企业、爱工作的心理，这样才会充分调动职工的工作积极性与主动性，增强企业凝聚力。在公司里，职工要把企业的财产视为自己的财产一样，要做到爱护公司的一草一木，不浪费公司的一针一线，大力提倡发扬主人翁精神。公司要组织职工学习，鼓励职工不断更新自己的专业知识，提高技术水平，然后进行一些评比活动，对一些优秀职工进行嘉奖，大力提倡我为企业做贡献的精神。通过这些活动，在职工中树立一种良好的工作作风和奋发向上的精神。我认为要搞好一个企业，使之走上良性发展的轨道，需要许多积极有利的因素。但是最重要的因素是内部团结合作，职工要发扬无私奉献的精神、部门也要发扬无私奉献的精神。

管理是企业永恒的主题，也是我们做好各项工作的基础。开展“管理年”活动，有着极其特殊的意义。管理的内容多，既有企业财务、生产、资源、防火、劳资等管理；既有县局宏观

管理的办法，又有微观管理的具体措施。特别是受计划经济体制影响过深，一些环节管理手段和措施还不到位，跑、冒、滴、漏等现象不同程度存在；一些地方的改革还没有彻底到位，因体制机制矛盾而引发的问题比较突出；对工作只求过得去，不求过得硬，缺乏工作争先创优的劲头，工作习惯于按部就班，不善于结合工作实际总结经验，创新办法。“管理年”活动的开展，就是要解决工作中存在的上述这些问题，通过加强管理，堵塞管理漏洞，规范管理行为，创新管理机制，提升管理水平，最终实现向管理要效益、要效率的目标。

没有规矩，不成方圆。企业需要管理，管理需要规范。大凡在管理运程中，往往离不开一定的制度、规则。任何行为都要有一个度，必须用一定的制度规则去约束、去规范，弥补实施的失误。良好的制度在现今企业的管理中成为至关重要的因素。制度的建立需要对细节的认识和把握。第一，要把企业做大做精做好，就要建立实际可行的制度，同时要建立一套顺畅、有效、到位的监督体系和灵活的制度变更流程，任何制度、规章，必须根据管理工作的实际，进行及时修订，不断完善，实现系统整体。才能使制度真正发挥原来预期的作用。第二，要让职工树立“企业是我家，发展靠大家”的主人翁意识，制度是建立起来的行为规范，必须不折不扣的遵守和执行，要组织职工认真学习和贯彻，使每个职工都能以企业为家，真正发挥主人翁作用。

开展“管理年”活动是一项涉及面广，关系县局各个领域管理水平的系统工程。我们要树立过紧日子的思想，把增收节支、提高效益作为重点，着力抓好资金使用、计划管理、产品营销、资产经营等关键环节，要大力开展“增收节支”活动，确保“管理年”活动取得实效。

员工行为管理篇五

最近我和服务站的全体服务人员“员工从业行为规范”进行了学习和探讨，我谈一下自己的一点看法，不一定正确，还望各位领导斧正。

一个企业的经营，最终经营的是人的思想，最终的落脚点是武装人、塑造人、鼓舞人，只有良好的员工队伍，才能创造出良好的业绩。正所谓：古人欲明明德于天下者，先治其国，欲治其国者，先齐其家，欲齐其家者，先修其身，欲修其身者，先正其心，欲正其心者，先诚其意，先致其知，致知在格物。

规范提出了一个明确的理论——为进一步提高公司员工的文明行为和综合素质，塑造良好的企业形象，建设一支“懂制度、通业务、明流程、精技能、高效率、守纪律、顾大局、讲团结、求进取、创一流”的员工队伍，这正符合了这一理论。

随着轰隆隆的车轮声音，把我们带到了一个崭新的时代，我作为一名老职工，经历了企业由衰变强的整个过程，对我现在从事的工作有着特殊的感情，从机车车辆到铁道车辆、轨道交通车辆的专业化变革，使我们深深体会到职工行为规范的重要性。

今年200公里动车组的安全顺利运营，标志着我们公司已经全面步入正轨，铁道车辆技术的发展也在这里得到了完美的体现。这也是我们南车四方股份人在向祖国人民进行回报。同时也是我们这些从事铁道车辆人员业绩的辉煌体现。谛听火车通过的声音，感觉祖国加快了建设的步伐，作为新时期的从业者，我们要为祖国增光添彩，为公司的建设添砖加瓦。我们深知企业是员工的衣食父母，而员工又是企业财富的创造者。

