

# 2023年客运礼仪实训总结 办公室礼仪实训总结(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 客运礼仪实训总结篇一

### 一、实训主要内容

1、本次英语专业礼仪实训以校内及校外形式进行，礼仪实训地点为学院215室、五楼报告厅及校外实地参观。礼仪实训时间为本学期第18周。

### 二、实训过程

1、6月18日上午9:00，在学院教室215，指导教师李雪芳和施念翔老师对实训任务的布置，以及对此次实训目的、内容、考核方式和纪律要求进行说明。下午2:00-5:30，在五楼报告厅，两位艺术学院专业教师来校做交谊舞培训及礼仪培训。

2、6月19日下午2:00-5:00，新纪元餐饮部经理做酒店餐饮礼仪培训，以及参观新纪元大酒店。

3、6月20日，下午2:00-5:30，新纪元餐饮部经理做酒店餐饮礼仪培训，以及参观新纪元大酒店。

### 三、实训心得体会

在没有听张经理礼仪讲座之前，我对礼仪只是有一个很浅显的认识。听了张经理的讲座后才发现社交礼仪有如此多的讲究，一个很细微的动作表现就是一个人的气质体现。尽管学习的时间有限，但是自己仍然在这短短的时间里，学到很多实用的礼仪知识。加上去校外实际工作环境实地参观四星级酒店的场景商务礼仪，我更是印象深刻。

首先是仪表礼仪。仪表礼仪要求我们养成良好的个人卫生习惯，做到无异味，无异物，无异响。具体是要有得体的体型，整洁的面容，干净的手臂，美观的腿部，最忌纹身之类的东西。

其次是着装礼仪。着装礼仪要求我们遵循tpo原则——t是指时间，p是指地点，o是目的，也就是要求人们在选择服装、考虑其具体款式时，首先应当兼顾时间、地点、目的，并应力求使自己的着装及其具体款式与着装的时间、地点、目的协调一致，较为和谐般配。而不是为了彰显自己的个性，穿着与时间、地点、场合格格不入的衣服。这里着重说一下女士妆容，女士一般都要淡妆出席，做到礼貌、自然、大方和扬长避短。

再次是仪态礼仪。说道仪态礼仪，微笑应当放在首位。无论何时何地，我们都应该微笑接待他人。微笑让他人感觉你很亲切、善良、友好，让他人心情愉快，是人的一种修养的体现。微笑是发自内心，真诚的笑，而不是假笑。假笑只会让人觉得虚伪和厌烦。

我还要说的是餐桌礼仪。中国人都很热情好客，有一个为客人夹菜的习惯。学了餐桌礼仪，我才知道，我们最好不要用自己的餐具为他人布餐，这样是不礼貌的。女生在吃饭前最好把口红擦干净，避免抹在餐具上。有时在吃饭的时候，欢声笑语之际就抬手在餐桌上挥舞餐具，这样也是不礼貌的。

最后是交谈礼仪。和他人交谈一直以来都是我的大问题，说

话常常在无意中惹对方很不开心。很多地方我还是会注意，比如说，不打探别人的隐私。现在我终于知道问题出在哪里了。我们和他人交谈的时候要做到不中断对方，不质疑对方，不补充对方，不挖苦对方，不纠正对方。选择对方擅长或者是感兴趣的话题，投其所好。平时，我总喜欢争一时口舌之快，打断对方或者质疑对方，甚至挖苦、纠正对方，让对方心里很是不舒服，不高兴。学了交谈礼仪，我才知道，聊天或者说是交谈也是一门课程，一门艺术，需要我们认真学习，去体会。

在这短短的一周实训中，我是不是学到了很多东西呢？经过这次礼仪实训，才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要，才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西，也才知道礼仪一词所涵盖的文化跟修养！

中国自古以来就是礼仪之邦。衣食足而知礼仪。礼仪就在我们身边，礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们以后的每一天的工作中，作为一名工作在服务岗位的员工，每天都会接触一些不同层次、不同修养的人，这些人都是我们的客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自己在为客户服务中的一言一行，我们有很多地方都还有待改进。对待客户，既要坚持公司的原则，维护公司的利益，同时也要从客户的角度着想，灵活地处理一些无关原则的小事、琐事，尽可能地为客户提供细致周到的服务，同形形色色的客户处理好关系。

