

秘书礼仪知识：办公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_517755.htm 办公礼仪规范，在此是指基层公务员在工作岗位上处理日常事务时所应遵循的基本礼仪。又称公务礼仪或行政礼仪。一般它简称为办公礼仪。遵守办公礼仪，是基层公务员身份的必然要求，否则在人民群众眼里基层公务员的形象就有可能受到损害。办公礼仪是基层公务员礼仪的核心内容，是每一名基层公务员都应优先掌握的最重要的礼仪规范。基层公务员遵守办公礼仪的必要性主要有两点：一方面，是为了维护个人的形象，为了维护国家行政机关的形象。另一方面，亦可使基层公务员在一定程度上提高个人的办公水平，更为妥善而艺术地处理日常公务，提高工作效率，更好地服务于人民群众，服务于社会。工作礼仪 在日常工作之中，基层公务员有一些基本的礼仪规范必须遵守，这就是工作礼仪。就时间而论，工作礼仪适用于基层公务员的一切上班时间之内。就地点而论，工作礼仪则适用于基层公务员的一切办公地点之内。也就是说，在一切工作场合，作为一般性守则的工作礼仪，是任何基层公务员均应恪守不怠的。具体而言，注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点，是基层公务员所应遵守的工作礼仪的基本内容。一、注重服饰美 一般来说，公务员的服装应当合乎身份，庄重、朴素、大方。在工作中，基层公务员的打扮穿着是不宜完全自行其事的。因为基层公务员的服饰直接关系到人民群众对其所产生的第一印象的好坏，并且在一定程度上体现着其自身的教养与素质，所以对它

不能不有所规范。注重服饰美，便是工作礼仪对基层公务员服饰所做的具体规范。进而言之，所谓基层公务员的服饰美，则又分为下述三点要求。（一）服饰素雅 基层公务员在工作中所选择的服饰，一定要合乎身份，素雅大方。切不可令其有悖于常规的审美标准，进而有损基层公务员队伍的名声。

- 1.色彩少。基层公务员在工作场合所选择的服饰，其色彩宜少不宜多，其图案宜简不宜繁。切勿令其色彩鲜艳抢眼，令其图案繁杂不堪。
- 2.质地好。在经费允许的条件下，基层公务员的服饰应尽量选用质地精良者。如其正装一般应选用纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉面料，而忌用劣质低档的面料。
- 3.款式雅。基层公务员的服饰，应以其款式的素雅庄重为基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与基层公务员自身的身份不符。
- 4.做工精。基层公务员的服饰虽不必选择名牌货、高档货，但对其具体做工应予以重视。若其做工欠佳，则必定会有损于基层公务员的整体形象。
- 5.搭配准。搭配准，在此特指基层公务员的服饰应注重搭配之道。从某种意义上讲，一个人的服饰之美关键在于和谐，而服饰的和谐则又主要有赖于精心的搭配。

（二）服饰庄重 在讲究美观的同时，基层公务员在选择服饰时也不应对雅致有所偏废。基层公务员如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌。

- 1.忌过分炫耀。基层公务员在工作之中所佩戴的饰物，应当以少为妙。不提倡基层公务员在工作场合佩戴高档的珠宝首饰，或是过多数量的金银首饰，不然便有张扬招摇之嫌。
- 2.忌过分裸露。在工作中，基层公务员的着装不应过分暴露自己的躯体。不露胸、不露肩、不露背、

不露腰、不露腿等“五不露”，便是对基层公务员着装的基本要求。此外，不使内衣外露，也不应被疏忽。3.忌过分透视。基层公务员在正式场合的着装，不允许过于单薄透明。在任何时候，都不允许基层公务员的内衣透视在外，甚至令人一目了然。4.忌过分短小。基层公务员的衣着，不应以短小见长。在任何正规场合，背心、短裤、超短裙、露脐装等过分短小的服装，都难登大雅之堂。5.忌过分紧身。选择过分紧身的服装，意在显示着装者的身材，而基层公务员在工作之中显然是不适合这样的。

（三）服饰整洁 服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名基层公务员自然也不可对此掉以轻心。基层公务员的服饰整洁，具体上应注意如下几方面。

