



员工文明礼仪指导手册

奥德集团办公室

1

道德准则

2

业务守则

3

员工形象

4

社交礼仪

5

办公礼仪

道德准则



道德准则

忠诚企业

公司是员工体现自身价值的平台，员工须忠诚于公司。



诚实守信

诚实守信是员工从业的要求，员工应诚实守信、有诺必行、一诺千金。



爱岗敬业

员工要热爱自己的岗位，在本职岗位工作中应“想到、做到、跟踪到、落实到”。



遵章守纪

各项规章制度和工作纪律是保障公司整体协调运行的必要条件，员工须始终做到遵章守纪。



遵守公德

公司服务于社会，员工应提高个人品德，遵守职业道德，遵循社会公德，倡导家庭美德。



业务守则



业务守则



合法、合规、诚信地开展公司业务活动。遵守业务法规，熟知并严格遵守与员工岗位有关的经营法律法规和惯例，使业务活动受到法律保护。

熟知并认真履行自己的业务职责，未经授权，不得超越职权范围从事下列活动：以公司名义进行考察、谈判、签约、招投标、竞拍等；以公司名义提供担保、证明；以公司名义对外发表意见、信息；代表公司出席公众活动及其他活动。





员工在工作时间以外的个人行为和活动一般不会受到公司干涉，但如果员工的个人行为和活动损害或可能损害公司利益和形象时，员工须立即停止该行为或活动。



实行首问负责制，对不属于自己职责范围的事项要负责联系或介绍到有关部门，不许推诿扯皮。

部门间应相互协作，对上级交办需本部门办理的事项，必须在规定时间内办完；如属几个部门共同解决的，牵头部门要主动协调，有关部门要密切配合。

干好本职工作，按时、按质、按量完成工作任务，不得将个人不满、不愉快等情绪带入到工作中。



上级要理解和支持下级工作，注意倾听下级的建议，对下级多体谅关心鼓励。下级要尊重上级，认真执行上级交办的工作任务，并及时汇报。集团人员到下属单位，要严于律己，轻车简从，平等交流，杜绝官僚主义、形式主义等不良作风。



员工形象





仪容整洁

- ①注意个人卫生；发、面、齿、颈、腋、手、甲、肘洁净、清新；
- ②发型、发色应端庄适宜；男士不留长发，女士不散发；
- ③淡妆上岗，不使用气味浓烈的化妆品及香水,指甲整洁、不涂有色指甲；
- ④手腕除了手表外不带其它饰物；
- ⑤工作场所应保持优雅端庄的举止和姿态，不跷腿，不抖腿，走路平稳不摇晃。

着装得体

①员工在工作时间内应按岗位要求要求着装，即有工装者必须着工装，无工装者须着职业套装或与工装相近的服装；工作期间，不得穿拖鞋。

②服饰须应时、应景、应事、应己、应制，忌杂乱、忌残破、忌污、忌皱、忌衣冠不整。



男士着装

男士着装三一定律：鞋、腰带、公文包同一颜色，首选黑色；穿西装时要拆除袖子商标，不穿白袜和尼龙丝袜。

穿西装的八忌：西裤过短，衬衫放在西裤外，不扣衬衫扣，西服袖子长于衬衫袖子，西服衣、裤子鼓鼓囊囊，领带太短，西服上装两口都扣上（双排扣西服则应都扣上），西服配便鞋。





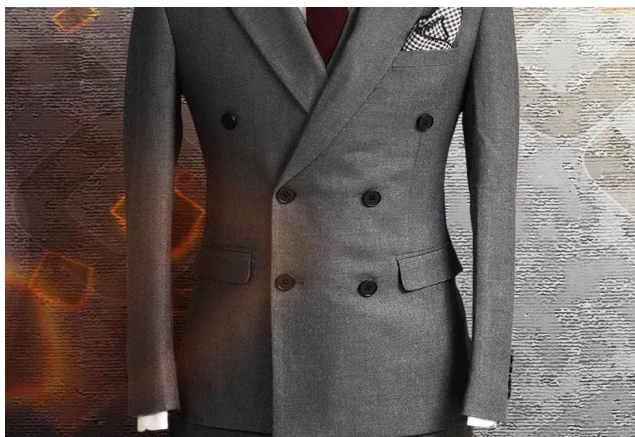
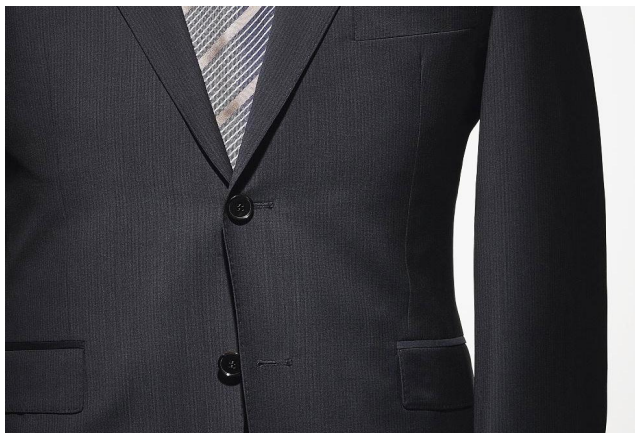
女士着装

女士着装六忌：透视、短小、暴露、鲜艳、杂乱、过紧。

女士裙装五忌：不穿黑色皮裙，正式场合不光腿，不穿残破的袜子，不穿便装鞋，裙袜之间无空白。

男士商务装选择

- ①颜色：首推藏蓝色；
- ②款式：单排扣西装，最下面一颗扣子不系，双排扣西装扣子要系全；图案：商务人士注重成熟稳重，一般以无图案为好。
- ③鞋：牛皮、黑色、；
- ④袜子：以深色、单色为宜，最好是黑色；长度不低于自己脚踝；



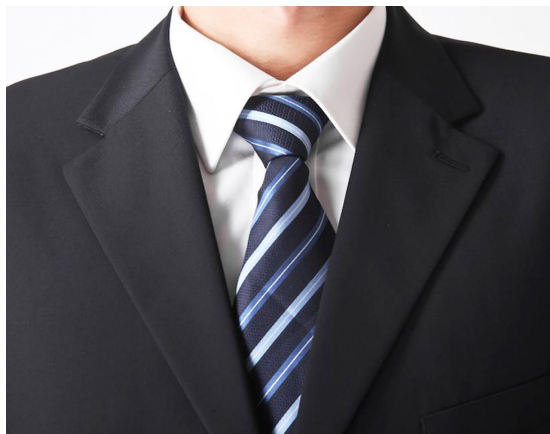
男士商务装选择

⑤领带：色彩---蓝色、灰色、紫红色等单色为理想，不多于三色，少打浅色和多色；

打法---男人的酒窝；

长度---下端的大箭头正好抵达皮带扣的上端；

⑥衬衫：以白色、长袖、无图案为佳。



男人的酒窝



女士商务装选择

- ①避免鲜艳、透视、短小、紧身、暴露；
- ②正式高级场合不光腿，穿贴近肉色的袜子，不穿镂花的丝袜，袜子长度适当，避免出现三节腿；
- ③不穿过高、过细鞋跟；如需要可穿正装凉鞋。





