

企业文化手册

CORPORATE CULTURE MANUAL



水电水利规划设计总院
China Renewable Energy Engineering Institute



水电水利规划设计总院
China Renewable Energy Engineering Institute

目 录

第一章 领导致辞	01
第二章 总院简介	02
第三章 我们的文化理念	03
第四章 我们的行为规范	17

前 言

不懈奋斗 笃定前行

欢迎您加入水电水利规划设计总院、水电水利规划设计总院有限公司（以下简称“水电总院”）。我们将共同致力于成为能源行业国际一流智库和咨询公司，服务绿色能源、推动行业发展是我们一直为之奋斗的目标。为实现我们的愿景和使命，我们需要您一起共同努力、携手进步；水电总院也将是您卓越才华充分展示的舞台。

本企业文化手册将帮助您了解水电总院的发展历程、企业文化以及一些基本的行为准则，带领您快速步入平等、开放、自主、向上的企业组织，希望它能成为您的指路灯塔。

祝您在水电总院这个大家庭中快乐工作、健康生活！

领导致辞

LEADER'S SPEECH

携手新时代，阔步新征程！

水电总院深耕国家能源行业发展七十余载，砥砺奋进，笃行致远，衷心感谢社会各界朋友长期以来对水电总院的关心和支持！

勇立潮头，奋楫扬帆。水电总院将肩负“服务绿色能源、推动行业发展”的崇高使命，稳步推进总院高质量发展新局面，努力构建国际一流智库和咨询公司，为实现碳达峰、碳中和目标，建设新型能源体系贡献总院力量。

我们愿与各界朋友一道，合作共赢，开放共享，奉献绿色能源，追梦永续家园！

水电总院党委书记、董事长：

领导签名：



2023年2月

总院简介

INTRODUCTION

水电水利规划设计总院（以下简称“水电总院”），作为可再生能源行业新型智库和技术服务机构，一直致力于在可再生能源领域为政府高端决策、行业健康发展提供技术支撑服务。主要面向政府、能源企业、金融机构开展可再生能源行业政策研究、行业规划及各类技术服务。受国家相关部门委托，管理国家可再生能源信息管理中心等多个中心机构，是国家能源局确定的第一批研究咨询基地，也是国家能源领域行业标准化管理机构。水电总院以深厚的品牌积淀、高素质的专家人才队伍和全面创新的文化理念为支撑，为建设绿色低碳、安全高效的现代能源体系提供高质量的智库研究服务。

我们的文化理念

OUR CULTURAL PHILOSOPHY

企业文化理念对外是我们做事的基本要求，是我们思想统一的“原点”，对内是我们全体总院人处世、处事的共同规则，是总院各项管理机制要求的思想指引，总院的企业文化理念一共有13条，每一位总院人务必熟知。

- 愿景
- 使命
- 核心价值观
- 总院精神
- 管理理念
- 经营理念
- 人才理念
- 服务理念
- 团队理念
- 安全理念
- 质量理念
- 廉洁理念
- 品牌口号

愿景

能源行业国际一流智库和咨询公司。

面向未来，总院致力于发展成为能源行业国际一流智库和咨询公司，持续为能源相关的政府机构、行业组织、相关企业提供高水平研究成果和解决方案。展望2035年，总院在碳中和、碳达峰、新型电力系统、国际能源合作领域的研究水平达到国际一流水平；总院不断积累最权威的重大项目立项、建设、运营全过程技术服务实践经验，在工程实践领域达到国际一流水平；同时，总院将不断完善公司治理体系，积极引进和培育行业高层次人才，致力将总院打造成拥有高层次行业专家队伍、运转高效的现代化国际企业。