1.忌肮脏。在任何情况下，基层公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言，既不应令其存在异物，又不应令其存在异味。2.忌残破。基层公务员在服饰一旦出现残破，即应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损，甚至以此为荣，是缺乏理智的表现。3.忌折皱。一般来说，基层公务员的衣着以平整为美。若其出现众多的折皱，即应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则便难有服饰整洁可言。4.忌乱穿。基层公务员在穿衣服、戴首饰时，必须遵守其既有的规范性做法。不能随心所欲地将其乱穿、乱戴。

二、强调语言美 语言，是基层公务员不可缺少的基本工具之一。基层公务员要想做好自己的本职工作，就不能不要求自己做到语言美。在具体工作中使用语言时，基层公务员既要重视自己“说什么”，又要重视自己“如何说”。这就是说，语言的具体内容与表达方式这两方面的问题，均应为基层公务员所关注。不然的话，就不可能真正做到语言美。（一）

语言文明 语言文明，在此主要是要求基层公务员在选择、使用语言时，要文明当先，以体现出自身的良好文化修养。其具体要求有三：1.讲普通话。作为一个地域广大的多民族国家，我国的各民族都有使用和发展自己的语言文字的自由，但是《中华人民共和国宪法》明文规定：“国家推广全国通用的普通话。”基层公务员在这一点上必须身体力行。应当强调的是，基层公务员使用普通话进行交际，不但反映着其较高的文明程度，而且也有助于其对外交流。因此，除面对外国友人、少数民族人士或个别不懂普通话的人员之外，基层公务员最好都要讲普通话，尽量不讲方言、土语。2.用文雅词。在日常性交谈中，基层公务员要努力做到用词文雅。用词文雅，并非是要要求基层公务员在交谈时咬文嚼字，脱离群众，而是重点要求其自觉回避使用不雅之词。即不允许基层公务员在日常性交谈中，尤其是在公务性交谈中动辄讲脏话、讲粗话，更不能讲黑话、讲黄话、讲怪话。3.检点语气。语气，即人们讲话时的口气。它直接表现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分之一。与外人交谈时，特别是在面对人民群众之际，基层公务员务必要检点自己的语气，令其显得热情、亲切、和蔼、友善、耐心。在任何情况下，语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢，都绝不允许。（二）语言礼貌 语言礼貌，是基层公务员所应具备的基本礼仪修养。具体而言，它是要求基层公务员在日常性交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。一般而言，基层公务员所须使用的基本礼貌用语主要有如下五种。1.问候语。它的代表性用语是“你好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听电话，基层公务员均应主动问候他人

，否则便会显得傲慢无礼，目中无人。2.请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，基层公务员照例应当使用这一专用语。缺少了它，便会给人以命令之感，使人难于接受。3.感谢语。它的代表性用语是“谢谢”。使用感谢语，意在向交往对象表达本人的感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、感到善意，或者婉拒他人时，基层公务员均应使用此语向交往对象主动致谢。4.道歉语。它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，基层公务员一般均应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。5.道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时，主动运用此语，既是一种交际惯例，同时也是对交往对象尊重与惜别之意的一种常规性表示。

三、提倡交际美

基层公务员所从事的具体工作往往有别，但从其本质上来看，都免不了要与他人打交道。因此，在实际工作中，基层公务员必须力求交际美，即妥善地协调自己的各种人际关系，高度地重视自己的每一位交往对象，以内求团结，外求发展。

（一）内部交际

基层公务员必须首先处理好自己在本单位、本部门的各种内部人际关系，因为它是自己所须正视的种种交际的基础之所在。进行内部交际时，基层公务员应当讲究团结，严于律己，宽以待人，并且善于协调各种不同性质的内部人际关系。

1.与上级的交往。基层公务员在实际工作中，不能不处理好自己与上级的关系。要做好这一点，基本要诀有三：一是要服从上级的领导，恪守本分；二是要维护上级的威信，体谅上级；三是要对上级认真尊重，支