举止端庄

站：昂首挺胸、收腹、头正肩平、目视前方；
坐：入座要轻，双膝自然并拢（男性可略分开）；身体稍向前倾，则表示尊重和谦虚；
走：昂首挺胸、尽量走直线、勿左顾右盼；
蹲：一脚在前、一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起脚掌着地，臀部向下。

社交礼仪





介绍称谓礼仪

- ①介绍顺序。将年轻者介绍给年长者，将男士介绍给女士，将职位低者介绍给职位高者；
- ②为他人介绍。可简要介绍双方的姓名、工作单位、职务等情况。在介绍时，应有礼貌地以手掌示意；
- ③被他人介绍。当自己被介绍给他人时，应面对着对方。等介绍完毕后，握手示意。会议介绍时，被介绍者应起身示意；



介绍称谓礼仪

④自我介绍。自我介绍时，可主动打招呼说声“你好”或点头示意，然后说出自己的姓名、身份。也可一边伸手跟对方握手，一边自我介绍；

⑤问候要礼貌。遇见领导、同事或接待来宾要面带微笑，主动打招呼问好，握手或招手示礼；

⑥称谓应符合身份。可以对方的职务相称，也可以对方的身份相称。对尊长者称呼要恭敬，不可直呼其名，应用尊称或称职务；对同辈人，可称呼其姓名；长者对年轻人可根据习惯在其姓前加“小”相称，或者直呼其名；称呼时表情自然，谦和真诚。



握手交谈礼仪

- ①握手的姿势。握手时应注视对方的眼睛，伸出右手，用力适度；如表示谦虚或恭敬，可双手接握。
- ②握手的顺序。在正式场合，上下级之间，上级伸手，下级接握；长幼之间，长辈伸手，晚辈接握；男女之间，女士伸手，男士接握；宾主之间，主人伸手，来宾接握。
- ③握手的时间。握手的时间通常以三秒为宜，即握即松，关系亲近的人可以长时间握手。握手时不可掌心向下握住对方的手，不可坐着握手或戴手套握手。
- ④交谈时的动作。两人交谈时，应与对方保持一定距离，目光平视。多人交谈时，讲话的人要照顾到在场的每个人，倾听的人应专注于正在讲话的人。避免用手指人说话。

拜访客户礼仪



- ①访问前应对方预约访问的时间、地点及目的，并将访问日程记录下来。
- ②访问时，要注意遵时守约。
- ③看见被访问人后，应起立（初次见面，递上名片）问候。
- ④如遇到被访问人的上司，应主动起立（递上名片）问候，会谈重新开始。
- ⑤会谈尽可能在预约时间内结束。
- ⑥告辞时，要与被访问人打招呼道别。

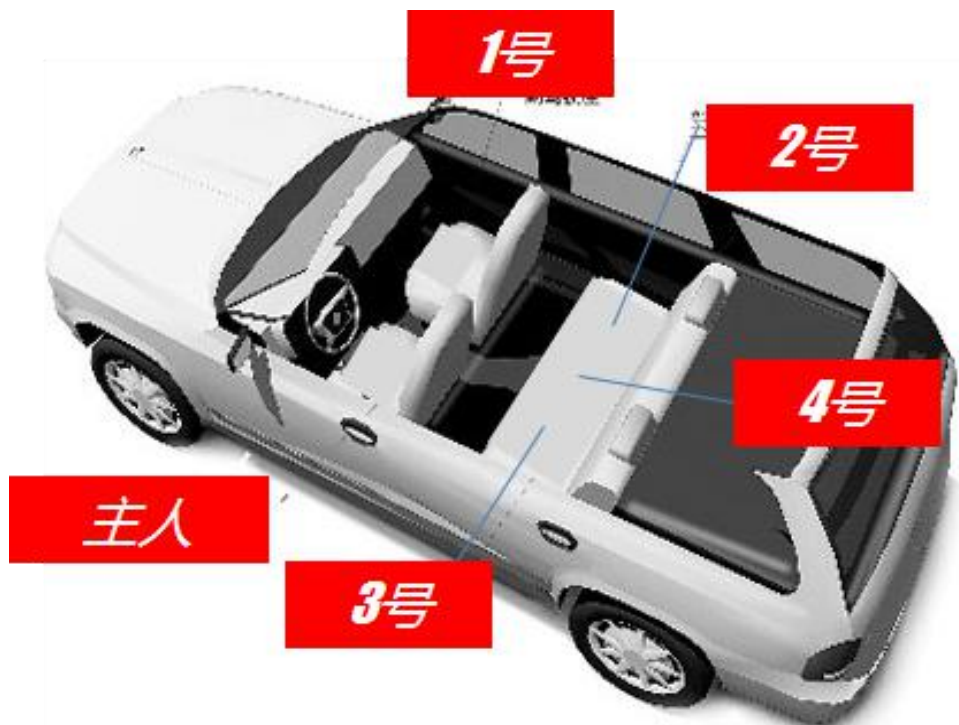
乘车驾车礼仪

- ①上车时，应让车辆开到来宾面前，请其先上车。若有行动不便者，应扶其先上，自己再上车。下车时，应先下，等候来宾下车；
- ②驾驶员要保持车容整洁，车内卫生、无杂物。行车时做到文明行车，微笑服务，礼貌待人。
- ③乘坐公共交通工具时，应遵守社会公德，排队上车，礼让老、弱、病、残、孕、幼人员。



