

◎ 党群研修班学习成果分享 ◎

陕西建工第十一建设集团有限公司 员工工作礼仪规范

一、仪容要求

1、员工应面部整洁、头发干净、身体无异味，不宜纹身，不留怪异发型和颜色鲜艳的发色。

2、女士可化淡妆、忌浓妆艳抹；公务场合及接待场合要求束发或盘发。男士不得佩戴与身份不符的首饰和装饰品。

二、着装要求

1、工作期间两级机关员工应着工装或与工装颜色样式相仿的服装，佩戴司徽，服装保持服装无污渍，平整卫生。

2、工作期间项目部员工应着集团劳保服并穿制式反光背心，服装正确穿戴、统一标识。

3、员工在对内对外参加会议、庆典、考察、谈判等公务活动时，要根据会议要求着工装、佩戴司徽。上台发言、领奖时或会议明确要求时，男员工要系领带。

4、男士着正装限制在三种颜色之内，鞋子、公文包及皮带保持同色。衬衫要合体，不系领带的场合领口只能有一颗扣子不扣，衬衫的下摆一定要塞到裤腰里。领带打好以后以其下端恰好顶住皮带扣上方或皮带扣下端1~1.5cm为最佳位置。皮鞋以黑色为主，并搭配深色中长袜。

5、女士着裙装时，要求裙子过膝且不漏背，丝袜以肉色为宜。佩戴饰品以少为佳。

三、仪态礼仪

1、在办公场所要文明礼貌，不吸烟、不随地吐痰，不乱扔纸屑，不大声喧哗；注意行为举止，不挖鼻孔、掏耳朵、甩鼻涕、修指甲等。

2、接待他人站立时应身体站直，两眼平视前方，不得身体倚靠其他物品；不可双手叉腰或抱在胸前，不宜将手插在裤袋里。

3、会谈入座时要礼让尊长，不可抢在来宾、长辈、上级或女士前就座，不得抖腿以及萎靡不振地瘫坐在椅子上。

4、与他人交流时，可用简单手势表达自己的意思。在介绍他人、为他人指示方向或请他人做事时，应该使掌心与地面成45°，手指自然并拢，掌心向上，不得用手指指向物品或人。

5、在办公区域行走时，要轻声慢行，不得影响他人办公。在途中遇到尊者或客户时要礼让并进行问候或打招呼，不与尊者或客户抢行抢乘电梯。

6、递物接物一般用双手，或使用右手。递送文件时，应将文件正面朝向对方；递送尖类物品如笔、剪刀时，应将尖部对着自己递给他人；递送饮料茶水时要以左手托底，留够对方握持空间后由右手递出。