使命

服务绿色能源，推动行业发展。

总院立足绿色能源行业，着眼中华民族伟大复兴战略全局，准确把握新发展阶段、认真贯彻新发展理念、努力构建新发展格局，致力推动行业高质量发展，为客户及社会大众创造和提供绿色、环保的产品和服务，不断赢得社会认同。总院积极承担推动社会发展的责任，不断推动绿色能源行业实现可持续发展，为社会创造美好生活，赢得社会尊重；同时，总院矢志为股东创造满意的价值，为员工创造幸福美好生活，不断提升员工幸福感和凝聚力。

核心价值观

服务、引领、责任、价值。

服务：总院人应树立强烈的服务意识，不断为客户提供极致、卓越的产品和服务，与客户共发展、同进步。

引领：总院人基于“站位高”的特点，不断推动技术创新、制度创新、文化创新，引领技术进步、推动行业发展。

责任：总院人敢于承担责任，在总院只有敢于担当责任，敢于冲锋陷阵的人，才会受到尊重，才能创造更大价值。

价值：总院坚持以客户为中心，围绕客户，尊重客户，用心专注客户，不断为客户创造卓越价值。

总院精神

善利万物，自信自强，顺势勇为。

总院人感悟于“上善若水”的大智慧，以水之品格喻人生崇高精神境界、喻事业发展之最高追求。总院成立至今，一代又一代总院人以极强的拼搏精神、奉献精神，敢于奋斗、善于奋斗，为祖国能源行业创造一个又一个奇迹。未来，总院人将继续传承“以天下为己任”的家国情怀，秉承战胜一切困难的意志和决心，坚定历史自信、行业自信、技术自信，以大局为重、以推动行业发展为己任，积极抓住时代机遇，推陈出新，艰苦奋斗、踔厉奋发、勇毅前行。



管理理念

科学规范、以人为本、守正创新。

科学规范是总院各项管理工作的基本前提，总院各项管理机制在合法合规的基础上，倡导管理的守正创新，确保总院的管理不迷失方向，不犯颠覆性错误，通过技术创新、制度创新、文化创新等不断把握时代、引领时代。同时，总院秉持“以人为本”的管理理念，尊重员工的兴趣和专长，关注员工的成长感、获得感和幸福感，努力打造简洁、高效的现代化管理文化。



经营理念

契合行业发展，助力客户成功。

秉持以“能源行业国际一流智库和咨询公司”为发展愿景的总院，只有在充满不确定性、多变的环境下，不断契合行业发展需要，才能持续获得客户的认同和尊重，进而承担起推动行业可持续发展的使命，不断助力客户成功是总院赢得客户认同的根本，总院将不断地为客户创造可视化、可感知的价值，不断助力客户获得成功。

人才理念

德才兼备，人尽其才，聚才兴企。

总院崇尚“德才兼备”的选人、用人理念，青睐既有理论高度和深度，又有丰富实践经验的复合型人才；总院始终坚持战略的高度，以发展的眼光，建立适应公司发展的人才引进、培养、选拔、使用和激励的长效机制，最大化发挥每一位员工的优势和专长，培养一流人才，持续构建和凝聚总院人才优势，助力总院做强做优做大，推动行业发展。

服务理念

站位高、反应快、作风硬、服务优。

总院始终以客户需求为焦点，站在推动行业发展的角度，以专业的作风，充分做到想客户之所想，急客户之所急，用心专注客户需求，灵活应对客户合理需求，竭诚为客户提供快速敏捷、灵活周到的服务；不断挖掘客户潜在需求，唤醒客户真实需求，不止于解决客户当前的问题，更致力帮助客户解决潜在的问题，发现潜在的隐患，构建长期稳定的客户关系。



团队理念

担当尽责、包容互信、偕作偕成、追求卓越。

总院始终坚信团队的力量，团队成员间始终秉持“胜则举杯相庆，败则拼死相救”的合作担当精神，相互欣赏、相互包容、相互信任、共同行动，无论何时何地，每一位总院人都应充分做到在合理分工基础上积极主动、相互补位、责任共担，荣誉共享，不斤斤计较、不争功诿过、不高高在上、不本位主义、不敷衍了事，努力将个体的力量融入团队，形成合力，助力总院打造一个真正有战斗力、追求卓越的团队。