乘车驾车礼仪

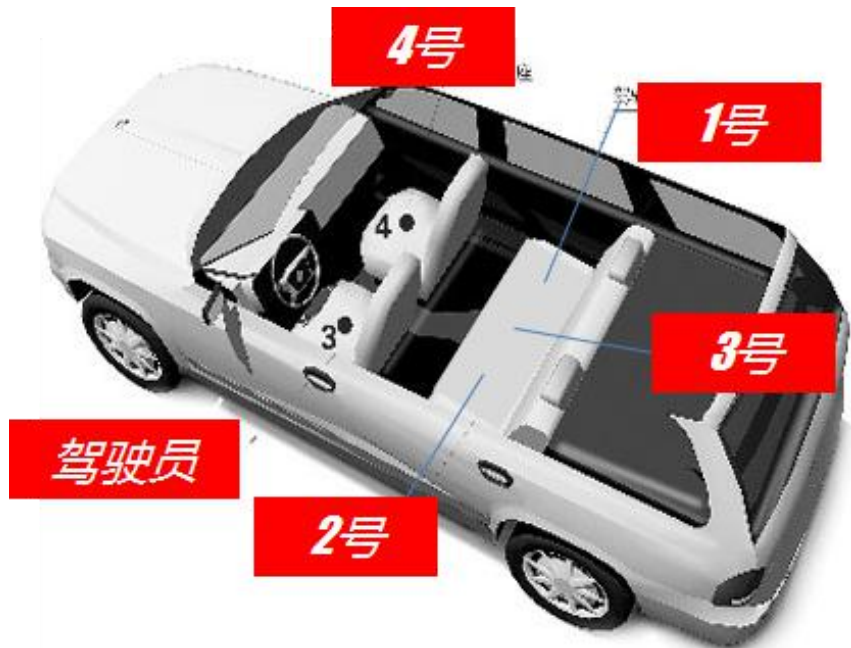
⑤主人亲自驾车时，一般前排座为上，后排座为下，以右为尊，以左为卑；其中，双排五人座轿车，重要程度依次是：副驾驶座→后排右座→后排左座→后排中座；三排七人座轿车，重要程度依次是：副驾驶座→中排右座→中排左座→后排右座→后排左座→后排中座。



如果女主人亦乘车，女主人坐1号位置；若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。

乘车驾车礼仪

⑥专职司机驾车时，一般以右尊左卑为原则，同时后排为上，前排为下。双排五人座轿车，重要程度依次是：后排右座→后排左座→后排中座→副驾驶座；双排六人座轿车，重要程度依次是：后排右座→后排左座→后排中座→前排右座→前排中座；三排七人座轿车，重要程度依次是：中排右座→中排左座→后排右座→后排左座→后排中座→副驾驶座。



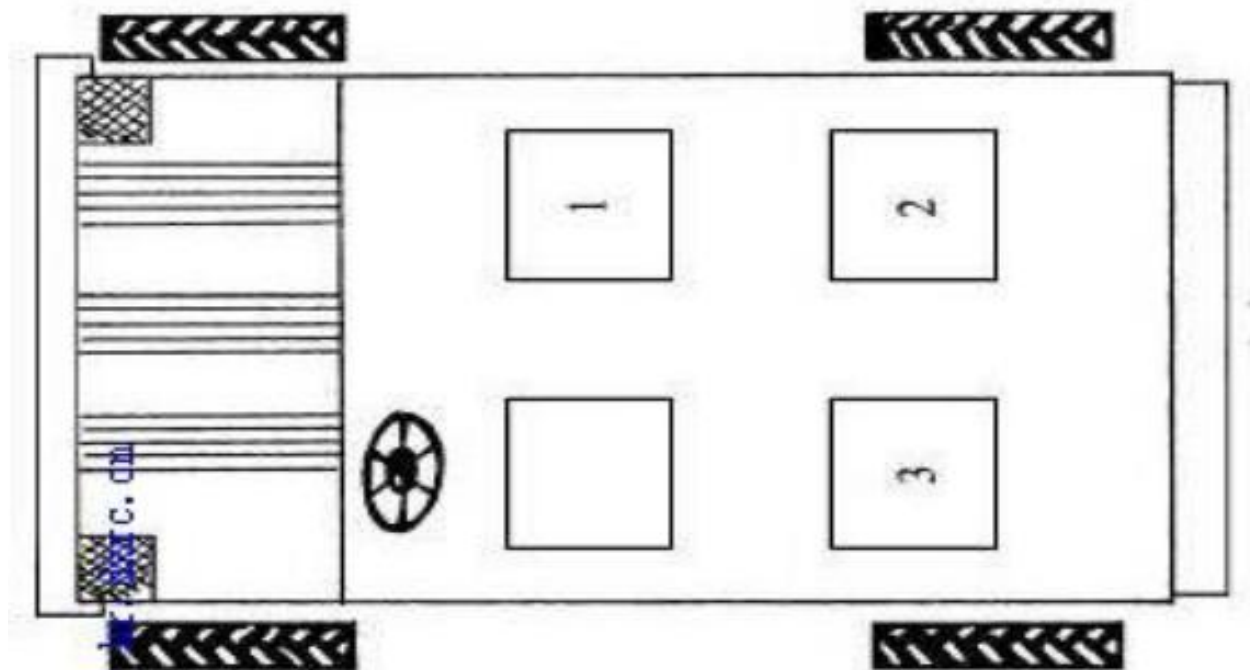
需要注意，根据是否有专职司机驾驶，座位安排亦有所不同。

（ 商务车乘车座位安排 ）



乘坐原则是：司机后排为尊，离门近者为主座（司机后排右边靠门的座位为主座），由前向后，由右往左，离门越近，位置越高。

(越野车乘车座位安排)



越野车座次由尊而卑均依次是：副驾驶座，后排右座，后排左座。多排座轿车，均以前排为上，以后排为下；以右为尊，以左为卑；并以距离前门的远近，来排定其具体座次的尊卑。下车时前排客人先下，后排客人再下车。

(中巴车乘车座位安排)