我们每一个员工的一言一行都是企业形象的具体体现。“员工从业行为规范”的三至五条对这一方面作出了明确的规定，

我认为这是我们每一个热爱公司的员工都应该做到的。

纪律是关键，常言道：没有好的纪律就不会有好的成绩。“员工从业行为规范”中的六至八条正说明了这些，也是我们公司老员工几十年如一日一直坚持的原则，我们作为企业的中坚力量就应该学习老一辈员工的纪律观念。

勤俭节约是我们的光荣传统，历史和现实告诉我们：一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的国家是难以繁荣昌盛的；一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的社会是难以长治久安的；一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的民族是难以自立自强的；同样，一个没有勤俭节约、艰苦奋斗精神作支撑的企业是难以持续发展的。因此，在我们南车四方股份蓬勃发展的今天，我们仍然要牢记：“勤俭节约，从我做起！”

“勤俭节约，从我做起！”就是要从思想上崇尚简朴，以勤俭节约为荣，以铺张浪费为耻，抛弃“家大业大，浪费点没啥”的思想。“勤俭节约，从我做起！”就是要在作风上艰苦创业，要舍得吃大苦、耐大劳，把艰苦奋斗当成是持续有效发展的助推器，把勤俭节约当成是战胜困难的传家宝。“员工从业行为规范”作出了详细的规定，很受我们的欢迎，本人认为，公司的钱应该花在“刀刃”上，一些另部件只要是按照技术要求对其进行日常维护保养就有可能延长它的使用寿命，就能为公司节约不必要的开支。因此我认为作为售后服务工作者，不但要完成车辆故障的及时处理，还应该积极主动配合用户做好车辆的日常维护保养工作，只有保养工作到位了，车辆故障自然而然就下降了，这是公司与用户双赢的结果。

总之：通过学习“员工从业行为规范”，我作为一名基层的管理人员，不但自己要以身作则，而且要带领身边的每一名员工都能按照“规范”来约束自己，共同学习，共同发展，共同进步，为公司的未来，为我们自己的未来而努力。

县局、营销部从四月份开始为规范员工行为采取集中学习和自学相结合的方法，对《员工行为规范手册》进行了系统的学习，并在10、11月份进行了闭卷测试，通过学习《员工行为规范》使我受益非浅，一个优秀的企业，体现它的良好精神面貌是从员工的言行、举止、衣着上来判断的。员工是企业的主人翁，员工是企业的灵魂，员工行为规范的好坏，直接体现着一个企业的面貌。

就我们现在的《员工行为规范》中“爱岗敬业，精益求精”。这对我们来说很重要！我们的职业就是服务，爱岗敬业，就是把企业的荣辱，看成自己的荣辱。企业的兴衰，关乎着我们每位员工的命运。我们只求热爱烟草事业和我们的企业，热爱岗位，全心全意，尽职尽责，不仅要做好我们自己的本职工作，还要勇于进取创新，才能做得更好。

做这一名普通的烟草送货员，以“安全、规范、准确、高效”为标准，严格遵守各项安全管理规定，确保人、货、烟款的安全。按指定时间、路线送货，不向无烟草专卖零售许可证的经营户送烟，轻拿轻放卷烟，保证卷烟的完好无损的交到客户的手中。对待客户热情、耐心、细致，按各项工作要求，如实填写相关表单。

员工的形象，代表公司的形象。外表即自员工的仪容仪态。它就要求我们员工着装整洁、得体；仪容自然、大方、端庄；举止文雅、礼貌、精神。一句“你好”！能表现出你对别人的友好和关爱；一句“对不起”！能体现出你的宽宏博大的心胸。也许它就是“增强文明意识，提升行为素养。”的最为普通的一种方式！努力提高自身综合素质，包括不断学习业务知识，来实现我们“客户满意是我们永恒的追求”服务理念。

在很多人看来，送货员每天的工作流程都是一样的，但在我看来，每天的工作都是一个新的起点、新的挑战。我要利用好每一天，服务好自己客户，对他们负责。”

送货员是烟草服务的窗口，联系客户和公司的纽带，认真执行《员工行为规范》树立良好的企业形象，用我们优质服务，为促进烟草的发展，为共创成功，为每个消费者的笑脸，我将用辛勤和汗水，迎接每一个明天。

员工行为管理篇六

员工职责与行为规范

1. 总则

1.1 目的

为加强公司管理，维护公司良好形象，特制定本规范，明确要求，规范行为，创造良好的企业文化氛围。

1.2 适用范围

本规范适用于公司全体员工。

2. 实施细则

2.1 服务规范/商务礼仪：

2.1.1 仪表：公司员工应仪表整洁、大方。

2.1.2 微笑服务：在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应双眼注视对方，微笑应答，切不可冒犯对方。

