

秘书资格考试技巧心得：员工行为礼仪规范文本 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/292/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c67\\_292080.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/292/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c67_292080.htm)

一、总则 第一条 公司要求每一位员工关心公司发展大业，忠诚本职工作，信守职业道德，讲究公德意识，树立文明服务观念，处处维护公司声誉和企业形象。 第二条 公司鼓励每一位员工努力学习科学、文化知识，刻苦钻研业务技术，不断提高操作技能，切实规范个人举止言行和遵守规章制度。 二、职责 第一条 按时上下班，杜绝迟到、早退。做好个人、公共环境卫生。工作时间不得擅离岗位，不得大声喧哗、说笑，不得无事乱窜办公室或操作现场。 第二条 工作过程中，不准吃东西、听收音机、看电视；不准借用公司电话打私人电话；不准会客谈论私事，不准看与工作无关的书报、杂志等。 第三条 服从领导安排，工作有始有终，如有合理意见可及时汇报。会议做好记录，工作汇报或请示以书面形式或电子邮件形式进行。领导交待的任务，确有困难完成，应及时报告，不得擅自拖延或随意自行处理。 第四条 爱护办公设备（电脑、传真机、复印机、电话等）和生活设施，有计划使用办公物品，注意节约水、电、煤气。 第五条 电脑专人管理，非经批准不得私自动用。电脑内保存的文件，非经同意，不得自行删改。 第六条 不得粗言秽语、斗气，不得顶撞上司。 第七条 不得滥用职权，循私舞弊，以权谋私。 第八条 严守企业秘密，不该说的不说，不该问的不问，绝对禁止将公司的印鉴、资质证明、财务文件、经营方案、内部价格、领导电话（住址）提供给不相关的人和外单位。 三、态度 第一条 “礼貌”是员工

对同事、客户的最基本态度。对同事要面带微笑，“请”字当头，“谢”不离口，“您”字挂嘴边。“您好，欧美雅。”是公司接通电话时的必用语。第二条“精神”是员工必须保持的风貌。面对繁忙的业务活动，始终要展示姿态优美、意气风发、活力旺盛、信心十足的良好精神风貌。第三条“忠诚”是员工对企业必备的品质。有事必报，有错必改；不拉帮结派，不阳奉阴违。以企业的事业为己任，与企业同呼吸共命运。第四条“团结”是员工克服困难的法宝。同事间互助友爱，排忧解难，同心协力为创造企业内外和谐的环境而献计献策。第五条“协作”是员工正常工作的前提。业务配合，经营合作，管理协调，一切以公务为出发点，以公事为重，不设置障碍，不扯皮、推诿，相互体谅。第六条“沟通”是员工增进理解的手段。企业员工的相互沟通是企业信息灵敏、反应迅捷的前提之一，加强与同事、客户的联络，可促使企业经济效益取得事半功倍的效果。第七条“效率”是员工按劳取酬的根本。提高工作效率，用最小的成本取得最大的经济效益、社会效益，是企业追求的终极目标，也是员工获得丰厚回报的基础。第八条“尽责”是员工为企业服务的准则。无论是经营业务还是内部管理，都应以公司制度为本，按岗位职责行事，依运转规程操作，发扬求是精神，把工作落到实处。第九条“威信”是员工体现综合素质的尺码。一切处以公心，一切服从大局，一切源于实践，一切心系基层，以赢得他人信赖和尊敬。

#### 四、礼仪

第一条 仪容仪表 公司员工着装要求一律以正装和工服为准，并配戴工卡。男士要求：剪短发不留胡须，不着奇装异服。女士要求：化淡妆；不留怪异发式；不得佩带3件以上的首饰。未领工装

