

# 最新机关文书工作总结(通用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

## 机关文书工作总结篇一

为了丰富广大教职工的文化生活，组织健身活动，以激发全体教师的健身意识，掀起全系的体育健身热潮，增强教职工体质，2014年5月，运管系组织了名为“缤纷五月我健康我快乐”的文体活动，在强健体魄，振奋精神，团结力量等方面起到了很好的作用。

一、有组织，有计划按照学院要求，运管系工会分会针对五月份的文体活动召开了专门的筹备会议，会议由分会主席主持，分会委员和工会小组长参加。会上，针对系内不坐班教师多、组织集体活动难的实际情况专门进行了讨论，对五月份的文体活动进行了深入的探讨，并最终形成了具体活动方案。

二、具体活动安排本次活动共含乒乓球比赛、踢毽子比赛、定点投篮比赛等三项赛事。根据系内实际情况，乒乓球比赛以工会小组为单位进行预赛，再按照活动方案要求，决赛与其他两项活动统一组织进行，这样既节省时间，又能照顾大家时间的灵活性，保证了活动开展的效果。

三、活动效果此次活动的开展，使大家在完成教学任务之余，业余生活中又增添了一道美丽的风景线，不仅缓解了教学工作的压力，同时，增进了大家的沟通和交流，增强了团队意识，激发了教师们的工作热情。为此，运管系工会分会初步决定将每年的五月份作为分会的“文体活动月”。活动最终

在大家的欢声笑语中圆满结束。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 机关文书工作总结篇二

我在没有真正接触文书工作以前，一直认为文书是一件非常简单、非常容易的事，平时工作只是收收发发、传传递递，一不需要动脑，二不需要费力。自从今年5月地铁指挥部办公室实行工作轮岗以来，我由原先的综合秘书岗调整成为机要秘书岗，开始接触全新的工作内容。下面给大家带来我从事文书工作总结：

### 一、强烈的责任意识是干好机要工作的前提

我所从事的办公室机要秘书岗主要工作内容包括当年文件的登记、流转、跟踪、查询、分发和保管；定期做好文件的清退、销毁工作，并按有关规定做好年度归档、上缴工作；审核所有指挥部对外发文的格式、编号工作；市政府oa平台文件下载及地铁oa办公平台电子文件上传及扫描工作；各类会议通知、行政接待工作的送签、流转和跟踪；每月津贴、绩效工资造表

发放;指挥部领导日志的统计整理;保密纸的销毁;密级文件的清退;地铁指挥部、地铁有限责任公司、地铁总公司四证的年检;政务报刊杂志的征订;以及所有领导交办的其他日常事务。这些看似简单的工作内容,其实每一件都要经过好几个流程才能办结。而我们手上的日常工作常常纷繁交错,往往一件还没处理完,另一件又接踵而来。这就要求我们在工作中具有强烈的责任意识,严格要求自己,合理安排好每件事情,做到忙而不乱,对工作中的一点一滴都要力求做得更好,结束后还要及时总结经验教训,考虑有无疏漏之处,确保工作的正确率。

## 机关文书工作总结篇三

### 机关文明礼仪知识学结

#### 第一部分 基础知识

礼仪是一个人、一个组织道德修养和文明程度的标志。

#### 一、礼仪的概念

“礼”：表示敬意的通称。如敬礼、礼貌等等。

“仪”：指法律、准则，典范、表率，程序、形式，容貌、风度，等等。

#### 二、礼仪的原则

具有普遍性和指导性的六条原则如下：

##### （一） 尊重原则

尊重是礼仪的基础和灵魂。尊重包括自尊和尊重他人。自尊

是人非常重要的需要，一个人有了自尊，才有上进心，才能自信、自强，进而才会有能力、有本领和有成就。尊重他人主要是指尊重对方的人格，对人要诚心诚意，做到宽厚、宽容、大度。

## （二） 守信原则

真诚守信是建立良好人际关系的基本条件。我们在与人的交往中，要心口一致，表里如一，言行一致。

## （三） 平等原则

平等是礼仪的特征之一。在礼仪面前人人平等，务必做到上下一致、长幼一致、男女一致。

## （四） 得体与适度原则

得体与适度是礼仪的基础和出发点。过犹不及，过分的热情与礼貌会让人不舒服。礼仪运用得过了头或不到位，都不能正确表达敬重之意。要把握好分寸，做到自然得体，恰到好处，在不同场合下，对不同对象都要彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