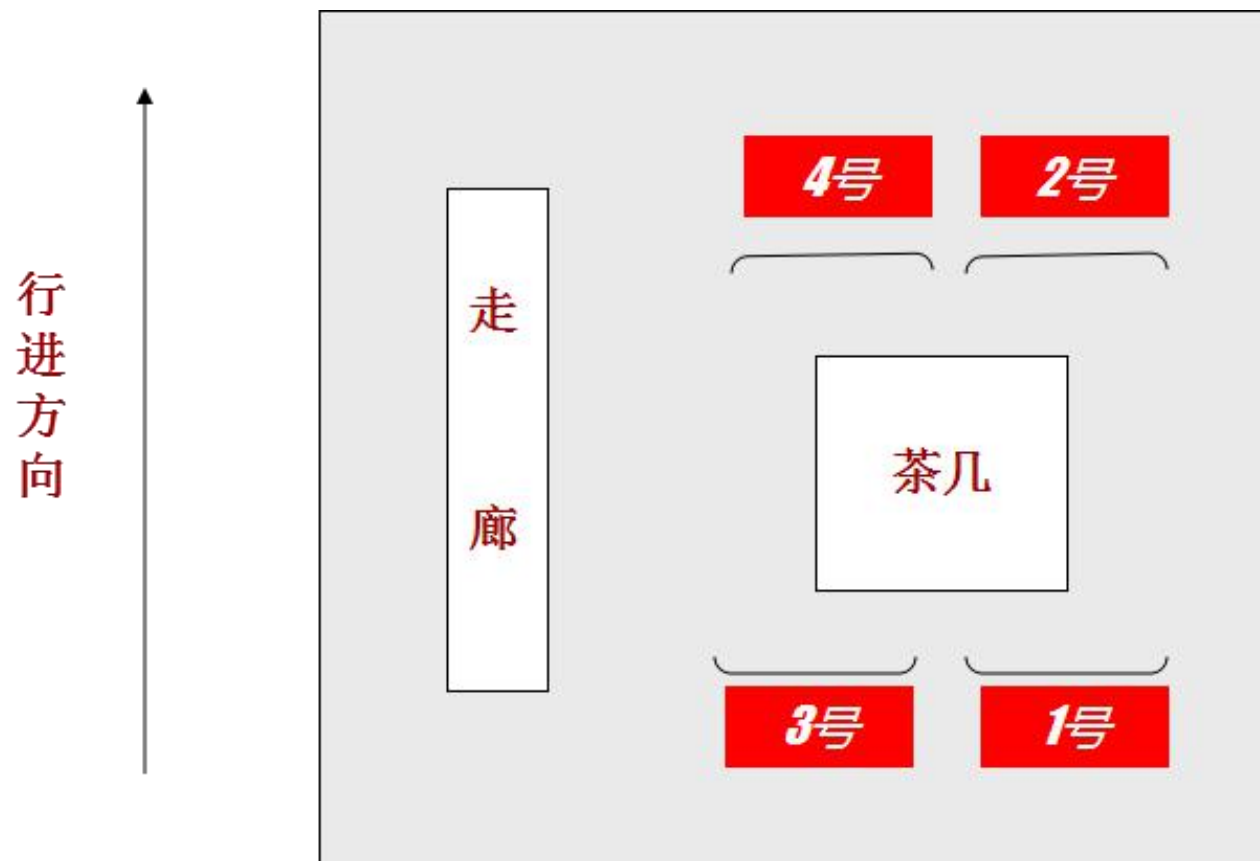


（旅行大巴乘车座位安排）



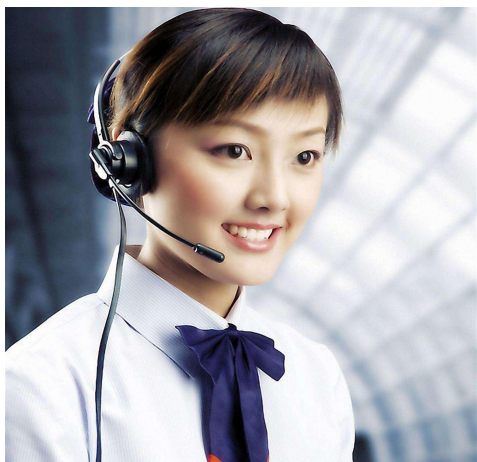
我们在接待团体客人时，多采用旅行车接送客人。旅行车以司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

(火车乘车座位安排)



接打电话礼仪

- ①拨打电话。拨打电话时间应考虑对方是否方便接听。通话时应主动自我介绍，语言简洁明了。不在工作时间电话聊天；
- ②接听电话。接听电话应使用文明用语道“您好”，并报出所在单位或自己姓名；通话时要集中精力，对重要事务做好记录，注意使用文明用语；



接 打 电 话 礼 仪



- ③代接电话。应告知对方“稍等片刻”，如果不放下听筒，可用手轻捂话筒然后再呼喊接话人；如果接电话的人不在，打电话的人要求转告相关事项，应做好电话记录并及时转告；
- ④使用移动电话。除遵循一般电话礼仪外，还要遵守公共场合的礼仪，不在公共场所旁若无人地使用移动电话。



(对不需要转接的电话)

不了解	“我不知道！”	“抱歉，这事我不太了解”
正在忙	“我正忙着呢，以后再说！”	“抱歉，我这里正忙，稍后我再和您联系，你看行吗？”
骚扰电话	“别再打了！”	“抱歉，我这有个重要会议要参加，我得马上过去，再见！”
通话过程	不使用礼貌用语 	• 您，您好 • 很抱歉，对不起，不好意思 • 您好，很高兴为您服务 • 请您放心 • 非常感谢您提出的建议；感谢您提出的宝贵意见 • 请问，麻烦您 • 我们将在1个工作日内与您取得联系…… • 这件事情，您可以与我直接联系，我是¼¼. • 请问您有什么问题？ • 有什么可以帮到您吗？



(需要转接领导的电话)

不好的做法	好的做法
领导刚好不在	看看自己可以解决吗如果自己不能解决，做好电话记录，递进会议室或是后续交给领导处理。
要领导的电话号码，直接提供给他 	“对不起，他不在/他正在参加一个重要会议，不方便接听您的电话，您有什么事，我可以转告他吗？”
	“对不起，您有什么事，我可以转告他吗？”
	对于外部来电，一般不提供手机号码，可以将来电人的信息记录下来，挂断电话后请示领导是否认识此人，是否有必要回电。
	如果对方自称是快递公司之类，需要核对包裹信息，要领导手机号码的，可以将公司办公室的电话留给对方，告诉对方，领导的所有信件、包裹都由公司办公室接收。
	如果是相关的会议通知、培训、或是杂志订阅的电话，让他们把相关资料以邮件或传真的形式发过来，根据具体情况转相关领导。
	灵活、礼貌，应设法圆场，不让对方感到难堪和不安。



(需要转接同事的电话)

不好的做法	好的做法
“你打错了！”	“对不起，这个电话的号码是：****，您是不是打错了”；
	我们是山东奥德燃气有限公司（外部来电）/我们是公司办公室（内部来电）；
“他不在！”	“我帮您看一下，抱歉，他还没有回来，您方便留言吗？”
“没这个人！”	“对不起，我没有查到公司有这个人，您还有其他消息可以提示一下我吗？”
“您等一下，我要接个别的电话”	“对不起，我有个紧急电话要接一下，请您稍等一下好吗？/我一会儿再回给您，好吗？”
“他上厕所去了！”	“对不起，他刚出去了，您一会儿再打过来好吗？”
“你直接给他打电话”	“抱歉，您咨询的事情需要找我公司***，电话号码是**，您直接打给他，好吗？”
“领导正批评他呢”	“对不起，他正在开会，您有什么事，需要我转告他吗？”
“他正在****”	“对不起，他正在*****”（重要电话叫他，同时讲“请稍等，他刚出去，我叫他一下”）
“他被开除了”	“抱歉，他已经不在我公司工作了。”

办公礼仪



参加会议礼仪

- ①参加会议要提前**3-5**分钟到场为宜，大型重要会议提前**10-15**分钟为宜，进出有序，并按指定位置就座，如未指定位置，应主动向前、中心位置集中就座。
- ②因故不能参加会议的，部室负责人及以下人员会前应向组织方请假；经理及以上人员会前应向主要领导请假，同时告知组织方；因请假无法参加会议的，应当安排相关人员替会，会后应及时学习、传达会议内容。