的员工要求穿职业装。 第二条 举止要求 1、每天上班应以最佳的精神面貌出现于工作场合，工作时间内排除一切个人情绪，以积极向上、热情乐观的工作态度示人。 2、上班坐姿要端正，切忌出现“趴、躺、歪”等不雅体态，站立要双手下垂或双手轻握放于体前。 3、部门之间、上下级之间、同事之间工作接触首先要点头微笑，相互致意后谈工作。到其他部门办事要先敲门，得到允许后方可进入。进出时脚步要轻，动作温和，切忌莽撞、粗鲁或不请自入。 4、对人要友善、和蔼；谈话要音量适中，以对方能听清为准，不得大声喧哗、嬉闹、争吵。 第三条 接打电话 1、电话铃响两遍后，无论是否专职接待人员，公司员工都应马上接答：“您好，xxx”或“您好，\*\*部”等规定用语。 2、来电致意后要婉转询问对方贵姓、单位、有何贵干，若对方不愿透露则不应勉强；如对方指定某人接听，则可先答“请稍候！”，然后看该位员工能否接听，如不能则请对方留言，以便回复。 3、通话结束，要等对方先挂机，以示尊重。 4、接打电话应力求简洁，不可闲谈与工作无关的事，也不可高声讲话影响他人。 第四条 接待、拜访 1、对光临公司的客户都应主动热情招呼入座，问明来意后，直接回答其问题，或请客户饮茶（水）稍候，以让有关人员接待；若相关人员不在或不便接待，应向客户委婉解释原因并请客户留言以便稍后处理。 2、如与客户初次见面，应视需要奉送名片，此时应将名片阅读方向面朝客户一方，用双手捏住名片的边缘以恭敬的姿态递给对方；接客户名片时应以双手承接，并以专注神态认真阅视后当面妥善收好并言谢。若与领导一并接待或拜访客户时，则应在领导与客户交接名片后再视需要与客户交换名片

。 3、回答客人的咨询和提问时应保持微笑的面容，以耐心、热情的态度予以专业解答。 4、任何员工在接待来访客户时不能谈私事或请客户帮私忙，更不能对客户有超越职权范围的承诺和显露出对公司和其他人的不满。 5、任何情况下都不能与客户发生争吵冲突。拜访客户最好提前约定并做好一切准备，准时赴约，若客户因他故不能准时接待则应耐心等待，而不可随意游逛或吸烟，更不能表现出烦躁情绪；与客户交谈时应尽量做好记录，告辞时应从容大方言谢，切忌将随身携带物品遗漏在客户处。

**第五条 面对领导**

- 1、接受领导的任务和指示时，员工应起身，用纸笔准确记录具体内容；若有不明之处须在领导指示完毕后再发问。领导下达的任务和指示完成难度很大，应及时请示汇报，不可擅自拖延。
- 2、接受领导批评指责，应从公司利益出发，有则改之，无则加勉。若有误会，可事后口头或书面向领导解释清楚。

**第六条 对待下属**

- 1、关心体贴下属，从生活及工作上给予帮助，让下属感受到领导的关怀和集体的温暖。
- 2、避免当众批评及喝叱下属，批评谈话尽量在合适的场所进行。下属不慎工作失误时，不应一味对其求全责备，而应看到他（她）的长处和闪光点，帮助他（她）解决问题。
- 3、同事称谓，下级称呼上级应为“姓加职务”，上级称呼下级可为姓加职务，也可直接称呼姓名。

**第七条 同事相处**

- 1、同事之间相处一切以工作为出发点，发扬团结协作精神、友爱互助态度。工作时切忌闲聊是非，更不可飞短流长、挑拨离间破坏同事关系。
- 2、在请求同事协助工作时，应尽量使用敬语和谢语；若自行操作有专人管理的办公设备或进入特殊要求的场所，应事先征得同意，按专业操作规程工作。
- 3、工作时间应坚守

岗位，不得扎堆闲聊，影响工作。第八条 与会工作 1、准时参加会议，并积极做好各项准备工作。 2、开会时应仔细倾听别人发言，并认真做好文字记录。切忌交头接耳，随意走动；举手起立发言，语言统一用普通话，发言时声音响亮，条理清楚，最好理出提纲，重点突出，简明扼要。 3、开会时不要吸烟，以免影响他人。 4、开会时应将通讯工具调至震动或关机。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)