

石家庄北国人百集团有限责任公司

地址: 河北省石家庄市中山路188号

网址: <http://www.brjt.cn>



北国人百集团

追求卓越 勇争第一

**企业使命**

引领消费时尚  
共创美好生活

建设现代化、国际化美丽省会城市

——河北·石家庄

# EMPLOYEE CODE OF CONDUCT MANUAL

## 石家庄北国人百集团 员工行为规范手册





# 序言

每一个成功的企业，都有其独特的气质和形象。而企业气质和形象逐步树立的过程，是企业在面对客户，面对社会每时每刻所表现出的态度和行动的聚生积累。

北人集团作为国内行业内屈指可数的综合型、全业态大型零售集团，几代人孜孜以求以满足消费者对美好生活的向往为己任，为这座城市引领生活时尚，为这座城市里的人缔造美好生活。

员工行为规范是企业全体员工应共同遵守的工作准则和行为规范，是全体员工对共同的追求和价值观的努力践行，是团队精神风貌的展现，是诚实守信、集体奋斗，是爱岗敬业、大胆创新，是规范高效、严谨务实……

《员工行为规范手册》围绕企业文化升级以及集团实际与未来发展需求制定，本手册适用于北人集团所有员工（包括每位高管、中基层管理人员、一般工作人员、厂方员工、临时工等），是集团员工的基本行为准则。手册主要内容包括：基本认知、企业文化、职业道德规范、廉洁从商行为规范、社会道德规范、服务宗旨、员工职业化素养、员工安全行为规范以及员工纪律九大章节。手册将根据集团发展管理需求进行迭代、修正。望每一位员工熟记并遵照执行。

今天你所见到的北人，你所感受到的北人，是全体北人员工奉献给这座城市、这个时代、这个世界的礼物！

已经成为北人一份子的你，应知责任在肩！

现在的你已经是这个企业的代表，你的一言一行，一举一动都代表着这个企业的气质，这个企业的思想和态度。

加油北人人，与北人同行，让我们一起撰写北人故事，共创美好未来！



# . CONTENTS

## 1 基本认知 | BASIC COGNITION 01

---

- 第一节 全面了解行业 03
- 第二节 深入认识企业 03
- 第三节 重新认知自己 04
- 第四节 重新认识客户 04

## 2 企业文化 | COMPANY CULTURE 05

---

## 3 职业道德规范 | PROFESSIONAL ETHICS 11

---

- 第一节 基本职业道德要求 13
- 第二节 员工行为准则 15

## 4 廉洁从商行为规范 | INTEGRITY IN BUSINESS 17

---

## 5 社会道德规范 | SOCIAL ETHICS 21

---

- 第一节 社会公德规范 23
- 第二节 家庭美德规范 25

## 6 服务宗旨 | SERVICE PURPOSES 27

---

## 7 员工职业化素养 | EMPLOYEE PROFESSIONALISM 33

---

- 第一节 职业化形象规范 35
- 第二节 职业化礼仪规范 42

## 8 员工安全行为规范 | EMPLOYEE SAFETY 55

---

- 第一节 员工日常安全行为规范 57
- 第二节 企业员工防火防范安全行为规范 57
- 第三节 疫情期间员工行为规范 58

## 9 员工纪律 | EMPLOYEE DISCIPLINE 59

---

- 第一节 办公区人员工作纪律 61
- 第二节 卖场工作人员、服务人员工作纪律 62
- 第三节 道德素养 65





## BASIC COGNITION

## 基本认知



从加入北人集团的那刻起，我们便要开启与企业携手同行，共同成长的旅程。全面了解行业、深入认识企业、重新认知自己、重新认识客户，才能更准确的做好个人职业规划。同时迅速的融入企业，以主人翁的姿态，全身心融入到工作中。与企业共同体味攀登的艰辛、成长的乐趣，创造奇迹的荣耀。每时每刻饱含探寻的渴望，与企业共同探索发展的无限可能。



## 1.1 全面了解行业

零售业从出现之日起发展至今几经演化，经营模式不断更迭，交互方式不断变化，如今的零售业业态多元、创新频出。但无论如何迭代，其本质是不会变化的，零售业永远都是一个为消费者创造价值的行业。

实体零售业的发展先后经历了以货为本、以店为本、以人为本三个阶段。现阶段消费市场已经进入了“以人为本”的买方时代。顾客有着无数种选择，但零售企业的核心竞争力只有服务，无微不至的服务。不管是哪种零售业态，其基础理念是一致的，就是最大限度的满足顾客需求，并竭力为顾客创造更多的价值。

所以什么是零售业？零售业就是一个让消费者感受生活之美的行业，是为消费者制造梦想的行业！

所以，我们从事的这个行业，意义重大！

## 1.2 深入认识企业

石家庄北国人百集团有限责任公司（简称北人集团）是河北省跨区域、多业态、多元化的大型零售商业集团。集团坚持多元化发展战略，持续做优做强零售主业和“零售+”生态板块。2020年末，集团拥有大型零售卖场75家，经营网点315个，从业人员5万余人，业务覆盖购物中心、文旅娱乐、社区商业综合体、物流服务、电商经济、百货/超市/电器/珠宝专业店、会展服务、餐饮服务、地产经济九大板块。拥有“北国”、“北国超市”、“北国电器”、“百年老店中和轩”、“燕风楼”、“釜洋斋”、“石饮红星包子”等众多享誉省内外的知名品牌。

北人集团坚持以满足消费者对美好生活的向往为己任，不断丰富经营内容，优化服务内涵。北人服务也成为企业的强标签，融入每个家庭的“衣食住行柴米油盐”。“北国超市——您身边的好邻居”、“北国电器——一辈子放心的选择”等口号和行动温暖着消费者的内心，让城市有温度，让服务有温度。

集团多年来始终以“打造匹配消费者价值的大消费产业生态集团”为目标，实施数字化经营战略，构建全渠道消费场景。努力发展新项目、新业态，优化集成集团大消费产业业务模块，成为区域美好生活缔造者和引领者的同时，也实现了企业的高质量规模化发展。

未来，北人集团将朝着成为“全业态、全客层、全渠道的中国最具特色的商业企业”目标继续前进，为消费者提供美好生活提案，为所在的城市奉献更有内涵的商业文明，为中国经济的高质量发展做出更大贡献。

## 1.3 重新认知自己

作为零售服务业的一员，制造美好、缔造价值、传递快乐是我们存在的意义，也是我们需要持续修习的能力。它不仅需要从业者有专业的知识和技能，还要有良好的文化修养、高尚的情操和端正的品行，有严谨的工作态度和出色的服务精神。最重要的是“热爱”，热爱零售业，热爱生活，热爱我们的顾客！

零售业是一个充满新鲜感，饱含智慧与激情的行业。请用爱与奋进与我们的企业携手奔跑在“为消费者创造美好生活”的道路上。请热爱我们的企业，企业是我们历练成长的平台，为我们提供了价值提升的宝贵机会。请珍惜遇到的每一份工作，因为你经历的每一次磨难，实现的每一次突破，都会变成日后游刃有余、攻坚克难的核心能力。

需深知，在成为北人集团员工的那天开始，我们便成为北人大家庭的一员。我们与企业已经成为命运共同体，密不可分。请深入理解企业的价值观，与企业保持思想和行动的高度统一。请将个人利益融合于企业利益、集体利益之中，以主人翁的姿态，全身心融入，紧紧围绕着企业发展方向，认真走好每一步路，做好每一件事，与企业实现共同的成长。

## 1.4 重新认识客户

这里的客户包括顾客与供应商

顾客是企业生存之本，为顾客创造价值应是企业全员持续追求的目标。顾客是我们的衣食父母，获得顾客的心，企业才能获得长久发展的动力。企业内所有员工，无论从事何种工作，都要清晰的认知顾客之于企业的重要意义。每一位员工所思、所想、所做，应皆为顾客。每一位员工，每一个部门都应将获得顾客的满意，甚至超越顾客期望作为衡量自身工作的唯一标准。

供应商是与企业比肩作战的战友，是相互扶持、共同成长的伙伴。《道德经》讲“既以为人，己愈有；既以与人，己愈多”。此语是在告知我们应尽力照顾别人，自己也更为充足；应尽力给予别人，自己会更丰富。企业所有员工，无论是管理人员还是普通工作人员都应清楚的了解供应商对企业的重要意义，应本着互利共赢的合作理念，给予我们的合作伙伴更多帮助和支持。多沟通，多理解，多响应，与供应商一道共同成长，共同谋求更大的发展。

请像对待亲人一样对待我们的客户，全心全意为客户服务，多从“情理”出发，和善亲融的沟通，设身处地的换位着想，迅速响应需求，帮助解决问题，为客户提供更具人情味的服务和扶持。



## COMPANY CULTURE

## 企业文化



企业文化是企业内全体员工需共同遵守的最高目标、价值体系、基本信念和行为规范。它是企业核心竞争力的关键所在，是企业发展的持久原动力。企业每位员工都应学习领会企业文化，都应积极参与和推进企业文化建设，为企业发展构建强大精神动力。



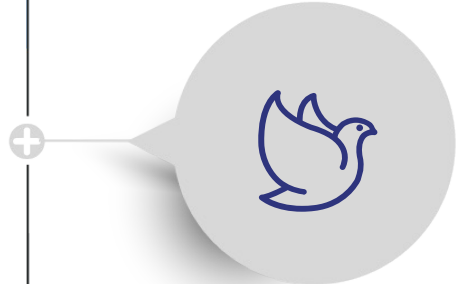
# 2.1 核心理念

**企业使命**  
引领消费时尚 共创美好生活



**企业精神**  
追求卓越、勇争第一

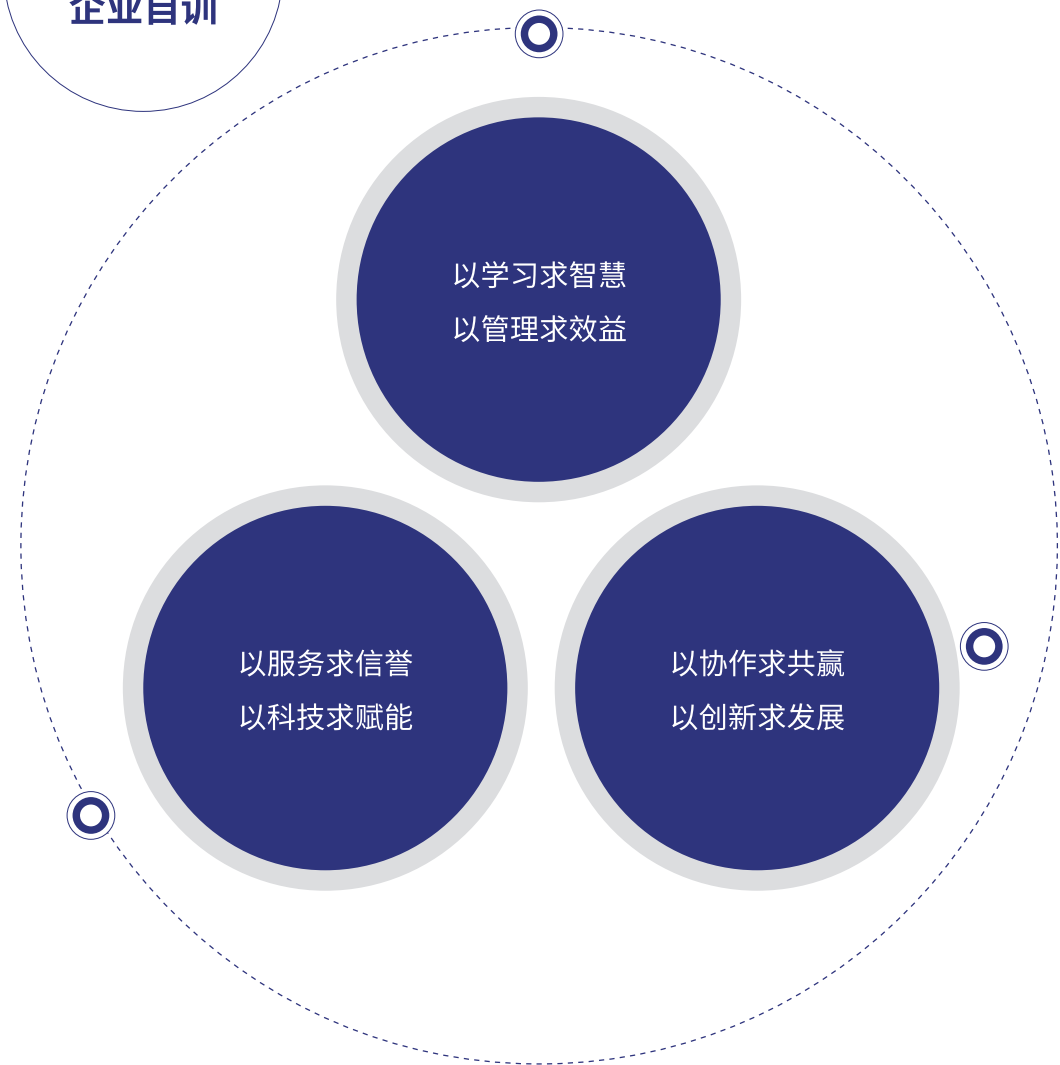
**企业愿景**  
成为中国最具特色的全业态  
全客层、全渠道商业集团



**企业核心价值观**  
诚信、敬业  
拼搏、奋进  
创新、共享

# 2.2 管理理念

## 2.2-1 企业自训



## 2.2-2 经营理念

坚持以消费者价值为中心  
坚持对标、品牌、多元化发展  
坚持系统提升数字化经营能力  
坚持市场导向，与时俱进，创新发展

## 2.2-3 行为理念

心怀感恩 向善利他  
客户第一 服务至上  
爱岗敬业 奋斗担当  
遵纪守法 崇德尚廉  
团结友爱 共享共赢

## 2.2-4 服务理念

像对待亲人一样对待我们的客户  
全心全意为客户服务  
让服务的瞬间温暖而欢乐。

## 2.2-5 人才理念

德才兼备、以德为先  
专业为本、注重实绩  
公平公正、竞争择优

## 2.2-6 六大核心 竞争力

提升应变市场的掌控力  
提升顾客价值的吸引力  
提升品牌价值的整合力  
提升市场营销的创新力  
提升成本核算的控制力  
提升科学高效的执行力

## 2.2-7 社会责任

感恩社会 公益先行



## PROFESSIONAL ETHICS

## 职业道德规范



职业道德规范是从业人员在职业活动中必须遵守的道德规范，是企业对员工最基本的规范和要求。良好的职业道德是每一个员工必备的基本品质，是每一个员工承担工作职责必备的素质。北人集团全体干部员工都应严格遵守以下职业道德规范，承担起对企业、对社会的责任和义务。



