

秘书礼仪知识：公务人员礼仪规范秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_517751.htm

一、乘车。乘车礼节应遵循“客人为尊、长辈为尊”的原则。上车时，应让车子开客人跟前，要帮助客人打开车门，然后站在客人身后客人上车。若客人中有长辈，还应扶持其先上。自己再行入内。车内的座位，后排的位置应当让尊长坐（后排二人坐，右边为尊；三人坐中间为尊，右边次之，左边再次），晚辈或地位较低者，坐在司机边上的座位。现在私家车已逐渐增多，如果乘的是私家车，情形就正好相反，如果是主亲自开车，则应把司机边上的位置让给尊长，其余的人坐在后排。下车时，则应先下，然后帮助客人打开车门，等候客人或长者下车。

二、介绍中的礼仪规范 介绍就基方式而言，可分为：为他人作介绍，被人介绍和自我介绍三种。当你要将某人介绍给别人时，按礼宾顺序应该是：向年长者引见年轻者，不论男女都是按这样的顺序作介绍；向女士引见男士，向职位高的引见职位低的人，同时连同双方的单位、职称一起简单作介绍。在人数众多的场合，如果其中没有职位、身份特殊的人在场，又是年龄相仿的人聚会，则可按照一定的次序一一介绍。为他人作介绍时，应简洁清楚，不能含糊其辞。介绍时，还可简要地提供一些情况，如双方的职业、籍贯等等，便于不相识的两人相互交谈。如果你是单独介绍两人相识，应该事先了解一下他们彼此是否都有想认识对方的愿望，免得造成不必要的尴尬。在向他人介绍某人时，不可用手指指指点点，而应有礼貌地以手掌示意当你自己被介绍给他人

时，你应该面对着对方，显示出想结识对方的诚意。等介绍完毕后，可以握一握手并说“你好！”“幸会！”“久仰！”等客气话表示友好。如果你是一位男士，被介绍给一位女士，你应该主动点头并稍稍欠身，然后等候对方的反应。按一般规矩，男的不用先伸手，如果对方不伸手也就罢了。如果对方伸出手来，男的便应立即伸手轻轻一握。如果你是一位女士，被介绍给一位男士时，一般来说，女的微笑点头也就是合乎礼貌了。如你愿意和对方握手，则可以先伸出手来。当你想同某人结识，却又一时没有找到合适的介绍人时，那么不妨可以作自我介绍。作自我介绍时，可主动打招呼说声“你好！”来引起对方的注意，然后说出自己的姓名、身份。也可一边伸手跟对方握手，一边作自我介绍。在作介绍的过程中，介绍者与被介绍者的态度要热情行体、举止大方，在整个介绍过程应面带微笑。一般情况下，介绍时，双方应当保持站立姿势，相互热情应答。

三、握手的礼仪规范

首先是握手的姿式。一般地，握手的两个人手掌相握呈垂相状态，表示平等而自然的关系，这是最稳妥的握手方式。如要表示谦虚或恭敬，则可掌心向上同他人握手。而如果是伸出双手去捧接，就更是谦恭备至了。但切切不可掌心向下握住对方的手，这通常傲慢无礼的表示。握手时应伸出右手，决不能伸左手与人相握。其次是握手的顺序。在上下级之间，应先上级伸出手后，下级才能接握；在长幼之间，应长辈先伸手后，晚辈才能接握；在男女之间，应女方先伸手后，男方才能接握。握手的力度也应注意。一般情况，相互间握下即可。如果是热烈握手，可以合劲摇晃几下，这是十分友雪的表示。握手的时间通常以三至五秒为宜，除非关系亲近的