总的来说，我觉得一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，便是自己生活和事业成功的基础。所以，如果公司每一名员工都能学会尊重他人，包容他人，同时时时注意自己的说话方式、仪容仪表，以乐观积极的形象去迎接生活的每一天，那么我们不仅能提升自我形象，实现自己的人生价值，还能充分提升公司企业形象，创建健康向上的企业文化，促进公司和谐发展。

## 客运礼仪实训总结篇二

一. 实训项目：形体与商务礼仪实训

二. 实训时间：2012年1月4号-----2012年1月13号

五. 实训目的：1. 形体与商务礼仪实训是为所有专业学生所设置的一门课程，尤其是在社会高速发展的今天，礼仪是必不可缺的。因为礼仪是人际交往的润滑剂，是一个人的气质风度、知识阅历、道德情操、精神风貌的折射，正如所说的你的礼仪价值百万。所以礼仪的培养是很重要的, 此课程的目的就是要通过学习和训练来改变学生不符合商务礼仪的行为方式，加深学生对商务礼仪理论知识的认识和理解，提高对就业岗位的感性认识。

2. 本实训的目的就是提高学生的个人修养和在商务活动中的各种礼仪能力，同时通过以小组为单位的联系和情景剧的表演来培养学生的职业素养、团队合作精神、观察能力和自我分析能力。

3. 商务礼仪在商务活动中是必不可少的，本次实训的目的就是通过讲座表演等形式使我们对商务礼仪有一个基本的认识，通过礼仪分解训练、专家讲座、情景模拟训练、礼仪竞赛等来提高学生在商务活动中的交往能力。

4. 随着世界经济的快速发展，市场竞争愈加激烈，商务接待礼仪已经成为一种竞争意识普遍应用到各行各业。随着专业化的开展，只有不断提高其服务质量，用优质的服务打动客户，才能赢得竞争力。在商务接待中，恰到好处的运用商务接待礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有助于商务交往的顺利进行。本次实训的一个环节是情景模拟，通过较真实商务活动的模拟表演来提高和深化学生的商务礼仪知识并且能够运用到实际中。

5. 本次实训的目的就是改变生活中不好的行为习惯，教师分组进行指导，通过在形体教室实际演练的方式，熟练掌握商务人士应有的仪容、仪态、仪表和会面、接待、拜访礼仪及中西餐礼仪等。6. 个人修养和商务礼仪已经成为大学毕业生最被企业看中的就业能力之一，因此本次课程的目的除了提高学生的修养及礼仪能力，还要提高学生的团队能力、沟通能力、领导能力，最终实现学生综合水平的提高。

## 六. 实训内容：

在一月四号，这是我们实训的第一天，早上我们在德阳楼召开了商务礼仪实训动员大会，有主要负责人李老师为我们讲述了我们的教学大纲。其内容包括实习的目的就是要学生掌握商务人员的仪容、仪态、仪表和商务会面、接待、拜访礼仪、中西餐礼仪等能力；实习的方式是通过观察、训练、体验、讲座、角色扮演、竞赛、团队合作和小组讨论等方式来进行。同时，老师对我们提出了实习要求，强调了实习的注意事项以及我们需要准备的东西等。最后，老师下达了每天的实习任务同时分发了实训教学大纲，并对每天的任务作出了讲解。我们的最终实训成果会由一个情景剧的表演展现出来，因此我们需要分为不同的小组进行表演，每十人一组通过编排不同的商务活动情景剧来展现实训成果，因此每个小组都积极讨论自己的剧本编排。下午，我们一起到形体教室进行形体、礼仪培训、其主要内容是站姿、坐姿、蹬姿和行走方式。首先由老师进行动作示范，然后学生分组上前表演，老师纠正动作。我们从老师帮忙纠正的动作中学到了很多，我们也基本掌握了站立、行走、蹬坐的方式。在最后，我们个人轮流表演让老师指出不足的地方。在这一天的实训中，我们学到了很多商务礼仪知识。

