

# 新奥燃气员工手册

凡在新奥工作的员工，都应该有共同遵守的基本行为规范和工作习惯，这是新奥人共创美好未来不可缺少的前提。“勿以善小而不为”，请不要轻视这里提到的每一项要求乃至看似琐碎的细节，本规范力求将新奥人带向二十一世纪的文明，成为受到社会尊重的一流企业员工。

## 第一节 仪表仪容

保持良好的仪表仪容决不仅仅是个人的事情，每一位员工的形象都代表着公司的形象。  
请记住：您不是孤立的个人，您代表着新奥集团。

### 一、保持个人卫生

- 1、养成良好的卫生习惯，既是工作的需要，又是身体健康的保证。
- 2、经常洗澡，勤换干净衣服，避免身体异味。
- 3、经常理发洗头，保持头发干净并梳理整齐。
- 4、男职工不留长发，不剃光头，不留长鬓角，不蓄胡须。
- 5、女职工不披头散发，不烫奇异发型，不留长指甲。

### 二、工作时间着装规范

- 1、中层以上干部、办公室职员和业务员标准着装为公司制服、深色西服或浅色衬衫及长裤(长裙)，穿皮鞋；男士应系领带。
- 2、施工人员和外勤人员的标准着装为公司制服或公司统一发放的劳保服装。
- 3、服装保持清洁，不慎弄脏后要及时更换。
- 4、上班着装“四不准”
  - ①不准穿拖鞋，不准赤脚穿鞋；
  - ②不准穿背心、短裤、超短裙；
  - ③不准穿透明、半透明服装；
  - ④不准穿袒胸露肩服装及其它奇装异服。

### 三、化妆

- 1、上班时女士宜化淡妆，佩带手饰要得体，切忌浓妆艳抹；
- 2、女士外出联系业务一定要适当化妆；
- 3、参加晚会或舞会，女士可以适当化浓妆；
- 4、不宜涂指甲油；
- 5、不可喷洒过多的香水；
- 6、男士忌涂脂抹粉，应保持阳刚之气。

## 第二节 工作纪律

纪律是胜利的保证，严格的工作纪律是公司在严酷的市场竞争中不断取胜、发展壮大的根本保证。纪律面前人人平等。

公司希望公司纪律决不仅仅是奖惩的依据，它应该是每一位员工的自觉行动。

### 一、上下班要求

- 1、上班不许迟到。
- 2、中层以上干部一般应提前十五分钟到达，思考本部门(或分公司)当天的主要工作。
- 3、基层干部和普通员工最好提前十分钟到达，扫地、打水，作好上班准备。
- 4、乘坐班车上班，应提前到指定地点等候，不能因为个人导致集体迟到。
- 5、不要在下班时间之前离开。
- 6、下班离岗前应将办公室和工作场所收拾干净，工具和物品摆放整齐。
- 7、不要提前收拾东西，最好在下班时间到后才开始收拾整理。
- 8、乘坐班车应注意风度，互相谦让，不抢上抢下，途中注意安全。

### 二、工作要求

- 1、精神饱满，全身心投入。
- 2、不在工作场所和工作过程中吸烟，影响他人健康。接待客人确需吸烟时，应在指定的吸烟区域进行。天然气公司严禁烟火。
- 3、不高声喧哗影响他人工作。
- 4、不串岗、离岗、闲谈、带小孩，不做其它与工作无关的事情。
- 5、不看与工作无关的报纸、杂志及其它书籍。
- 6、不会见亲友及其他与工作无关的人员或将其擅自带到工作区。

- 7、不听收音机、录音机、电唱机，不利用计算机玩游戏。
- 8、不在办公室或工作场所用餐、吃零食。
- 9、不在工作时间喝酒、下棋、打扑克。
- 10、在不降低工作效率的情况下，厉行节约。
- 11、不传播任何不利于团结和损害公司形象的小道消息，不准打架，更不准试图伤人。