# 3.1 基本职业道德要求

## 一、遵章守纪

每位从业人员都要严格遵守国家法律、法规和政策，认真执行行业自律规定，自觉遵守公司各项规章制度、管理规范。

## 二、爱岗敬业

热爱所从事的工作，践行岗位所应承担的责任。把工作当成一份事业，认真做事、仔细做人、勤恳努力、拼搏奋进，与企业休戚与共，共同成长。

## 三、诚实守信

诚实守信是公司 and 全体员工精神品质的基本准则，全体员工应讲求诚信、践行诚信。诚信对客户、诚信对同行、诚信对伙伴、诚信对同事。以高度的责任感对待岗位职责，

工作中勇于担当、坚持原则、忠于职守、尽职尽责。把企业与个人的发展及成功建立在诚信基础之上。

## 四、维护企业信誉、利益

遵循公司利益第一的原则，维护公司信誉、利益，保守公司秘密。廉洁自律，不利用职务之便谋取不正当的利益，不做有损于公司声誉的事。公司是全体员工的生存体，公司为全体员工提供生存、发展平台，任何个人利益都不能影响公司利益，更不能与公司利益相冲突。

## 五、维护消费者利益

始终铭记顾客是企业生存之本，任何时候都要秉承顾客思维，追求顾客满意，力求为消费者奉献更大的价值。重视顾客服务，重视商品质量，坚持诚信，信守承诺，切实维护消费者的合法利益。

## 六、求真务实

树立正确的价值观，公司全体员工应清晰的认识到求真务实是成长的阶梯，急功近利是成长的大敌。要想成就一番事业，与公司共同成长，必应在主观上想干事，行动上干实事。敢于担当、主动作为、不畏艰难、精益求精。在实践中磨砺成长，方能在迎接艰难考验时游刃有余、厚积薄发，成为助力公司发展的中坚力量。

## 七、公平公正

公平公正是正确处理各种关系的准则。要公正无私、实事求是的对待企业事务，公平、公正地对待公司的员工、客户和供应商。

## 八、团结协作

坚持团队至上的原则。公司发展靠团队合力，而不是单打独斗。团队是企业发展的生命力，要始终保持团队活力积极向上。部

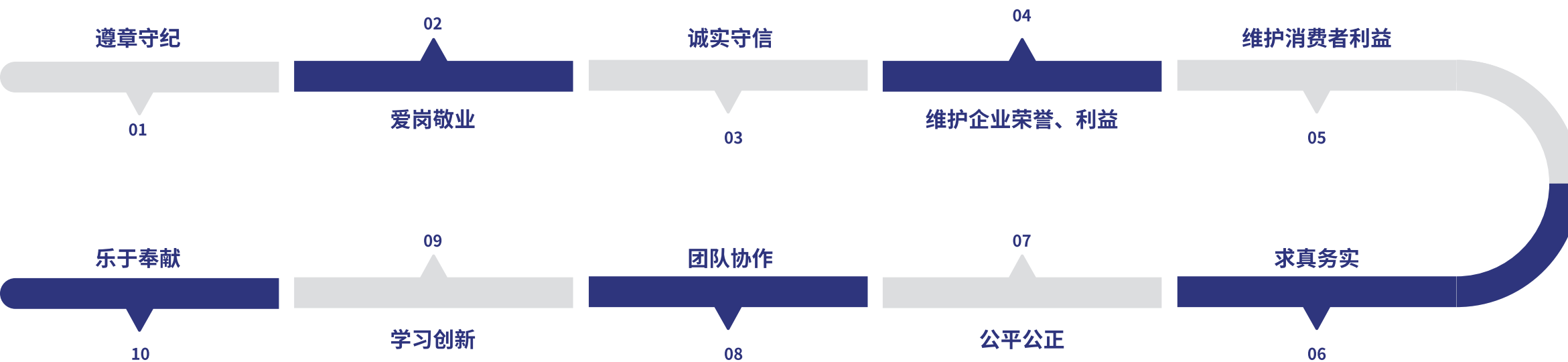
门之间要团结一心、加强协作、顾全大局、共享共担、互相学习、共同发展。

## 九、学习创新

努力学习专业领域新知识、新方法。不断提高自身业务素质和实际工作能力，保持与技术、管理发展水平相应的学识与技能。要有创新精神，勇于创新。

## 十、乐于奉献

奉献源自热爱，付出源自责任。作为北人的一份子，当知个人之命运与企业已融为一体，个人之荣耀已与企业紧密相联。当知事业的成功源自对责任的珍视与担当，源于自身的辛勤与付出。所有北人员工当以热爱为起点，讲奉献，讲大气，尽责履职、敬业精业，践行并传承北人奋斗敬业之精神，助力集团成长与发展。



## 3.2 员工行为准则

### 一、管理人员行为准则

1. 认同公司企业文化，从工作点滴诠释和践行企业文化核心理念。

2. 自觉遵守、带头执行公司制定的各项规章制度、管理规定。在公司内以身作则、率先垂范；在公司外保持良好的个人形象，维护公司声誉。

3. 热爱企业、热爱本职工作。善于学习，勇于创新，时刻迭代自己，时刻拥抱变化，不断扩充自身知识系统和管理效能。用积极乐观的心态带动团队内全体成员使之形成共有氛围。

4. 牢固树立为团队服务、为下级服务的意识，对公司履行诚信与勤勉义务。

5. 对上级应尊重、服从、同心协力，以高度负责的团队精神对待上级交办的工作，最高标准的贯彻实施上级布置的各项工作，并及时上报落实情况。

6. 对下级关爱、尊重、扶持、帮助、栽培、引导，将下级视为“团队伙伴”。以高度的责任感、宽阔的胸襟为下属提供公平的竞争环境与平等的成长条件。在加强自身学习的同时，积极指导培训下属，不应嫉贤妒能，排斥异己，压制他人。

7. 部门之间团结、协作，对其他部门反映的事情，虚心听取。需要解决的，不能推脱。需要协作配合的，要互相扶持、精诚合作。

8. 遵守公司的财务管理规定，确保公司的所有业务、资金往来严格执行相关审批流程，确保公司财务工作规范、准确。

9. 廉洁自律，不滥用职权谋取私利、贪污、挪用公司财产、索取或接受任何贿赂。

10. 遵循公司利益第一的原则，时刻维护公司的利益，树立公司的良好形象。不散布、传播、扩散不利于公司的信息，不做有损于公司声誉的事。不参与可能导致与公司利益冲突的活动，避免对公司造成利益损害。

11. 决不泄露公司公共资源（包括但不限于公司品牌资源、公司供应商资源、公司客户资源、公司数据信息资源、公司管理体系资源、公司人力资源、公司物力资源等），决不将公司公共资源输出到本公司外的单位或个人。更不能通过介绍、出售换取个人利益，不参与与公司有业务关系单位的事务，决不隐匿、销毁企业公共资源信息。

12. 不从事任何与公司相竞争的业务；不投资、建立与公司有竞争关系的公司或经济实体或在与公司有竞争关系的公司、经济实体中取得股权或任何权益；不参与任何与公司有竞争关系的公司或经营实体的管理；不受聘于任何与公司有竞争关系的单位。

13. 公平、公正地对待公司的员工、客户和供应商。对于职权范围内的事务要积极主动，不得推诿、扯皮、拖延，不得以权偏袒、徇私或打击报复。

14. 不劝诱或帮助他人劝诱公司员工或客户离开公司。

15. 调动、调离、退休时无条件的将自己存储、掌握的公司公共资源进行移交，并不得拷贝。

16. 离职或者退休后三年内，不从事与原职务管辖业务相关的营利性活动。

### 二、员工的行为准则

1. 认同公司企业文化，从工作点滴诠释和践行企业文化核心理念。

2. 严格遵守国家法律、法规和公司一切规章制度、管理规范。

3. 热爱本职，忠于职守。执着专业，精益求精。

4. 诚实守信，表里如一，树立领导、同事、客户、伙伴都能信得过的专业形象。

5. 服从上级安排，听从上级的工作批示和指导，对上级交办的工作保质保量完成。

6. 同事之间团结协作，互相尊重，以诚相待，本着互谅、互爱的态度和强烈的团队协作意识处理所有事务，相互沟通以“将工作做到最出色”为第一要务。

7. 维护公司内部团结，对公司及他人有意见应通过正当渠道向上级反映或直接同本人交流。不私下议论他人，更不应通过网络传播诽谤、诋毁他人。

8. 积极向上，持光明思维，不说对公司不利的话。不散布、不传播、不扩散有损公司声誉的言论，不做有损公司形象的事情，不泄露公司秘密。

9. 注重职业素质与形象的培养，熟练掌握职业技能，注重工作效率，注重岗位专业形象。

10. 永远不放弃学习，时刻迭代自己，时刻拥抱变化，永远去追求更有内涵、更具竞争力的自我。

11. 遵循公司利益第一的原则，自觉维护公司利益，不参与可能导致与公司有利益冲突的活动，坚决杜绝任何以公谋私的不正当行为。

包括担不仅限于以下方面：

① 利用积分卡、福利卡、礼金卡、电子红包、优惠券、停车券及赠品等套取公司利益。

② 套取办卡优惠、大宗优惠、将积分卡、福礼卡变现。

③ 违规套现（将支票、电汇、网银、银行卡、提货单、券兑换现金，或者在没有经过允许的情况下以第三方支付收款从公司套取现金）。

④ 私收销售款用于个人谋利或收取销售款直接上缴品牌公司、私下进行商品折扣、将顾客介绍到本公司外购物。

⑤ 在促销活动中，谋取不当利益，或者默许、纵容、勾结商户购买负毛利商品。

⑥ 盘点虚盘、隐瞒盘点中发现的问题。

⑦ 通过空返商品、空进商品、调拨商品等方式逃避考核、经（代）销商品收货不打进货票。

⑧ 违规开具发票、售卖发票。

⑨ 泄露企业重要数据，散布、传播、扩散不利于企业的信息。

12. 积极维护企业利益，发现企业利益受到损害时，应及时阻止并主动汇报。

13. 依法保护客户的联系方式等资料，不泄露客户信息及保密资料。

14. 重要文件、资料要保管妥当。未经批准，不得对外界传播或泄露公司业务、员工薪酬等重要资料、数据和信息。





## CODE OF CONDUCT FOR INTEGRITY IN BUSINESS

## 廉洁从商行为规范



廉洁方清正，无欲则刚强。对企业而言，廉洁从商是发展的前提和需要；对员工而言，廉洁从业是做人的责任和风骨。“廉洁从商行为规范”是对企业全体干部员工明确提出的行为“禁令”，需将其视为纪律红线，认真学习，严守底线，树廉洁之心，行廉洁之事，做清廉之人，将廉洁从业作为立身之本和终生课题。心中存廉洁，行为守规范，才能真正实现个人的长远发展和企业的扬帆远航。



一、严禁索取、接受或者以借为名占用管理和服务对象以及其他与行使职权有关系的单位或者个人的财物（如：礼金、礼品、电子礼券、电子红包和各种有价证券、支付凭证、住房、车辆等）。

二、严禁接受可能影响公正执行业务的礼品、宴请以及旅游、娱乐、健身等活动安排，或报销个人费用。

三、严禁通过非市场渠道或者以明显低于市场的价格购买管理和服务对象的产品或者服务。

四、严禁在招商、采购、基建施工、货柜调整过程中吃回扣、收受贿赂、索要好处。

五、严禁在经营活动中利用职权和职务上的影响谋取不正当利益，以权谋私、大肆敛财。

六、严禁利用职权和职务上的影响为本人或者其他领导干部的配偶、子女及其配偶以及其他亲属经商、参与关联生意等提供便利条件。

七、严禁向供应商提出正常业务活动以外的要求，不得接受礼金、礼品、土特产品，或参加高消费健身、娱乐活动等。

八、严禁在招投标中暗箱操作、徇私舞弊。

九、严禁以各种名义突击花钱和滥发津贴、补贴、奖金、实物。

十、严禁参与任何形式的赌博和封建迷信活动。

十一、严禁跑官要官、买官卖官，在干部选拔使用中任人唯亲、封官许愿、收取好处。

十二、集团上下级之间、部门之间、单位之间、单位内部之间严禁用公款送节礼、组织宴请和聚餐。

十三、严禁违规用公款购买、赠送、发放礼品、礼金、有价证券等礼品。

十四、严禁私设小金库，私分财物。

十五、严禁在公务活动中超标准乘坐交通工具、超标准接待。

十六、严禁违规公款吃喝、旅游、娱乐、健身等。







## PROFESSIONAL ETHICS

## 社会道德规范

# 5



北人集团作为以零售为主的商业连锁集团，承担着塑造和传播社会文明的企业使命。企业全体干部员工，都应以身作则，充当文明建设的践行者和倡导者。不论是在公司内或外，不论是对待顾客、同事、合作伙伴，还是在社会生活当中作为一名社会人，我们都要做文明与美的使者。企业的每一名员工，首先要做一名有素质、有责任、有担当的良好公民，同时在追求个人道德完善的基础上，还要感染身边的每一个人，共同维护公共利益与秩序，共同创造更为美好的文明社会。





## 5.1 社会公德规范

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，也是作为公民应有的品德操守。

**一、文明礼貌：**文明礼貌反映着一个人的精神面貌、文化涵养和文化素质，是一个人心灵美、语言美和行为美的和谐统一。

北人集团全体员工日常应做到：

1. **文明的语言：**随时随地使用礼貌规范用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等等。和悦的语言、亲切的语调，既是涵养的表现，也是打通彼此心灵的桥梁。

2. **暖阳般的微笑：**微笑是文明礼貌最直观的表现。见面问候时或与人交谈时，请求对方帮助或帮助他人时，原谅对方的不小心时，微笑都会是一种亲切的语言，是你未开口就可以先行向对方展现的亲热的态度。

3. **优雅的行为礼仪：**谦让、和善、为他人考虑、乐于助人是优雅行为的心理基础，企业全体员工应从修习平和宽容的心理状态和利他意识入手，深入养成优雅的行为礼仪习惯。