参加会议礼仪

- ③会议发言要开门见山，条理清楚，言之有物。发言时，要时常抬头扫视会场，不埋头读稿。有不同意见应在发言人发言结束后提出，不得随意打断别人讲话。当发言人发言结束时，应鼓掌致意。
- ④按时到会，按要求着装，衣着整洁，按照会议安排入座；遵守会场纪律，关闭移动电话或将其设置为静音状态，保持安静，认真倾听，作好记录，不私下说话或翻看与会议无关的书报；中途离场应不影响他人。重要会议的参会者要严格遵守有关保密纪律，做好会议保密工作。



（会议主席团桌签摆放）



单数，把1号领导放中间，
其他一左一右依次排列。



双数，直接一左一右依次排列。

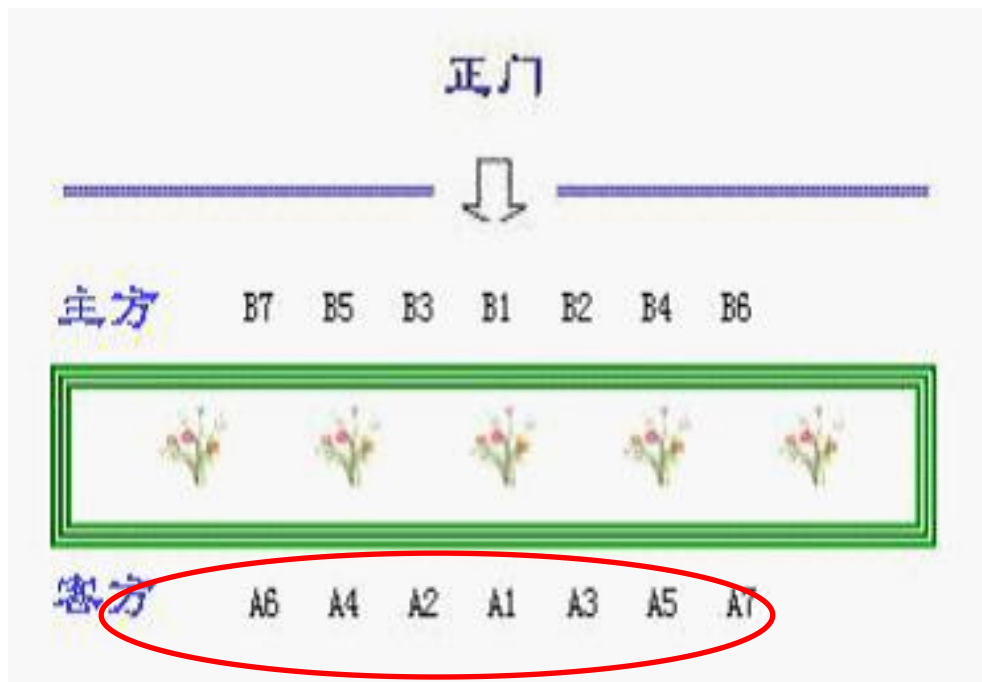
（ 来 访 室 桌 签 摆 放 ）



接待领导和来宾时，一般在小型会议室，会议桌是长条形或椭圆形，主方和客方相向而坐。如会谈桌一侧朝向正门，则主方坐背门一侧，客方坐面向门一侧。即远离门口一方为上；如门在双方的侧面，则面向门左一侧为上。

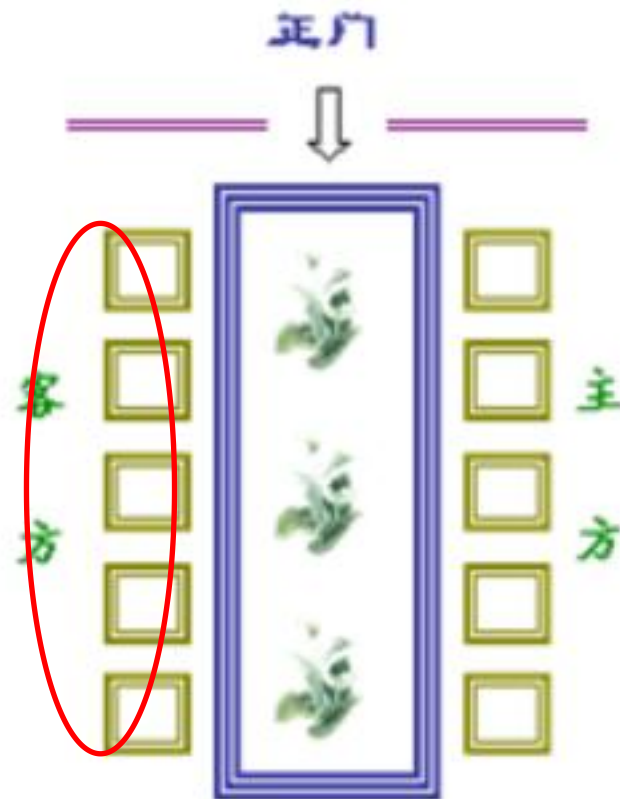


(VIP 来访座次)



