

编 审： 马旭耀
副 编 审： 陈 兵
主 编： 刘跃峰
执行主编： 张军锋
编 辑： 王 芳
插 画： 宋飞飞



地址：西安市西部大道129号 电话：4008899901 网址：www.chinafastgear.com



行有道 致长远

法士特员工行为手册

EMPLOYEE CONDUCT HANDBOOK



法士特员工行为手册

谨以此书献给

陕西法士特汽车传动集团公司建厂五十五周年

陕西法士特齿轮有限责任公司成立二十二周年



董事长寄语

Message from the Board Chairman



历经五十五年风雨兼程，法士特集团现已发展成为中国汽车传动领域领军企业，依靠的不仅仅是科技自立自强，更得益于我们拥有一支听党指挥、敢打硬仗、能打胜仗的国企员工队伍。统一且良好的行为规范是这支队伍高效行动、踔厉奋发的前提，更是助推法士特“十四五”工作方针顺利落地，实现生产经营最佳秩序和最高效益的重要法宝。

当前，在百年未遇的产业变革中，以“电动化、网联化、智能化、共享化”为标志的“新四化”，给汽车行业带来翻天覆地的变化。面对新赛道，法士特以数字赋能，重新出发。每一位员工立足岗位、规范行为，是企业实现“数据成为核心竞争力 数字赋能高质量发展”的坚实基础。员工行为是企业文化“外化于行”的具体实践，是塑造法士特品牌的行动基石。值此建厂55周年之际，集团全面梳理整合“厂区交通、生产安全、工作纪律、办公礼仪、节能降耗、保密工作、文明生活、卫生健康”等行为规范，是为了确保广大员工在安全有序的工作环境下，秉承“开放、合力、专注、发展”的工作理念和“文明健康、绿色环保”的生活方式，实现快乐工作和幸福生活，携手开创更加美好的未来……

行有道，方能致长远。打开《法士特员工行为手册》，能清晰认知哪些“有所为”，哪些“有所不为”；哪些是我们积极倡导的，哪些是明令禁止的……希望这本手册成为广大员工工作生活的“行动指南”，促使全员由“他律”走向“自律”，持续提升团队执行力和法士特品牌形象力，为企业高质量发展做出我们应有的贡献！

陕西法士特汽车传动集团有限责任公司
党委书记、董事长

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Chairman of the Board, written in a cursive style.

目录

CONTENTS

	01	社会主义核心价值观
社会道德规范	03	
	05	法士特核心理念
法士特专项文化理念	07	
	09	法士特行为准则
厂区行为规范	11	
	14	安全行为规范
工作纪律规范	17	
	20	办公礼仪规范
节能降耗规范	23	
	26	保密行为规范
售后服务规范	28	
	31	文明行为规范
健康生活规范	36	



社会主义 核心价值观

我践行 我学习

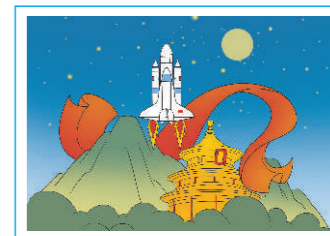
国家富强 民族振兴 人民幸福



国家

富强 / 民主 / 文明 / 和谐

“富强、民主、文明、和谐”，是我国社会主义现代化国家的建设目标，也是从价值目标层面对社会主义核心价值观基本理念的凝练，在社会主义核心价值观中居于最高层次，对其他层次的价值理念具有统领作用。



社会

自由 / 平等 / 公正 / 法治

“自由、平等、公正、法治”，是对美好社会的生动表述，也是从社会层面对社会主义核心价值观基本理念的凝练。它反映了中国特色社会主义的基本属性，是中国共产党矢志不渝、长期实践的核心价值理念。



公民

爱国 / 敬业 / 诚信 / 友善

“爱国、敬业、诚信、友善”，是公民基本道德规范，是从个人行为层面对社会主义核心价值观基本理念的凝练。它覆盖社会道德生活的各个领域，是公民必须恪守的基本道德准则，也是评价公民道德行为选择的基本价值标准。



社会道德规范>>> SHE HUI DAO DE GUI FAN



公民基本道德规范:

爱国守法 明礼诚信 团结友善 勤俭自强 敬业奉献



社会公德:

文明礼貌 助人为乐 爱护公物 保护环境 遵纪守法



职业道德:

爱岗敬业 诚实守信 办事公道 热情服务 奉献社会



家庭美德:

尊老爱幼 男女平等 夫妻和睦 勤俭持家 邻里互助



个人品德:

爱国奉献 明礼遵规 勤劳善良
宽厚正直 自强自律

讲文明
树新风
共建和谐社会



FAST HE XIN WEN HUA LI NIAN 法士特核心理念

01 神圣使命

为中国汽车工业的强盛而竭尽所能

国有企业是中国特色社会主义的重要物质基础和政治基础。作为国有企业，振兴民族汽车工业，助力国家迈上汽车强国之路，是法士特义不容辞的责任。法士特致力于通过不断的产品创新、技术创新、管理创新，打造高质量的汽车传动领域产品，为中国汽车工业的升级换代、迈向高端提供强大支撑。

02 核心价值观

我靠法士特生存 法士特靠我发展

企业与员工相互依存，相互成就。员工依靠企业实现自我价值提升，获得更多幸福感；企业依靠员工实现跨越升级，成就百年基业。

员工必须牢固树立高度自觉的大局意识，把个人工作放到企业大局中思考和定位，自觉服从公司决定、坚决维护企业利益。



03 战略发展观

创高端品牌 建百年企业

通过对标国际、坚持自主创新、加强合资合作、打造新业态、培育新动能，努力实现企业“技改型向研发型；单一传统型向系统集成型；制造型向服务型；区域型向国际型”的四个转变，助推企业迈上高质量发展之路。



04 企业愿景

综合实力不断提高

社会贡献不断提高

员工价值不断提高

企业三大愿景是法士特人共同奋斗的目标。“综合实力”是基础；“社会贡献”是升华；“员工价值”是追求。

05 企业精神

团结 务实 顽强 开拓

法士特的企业精神根植于三秦大地，是诚信、质朴秦商精神的体现，并将在国际化、多元化的过程中不断兼容并收、发扬升华。



FAST ZHUAN XIANG WEN HUA LI NIAN 法士特专项文化理念



企业文化是企业的灵魂，
是推动企业发展的不竭动力；
是企业生存、竞争和发展的根基。



FAST XING WEI ZHUN ZE 法士特行为准则

精益 / Jing yi

全体员工要树立精益求精、精雕细琢的精神，对工作执着、对所做的事情和产品负责，在工作过程中养成反复思考、复盘总结的习惯，一次就把事情做对做好，追求好上加好，永无止境。



高效 / Gao xiao

全体员工要不断强化自身工作技能，充分发挥主观能动性，持续提高专业素质。开展各项工作要明确工作目标和方向，做好充分准备，讲求方式方法，提高工作效率，敢于挑重担，高效推进各项工作。

共享 / Gong xiang

全体员工要将工作中积累的共性资源主动交流分享，实现集团各成员、各部门间资源互通共享，高效利用。发扬补位意识，彼此之间互为补充、互相照应、互相协同，确保资源有效利用不浪费。

节俭 / Jie jian

全体员工要勤俭节约、杜绝浪费、从我做起。合理规划，减少人、财、物的重复消耗，开源节流，不断发掘工作中的“盈利点”。每一笔花出去的钱都应先思考和判断是否能够产生价值、是否对促进业务发展有帮助，做到该省的每一分钱都要省，该赚的每一笔钱都要赚。

1

CHANG QU XING WEI GUI FAN

厂区行为规范

法士特是生产制造型企业，为了您和他人的安全，请每一位进入法士特厂区大门的员工和来访人员遵守以下行为规范：



- 进出公司大门，请规范着装，主动向安保人员出示工牌和证件；出于安全考虑，请不要穿拖鞋、凉鞋、裙子、短裤等进入生产厂区，防止发生意外。
- 进入厂区后，请按照地面交通标识在人行通道行走或主动靠右行走，不在厂区道路打闹或大声喧哗；在厂区道路行走时，请不要低头看手机，注意来往车辆。
- 请爱护“花园式工厂”的一草一木，从自我做起，保持整洁美丽的卫生环境，不乱扔杂物、随地吐痰、攀折花木、损害公物，共创美丽文明厂区。
- 请各类生产、物流运输车辆（叉车、货车、电瓶车）司机严格按照规定在厂区道路限速行驶，注意礼让行人，并定期维修保养，确保车辆状态良好。



