全国供销合作社职工行为规范

（征求意见稿）

# 总 则

一、 为规范职工行为，提高职业素养，强化内部管理，塑造良好形象，提升供销合作社工作的标准化、规范化、科学化水平，根据国家有关法律法规及《中华全国供销合作总社章程》，制定本规范。

二、 本规范是全国供销合作社系统职工必须遵守的职业行为准则，是评价职工职业言行的标准，是各地供销合作社及其经营服务组织制定职工行为细则的依据。

三、本规范适用于全系统所有职工。全体职工在自觉遵守国家法律、社会公德、商业道德及家庭美德的同时，必须严格遵守本规范。

# 第二章 职业道德规范

**一、 遵章守纪，诚信经营**

坚持依法经营，合规操作，凡是法律法规及规章制度已明确规定的事项，应自觉遵守、严格执行。讲信誉、重信用、守承诺，真诚公道、诚信经营。保持职业操守，恪守商业道德，遵守市场规则，树立良好品牌形象。

**二 、服务三农，便民利民**

坚持为农服务宗旨，牢固树立“质优价廉，方便快捷，绿色安全，顾客至上”的服务理念，全心全意为农民服务、为消费者服务。注重细节、高效服务，精益求精、优质服务。提高服务能力，拓展服务功能，创新服务模式，提升服务质量，打造服务品牌。

**三、爱岗敬业，合作奉献**

积极践行“为农、诚信、创业、合作”的供销合作社精神，热爱本职岗位，敢于担当，履职尽责。践行合作社理念，奉献供销合作社事业。树立团队意识，服从上级、关爱下级，互相帮助，互相支持，团结协作，共同发展。

**四、服从大局，忠于组织**

树立集体意识，自觉服从和服务于大局，热爱和忠诚于组织，坚决维护组织合法权益。忠于职守、认真负责，脚踏实地、勤恳工作。保守组织的商业秘密与技术秘密，积极为组织的改革发展献计献策，不做有损组织利益和形象的事情。

**五、尊重他人，协同高效**

尊重客户、同事、合作伙伴等一切利益相关者，尊重他人的人格、隐私、信仰、文化习俗和生活习惯。文明礼貌、真诚服务，平等诚恳地交流与沟通。开放包容、互利共赢，协同联动、融合高效。

**六、勤俭节约，稳健经营**

树立勤俭节约、珍惜资源理念，发扬艰苦奋斗优良传统，优化资源配置，提高资源的利用效率。完善内控体系，防范经营风险，优化经营机制，依靠稳健经营实现健康可持续发展。

**七、持续学习，务实创新**

树立终身学习理念，主动学习，善于思考，勤于实践，勇于创新，不断学习有益于组织和个人发展的一切优秀的思想、理念和技术，提高综合素质和履职能力。保持创业心态，培养务实作风，精益求精、不断进取，追求高标准，持续改善经营管理。

**八、严于律己，清正廉洁**

严格执行廉洁从业的法律法规。坚持严于律己、秉公办事，公私分明、不贪不占，不以职谋私，不参加超出正常业务联系所需要的交际活动。严禁商业贿赂，不直接或间接索取、接受业务关联单位的钱物或各种形式的利益。厉行节约，勤俭自强，在公务消费及营销活动中反对铺张浪费。

**九、关心公益，回报社会**

支持公益事业，关心弱势群体，保护生态环境，主动奉献爱心，积极承担社会责任，参与社区共建、志愿者和保护自然环境等各种公益活动。服务农民、满意顾客、回报社员、成就职工、造福社会，获得社会认可，树立良好形象。

# 第三章 日常行为规范

### **一、工作纪律**

遵守组织纪律，服从工作指挥和安排，按照规定程序请示、报告，做到令行禁止。

遵守劳动纪律，不擅离职守，高效利用工作时间，高质量完成工作任务，工作期间不做与工作无关的事情。

遵守保密及外事、媒体应对等纪律与制度规定，不做有损农民、社员、顾客、客户和本组织利益的事情。

### **二、工作秩序**

爱护工作环境和公共设施，维护正常工作秩序，不进行任何干扰和破坏工作秩序的行为。在办公场所保持宁静，杜绝大声喧哗、吵闹。

办公环境整洁朴素、绿色自然、亲切且人性化。办公用品摆放整齐，定点定位，文件资料分类有序，妥善保管，方便取阅。经营服务场所整齐舒适、便利客户，彰显实力、展示形象。

### **三、履职要求**

勤勉尽责。立足本职，勤奋工作；敢于承担责任，勇于克服困难，不回避矛盾和问题；多提建设性的意见，多做建设性的工作。

认真执行。服从组织决定，听从领导指挥，有不同意见可以向领导提出，一经确定，应坚决执行。准确完整地领会上级决策和意图，注重细节、讲求实效，坚持不懈、善始善终，高效、优质地完成工作任务。