## （五） 沟通与交流原则

## （六） 宽容原则

宽容是化解矛盾和冲突的有效手段，也是调解人际关系的润滑剂。

## 三、机关文明礼仪的定义

机关文明礼仪是工作人员在履行职能与人交往时应遵守的行为准则，并向对方表达友好和善意的过程。是单位形象和个人文明修养的表现形式。

我们强调机关文明礼仪的建设，其目的主要是改变工作人员已有的陋习，转变工作作风，提高工作效率。

作风问题无小事。作风正，队伍强，事业兴。工作作风不正，就会失去群众的信任。作风问题不解决，就会影响单位的整体形象，甚至会阻碍发展的步伐。

要转变工作作风，就要树立“一荣俱荣，一损俱损”的观念和“群众利益无小事”的思想，牢记“一切为了市民乘客满意”的服务宗旨。在工作中，增强服务意识、大局意识和责任意识，克服推诿扯皮、“门难进、脸难看、话难听、事难办”的不良作风，切实做到微笑服务、主动服务、优质服务。

因此，作为机关工作人员，我们一定要多学习机关礼仪，反复琢磨修炼，养成良好的习惯，不断提高自己，更好地为人民群众服务，树立良好的个人形象和集体形象。

## 第二部分 机关活动礼仪

### 一、会议礼仪

出席会议时，机关工作人员都应严格要求自己，不应出现以下几点失礼之举：

1、迟到早退；2、四处走动；3、交头接耳；4、接听手机；5、闭目养

神；

6、会场吸烟

### 二、办公礼仪

办公礼仪是工作人员在办公室内应遵循的礼仪规范，办公室工作人员的日常工作礼仪应做到：

## （一） 精神饱满

- 1、工作人员在办公时间应保持旺盛的精力，以饱满的热情为群众服务，全力以赴地努力工作。不可睡眠惺松，无精打采。
- 2、工作人员在办公室的坐姿、步态要文雅，举手投足要符合职业身份。迎来送往时要讲文明礼貌，见面时要打招呼问好。进入别人办公室要先敲门，不可不打招呼就随便闯入。
- 3、要保持办公室窗明几净，整洁有序。桌面要经常收拾，及时整理文件资料，办公用品、用具要摆放整齐。

## （二） 勤于工作

- 1、要有事业心和责任感，按照规定的权限和程序认真履行职责，不拖延，不推诿，不马虎应付，不得过且过。
- 2、要养成专心、细心的工作习惯，不应三心二意，左顾右盼，更不能粗枝大叶、丢三落四。
- 3、要自觉遵守作息时间和请销假制度，不迟到，不早退，不无故旷工。
- 4、不要在工作场所和工作时间办理一些与工作无关的事情或利用工作之便处理个人私事。

## （三） 待人接物与同事间的关系

- 1、与同事的关系。要做到互相支持，互相信任。要以诚相待，尊重别人，不骄不躁，不分新疏。应注意以下细节：

（1）对同事的困难应主动问询，表示关心，在力所能及的情况下尽力给予帮助。

（2）物质上的往来应一清二楚。同事之间相互借钱、借物等，

应记在备忘录上，提醒及时归还，以免引起误会。

(3) 不在背后议论同事的隐私。

(4) 对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明。

2、与上级的关系。要增强服从意识，下级服从上级，服从命令听指挥，应注意以下细节：

(1) 尊重领导并注意维护领导的威信。

(2) 服从领导在工作方面的安排。

(3) 对领导的工作不能求全责备，应多出主意，帮助领导干好工作。

(4) 在工作中给领导提建议时，要考虑场合，讲究方法，注意维护领导的威信。

(5) 应通过自己扎实而富有成效的工作，赢得领导的信任和认同。

3、与下属的关系。领导要摆正与下级的关系，对下级要多关心、支持、体谅和爱护。

(1) 要尊重下属。

(2) 要善于听取下属的意见和建议。

(3) 要宽待下属。

(4) 要努力提高个人的人格魅力，使下属心服口服。

(5) 要放手使用德才兼备的下属，多肯定、多鼓励。

## 4、与外来访客的关系

工作人员在接待外来访客时，要做到热情周到、真诚帮助，一视同仁、不厌其烦。应注意以下细节：

（1）对待登门来访者，要以礼相待。客人来访，应主动起身迎接，热情问候，不要不理不问。称呼上要有礼貌，谈话中应有问必答，不厌其烦，客人告辞时，应起身相送，握手作别，互道再见。

