# 公务人员行为规范

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-05-18

*第一篇：公务人员行为规范公务人员行为规范一、乘车。乘车礼节应遵循“客人为尊、长者为尊”的原则。上车时，应让车子开到客人跟前，要帮助客人打开车门，然后站在客人身后等候客人上车。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...*

**第一篇：公务人员行为规范**

公务人员行为规范

一、乘车。

乘车礼节应遵循“客人为尊、长者为尊”的原则。

上车时，应让车子开到客人跟前，要帮助客人打开车门，然后站在客人身后等候客人上车。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，如果是主人亲自开车，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，等侯客人或长者下车。

二、介绍中的礼仪规范

介绍就基本方式而言，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得体、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直状态，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，这通常是傲慢无礼的表示。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，可以使劲摇晃几下，这是十分友好的表示。

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和了解你；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。

**第二篇：日常礼仪行为规范之公务人员行为篇**

日常礼仪行为规范之公务人员行为篇

一、乘车的礼仪规范

乘车礼节应遵循“客人为尊、长者为尊”的原则。上车时，应让车子开到客人跟前，要帮助客人打开车门，然后站在客人身后等候客人上车。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，如果是主人亲自开车，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，等侯客人或长者下车。

二、介绍中的礼仪规范

介绍就基本方式而言，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得体、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直状态，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，这通常是傲慢无礼的表示。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，可以使劲摇晃几下，这是十分友好的表示。

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和了解你；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。

**第三篇：公务人员请假条**

请假条

××××：

春节将至，因家在外地，路途遥远，需提前购票回家，特请假×天（××××年××月×日至××××年××月×日），望领导批准。

此致 敬礼！

× × ×

××××年×月×日

**第四篇：公务人员绩效考核实施方案**

为了全面准确的评价我单位公务人员2024的工作业绩和工作效能，便于利用“公务人员绩效考核管理系统”对单位公务人员进行考评，根据《郑州市二七区公务员和机关事业单位工作人员绩效考核方案（试行）》的规定，并结合我单位工作实际，制定我单位09公务人员绩效考核实施方案如下：

一、指导思想

按照科学发展观和正确政绩观的要求，以建设“务实、高效、勤政、廉政”的机关为目标，建立以行政效能为核心、平时考核和考核相结合的考核评价制度，利用“公务人员绩效考核管理系统”，增加民主评议方式，对我单位公务人员工作情况实施过程管理和科学评价，充分调动公务人员的积极性和创造性。

二、绩效考核对象

局机关全体在职在编公务人员（不包括副科级以上领导干部）。

三、绩效考核内容和评分标准

绩效考核分平时考核（季度）和年终考核，平时考核主要考核工作方面，年终考核则是对一年中德、能、勤、绩、廉五方面的综合表现的考核。

1．平时考核内容及考核标准

（1）工作效率，各项工作的完成情况，包括；进度、完成数量等（30%）；（2）工作质量，各项工作的完成质量的情况包括，品质意识，责任感，工作瑕疵、差错情况等（30%）；（3）考勤，被考核人员的考勤情况（10%）；（4）工作技能，被考核人员的工作技能掌握情况（10%）；（5）遵守规章和配合度，被考核人员是否遵守相关规章制度及工作服从情况（10%）；（6）总体印象，考评人对被考核人各项工作和日常表现的总体印象（10%）。（具体考核标准见附表-1）［占考核成绩60%］

2．年终考核的考核内容及标准

年终考核采用百分制。绩效考核以工作人员职位职责和所承担的工作任务为基础，内容包括德、能、勤、绩、廉五个方面，重点考核工作实绩。

（1）德，主要考核政治、思想和道德品质的表现。具体表现在政治态度、思想意识等方面（15%）；（2）能，主要考核业务知识和工作能力。具体表现在工作思路、知识掌握及工作处理等方面（15%）；（3）勤，主要考核工作态度和勤奋敬业的表现。具体表现在遵守各项规章制度，工作的主动性、积极性等方面（10%）；（4）绩，就是对工作实绩进行考核，具体表现在工作完成情况、成绩成效等方面（50%）；（5）廉，指廉洁自律表现，侧重从党风廉政建设有关规定的执行情况方面考核（10%）。（具体考核标准见附表-2）［占考核成绩40%］