安全理念

敬重自然，生命至上，防患未然。

总院人应时刻保持对大自然的敬重之心，对生命的敬畏之心，谨记生命至上，安全第一，预防为主。总院人应严格遵循安全法律、安全规范，建立全面安全风险管理机制及应急预案，从工作策划、工程开展的源头杜绝一切系统性安全问题，层层压实责任，堵住一切工作的潜在安全漏洞，以强烈的责任心和安全意识，及时发现和消除一切安全隐患。



质量理念

科学、严谨、敢言、慎断

总院人视质量为生命，对各项工作的质量判断应坚持以客观事实为依据，坚持以科学严谨的作风对待每一项服务、每一个结论、每一个数据；坚持有敢言的勇气和担当，不回避问题、不规避矛盾、不逃避责任；对重大问题，要专家会诊，集体决策，兼听、尊重不同意见，大胆假设，小心求证，慎重定论。



廉洁理念

崇德尚廉，风清气正。

总院人秉持如水般高尚的清澈之心，严于律己，克己奉公，坚守职业道德作为所有人的行为底线，清清白白做人，干干净净做事。领导干部要带头在企业内部营造合法合规、遵规守纪，身正、行正、心正的廉洁氛围，将违法乱纪者坚决清除出总院队伍，让廉洁成为总院可持续发展的坚强保障。



品牌口号

奉献绿色能源、追梦永续家园。

“奉献”体现总院人对事业无私奉献、矢志不渝的精神，总院作为能源行业的国家新型智库、可再生能源产业的高端咨询机构，应不断奉献与服务于整个行业的发展。“追梦”赋予总院“推动行业发展”使命更多的人文色彩和理想主义精神，强调总院的最终目标是追求人类共同的美好家园，努力创造更加灿烂的明天。



我们的行为规范

OUR CODE OF CONDUCT

总院一切企业文化理念的传承、良好文化氛围的塑造，都与总院每一位员工的行为习惯息息相关，在总院优化文化基因的基础上，在总院企业文化理念的指引下，我们建立了总院人的行为规范体系，包括管理者行为规范、员工行为规范、情景行为规范。

管理者行为规范



管理者行为规范针对总院各层级管理者提出，包括：

科学决策、远谋共创；

凝心聚力、识才聚才；

审慎稳健、严控风险。

总院每一位管理者，上至高层领导，下至项目经理，均需熟知并在日常工作中遵循。

◎科学决策、远谋共创

科学决策是管理者履职尽责必要要求，远谋共创是管理者领导能力重要载体。

【科学决策】决策事项时应充分考虑所审事项合法合规性，对总院影响(包括潜在影响)以及存在的风险，按照科学程序和方法做深入的调研，综合分析。以正常合理的谨慎态度勤勉履行职责并对所议事项表示明确的个人意见；坚持以24字方针“事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合法”为做事要求。

【远谋共创】具有大局意识，把握宏观形势，洞悉行业趋势，除了努力实现当期目标，更能思考总院长远未来；关注竞争格局，加强行业交流，除了完成近期工作任务，更能洞察未来布局当下；身先士卒，以身作则，带领大家共同开拓共同创新，共同创造未来。

◎凝心聚力、识才聚才

“人才”是总院最重要资源，以人为本是总院重要的文化导向。

【凝心聚力】当工作面对困难，能尽力协调内外资源，整合发挥取得效果；统筹全局，合理分配资源，组织整合内部力量高效完成任务；关爱员工，尊重员工，善于换位思考，掌握管理艺术；当同事获得成绩或进步的时候，能及时肯定，适时表彰；当同事面临压力或挑战的时候，能给予鼓励，支持帮助。