（2）遇到群众上门相求，要来者不拒，有求必应，真心实意地尽一切可能帮助来访者。

（3）对来访者要平等对待，一视同仁，不要分三六九等，亲疏有别，更不可凭个人好恶行事，让来访者感到“门难进，脸难看，话难听，事难办”。

（4）接待来访者时，应端正工作态度，任劳任怨，认真做好每一项工作，为他们排忧解难。

## 5、引荐客人

工作人员在办公室里经常会遇到来访者要求与单位领导见面，通常需要引见和介绍。因此要遵守引见礼仪规范。应注意以下细节：

（1）在引导客人时，通常应走在客人左前方与客人保持一定距离，忌把背影留给客人。

（2）在引导客人的同时，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的概况，不应只顾闷头走路。

（3）在进领导办公室之前，应先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可贸然闯入。叩门时应用手指关节轻叩，不可用

力敲打。

(4) 进入办公室后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导。介绍时需注意措辞，应用手示意，但不可用手指指着对方。

(5) 介绍的顺序一般是把客人介绍给主人。如果多位客人同时来访，应按职务的高低，按顺序介绍。

(6) 在领导起立或与客人告别后，再引导客人走出办公室。出门后应轻轻把门带上，切忌关门用力过重。

## 6、接物规范

工作人员工作中递物与接物时要讲究礼仪规则。应注意：

在递物时，应双手递，以示对对方的恭敬与尊重。如果是文件、名片等，应将正面朝向对方；如果是尖利的物品，就将尖利一方朝向自己，而不应指向对方。

在接物时，应双手接，对接过来的物品要表示关注，同时要点头示意或道谢，不能漫不经心。

### (四) 电话礼仪

使用电话是工作人员用来同外界传递信息、维持联络的一种最常规的手

段。工作人员需要掌握必要的`通话常识，从而树立自己和本单位的良好的电话形象。

1、工作人员拨打公务电话，应尽量选择在工作时间内进行，不要拖到下班后；通话时间宜短，最好不要超过三分钟，贯彻“三分钟原则”；通话过程中的措辞要讲究，表述要得体，证据要谦恭；打电话的过程要集中精神，不可做诸如与旁边

的人聊天、吃东西、四处走动之类的事情。

2、工作人员接听电话，宜在铃声响过两声后再拿起话筒，不宜铃声一响

就接电话，也不应有意拖延；接到拨错了号的电话，不要责怪对方，而应耐心给以解释并尽可能给对方提供帮助；依据电话礼仪的规范，接听电话后受话人所讲的第一句话，应由向对方的问候和自我介绍这两项基本内容所构成，同样，作为发话者亦是如此；最后，通话完毕后一定不要忘了说声再见。

3、工作人员作电话记录，要注意的是平时务必要做好准备，记录簿和笔等都要放在最近的地方，用时方便拿取；另外，对于一些重要的内容，为避免出现错误，通话时不妨让对方重复一遍，以核实无误。