A情况：面向门一侧为上位；

VS



B情况：面向门左一侧为上位；

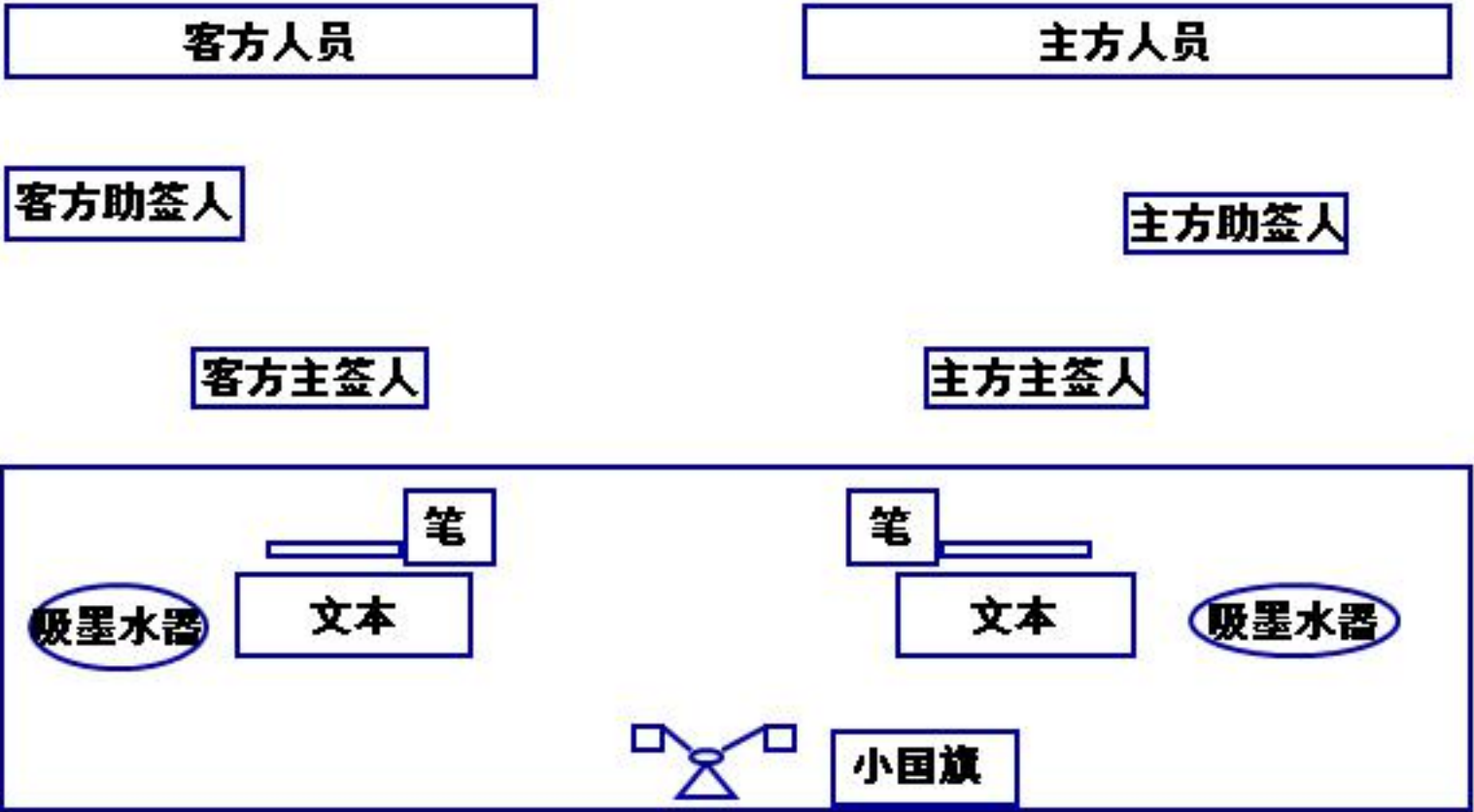
（政府领导来访座次）



与会议室类似，面向门左一侧为上位；领导安排在上位



(签约仪式座次)

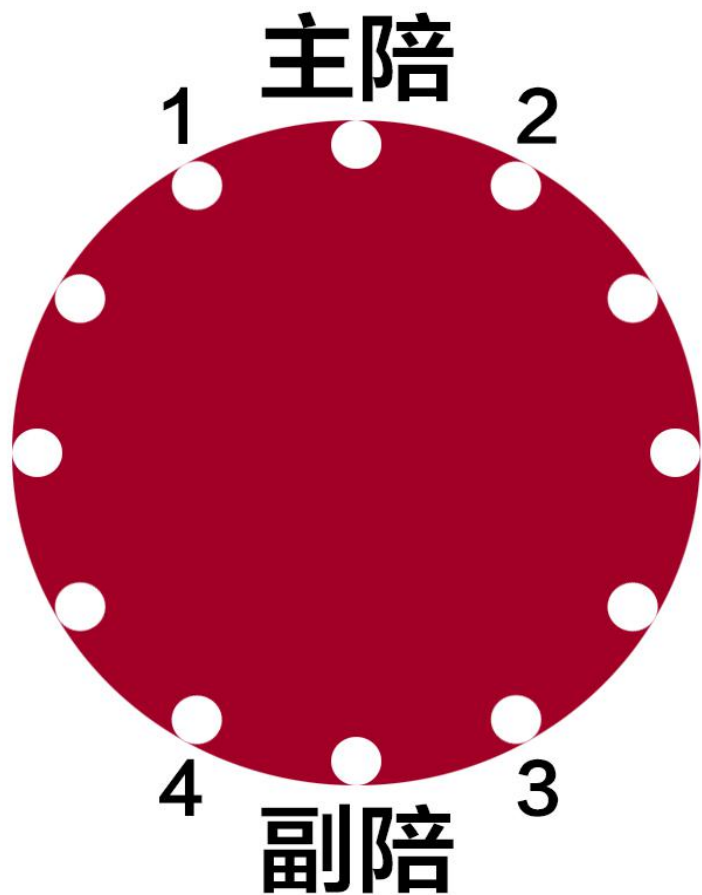


(圆 桌 宴 请 礼 仪)



- ①离门最远为上，近为下，主人右为上
- ②主人方面的陪客应尽可能插在客人之间，以便与客人交谈，避免自己的人坐在一起

(圆 桌 国 宴 座 次)

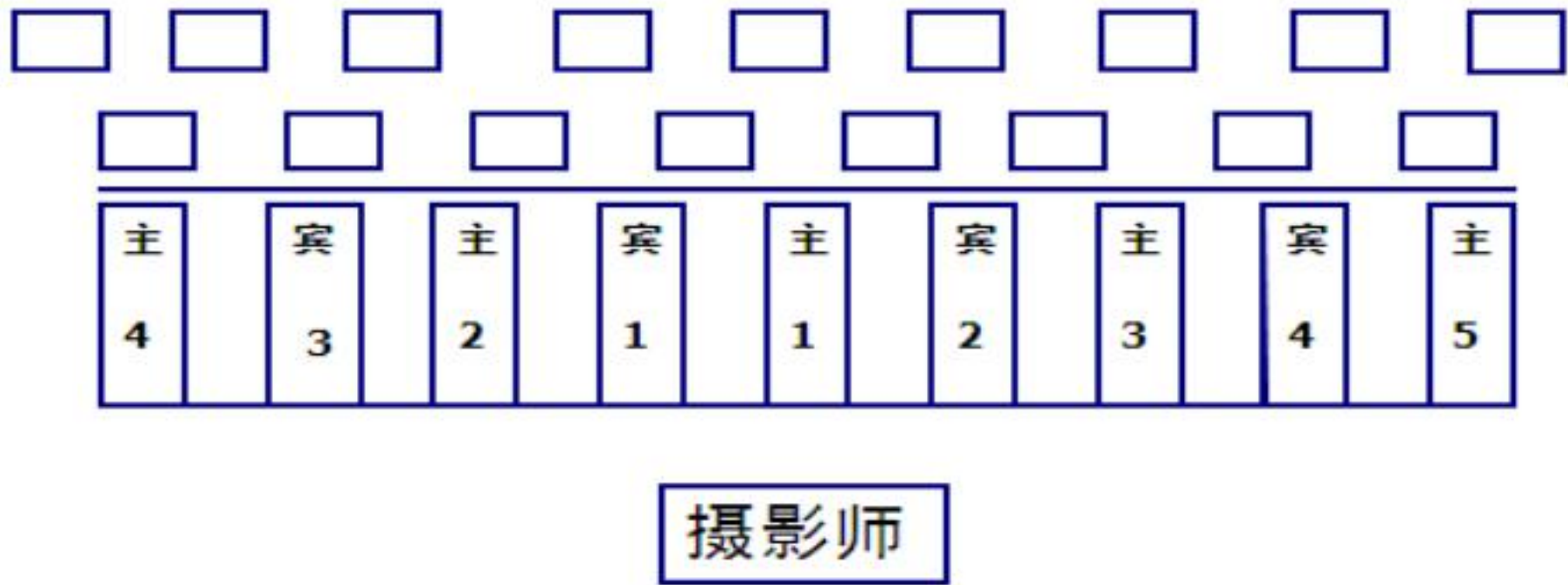


①宴请客人，一般主陪在面向房门的位置，副主陪在主陪的对面，1 号重要客人在主陪右边，2号客人在主陪的左手，3 号客人在副主陪的右手，4号客人在副主陪的左手，其他可以随意。