遵守厂区交规

- 如有外单位来访人员，公司对接人员请做好入厂登记和陪同，及时引导来访人员遵守厂区交通规则，并要求来访人员不随意在生产线上拍照或摄像。
- 员工私人用车请停放在各厂区指定车库或停车场；请运输车辆及公司通勤车在各厂区指定区域停车，停车不跨线、不占道、不违规，不影响通行。
- 进入厂区车辆驶离大门时，请自觉停车，接受门卫指挥和检查，经允许后方可离开。
- 为了确保厂区作业人员健康安全，请遵照企业疫情防控和其他特殊时期门禁制度，严格遵守出入厂区工作流程。

2 AN QUAN XING WEI GUI FAN 安全行为规范

安全是一切工作的基础和前提。为确保每一位员工“高高兴兴上班来，平平安安回家去”，进入生产车间或在一线作业时请遵照以下行为规范：



● 所有进入生产车间的员工均需按照安全生产要求，穿戴劳保用品。各类生产设备操作人员均应按照不同作业标准，规范穿戴和使用本岗规定劳保用品。

● 进入铸、锻造生产车间或高空作业区域，请佩戴好安全帽，防止物品掉落砸伤；一线女员工操作设备时请扎好头发，佩戴帽子，防止长发卷入设备受伤；叉车司机、库区人员、外来人员请按照要求，穿荧光马甲及劳保用品，警示来往车辆，确保安全。

● 从事特殊工种的员工，请高度重视特殊工种安全作业技能学习与培训，在取得特种作业操作证后，并得到单位许可后方可独立上岗操作。

● 每位员工均需严格按照安全作业流程工作，不随意乱动厂内生产设备设施、危险化学品及非本岗分管设备、工具。

● 请严格按照现场管理标准放置各类生产工具，确保生产线内无零件堆积，安全通道和安全出口畅通。

● 生产作业过程中，搬运零件谨防磕碰，防止造成表面划痕；确保工位卫生清洁，生产通道干净、无油污；严格按照各类安全标志及安全管理规定开展工作，定期做好设备隐患排查。



设备隐患排查

● 生产交接班，请及时做好工作、设备交接记录，节约资源、保证安全。

● 当有来宾进入生产区域参观时，请保持正常工作状态不受影响。

3 GONG ZUO JI LV GUI FAN 工作纪律规范

工作中严格遵守考勤纪律、勤奋高效工作，秉承“精益、高效、共享、节俭”的行为准则，精益求精完成日常工作，请遵守以下工作纪律规范：



高效工作

- 按照公司要求，工作时间穿企业标志服、佩戴员工标识卡。
- 不迟到、不早退；上班期间坚守岗位，外出办公提前告知部门领导；因公出差严格按照公司流程执行。
- 工作期间如需请假，请严格按照人力资源总部《员工考勤管理办法》执行请假流程。
- 上班期间善于管理个人时间，高效完成工作或班产任务；将工匠精神、精品意识贯穿每个岗位、每道工序、每个过程、每件产品、每项服务。
- 作为管理者要以身作则、率先垂范，要求员工做到的，自己必须首先做到，努力营造团结协作、勇于担当的工作氛围。

- 坚持人本管理，关爱员工，管理者高度重视并常态化与员工沟通，为员工个人成长发展创造条件、搭建平台。
- 作为员工要珍惜岗位，忠诚企业，以结果为导向审视工作，直面问题，不推诿、不扯皮，秉承“空杯”心态，努力提升个人技能和业务水平。
- 积极维护企业形象，在企业内外、线上线下等各种场合坚决不散播不利于企业发展的言论。