在一月五号这天，早上我们小组集中在一起讨论我们的情景剧编排。我们首先写出了情景大纲，然后分配角色，最后我们通过观察我们收集的视频资料写出了剧本并通过表演进行了剧本的修改。下午，专家做了一个关于如何化职业妆、如

何搭配职业装、如何选择饰品搭配的讲座。首先，她给我们讲述了化职业妆的程序和需要的化妆品，并通过一位化妆师现场为学生的化妆来展示化妆的效果。然后，她讲述了不同的皮肤所适合的眼线和口红颜色、卸妆程序以及皮肤的保养。然后她讲述了如何搭配职业装。其内容包括职业女性着装基本原则、适合职业女性的服装、不同的服饰搭配传达给人的信息、色彩对人的影响、不同身材不同的裤型选择、面试穿着与搭配、报的选择以及鞋的选择。在这一部分，她通过ppt的形式展现给我们。她从不同的方面来介绍怎样选择职业装，比如服装颜色、服装的搭配方式和服装与人的品味，不同的场合应该选择不同颜色的服饰。接着她讲述了面试穿着与搭配，比如，新人面试要简单、大方、干练，以冷色调为主。包的选择也要根据自身的体型、服装来选择。这天我们也学到了很多关于化妆、服装搭配的知识。

一月六号，我们自行安排。我们早上一起收集资料，进行情景剧的排演，在表演中结合时间等实际问题对剧本做出了一定的修改。小组成员一起对剧本提出建议。下午，我们一起到民航机场进行体验、拍照。我们一起参观机场，在接机口拍照，对接机的人员拍照。这些都是我们表演接机情景剧的资料，我们也从这次的观摩中了解到表演时需要的道具、人员、场景、接机方式等。晚上，我们对所拍的照片进行了裁剪，选取所需要的照片背景制作ppt.今天的校外观摩对我们的表演是很有用的。

一月九号，早上我们小组进行了形体礼仪和情景剧的排练。下午我们听了一个讲座。这个讲座是关于商务会面、接待拜访礼仪，其内容包括:打招呼、握手、拥抱、介绍、交换名片、引位、迎客礼仪、乘车礼仪、下车礼仪、如何引路、乘坐电梯礼仪、如何带客人到会客厅、待客礼仪、送客礼仪、馈赠礼仪等。童老师通过ppt的展示以及让学生模拟实验来讲解这些礼仪的细节问题。

一月十号这天，我们早上同样是集中起来排演情景剧。下午，

郭辉老师给我们讲解了商务宴请礼仪。其主要内容包括：中餐宴请礼仪（桌次安排、席位安排、餐具摆放、上菜顺序、菜肴配置、就餐序间礼仪等）；西餐礼仪（席位礼仪、上菜礼仪、酒水礼仪、入座礼仪、餐巾使用礼仪、餐具使用礼仪、用餐姿势、喝汤、吃牛排等礼仪）。在这节课中我们学到了许多的餐桌礼仪，也对西餐的使用方法有了一定的了解，同时也改正了我们在平时用餐中的一些不好的习惯，这一堂课对我们以后的生活是很有用的。

一月十一号使我们参加正式表演的前一天，这一天我们必须把我们所排练的表演给老师看，让老师给我们指出不足的地方。早上我们约好了老师10点在德阳楼304进行表演。老师看过我们的礼仪展示后给我们指出了礼仪方面不足和不到位的地方，我们根据老师的建议又做了改正，包括姿势、气质的表现等。下午2点，我们同样也约好了老师在教室指导我们的情景剧排演，我们将我们的情景剧展示给老师，老师对剧情安排不足的地方帮助我们做了相应的调整。在实训的最后一天，我们进行礼仪竞赛。早上我们准备服装和道具。下午一点，我们准时在明虹楼彩排。在两点半，我们的礼仪竞赛正式开始了，各个小组都进行了礼仪展示和情景剧的表演。每个小组的成员都很团结，大家一起完成了这次的展示。最后由两位老师和各个小组的组长给各个小组打分，郭辉老师对每个小组作出点评，指出好的地方和不足的地方，然后宣布了各个小组的得分情况。