人可以长时间握手外，一般都是握一下即可。握手时应两眼注视对方的眼睛，表示诚意。

四、使用名片的礼仪规范

名片。公务人员在工作中使用名片，是职业的需要，它可以帮助公众认识 and 了解你；也可以使你掌握公众的有关信息。公务人员面对众多的公众，借助名片，可以建立起一个广泛的公众联络网，便于工作的展开。名片的一般规格是：名片的正面上方印有工作单位，中间印有姓名、职务，下方印有地址、电话。名片正面印有中文，背面往往印有相应的英文。当我们向他人递送自己的名片时，应说“请多多指教”，同时身体微微前倾，低头示意，最好是用双手呈上名片，将名片放置手掌中，用拇指夹住名片，其余四指托住名片的反面。请注意名片的字迹应面向对方，便于对方阅读。如果自己的姓名中有不常用的字，最好能将自己的名字读一遍，以便对方称呼。接受他人的名片时，也应恭敬。当对方说“请多多指教”时，可礼貌地应答一句“不敢当”或“随时请教”。接过名片，一定要看一遍，绝对不可不看一眼就收藏起来，这样会使人感到你欠诚意。看不清的地方应及时请教。看过名片后，应将名片放好，不要随意乱置，以免使人感到不快。

五、称谓的礼仪规范

礼仪要求可概括为“称谓得体，有礼有序”。称谓应符合身份。可以对方的职业相称，也可以对对方的身份相称。在对方身份不明的情况下，采用以性别相称“某先生”、“某小姐”或称其为“老师”，亦不失为一个权宜之计，特别是后者，即表示尊敬有礼又不使人觉得不妥，在文化艺术界，这样的称谓更为妥当。入留言还应符合年龄。对年长者称呼要恭敬，不可直呼其名，可敬“老张”、“老王”；如果是有身份的人，可以将“老”字与其姓相倒置

，这种称呼是一种尊称，如“张老”、“王老”。称呼时可借助的声调、热情的笑容和谦恭的体态表示尊敬。对同辈人，则可称呼其姓名，有时甚至可以去姓称名；称呼时态度要诚恳，表情自然，体现出你的真诚。对年轻人则可在其姓前加“小”相称，如“小张”、“小李”，抑或直呼其姓名。称呼时要注意谦和、慈爱，表达出对年轻人的喜爱和关心态度。

六、交谈中的礼仪规范

交谈时的态度。交谈时尊重对方、谦虚礼让。善于理解对方，然后因势利导地谈论话题。对别人的谈话，我们应当认真倾听，并鼓励引导对方阐明自己的思想。正确的意见，应表示赞同；不同的看法，若无原则性问题，不妨可以姑且听之，不必细究；若是事关原则，可以婉转相告，表述自己的看法，但不要得理不让人，使别人难堪。要避免一切直接触犯他人感情的话。在自己的言谈中，要避免一切独断自是的言论。

交谈中的形体动作。来源于百考试题 两人交谈时，最好目光交流持同一水平，这既又是相互尊重。说话时不要东张西望，也不要目不转睛地盯着对方或目光冷漠地看着对方，这些都会引起对方的不快。谈话时也可以适当运用一些手势来加强语气、强调内容。但手势不能太多和幅度过大，这会使人感到不舒服，更切忌用手指点对方，这被视作是不礼貌的行为。交谈时要注意语速和音量总量，要尽可能吐字清晰，不快不慢。讲话时声音要适中，以对方能够听清和不妨碍他人交谈为宜。

七、拒绝中的礼仪规范

拒绝，与公众交往，难免会发生一些矛盾，有时会碰到一些不合理的要求，需要我们说“不”字。为此我们要讲究一些拒绝的技巧，做到婉拒他人而又不失礼貌。“位置置换法”。有的时候要拒绝对方时，可以朋友的口吻相待，

将自己的难处讲出，请对方站在自己的角度体察和谅解。只要你态度诚恳，对方便不会再计较。“先肯定再否定”。当对方提出的问题所需要你明确地表示“否定”的，你可先选取一个局部的枝节方面予以肯定，然后再对问题的主要方面提出否定，因为不是采用一口否定的形式，使对方有一个下台的机会，对方也就比较容易接受了。“让我考虑一下”。拒绝别人时，最好不要太快，稍微拖延一段时间，让气氛缓和些较好，若能避免当面拒绝则更好。这样做，不仅可以避免当面拒绝时的尴尬，又可使对方觉得你对他提出的问题，确是经过慎重考虑才作出了回答。 F8F8" 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