### 三、行为禁区

新奥任何员工不得从事下述活动，否则将予以劝退、除名或开除：

- 1、不得挪用企业资金或擅自将企业资金借贷给他人。
- 2、不得自营或者为他人经营与企业同类的业务。
- 3、未经批准，不得以任何形式与企业订立经济合同或进行交易。
- 4、不得利用企业的地位和本人职权谋取私利。
- 5、不得擅自对外提供担保，未经授权不得代表企业对外承诺。
- 6、不得以任何形式将企业资产据为己有。
- 7、未经批准，不得从事第二职业。
- 8、不得从事其他任何损害企业利益的活动。

### 四、基本工作原则

- 1、独立地、创造性地开展工作。
- 2、各部门、各单位、各岗位之间必须团结协作、积极配合。
- 3、任何人都必须受到监督与控制。
- 4、下级必须坚决服从上级指挥，对上级负责。
- 5、上级对下级可以越级检查，一般不能越级指挥。
- 6、管理干部必须指导、监督、检查各项工作。
- 7、下级对上级可以越级申诉，不可以越级报告。

## 第三节 工作程序

合理的工作程序是保证全体员工协调工作和公司正常高效运转的首要前提。

### 一、正确接受命令

- 1、听到呼叫立即回应，以敏捷的动作走近下命令的上级。

- 2、侧耳倾听，直到命令下达完毕。
- 3、命令听到一半，切勿插嘴、询问和提出意见，否则会干扰上级的讲话，引起不快。
- 4、遇到疑问，等到上级说完再发问，不可马马虎虎曲解原意。
- 5、不清楚之处要立刻问明白，切不可自以为是。
- 6、随时随地准备好笔记用品，复杂的命令应作记录，搞错数字或顺序会造成大麻烦。
- 7、为避免出错，听完后最好把命令要点重复一遍。

## 二、执行命令

- 1、确认命令无误后，应该着手执行。
- 2、认真思考，努力采用最佳方案。
- 3、当接受同一上级的命令不止一条时，按要求完成时间的先后顺序执行。
- 4、执行命令过程中发现问题或遇到困难，应及时向发出命令的上级反映。
- 5、命令执行完毕，原则上必须迅速向发出命令的上级报告，让上级做到心中有数。
- 6、完成重要的工作后，最好简单写出书面的总结报告。

## 三、独立的日常工作

- 1、严格按有关规程进行。
- 2、无明确规程的工作主动征询上级的指示，严格按指令进行。
- 3、遇工作权限之外的事情应逐级向上汇报，不越级，否则您的直接上级会非常恼火。
- 4、遇紧急情况来不及向上级请示时，应马上采取适当的处理措施并在事后迅速汇报。
- 5、出现问题，主动承担责任并检查原因，不推诿、不扯皮。
- 6、多动脑筋，增强工作的计划性、系统性，提高工作效率。

## 四、和同事配合工作

- 1、明确在一项任务中配合工作的每一个人的具体职责和权力。
- 2、分工明确时，尽量不要超越职权范围。
- 3、分工不十分明确时，在自己的能力、精力允许的情况下，应尽量多承担一部分工作。
- 4、同事有困难时，主动提供无私援助。
- 5、自己有困难时，在不影响总体效果的情况下尽量自己解决。如果困难一时难以解决并有可能给总体效果带来不利影响的情况下，应主动征得大家的帮助。
- 6、及时沟通信息、沟通感情，搞好协作。
- 7、发生矛盾时，主动作自我检查，不要指责对方，以免火上浇油。
- 8、实事求是，不夸大自己的成绩，更不能把他人的成绩据为己有。

9、同事之间以礼相待，和气亲切，互帮互助，精诚团结。

## 五、出差

- 1、按时往返，尽量缩短出差路线，不耽误时间。
- 2、公司赋予的权限内独立开展工作，努力圆满完成公司交给的任务。
- 3、工作、生活上严格要求自己，努力展示良好的公司形象。
- 4、遇到权限之外的事情或重大问题，不擅作主张，应想方设法与公司取得联系，征得有关上级同意。
- 5、不借机做与工作无关的事情。
- 6、多人一同出差，应团结一致、相互支持。
- 7、出差归来及时向主管上级汇报。
- 8、严格执行差旅标准，厉行节约，不超标，及时报帐。