2.1.3 文明用语：在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。

2.1.4 电话使用管理办法

(1) 公司的电话，主要是作为与外界沟通、方便开展业务之用，坚决制止公话私用、公费私话。

(2) 打电话应遵循节约、高效原则，打电话前组织好语言，减少重复打电话的情况。如果问题复杂，电话中无法快速表达清楚的，凡能用表、报、函联系的事宜尽量不重复使用电话联系，以提高工作效率。

(3) 员工接听或拨打电话，应做到口齿清晰，用语礼貌，语气温和、热情，声音大小适中；不得在电话中与人发生争执。

(4) 员工接听外线电话的标准用语为：“您好，请问您哪里？请问您找哪位？”；当为同事转接分机时，应说“请稍等”；如分机占线，应说“电话占线，是否有问题需要帮您转告？”或“请您留下电话号码和姓名，稍后请他打电话给您”。

(5) 电话铃声响不能超过3声就应有人接听。如遇分机无人或占线转移时，5声内也应有其他未接听电话的员工利用分机主动抢接电话，记录来电信息后及时转达。一旦发现有员工未及时接听或抢接电话的，给予口头批评。

(6) 不允许利用公司电话打私人长途电话，不允许用办公室电话聊天，一经发现，给予口头批评；累计三次口头批评者给予一次书面警告并扣罚100元；屡教不改者，视情节严重给予扣发奖金直至辞退处理。

(7) 监督执行

a 行政人事部及部门经理负责监督执行。

b 部门经理将电话管理纳入部门考核细则，进入员工评估档案。

2.1.5 公司电话礼仪

(1) 宗旨： 礼貌、热情、真诚

(2) 内容：

a 弄清楚公司是如何要求你使用电话的。如果电话是直接打到你这里，你应该这样接电话：“你好！我是xx”如果电话是从前台或者秘书那里转来的，“我是xx”就可以了。

b 学会使用办公电话系统--比如，如何把电话转给别人-这是你上班伊始应该弄明白的事情。从前台或秘书那里获得一些有益的经验，以免造成工作的失误。

c 如果你被要求去接电话，不管是偶尔一回还是你工作的一部分，都不要去抱怨。要尽可能地询问打电话的人有什么需要帮助的，通常他们会是公司的客户。如何接听客户的投诉和抱怨是非常重要的。问一下他是否要留言，并且仔细地作下记录，这是一种尊重人的表现。花时间确认对方名称的拼写和他的电话号码会给对方留下一个好的印象，而不是令人反感。

d 永远都不要对打来电话的人的问题说“我不知道。”相反地，要尽量地给对方一个答复，或者对她说你会马上找人来讨论这件事。一旦遇到了需要你去解决的问题，一直负责下去，直至问题有了答案或答复。搪塞拖延只会给你留下一个不好的形象。如果答复她需要较长的时间，你应该让她放下电话，说你会给她打回去。记住，如果你需要让对方不要挂电话，应该先对她说一下。

e 如果对方提出的要求对你或者公司来说是非分的或者过分的，不要很自然的说：“不，你的要求我们不会满足的。”你应该说：“这个，我不能肯定，我弄清楚了再打给你，好吗？”即使答案仍然是“no”客户也会觉得你做了努力。

2.1.6 公司接待礼仪

(1) 宗旨：礼貌、热情、真诚

(2) 内容：

a 现场接待：遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间内（包括午餐时间）办公室内应保证有人接待。

c 如果来访的人是与公司业务无关的人员，或者是上门推销的，我们就应该说：“这个，我们公司有关的负责人不在公司，你把资料暂时留在公司，等负责人回来我会告诉他/她；好吗？”。或者说“我们公司目前不需要，以后有需要再联系吧！”

d 如果来访的人是找公司领导，问一下他/她是否和领导有约，如果有约，马上联系领导，告之此事，按照领导的指示来安排，如果需要等候，则先为来访的人倒一杯水，并且告诉他/她“请你稍等一下，公司领导就过来了”。

e 如果来访的人是找公司一般同事，则先倒一杯水，然后告之同事。如果同事不在公司，应该电话联系同事，告之情况，由同事来决定。

2.2 办公秩序

2.2.1. 工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、大声喧哗，确保办公环境的安静有序。

2.2.2. 员工间的工作交流应在规定的区域内进行（大厅、会议室、接待室、总经理室）或通过公司内线电话联系，如需在个人工作区域内进行谈话的，时间一般不应超过三分钟（特殊情况除外）。