【识才聚才】主动挖掘人才，不仅在物质上更是在精神层面激励人才；注重人才梯队建设，把合适的人放在合适的位置，扬其所长，避其所短。

员工行为规范



员工行为规范针对总院全体员工提出，包括：

遵纪守法、正直自律；守正笃实、严谨专业；

勇于担当、积极进取；团结协作、合作共赢；

忠诚总院、保守秘密；我为人人、人人为我；

快乐工作，幸福生活。

总院每一位员工，上至高层领导，下至毕业刚入职的员工，均需熟知并在日常工作中遵循。

◎遵纪守法，正直自律

遵纪守法是总院员工基本职业要求；遵纪守法是社会行事和企业处事规则的基本认同；廉洁自律是做好一切工作的前提，总院员工追求“崇德尚廉，风清气正”的文化理念。

【遵纪守法】我们遵守国家相关法律法规，坚持遵章守纪；我们遵守市场规则行业规范，坚守职业操守；我们遵守国有企业管理规范，坚持公开透明；我们维护总院规章制度，遵章守纪，坚持原则，规范运行。

【正直自律】我们坚持公私分明，先公后私，克己奉公；坚持崇廉拒腐，清白做人，干净做事。

◎守正笃实，严谨专业

总院员工注重实干实效，坚信只有抱以严谨的治学态度，才有可能体现“善利万物、自信自强、顺势勇为”的总院精神，才能更好地服务客户，引领市场。

【守正笃实】对客户以诚相待，实事求是，宁失利益不失诚信；



与上级相处，我们坦率诚实，用数据说话，用事实说话；与同级相处，我们信守承诺，以诚待人，取信尽责；与下级相处，我们客观公正，就事论事，表里如一。

【严谨专业】注重把自己岗位上的、自己手中的事情做精做细做好，细微之处见水平。

◎勇于担当，积极进取

总院员工在传承总院开拓进取的优良作风上强调对工作内容及成果勇于担当，敢言慎断；总院倡导主动学习的文化氛围、不断提升自我能力，以积极进取的心态面对工作。

【勇于担当】我们面对任务主动承担，不折不扣，不逃避，不惧怕，不退让，不推辞；我们愿意接受有困难有挑战的工作，愿意接受条件艰苦的外派工作任务；我们创造性的展开工作，迎着困难上，奔着问题去，敢于决断。

【积极进取】我们善于总结，持续学习，拼搏奋斗，保持积极的心态和豁达的胸怀；我们愿意突破自我，创新创优，对自己高标准严要求，内心有激情，工作有干劲；我们始终保持积极的心态和豁达的胸怀接受新事物，不固步自封，原地踏步。

◎团结协作、合作共赢

总院员工坚信“个人是不可能完美的，只有团队才能追求完美”。

【团结协作】跨部门合作，我们互相理解换位思考，可以互相协调的避免再让领导协调，效率优先；跨团队协作，我们互相配合互相支持，可以有序竞争更强调合作，关注整体利益优先。

【合作共赢】通过互相交流、互相学习，我们共同提高共同成长；通过友好合作、相互扶持，我们共享收益共同发展。

◎忠诚总院，保守秘密

总院与员工荣辱与共，偕作偕行，总院人坚持有所为，有所不为。

【忠诚总院】热爱总院、关心总院，为总院尽心尽力，忠实维护总院利益和形象，护总院利益，不说有损总院形象的话，不做有损总院利益的事；忠于总院的事业，认真履行岗位职责，按要求做好每一件事，不隐瞒、掩盖工作中的问题和错误。

【忠诚总院】严格遵守总院各项保密制度；妥善保管重要文件、信息及密码；不打听、不传播总院秘密；维护总院在行业中的信誉，未经批准，不得向外界和相关方传播或提供相关资料。