务实创新。勇于开拓，不断创新，学习新知识、掌握新技能，注重积累实践经验，不断拓展视野，积极解决工作中遇到的新情况、新问题，创造性的开展工作。

精通业务。刻苦钻研业务知识，熟练掌握相关业务的规章、制度、办法，培养职业敏感性和判断力，努力成为业务能手。

团队协作。树立团队意识，相互协作，形成合力，不推诿，不扯皮；彼此信任，相互尊重，充分沟通，和睦相处；共享资源，多担责任，合作共事。

控制风险。牢固树立风险意识和底线思维，忠实履行防范和控制风险这一基本职责；审慎地对待每一个工作环节，避免差错和纰漏；严格遵循业务流程和操作规程，不随意减省或变更。

# 第四章 工作礼仪规范

### **一、基本准则**

尊重平等。尊重平等是工作礼仪的核心原则。尊重平等要求职工尊重自己，尊重他人，平等相处，一视同仁，既热情友好，又不卑不亢。

真诚宽容。真诚宽容直接体现职工的工作礼仪风范。真诚宽容要求职工真诚待人，既言行一致、表里如一，又豁达大度、善解人意。

准时守约。准时守约是工作礼仪的基本要求。准时守约要求职工严于律己，守时守约，遵循规范，自律自省。

有序协调。有序协调是工作礼仪规矩。有序协调要求职工遵守社交场合的次序和着装礼仪。

适度适宜。适度适宜是工作礼仪的技巧。适度适宜要求职工注意把握分寸，大方得体，具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理。

### **二、着装规范，仪表大方**

职工着装应做到色彩协调、饰物佩戴协调，并与场合相协调。根据时间、地点、场合选择合适的服饰，着装得体、整洁大方。工作期间应按照岗位要求和劳动保护的规定着装。当参加会议、从事商务或外事活动时，应按要求着装。注重妆容、修饰有度。

### **三、举止得体，精神饱满**

文明礼貌，举止端庄，站姿挺拔，坐姿文雅，行姿稳重。与人交谈时应热情、亲切、诚恳，认真聆听与交流。在公共场所应做到行为文明，遵守公共秩序。积极工作，快乐生活，始终保持良好的心态和奋发向上的精神风貌。

### **四、语言文明、待人友善**

用语文明，语气亲切，礼貌热情，杜绝服务禁语。提倡使用普通话。待人友好热情，遇人应主动问候或微笑致意。工作交流、接待来访、业务洽谈等，不能影响他人工作。

### **五、礼貌待客，热情周到**

主动热情，周到耐心，态度谦和、尊敬顾客，严格执行服务规范与服务流程。顾客有困难，热心帮助；顾客有疑问，细心解答；顾客有意见，专心听取；顾客有误会，耐心解释;对无法立即处理的事项，记录并答复客户。

# 附 则

**一、**自 年 月 日起施行。各地供销合作社及其经营服务组织可依据本规范，制定相应的实施细则。

**二、**本规范由中华全国供销合作总社负责修订和解释。

附件:

# 全国供销合作社职工礼仪规范细则

## **一、**着装规范

**（一）着装“三协调”**

1.着装与场合相协调。办公场合，庄重典雅；社交场合，时尚个性；休闲场合，舒适自然。

2.着装色彩协调。在商务场合，男职工着西装时，鞋、腰带、公文包以同色为宜，着装颜色不能超过三种，首选深色。穿夹克、短袖衬衫时不能打领带，白袜和尼龙丝袜不能和西装搭配。女职工商务套装所搭配的衬衣以纯色、淡雅为佳。鞋的颜色最好与手提包一致，与衣服的颜色相协调。

3.饰物佩戴协调。饰物佩戴要符合当地的风俗习惯；身上的饰物应在三种之内，每一种不多于两件；饰物的质地要相同，与服装以及其他配饰协调。

**（二）着装要求**

1.出席大型会议或重要会议时，须着商务正装。男职工应着西装或衬衫、西裤、皮鞋、系领带；女职工应着庄重、大方、得体的职业装，一般以裙装为宜。配发工装的可统一着工装。