日常的行为礼仪包括但不限于：

- ① 上下电梯谦让
- ② 公共场合轻言轻语
- ③ 与人谈话时保持一定距离
- ④ 游玩、乘车、等候时依次排队不插队
- ⑤ 遇到动作迟缓者，给予谅解，主动礼让
- ⑥ 乘坐公共交通时不抢座，遇到老弱病残孕及怀抱婴儿的乘客主动让座
- ⑦ 严格遵守交通规则，不闯红灯，开车不争道抢行，相互礼让
- ⑧ 按照分类要求，把垃圾丢进垃圾桶
- ⑨ 安静观剧、文明游玩

**二、助人为乐：**在现实社会中，每个人都在一定的人际交往中生活，每个社会成员都不能孤立地生存。当遇到困难、矛盾和问题时，都需要别人的关心、爱护，更需要别人的支持、帮助。“助人”即是“助己”。

北人集团全体员工日常应做到：

无论是在公司内面对顾客、同事或是合作伙伴，还是在公司外以一名社会人的身份出现时，企业每一名员工都应该发扬助人为乐的精神，当身边人遇到困难时一定要伸出援助之手，积极主动地爱护他人，帮助他人。

**三、爱护公物：**爱护、保护公共财物，拒绝浪费和破坏，是一个公民公共道德的重要反映。每个公民都应该自觉遵守社会公德，爱护公共财物。

北人集团全体员工日常应做到：

1. **爱护本单位的公物，**做到公私分明，不占用单位财物，不化公为私。爱护公物，文明使用，不乱涂、乱刻、乱画、不随意损坏公物。用心开展节约行动，从细微之处树立节约意识，培养节约习惯。

2. **爱护社会公共设施，**时时、处处关心和爱护公共财物。不破坏、不侵占、小心使用，保护完好如初。保护文物古迹，保护历史文明。敢于同侵占、损害、破坏公物的行为作斗争。

**四、保护环境：**环境和资源是人类生存和发展的基本条件。能不能有效地保护环境，关系到每个公民的生活质量和切身利益，关系到人们的安居乐业，关系到我们的子孙后代能否持续发展。保护环境，就是保护我们自己。

北人集团全体员工日常应做到：

不破坏城市绿化、爱护花草树木；减少大气污染及土壤危害，日常垃圾分类投放，选择环保低碳的出行方式，购物时选择布袋或可降解塑料袋；自觉维护公共卫生，公共场所不吸烟、不随地吐痰、不乱扔垃圾，文明养宠，营造出一个美好的自然生态环境。

**五、遵纪守法：**只有遵守各种法纪规则，社会秩序才能井然有序，社会治安才能得以维护，人民生活才能安居乐业，和谐美满。遵纪守法应该从每个人做起，从自身做起。

北人集团全体员工日常应做到：

认真学习法律知识，首先要学习与自己工作、生活密切相关的法律、法规知识，搞清楚什么事可以做，什么事不能做，什么是法律允许的，什么是法律禁止的。要知法守法，时刻谨记自身言行不要偏离道德规范和法律规范的轨道。“以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻”做个文明守法好公民。



## 5.2 家庭美德规范

家庭是社会的最小组织单元，而家庭美德建设也是社会公德建设的根基。家庭中的责任、担当、爱与宽容，沟通与理解，奉献与感恩，这些最小单元当中养成的品格，将陪伴着人的一生，体现到人生的方方面面。

**一、诚意正心、修身齐家：**家风之正在齐家，齐家之要在修身。《孟子·离娄上》中说：“人有恒言，皆曰‘天下国家’，天下之本在国，国之本在家，家之本在身。”所以，个人修身是“齐家”的前提，家庭教育与整齐家风须先从个人修身做起，以自己的道德修养来带动其他人。

北人集团全体员工日常应该做到：

要善于从中华民族传统美德中汲取道德滋养，从先进人物身上感受道德风范，从自身内省中提升道德修为。提高人格的修炼，长养孝悌忠信，礼义廉耻的品性。把自己放在企业的大熔炉中，慢慢地磨砺人格的力量。在服务社会的过程中，既实现自己的人生价值，又能影响和感染他人。

**二、以德为本、以孝为根：**百行德为首，百善孝为先。孝道是中华民族的传统美德，我们要崇尚“孝德”，身体力行，尽心行孝。

北人集团全体员工日常应该做到：

上孝父母、下爱儿女。在尊长孝亲、感恩父母的过程中形成感恩心，并将这种感恩之心付诸行动，爱自己的工作，感恩父母、感恩领导、感恩老师、感恩顾客、感恩合作伙伴、感恩同事、感恩所有激励成就我们的人，以实际行动回报父母、回报社会，实现自己的价值。

**三、尊老爱幼、向善利他：**尊老爱幼是中华民族的传统美德，尊是我国优良的道德传统的精华。孟子说：“老吾老，以及人之老，幼吾幼，以及人之幼”。尊老爱幼还是一种社会责任，是家庭和睦幸福的保障，而和睦家庭是和谐社会的基础。向善利他体现了一个人是否具备责任感，是否怀有感恩的心，是否具备敢担当、能担当的优良品格和实际能力。

北人集团全体员工日常应做到：

不仅要尊敬自己的长辈，爱护自己的晚辈，还应推而广之，将世间所有的老人都当成自家长辈去尊敬和帮扶，将世间所有的孩子都当成自家孩童去关爱和保护。应将小爱延展为大爱，培育博爱之心，以爱己之心爱人、助人、利人，践行热爱人、关心人、同情人、帮助人的人道主义精神。应努力善化利己为利他，常修仁爱之心，培养互助互爱的品德，把为社会和他人的服务看作是自己应尽的义务和光荣的职责，从服务社会和帮助他人当中获得成就感和幸福感。

**四、勤俭节约、吃苦耐劳：**勤俭节约是倡导一种适度、节约、合理的生活方式。但它的意义远不止于此，勤俭更能促进实事求是、脚踏实地作风的养成，更能指引我们避免目光短浅，将我们指向更遥远的人生目标。

北人集团全体员工日常应做到：

具有良好的节约意识。不浮夸、不虚荣、不奢靡。倡导一种合理节约的生活方式，量入而出，量力而行。日常生活节约用水、用电、用纸，生活用品依需要购买，随手关灯，随手关水，杜绝一切浪费行为。节约粮食，提倡“光盘行动”。培养绿色文明的生活和消费模式，绿色低碳出行，使用环保再生产品等。坚持绿色消费，倡导绿色生活。

**五、夫妻相处、以和为贵：**《周易》中说：“二人同心，其利断金。”，世界上最伟大的力量是爱，最强有力的武器是感动！夫妻同心，其利断金！《周易》中还说“和气致祥”意思是和气能带来吉祥，家事无对错，只有和不和，一家和，黄土成金，家和才能万事兴！

北人集团全体员工日常应做到：

做好本分、守住初心；彼此互相鼓励、互相欣赏、互相关爱、互相体谅、相互感恩、相敬如宾、互相支持、共同成长，相濡以沫、共同学习，有福同享，有难同当；遇事少责备，把最好的脾气留给家人，对家人和颜悦色是最高级的修养；有分歧不争对错，少讲理多讲爱；夫妻之间学会感恩，不吝表达爱意。

**六、重视学习、崇尚知识：**我国自古以来就有崇尚学习的传统。重视学习，崇尚知识，以自己的言行熏陶子女。让家庭充满学习氛围，通过学习立身立德、增智强能。“文风”是家风中的重要一种，是培养孩子性情、熏陶孩子素养的重要方面。热爱学习、崇尚知识、汲取文化，让家庭充满学习氛围，这是一种智的追求。

北人集团全体员工日常应做到：

要以身作则，从优秀文化中汲取智慧和能量，在平时的工作当中去修为自己，去锻炼自己的能力。合理教子、尊重科学，家长对孩子的教育也应科学，主动倾听他（她）的意见，平等协商，让他们在和谐、温暖和相亲相爱的家庭氛围中健康成长。

**七、励志成才：**王阳明说“立志而圣则圣矣，立志而贤则贤矣。”志不立，天下无可成之事。志，作为志向、志愿、抱负，作为对美好、崇高目标的追求和探索，以至为之奋斗、为之献身的动力，历来是人们处世立身、建功立业之本。历史上凡成就一番大事业的人，都具有远大志向。志向不树立，就像没有舵的船，没有嚼子的马一样，随水

漂流，任意奔逃，终究达不到目标。

北人集团全体员工日常应做到：

要立志，成就大我，舍弃小我，成为一个有德行的人。在工作中去历练自我，在工作中去奉献自我，去提升我们的道德品质，提升我们的修为做有利于人民的事情。

**八、家庭和睦、邻里团结：**《礼记》中说：“父子笃，兄弟睦，夫妻和，家之肥也。”父子之间感情笃深、互相信任，兄弟之间同心同德、齐心协力，夫妻之间恩爱和美，一家人一条心，家业才能兴旺发达。注重邻里团结，在现代社会的人际交往中，重视邻里关系，是建立和培养人际信任的开始。

北人集团全体员工日常应做到：

家庭中每个成员之间相处融洽、夫妻互爱、长幼互亲，给家庭带来欢乐、祥和的氛围，其乐融融。与邻里多沟通，多包容、多忍让、多赞扬。尊重他人人格，尊重他人生活习惯、宗教信仰、生活方式。不因小事与他人斤斤计较，也尽量不给他人生活造成麻烦。互相关爱，彼此理解，将爱与宽容融入到邻里相处当中。在构建和谐友爱的邻里关系过程中，增加信任、爱和他能力。

**九、道德传家：**“忠厚传家久，诗书继世长”。林则徐说“子孙若如我，留钱做什么，贤而多财，则损其志；子孙不如我，留钱做什么，愚而多财，益增其过。”古语云：“道德传家，十代以上，耕读传家次之，诗书传家又次之，富贵传家，不过三代”。好家风是留给子孙最好的财富。

北人集团全体员工日常应做到：

对待子女严而不苛、爱而不溺，教育子女树立远大的志向。传承给孩子最大的财富不是金钱而是教育，是立德树人的好家风。将好的人品修养、生活习惯传承给子孙后代，将中华民族的传统美德和传统美德传承后世子孙。




 service

## SERVICE PURPOSES

## 服务宗旨



当今实体零售店存在的意义是什么？只是提供商品吗？不是。

当今商业流通的渠道层出不穷，顾客为何要走出家门，夏天冒着酷暑，冬天抵着寒风来到实体店？

因为他们需要从实体店感受生活的美好！

顾客需要通过实体店去感受“生活的美好”，需要到实体店去憧憬对生活的梦想，去寻找自己幻想成为的那个人，去体味活着的开心与快乐。

作为北人集团的一分子，我们可能是管理人员，可能是后勤人员，可能是一线直接服务顾客的人员，岗位虽然不同，但我们都是服务人员。每一个北人集团的工作人员都要清楚的认识，零售实体店是为顾客创造美好的行业，我们每一个人都要用耐心周到的服务为顾客营造美好的心理感受。如果做不到这一点，大到企业的生存和发展，小到个人的业绩都无从谈起。

### 一、一切以顾客为中心

所有企业中，都应牢固树立“顾客思维”。我们与顾客接触的每一个细节，企划人员的每一次文案，部门出台的每一个制度，企业领导层做出的每一个决策，都应紧紧围绕着顾客，一切以“顾客为中心”，以“塑造优质顾客体验”为最终目标和工作评判标准。

### 二、言行举止应以“代表企业形象”要求自己

不要认为你说的话仅代表你个人的观点，不要认为你的行为举止只是对你自己负责。你代表的是企业的形象，代表的是企业的态度。当顾客向你抱怨时，应尽力为顾客解决

问题。当顾客的抱怨非你职责时，不要表现出“这事儿不归我管”的态度，你首先要做的是代表公司对顾客的关注表示感谢，并展现出会向上级反应和改进的积极态度。

### 三、成为一个柔和友善的人，让服务像暖阳温暖人心

#### 1. 微笑面对顾客

要为我们的顾客提供真正的微笑服务。真正的微笑服务是让顾客能够很容易感知到善意和真诚，能让顾客看到我们就能感到开心和温暖。是与顾客电话沟通时，虽然顾客看不到我们的脸，也能从语调当中感受的笑意。



#### 2. 发自内心的问候

“您好”，看似简单的问候语，需要你赋予它们感情与色彩，而不是机械的文字罗列。发自内心的问候应体现出真诚的欢迎，能让顾客感受到“非常开心见到您，我会为您提供耐心细致的服务”这样的潜台词。

#### 3. 得体的肢体语言

肢体语言是人与人交流的媒介，举止、神态、身体动作，每一个细枝末节都会被顾客评价和解读。优雅、专业的肢体语言从某种程度代表着服务人员的专业度，同时也会帮助你快速获得顾客的认可和信任。反之，你认为不会被察觉的不耐烦的眼神，快速撇过的嘴角，都会成为你负面情绪的表达，成为顾客对你好感崩塌的裂痕。

#### 4. 善解人意

善于了解顾客的需求，并能够以顾客喜欢的方式提供他想要的服务。善于从顾客的角度努力理解对方的质疑和不满，能够感同身受的与顾客产生情感共鸣，拥有舒缓顾客情绪并竭力达到满意的能力。

### 四、顾客至上

#### 1. 尊重

每一位顾客都值得我们尊重和用心对待。无论任何原因，服务人员都不能有居高临下、排斥、挑剔等损坏客人自尊心的行为。

#### 2. 真诚

全心全意的为顾客着想，为顾客多做一些再多做一些。由内而发的真情实感，真诚的赞美和感谢，真诚的沟通和建议，都能让顾客心情愉悦并建立信任。

#### 3. 聆听

认真倾听，是增进你与顾客信任的催化剂。认真听取顾客的每一条信息，给予反馈并捕捉顾客需求。顾客有质疑时，要让顾客把话

说完，认真倾听，并表示理解，有时顾客需要的只是我们正面认识到自身的问题的态度。

#### 4. 积极

服务顾客时，帮助顾客时，为顾客解决问题时，要用迅速的行动表现出积极服务的态度。很多情况下，顾客会理解一个积极服务的员工偶尔的疏漏，但对服务人员的漫不经心、磨磨蹭蹭却会大发雷霆。

#### 5. 宽容

我们不能去评判顾客的是非对错。遇到问题，多体谅、多包容，应由我们来消除不妥，而不是质疑甚至试图教育顾客、傲慢的纠正顾客。应学会与他人心理换位，面对顾客的不满，应首先换位思考，真诚道歉，而不能怀有对抗心理甚至做出“以牙还牙”的行为。