### 第三部分 工作人员个人仪表礼仪

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人友善，表里如一，内外一致。

#### （一）个人礼仪的内容

- 1、显性的内容：如仪容仪表、仪态举止、谈吐、着装等；
- 2、隐性的内容：如知识、修养、品行等。

#### （二）容貌、容姿礼仪

- 1、工作人员的头发修饰。头发整洁、发型得体是个人礼仪的

基本要求。

2、工作人员的面部清洁。面部清洁除勤洗脸外，应注意保持面部美观整洁。

3、工作人员的手部清洁。要保持双手的清洁，养成经常洗手的习惯。

4、工作人员的化妆。应遵守和掌握有关的规范：

（1）淡妆上岗；（2）扬长避短；（3）整体协调；（4）遵守成规。

5、工作人员应保持微笑待客

（1）要保持微笑；（2）要善于微笑。

同时注意做到：

（1）笑不犯忌；（2）表现和谐；（3）声情并茂。

6、工作人员的眼神礼仪

运用眼神时，应注意下述四点：

（1）部位。不能“目中无人”，通常是注视对方的双眼、额头、眼部至唇部和眼部至胸部等四处。

（2）角度。最符合工作人员的身份的注视角度有两种。一是正视。二是仰视。

（3）方式。最适合工作人员的有直视、凝视和环视三种。

（三）服装、服饰礼仪

一般的原则是：要与年龄协调，要与形体协调，要与身份和职业相适合，要与所处场合相协调，穿着要合时宜。

#### （四）言谈举止礼仪

1、言谈举止要得体、大方、适度。

2、言谈的礼仪规范，说话要因人而异，看对象说话要考虑以下状况：

（1）性别状况；（2）年龄状况；（3）看场合说话；（4）看时间说话。

3、工作人员言谈应注意的细节：

（1）态度端正；（2）神情专注；（3）表达得体；（4）准确简洁；（5）生动通俗；

（6）文明礼貌。

#### 第四部分 职业道德礼仪

工作人员履行职责要使用文明用语。

最常用的礼貌用语是“十字箴言”：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”

请多指教 请多关照 请稍候 欢迎光临 再见 认识您很高兴  
欢迎您到濮阳

公共活动文明礼仪集中体现在衣、食、住、行、游、购、娱等各种活动中，带头践行公共文明礼仪是机关工作人员应尽的责任和义务。

男女共同进餐，至餐厅正门时，男士应礼让女士先人。餐厅

若无人引领，男士应在前开道，寻找餐位，或请服务员安排，并照顾女士先入座。随后进入餐厅，男士戴帽的应脱下帽子，女士要脱大衣、外套的，男士应先帮女士脱下，然后自己再脱。若是一位单身男士独自来就餐，其座位选择应尽量避免挨着独坐一张桌子的陌生女士。无空位时，应按序等候。不要做出任何等急了暗示，不要盯着进餐人的动作，踩其椅子，离人太近，和同伴大声交谈或喋喋不休。当然，作为正在就餐的人也应体谅候餐者，吃完马上腾位。座位可由男士选择，但也应征求女士的意见，通常应将最方便的座位留给女士。要考虑男左女右的关系，如有若干女士，应尽可能安排他们的男伴坐在其左边。女士入座时，男士应替女士拉椅，待女士入座后，方可坐下。在较正规的场合，如果女士中途临时离开，在其返回时，男士还应恭敬地站起来，替她拉椅。

量人为出。力求做到不超支，不铺张浪费。要做到这一点，一是树立勤俭节约的思想，慎点高档菜。二是点菜时懂得搭配之道，适度而不过量。三是切勿乱请客，不把“大吃大喝”作为社交应酬的主题。

“客随主便”，充分尊重做东者的意见，慎提具体要求，不为难对方。做东者不论以何种办法点菜，都应征求被请方特别是主宾意见，不可只凭个人喜好行事。

考虑周到。点菜的时间不宜很长，讨论再三。应考虑以下几种情况：一是应点本地特色的菜肴。二是应点该餐馆的看家菜。三是兼顾来宾的饮食禁忌。主要有宗教禁忌、地方禁忌、职业禁忌等。如对方驾车前来，或有驾驶员同桌进餐，或在工作期间，或有职业要求，就不要劝对方饮酒。四是个人禁忌。有些人往往在饮食上会有一些特殊要求，如不吃动物内脏、不吃海鲜、不吃辣椒等等，要互相尊重。

文明使用餐具。在等待就餐时不能用筷子敲打任何餐具。吃中餐使用筷子，给别人夹菜时使用公筷，不要在菜肴上搅动，不要用筷子穿刺菜肴，或用筷子指点别人。中途离席时，可

把餐巾放在椅子上，筷子放在桌子上。席间餐巾可以用来擦嘴，但不应用其擦手、擦脸、擦餐具、擦眼镜等。

讲究用餐小节。一个人的吃相更能显示出是否具有良好的修养和风度。就餐时不要狼吞虎咽，每次进口的食物不可过多过大。口中有食物，勿张口说话。如急需说话，也要等食物咽下后再回话。不要老盯着菜肴，也不要再在公用的菜盘里挑挑拣拣或专挑自己爱吃的菜。不当众清嗓子、鼻涕、吐痰、咳嗽、打嗝，打喷嚏。尽可能不吸烟，吸烟者不要隔着盘子弹烟灰。席间敬酒不能强人所难，既不让别人失态，也不能自己失态。