## 七、实训的心得体会□

这次实训的时间虽然很短，但我从中学到了很多的知识。形体与商务礼仪实训是为所有专业学生所设置的一门课程，尤其是在社会高速发展的今天，礼仪是不可或缺的。随着世界经济的快速发展，市场竞争愈加激烈，商务接待礼仪已经成为一种竞争意识普遍应用到各行各业，一种合理的商务礼仪或许会成就一笔好的生意，又或许能给公司留下好的印象，为以后的发展留下伏笔。得体的商务礼仪，体现的是一个人

道德修养、一个企业的企业文化。人都是平等的，既要尊重自己，同时也要尊重他人。总的来说，我觉得一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，便是自己生活和事业成功的基础。所以，如果公司每一名员工都能学会尊重他人，包容他人，同时时时注意自己的说话方式、仪容仪表，以乐观积极的形象去迎接生活的每一天，那么我们不仅能提升自我形象，实现自己的人生价值，还能充分提升公司企业形象，创建健康向上的企业文化，促进公司和谐发展。

在现实生活中，我们由于习惯往往会忽略了礼仪，我们用自己舒服的方式生活着，但是随着社会的发展，以往的礼仪往往暴露出越来越多的问题，所以我们需要一套完善的礼仪来提升自身的形象，所以改变不好的行为习惯是很重要的。在这次的实训中我从各个讲座中学到了很多的知识。比如怎样化妆、怎样搭配衣服、怎样站坐蹲行走、怎样使用中餐和西餐以及中餐西餐使用不同的礼仪。这次的实训帮助我改变了以往错误的行为方式。这次的实训是很累的，我们每天都必须要听很长时间的讲座，晚上和早上没课的时候要排练情景剧，我们每天的时间都被用占用了，但是付出都有收获的。我们从这次的实训中学到许多我们从未接触过的知识。在最后的表演中我们也看到了各个小组成员在一起努力的结果，我相信每一个小组的展示都很成功，在实训中所学到的礼仪对我们终身都是有用的。

### 客运礼仪实训总结篇三

中国，自古就是礼仪之邦，礼仪对于我们炎黄子孙来说，更多的时候能体现出一个人的教养和品位，它标志着一个社会的文明程序，反映着一个民族的精神面貌。

在20xx年的最后一天，大家在报告厅举行了形体与商务礼仪实训的动员大会。这天我们认识了我们的指导老师，她们是李媛媛老师、童茜老师和张超老师。老师们给我们介绍了这



两周的实训安排，同时也说明了这次实训的考核方式。这次实训的成绩有三部分组成，分别是20%的实训总结，30%的考勤，50%的礼仪展示和商务情景剧展示。虽然只有短短为期九天的时间，但是我发现这九天里我们要做的有很多。

礼仪是一种待人接物的行为规范，也是交往的艺术。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的展现。有礼走遍天下，无礼寸步难行。而我们是商务英语专业的，今后步入社会，进入职场，我们会较多的和外国人打交道。此时，我们的言行举止所展现的不仅仅代表着是个人素质，也不仅仅代表着公司形象，更是代表着我们整个民族的礼仪。礼仪是塑造形象的重要手段。在日常活动中，交谈讲究礼仪，可以使我们变得文明；举止讲究礼仪，可以使我们变得高雅；穿着讲究礼仪，可以使我们变得大方；行为讲究礼仪，可以使我们变得美好。由此可见，礼仪对于我们的的重要性，这次实训的实用性和必要性。我相信通过这次实训，大家的精神面貌肯定会焕然一新的，我们所学到的东西必将会让我们终生受用。