7、一般不主动与尊者或客户、女性握手。

四、办公礼仪

1、上班要保持良好的精神状态，不迟到早退。

2、办公环境应整洁美观，不得有过多与工作无关的私人物品。

3、对办公物品及办公设备要正确使用和珍惜爱护，不得带离工作场所。

4、遵守节能环保办公要求，下班后关闭办

公电子设备和空调。

5、工作沟通要践行“345”有效文化，做好沟通前的充分准备，结论先行。预约开始时间和所需时长，不做低效或无效的沟通。

6、不在工作时间长时间谈论与工作无关事项，不浪费他人时间。

7、对内对外文档均应规范文件名，严谨校对无错别字，排版简洁美观。Excel表格应锁定表头和左表栏、调整版面至便于打印。

8、日常工作原则上在工作时间内沟通并完成，紧急情况下在工作时间外临时沟通。

9、工作件件有着落，及时反馈工作进展，认真进行工作复盘。

五、交谈礼仪

（一）办公时应常用礼貌用语

1、您好，欢迎光临十一建集团，请问需要什么帮助吗？

2、您好，这项业务/文件已经办好了，请慢走，再见。

3、您好，我明白您的需求了，我带您到负责办理的部门对接/我给您对接了负责办理的部门，您可以过去具体咨询。

4、请稍等休息，马上为您办理。

5、我明白您的诉求，但是确实需要协商，我将在*天内回复您结果。

6、您的电话我记下了，这个事情有结果马上给您回复。

7、这是我的电话，方便的话您可以记下来，有问题随时和我沟通。

（二）办公时严禁使用下列类型语言

1、我不知道，你找别人去。

2、这个不归我管，我不清楚。

3、别催了，先等着吧。

4、说了几遍了，还不明白吗？

5、这个以前没办过，办不了。

6、我快下班了，你明天再来。

7、我的电话不能给你，有事你就来问。

8、领导电话不知道，知道也不能给你。

9、这事儿你找谁都没用，随便你上哪儿投诉。

（三）交谈基本要求

1、正式场合原则上应讲普通话，非正式场合可视情况讲普通话或与客方一致的方言。

2、与他人交谈特别是公务性交谈时要用词文雅，不讲粗话、脏话、黑话、黄话和怪话。不得使用“老大、老板”等非正式称呼。

3、与他人交谈特别是公务性交谈不得询问个人隐私、不吉利的话题、非议别人的话题等。

4、与他人交谈特别是公务性交谈时要实事求是、态度诚恳、言出必行，做必要的记录，对他人发言有回应。

六、接待礼仪

1、客人来访，践行待客六步法“问声好、迎进门、倒杯茶、问需求、主动办、起身送”，主动询问客人有什么需要帮助或有什么要求。

2、客人访问的对象或业务联系另属他人时，落实“首问负责制”，作为第一位集团公司

接待人，应主动带领或指引客人前往相关部门。

3、客人要求见公司领导时，应问清事由，请客人稍候，单独请示领导是否接见。同意接见时应带客人去领导指定的场所等候，并通报领导。领导不在或不予会见时应婉言表示歉意，并送客人出门道别。

4、来访结束后，重要客人应送出办公楼或送至上车。

七、电话礼仪

1、接听电话时，接话人应说：“您好，我是陕建十一建集团办公室***，请问您找哪位/请问有什么事情？”。

2、对方要找的人不在时，接话人应说：“对不起，他现在不在，麻烦留下您的电话，等他回来给您回电话？”。

3、对方询问领导或其他人私人电话时，一般情况下不随意透露个人信息，可婉拒，并回复：“麻烦您留下姓名和电话，我及时转告，请他给您打过去”。

4、公务电话应尽可能在上班时间拨打。如果确实有必要在下班时拨打，应注意避开吃饭时间和睡觉时间。拨通电话后要先自我介绍，必要时还要询问一下对方现在接听电话是否方便，得到许可后才能简明、扼要、礼貌地和对方交谈。

5、如果对方联系的事宜不在自己的职责权限之内，接话人要马上将电话交给相关人员或告诉相关人员的联系方式。

6、接听电话应将要点复述一遍，必要时还要做好通话记录，以免遗漏或有偏差。

7、在电话交谈即将完毕时，一般先让对方结束通话。如果确实需要自己先行结束谈话，要向对方作出解释，并真诚致歉。通话完毕后，要轻轻地放下电话。

8、会议或其他不方便接听电话时应及时回复信息说明情况，并在会后第一时间回电话。

9、未及时接听的电话应在发现时及时回电话。

10、不得故意不接、拒接电话。

八、会议礼仪

1、认真践行集团公司“345”有效文化，参加会议要按会议通知准时到达，提前阅读会议材料，做好发言准备。

2、因故不能参加会议或者中途早退要请假。

3、认真听会，做好会议重要精神、要求的记录。

4、参会要专心致志，不交头接耳，不接打手机，不玩儿手机，手机调到振动或静音模式，不随意走动。

5、会场一律不得接打电话，如有紧急电话应在会场外接听。

6、参加会议时如需发言应做到紧扣主题，突出重点，条理清楚，简洁明了，按时间要求不超时。

7、在外参加会议后应及时传达会议精神和要求，并将会议文件交办公室。