## 六、报告的方法

- 1、工作一旦完成，应立即作出报告，过时失效，不报告就等同于没有做工作。
- 2、严禁“报喜不报忧”，坏信息要及早报告。
- 3、内容简单或份量较轻的事情和上级想早点知道结果的事情宜作口头报告。
- 4、内容复杂、容易出错、必须留后备查或需要告知相关单位的事情应作书面报告。
- 5、报告的内容应简明扼要，数字正确清晰。
- 6、书面报告应字迹清楚、条理清晰，最好在第一页写上结果，便于让人一目了然。
- 7、书面报告必须写上报告时间和报告人姓名。

## 第四节 电话礼节

电话是公司的窗口，听筒里传给对方的任何信息都展示着公司的面貌和品位，良好的电话礼节应该是对每一位员工的要求。

### 一、决不让电话铃响第四声

- 1、电话铃响三声以内请一定要接听。
- 2、如果正在处理公务，铃响第一声时就应该马上将手中的东西放下，不要抱任何侥幸心理。
- 3、如果正与别人谈话，听到铃响您也应该马上说“抱歉，我先接电话”，即使对方是自己的顶头上司。

- 4、如果双手此时确实不空，一定要请同事代为接听。
- 5、如果同事的电话铃响而他(她)不在，代同事接电话都是必须做的工作。

## 二、请记住第一句：“您好，新奥集团！”

- 1、无论打电话或接电话，电话接通后的第一句都应该是“您好，新奥集团×××！”。
- 2、早晨九点以前，别忘将“您好”改为“您早”。
- 3、千万不要说“喂”。如果有说“喂”的习惯，不妨试试在说话前先用手捂一下嘴。
- 4、第一句话一定要亲切、热情，表情最好象与总经理当面说话一样。

## 三、一定要让对方听清楚

- 1、最好说普通话。
- 2、声音要清晰，特别是数字的发声要准确。
- 3、声音清晰不等于大嗓门。
- 4、使用一般口语，用词力求准确。
- 5、说话太快是错误的根源，尽量保持中等语速。
- 6、避免不规范用语和暧昧的词句，切忌粗话、脏话。

## 四、一定要把自己的意思表达清楚

- 1、先报单位名称及姓名，让对方知道接电话的是谁。
- 2、寒暄要尽量简短。
- 3、养成记录电话内容的习惯。
- 4、重要事项听完，最好在电话里复述一次，使对方确认，避免发生错误。
- 5、简要说明重要事项，对于特别重要的内容不妨先写在纸上，再打电话。
- 6、避免没有意义的话语。

## 五、通话过程中的礼节

- 1、用词要礼貌，态度要诚恳，语气要真挚。
- 2、最好面带微笑，不要以为对方看不见表情。
- 3、不要用“快点!”、“请抓紧时间!”等话催促对方，而应在对方明确停顿后使用“请问您还有…”作为问话的开头。
- 4、切忌在对方一句话没说完就中途打断。
- 5、不要因答不上对方的问题而随意将电话交给同事听，以免弄得对方莫名其妙。

- 6、千万不要在电话里发火。

## 六、不要浪费对方的时间

- 1、如果不得已需要对方等候片刻，请一定使用“请您稍等”，如果说“稍等”就会让对方感到受到了冷落。
- 2、如果对方要找的不是自己，应该马上说“抱歉，请您稍等”，并立即请同事接电话。
- 3、对方要找的人不在，应该说“请您×点以后再打来。”或“请您留下电话号码！”。
- 4、如果对方必须打公司另一个电话，应该说“请您拨……”。
- 5、接到打错的电话要特别客气。可以说“对不起，这里不是您要拨的号，请重拨。”
- 6、若接到的洽询电话不在自己的业务范围以内，也应尽量予以回答。
- 7、需要帮助对方转接时，应问清对方发问的对象，否则三转四转，使对方多次重复同一说明，浪费彼此的时间。

## 七、学会作电话记录

- 1、同事不在时，应利用便条代为记录电话内容。
- 2、记录内容包括：来电者姓名、单位、来电时间、对方电话号码、联络事项、记录人姓名等等。
- 3、若同事经常不在，应把电话记录记在专用的记录本上，提高效率。