宽，将手放在裤缝两侧，抬头挺胸，眼睛平视前方。其中，最重要的是要时刻保持着微笑，露出6-8颗牙齿。我不得不说这样的站姿真的非常累，但是大家都在坚持。老师们不断的给我们纠正姿势。高老师更是边跟我们讲解要注意的地方边给我们灌输一些关于礼仪的小知识，偶尔还有一些笑话。我们也算是“苦中作乐”了。除了站姿，我们还学了鞠躬，鞠躬可以分成15°鞠躬、45°鞠躬、90°鞠躬。一般场合下，我们可以使用15°鞠躬来表示问候，而45°鞠躬表示感谢，90°鞠躬则表示道歉。除此之外，我们还学了“请”的姿势，有小请、中请、大请三种，以及蹲的姿势和走姿。这个下午，我们“度秒如年”，真正意识到了礼仪是一门大学问，要想学好礼仪，我们任重而道远。礼仪是要靠平时生活中一点一滴积累的，也不可能一蹴而就的。

配。同时，我们也在为我们的礼仪展示做准备。每天都感觉过得很充实，可以学到许多之前都不知道的东西。

第四天，我们大家按小组形式去往了各个商店、宾馆等观察商务礼仪，为每组的商务场景模拟训练收集素材。

第五天，高老师给我们讲的是商务接待与办公礼仪。商务交往活动中，接待是给客户留下良好第一印象的重要工作，为下一步深入的交往打下基础，接待要有周密的布置。接待的程序：预约——准备——接待——送客。那么，怎样才能使客户体会到你的热情好客、礼貌待人的诚意呢？大体上应做到以下几点：对于如约而来的客人，要表示热情、友好。对贵客或远道而来的客人，要指派专人出面，提前到达双方约定的地点，恭候客人的到来；接待人员要提前到达机场或车站，以示对客人的尊重。我们要做到要文明待客、礼貌待客、热情待客，接待工作在礼仪方面应做到严谨、热情、周到、细致。文明待客主要以主人的语言、举止和态度来体现：来有迎声、问有答声、去有送声。送客时的寒暄之辞：提醒客人的随身物品，对即将离去的客人说些客气的话，使客人愉快的离去。商务人员在与客户和上司乘坐电梯时，也应注意相应的礼仪。必须主导客人上、下电梯。首先必须先按电梯按钮，如果只有一个客人，可以以手压住打开的门，让客人先进，如果人数很多，则应该先进电梯，按住开关，先招呼客人，再让公司的人上电梯。出电梯时刚好相反，按住开关客人先出电梯，自己才走出电梯。如果上司在电梯内，则应让上司先出，自己最后再出电梯。除此之外，我们还要注意名片的递送，电话礼仪..？.

士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、点酒都应请女士来品尝和决定。就座时，身体要端正，手肘不要放在桌面上，不可跷足，与餐桌的距离以便于使用餐具为佳。餐台上已摆好的餐具不要随意摆弄，要将餐巾对折轻轻放在膝上。使用刀叉进餐时，从外侧往内侧取用刀叉，要左手持叉，右手持刀；切东西时左手拿叉按住食物，右手执刀将其锯

切成小块，然后用叉子送入口中。使用刀时，刀刃不可向外。进餐中放下刀叉时，应摆成“八”字型，分别放在餐盘边上。刀刃朝向自身，表示还要继续吃。每吃完一道菜，将刀叉并拢放在盘中。刀、叉又分为肉类用、鱼类用、前菜用、甜点用，而汤匙除了前菜用、汤用、咖啡用、茶用之外，还有调味料用汤匙。在吃西餐时，我们还要注意酒杯的拿法，正确的持杯姿势应该用拇指、食指和中指夹住高脚杯杯柱。首先，夹住杯柱便于透过杯壁欣赏酒的色泽，便于摇晃酒杯去释放酒香。如果握住杯壁，就用手指挡住了视线，也无法摇晃酒杯；其次，饮用葡萄酒讲究一定适饮温度，如果用手指握住杯壁，手温将会把酒温热，影响葡萄酒的正常水平。我们要牢记这些礼仪，以便今后踏入职场使用。

