

附件3



十典九章

CODE OF CONDUCT AND PROTOCOL

中国建筑行为规范手册（2024 版）
PRACTICAL MANUAL FOR CSCEC STAFF



地址：中国·北京·朝阳区安定路5号院3号楼中建财富国际中心（100029）
电话：（8610）86498114
传真：（8610）86498787
网址：www.cscec.com

目录

TABLE OF CONTENT

行为十典 *Ten Codes of Conduct*

- 04 笃诚守信 Honest and Accountable
- 05 专业敬业 Professionalism and Dedication
- 06 守正创新 Integrity and Innovation
- 07 规范高效 Normalization and Efficiency
- 08 品质至上 Quality First
- 09 协同联动 Cooperation and Coordination
- 10 主动担当 Take Responsibility
- 11 接续奋斗 Unremitting Hard-working
- 12 清正廉洁 Clean and Incorruptible
- 13 绿色人文 Green Development

礼仪九章 *Nine Aspects of Protocol*

- 总则** **General Provisions**
- 14 尊重平等 Mutual Respect
- 14 真诚宽容 Sincere and Tolerance
- 15 适度适宜 Moderate and Proper
- 15 自律自省 Self Disciplined
- 细则** **Detailed Rules**
- 16 协调 Matching
- 18 有序 Order
- 20 规范 Standard
- 22 适时 Timing
- 23 随俗 Do as Romans Do

前言 Preface

知是行之始，行是知之成。坚定的理想信念和文化理念必须付诸行动，必须用实践来检验。行胜于言，贯彻《中建信条》重在内化于心，更在付诸于行。

行为规范手册《十典九章》是对习近平文化思想的贯彻落实，是实施公民道德建设工程的“中建方案”，也是践行《中建信条》的行动指南。《十典九章》传承了中华传统美德，继承了党的优良传统和革命精神，以社会主义核心价值观为引领，围绕中国建筑文化核心理念落实落地的需求，着重从职业素养与礼仪举止对员工的行为提出具体要求。

《十典九章》由两部分内容组成。

“行为十典”是对全体员工的关键行为和习惯的倡导及要求。其中，“关键

行为”明确标准规范，对中国建筑全体员工的日常行为进行重点引领和倡导；“反对行为”明确行为底线，对背离中国建筑文化倡导的行为进行高压警示。

“礼仪九章”是中国建筑员工的礼仪规范，按照全球化公司的标准，阐明了员工在商务社交场合应注意的礼仪及行为细节，是中国建筑员工提高职业素养、提升沟通技能、树立企业形象的礼仪遵循。