交流谈心

4 BAN GONG LI YI GUI FAN 办公礼仪规范

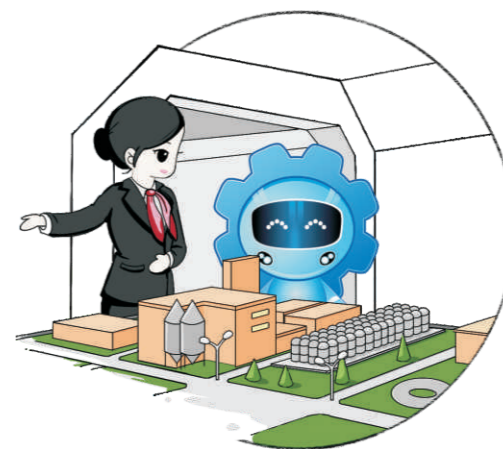
作为员工，对内办公文明礼貌，对外工作热情大方，外出商务洽谈、参观学习时，积极树立法士特人高素质文明形象。请遵守以下办公礼仪规范：



敲门进入办公室

- 工作时仪表端庄，干净整洁；参加企业重大活动按照统一要求规范着装。
- 因工作原因进入他人办公室，请先敲门得到允许后方可进入；离开后请随手关门。
- 接听办公电话迅速热情，言语客气，注意使用“请”“您好”“谢谢”“再见”等文明礼貌用语。
- 在办公场所不大声喧哗，轻声交谈，不影响他人正常工作。
- 不长时间占用办公电话、电脑、复印机、打印机等办公设备。
- 对前来办公的同事，要礼貌相待，认真应答；同事接待客人期间，不插话、不探事，安心工作。

- 与来访用户正式会谈前，按照公司接待流程，做好充分准备，热情接待，宾至如归。
- 外出参观交流、学习访问、走访用户，请严格遵守对方企业规章制度，积极配合，确保外出工作顺利完成。



文明参观

- 因公出国（境），严格按照中央、地方各级政府相关工作规定及企业因公出国（境）管理办法，执行出国（境）工作流程；在国（境）外工作期间，尊重当地风俗习惯和宗教礼仪，展示法士特良好形象。

5 JIE NENG JIANG HAO GUI FAN 节能降耗规范

勤俭节约，从我做起。每位员工都要在工作中减少浪费，树立节能意识，减少人、财、物重复消耗，开源节流，不断发掘工作“盈利点”。请遵守以下节能降耗行为规范：

生产车间：

- 为杜绝生产设备出现“跑气、冒水、滴液、漏液”问题，应加强车间设备日常巡检及维护保养，避免空载运行。
- 夏季时，生产车间员工交接班应及时关闭机床进气阀门，避免浪费压缩空气或造成设备漏气。
- 车间使用清洗机时，应严格执行用气时开气阀，避免空耗；按照清洗机设定温度操作，防止发生蒸汽管道泄漏现象。
- 如果在生产过程中发现设备“跑冒滴漏”现象，车间员工应及时和设备维修人员联系处理。
- 在没有运输货车的情况下，应及时关闭物流装卸区大功率探照灯或使用低功率照明，减少电能浪费。
- 使用公共卫生间水龙头后，应及时关闭；如若发现漏水可及时联系报修。



关闭设备



下班关闭办公灯

集中办公区：

- 合理使用办公电脑，较长时间不用，自动启用“待机”模式；长时间不用，启用“休眠”模式。将电脑显示器亮度调到合适值，降低耗电量，利于保护视力。
- 办公空调夏季设定不低于26℃，冬季设定不高于20℃，开空调时减少开门窗。
- 打印机共享可减少设备闲置，提高效率；打印设置草稿模式，打印机省墨又节电。
- 尽量在公司OA平台共享、互传文件，实现电子化、无纸化办公，减少纸质文件印发。
- 尽量双面复印、打印资料文件；单面打印或复印纸可再次利用。可回收重复使用再利用公文袋。
- 下班后，请及时关闭办公区及公共区照明、个人电脑、饮水机、打印机等办公设备，并切断电源。

6 BAO MI XING WEI GUI FAN 保密行为规范

为增强各部门和全体员工保密观念，更好贯彻《国家保密法》，维护企业利益，努力实现保密工作“全面覆盖，全程监管，全方位服务”，集团公司制定一系列保密管理规定，请广大员工遵守以下保密行为规范：