四、考核等次

考核的标准以公务人员的岗位职责和所承担的工作目标任务为基本依据。经过平时考核和年终考核，最终确认考核等次为优秀、称职、基本称职、不称职四个等次。

1．优秀：能认真贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，思想政治素质高，遵纪守法，精通业务，工作能力强，工作作风好，工作实绩突出，勤奋热情，有改革创新精神，责任心强，勤勉尽责，清正廉洁。

2．称职：贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，思想政治素质较高，较好地遵守各项规章制度，熟悉业务，工作能力较强，热情服务，能较好地完成工作目标任务，工作责任心强，工作积极，工作作风较好，廉洁自律。

3．基本称职：有一定的思想政治素质基础，业务能力一般，工作责任心一般，或工作作风存在明显不足，工作积极性、主动性不够，履行职责的工作能力较弱；能基本完成本职工作，但完成工作的数量不足、质量和效率不高，或在工作中有较大失误；能基本做到廉洁自律，但某些方面存在不足。

4．不称职：政治业务素质较差，难以适应工作要求，工作责任心不强，工作作风差，不能完成工作任务，或在工作中因严重失误、失职造成重大损失或者恶劣社会影响；业务素质和工作能力不能适应工作要求；存在不廉洁问题，且情形较为严重。

五、考核办法

公务人员绩效考核分为平时考核和年终考核，在单位公务人员绩效考核领导小组领导下，由专人具体负责。

（一）平时考核

本单位公务人员要在平时工作中，及时、如实做好记录，科（室）负责人应不定期对其检查审核，每个季度结束后，单位绩效考核领导小组应组织对每位公务人员的季度工作及表现情况进行考核。

1．考核内容

平时考核主要考核公务人员工作效率、工作质量、工作技能、考勤、遵守规章制度等情况。

2．考核办法

平时考核坚持准确及时、简便易行、注重实效的原则,采取每月小结、季度考核的办法进行。具体程序和要求如下:

(1)公务人员本人在每周结束后将本周的工作目标任务完成情况如实填写到上公务人员绩效考核系统中，并及时对每月进行小结。

（2）每个季度的考核情况在次季度第一个周二的学习例会上进行公开打分，首先，单位公务人员要针对季度工作完成情况、政治思想表现、工作中存在不足以及工作创新、奖惩、出勤等情况向单位绩效考核领导小组做简要书面汇报，然后民主打分，由专人加权平均汇总。

最终分数的确定：工作效率、工作质量、工作技能三方面由各科室长或分管领导参考民主打分情况确定；考勤方面由平时请销假、签到情况等确定；遵守规章和配合度、总体印象完全依照民主打分情况确定。

由分管领导和科室长确认该季度个人成绩及等次（优秀、良好、合格、不合格），输入绩效考核系统，并记录备案，供考核使用。

(3)分管领导在每季度末根据公务人员每季度工作汇报,并结合其平时实际表现,客观公正地对公务人员进行评价,并写出评语，评语中要指出公务员的工作成绩和不足,并提出下步工作的指导意见。

(4)考核领导小组监督检查。单位绩效考核领导小组要及时监督检查单位公务人员的平时的工作纪实情况和分管领导的评价情况,监督打分、汇总等考核程序的进行，并将分管领导的评价意见和平时主要表现情况记录备案。

3．平时考核结果的使用

季度考核有一次被确定为“不称职”档次的，考核不能确定为“优秀”等次；有两次确定为“不称职”档次的，当年考核应直接确定为“不称职”；一年内连续四个季度平时考核被确定为“优秀”档次的,考核时可给予适当加分；平时考核成绩以60%的比重计入个人绩效考核成绩。[nextpage]

（二）考核

绩效考核以平时绩效考核为基础，并结合年终岗位工作业绩和综合素质测评成绩，按照比例计算所得。

1．考核内容和等次

考核内容主要包括工作业绩和综合素质，考核等次为“优秀”、“称职”、“基本称职”、“不称职”四个等次。

2．考核办法

考核分两个步骤，首先进行年终的岗位工作业绩考核和德才素质民主评议，各占考核权重的20%。然后根据比重计算得分，最终得出该成绩，按照成绩高低和优秀比列，确认我单位应上报优秀等次和我单位优秀人员。