言必行，行必笃。每一位中国建筑员工都要认真践行，自觉按照倡导的行为要求自己、检验自己的行为，为集团加快建设世界一流企业、实现高质量发展贡献自己的力量！

行为十典的形成逻辑

The Formation of Ten Codes of Conduct

行为十典作为全体中建人的行为规范和标准，是中国建筑文化体系的重要组成部分，是中国建筑精神统领下的文化理念在员工行为层面外化的结果。

笃诚守信

Honest and Accountable



TEN CODES
OF CONDUCT

人而无信，不知其可也。

——《论语》

专业敬业

Professionalism and Dedication

功崇惟志，业广惟勤。

——《尚书》

笃诚守信是我们契约精神和高品质履约的体现，是我们的生命线。我们把笃诚守信作为事业发展的根基，成为全体员工的自觉行为和基本准则。

关键行为

诚信正直，坦诚相待；
信守承诺，有诺必践，不打折扣；
宁愿丧失利益，也不丢失信誉；
尊重事实，传递真实可靠信息。

反对行为

虚假承诺，言行不一；
虚报瞒报，言过其实；
诋毁他人，搞小动作。

专业敬业是我们实现事业目标的根本力量，是我们企业做强、做优、做大的基础。我们依靠专业水准和敬业精神引领行业发展。

关键行为

用专业赢得信赖；
把工作放在心上，把心放在工作上；
干一行爱一行；
珍惜每一天，做实每件事；
把工作一次做好，并持续改进工作方法；
善始善终，善作善成。

反对行为

玩忽职守，敷衍了事；
坐而论道，不调研就发言；
得过且过，无所追求；
走马观花，好高骛远。

守正创新

Integrity and Innovation



TEN CODES
OF CONDUCT

苟日新，日日新，又日新。

——《礼记》

守正创新是我们跨越发展、永葆生机和活力的动力之源。我们遵循市场经济规律和企业
发展规律，主动识别适应外部环境变化，致力营造激发组织和个人活力的创新氛围。

关键行为

扛起主责、抓好主业；
保持创业心态；
欣赏身边的好想法；
鼓励创新，包容失败；
让创新成为习惯；
不断拓展认识的广度和深度；
敢于干前人没有干过的事情；
将创新的结果反映在效益的提升上。

反对行为

安于现状，因循守旧；
盲从权威和经验；
保守自闭，闭门造车；
忽视实效性，为创新而创新；
将创新停留在口号上，而非实际的行动
和成效上。

规范高效

Normalization and Efficiency

不以规矩，不能成方圆。

——《孟子》

规范高效是组织稳定、持续高效运行的基本要求，是卓越团队的主要特征。规范高效意
味着有铁的纪律和服从意识，高效利用资源，保质保量达成目标。

关键行为

学法、知法、懂法、守法、用法；
树立合规意识，遵守规章制度；
让标准成为习惯，让习惯符合标准；
工作要结果，科学决策，注重实效；
主动执行，快速执行，完整执行；
讲政治，守规矩；
恪守商业伦理，严守商业机密。

反对行为

损害党和国家利益，妄议中央；
上有政策，下有对策；
不按规则办事，对人和事采取双重标准；
无效工作，无价值工作；
有令不行，有禁不止；
等靠要，观望不前；
为失职找借口，为失败找理由。

品质至上

Quality First



TEN CODES
OF CONDUCT

如切如磋，如琢如磨。

——《诗经》

品质至上是我们品牌价值所在，不仅体现在产品及服务品质上，更体现在做人的品质上。我们弘扬工匠精神，孜孜不倦追求各方和谐中的最佳品质。

关键行为

绩效论功过，品质论英雄；
重过程看细节，重服务看效果；
品质为先，以品质树品牌；
修为高标准，做事严要求；
主动阅读，持续学习，勤于思考。

反对行为

多一事不如少一事；
工作抱有“差不多”心态，
缺乏高标准；
以次充好，低品质换取高速度。

协同联动

Cooperation and Coordination

用众人之力，则无不胜也。

——《淮南子》

协同联动体现了共赢共生的发展理念。协同强调的是目标一致，联动强调的是利益一致，减少内耗，共同创造价值。

关键行为

大局着眼，整体利益高于一切；
心往一处想，劲往一处使；
竞争不诋毁，合作不倾轧；
主动沟通，遇到困难群策群力；
换位思考，以己推人，主动补台；
目标共进，平台共建，利益共享。

反对行为

占山头，抢资源，争眼球；
个人主义，只考虑自己的一亩三分地；
当面不说，背后议论；
互相拆台，营造壁垒，损人利己；
固步自封，藏私保留。

主动担当

Take Responsibility



TEN CODES
OF CONDUCT

当仁，不让于师。

——《论语》

主动担当是做好工作的基础，人要赢得尊重，就必须担当起责任。主动担当是强烈事业心的表现，源于崇高的理想和坚定的信念。

关键行为

在做到对本职工作尽职尽责的基础上，
勇于突破岗位边界；
挑最重的担子，啃最硬的骨头；
敢于斗争，善于斗争；
努力达成最佳工作效果，对结果负责；
面对失误敢于承担责任。