加密文件保存

- 维护企业利益，每一位员工对企业涉密事项负有保密责任和义务。遵守国家保密法和法士特保密制度，自觉接受保密教育和保密监督检查，不断增强保密意识。
- 严格执行文件、资料、图纸制作、保管、领用、复制、销毁的工作程序和规定，不得越权擅自作主；不得私自搜集、收藏和复制本企业技术资料和其它涉密资料。
- 不得将个人使用保管或掌握的涉及企业保密信息的资料、图纸、数据及特殊技能和其他保密事项对外泄露传播；不得利用计算机等先进技术手段私自存取、处理、传递本企业涉密信息。
- 对外工作交流，未经主管领导批准，不得提供本企业涉密信息。保守企业商业秘密，对一切泄密行为勇于揭露和斗争。涉密人员如若发生失泄密事故时，必须立即采取补救措施并及时报告，不得隐瞒。
- 调离本企业或本岗位，应按规定交回本人使用和保管的所有文件、资料、图纸及计算机等。

7 SHOU HOU FU WU GUI FAN

售后服务规范

客户满意是我们的宗旨。法士特始终秉承“尊重客户 超感动服务”理念，为客户提供最佳解决方案、创造更多价值。请在售后服务中遵守以下行为规范：

- 礼貌接听：电话铃响三声之内应及时接听电话，礼貌问候并自我介绍“您好，法士特售后服务”。

- 亲切服务：接听电话时必须保持足够耐心、热情，语言亲切简练、礼貌和气。

- 耐心讲解：对客户的咨询、建议、要求等，要细心听取，对于自身能够回答的问题，应礼貌回答，帮助客户解决问题。对当时不能回答的，应在承诺时间内给予回复。

- 实时记录：确保售后服务用户电话实时记录系统运行稳定，并做好案例分类整理，保证信息准确无误。

- 致歉服务：当客户来电咨询车辆故障或需要报修或对服务事件的处理方式产生异议，在给予处理方案前需先向客户致歉，以诚挚的歉意安抚客户。



客服接听电话



- 尽心处理：针对客户提出的问题，详细询问并实时记录故障发生过程，呼叫中心立即主动联系、协调有关部门，在2小时内主动给客户回复处理时间及进程，并立即组织实施。

- 针对客户投诉的服务质量问题，呼叫中心应详细询问并记录上次故障发生过程、维修服务过程、本次故障过程，或客户服务要求被拒绝、延误的过程；立即协调有关部门，及时联系客户，在2小时内给出处理措施方案，且全程督办。

- 遇到喜欢“打破砂锅问到底”的客户，我们要给予足够的耐心和热情，认真细心回复，给客户带来信任感，绝不可表现出不耐烦。

- 结束谈话：对客户来电表示感谢或表达祝福，等待对方先挂断电话后方可结束谈话。

8 WEN MING XING WEI GUI FAN 文明行为规范

文明实践活动是彰显文明单位文明创建工作水平的重要标准。作为全国文明单位一分子，法士特员工要充分发挥示范引领作用，遵守以下文明行为规范：



遵守交通规则

一、文明交通

- 严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》，遵守交规，服从交警指挥，听从志愿者引导，不闯灯、不抢行。
- 过马路走斑马线或人行天桥、地下通道，不在机动车道上随意横穿、斜穿，不翻越栏杆、穿越绿篱隔离带，不在道路上“涉险”“冒险”。
- 在享受“车让人”便利的同时，要做到“人守规”，快速通过斑马线，不在过马路时玩手机、追逐打闹。
- 骑行电动车、摩托车时，严格落实“一盔一带”要求，做好安全防护，确保行车安全。

二、文明用餐

- 餐厅就餐使用“公筷公勺”，一菜一筷、一汤一勺，贯彻落实“制止餐饮浪费”要求，积极践行“光盘行动”。
- 大力弘扬勤俭节约光荣传统，坚决摒弃面子观、攀比心，反对铺张浪费、炫富比阔，爱惜粮食、节俭用餐。
- 严格遵守《关于全面禁止非法野生动物交易、革除滥食野生动物陋习，切实保障人民群众生命安全的决定》等法律法规，让“拒食野味”成为共识。
- 员工在餐厅用餐时，请自觉排队、厉行节约、按需取餐，共同营造文明、安全、礼让、和谐的就餐环境。