2.工作期间应按照岗位要求和劳动保护的规定着装。若无对外接待任务、正式会议和组织对着装有特别要求的场合，可着商务便装。男职工可着有领T恤衫、休闲衬衫、休闲裤、休闲皮鞋等，可不系领带。女职工可着裙装和裤装。

3.着装应平整、干净。男职工不可着短裤、背心、无领衫和拖鞋，女职工不可着吊带背心、超短裙裤和拖鞋等奇装异服。不得坦胸露背、挽起衣袖或裤脚。

4.对着装有特殊要求的行业及部门，可参考通知内容，自行规定。

## **二、仪容规范**

（一）仪容整洁大方，修饰得体，发型适宜。

（二）头发干净整洁，发型得体整齐，不剪、不染怪发；不留长指甲，不戴墨镜工作；保持口腔无异味，牙齿无污垢；勤洗澡，勤换衣，避免过重的体味。

（三）男职工应及时理发修剪胡须，不留长发、长胡须，无大鬓角，鼻毛不得露出鼻孔；女职工应淡妆为宜，不涂指甲，不涂浓烈香水，不佩戴夸张饰品。

## **三、举止规范**

（一）文明礼貌，举止端庄，落落大方。

（二）站姿挺拔，坐姿文雅，行姿稳重。

站姿正直平稳，眼神自然，注视顾客，精神饱满，落落大方。不叉腰，不抱胸，不插兜、不斜倚它物，不搂肩搭背。

坐姿端正挺直，双肩平正，两臂自然弯曲，两手自然摆放。不前俯后仰、不东倒西歪，不跷腿抖腿。

行姿稳重协调，抬头挺胸，行走路线保持一条直线，步幅适度，速度均匀。

（三）在向对方问候、致意、握手、道别时，应注视对方，面带微笑，大方得体。

（四）不随地吐痰，不乱扔废弃物，不在公共场所及有禁烟标志的场所吸烟。

（五）注意不同国家、民族、地域、宗教独特的肢体语言，尤其注意头、手等部位不要冒犯对方的禁忌。

## **四、交谈礼仪**

（一）交谈时应热情、亲切、诚恳，认真聆听与交流，善用礼貌用语。

（二）遇人应主动问候或微笑致意。提倡使用普通话。

（三）与人交谈应保持适当的身体距离，适时与对方保持目光接触，不回避对方目光或左顾右盼，不可随便打断对方的谈话。

（四）尊重个人隐私，视熟悉程度选择恰当话题，一般回避宗教、收入、年龄等话题。

（五）工作交流、接待来访、业务洽谈等，不能影响他人工作。

（六）坚持使用“十字”文明用语：“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”。

## **五、会议规范**

（一）遵守会议着装要求，穿着整洁，适当提前到达会场。

（二）服从会议组织人员的安排，讲究礼节。

（三）会议准备工作充分、细致，提前熟悉会议主题和议程。

（四）认真倾听会议发言，对重点内容做必要的记录。

（五）按要求就座，姿态端正，不交头接耳、不大声喧哗、不随意说笑、不频繁进出会场、不擅自离席。

（六）发言者应仪态大方，掌握好语速、语音、语调；遵守发言时长规定；准备发言和发言完毕时，应向全体与会者表示感谢。

（七）会议期间将手机关闭，或置于振动、静音状态，不在会场内接打电话。

（八）会议结束后安静有序地退场；无特殊情况不要提前退场。

## **六、**电话接待礼仪

（一）听到电话铃声，及时接听，并首先向对方问好，礼貌地告知单位名称和自己的身份。电话铃响三次内接起，如果稍迟，应主动致歉。

（二）认真倾听电话，对答文明，态度和蔼，重要事情要做记录；待对方放下电话后，再轻轻放下电话。中途被急事打断，要向对方说明，并表示歉意。如同时有其他电话打进，要分轻重缓急接听。

（三）接打电话时不要使用免提，不影响同事工作。

## **七、公务接待礼仪**

## **（一）握手礼仪**

尊者居先。上下级之间，上级伸手后，下级才能接握；长辈与晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手相握；客人到达时，主人先伸手；道别时客人先伸手；感谢对方时，应主动伸手握手。男职工和女职工之间，女职工伸手后，男职工才能伸手相握。