#### 6. 响应

真正的重视顾客的想法，对顾客提出的要求甚至求助，我们应迅速用行动响应。顾客希望的喜欢的，我们用心奉上。顾客忌讳的不悦的，我们小心避开。

#### 7. 适度

服务顾客，应把握分寸，认真得体。敏锐感知顾客对服务过程的感受，不要让顾客感觉被催促、被施压，更不应在服务当中带有明显的功利心。让顾客舒服、喜悦的服务才是最适度的服务。

#### 8. 不对顾客说“不”

顾客提出的要求、建议等等，我们都应该视为“领导”、“家人”提出的要求，想方设法，尽心满足。如果确实无法满足，不能简单的对顾客说“不”，而应委婉礼貌地向顾客提出建议，试着以另一种顾客可能接受的替代方式尝试去满足顾客需求。作为服务人员，在任何情况下都应为不能满足顾客的需求而深感歉意。



## 五、用最专业的服务为顾客提供更多的价值

### 1. 迅速

顾客的满意度会随着等候时长慢慢被消耗。迅速响应、迅速行动，减少顾客不必要的等候时间，会让服务体验增色。

### 2. 准确

准确的提供服务，确保为顾客传达的信息准确无误。避免因自己的失误给顾客带来麻烦或造成困扰，这既是专业度的表现，也是尊重顾客，为顾客负责的担当。

### 3. 便利

为顾客提供的各项服务应操作简单、使用便捷，应能够站在顾客角度为顾客节省时间及精力成本。任何服务都应增强顾客便利体验的设计。

### 4. 顾问

根据顾客需求，为其寻找到最佳方案或给出最合适的建议。能为顾客提供解决提案才是服务真正的核心竞争力。

## 六、信守承诺

承诺不是炒作，更不是一个噱头，承诺代表着一种精神，一种作为。承诺就要守信。服务工作中，你对顾客说出去的每句话，对顾客而言都将其视为企业对自己的承诺。所以，做承诺之前要确保精确，一旦做了承诺，就必须信守践行。

## 七、竭尽所能的为顾客提供帮助

去除“功利心”，尽最大努力为顾客提供帮助。尤其是与销售无关的帮助，更能拉近我们与顾客之间的距离。

## 八、多用点心思 为你的顾客制造惊喜

平淡无奇的服务并不能让你的顾客感到开心，想想还能为她（他）做些什么？也许是你把她（他）手里的“战利品”帮忙送上车，也许你知道他（她）胃不好专门跑去接杯热水。也许她（他）生日你特意做的烘焙蛋糕，也许你为她（他）紧急出差把需要的包包送到单位……多用点心思，多做一些事情，惊喜就像印记牢牢占据人心。

## 九、对待顾客的质疑，先情绪安抚再解决问题

遇到顾客的不满和质疑，我们首先要做的是有担当的认真面对，而不是委屈和解释。委屈和解释对顾客毫无意义，顾客要的是解决问题。正确的做法是首先站在顾客的角度，真诚道歉，耐心倾听，安抚情绪。然后帮顾客思考解决方案，与顾客沟通寻求共识。

## 十、勇敢承认错误，及时、迅速弥补

如果确实是自身存在过失，要勇敢承认，真诚道歉，迅速用行动弥补。有时坦诚承认错误的态度，能让顾客迅速消除情绪。但如果狡辩躲闪，没有勇气直面错误，可能会让顾客的情绪和事态迅速升级。







## EMPLOYEE PROFESSIONALISM

## 员工职业化素养



员工职业化素养，是员工职业能力的体现。作为一名商业从业人员直接或间接接触顾客，要为顾客提供高质量的服务，不仅需要具备一定的专业技能同时与个人职业素养息息相关。企业员工拥有高水平的职业化素养，是企业与顾客建立情感链接，确保顾客获得良好体验的先决条件。

# 7.1 职业化形象规范

## 第一部分仪容仪表规范

### 一、管理岗（一线主管二线科室以上管理人员）

#### 1. 工装

① 事业部 / 卖场需为一线主管、二线科室以上管理人员发放全套工装（鞋可自备）。严格全套穿着，不得随意加穿。工装经常清洗熨烫，利落合体。

② 事业部 / 卖场要明确不同季节服装具体的穿着方法和配搭要求：

A. 明确衬衣穿着方式：下摆在下装内还是外。衬衣扣最高系到几粒。

B. 明确配饰要求，如：腰带颜色（与工装颜色搭配），袜子颜色（与鞋 / 裤装搭调）。



#### 2. 工鞋

① 男士穿着黑色正装皮鞋。女士穿着黑色有跟正装皮鞋，不得穿着露脚趾 / 脚跟的凉鞋或鱼嘴鞋等。

② 如果配备工装颜色特殊，需配备非黑色皮鞋，应统一配备。

③ 超市业态管理人员可穿着黑色轻便鞋。

#### 3. 头发

##### ① 发型：

A. 女士发型：不过肩短发，或长发。长发必须束起，束起的高度不得低于耳廓，发尾不得超过肩胛部位，如超过则需盘起。束发必须紧致利落，不能松散凌乱。

B. 男士发型：利落短发，头发打理有型，干净利落。

##### ② 发色：

男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

#### 4. 指甲

不得留长指甲、不得涂有色指甲油。

#### 5. 饰物

不得戴手镯、手链、大耳环、大项链等夸张饰物。

双手最多只得佩戴一枚戒指。

#### 6. 妆容

女性职员必须淡妆上岗，妆容自然精致，但不要浓妆艳抹。

#### 7. 证章

各级人员必须佩戴证章，位置为左胸。

#### 8. 香水

适当使用香水，选择比较淡雅的香型，不要过于浓烈。

### 二、前勤岗

总服务台、会员中心、贵宾室、商务中心、泊车形象岗以上岗位为卖场形象岗位，对服务人员的外在形象及职业化要求最高。

#### 1. 工装

必须合体、修身，全套配置并全套穿着。

配饰：袜、帽子、发饰等配饰都应统一配置。

需佩戴礼宾手套的岗位，白手套要经常清洗，大小适合，不能过于宽松，每天上岗保持白手套洁净。

需佩戴帽子的岗位，要求帽围合适，佩戴端正，保持清洁和帽型挺括。

#### 2. 工鞋

尽量统一配置。以与整体服装搭调为原则。

#### 3. 头发

##### ① 发型：

男士发型：留利落短发，打理有型。

女士发型：尽量统一设计要求，最基本原则同一线导购员发型标准。

##### ② 发色：

染发仅限于棕色系、黑色系。

#### 4. 指甲

不得留长指甲、不得涂有色指甲油。

#### 5. 饰物

不宜佩戴任何饰品如手镯、手链、耳环、项链。（除非全套形象设计需要，统一配置）

#### 6. 妆容

女士妆容需更加明显、精致。

#### 7. 证章

证章佩戴于左胸。

### 三、后勤岗

保洁、物业、保卫人员

#### 1. 工装

穿着统一工装（全套），工装干净整洁，不要出现污渍，不要随意增加个人衣物。

#### 2. 工鞋

黑色鞋、袜。

#### 3. 头发

##### ① 发型：

A. 保洁员

男士发型：利落短发。

女士发型：不过肩短发或长发，长发必须盘起。头发利索干净。

B. 物业、保卫人员

男士发型：利落短发。

女士发型：不过肩短发或长发。长发必须束起。束起高度不得低于耳廓，发尾不得超过肩胛部位，如超过则需盘起。束发必须紧致利落，不能松散凌乱，维修操作时发型要严格按照物业操作规范执行。

##### ② 发色：

染发仅限于棕色系、黑色系。

#### 4. 指甲

不得留长指甲、不得涂有色指甲油。

#### 5. 饰物

不宜佩戴任何饰品如手镯、手链、耳环、项链。

#### 6. 妆容

女性职员淡妆上岗，妆容自然精致，但不要浓妆艳抹。

#### 7. 证章

各岗位人员必须佩戴证章，位置为左胸。



#### 四、功能区服务人员

服装改制、皮鞋美容、首饰加工、钟表维修等功能服务区工作人员。

##### 1. 工装

事业部 / 卖场须对功能区服务人员着装进行统一要求及审批。

要求：工装必须全套穿着，不得私自更换加减。工装干净整洁、大方得体。

##### 2. 工鞋

黑色鞋、袜。

##### 3. 头发

###### ① 发型：

A. 女士发型：不过肩短发，或长发。长发必须束起，束起的高度不得低于耳廓。发尾不得超过肩胛部位，如超过则需盘起。束发必须紧致利落，不能松散凌乱。

B. 男士发型：利落短发，头发要打理有型，干净利落。

###### ② 发色：

男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

##### 4. 指甲

不得留长指甲、不得涂有色指甲油。

##### 5. 饰物

不得戴手镯、手链、大耳环、大项链等夸张饰物，双手最多只佩戴一枚戒指。

##### 6. 妆容

女性职员必须淡妆上岗，妆容自然精致，但不要浓妆艳抹。

##### 7. 证章

各岗位人员必须佩戴证章，位置为左胸。

#### 五、一线导购员

百货、家电、超市（除主厨熟食生肉水产区外其他员工）

##### 1. 工装

百货类导购员服装、工鞋必须经卖场审批。家电类、超市类导购员穿着卖场统一发放的工装，必须按审批全套穿着，不得随意增减。

##### 2. 工鞋

黑色正装皮鞋，黑色袜子。女士夏季不得穿着露脚趾 / 脚跟的凉鞋、鱼嘴鞋等。

##### 3. 头发

###### ① 发型：

女士发型：不过肩短发，或长发。长发必须束起，束起的高度不得低于耳廓，发尾不得超过肩胛部位，如超过则需盘起。束发必须紧致利落，不能松散凌乱。

男士发型：利落短发，头发要打理有型，干净利落。

###### ② 发色：

男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

##### 4. 指甲

可涂抹浅色甲油，但不得做夸张造型（夸张造型如：粘贴过长假指甲，镶钻石类饰品等）。

##### 5. 饰物

可佩戴一条项链，一条手链，佩戴戒指双手不能超过两枚，造型不能夸张。

大女装、淑女装员工可根据品牌风格及形象装搭配适合的手镯。

耳饰可佩带耳钉或耳环，造型不得夸张或佩戴过长耳链。



##### 6. 妆容

女士必须淡妆上岗，妆容自然精致。

男士注意面容整洁，不要蓄须。

##### 7. 证章

各岗位人员必须佩戴证章，位置为左胸。

##### 8. 特殊品类或品牌

有特殊要求的，需由各事业部营运部门统一上报至股份公司营运部，批准后严格按照申请内容执行。

#### 六、超市主食、熟食、生肉、水产区

##### 1. 工装

所有员工上岗必须按要求着工作服，且保证工作服整洁、干净、无污迹和明显褶皱、无掉扣、无开线现象。按要求佩戴工作帽、口罩、围裙。

##### 2. 工鞋

穿深色鞋，不允许穿凉鞋、拖鞋等，穿皮鞋时应保持光亮，无尘土。

##### 3. 头发

###### ① 发型：

头发要全部掩在帽檐以内（要用发卡将发帘、碎发束起）以能盖住头发为原则，要求干净、整洁、无褶皱、无破损、无污渍且佩戴到位。

###### ② 发色：

男女员工发色只允许棕色系或黑色系。

##### 4. 指甲

保持手部卫生，指甲剪平、手部及指尖干净、不涂指甲油。

##### 5. 饰物

熟食、生肉、水产员工可佩戴手表（禁止佩戴奇形怪状的时装表）。

主厨员工不允许佩戴任何饰物。

##### 6. 妆容

① 女员工：面部干净、清新、不油腻，唇、眼、眉、睫毛进行修饰涂抹均匀自然，禁止浓妆艳抹。

② 男员工：面部干净、清新、不留胡须，无眼垢、耳垢，及时修剪鼻毛，不得漏出。

口罩佩戴注意事项：口罩佩戴一定要遮住口鼻，起到遮挡的作用。

## 7. 证章

佩戴于左胸前围裙上，夹扣夹在距离肩膀 17-20cm 处，要求证章干净、无破损、卷边、无杂物存放。

## 七、餐饮区

### 1. 前厅、收银员工

#### ① 工装

按餐厅发制服统一着装。工装应勤洗勤换，衣物不允许有污渍、异味，衣袖、领口要保持干净、服帖，口袋内不放大件物品。

#### ② 工鞋

穿深色鞋，不允许穿凉鞋、拖鞋等，穿皮鞋时保持光亮，无尘污。

鞋袜清洁无异味。

#### ③ 头发

##### A. 发型：

女士发型：整齐清洁的发式，前不遮眉，后不披肩，头饰不可过于夸张，刘海不盖眉，没有头皮屑，不可染怪异彩发，长发员工必须将长发盘起或束起；短发员工需根据个人脸型设计适合自己又能与其岗位相符的职业发型。