2.2.3. 员工应在每天的工作时间开始前和工作时间结束后做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。

2.2.4. 部、室专用的设备由部、室指定专人维护，公司公共设施则由行政人事部负责定期的清洁保养工作。

2.2.5. 发现办公设备（包括通讯、照明、影音、电脑、建筑等）损坏或发生故障时，员工应立即向行政人事部报修，以便及时解决问题。

2.2.6. 避免办公设备（如：电话、电脑等）私用。

2.2.7. 办公室内严禁烟火/吸烟。

2.2.8. 办公用品的申领详见相关文件。

2.2.9. 最后一个离开办公室的员工有义务检查门窗、电源是否关好。

2.3 员工职责与行为规范

2.3.1 职业标准

a 全面理解工作内容，弄清为何要做此事，目的何在？

b 弄清此项工作怎样操作才能达到最佳效果；

c 工作中全面思考、灵活机动，避免被习惯经验来束缚手脚，造成失误；

2.3.2 信息处理

a 收到信息后分类，按轻重缓急分类后逐一处理；

b 建立来电信息本，工作日志；

2.3.3事务处理

a 根据工作的难易程度，度身安排各项工作要务的先后顺序和做法；

b 接到上司工作指示后，将其内容整理出来，以确定是否有误解之处；

c 对所接受的指示不明白时，必须当面问清楚，直至消除疑问为止；

d 每天工作结束时，应进行检察和反省，自己是否浪费时间，是否有更良好的办法。

e 注意协调好与相关部门的衔接工作，多沟通，多联系；

2.4总结/计划编写

2.4.1、每周五下班前上报本周的工作情况（工作总结/下周工作计划）。

2.4.2、年度工作总结及下年度工作计划（每年12月25日前）。

2.4.3、按规定格式填写各项统计、信息、资料及报表；

2.5档案管理

2.5.1、有条不紊的'进行归档分类，文件材料端正的放入档案卷；

2.5.2、文件必须存放在正确的档案盒便于查找；

2.5.3、每日办理存档手续，使储存的商务档案材料保持最新状况。

3. 附则

本制度由行政人事部负责解释和执行，行政人事部可依据本制度修订有关实施细则，报总经理批准后实施。

一、收费员岗位职责：

(1)、执行省政府批准的收费标准和公司有关规定，坚持以客户为中心，做好通行费收取工作。

(2)、严格遵守“四大禁令”，按照收费工作程序进行收费操作。

(3)、微笑服务，文明收费，主动、热情为司乘人员排忧解难。

(4)、加强安全防范意识，保证人员与票款安全。

(5)、保持收费设施、设备完好，保持亭内整洁有序。

(6)、加强政治、业务学习，不断提高政治、业务水平。

(7)、服从管理，完成领导交办的其他任务。

二、“四大禁令”：

(1) 严禁贪污、挪用通行费票款、截留发票和通行卡；

(2) 严禁私自放行车辆；

(3) 严禁私自挪移监控设施，逃避监控；

(4) 严禁与司乘人员发生吵闹、殴打、辱骂或使用服务忌语。

三、上岗纪律

a□上岗期间如临时有事，应事先征得班长同意，落实顶岗人员后才能离岗，并按时归岗。

b□因疾病或特殊原因不能提前办理请假手续的，应电话向所领导请假，事后三天内补办请假手续，如事后发现情况不实，按旷工处理。

c□因故不能按时上岗，应提前一班向班长提出调班申请，落实好替岗人员，填写调班单，经双方班长同意签字，报管理所批准后，由替班人员顶岗。

d□在收费场所不得吸烟、会客、阅读书籍报刊、使用手机等，不做与工作无关的事情。

四、票款安全管理规定：

第一，强调落实大额现金放入保险箱的工作，并降低大额票款入箱的额度，以进一步降低风险。

第四、离开收费亭应关闭门窗，锁好抽屉，并将票款全部放入保险箱；

第九，针对夜间车辆相对较少，所开车道，要合理调整，尽量集中，以便相互照应。

五、收费员上岗时如何做好安全保卫工作：

(1) 及时将大额面钞放入安全箱，并保管好安全箱钥匙；

(2) 进出亭门时，随手将亭门上锁，关闭车道将亭门窗上锁

并锁好抽屉和安全箱；

(3) 保持警惕，发现可疑情况或车道内车辆发生刮、碰、撞事件，及时报告班长或保安员，遇偷、盗、抢事件按报警器报警。

六、收费员下岗交接时如何做好安全保卫工作：

(3) 列队下岗途中，有票款的收费员走在前面，其他收费人员及安保员注意协助，副站的下岗人员由汽车送达。