◎我为人人，人人为我

总院每个人要做到心中有他人，要有社会责任感，要用实际行动为他人着想，为社会尽到自己的义务，营造“人人为我”的文化氛围。

【我为人人，人人为我】客户提出的要求及时反馈，领导交办的任务及时处理，注重主次顺序，合理安排时间及时完成并汇报，不给人造成麻烦；对于同事的合作及工作的配合，给予及时有效的解决，能解决的问题不往上推、不往外推；同事之间互相协作、互相支持、合力贡献，对于工作边界不清的事情共同承担；鼓励知识、信息、经验不同形式的分享交流，高效协作，共同提高。

◎快乐工作，幸福生活

总院在管理与技术服务的各个方面，始终坚持“尊重自然、安全至上、防患未然”原则，发扬“以人为本”的企业文化。

【快乐工作，幸福生活】积极组织并参与健康有益的文体活动；坚持定期参加职工健康体检；维护安全、整洁、有序的办公环境；相互尊重，保持高效、健康、愉悦和昂扬向上的职业状态；做好个人职业生涯规划，立足当下，知足，用认真热爱的态度，带着愉悦的心情去工作；时刻关注公共、工程及自身安全，坚持科学规范操作，防患于未然。

员工行为规范



情景行为规范指总院全体员工在工作具体场景中应遵循的基本行为规范、礼仪要求。应注意的是，情景行为规范因地域、情景及当地风俗习惯等不具有普遍适应性，总院员工在使用时，应体现专家良好精神风貌和社会形象，充分考虑所在地的人情风俗、总院要求及服务对象的个性化特点等，避免“死板”参照而闹笑话。

1 日常工作

● 仪表、仪容、仪态

仪表：工作场合，庄重典雅；工程现场，安全环保；社交场合，时尚个性；休闲场合，舒适自然。在重要的商务活动、政务活动以及国际交往中，要以活动要求为准着装，一般女士以裙装为宜，男士以深色西装（商务夹克）为主；要求整洁、文雅、大方、美观。切忌过露、过透、过紧，忌穿背心、吊带衫、超短裙和拖鞋。

仪容：保持个人卫生，清爽整洁的发型，得体适当的装饰；

仪态：举手投足落落大方，精气神昂扬自信，神情自然面带微笑。



●言语得体

善于倾听对方发言，与人交谈避免“一言堂”，表达逻辑严谨简明清晰，避免喋喋不休；沟通时礼貌专注，在沟通过程中使用敬语，目光注视对方；沟通时和声细语，掌握适当的语气语调，避免大声喧哗，或者扎堆议论。

讨论时坦诚地发表自己的见解，就事论事，不随意见论、攻击他人；不随意谈论他人的工资、奖金、股份以及个人长短的话题；不谈论他人工作岗位需要保密的信息。

对外沟通中就代表着总院，说话要不卑不亢，维护总院形象同时也为总院争取最大利益。

●办公环境

保持个人办公区域及办公桌干净、整齐、有序。办公桌面的文件、资料摆放整齐，不堆放和积压物品，不摆放与工作无关的物品，保持办公环境的专业性和职业化。

共同维护、保持公共办公环境的整洁、有序，不在办公区域吸烟。文明清洁茶具、保温杯等，避免随意倾倒茶渣，影响环境卫生和观感，营造安静、和谐的办公氛围。避免人云亦云，要有自己的思考和见解；在意见不统一的时候失去理智，争吵强辩；高声喧哗，旁若无人；工作时态度冷漠等。

●食堂就餐

就餐时遵守秩序，排队轮候，举止文明。厉行节约，按量取饭，并尽量保持文明、安静的环境。用餐后自觉清理桌面，座椅推回原位，餐具送回洗碗区。

●乘坐电梯

遵循先下后上原则，与其它单位共用电梯时礼让他人先上。电梯内没有人时，在客人之前进入电梯，按住“开”的按钮，请客人入内；电梯内有人时，无论上下都应客人、女士和长者优先。