反对行为

借故推辞，拈轻怕重；
推诿扯皮，各扫门前雪；
盲目冒进，虎头蛇尾；
回避与推脱责任；
不求有功，但求无过。

接续奋斗

Unremitting Hard-working

天行健，君子以自强不息。

——《周易》

接续奋斗意味着我们要始终保持奋斗状态，自强不息、永不懈怠，引领我们攻坚克难、超越自我。

关键行为

有梦想，有激情，有干劲；
追求绩优，勇争第一；
直面竞争，敢于亮剑；
常怀远虑，居安思危；
咬定目标不放松，把成绩当起点，
把困难当阶梯；
将 1% 的希望变成 100% 的现实；
积跬步，至千里。

反对行为

贪图安逸，不愿吃苦出力；
骄傲自满，怠惰松懈，消极躺平；
困难面前当逃兵；
三分钟热情，缺乏韧劲；
工作缺乏激情，放弃更高目标追求；
缺少使命感，认为工作就是谋生；
只关心眼前利益和个人利益。

清正廉洁

Clean and Incorruptible



TEN CODES
OF CONDUCT

惇信明义，崇德报功，垂拱而天下治。

——《尚书》

清正廉洁是我们必须坚守的政治操守和工作底线，意味着我们以廉为规、行有所止、崇德兼爱、尚廉守矩。

关键行为

弘扬正气，营造公平公正、阳光向上的氛围；
怀德自重，廉洁奉公；
稳得住心神，管得住行为，守得住清白；
端平一碗水，用好一把尺；
用人五湖四海；
心术正，自身硬；
简单交往，敬人爱人，立己达人。

反对行为

搞形象工程，做表面文章；
徇私舞弊，徇情枉法；
拉帮结派，任人唯亲；
掩饰错误，诿过他人；
输送利益，吃拿卡要；
狭隘短视，计较一得一失；
岗位履职过程中，挑肥拣瘦。

绿色人文

Green Development

取之有度，用之有节，则常足。

——《资治通鉴》

绿色人文是可持续发展的必要条件。我们坚持以人民为中心，重视人、关心人、爱护人；聚焦国家“双碳”目标，把生态优先、绿色发展理念贯穿到生产生活的各方面。

关键行为

尊重自然，和谐共生；
厉行节约，善用资源；
坚持生命至上，安全运营第一；
帮助员工解决思想问题和“急难愁盼”的实际问题；
与分包分供方增进了解，求得理解，开展良性合作；
尊老爱幼，夫妻和睦，邻里互助；
关注民生福祉，热心公益事业。

反对行为

破坏自然，污染环境，浪费资源，施工扰民，损坏公物；
贪图享受，铺张浪费，攀比炫富；
轻视安全，漠视生命；
只关注员工使用价值，不关注员工情感与发展；
无视分包分供方合理诉求与困难，侵犯合法权益；
实施家庭暴力，纵容配偶子女，干扰邻里生活。