3．考核程序

年终考核，每年一次，由局绩效考核领导小组组织，在当年底或次年年初进行。考核要在平时考核的基础上进行, 年终两项考核占考核总分的40%。其基本程序是:

(1)个人总结。被考核人要实事求是地对一年来履行岗位职责及完成工作任务、工作创新、政治思想表现等情况进行总结,写出书面材料，并向单位全体人员做简要报告。

（2）岗位工作业绩考核。主要对公务人员的岗位业绩完成情况进行考评，主要有单位分管领导、科室长、本科室同事考评，权重按照区考核办法具体规定执行（网上进行）。

(3)综合素质民主评议。在个人总结的基础上，参考个人平时考核备案情况，组织全体干部职工进行民主评议，主要采用完全民主评议方式对单位公务人员的德、能、勤、廉四方面的表现进行测评。为了提高测评的准确性，本着谁了解谁测评的原则，对每一位公务人员，由单位分管领导、其他领导、科室长、其他公务人员对其进行民主评议（比重参照人劳局标准）（网上进行）。

民主评议分为优秀、良好、一般和差四个等次，四个等次的分值分别是:优秀90分以上、良好80分以上、一般60分以上、不称职60以下。综合素质考核得分按权重比例进行加权计算，最后,再按综合素质所占比例进行折算,计入考核个人得分。

(4)计算个人考核得分。个人考核最后得分由平时工作考核得分（60%）、年终岗位工作业绩考核得分（20%）、综合素质评议得分（20%）和专项考评加减分组成。（见附表-3）

(5)确定考核等次。考核等次根据个人最后得分情况由单位绩效考核领导小组集体研究确认。我单位上报人劳局的优秀等次人员原则上从高分到低分择优确定（优秀比列为10%，可结合受表彰情况适当增加比例），如遇成绩不能分出高低的情况时，由单位绩效考核领导小组召集，局全体人员参加，以无记名投票、公开唱票的方式，从候选人中民主选出，并将民主评选情况和结果备案

单位绩效考核领导小组研究确定被考核人等次，将考核结果以书面形式通知被考核人，被考核人必须在考核登记表上签署个人意见。

(6)公示。考核成绩及等次确定后,要在本单位公示栏中公示,公示时间不少于7天，公示期间有争议的，由绩效考核领导小组做出解释。

(7)备案。考核工作结束后,公示未有异议的，应将我单位考核结果上报区人事局，并将单位考核确定等次情况和资料汇总备案留存。

4．考核结果的使用

个人考核等次确认后，上报区人劳局，作为职务晋升和工资调整的依据，单位要在年终对评为优秀等次的公务人员进行精神和物质奖励，以资鼓励；此外，单位内部另设3名优秀名额（不含优秀等次人员），评选方式同优秀等次的评选方式，对该3名优秀工作人员，单位也要对其进行必要的精神和物质奖励。

（三）专项考评(加扣分)

专项

**第五篇：公务人员礼仪规范**

公务人员礼仪规范

一、乘车。

乘车礼节应遵循“客人为尊、长者为尊”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，等侯客人或长者下车。

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和了解你；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”，同时身体微微前偌，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。

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，也不要目不转晴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。

八、道歉中的礼仪规范

由于我们工作的疏忽或失误，影响了公众的利益，那么，我们就应当及时说声“对不起！”以求得公众的谅解。这类情形在工作中是时常碰到的，小则是一些误解、纠纷，大则是被称之为需要“危急公关”的恶性突发事件。一旦发现自己的言行有损于组织形象，或是组织的行为有损于公关的精神，便应主动道一声“对不起”。主动认错对消除人与人之间的怨恨和恢复感情确有奇效。当我们道歉时，态度要真诚，是发自内心的表达歉意，决不可敷衍行事，做官样文章。道歉时，也不要奴颜婢膝，纠正自己的过错是一件值得尊敬的事，应当堂堂正正。