七、收费员上岗前应做的工作：

(1) 清理私人现金，不得带私人现金上岗；

(2) 按管理处规定备足当班内的各类票证、备用金、通行卡；

(3) 规范着装；

(4) 在收费班长带领下，列队至收费广场与上一班进行上岗交接。

八、接-班时收费员应做的工作：

(1) 在收费亭窗口指定位置挂好“服务证”；

(2) 按规定位置摆放各类物品；

(3) 向交-班人员了解收费计算机系统工作状况；

(4) 输入工号（插入身份卡）、口令、起始票号、确定班次，打开车道。

九、恶劣天气封道时：

1、安全工作：遇雾天、冰冻等恶劣天气封道时，应在广场放置告示牌，收费人员坚守岗位，做好开通准备工作；班长应加强广场巡逻，向司乘人员做好解释工作并劝阻其进入收费车道。

2、保畅措施：

2.1封道

（1）遇冰、雪、雾等恶劣天气，在接值班室指令关闭车道后，班长应及时报告值班人员，在入口放置（挂好）告示牌，开通1进1出安排内部巡逻车辆通行。

（2）班长、安保员加强广场巡逻，并做好司机解释和指路工作。

（3）收费人员应坚守岗位，做好各自职责范围内的安全工作和随时开道准备。

2.2开道

（1）接值班室开道指令后，班长应立即报告值班人员，撤除告示牌，开启车道，放行滞留车辆，必要时开启备用车道。

（2）所务人员立即赶赴现场负责协助班长、安保等外场人员维持秩序、备用金调换和出口旁站监督。

（3）遇冰、雪天气，在开通前管理所应组织相关人员做好道口积冰、积雪的清除，确保车辆通行安全。

十、班长、收费员遇市电与ups全部停止供电的应急处理方式：

班长：

(1) 立刻通知所值班人员或者系统员，检查ups供电情况，同时检查配电箱情况；

(2) 指令做好手工票发放的准备工作；

(3) 得到系统员的指令后，通知中心，开始手工票发放；

(4) 做好现场协调指挥。

收费员：

(1) 坚守收费岗位，向司乘人员做好解释和安抚工作；

(2) 按指令做好手工票发放的准备工作；

(3) 按指令开始手工票发放。

所务值班人员：

(1) 检查ups工作情况。如短时间内无法供电，经所长同意，通知班长启用手工票。

(2) 通知所电工，报告收费科、监控中心，协助班长维护秩序。

十一、收费系统全面瘫痪，进出口的操作：

入口使用缴费凭证，缴费凭证应加盖日戳章，并注明车型；出口使用定额通行费发票，填写《定额通行费发票日报表》，详细记入发生的每一笔收费业务（入口站名、车型、收费金额），下班后统一上交收费所，留存备查。

十二、ups停电应急处理程序（市电供电正常或者发电机供电正常ups停止供电）：

班长：

- (1) 通知收费员将车道机切换到市电。
- (2) 检查各车道工作状况是否正常，并做好记录。
- (3) 通知所务值班人员检查ups工作情况。
- (4) 检查车道配电箱相应开关状态，视需要通知电工对配电系统作进一步检查。

收费员：

- (1) 按班长指令切换车道机供电电源。
- (2) 观察设备启动和工作状态，发现异常及时报告班长。

所务值班人员：

- (1) 了解车道设备工作情况，如果车道机启动故障或者其他影响车道正常操作的故障，则应当先行解决车道问题。
- (2) 检查ups状态，进行相应的调试和故障排除。
- (3) 故障排除后，指令车道切换到ups[]做好相关记录。
- (4) 如果故障不能排除，立刻报告处系统管-理-员，请求支援。同时通知电工做好自发电准备工作。

十三、市电停电应急处理程序（收费车道市电停电，机房ups处于正常工作状态）

班长：

(1) 推开车道栏杆机栏杆。

(2) 通知所务值班人员，并做好相关记录。

所务值班人员：

(1) 接到报告后，了解车道情况，并通知管理所电工进行发电。

□2□ups放电30分钟后，发电机仍然不能供电，通知班长关闭备用车道电源，继续监视ups放电情况。

□3□ups放电1小时后，发电机仍然不能供电，如停电发生在管理所一侧，关闭机房系统设备（服务器和通讯机除外），将车道切换到机房ups供电。

所电工：

(1) 接到通知后，立即赶赴现场，查明停电原因。

(2) 经检查，如属市电停电，进行自发电；如属线路故障，及时排除故障。

(3) 仍无法供电时，报告设备科。