相交换，代表再在对方文本上签字。签字完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

第八天，这天是我们的礼仪和商务情景剧展示。尽管天气十分的寒冷，但是大家热情高涨，通过了一个多星期的学习，我们要借助这个舞台来展现我们的收获，我们的成果。女生为了礼仪展示坚持穿了丝袜，带着淡妆上阵，男生们也打起了领带。走进报告厅，忽然给人一种身在职场的感觉。每个小组的三分钟礼仪展示都各具特色，每位同学都精神抖擞，这就是这次实训的目的。不仅仅是这一天，以后的生活中我们也要这样保持下去。商务情景剧五花八门，有西餐礼仪的，有签约礼仪的，有酒店接待礼仪的。大家把其中所包含的礼仪展现的淋漓尽致，会场中时不时就会爆发出一阵阵的笑声，一阵阵的掌声，我们快乐的学习着。表演结束，老师们点评了我们的表现，告诉了我们今后遇到真实的商务场景该注意的事项。让人高兴的是，每个人真的学到了一些东西，还有我们小组在这次展示中获得了第三名不错的成绩。我们为之欢呼，为之喜悦，为之喝彩。

学校里面是一种世界，到社会上又是另一种世界。虽然是

很简单的礼仪实训，但在社会上看到的却是另外一番情景。在如今竞争这么激烈的社会，大学生毕业后找工作越来越难，如何能让自己在人群中脱颖而出呢？靠的不仅仅是过硬的专业知识，更重要的一个人的礼仪。通过这次实训的学习，我懂得了得体的言行举止可以提升个人素养，方便我们以后应酬交流，也有助于维护企业形象，让我们从自身的言行举止开始，把礼仪运用到日常生活中去，做一个有品德、有修养、有礼仪的人！

## 客运礼仪实训总结篇四

人生一世，必须交际，进行交际，需要规则。所谓礼仪，即人际交往中的基本规则。也是人际交往的行为秩序。

礼仪是一种自我修炼，律己行为。礼仪不仅仅关系到我们的个人形象，更是一门非常有用的学问，也是一门高深的文化体现。

经过昨晚的商务礼仪实训，受益匪浅，在当中领悟到一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要，才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西，从而理知礼仪一词所涵盖的文化与修养。

而商务礼仪的重要性还体现在员工个人的能力构成上，个人的能力由两部分构成：一为业务能力，这是个人的基本能力；二为交际能力，这是个人的可持续发展能力。交际就是处理人际关系，而学习好商务礼仪知识，在实际交往中运用好商务礼仪知识有助于搞好人际关系，从而促进个人发展的前提。我们首先学习了接待礼仪基本概念，在培训过程当中以演习方式表现，起到一个很好的亲身体会效果，更能让人体会到自己多么缺乏这方面知识。演习内容说明：美国ceo带领其下团队，来中国广东东莞康丰公司考察，如一拍即合，则将此300w美金项目签约于康丰公司。示范分为两队，则看两分队哪一队伍能在最后将此大项目拿下。接待、怎样与客人沟

通，其间技巧就要看各团队的表现能力了。

两场演习下来，美中不足的问题点还存在不少，因素为接触得少，实践得少，所以很多细节是有所欠缺的。

懂得商务礼仪的重要性，就是在商务交往中，使个人的穿着打扮、言谈举止、待人接物符合商务礼仪规范，要在自尊的前提下，讲究形式规范、形象设计、语言艺术，注重沟通技巧，以尊重为本，真诚相待，顺利实施商务交往，在展示个人素质的同时，也维护了企业形象。

一个人的的礼仪品行是由内而生的，教养体现于细节，细节展示素质，总而言之，细节决定成败！

2014-8-2唐

## 客运礼仪实训总结篇五

模块一：基本形体礼仪

项目一：站姿

项目二：坐姿

项目三：走姿

项目四：鞠躬礼

项目五：表情语言

项目六：手势语言

模块二：校园日常行为礼仪

模块三：求职面试礼仪

项目一：招聘会中礼仪

项目二：小组面试礼仪

项目三：多对一面试礼仪

模块四：职场礼仪

项目一：交往礼仪：称呼、介绍、握手、名片、交谈 项目二：  
办公室礼仪

项目三：会议礼仪

项目四：拜访礼仪

项目五：公务电话礼仪