## 八、接完电话时的礼节

- 1、最后一句别忘说“谢谢，再见！”或“请别客气，再见！”。
- 2、如果对方没有放下听筒，最好不要自己先放下。
- 3、要轻轻地放下听筒，切忌用力或摔听筒。

## 九、其他需要注意的事项

- 1、不要长时间通话，能一分钟打完的电话决不用两分钟。
- 2、不打私人电话。确有急事需要，必须征得部门领导同意。
- 3、无法立即作出答复时，应约定再次通话时间，然后挂断。
- 4、需要请示领导的事情，自己不能在电话里擅自表态，以免造成被动。

## 第五节 待人接物

每一位员工都是公司的主人，员工的一言一行都代表着公司。客户对员工个人的信任和尊重，也就是对公司的信赖和尊重。

请牢记：您代表着一个未来一流的企业——新奥集团。

### 一、做好待人接物的前提

- 1、关心公司的全面发展，尽量多了解各方面的情况。
- 2、充分了解本职工作，对业务不熟悉就无法充分应对，如果客户询问时还需要请教同事，难免带来难堪。
- 3、若与客人提前约好，见面前应尽量了解对方的情况、背景和来意。
- 4、约会的内容，必须事前深思熟虑。

### 二、现场应对方法

- 1、服装、打扮、姿势要符合身分，与环境协调。
- 2、迎送客人应起立，重要的客人应到门外迎送。
- 3、客人来时，应面带笑容，主动打招呼或礼貌地微微歉身或点头致意。
- 4、站有站相，坐有坐相，不要翘二郎腿，也不要把手枕在脑后。
- 5、谈话的态度要热情、真诚、开朗，眼睛看着对方，表情不要过分夸张，使对方感到虚伪，也不要冷落对方，使之感到屈辱。
- 6、谈话的内容要具体、掌握要领，任何轻率都会给公司带来损失。
- 7、切忌使用脏话、粗话，也不要使用“真火”、“傻冒”、“盖了冒儿”、等流行语，这会给人轻浮的感觉。
- 8、接待过程中切忌看表，客人会感到主人不欢迎、有送客之意。
- 9、谈话时身体不要抖动，也不要跺脚或搓手。
- 10、接待异性，最好在办公室，并且打开房门，这对双方都有好处。

### 三、不同类型人物的接待方法不同

- 1、对急躁的人以干脆、爽快的态度应对，不可拖泥带水。
- 2、对慢性子的人语言要温和，尽量与对方保持同样的慢节奏。
- 3、对傲慢的人动作、语言要非常客气，切忌报以同样的傲慢。
- 4、对害羞的人动作、语言要亲切大方，音量适度。



- 5、对沉默的人注意观察对方的动作、表情以揣摩其心态，不必画蛇添足乱加恭维或引其说话。
- 6、对话多的人特别客气和谨慎，当个好的听众。
- 7、对敏感的人态度诚恳、直率，客气地交谈，切不可失礼。

## 四、遇到同事接待客人

- 1、遇到不是找自己的客人，应礼貌地介绍给有关同事。
- 2、对同事的客人不能不理不睬，应点头致意，方可继续做自己的工作。
- 3、同一办公室的同事在接待客人时，注意保持安静，不要高声说话或打电话，也不要总在旁边走来走去。
- 4、不要打断同事和客人的谈话，也不要随意插话。
- 5、如果确实有事需要打扰，应等客人说完一句话时，先对客人说“实在对不起(请原谅),打断一下”，以征得客人的谅解，然后才可以和同事说话。
- 6、打断同事和客人的谈话，时间应尽量短。

## 五、登门拜访客户或上门服务

- 1、最好事先约好，避免做不速之客。
- 2、一定要准时，迟到是最大的失信和不礼貌，提前太多则浪费时间。
- 3、到达对方办公室或住处，应在门口稍微站立以稳定情绪。
- 4、进入房间前要先按门铃或轻轻敲门，得到允许后方可进入，不可用力拍打或脚踢，也不能不等对方同意就擅自推门而入。
- 5、见面后要主动自我介绍，说明来意。
- 6、不经邀请，不要随便落座。
- 7、没有预约登门时，遇到对方有别的客人或正在接电话时，应耐心等待或改时间再拜访，不要冒昧。
8. 不吸客户一支烟，不喝客户一滴水，不接受客户的任何馈赠。