位老朋友交谈，似乎对其他宾客毫无兴趣是失礼的。第三，交谈的音量要适中，餐桌上高音大嗓地说话是不文雅的，但也不要太小，近似耳语给人以说悄悄话的感觉。与人交谈时，不要嘴里一边嚼食物一边高谈阔论，或唾沫四溅地说笑，不要边说话边挥舞筷子、刀叉等。

适时文明结账。东家付账前应先礼貌性地问大家是否吃好，是否还需再添加食物。付账时最好避开别人。朋友们共同进餐，如无人做东，则应事先商量好，免得结账时你争我抢。如是“a a制”，最好由其中一人将款收齐，一起结账。但应注意，吃完了一定要将嘴擦干净后再付款。

餐毕是否离开餐厅，应视情况而定。一般应由女士或主人提示，如是几位女士聚餐，应由其中年长的或有身份的女士示意。起立时，男士应先为女士拉椅子。女士应先向服务员道谢，男士紧跟着道谢。离位时，可向仍在临桌就餐的熟悉客人打招呼。穿外衣时，不要动作过大，弄得尘土飞扬。出餐厅前，要礼貌答谢餐厅服务人员。

机关工作人员外出住宿的宾馆、酒店，要适应新的环境，极力维护新的秩序。作为机关工作人员，更应率先垂范，自觉遵守住宿中的各种礼仪要求。

在办理住宿手续时，应提前做好各类证件手续，耐心回答服务人员的询问，按宾馆的规章制度办理登记手续。入住宾馆后，应认真阅读宾馆的客人须知，遵守宾馆的规章制度，尽快了解宾馆的方位，熟悉周围环境。

己房间做客。要保管好自己随身携带的文件、物品。要提高警惕，严防失盗。与人交流，要严格掌握分寸，资料和交流对象与周围环境。

出入大堂、走廊、咖啡屋、酒吧等宾馆的公共场所或与他人交谈时，要举止文雅，礼貌待人。在宾馆餐厅用餐时，应尊重侍者，不要与人猜酒行令，不要大声喧哗。在歌厅、舞厅、游泳池、球厅等娱乐、健身场所时，要爱护公物，遵守秩序，做到礼让谦和，处处体现良好形象。

机关工作人员在出行时乘坐汽车、火车、轮船、飞机等交通工具，不论时间长短，空间大小，人数多少，都要自觉遵守有关规定，言行举止都应恪守礼仪要求。

多数情况下，人在公共场所进行的活动并无熟人在场，缺少他人监督，讲究礼仪显得尤为重要。对机关工作人员来说，上班工作、外出办事、上街购物或漫步散心，都应处处恪守礼仪，体现社会公德，自尊自爱，谦恭礼让。

要仪态举止文明。仪态行为规范。从安全角度出发，男士不要摇头晃脑或上蹿下跳，步子可略大，但不能横冲直撞；女士不左顾右盼或故作姿态。不论男女，行路时均不要走怪步，不要推搡别人为自己开路，也不要人前人后绕来绕去。不要在路中间停留、休息，或与人长谈。如要超越他人，应从左侧向前。