总则

General Provisions

NINE ASPECTS
OF PROTOCOL

尊重平等 真诚宽容 适度适宜 自律自省



尊重平等

尊重平等是我们与外界交往的核心原则。

尊重平等的含义是尊重自己、尊重他人、平等相处、一视同仁。要求我们既热情友好，又不卑不亢。

我们应当尊重世界各地的习俗与禁忌。

真诚宽容

真诚宽容体现出我们的社交风范。

在人际交往中，要真诚待人，理解他人个人行动和自我判断的自由。真诚宽容要求我们既要言行一致，表里如一；又要豁达大度，善解人意。

适度适宜

适度适宜要求我们在社会交往中一定要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理。

应用礼仪时要注意把握分寸，大方得体。把握分寸是礼仪实践的最高技巧。运用礼仪时，做过了或者不到位，都不能准确表达自己的敬人之意。

自律自省

自律自省要求我们在社会交往中，严于律己，遵时守约，遵循规范，提高自身修养。

得体的仪表和举止源于良好的自我修养。每一位员工在对外交往中都代表着中国建筑，不仅体现着个人的见识和教养，也体现着企业的思维深度与文化厚度。



协调

着装与场合相协调

着装简洁得体，衣扣整齐，不敞胸露怀。办公场合，稳重专业；社交场合，时尚优雅；休闲场合，舒适自然。

在重要的场合以及国际交往中，要以会议或者活动要求为准。

着装色彩协调

在国际商务场合，男士着正装时，鞋、公文包、腰带以同色或近色为宜，着装颜色控制在三种以内。

女士商务套装与鞋、手提包的颜色相协调。

妆容配饰协调

女士适度化妆，不浓妆艳抹。男士保持面部清静，头发整洁。

饰物佩戴符合当地风俗习惯，身上的饰物与服装相协调。

举止协调

坐姿端庄，站姿挺拔，行姿稳健。



有序

有序握手

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；男士和女士之间，女士伸手后，男士才能伸手相握。客人到达时，主人先伸手；道别时客人先伸手。

有序介绍

尊者居后。为他人介绍时，先介绍职位低者，后介绍职位高者；先介绍晚辈，后介绍长辈；先介绍男士，后介绍女士。

接待客人时，主人先做介绍。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。

有序乘梯

乘用平面移动式电梯与上下行的滚动式电梯时，靠一侧，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。乘梯时尽量面朝电梯口，站在电梯的尽头和两侧，不大声交谈和喧哗。

有序引导

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；如果所在地区为左侧通行，则方向相反，保证客人在里侧行走。如果客人熟悉道路，则把选择前进方向的权利让给对方。

有序就座

请长辈、客人、领导先坐先起。

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。

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。

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，贵宾坐在副驾驶位。



规范

手机使用规范

在会议中、与别人洽谈或用餐时，关闭手机或调到静音状态，尽可能避免使用手机。

进入有特殊要求的重要场所禁止带入手机。

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；其它场合可以泛尊称，如先生、夫人、女士等。

名片使用规范

接受名片，一般双手接过。拿到别人的名片认真阅览，妥善收放，切忌忘记带走。

会议规范

遵守会议的着装、纪律要求，按照名牌信息就座。参会时提前熟悉会议主题和议程，准时到场并严格遵守发言时长规定，无法参会或提前离场需事先说明。会议期间避免大声喧哗、随意说笑等行为。

网络使用规范

规范媒体及网络行为，未经报批同意，不擅自以工作职务或单位名义接受媒体采访，不以单位名义、工作身份在网络平台开通个人账号。不发表违法违规等不当言论，不擅自针对社会热点、敏感议题发表评论。不发布涉及企业和工作内容的非公开图片、文字、视频及相关负面敏感信息。不造谣、不信谣、不传谣。

社交媒体使用规范

工作场景添加好友宜选择合适时机、征得对方同意，并将姓名、单位、联系方式等信息告知对方。工作交流简洁高效，收到信息尽量及时回复。



适时

适时接听和结束通话

接电话时，尽量铃响不过三声，首先自报身份，“您好，中国建筑”“您好，×××（部门）”等；结束通话时，由对方、客户先行挂机为宜。

适时通过面部表情表达情感

在向对方问候、致意、握手、道别时，注视对方，面带微笑，大方得体。

交谈中，应适时与对方保持目光接触，不能回避对方目光或左顾右盼。

外事交往中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，当面拆开并表示感谢。如果拒绝接受，当即向送礼者说明原因。收到寄来的礼品，应及时回复、致谢。

送给外宾的礼品注意包装，体现对等原则。

随俗

肢体语言随俗

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。

交谈话题随俗

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

宴请时随俗

请客人吃饭询问客人的饮食禁忌。注意餐具摆放禁忌，比如不把茶壶嘴对着别人摆放，不把筷子随意交叉、不反手倒茶水等。