内部沟通

●与上级沟通

在指定汇报日期之前提前与领导约定汇报时间，按照领导要求做好准备材料。

条理清晰、简洁明了地汇报，全面、准确地理解和掌握领导的要求和指示并做好记录，汇报结束时要再次和领导确认各项指示和要求，并确认下次汇报的时间。

汇报时实事求是，如实展示成绩和困难，不遮掩不回避，执行中主动积极的反馈工作进展。

对领导的观点有不同意见应当面提出，指令一旦确定，应坚决贯彻领导意图，按时保质保量地完成任务。

遇到个人不能解决的问题，应主动向上级汇报并提出合理化建议，争取资源并主动创造性地开展工作。

对领导的观点有不同意见应当面提出，指令一旦确定，应坚决贯彻领导意图，按时保质保量地完成任务。

遇到个人不能解决的问题，应主动向上级汇报并提出合理化建议，争取资源并主动创造性地开展工作。

●与平级沟通

沟通前准备充分，从提高效率和解决问题的角度出发，选择合适的时间、地点和有效快捷的沟通方式。

沟通过程中，尊重对方，积极倾听，不随意打断他人谈话；交流中主动坦诚、实事求是阐明自己观点，有意见分歧，共同协商解决。

双方沟通的意见需要及时落实和执行，并积极关注过程中所需的支持和资源。

●与下级沟通

下达指令时力求准确，最大限度发挥指令的管理效能。鼓励下属积极思考，敢于提出建设性意见，对下级的建议及问题给予及时反馈和解决，营造民主氛围。

●线上沟通

●电话/语音沟通

听电话/语音时响铃不超过三声，首先自报身份；沟通过程中面带微笑；结束通话时由对方客户先挂机为宜。

接电话/语音时，请调整好自己的呼吸和情绪，缺少了面部表情、肢体语言的协助，

您的语音、语调、语速对双方的沟通很重要。请记住，对方一样可以从电话中感受到你的微笑。

致电/语音前，请先整理您要讲的重点，干脆、有条理、表达清晰将有助提高客户对您职业化素养的信任。

勤做记录、适当的确认会减少工作差错、提高工作效率。给客户的电话适宜在对方上班10分钟后或下班10分钟前。使用适当的语句，避免太过于口语化，使自己更礼貌，更职业。

●视频沟通

开场：要准时参会以，提前调试好设备。通过挥手或打招呼来表示视频会议的召开，确保每一地点都有一位操控镜头的人员。

发言：保持自然而直接的眼神交流，轮流发言，禁止打断；用正常的音调说话，语速放慢并使用完整的句子；微微侧向镜头一侧并且避免肢体运动。

衣着：柔和的浅色有助于镜头的对焦（如浅蓝或淡彩色）；蓝黑或灰色的剪裁简单的纯色衣服，配上灰蓝色的T恤或一件简单的短衫；尽量避免醒目和复杂的图案出现在你的衣服领带和领结上，比如小方格或细条纹图案；大号或松弛的衣物会让你看上去很笨拙。

音频：远程沟通时，当你咳嗽或进行单方面讨论时将麦克风调至静音；保持麦克风远离文件以免发出不必要的声响；请勿用吹气的方法来测试麦克风，你只需以正常语调说话然后询问你的听众能否听到你。

图像：在做PPT演示时一般图像会通过电脑传送出去，或者也可通过一个单独的摄像机来完成；双向视频技术保证了发言人语音和图像显示的同步传送；视觉教具必须在不分散他人对于发言者发言的注意力的情况下为要点加上注解；尽量简单并使用大号字体，每张幻灯片上不宜超过六行字；最好使用柔和的色彩或淡彩色，避免红色。

注意：线上沟通过程中应态度认真、语气诚恳；要有耐心，认真听取对方意见，及时记录沟通要点，并在线上沟通结束前向对方确认；用语要尽量简洁、明确；要注意基本礼貌用语，如“您好”、“让您久等了”、“请稍候”、“谢谢您”、“麻烦您了”等。

