

秘书工作礼仪知识：强调语言美秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B7_A5_E4_c39_596772.htm 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的文化修养。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。

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线2009年秘书资格考试（四级）试题精选2003-2006年秘书四

级历年真题汇总2009年秘书工作实务专项练习题汇总 2009年
秘书资格考试（三级）试题精选 2003-2008年秘书三级国考题
汇总 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