# 公务接待礼仪知识

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2025-05-09

*公务接待工作是各级政府办公室的一项日常工作,是政府办公室三服务职责的重要组成部分.公务接待工作的质量在一定程度上反映着一个地方、一级政府的工作面貌及一个区域的发展水平。下面有小编整理的公务接待礼仪知识，欢迎阅读!1、接听电话礼仪语气平和，礼...*

公务接待工作是各级政府办公室的一项日常工作,是政府办公室三服务职责的重要组成部分.公务接待工作的质量在一定程度上反映着一个地方、一级政府的工作面貌及一个区域的发展水平。下面有小编整理的公务接待礼仪知识，欢迎阅读!

1、接听电话礼仪

语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

2、介绍礼仪

属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。 自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

3、引见礼仪

到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

4、握手礼仪

握手顺序按照尊者为先的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼;在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼;在社交场合，以先到者先伸手为礼;在接待来客时，以主人先伸手为礼;客人告辞时，以客人先伸手为礼。

5、接送名片礼仪

名片的递送。交换名片的顺序一般是：先客后主，先低后高。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片。

名片的接受。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：谢谢，随后有一个微笑阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名职衔念出声来，表示对对方的尊重。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

6、乘电梯礼仪

出入无人控制的电梯时，引领者先入后出，操纵电梯。

出入有人控制的电梯时，引领者后入后出。

7、倒茶礼仪

遵循酒满茶半习俗。茶不要太满，以八分满为宜，水温不宜太烫，上茶时以右手端茶，从客人的右方奉上，敬茶时按照职务从高到低的顺序。

8着装礼仪

①整洁合体。保持干净整洁，熨烫平整，穿着合体，纽扣齐全。

②搭配协调。款式、色彩、佩饰相互协调。不同款式、风格的服装，不应搭配在一起。

③体现个性。与个人性格、职业、身份、体形和肤色等特质相适应。

④随境而变。着装应该随着环境的不同而有所变化。同一个人在不同时间、不同场合，其着装款式和风格也应有所不同。

⑤遵守常规。遵循约定俗成的着装规矩。如：西装应在拆除袖口上的商标之后才可以穿着;不可在公众场合光膀子、卷裤腿、穿睡衣。女性在办公场所不宜穿着吊带装、超短裙、短裤、拖鞋等。

正式场合男士着装礼仪

一般以西装为正装。一套完整的西装包括上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

上衣：衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后的大拇指尖端的位置，肩宽以探出肩角2厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服与腹部之间可以容下一个拳头大小为宜。

西裤：裤线清晰笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央。

衬衫：长袖衬衫是搭配西装的唯一选择，颜色以白色或淡蓝色为宜。衬衫领子要挺括;衬衫下摆要塞在裤腰内，系好领扣和袖口;衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口1厘米2厘米;衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。如果西服本身是有条纹的，应搭配纯色的衬衫，如果西服是纯色，则衬衫可以带有简单的条纹或图案。

站立状态时应将纽扣系好。双排扣的上衣，纽扣要全部系好;单排扣的上衣，三粒扣的以系中间一个或者上面两个为宜，两粒扣的应该系上面的一个扣，单粒扣的一定要系好。

领带：领带图案以几何图案或纯色为宜。系领带时领结要饱满，与衬衫领口吻合要紧;领带长度以系好后大箭头垂到皮带扣处为准。

腰带：材质以牛皮为宜，皮带扣应大小适中，样式和图案不宜太夸张。

袜子：袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。袜口应适当高些，应以坐下跷起腿后不露出皮肤为准。

皮鞋：搭配造型简单规整、鞋面光滑亮泽。如果是深蓝色或黑色的西装，可以配黑色皮鞋，如果是咖啡色系西装，可以穿棕色皮鞋。压花、拼色、蛇皮、鳄鱼皮和异形皮鞋，不适于搭配正式西装。

正式场合女士着装礼仪

上衣：上衣讲究平整挺括，较少使用饰物和花边进行点缀，纽扣应全部系上。

裙子：以窄裙为主，不可太短;裙子里面应穿着衬裙。真皮或仿皮的西装套裙不宜在正式场合穿着。

衬衫：以单色为最佳之选。穿着衬衫还应注意：衬衫的下摆应掖入裙腰之内而不是悬垂于外，也不要在腰间打结;衬衫的纽扣除最上面一粒可以不系上，其他纽扣均应系好;穿着西装套裙时不要脱下上衣而直接外穿衬衫。

鞋袜：鞋子应是高跟鞋或中跟鞋。袜子应是高筒袜或连裤袜。鞋袜款式应以简单为主，颜色应与西装套裙相搭配。 着装不要过于暴露和透明，尺寸也不要过于短小和紧身。

9、中餐餐桌礼仪

①让菜不夹菜;②祝酒不劝酒;③不在餐桌上整理服饰;④就餐时不发出声响

10、涉外礼仪

涉外礼仪是涉外交际礼仪的简称，是指国人在对外交际中，用以维护自身形象，对交往对象表示尊重与友好的约定俗成的习惯做法。我单位员工在境外从事生产经营、考察、培训等活动，经常与所在国家政府官员、公司职员和民众交往，必须遵守以下通则：

1、维护形象。在国际交往中首先要给交往对象留下良好的第一印象。个人形象的六要素是：仪容、表情、举止、服饰、谈吐、待人接物。

2、不卑不亢。要意识到自己代表自己的国家、民族、所在单位，言行应从容得体，不应表现的畏惧自卑，也不应表现的狂傲自大，目中无人。

3、求同存异。各国礼仪习俗存在差异，重要的是了解，而不是评判是非、鉴定优劣，要以我为主，兼及他方，求同存异。

4、入乡随俗。要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。当自己身为东道主时，通常讲究主随客变而当自己是客人身份时，则应讲究客随主变。

5、信守约定。许诺要谨慎，承诺要兑现，失约要道歉。

6、热情适度。不仅待人要热情友好，更为重要的是要把握好待人热情友好的具体分寸。

7、谦虚适当。反对过分抬高自己，但也不要过度谦虚客套。

8、尊重隐私。在对外交往中不要涉及收入支出、年龄、婚姻、健康、家庭住址、个人经历、信仰政见等。

9、女士优先。在一切社交场合，尊重、照顾、关心、体谅、保护妇女。

10、以右为尊。并排站立、行走、就座、会见、会谈、宴会席次桌次、乘车、挂国旗等都应遵循这一原则。

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！