参加会议

会议着装：请穿着职业正装或按会议要求着装，官方正式会议/培训，着正装：男士，建议穿深色西服套装系领带，或长袖、短袖浅色衬衫；女士，穿适时职业套装或套裙。

参会/培训前，提前了解议程和参会/培训目的，做好相关会议/培训所需的材料和各项准备工作，避免无效或低效会议/培训。

线上会议需要提前预约，同时事先以文字清楚写明讨论重点、议程，且需要有人在会议前再度提醒，确保大家准时上线。

准时出席，如遇特殊情况不能出席，需要提前向有关人员请假。

会议/培训期间，遵守会场纪律，将手机调至振动、静音或关闭，不随意进出。认真听讲、记录，不窃窃私语或交头接耳，如需中途退场应轻手轻脚，不影响他人。

线上会议开始之前请检查自己的着装、画面、收音环境、网络环境、灯光及景别，配戴眼镜的员工应注意避免反射光源。

会上发言，需准备充分，语言简明，思路清晰，切实达到解决问题的目的；避免出现盲目参会，临时应付的现象。在线上会议讨论中，要先自报名号再进行发言，才不致混淆或误解；发言要错开，避免互相干扰；为了让大家都听清楚，语速需要比平时慢一点、发音咬字需要比平时更清晰。

会议/培训结束后，及时向领导汇报会议各项决议的进展和落实情况，遇到问题积极与相关人员沟通、确认，避免拖延、应付、推诿、不了了之等情况的出现。

避免：会中夸夸其谈，没有逻辑，缺少重点；会议中推卸责任；互相争吵，缺乏秩序；会议期间大声喧哗，开小会，随意议论；在会议期间接听电话；在开会期间玩手机。



着装：男士，根据天气、场合情况着装，建议穿深色西服套装系领带，或长袖、短袖浅色衬衫；女士，穿适时职业套装或套裙。

●接待

在国际商务活动中，应注意维护国家主权、权益、民族尊严、保守国家和总院机密。

一般接待，需确认来宾基本情况，包括姓名、性别、身份、民族、食宿交通、航班车次、人数、来访目的、日程安排等。并依此制定接待计划，抓好协调落实；

【迎接】承办人根据接待计划事先安排接站车辆、标识，并安排司机提前抵达机场（车站），确认航班（车次）抵达时间。来宾到达后，应主动上前问候并做自我介绍，核对人数和携带的物品后，引领来宾前往宾馆、宿舍；

【送行】应事先落实来宾返程航班（车次），承办人应提前抵达宾馆，帮助办理退房手续，协助搬运行李等。重要来宾，应事先落实贵宾室，视情况为来宾办理行李托运及登机手续；

客人来访，工作人员应到门口迎接。会见结束后，领导应送客人至电梯，工作人员送至门口，客人车辆离开时挥手致意。

注意：若安排网约车接、送客人，建议使用专车，重点客户应有安排专人迎接，若不能安排专人迎接，应提前与对方做好说明，将网约车信息提供给对方，并保持我方对接人电话畅通，确保接待期间，客人随时能够联系上我方对接人。

●商务介绍

介绍时简洁清楚、热忱大方。为他人作介绍，顺序应为：先幼后长。先把资历浅、年轻者介绍给资历深、年纪长的一方认识；先男后女。先把男士介绍给女士认识；先下后上。介绍上下级认识时，先介绍下级，后介绍上级；先亲后疏。介绍同事、朋友与家人认识时，要先介绍家人，后介绍同事、朋友；先主后宾。介绍宾客和主人认识时，要先介绍主人，后介绍宾客，要连同双方的公司、职位一起作简单介绍。

在人数众多的场合，如果其中没有职位、身份特殊的人在场，则可按照一定的次序（如顺时针方向）一一介绍；在向他人介绍某人时，不能用手指比划，而应以手掌示意。

●握手

尊者居先；上下级之间，上级先伸手后，下级接握；长辈晚辈间，长辈先伸手，晚辈接握；男士女士之间，女士先伸手，男士伸手相握；客人到达时，主人先伸手；道别时，客人先伸手。