男士发型：梳理整齐，大方，不留怪发型，不染发，两鬓角不压耳，前发不挡视线，后发不过衬衣领。

##### B. 发色：

男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

#### ④ 指甲

保持手部卫生，指甲清洁，不留长指甲，不涂指甲油。

#### ⑤ 饰物

除手表外，不允许佩戴任何饰物。

#### ⑥ 妆容

女员工：面部干净、清新、不油腻，唇、眼、眉、睫毛进行修饰涂抹均匀自然，禁止浓妆艳抹；需选用与制服以及肤色相配的妆容，妆容不过分复杂、夸张。

男员工：面部干净、清新、不留胡须，无眼垢、耳垢，及时修剪鼻毛，不得漏出。

#### ⑦ 证章

无破损，统一佩戴在左胸前。

### 2. 后厨（裱花间、冷拼间等重要岗位）、明厨、快餐档口

#### ① 工装

所有员工上岗必须着工作服，且保证工作服整洁、干净、无污迹和明显皱褶、无掉扣、无开线现象。

快餐档口员工佩戴工作帽、口罩、围裙。

后厨（铸花间、冷拼间等重要岗位）/明厨员工佩戴厨师帽、口屏围裙。

#### ② 工鞋

穿深色鞋，不允许穿凉鞋、拖鞋等，穿皮鞋时保持光亮，无尘污。

鞋袜清洁无异味。

#### ③ 头发

头发要全部掩在帽檐以内（要用发卡将发帘、碎发束起）以能盖住头发为原则，要求干净、整洁、无褶皱、无破损、无污渍且佩戴到位。

发色：男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

#### ④ 指甲

保持手部卫生，指甲清洁，指甲剪平，不涂指甲油。

#### ⑤ 饰物

不允许佩戴任何饰物。

#### ⑥ 妆容

女员工：面部干净、清新、不油腻，唇、眼、眉、睫毛进行修饰涂抹均匀自然，禁止浓妆艳抹。

男员工：面部干净、清新、不留胡须，无眼垢、耳垢，及时修剪鼻毛，不得漏出。

直接接触食品的员工不许化妆，男士不许留胡须。

#### ⑦ 证章

无破损，统一佩戴在左胸前。

### 3. 水吧

#### ① 工装

必须合体、修身、整洁，符合水吧特色并全套配置穿着。

保持工装干净整洁无异味，无褶皱，无破损，衣领、袖口无污渍。不允许穿着短裤或裙子，统一深色长裤。配有围裙的水吧，要求围裙大小适中，干净平整。

帽子、口屏：水吧前台员工佩戴帽子，要求帽子帽围合适，佩戴端正，保持清洁和帽型挺括，必须佩戴帽子和口屏。（口屏必须起到遮挡作用，不能随意佩戴）

#### ② 工鞋

穿深色鞋，不允许穿凉鞋、拖鞋等，穿皮鞋时保持光亮，无尘污。



#### ③ 头发

A. 头发要全部掩在帽檐以内（要用发卡将发帘、碎发束起）以能盖住头发为原则，要求干净、整洁、无褶皱、无破损、无污渍且佩戴到位。

B. 发色：男女员工均不能染怪异色头发（如绿、粉、红、紫、亮蓝等）。

#### ④ 指甲

指甲剪平、不得涂指甲油。保持手部卫生，指甲清洗干净，手部表面干净、无污垢。

#### ⑤ 饰物

不允许佩戴任何饰品，如手镯、手链、耳环、项链等。

#### ⑥ 妆容

女员工：面部干净、清新、不油腻，唇、眼、眉、睫毛进行修饰涂抹均匀自然，禁止浓妆艳抹。

男员工：面部干净、清新、不留胡须，无眼垢、耳垢，及时修剪鼻毛，不得漏出。

#### ⑦ 证章

无破损，统一佩戴在左胸前。



## 第二部分员工礼仪姿态标准

### 一、请姿

以右手为例，五指并拢伸直，掌心向上，手与前臂成一条直线，肘关节自然弯曲，手臂轻缓的向一旁摆出，目光亲切柔和注视顾客，另一只手下垂或背在体后，两脚稍并拢，可成V字或丁字站立，同时微微欠身加上礼貌用语，如：“请坐”“请进”等。

### 二、指示方向

以左手为例，五指并拢伸直，掌心向上，指向要指示的方向，手臂抬到大约与肩同高。眼睛看手指引方向，同时加上礼貌用语，如“请一直往前走”，“您好，在这个位置”等。

### 三、站姿

#### ① 女员工：

右手压左手，双手交叉，大拇指内扣，双臂自然下垂放于腹前，挺胸抬头，收腹，立腰立背，双腿并拢，两脚成“丁字”或“V字”站立。

#### ② 男员工：

右手握左手手腕处，双臂自然下垂放于腹前，挺胸抬头，收腹，立腰立背，两脚分开与肩同宽或自然并拢。

### 四、蹲姿

做高低式蹲姿。上身保持直立，一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下，女士两腿并拢。

### 五、坐姿

上身自然挺直，两肩平正放松。男士双脚与肩同宽，女士的膝盖一定要并起来，双脚并拢，脚可以放中间，也可以放在侧边，也可以交叉内收放于中间。



入座时从椅子的左边入座，走到椅子前面站立，左脚后撤找椅子，手顺势整理裙子或裤子，坐椅子的三分之二，不能全部坐满。

身体与桌子保持一拳距离，两臂自然放置在桌面，不需要手部动作的时候，应右手压左手放置在桌面或双手交叉放于腿上。切忌有任何小动作。

### 六、走姿

头正、肩平、上身正直，步位直、步伐适当、步速平稳。

行走时要防止八字步、低头驼背，不要摇晃肩膀，双臂大甩手，不要扭腰摆臀，左顾右盼，脚不要擦地面。步伐要自然、优雅。

在营业卖场行走要保持礼让，不横冲直撞，两人以上行走成列。不要将手放在裤子口袋里。行走时不能低头玩手机。

## 7.2 职业化礼仪规范

### 第一部分职场工作礼仪

#### 一、电话礼仪

##### 1. 接听电话

接听电话要求铃响不超过三遍，及时接听。电话响起，专柜有顾客时，首先要征求顾客的谅解，然后接听电话。

##### 2. 不同致电对象的接听方式

① 顾客致电本专柜：带着微笑迅速接起电话，让对方也能在电话中感受到你的热情。同时用亲切而甜美的声音说：“您好，单位+品牌（北国耐克），很高兴为您服务。”

② 顾客致电需临近专柜接听：如果顾客来电找临近柜台，要礼貌请顾客稍等，如：“不好意思，麻烦您稍等一下，我去喊她过来接听”然后迅速找到临近专柜人员，如果临近专柜员工有顾客走不开，接电话的专柜要第一时间跟顾客致歉，如：“很抱歉，她正在接待顾客没办法过来接听您的电话，方便的话一会让她给您回电话，您看这样可以吗？”不得让顾客等待时间超过30秒。

##### 3. 代接电话

① 被呼叫专柜员工不在时，临专柜员工可代为接听，但同时要自报家门，注意语音、语气。

② “请问您是找××品牌吗？他/她临时有事离开一会儿，需要我代为转达吗？”或“请您留下电话等他（她）回来给您回电话？”一定要征求顾客的意愿，

如果是紧急事情，请立刻联系本专柜员工，给顾客回电；如果顾客不着急，应做好记录后转达，并且给顾客回电。

##### 4. 顾客咨询解答

① 如果顾客咨询，超出业务能力范围时，要先致歉如“很抱歉，您提的这个问题，无法给您专业的回答，建议您以具体咨询\*\*\*”并积极帮助顾客提出解决办法。

② 如果顾客的咨询，你无法立刻正确回答，可以先留下顾客电话，告知顾客“这个问题我需要帮您问一下相关部门，您给我留一下手机号，我稍候跟您联系”。

③ 需搁置电话时或让顾客等待时，应给予说明，并致歉。如：“请稍后，我帮您查一下”每过20秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。

##### 5. 如线路发生故障

注意当电话线路发生故障时，必须向对方确认，说明原因，再挂断电话，有需要时回拨回去。“很抱歉，信号不太好，您能听清我说的话吗？”“很抱歉我这里听不太清，可能是信号不好，如果方便的话我重新打给您，这样可以吗？”

##### 6. 结束通话

解答完顾客咨询后，要询问顾客“还有什么我能帮到您的吗？”如果顾客表示没有，则可以结束通话“好的，再见”。将话筒轻轻放回，要等对方挂机后再放电话。

## 二、电梯礼仪

### 1. 与尊者共同乘梯礼仪

#### ① 乘坐电梯时遇到尊者

A. 电梯是公众场合，在遇见尊者后表示的热情要适度，礼貌地道声“您好！”即可。

B. 出入有人控制的电梯，应后进后出，让尊者先进先出。

C. 出入无人控制的电梯，电梯到达后可先进入电梯并按住电梯「开门」按钮，等候尊者进入。询问尊者要去的楼层并按下相应按钮，礼貌站于电梯右前侧。

D. 如果是一趟已经非常拥挤的电梯，应请尊者先上，自己等候下一趟。

E. 如果电梯打开，尊者在电梯里，应主动问候。站在电梯口处，以便在开关电梯时为尊者服务。

F. 如果尊者先下电梯，应礼貌送别。如果自己先下电梯，要有礼貌的向尊者道别。

#### ② 陪同领导或客户乘坐电梯

A. 电梯到达后应先进入电梯，按住电梯按钮，等候领导或客户进入。按下要去的楼层按钮，礼貌站于电梯右前侧。

B. 电梯内尽量侧身面对领导或客户，最好避免正对，以免尴尬。

C. 电梯行进间若有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。

D. 到达目的楼层，一手按住「开门」按钮，另一手并做出请出的动作，可说：“到了，您先请！”。领导走出电梯后，自己立刻走出电梯，并快速走至左前方，客人或领导走于右后方，热诚地引导行进方向但注意不要走的太快。

### 2. 个人乘梯礼仪

① 电梯门口如有多人等候，请勿挤在一起或挡住电梯门口，以免妨碍电梯内的人出来。应站在电梯门的两侧，先让电梯内的乘客出来之后方可进入。

② 如先进入电梯，要为后进入的乘客按住「开门」按钮。确认电梯外没有他人后再启动电梯。询问其他乘客将要去往的楼层，然后代为按钮。如别人已为你按钮，应及时道谢。

③ 身体正面应朝电梯口，以免造成面对面的尴尬。电梯内应尽量站成“凹”字型，尽量为后入者挪出站立空间。

④ 在电梯里，切勿一直低头玩手机，应始终保持微笑表情，遇到顾客要问好。电梯内保持安静，暂时停止谈话，无论公务私事，均不宜谈论。保持举止文雅，如果在无意中碰撞到别人，应立即向对方道歉。

⑤ 电梯到达目的地时，如你站在后排要先走出电梯，应先说声：“对不起”，再请别人让路。

⑥ 如遇老幼、行动不便人士同搭电梯，应特别加以扶助。

### 3. 扶梯礼仪

① 搭乘自动扶梯时遵循“右侧站立，左侧急行”的原则。

② 在搭乘扶梯时要主动礼让顾客，看到有推婴儿车的顾客，应提醒“乘坐扶梯推婴儿车不安全”，并告知顾客最近直梯的位置。

③ 切勿将头部、四肢伸出扶手装置以外，以免受到障碍物、天花板、相邻的自动扶梯的撞击。

④ 切勿将拐杖、雨伞尖端或者高跟鞋尖等尖利硬物插入梯级边缘的缝隙中或者梯级踏板的凹槽中，以防损坏梯级并造成人身意外事故。

⑤ 不得在梯级上乱扔杂物、丢弃垃圾，见到扶梯踏板处或扶梯上的杂物应在确保安全的情况下主动捡起扔进垃圾箱。

⑥ 切勿蹲坐在梯级踏板上，及在梯级上蹦跳、嬉戏、奔跑、看手机。

## 三、功能区使用礼仪

### 1. 员工工作时间在餐饮区就餐礼仪

① 就餐时有序排队、礼让顾客，不能与顾客发生争抢、冲突。

② 就餐时不得大声喧哗、看手机音量不能过大，不得影响他人。

③ 在就餐区行走时，要注意周边情况，不要碰撞到他人。

④ 就餐时珍惜粮食，切勿浪费。

⑤ 就餐时注意个人形象、餐桌卫生，不准随地吐痰、乱扔杂物，掉落在地上的饭菜请及时捡起，以免滑倒他人。

⑥ 爱护就餐区公物，不准在墙上、餐桌上乱刻乱写，不得损坏就餐区的餐具和设施，不得随意挪动桌子及其他设施。

### 2. 员工工作时间在卫生间的礼仪

① 清洗墩布，墩布外要罩套或者桶，清洗之后将墩布放置在套或桶内，避免在地面上留下水渍。

② 水杯、水桶里的茶叶、果皮不能倒入洗手池或墩布池中。

③ 爱惜公共物品，不要在厕位门上乱写乱画，不要有任何破坏公物之行为。

④ 清洗工作要在专用水池内进行，不要将盆放置在地面，以防在地面留下水渍。

⑤ 不要随地扔杂物、甩水，如有杂物需放置在垃圾桶内，不要随意丢弃。

⑥ 不要将大量垃圾倒入厕位垃圾框内。

⑦ 不要随地吐痰，维护卫生间的环境卫生。

⑧ 如厕后请及时冲水，不要用脚开关门，不要用脚踢冲水按钮。

⑨ 讲究文明公德，排队入厕。如有顾客，一定礼让。

⑩ 不得在卫生间内吸烟。

⑪ 不得在卫生间长时间、大音量看手机视频。

⑫ 进厕位前，应先敲门，确认无人后再进入。

⑬ 不要在洗手间大声喧闹、说不文雅语言等行为。

## 四、文明礼仪用语规范

### 1. “您”

称呼顾客、合作伙伴，一定要用“您”，切忌称呼“你”。

### 2. “请”

当我们需要顾客配合做某些事情或提醒顾客注意某些事情时。

#### 【事例】

① “请您到这边，这边可以结账”

② “请拿好您的小票和会员卡”

③ “请您在这里签字”

### 3. “请问”

当我们需要向客人提询问时，要用“请问”。

#### 【事例】

① “请问刚才是哪位要试这一款？”

② “请问您有什么事？”

③ “请问，我这样解释，可以解答您的疑惑吗？”

## 4. “好的”

当顾客要求我们时,我们要回答“好的”,不可回答“可以”。因为“可以”这种许可式的口气不符合服务业要求。

## 【事例】

① 顾客:“服务员,能帮我拿一下XX”。我们:“好的,稍等。”

② 顾客:“能不能帮我把衣服标签剪一下啊”。我们:“好的,请稍等。”

③ 顾客:“这个我得试一下”。我们:“好的,这边是试衣间。”

## 5. “对不起”、“抱歉”、“非常抱歉”、“不好意思

① 自身工作出现失误时,应立刻使用致歉语。

## 【事例】

“非常抱歉,我刚接手这个工作,具体情况还不熟悉,我马上请熟悉的人来接待您。”

② 顾客的提问我们无法立刻回答时

## 【事例】

“非常抱歉,这个问题我不太了解,我去请主管来解释好吗?”

③ 顾客提出的要求,我们无法满足时。

## 【事例】

A. “实在不好意思,我们的价格是公司统一管理,我们真的没有权限打折的。”

B. “不好意思,咱们这个是成套出售的,不能够拆开销售的。”

C. 顾客:“还有其他颜色吗”“抱歉,这个款式只有这一种颜色,这边有类似款式,您可以看一下。”

D. 顾客试穿后要拿新的,但店铺仅剩下一件时:“真是非常抱歉,刚刚您试穿的这件是最后一件了……”

④ 当顾客在购物过程中影响到心情或耽误了时间

## 【事例】

A. “非常抱歉,刚才是我说错了话,请多包涵。”

B. “非常抱歉,关于空调的事儿我会向相关部门反应,谢谢您的建议。”

⑤ 当看见顾客拎着自己品牌的袋子进入专柜需要退货时

## 【事例】

“真不好意思,又麻烦您跑一趟”

6. “请稍候(等)”、“麻烦您稍等一下”

需要让顾客稍做等待的时候,一定要说“请稍候(等)”

## 【事例】

① “麻烦您稍等一下”

② “请稍候,我帮您查一下。”

③ “请稍候,我们马上就给您办理。”

④ “先生(小姐),这属于质量问题,麻烦您请稍等一下,我们主管马上到为您解决。”

⑤ “您好,麻烦您稍等一下,我接待完这位客人马上就过去,那边是我们刚到的新款,您可以先看一下。”

⑥ 导购员正在接待顾客,另外有顾客需要服务时,导购员必须立刻回应“您好,麻烦您稍等一下,我帮这位客人拿一下货,马上过去接待您”。

7. “我能为您做什么吗?”、“我能有什么能帮到您的吗?”