②主人方面的陪客应尽可能插在客人之间，以便与客人交谈，避免自己的人坐在一起。



(合 影 座 次)



没有宾客，只是领导一同合影时，参照主席台

窗口服务礼仪

- ①窗口工作人员应办理业务快捷、准确、高效。
- ②与客户交谈时应注意倾听。耐心细致解答客户提问，对不能当场答复的问题，应留下客户联系方式，限时答复。
- ③在办理客户业务时遇到其他急办事项，应礼貌示意客户稍候或转交其他岗位办理，并表示歉意。
- ④客户在营业厅来回走动时，窗口工作人员应主动上前询问，协助办理业务。
- ⑤工作间隙应保持安静，短暂离岗应放置告示牌。



窗口服务礼仪

⑥窗口工作人员文明用语礼仪规范。在接待客户、受理咨询工作中，要态度友好，语言客气。“您好”开头，“请”字当先，“谢谢”、“再见”结束。多使用如：“请问，您有什么事”；“请稍等”；“对不起，这件事按规定应……，请您理解”；“不用谢，这是我们的本职工作”等文明用语。



入户检查礼仪

- ①进入用户进行检查、维修等工作时，工作人员应主动出示工作证件及相关证明，说明来意。
- ②在安检工作进行时，安检人员应佩戴自备垫布、鞋套及手套，尽量避免弄脏客户的环境，如有需要应主动向客户索要报纸或垫布。



入户检查礼仪



③工作人员检修时应态度和蔼、耐心细致、认真负责，对用户提出的不符合规定的要求应礼貌拒绝，耐心说服，正确疏导，化解矛盾。

④在完成检查工作任务后，安检人员必须清理检查时弄脏的地方，询问用户有没有别的问题需要跟进，日后再有问题，可致电客服热线，并告知联系电话，跟客户友善告别，礼貌关门。

接待来宾礼仪



①公务接待应互相尊重、平等相待，对待来宾应主动、热情、细致、耐心，举止得体。

②来宾登门时，工作人员应起身相迎，面带微笑，主动与对方握手，请来宾就座并敬茶水，问明来意。非本人业务范围的，应说明情况，并礼貌引导到有关部门或引见给有关人员；非本单位业务范围的，应礼貌相送。如来宾要见领导，请其稍候，与领导联系并征得同意后再引导来宾会见。



待客三声：来有迎声、问有答声、去有送声；
礼貌三到：眼到、口到、意到。

（落座、奉茶）



- ①尽量安静，让别人不知道你的存在，而茶水却在他想喝的时候有；
- ②酒满敬人，茶满伤人。倒水时注意先客方、后主方，按顺序倒满，第一次续水在10分钟后，之后每半小时续水一次；
- ③上茶时，要用双手捧上茶杯，从客人右方双手将茶杯递到客人面前。茶杯应放在客人右手的前方；
- ④开会倒茶从右边开始，倒水后壶嘴不要对客人，要从客人右边倒水；
- ⑤给客人倒水，要托住中下部，最好使用托盘。

接待来宾礼仪

③接待来宾时应认真专注，根据来意妥善安排和处理，尽量不让来宾久等。中途自己有急事需暂时离开，或接电话等应向来宾说明。正与来宾交谈，又有其他人来访，应尽量安排他人接待，避免中断正在进行的接待。

④来宾告辞时，应起身相送，将来宾送到门外，握手道别，待来宾走后再返回。



接待来宾礼仪

⑤上级机关或相关部门来公司检查调研或参观考察，应提前了解来宾人数和到达时间、地点等相关信息，事先制定接待计划，安排与来宾身份、职务相当的人员前往迎接。活动期间，安排专人陪同，协调联络。来宾离开时，协助安排交通工具等事宜，根据来宾身份，安排人员送行。

⑥伴随领导、客人或长辈来乘坐电梯时，先按电梯按钮；电梯到达门打开时，可先行进入电梯，按下楼层号，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们先进；出电梯时，让客人先出，客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。



（乘坐电梯）

- 接待人员先进入电梯，在电梯的门侧，按住电梯的开门按键，确保每位访客、来宾安全进入电梯。
- 出电梯时，应后出电梯，按住电梯的开门按键，确保每位访客、来宾安全离开电梯。
- 电梯中绝对不可以抽烟，尽量避免交谈，除非电梯中只有你们俩个人。
- 人多时不要在电梯中甩头发，以免刮人脸。

接待来宾礼仪

⑦递名片给他人时，应郑重其事。最好是起身站立，走上前去，使用双手或者右手，将名片正面面对对方，交予对方。切勿以左手递交名片，不要将名片背面面对对方或是颠倒着面对对方，不要将名片举得高于胸部，不要以手指夹着名片给人。与多人交换名片，应讲究先后次序，由近而远，或由尊而卑。双方交换名片时，最正规的做法是，位卑者应当首先把名片递给位尊者。当他人表示要递名片给自己或交换名片时，应立即停止手中所做的一切事情，起身站立，面含微笑，目视对方。接受名片时，宜双手捧接，或以右手接过，切勿单用左手接过。接过名片后，当即要用一分钟左右的时间，从头至尾将其认真默读一遍，放在名片夹或上衣口袋中。若有疑问，则可当场向对方请教，此举意在表示重视对方。



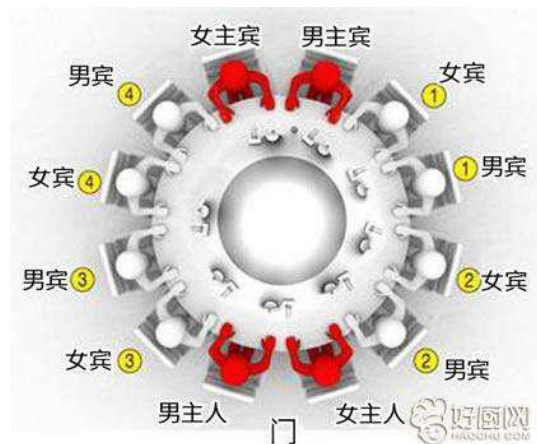
接待来宾礼仪



⑧引导人员应站在来宾的左前方距来宾一至两米，四指并拢，拇指靠向食指，手掌伸直，由身体一侧自下而上抬起，以肩关节为轴到腰的高度再由身前左方或右方，视指引的方向和来宾的位置而定。目视来宾，面带微笑，要有明确而规范的引导语言，多用敬语“您好”、“请”以表达对来宾的尊重。尊重不用国家和民族的生活习惯和文化差异。