九、聆听中的礼仪规范

聆听时要专臻志，保持目光接触，仔细听清对方所说的话。不要三心二意，东张西望，这些都会影响我们听讲的效果。应当排队一切干扰：外界的嘈杂声音，内心不良的心境等，集中注意力认真倾听。

聆听时，要积极鼓励对方畅所欲言，表达尽自己的思想。听与说是一个互动的过程，只有当听话者表现出聆听的兴趣时，说话　才会有浓厚的谈兴，我们可以多咱方式鼓励对方说话。

聆听的同时，我们还要注意观察，俗话讲“察言观色”，是有一定道理的。人们在表述自己的想法时，主要通过有声语言，即说话，但同时也会有意无意地透过无声语言，表达出更为隐秘的心理活动。例如谈话时的表情，兴奋或是沮丧；身体的姿势，紧张还是放松，它们同样也在仁慈着某种信息。我们若将说话者的言与行结合在一起作分析，有助于我们理解他人的真实想法。

聆听的过程更是一个积极思考的过程，要边听边想，努力体察对方的感觉，敏锐把握对方话语里的深层含意。人们经常会以婉转的方式表达自己的想法，这时我们就不能仅仅从字面上理解对方，而要“听话听声，锣鼓听音”。做个善解人意的人，会赢得对方的尊敬和乐于与你交谈。而我们也只有准确地把握了对方的真实想法后，才能使自己做正确的判断。

十、打电话的礼仪规范

关于打电话的礼节，我们可以归纳为礼貌、简洁和明了这六个字。

使用电话交谈时，要注意语言简洁和明了。电话用语要言简意赅，将自己所要讲的事用最简洁、明了的语言表达出来。在办公室打电话，要照顾到其它电话的进出，不可过久占线。

打电话。在打电话之前，请做一下准备，将所要说的问题和顺序整理一下，这样打起电话来就不会罗罗嗦嗦或者丢三落四了。

拨通电话后，应当先自报一下家门和证实一下对方的身份。如果你找的人不在，可以请接电话的转告。这时可以先说一句：“对不起，麻烦你转告╳╳╳……”，然后将你所要转告的话告诉对方，最后，别忘了向对方首一声谢，并且问清对方的姓名。切不要“咔嚓”一声就把电话给挂了，这样做是不礼貌的，即使你不要求对方转告，但他为你接了这个电话，你也应说一声：“谢谢，打扰你了。”

如果你打的电话是要通过总机转接的，别忘了对总机小姐说一个“请”字，“请转╳╳╳分机”，你的礼貌会使你得到礼遇的。

电话通话期间，语言要简洁明了，事情说完，道一声“再见”，便及时地挂上电话。打电话的时间，要考虑到对方是否方便。最好在早上八时后及晚上十明前，午间一、二点钟时最好也不要打电话，特别是年长者，通常都有午休的习惯。

接电话。当听到电话声响起时，我们应迅速起身去接，拿起听筒，若对方没有发话，你也可先自报一下家门：“您好！这儿是╳╳╳公司公关部”，对对方明了你的身份。作为接话人，通话过程中，要仔细聆听对方的讲话，并及时作答，给对方对积极的反馈。

如果对方请你代传电话，应弄明白对方是谁，要找什么人，以便与接电话人联系。传呼时，请告知对方“稍等片刻”，并迅速找人。如果不放下听筒呼喊距离较远的人，可用手轻捂话筒或保留按钮，然后再呼喊接话人。

如果要接电话的人不在，打电话的人要求你转告的话，你应做好电话记录，记清：1.打电话者的姓名、所属单位；2.转告的具体内容；3.是否需要回电，以及回电号码、时间；4.对方打电话时的日期、时间。记录完毕后，最好向对方复述一遍，以免遗漏或记错。

当我们接到一只拨错的电话时，也应礼貌温和地告诉对方“您打错了”，而不要粗暴地挂上电话。对方若说“对不起”时，你可以回答“没关系，再见！”

通话结束时，作为接话人，一般来说，应等对方先挂上了电话后再放下话筒。

十一、服装中的

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！