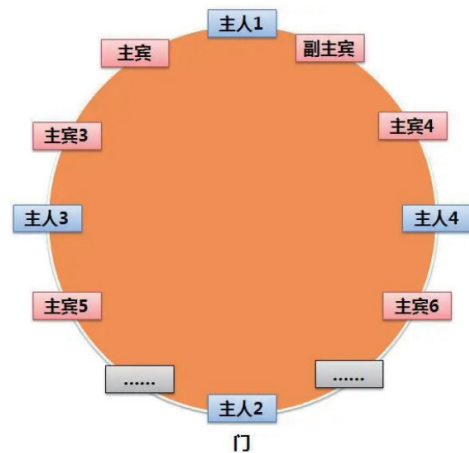
●名片交换

递交名片时应郑重其事，最好起身站立，走上前去，使用双手或者右手；不要将名片背面面对对方，或者颠倒递交对方；接受名片时应起身或欠身，面带微笑；双手接收名片；接过名片后，应从上到下认真观看，以示尊重；

避免：将名片放在裤兜里，尤其是后裤兜；漫不经心地放在一旁或随手摆弄；在离场时忘记带走名片。

●商务宴请

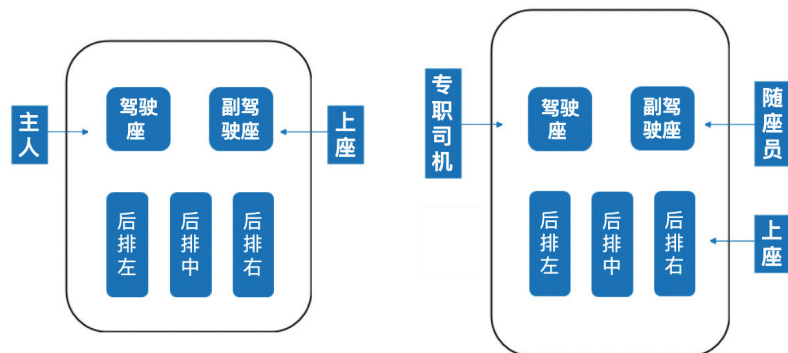
以右为上座，以中央为上座，以内侧为上座，以近为高远为低。主人一般会坐在面对着门的地方，最重要的客人一般都会被安排坐在主人的右手边，第二重要的客人会被安排坐在主人的左边，以此类推。如果主宾的身份高于主人，为表示对主宾的尊重，可以把主宾安排坐在主人的位置上，主人则坐在主宾的位置，即右侧的座位，第二主人坐在主宾的左侧。



●商务乘车

当主人或领导亲自驾车的时候，上座为副驾驶座；前排为上，后排为下；以右为尊，以左为卑；专职司机驾车时，后排为上，前排为下；以右为尊，以左为卑，贵宾位置为副驾驶后的位置。

网络用车时要考虑到司机停车的方便与交通规则，优先选择专车；叫拦车时要保持风度，不要大声叫喊，也不要不停地大幅度挥手，等司机可以看到时，再用手缓缓摆动一到两次。



● 礼品交换

商业场合礼尚往来是增进友好关系和加强商业关系的恰当行为，总院完全信赖员工的正确判断和鉴别，在礼品赠送上要遵循对等原则，随礼品附上祝词和名片，收到礼物时要及时回复致谢，拒绝接受要当即说明原因。

● 拜访

邀约先自报家门（姓名、单位、职务）；询问被访者是否在单位（家），是否有时间或何时有时间；提出访问的内容（有事相访，或礼节性拜访），使对方有所准备；时间、地点。注意避开吃饭时间和休息时间，最后要向对方表示感谢；若未能约访成功也应向主人表示感谢，并期待下次拜访。