## 六、握手的礼节

- 1、客人是女士、年长者、领导或外国人，不要主动与之握手，以免双方尴尬。
- 2、如果对方主动要握手，自己在伸右手的同时应该上前半步再握手。
- 3、对年长者、领导或外国人，可以用双手以示礼貌。
- 4、与异性握手不可用力过重或相握时间太长，更不可把对方的手紧紧攥住。
- 5、与同性握手应简捷有力，一点不用力会让对方感到不真诚。
- 6、对职位较低、年纪较轻或处境困难的人，应主动与之握手。

- 7、握手前应保持手的干净卫生，不要伸左手，不要带手套。
- 8、因特殊原因不便握手时，应主动说明，求得谅解。

## 七、标准礼貌常用语

- 1、“您”、“请”——应该成为使用最多的字。
- 2、“您好”或“您早”——打招呼时。
- 3、“对不起”、“请原谅”——打扰或麻烦他人时。
- 4、“抱歉”——由于自己而给他人带来不便或损失时。
- 5、“劳驾，请问”——提问或询问时。
- 6、“谢谢”、“十分感谢”——接受他人帮助时。
- 7、“不(别)客气”、“不用谢”——他人表示感谢时。
- 8、“再见”——告别时。
- 9、尽量用商量和建议而不是命令的口吻，少用“必须”、“应该”，多用“最好”、“如果……，就更好”一类的话。

## 第六节 环境与安全

缺乏良好的工作环境和完善的安全措施，就难以创造良好的公司业绩。

公司的追求创造安全、清洁、整齐、优雅的一流工作环境，促进全体员工的身心健康。

### 一、办公室环境

- 1、请坐在自己的办公桌前座位上。
- 2、保持地面干净。
- 3、保持门窗干净，玻璃光可鉴人。
- 4、外套挂在统一的衣服架上，不应摆放在办公桌上、搭在椅背或沙发上。
- 5、办公桌干净整洁，不摆放与工作无关的物品。
- 6、保持电话机干净，放置位置便于使用。
- 7、办公桌玻璃板下宜压放规章制度及常用信息，不得放明星像(美女图)，以免流于俗气，也不要放来往客户名片等，既有泄秘之嫌又有不敬之意。

### 二、施工环境

- 1、现场布置尽量符合有关规范。

- 2、不乱拉电线。
- 3、不随意放置施工工具，以免损坏、丢失或给他人造成不便。
- 4、注意管线位置，不致人为破坏。
- 5、开动有关机器时，应尽量避免噪声和强光扰民。
- 6、注意水龙头，防止泥沙等施工材料被水冲刷破坏周围地面环境。
- 7、严禁在工地范围内随地大小便。

### 三、环境卫生

- 1、自行车、汽车等交通工具应在指定位置停放整齐，不得随意停放。
- 2、不随地吐痰，不乱扔瓜果壳、纸张等废弃物。
- 3、保持厕所、水房的卫生。
- 4、不得用任何方式污损地面和建筑物内外墙面。
- 5、不在工作区域吸烟和焚烧废弃物，避免污染空气。
- 6、爱护花木，不得践踏草坪。
- 7、不得向水池中投放石块泥沙和各种杂物。
- 8、积极参加公司组织的美化优化环境的义务劳动。

### 四、安全

- 1、树立安全意识，牢记安全规程，严格执行安全规定。
- 2、严禁在禁区吸烟和使用明火，防止火灾事故。
- 3、注意电器使用，人走一定关闭电源，杜绝火灾隐患。
- 4、司机严禁酒后开车，其他员工也应避免酒后上岗。
- 5、下班前应检查工具和用具是否放在安全之处，防止丢失。
- 6、离岗前应注意锁闭门窗，以免失窃或由于刮大风损坏门窗玻璃。
- 7、发现可疑人员，应主动上前盘问。
- 8、主动协助经警及保卫人员工作，保证公司财物安全。