当看到顾客显露出疑惑,需要我们帮助时

## 【事例】

① 当顾客招呼导购员时,导购员应立刻回答:“您好,我能为您做什么吗?”。

② 当顾客明显是在寻找什么时,我们应上前询问:“您好,有什么帮到您的吗?”。

8. “让您久等了”

客人等候了一段时间,导购员再次为其服务时,应先做致歉“不好意思,让您久等了”。

## 【事例】

① 在顾客需要试穿,我们在拿货时间较长时,要向顾客表示歉意:“不好意思,让您久等啦”。

② 在顾客退货时,需要等候管理人员签字或者其他长时间等候时,要向顾客表示歉意:“不好意思,让您久等啦”。

9. “您别着急”、“请别着急”

当顾客有不满或急躁情绪时

## 【事例】

① 顾客因为商品发生问题来到柜台要求解决,情绪显急躁时,我们应该这样安抚“您别着急,慢慢说。”或“请您别着急,我们会尽量帮您解决”。

② 顾客在卖场着急寻求帮助时,我们应该“您别着急,慢慢说,看看我能帮到您吗”。

10. “谢谢”、“感谢”

① 当需要感谢顾客时

## 【事例】

“谢谢您”“感谢您”

② 当本应由我们来做的事情,客人自己已经做了

## 【事例】

顾客将掉落在地上的商品捡起递给我们,我们一定要说“谢谢”

③ 当我们需要客人配合的事情,客人配合去做了,都应该感谢顾客

## 【事例】

A. “谢谢您对我们的关注和宝贵意见”

B. “请您在这里填写,谢谢您的支持”

④ 顾客向我们述说对卖场的不满和建议

## 【事例】

顾客:“我觉得你们卖场应该多点这种网红食品”。这时员工应积极回应:“谢谢您对我们的关注和宝贵建议,我一定会跟上级反映您的建议”。

11. “不客气”

当客人提出感谢时,务必要回答“不客气”。

## 【事例】

① 当我们给顾客递衣服时、给顾客指路时、当我们帮顾客送货时等等很多场景,顾客礼貌感谢:“谢谢”。这时我们一定要礼貌回应“不客气”。

② 当顾客热情感谢时“真是太谢谢你了”,我们应热情回应“不客气,这是我们应该做的”。

12. “不要紧,没关系”

当顾客跟我们致歉的时候,一定要马上说“没关系”“不要紧”。

## 【事例】

顾客在了解了真实情况,对刚才的过激语言向我们致歉时。我们要说:



① “没关系，您的心情我理解，也怪我没有事先提醒您。”

② “没关系，您别放在心上，不要紧的。”

### 13. “麻烦您”、“打扰您”

当可能会给顾客带来小小的麻烦，或者需要制止顾客某些不当行为时，要说“麻烦您”“不好意思打扰您一下”

#### 【事例】

① “不好意思，我们商城是无烟商城。得麻烦您将烟灭了，您可以到XX处抽烟。”

② “不好意思打扰您一下，能不能麻烦您到这边坐一下。”

### 14. “好的，知道了”、“好的，明白了”

当顾客向我们描述事情时，我们应该说“好的，明白了”“好的，知道了”，来让顾客感觉被重视和安心。

#### 【事例】

① “好的明白了，您需要一身去西藏出游的装备，您看这两款。”

② “明白了，您是想选一件适合朋友聚会的上衣，我帮您推荐一下。”

③ “好的，我知道了，您放心，我会帮您关注这件事情的。”

④ “明白了，我会亲自安排调货的，您放心，到货后立刻给您打电话。”

### 15. “您先请”

谦让顾客的时候使用“您先请”

#### 【事例】

① 员工在等候电梯、等候就餐或其他需与顾客一起排队的情况时，应主动谦让，向顾客表示：“您先请”。

② 员工在通过门口或者通道时，应主动谦让，帮助顾客掀起门帘：“您先请”。

## 第二部分商务礼仪

### 一、商务办公礼仪

#### 1. 办公室接待客户来访礼仪

① 如遇客户或顾客来访，要起身接待，问候：“您好”，请对方落座。如接待时间较长，要用一次性水杯为客人奉茶。在客人要走时，要起身送至门口。待客人走远后再回到办公室。

② 当您正在通电话，遇到客人来访，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，如遇电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访客人落座稍等，然后继续通话。切不可自顾自的打电话，对来访客人不理不睬。

③ 如果客人要找的访问对象不在，接待者应在表示歉意的同时询问能否由其他人代理，或者明确告诉对方访问对象的去向，以及返回时间，并请客人留下电话、地址，确认是客人再次来公司，还是我方相关人员后期与其联系。

#### 2. 办公室电话礼仪

##### ① 办公室拨打电话礼仪

###### A. 打电话的时间选择



拨打电话时应注意时间的选择，应选择对方方便接听电话的时间。除紧急事物外，尽量不要在非工作时间拨打公务电话。

##### B. 通话时间的长短

电话交谈的时间一般以3-5分钟为宜，以短为佳，宁短勿长，一般限定在5分钟之内。

C. 通话时注意文明用语，态度、举止也要文明

所拨打的电话接通后，当对方发出声音后要向受话方恭敬地问一声“您好！”然后再说明你要说的事情。当电话结束时，要向对方道一声“再见”，挂断电话时应该双手轻放。

##### ② 办公室接听电话礼仪

###### A. 尽快接听

电话铃声响了之后，如果手头没有事情，应立刻接听。若确实正在忙手头的工作或者有客人，可先放下手头的工作或者跟客人打个招呼再去接电话。

###### B. 文明接听

接起电话后应说“您好”，之后应自报家门。接听当中，应不时说“好”“明白了”等，表示自己正在仔细倾听对方所说内容。如对方没有报上自己的身份，接听者可礼貌客气询问对方“请问您是哪位？”如对方打错电话，应口气和善的告诉对方，不要表现出恼怒之意。

###### C. 来电要点

在电话接听完毕之前，应复述一遍对方来电的要点，以保证工作质量和效率。

###### D. 结束通话

应等对方先挂断电话，然后自己再轻轻放下话筒。通话过程中，接听方不宜先提出中止通话的要求，如果确实需要中断电话，应向对方说明原因，并告知对方：“稍后，我马上给您回电”。

## 二、商务会面礼仪

### 1. 介绍礼仪

在人际交往活动中，经常需要在他人之间架起人际关系的桥梁。他人介绍，又称第三者介绍，是为彼此不相识的双方引见、介绍的一种交际方式。他人介绍，通常是双向的，即对被介绍的双方各自作一番介绍。有时，也会进行单向的他人介绍，即只将被介绍者中某一方介绍给另一方。为他人做介绍，需要把握下列要点。

#### ① 介绍的顺序

遵循“尊者优先了解情况”规则，先介绍位低者，后介绍位尊者。

A. 介绍上级与下级认识时，应先介绍下级，后介绍上级。

B. 介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。

C. 介绍年长者与年幼者认识时，应先介绍年幼者，后介绍年长者。

D. 介绍女士与男士认识时，应先介绍男士，后介绍女士。

E. 介绍客人和主人认识时，应先介绍客人，后介绍主人。

F. 介绍与会先到者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先到者。

#### ② 介绍的方式

由于实际需用的不同，为他人作介绍的方式也不尽相同。

##### A. 一般式

也称标准式，以介绍双方的姓名、单位、职务等为主，适用于正式场合。如：“请允许我来为两位引见一下。这位是XX公司营销部主任李小姐，这位是XX集团副总江小姐。”



### B. 简单式

只介绍双方姓名一项，甚至只提到双方姓氏而已，适用一般的社交场合。如：“我来为大家介绍一下，这位是谢总，这位是徐董。希望大家合作愉快。”

### C. 引见式

介绍者所要做的，是将被介绍的双方引到一起即可，适用于普通场合。如：“OK，两位认识一下吧。大家其实都曾经在一个公司共事，只是不是一个部门。接下来的，请自己说吧。”

### D. 推荐式

介绍者经过精心准备再将某人举荐给某人，介绍时通常会对前者的优点加以重点介绍。如：“这位是张先生，这位是XX公司的赵董事长。张先生是经济博士，管理学专家。赵总，我想您一定有兴趣和他聊聊吧。”

### E. 礼仪式

一种最为正规的他人介绍，适用于正式场合。其语气、表达、称呼上都更为规范和谦恭。如：“孙小姐，您好！请允许我把XX公司的执行总裁李先生介绍给您。李先生，这位就是XX集团的人力资源经理孙小姐。”

## 2. 递交名片礼仪

### ① 准备工作

名片应放于容易拿取的地方，建议使用名片夹（不与杂物混在一起、不将别人的名片与自己的放在一起），若穿西装宜将名片置于左上方口袋，若有手提包可放于包内伸手可得的部位。

### ② 递送名片

A. 递送名片的时机：初次相识自我介绍或别人为你介绍时，当双方谈得较融洽表示愿意建立联系时；当双方告辞时并表示愿结识对方希望能再次相见时。



B. 递送名片的顺序：位次低的先向位次高的人递名片，男士先向女性递名片，当对方不止一人时应先将名片递给职务高者或年龄长者，如分不清职务高低、年龄大小宜先和自己左侧的人交换名片，然后按顺时针进行。

C. 递送名片的礼节：起立或欠身用双手递送名片，面带微笑，注视对方，双臂伸出，四指并拢，用双手的拇指和食指分别持握名片上端两角送给对方，名片正面朝上文字内容正对对方，递送时可以说“我叫\*\*，这是我的名片，请多关照”之类的客气话。自己的名字如有难读或特别读法，在递送名片时加以说明，忌目光游移或漫不经心。

### ③ 接收名片的礼仪

A. 如尊者、长者不主动交换名片，可委婉提出，不宜直接索取。

B. 接收名片时应起身或欠身，面带微笑，双手接住名片下方两角。接过名片后致谢，认真地看一遍表示对对方的重视。可将对方的姓名职衔念出声，并抬头注视一下对方，使对方产生受重视的满足感，若有不会读的字，可当场请教。

C. 读完对方名片后，应当对着对方的面郑重其事地将其名片收在适当的地方，比如上衣口袋、西装内袋、公交包里或名片夹里，不可随意乱放，也不宜当着对方的面放入自己的裤子口袋或钱包里。

D. 如交换名片后需坐下交谈，应将名片放在桌上最显眼的位置，交谈几分钟后自然地放进名片夹，切忌用别的物品压住名片或在名片上做谈话笔记，离开时勿漏带。

E. 接受对方名片后，若无名片可交换，应向对方表示歉意、主动说明，告知联系方式。“很抱歉，我没有带名片”。如合适，可将手机号和姓名留给对方或互加微信。

## 3. 握手礼仪

初次见面和交往不深的人握手，通常都会握手行礼。主要应当从握手的方式、伸手的先后、相握的禁忌等三个方面加以注意。

### ① 握手方式

A. 神态：与他人握手时，应当神态专注、认真、友好。在正常情况下，握手时应目视对方双眼，微笑点头，并且同时问候对方。

B. 姿势：与人握手时，一般应起身站立，迎向对方，在距其约1米左右伸出右手，肘关节微屈，手掌稍微倾斜，拇指向上，四指并拢。男士之间握手时应掌心相对以显诚意，男士握女士手或女士之间握手时只需握住四个手指即可，无须掌心相对。与长者、身份高者握手时，为表示尊敬，上身应略微倾斜，头略低一些。

C. 力度：握手的时候，用力既不可过轻，也不可过重。若用力过轻，有怠慢对方之嫌，不看对象而用力过重，则会使对方难以接受而心生反感。

D. 时间：一般来讲，在普通场合与别人握手所用的时间为2-3秒。

### ② 伸手顺序

A. 商务场合当中，遵循“尊者优先伸手原则”。女士同男士握手时，应由女士首先伸手。长辈同晚辈握手时，应由长辈首先伸手。上司同下级握手时，应由上司首先伸手。

B. 宾主之间的握手则较为特殊，正确的做法是：客人抵达时，应由主人首先伸手，以示欢迎之意；客人告辞时，则应由客人首先伸手，以示主人可就此留步。

C. 在正规场合，当一个人有必要与多人握手时：既可以由“尊”而“卑”地依次进行，也可以由近而远地逐渐进行。

### ③ 相握禁忌

A. 忌用左手与人握手：握手宜用右手，以左手握手被普遍认为是失仪之举。

B. 忌戴手套与人握手：握手前务必要脱下手套，只有女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手，才是允许的。

C. 忌戴墨镜与人握手：在握手时一定要提前摘下墨镜，不然就有防人之嫌。

## 4. 谈吐礼仪

### ① 敬语

常使用“请”字，称呼对方“您”、“阁下”、“尊夫人”、“贵方”等，另外还有一些常用的词语用法：如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等。

### ② 雅语

招待来访客人，在端茶时，应该说：“请用茶”。如果用点心招待，可以说“请用一些茶点”。假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用”。雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