持上级。2.与下级的交往。与下级进行交往时，基层公务员切切不可居高临下，虚张声势。处理好与下级之间的关系，基层公务员至少需要注意以下三个方面的问题。一是要善于“礼贤下士”，尊重下级的人格；二是要善于体谅下级，重视双方的沟通；三是要善于关心下级，支持下级的工作。3.与平级的交往。处理与平级同事的人际关系，也不容基层公务员有丝毫的忽略。与平级同事打交道时，基层公务员对以下三点应当予以充分重视：一是要相互团结，不允许制造分裂；二是要相互配合，不允许彼此拆台；三是要相互勉励，不允许讽刺挖苦。（二）外部交际 不论因公还是因私，基层公务员都有大量机会与外界人士进行交往应酬。与外界人士交往或相处时，基层公务员既要与人为善，广结善缘，努力扩大自己的交际面，又要不忘维护政府形象与个人形象，注意检点自己的举止行为，使之不失自己的身份。进行下列两种常见的外部交往时，尤须基层公务员处处好自为之。1.与群众的交往。同人民群众直接打交道时，基层公务员既要不忘自己的身份，又不能过分强调自己的身份；既要具备强烈的为群众服务的意识，又不能时时以施舍者的身份自居。为人民群众服务时，一是要待人热诚，不允许对群众冷言冷语；二是要主动服务，不允许对群众漠不关心；三是要不厌其烦，不允许对群众缺乏耐心；四是要一视同仁，不允许对群众亲疏有别。2.与社会的交往。许多时候，基层公务员都离不开与社会各界人士的交往。与社会各界人士交道时，基层公务员须做好下列五点：一是要掌握分寸，防止表现失当；二是要公私有别，防止假公济私；三是要远离财色，防止腐败变质；四是要正视权力，防止权钱交易；五是要广交朋友

，防止拉帮结派。四、推崇行为美在实际工作中，每一名基层公务员必须努力做到勤于政务，爱岗敬业，忠于职守，一心一意地做好本职工作，使自己的所作所为与国家公务员的光荣称号相称。这就是所谓行为美。就基层公务员而论，要真正做到行为美，主要需要注意如下两点。（一）忠于职守

每一名基层公务员，平时在实际工作中都必须以忠于职守为天职。没有忠于职守，便难言其爱岗敬业。忠于职守，其实是爱岗敬业的主要表现形式。具体而言，基层公务员的爱岗敬业，需要在下述三个主要方面得以体现。

- 1.具有岗位意识。所谓具有岗位意识，主要是要求基层公务员既热爱本职工作，又严守工作岗位。在工作岗位上不可一心二用，甚至脱岗，而是要干一行爱一行，全心全意地做好本职工作。
- 2.具有责任意识。所谓责任意识，是岗位意识的自然引申，它指的是基层公务员在实际工作里应具有高度的责任心，遇事不但要区分职责，更要主动负责，尽职尽责，不允许得过且过，敷衍了事，缺乏基本的工作责任心。
- 3.具有时间意识。具有时间意识，是基层公务员岗位意识与责任意识的直接的体现。其具体含义，是要求基层公务员在实际工作中要做到心到身到，自觉遵守法定的作息时间，每天准时上下班，不准迟到早退，不得旷工、怠工、磨洋工。

（二）钻研业务

基层公务员的爱岗敬业，不仅要表现为干一行爱一行，而且还要表现为干一行通一行。因此，基层公务员在实际工作中一定要努力钻研业务，努力精通业务，以便适应时代发展的需要，更好地为人民群众服务，更好地为祖国的社会主义现代化建设服务。要求基层公务员钻研业务，当前特别应当强调下列三点。

- 1.精通专业技术。要做好本职工作，就要求基层公

务员首先精通自己所应掌握的专业技术，争当专业尖子或技术能手。2.掌握现代知识。随着时代的发展，基层公务员在精通专业技术的同时，还有必要开阔视野，努力学习现代科学技术的基本知识，并特别注意外语、法律与计算机知识的学习。3.重视知识更新。古人云：“学无止境”，现代科学技术的一大特征，便是知识更新加速。因此，在钻研业务的同时，基层公务员还须注意知识更新，努力学习新知识、新技术，不当“落伍者”。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