握手要自然大方，用力轻重适度，与对方保持目光接触，身体应稍微前倾以示尊重。和男职工握手应热情有力；和女职工握手男方只要轻轻一握就可。

不戴手套与人握手；不跨门槛或隔着门槛握手；握手时不得东张西望或漫不经心。手不干净或湿的时候应礼貌的拒绝握手，并讲明理由。

## **（二）介绍礼仪**

尊者居后。为他人互相介绍时，先介绍职位低者，后介绍职位高者；先介绍晚辈，后介绍长辈；先介绍男职工，后介绍女职工。

接待客人时，主人先介绍自己一方的人，再介绍对方的人。在介绍顺序上，先介绍领导和年长者。接待贵宾时，一般应由东道主一方职务最高者出面做介绍。自我介绍不能缺少的四要素是单位、部门、职务、姓名。

## **（三）引导、乘梯礼仪**

在与人同行、同乘电梯时，根据身份、年龄、性别等确定相应的次序，一般是客人优先，领导优先，长者优先，女职工优先。

乘用平面移动式电梯与上下行的滚动式电梯时，要靠右侧，避免并排站立。当陪同客人出入无人管理的升降式电梯时，陪同人员操控稳妥后，请客人先进先出；当陪同客人出入有人管理的升降式电梯时，应请客人先进先出。

客人不认路的情况下，应在客人左前方1米到1.5米处带路，让客人靠右侧行走。如果客人熟悉道路，则把选择前进方向的权利让给对方。

## **（四）就座礼仪**

请长辈、客人、领导先坐先起。

主席台座次：前排高于后排，中央高于两侧。在我国政务场合，左侧高于右侧；国际会议惯例，右侧高于左侧。

宴请座次：一般情况下面对正门的位置或距离正门最远的位置是主位。国际交往规则是右高左低，即主宾坐在主人右侧，宾主交叉就座。在主人或上级宣布散席之后，方能离开。

乘车座次：贵宾位置为司机后排的对角线之位，即副驾驶身后的位置。主人开车的时候，贵宾要坐在副驾驶位。

## **（五）称呼规范**

在正式的官方交往中，称主要职务；对专家学者或学术方面有造诣的人士，称学术头衔；其他场合可以泛尊称，如先生、夫人、女士等。

## **（六）名片使用规范**

接受名片，一般要双手接过。拿到别人的名片要认真阅览，妥善收放，切忌忘记带走。递送名片时，要将正面朝上，起身双手恭敬递上，并双手接过对方名片，看后慎重放好，不可随意搁置或拿在手中把玩。

## **（七）手机使用规范**

在会议中、与别人洽谈或用餐时，应将手机关闭，或置于振动、静音状态。上述场合，需把手机放在随身携带的公文包、手提袋或衣服口袋里，一般不要拿在手里或放在桌子上。必须使用手机时，应当向对方表示歉意后再使用，并尽量避免干扰对方。

## **（八）赠送与接受礼品礼仪**

外事交往中应适时赠送与接受礼品。一般选择当面赠送礼物，附上祝词和名片。接受礼品时，要当面拆开并表示感谢。如果拒绝接受，要当即向送礼者说明原因。收到寄来的礼品，应及时回复、致谢。送给外宾的礼品要注意包装，体现对等原则。

## 八、接待来访者礼仪

（一）强化服务意识，迎送来访应主动问好或话别。对办事人员要热情周到、有言有行，做到来有迎声，去有送声，有问必答，百问不厌。重要客人来访，应出门迎接，告辞时，应送到大门口或汽车旁，并握手告别。

（二）要认真倾听来访者的叙述，做好必要的记录。

（三）热心引导，快速衔接，并为来访者提供准确的联系人、联系电话和地址或引导到要去的部门。来访办理的事情不论是否对口，不可说“不知道”、“不清楚”。

（四）礼貌地拒绝来访者的无理要求或错误意见。

（五）接待中遇事打搅应向客人说明并致歉，不要将客人晾在一边。

（六）接待结束后，对于未尽事宜，应尽快处理并予回复。

（七）重要接待要制订周密的接待计划。

## 九、公务拜访礼仪

（一）应事前预约，确定好拜访时间、地点及目的。

（二）围绕拜访目的，提前收集了解对方有价值人员信息，做好有关材料等的准备工作。

（三）准时赴约，因故不能按时到达，应事先通知对方。

（四）应根据约见场所，选择适宜的服装，一般着职业装或正装。

（五）到达预定地点后，如需通报，应向接待人员告知你的名字和约见的时间，并递上名片，以便接待人员通知对方。

（六）等待约见时，应保持安静。

（七）见到拜访者后，应视情况进行自我介绍，说明来意。

（八）谈话时，应做到主题突出，言简意赅，条理清晰。

（九）拜访交谈的时间长短，应视拜访目的和主人意愿而定。