### 三、商务往来礼仪

#### 1. 商务拜访礼仪

① 到访前先联络妥当，不告而访非常失礼。

② 如果是公务拜访，应该选择对方上班时间，但一定要注意避开对方繁忙、吃饭和休息的时间。

③ 预约的时间不仅包括达到时间，还要包括将要离去的大致时间。

④ 在预约拜访时，宾主双方均应事先向对方通报届时到场的具体人数及其各自的身份。人员一经约定，不宜随意变动。

⑤ 确定拜访主题，以便对方能够妥善从容地做好相关交谈的准备。提前准备好所需的资料与名片，节省对方和己方的时间。

⑥ 拜访出行前，应再次通过电话等方式与对方确认，以避免对方临时有不可预测的事情而无法接受拜访。

⑦ 着正装拜访客户，以标准职业化形象面对拜访对象。

⑧ 严格按照约定时间到达，不能迟到。如确有紧急要务，可能晚到或需取消此次拜访，要在第一时间告知被拜访方，客气解释原由，并表示歉意。

⑨ 如对方当中有初次见面人员，要双手递上自己的名片。

⑩ 谈话期间除非特殊情况，否则不要在商谈中接听或拨打电话。如确需接听电话，要礼貌致歉，迅速离开座位接听。接听后，立即落座，并再次致歉。

⑪ 谈吐谦虚有礼貌，谈论事宜真诚相待。

⑫ 拜访结束后亲切道别，做到礼貌待人。

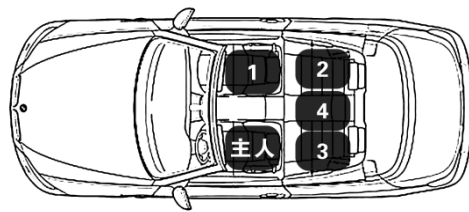
#### 2. 乘车礼仪

##### ① 座次安排：

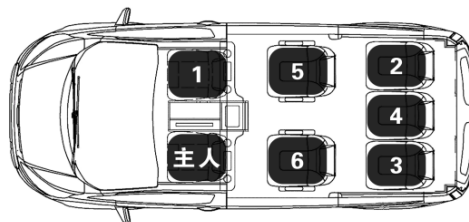
双排、三排的小型轿车座次安排通常有几种情况：

##### A. 如果由主人亲自驾驶

a. 双排五人座轿车座次由尊而卑依次应为：前排副驾驶座、后排右座、后排左座、后排中座。如图所示：

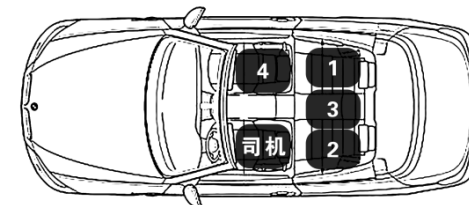


b. 三排七人座轿车座次由尊而卑依次应为：前排副驾驶座、后排右座、后排左座、后排中座、中排右座、中排左座。如图所示：

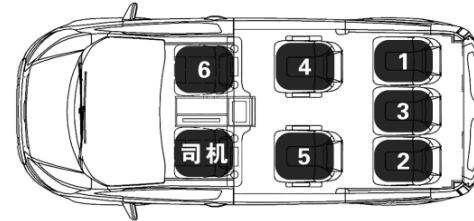


##### B. 如果由专职司机驾驶

a. 双排五人座轿车座次由尊而卑依次应为：后排右座、后排左座、后排中座、前排副驾驶座。如图所示：



b. 三排七人座轿车座次由尊而卑依次应为：后排右座、后排左座、后排中座、中排右座、中排左座、副驾驶座。如图所示：



##### ② 上下车顺序：

上下车的基本礼仪原则是“方便宾客，突出宾客”。

A. 一般情况下尊者先上下，陪同人员后上先下。即请领导和客人先上，陪同人员协助领导和客人上车后再上车。下车时，陪同人员先下车，然后协助领导和客人下车。

B. 人多并且合适的场合中，上车时男士应该请女士、长辈先上车，下车时男士先下车，女士和长辈后下车。

C. 特殊情况，如果陪领导出席重要欢迎仪式，到达时对方已经做好迎接准备，这个时候要等领导下车后再下车，避免有“抢镜头”之嫌。

D. 如外出办事同去的人较多，对方热情相送，这时候应主动向对方道谢，先上车等候，如果大家是同乘一辆面包车，应先上车并主动坐到后排去。如果是分乘几辆轿车的话，则应上到各自的车内等候，留下一个与领导同车的人陪同领导道别即可。

##### ③ 上下车礼仪：

A. 商务活动中，先请领导和客人上车时，陪同人员应当先行一步，以左手固定车门，右手护住车门的上沿（左侧门相反）防止领导和客人碰到头部。确认领导和客人安全进车后轻轻关上车门。到达目的地后，如

无专人负责开启车门，陪同人员应先下车主动给领导和客人开车门，如开门需绕行，一定要从车尾绕行。

B. 男士入座的时候要面向前方，手扶车门，保持上身挺直，先将一只脚迈进车内，把身体放低，轻轻移进车子，臀部先进。千万不要低着头，拱着背，钻进车里。下车时先伸出一只脚站稳后，身体向外移动，臀部后出。

C. 女士穿裤装入座方法与男士相同，而穿裙装上车时，得体的方法是：先背对车座，轻轻坐在座位上，再将双腿一起收进车里，双膝保持合并姿势；下车时，也要双脚同时着地，不可跨上跨下，有失大雅。

#### 3. 陪同领导、客户参观礼仪

A. 陪同领导、客户参观时，参观陪同人员应提前 10 分钟到达。

B. 参观过程中，陪同人员应走在宾客的侧前方，并超前两三步，实时注意引导，遇进出门户、拐弯或上下楼梯时，应伸手示意。

C. 包括陪同领导在内的所有陪同人员应当是对现场参观情况比较熟悉的人员，以便接受参观者的垂询。

D. 陪同人员的形象气质、举止谈吐应当高雅，以彰显接待方的整体素养。

E. 陪同人员应做好相应准备，合理安排参观路线及讲解内容并提前预演应对各种可能出现的问题。

### 四、商务会议礼仪

#### 1. 会议现场布置礼仪

##### ① 会议接待人员个人礼仪规范

A. 会议现场工作人员应严格按照【职业化形象规范】展现良好的个人形象，男员工外形整洁、女员工淡妆上岗，切忌会议前食用带有刺激性气味的食物，避免口腔异味。

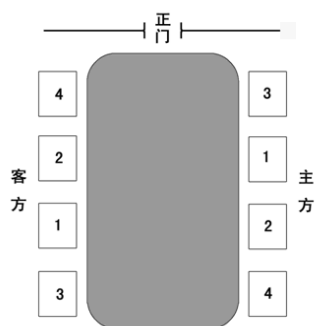
B. 接待时注意力集中, 积极热情, 展现良好的精神状态。无疲劳状、涣散或不满状。行走步伐有力, 步幅适当, 节奏适宜。

C. 与领导、客人交谈时, 要神态专注表情自然, 表达得体。

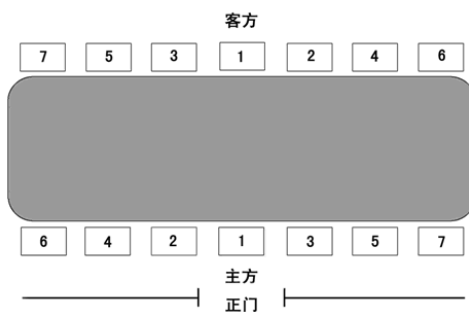
## ② 会议布置礼仪规范

条形会议桌次安排

A. 如图单边为偶数



B. 如图单边为奇数



## 2. 参会礼仪

### ① 着装规范

在参加会议时应该选择深色的套装, 女士应化淡妆, 着深色职业套裙或套装。(会议有其他要求的, 按会议要求着装)

### ② 参会纪律

A. 准时到达, 最好提前几分钟赶到会场。

B. 服从指挥, 进入会场后, 要按照会议组织者的安排入座。会见期间不随意走动或交头接耳。

C. 会议前把手机调成震动或者关机。手机尽量不要放在会议桌上。如遇到紧急事务必须接电话, 要长话短说, 尽量在半分钟内完成, 等会议结束后再处理, 不要频繁的发信息。

D. 专心听讲。参加会议时, 专心听讲既是对会议主办方的尊重, 也是对每位发言者的尊重。不要打断他人发言, 轮到自己时再表明观点。如需发言, 向主持或会议组织者举手示意, 经同意后再开始发表意见。

E. 随身携带笔记本, 记录重要的信息。

F. 注意自己的姿势, 保持挺胸抬头, 精力集中。

G. 会议期间如有特殊情况必须离开, 先与旁边同事示意抱歉“对不起, 打扰了”, 或者和领导示意有事要出去, 征得领导同意后方可离开。

H. 如遇打喷嚏、咳嗽等现象尽量把头转到旁边, 用手遮挡, 尽最大可能降低发出的声音。

I. 会议结束离开会场时, 要听从会议组织者的指挥, 有序离开会场。

## 五、商务宴请礼仪

### 1. 位次排列的原则

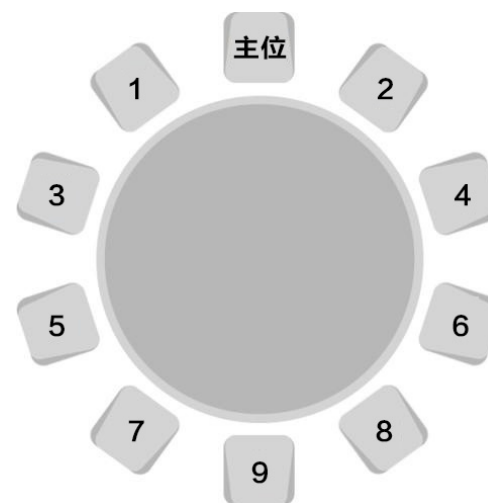
① 面门为主。每一张餐桌上, 以面对宴会厅正门的正中座位为主位, 通常应请主人在此就座。若宴会厅无正门, 则一般以面对主风屏的正中的座位为主。

② 各桌同向。在举行大型宴会多桌宴请时, 每桌都要有一位主人的代表在座。位置一般和主桌主人同向, 有时也可面向主桌主人。

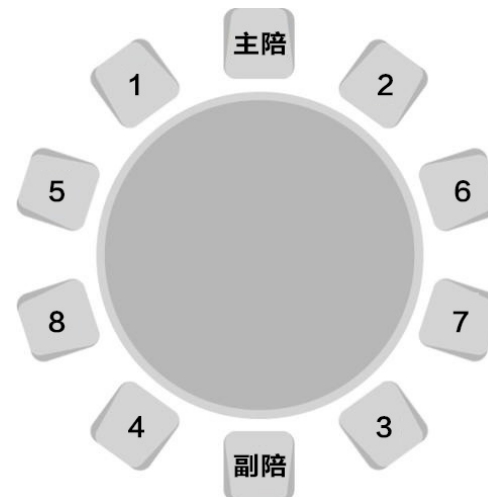
③ 近上远下。每张桌子上位次的尊卑, 距离该主人相同的位次, 应以面对宴会厅正门时为准, 右侧的位次高于左侧的位次。主宾通常在主人的右侧, 次主宾在主人的左侧。

### 2. 座次排列的方法

① 每桌一个主位的排列方法。每桌只有一名主人, 主宾应在其右手就座。



② 每桌两个主位的排列方法。



### 3. 宴请的用餐礼仪

#### ① 就座

应等长者坐定后, 方可入座。席上如有女士, 应等女士座定后, 方可入座。如女士座位在隔邻, 应招呼女士。

#### ② 就餐

入座后姿式端正, 脚踏在本人座位下, 不可任意伸直, 手肘不要靠桌边, 或放在邻座椅背上。

餐巾是防止弄脏衣服, 兼做擦嘴及手上的油渍。必须等到大家坐定后, 才可使用餐巾。餐巾应摊开后, 放在双膝上端的大腿上, 切勿系人腰带, 或挂在西装领口。用餐巾擦拭餐具是有失礼仪的行为。

嘴里有食物, 避免张嘴说话。

取菜舀汤, 应使用公筷公匙。自用餐具不入公用餐盘夹取菜肴。

自己手上持刀叉, 或他人在嚼食物时, 都要避免跟对方说话或敬酒。

如欲取用摆在同桌其他客人面前之调味品, 应请邻座客人帮忙传递, 不可伸手横越。

食毕, 餐具务必摆放整齐, 不可凌乱放置。餐巾亦应折好, 放在桌上。

主食进行中, 不宜抽烟, 如需抽烟必须先征得邻座的同意。

#### ③ 布菜

主人可为身边的客人布菜。布菜应使用公勺或公筷。布菜时要照顾到客人的饮食偏好, 如果客人不喜欢或者已经吃饱, 不再为客人夹送。

#### ④ 散席

一般由主人表示结束宴会, 主人、主宾离座后, 其他宾客方可离开。





## EMPLOYEE SAFETY CODE OF CONDUCT

## 员工安全行为规范



企业员工应严格遵守公司安全规章制度和安全操作程序，履行安全职责，防微杜渐，防患于未然，确保自身及公司、顾客、合作伙伴的人身财产安全。

## 8.1 员工日常安全行为规范

一、企业员工应自觉接受安全教育培训，增强安全防范意识，熟练掌握相关知识。

二、上下班途中或外出办公时应遵守交通法规、条例，注意交通安全，确保人身、财物安全。

三、因公驾车应遵守交通规则，小心驾驶，严禁无证驾驶、醉酒驾驶。

四、应保管好个人财物，不要将钱包等私人贵重物品存贮于公司公共场所、工作场地或仓库。

五、特殊工种上岗前须穿戴好工装，不准穿戴不符合安全要求的劳动保护用品上岗。熟悉、掌握和严格遵守本岗位安全作业操作规程。

六、严禁携带违禁品、易燃、易爆等危险品或者与工作无关的物品进入工作场所。

七、卖场设备或设施发生故障时，应立即报告相关部门，由专业部门工作人员进行处理，非专业人员不得擅自修理。

八、不准私接电源，不准使用电炉等违禁电器，不准在卖场及办公场所抽烟。

九、员工不得私自携带公物离开公司，如因工作原因确须携带，须征得主管人员的同意。不准偷盗个人或公司财物。

十、发现安全隐患可疑人物必须积极采取措施，并立即报告上级领导或安保部门。

## 8.2 企业员工防火防范安全行为规范

一、坚守工作岗位，不得擅自离职守，并保持高度的警惕性，防止破坏，保证在自己的工作范围内不发生火灾事故和刑事案件。

二、严格遵守各项规章制度，服从安全管理，认真做好本岗位防火、防盗工作，发现可疑人员、事故苗头或安全隐患要及时报告，防止安全事故发生。

三、严格遵照开、闭店规定的时间和线路进场、退场，如遇有特殊情况，须由部门领导报保卫部门批准。

四、爱护企业设施和本岗位有关设备，认真做好设备养护工作，出现故障及时汇报维修，避免“带病”工作。

五、熟知“四懂四会”“七防”知识，熟悉并按规定使用火源、电源、电器设备和消防器材，熟练掌握消防器材使用方法，懂得紧急情况下人员疏散撤离方法。

六、积极参加岗位安全防范培训，提高自身岗位安全技能，认真做好工作中的各项安全工作，并接受保卫部门的指导、监督和检查。

七、严禁员工私自充手机、电动车电池及其他充电设备。

八、坚持每天“早清点，晚检查”，严格执行交接班手续，下班时锁好门窗、切断电源，如发现异常要及时向相关部门报告，并保护好现场。

## 8.3 疫情期间的员工行为规范

如遇疫情，公司全体员工要严格遵守国家和公司疫情防控安排部署，按照公司疫情期间工作要求做好各项防控工作，不信谣、不传谣。确保公司员工及顾客安全健康，承担起公共场所的安全防控职责。