就餐礼仪

- ①入座的礼仪。根据各地习惯，应先请客人和长者入座上席，其他人员依次入座，年轻者或位卑者要坐在离门最近处的座位上。入座时，要从椅子左边进入。倒酒倒水应先从上席开始，先给客人和长者倒。
- ②进餐时，主动为客人或长者夹菜，或先请客人、长者动筷子，吃菜时要吃离自己近的菜，一般不站起夹菜；吃饭、喝汤时时不要发出声响，不宜把碗端到嘴边喝。



就餐礼仪

- ③进餐时，不要打嗝，也不要出现其他声音，如果出现打喷嚏、肠鸣等不由自主的声响时，就要说“真不好意思”、“对不起”、“请原谅”之类的话，以示歉意。
- ④如果要给客人或长辈布菜，要用公筷公匙，也可把离客人或长辈远的菜肴送到他们跟前。上新菜时，请客人和长辈先动筷，或轮流请他们动筷，以示尊敬和重视。



就餐礼仪

- ⑤吃到鱼头、鱼刺、骨头等物时，不要往外面吐，也不要往地上扔，要慢慢用筷子夹到自己的碟子里，或放在紧靠自己的餐桌边，或放在事先准备好的纸上。
- ⑥就餐时要适当与周边人员交流，不冷落就餐人员。不能不管不顾别人，更不要贪杯。



就餐礼仪

⑦一般不要在餐桌上剔牙，如果要剔牙时，就要用餐巾或手挡住自己的嘴巴。

⑧最后离席时，要向主人表示感谢，或者就在此时邀请主人以后到自己那里作客，以示回谢。



办公礼仪

- ①保持办公场所的整洁卫生，定期打扫，保持窗明几净，地面、墙壁无污垢。不随地吐痰，在有禁烟标志的场所应自觉禁烟。
- ②办公用品应摆放整齐有序，文件资料及时整理，报刊阅后入柜存放或夹挂摆放，不得在桌椅或茶几上散乱堆放。计算机、电话机等应保持整洁。衣服更换后及时入柜，无衣柜的，应在衣帽钩或衣架上整齐挂放。



办公礼仪

③要节约用水、用电、用纸等，下班或离开办公室时间较长时应关闭电灯、电脑、空调、饮水机等电源。



办公礼仪

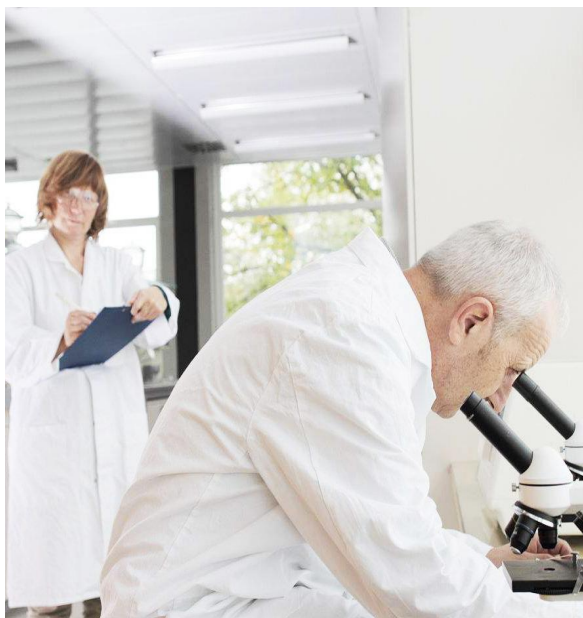
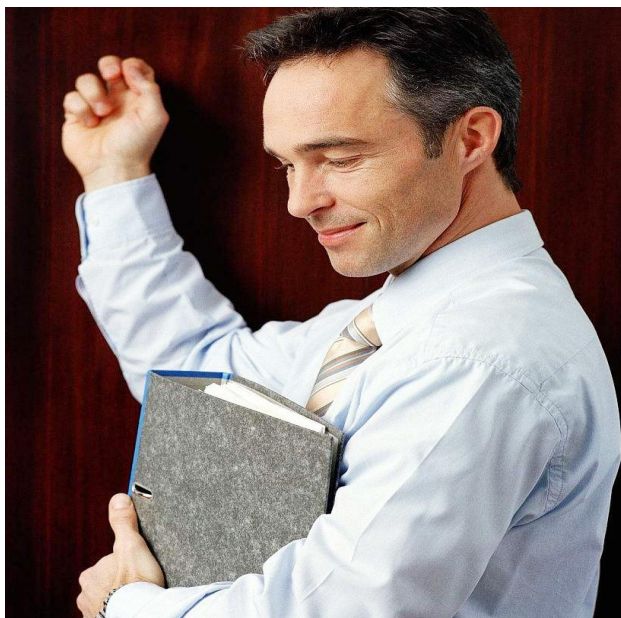
④办公区内行车，速度缓慢，禁按喇叭。按照指定地点停放车辆，服从管理人员的安排，不影响其他车辆和行人通行。

⑤遵守办公纪律。按时上下班，不迟到、早退。请假应按有关规定履行手续，因事离岗外出，应告知部门负责人和同事。办公场所应保持安静，不大声喧哗，不闲聊、不串岗，不做与工作无关的事情。



办公礼仪

- ⑥进入他人房间前，应先敲门，听到应答后再进入。进入房间后，如果对方正在讲话，应稍等静候，不宜中途插话，如有急事需打断讲话，要注意时机，并加以解释。汇报和听取工作时应遵守约定时间，汇报时应中心明确、重点突出，讲究效率。听取汇报时应专心致志、郑重提问。
- ⑦借用他人或单位的东西，使用后应及时送还。未经同意不应随意翻阅别人的文件、资料等。



(进入他人办公室)



- ①进入房间，要先轻轻敲门，听到应答再进。已开门或没有门的情况下，应先打招呼，如“您好”、“打扰一下”等，再进入。
- ②进入后，回手关门，不能大力、粗暴。如对方正在讲话，要静候，不要中途插话，如有急事要打断说话，也要看住机会，要说：“对不起，打断您们的谈话”。
- ③退出时，按照上司、客人的顺序打招呼后退出。

办公礼仪

⑧向上级请示问题，应突出重点，言简意赅。对上级的指示或交办事项，应准确记录、及时办理，不当面顶撞或拒绝执行，确有异议，应选择适当场合和方式汇报。上级应善于听取意见和建议。

⑨递物时，应双手递，如果是文件、名片等，应将正面朝向对方（尖利物品除外）。接物时，应双手接，同时点头示意或道谢。

⑩在工作和对外交往过程中要使用普通话，不讲方言。