光盘行动



文明上网

三、文明上网

- 自觉遵守国家有关互联网的法律、法规和政策，不在网络发布和传播违反国家法律、影响国家安全、破坏社会稳定、破坏民族团结的信息。
- 不信谣、不传谣，不发布、不转发未经证实信息；积极倡导社会主义核心价值观，树立文明新风，争做文明网民。
- 提升网络安全知识和技能，不随意打开不明网站及链接，不轻易透露个人隐私及身份信息，不使用公共电脑处理企业和个人重要资料，如发现可疑情况及时投诉或举报。
- 对散播谣言、侵犯隐私、侮辱他人的信息及时删除，不跟风、不炒作；主动抵制、举报网络不文明行为，积极维护国家、社会和个人合法权益，努力营造健康向上、风清气正的网络环境。

四、文明旅游

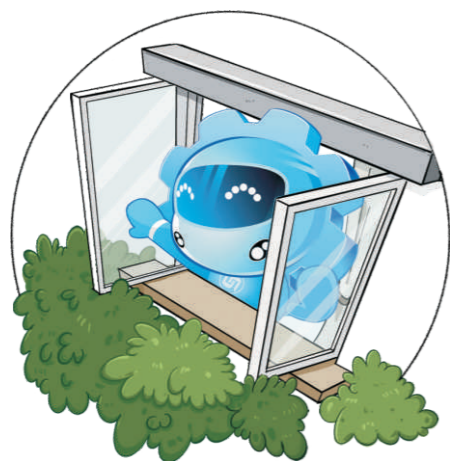
- 在外旅行注意保护环境，爱护花草树木，禁止乱刻乱画、随意攀爬、触摸文物，拍照摄像遵守规定。遵守禁烟规定，垃圾分类投放，爱护公共设施。
- 外出旅游遵守交规，不随意横穿马路、不并行挡道、不乱插队；游客较为拥挤时，谦让回避，保证安全；在景区不大声喧哗，尤其在博物馆、美术馆等场所，轻声交谈，不影响他人。
- 在公共场所衣着整洁得体、行为礼貌，尊重服务人员；关爱老弱病残孕，不争先抢行。
- 提前了解旅游目的地风土人情，尊重当地风俗习惯；在教堂、寺庙等宗教场所，不嬉戏打闹。按照所在国家、地区和习惯支付消费。



文明旅游

9 JIAN KANG SHENG HUO GUI FAN 健康生活规范

国家积极倡导文明健康、绿色环保的生活方式。作为全国文明单位员工，法士特人要积极树立“每个人是自己健康的第一责任人”的理念，树立文明卫生意识，养成自主自律健康生活方式，强化生态环保意识，践行绿色低碳生活理念。



常通风

- 养成正确洗手习惯，保持个人卫生；注意开窗通风，保持室内空气流通。
- 爱护公共环境，不随地吐痰，不乱扔垃圾；不在公共场所吸烟，尊重他人的健康权益。
- 保持社交安全距离，建议在人员密集区域科学佩戴口罩。
- 注重咳嗽礼仪，提升文明素养，如果生病咳嗽、打喷嚏，请用纸巾捂住口鼻，纸巾不乱丢弃。
- 坚持合理膳食、保证食物多样；坚持适量运动，保持健康体重；健康饮食，戒烟限酒。
- 重视心理健康、保持平和心态；及时调节负面情绪，积极乐观热爱生活；生活规律、劳逸结合；定期体检、及时就医。

- 保护自我，自觉践行绿色生活；积极参与社区绿化美化，打造绿色整洁居住环境。
- 推行垃圾分类，做到物尽其用；选择绿色低碳出行，优先选择公共交通。
- 践行简约适度生活、从细微处做起；珍惜粮食、拒绝“舌尖上的浪费”；使用环保用品，减少一次性用品。



文明健康 绿色生活

普及健康知识，增强防病意识；
维护公共卫生，净化美化环境；
勤洗手常通风，不乱吐不乱扔；
保持社交距离，注重咳嗽礼仪；
科学佩戴口罩，看病网上预约；
推广分餐公筷，拒食野生动物；
食物搭配多样，拒绝餐饮浪费；
提倡戒烟戒酒，坚持适量运动；
保持平和心态，积极乐观自律；
推行垃圾分类，绿色低碳出行。