如新型冠状病毒等呼吸系统病毒疫情爆发：

一、员工上下班途中应尽量不乘坐公共交通工具。如需乘坐，要全程佩戴好口罩，做好防护，尽量保持与他人安全距离（1米以上），尽量减少交谈，途中尽量避免用手触摸公共物品。

二、员工进出卖场应自觉遵守卖场疫情防控相关要求，主动配合安保人员亮码、测温等要求。到达岗位后立刻对外套、手部、鞋底、携带的物品做必要的消毒。

三、积极配合单位健康排查工作，严格按照单位的健康上报要求及时上报相关信息。密切关注自己的身体情况，出现疑似症状须及时上报单位，并服从单位相关安排。

四、员工应加强个人防护意识，上岗要规范佩戴口罩、手套，特殊岗位根据卖场安排穿着防护服。直接接触食品或从事餐饮类食品制作的员工，除口罩、手套之外还必须佩戴头套。勤洗手、勤消毒，做好自我防护。看到卖场内不规范佩戴口罩或把口罩摘下的顾客，应礼貌提醒。

五、按岗位防疫要求做好消毒以及其他细致的防控操作流程，认真填写消毒等操作记录。确保职责范围内的环境、商品干净整洁。

六、未包装食品区域，如生肉类、现制类、散食等，员工应对顾客直接用手触摸食品的行为及时制止，应提醒顾客使用夹子或佩戴一次性手套等。

七、员工将物品交接传递给顾客时应当佩戴口罩和手套，避免直接接触。员工与顾客交流时宜保持安全距离。服务顾客时，遇顾客聚集情况应迅速对人群进行分流，确保进口、收银、售卖区域等不聚集、不扎堆。

八、上班期间严禁串岗，如因工作需要必须多人参加的，尽量保持安全距离。接触公共设备后要认真洗手。严禁随地吐痰、不遮挡打喷嚏等传播病毒的行为。如偶尔咳嗽，应立刻撤到后区无人处，避免在卖场咳嗽引发其他人不适。

九、乘坐电梯须按“一米线”间隔排队。按照卖场规定，同乘达到一定人数后，自觉等候下一班电梯。尽量减少接触电梯表面，不倚靠轿壁，不在轿厢内滞留，与其他乘客尽量保持距离，不用手揉眼鼻。

十、就餐前洗手保持卫生。避免人员密集，进餐人与人间距保证安全距离（1米以上）。进餐时尽量减少交谈，就餐完毕立刻离开不聚集。

十一、下班后外出随时做好防护，按照相关政府部门及单位要求，减少外出，尽量不去人员聚集区域，不聚会，与人保持安全距离，尽量在家中就餐。



## EMPLOYEE DISCIPLINE

## 员工纪律



纪律是对自我行为的一种约束，同时也是确保做事正确、行为有效、执行到位的利器。任何一个组织、一支队伍没有纪律性将会是一盘散沙，毫无竞争力。作为北人集团的员工要时刻遵守纪律，规范个人行为，警觉和约束不良行为，为企业发展与集团形象树立贡献力量。



## 9.1 办公区人员 工作纪律

一、遵守上下班作息时间，严格按照公司规定打卡。不迟到、早退；未到下班时间不得离开工作岗位等待下班。

二、办公区人员必须注重仪容仪表，饰品佩戴得体，着正装或工装，注意上下装、饰品、鞋的搭配得当。

三、注重个人办公形象，个人行为举止严谨庄重，注重品德修养、礼貌待人、相互团结，营造良好的工作环境；不得在办公区喧哗吵闹，无所事事，或有传播负能量行为。

四、严禁在非吸烟区吸烟，不得有随意吐痰，乱扔纸屑，乱贴乱挂等不文明行为。

五、不得在工作时间脱岗、串岗（注：脱岗是指打卡后脱离工作岗位或办私事；串岗指上班时间串至他人岗位做与工作无关的事）。

六、办公室内不可做与工作无关的事宜，如长时间接听电话，打游戏、看小说、聊天、听歌、看电影或浏览不健康的及与工作无关的网站；办公电脑不得私自安装电脑软硬件（含游戏软件）。

七、按照电话礼仪要求接听电话，应耐心负责回答对方咨询。如对方的问题属其他部门负责，应耐心解释，并将有关部门的电话告知对方。

八、每天上班前要对办公室环境进行清洁整理，保持办公室环境干净规整。办公区公共区域不可随意放置个人物品，雨具类应自行用塑料袋装好，放于桌下隐蔽处。

九、爱护办公设施，小心使用避免损坏。节俭使用办公用品，杜绝浪费。不得有使用公司电话拨打私人电话等占用公司资源设备之行为。

十、未经许可不得随便翻动或使用他人物品，不得查询下载他人电脑内资料。

十一、员工下班离开办公场所要关好门窗，关闭电源，认真排查电、火、水等隐患因素。



## 9.2 卖场工作人员、 服务人员工作 纪律

### 一、工作形象

1. 上岗着装和仪容仪表符合《职业化形象标准》。

2. 上岗期间应做到自然有礼、精神饱满，不应出现站姿、坐姿不规范行为。

3. 不应出现违反柜台纪律的散漫行为。如：靠柜、趴柜、两人闲聊、东张西望等。

4. 在营业现场不应出现整理工装、头发，照镜子、剪指甲、抠鼻挖耳等不严谨行为。

5. 工作岗位上不应出现行动散漫、工作效率低下的行为。

6. 不应在顾客服务设施如专柜的沙发、座椅、试衣间等部位随意堆放商品，不应出现顾客看或试后不及时清理现象。

7. 不应将私人物品摆放在顾客可视范围内。

8. 依照卖场规定可以在客用餐饮区就餐的，就餐后不应长时间逗留（如看手机、睡觉、闲聊等），以免给顾客造成不便。

9. 不应在客用卫生间清洗拖把、抹布、演示餐具等，或做与工作无关的不合时宜的事宜。

10. 不应将上岗证借于他人或借用他人上岗证，不应佩戴过期上岗证，更不得佩戴假上岗证。

11. 上下班途中不应穿着单位工装或配戴工卡。工作期间，不应穿着单位工装或配戴工卡在卖场购物或外出做私人事宜。

12. 员工在通道行走，如两人以上应成列靠边行走，给顾客留出行走空间。不应并排行走，以免给顾客行走带来不便。

13. 卖场人员下班后应立即离开岗位，不应无故在工作岗位逗留，或与在岗员工闲聊。

14. 上岗前不应吃容易产生口气异味的食品，避免接待顾客时口气不清新。

15. 营业卖场内，非坐式服务区或坐式服务区非接待必要，不应出现坐柜现象。

16. 不应在柜台上接听、拨打私人电话。

17. 在卖场不应有吃东西、嚼口香糖等行为。

18. 在营业区不得有换工装、鞋袜、化妆、擦手油等私人事务的行为。

19. 在营业卖场不得有大声说话、跑跳嬉闹、言行举止不当等严重失格之行为。

20. 整理货品时，不应将商品、道具或食品托盘等放在地上。

21. 不应在卖场或仓库私自存放食品或吃东西。

22. 未经主管批准不应带领外来人员进入仓库、内勤等非对外场所。

23. 卖场人员不应出现工作以外的聊天行为，更不应出现多人聚集闲聊，在卖场闲逛等散漫行为。

24. 工作时间不应有串岗、睡觉、干私活、会私客、看工作外读物（如手机、网页、报纸）等与工作无关之行为，不应带小孩等单位以外人员上班。

25. 坚守岗位，营业期间专柜、功能服务台等工作区不得出现长时间空岗行为。

26. 不得使用顾客专用设施/资源（如顾客卫生间、休息椅、VIP室、母婴室、直梯、扶梯、顾客餐饮区等）。

27. 在卖场任何区域内不得有吸烟行为。

28. 卖场内与同事交流时，应轻声细语、有礼有节，不应发生语言不文明、举止不当、情绪激动等行为，更不能出现相互辱骂、打架之行为。

29. 上货和大面积整货应安排在营业前或闭店后。营业期间不得出现大面积整货场景，不得因上货、盘点挤占顾客行走区域。

30. 上班前及其中不得喝酒，严禁酒后上岗。

## 二、工作纪律

1. 遵守考勤规定，不得出现无故迟到、早退之行为。

2. 员工车辆应按照单位规定区域存放。

3. 认真、准确、及时的传达和落实上级的各项制度及规定。

4. 参加单位会议或大型活动时，应严格按照时间和着装要求到场。不应出现未向上级请假不到场，或出现迟到、早退等行为。会议活动期间，手机关机或调为无声状态。认真听会，或按照活动步骤认真参与。不应在会场有大声聊天、接打手机、睡觉等不文明行为出现。

5. 对于上级交办的工作，认真、保质、保量完成，不应有推脱、延迟、找借口、讲条件、遗漏未办的行为。

6. 严格落实班前、班后安全检查制度，发现隐患及时处理上报。

## 三、服务

1. 导购员应在顾客进店第一时间打招呼并立刻进入服务状态。让顾客第一时间感受到你的欢迎与热情，不应有情绪低沉、心不在焉，甚至表现出对顾客的到来毫不关心的状态。

2. 服务顾客时，动作举止和服务姿态都应体现出专业性。不应有斜靠、插手等身体状态懈怠之表现，不应有拿衣架指指点点、单手递送商品、将钱物抛给顾客等不礼貌之举止。不应在服务顾客的过程当中有处理私人事务的行为。

3. 应使用文明用语，服务语言礼貌、柔和。不得因语言生硬、语调有对抗情绪让顾客不满，更不能有顶撞、揶揄、讽刺语言的出现。

4. 应以微笑、关注、热情之表情，表现出对顾客的珍视，并要注意全程表情管理。不应因暂时表情的懈怠引起顾客误解，更不应出现不耐烦、不屑等微表情致顾客不悦。

5. 对顾客的沟通期望应热情回应，不应因不理睬、无回应给顾客造成尴尬。

6. 顾客的咨询应认真解答。顾客提出需要帮助时，员工应热情并到位的予以帮助。不得出现事不关己、置之不理之态度，也不应虽有帮助之行动，但毫无热情之意，或帮助不够彻底。

7. 服务顾客时，应以微笑的表情、愉悦的语调、礼貌的姿态动作让顾客感受到被积极的服务。如在整个服务过程中，顾客感觉只是被机械化的接待，则是不合格的服务。

8. 有顾客进店，应立刻停下手中的工作上前招呼并准备服务。不应因任何事宜耽误对顾客的招呼与接待。

9. 尊重顾客。不应出现私下议论顾客或对顾客指指点点、品头论足等不礼貌行为。



10. 为顾客传递的信息务必确保准确。不应出现因商品知识、洗涤保养方法、促销信息等介绍错误，或出现了拿错商品、放错标签等工作失误，给顾客造成麻烦。

11. 文明销售，不得有攻击、诋毁其它品牌现象或行为。不得出现强买强卖行为。

12. 履行承诺。服务中承诺顾客的所有事情，都应视为企业对顾客的承诺，应严格信守和履行。如答应到货通知、调货、维修、后期答复等，都应践行到位。如过程较长，应中期与顾客联系告诉事情进展，以便顾客安心。

13. 做好商品上货检验工作及中期翻包工作，不得出现售卖已损坏商品、腐烂变质、临期末下架商品、过期食品。专柜形式销售的，应与顾客一同做好商品售出之前的验货工作，不要让顾客买到问题商品。公司为顾客准备的赠品必须按要求发放，不得私自扣留。

14. 专柜人员接听电话，要遵循电话礼仪。认真耐心、清晰准确的解答顾客的问题。如顾客的问题属其他部门负责，应耐心向顾客解释，并将有关部门电话告知顾客。

15. 专柜电话应及时充费，不得因电话停机，造成顾客拨打受限。专柜电话号码更改的，应及时通知相关网站、966118客服中心等宣传渠道及时更改，避免造成顾客拨打错误。

16. 优先接待退换货的顾客。接待退换货的顾客一定要更热情、更耐心，不应因表情动作不热情，行为动作拖沓等让顾客产生服务怠慢的误解。对于符合条件的退换货诉求，要严格按照规定的时间和操作流程完成退货。不符合退换货条件但顾客质疑坚持要退换，顾客诉求超出接待员工自身权限的，卖场主管应迅速出面安抚并依情况拿出解决方案。对于顾客的售后诉求，除极特殊情况之外，卖场应在现场给出解决方案，不应以管理人员不在为由让顾客改天再到卖场解决。

17. 当顾客对我们的工作有疑义或者情绪激动时，应以包容心态去安抚，真诚道歉，不应出现含有抵触甚至对抗意味的表情和动作。

18. 应将微信群、会员群、直播等线上渠道也视为顾客服务的场所之一，应以卖场服务水准做好群服务。不应因接待语言行为不妥或发布信息错误等问题让顾客产生不满。

19. 不得泄露或在自媒体等途径暴露顾客信息。

20. 重视企业口碑维护，不得因工作不当、行为不当被媒体、自媒体曝光，给企业造成不良影响。



## 9.3 道德素养

1. 珍惜公共资源，不应有任何浪费之行为。

2. 不应有随地乱扔纸屑、随地吐痰等违反公共道德之行为。共同维护单位环境，看到果皮、纸屑等垃圾，应做到随手清洁，不应出现置之不理的行为。


3. 爱护单位公共设施，不应有任何故意损毁、破坏、据为己有之行为。

4. 拾金不昧，发现顾客遗失物品应及时按照卖场上报制度报到相应部门。

5. 礼让顾客，如厕、上下电梯、在餐饮区点餐等都要礼让顾客。

6. 对上级、同事、下属、平行部门、供应商，应和善、热情、包容、沟通，不应有公然违抗上级、故意刁难下属、向供应商索要财物等违背职业道德的情况发生。





企业核心价值观  
诚信、敬业  
拼搏、奋进  
创新、共享