讲究公共卫生。行路时，应将废弃物品投入专用的垃圾箱，不要随手乱丢。若需清嗓子、吐痰，应于旁边无人时，将痰吐在纸巾里包好，然后投入垃圾箱，不能随地乱吐，也不能

直接吐入垃圾箱。要维护道路的卫生，爱护路旁的花草。

检点行为举止。在与恋人或夫妻同行时要自重，行为文明，不应有勾肩搭背、搂搂抱抱等不雅举止。遇到交通事故、他人争吵等现象不要去围观。对于陌生异性，不要频频回首顾盼；不可在行路时手舞足蹈、高声谈笑；在相对拥挤的地方行走如被别人踩了脚或与人碰撞，不可怒斥对方，强词夺理；如不小心踩了或撞了别人，应诚恳道歉。多人并行礼规。多人一道出行时，要讲究尊卑有序。通常是“以前为尊”。应请客人、女士、尊者行走在前，并自觉走在道路的内侧，以便其他人通过。多人并行，首先不要堵塞交通。两人并排行走时，一般“以内为尊”，即以道路内侧为尊贵之位，若所经过的道路并无明显内、外侧之分，则可以右为尊。三人并行，以中间为尊，右、左次之。三个不同性别的人同行，也应遵守“尊位在中间”的规矩。但应考虑不同情况：两男一女并行，女子走在中间；两女一男并行，男士不要夹在中间。但当一位未婚男子与两位单身女子同行事，应走在她们中间。横排一般不要超过三人。

楼道电梯礼仪。步行天桥或地下通道均应靠右单行行走，不应多人并排行走。为人带路时，应走在前面。不要在天桥楼梯上、楼梯拐角处或地下通道内逗留，以免妨碍他人。上下楼梯时，既要注意楼梯，又要注意与身前、身后的人保持一定距离，以防碰撞。乘坐电梯时要注意安全，人数超载时，不可强行进入。等候电梯时，要礼让长辈、女士和尊者，有人管理的电梯应后进后出，无人管理的电梯应先进后出。进入电梯，正面应朝电梯口，避免面对面的尴尬。在电梯中，不应高声谈笑，不能吸烟。发生故障，要沉着应对，不可惊慌失措。

。正规场合，乘坐小轿车时应分清尊卑，在自己适宜之处就座。确定座的尊卑时，应考虑谁在开车、开什么车、安全与否及客人本人的意愿四个基本要求。客观上讲，轿车上最不安全的座位是前排右座，最安全的座位是驾驶员后面的座，

或是后排中座。但从礼仪座次来说，又有其自身特点。同时，由于驾驶员身份不同，礼仪座次也不同。

在正式场合乘坐轿车时，应引导尊者、女士、来宾坐上座，这是给予对方的一种礼遇。但更重要的还是要尊重嘉宾本人的意愿和选择。嘉宾坐在哪里，哪里就是上座。即便嘉宾不明白座次，坐错了位置，也不要纠正，应“主随客便”。

## 机关文书工作总结篇四

公共活动文明礼仪集中体现在衣、食、住、行、游、购、娱等各种活动中，带头践行公共文明礼仪是机关工作人员应尽的责任和义务。

男女共同进餐，至餐厅正门时，男士应礼让女士先人。餐厅若无人引领，男士应在前开道，寻找餐位，或请服务员安排，并照顾女士先入座。随后进入餐厅，男士戴帽的应脱下帽子，女士要脱大衣、外套的，男士应先帮女士脱下，然后自己再脱。若是一位单身男士独自来就餐，其座位选择应尽量避免挨着独坐一张桌子的陌生女士。无空位时，应按序等候。不要做出任何等急了暗示，不要盯着进餐人的动作，踩其椅子，离人太近，和同伴大声交谈或喋喋不休。当然，作为正在就餐的人也应体谅候餐者，吃完马上腾位。座位可由男士选择，但也应征求女士的意见，通常应将最方便的座位留给女士。要考虑男左女右的关系，如有若干女士，应尽可能安排他们的男伴坐在其左边。女士入座时，男士应替女士拉椅，待女士入座后，方可坐下。在较正规的场合，如果女士中途临时离开，在其返回时，男士还应恭敬地站起来，替她拉椅。

量人为出。力求做到不超支，不铺张浪费。要做到这一点，一是树立勤俭节约的思想，慎点高档菜。二是点菜时懂得搭配之道，适度而不过量。三是切勿乱请客，不把“大吃大

喝”作为社交应酬的主题。

“客随主便”，充分尊重做东者的意见，慎提具体要求，不为难对方。做东者不论以何种办法点菜，都应征求被请方特别是主宾意见，不可只凭个人喜好行事。

考虑周到。点菜的时间不宜很长，讨论再三。应考虑以下几种情况：一是应点本地特色的菜肴。二是应点该餐馆的看家菜。三是兼顾来宾的饮食禁忌。主要有宗教禁忌、地方禁忌、职业禁忌等。如对方驾车前来，或有驾驶员同桌进餐，或在工作期间，或有职业要求，就不要劝对方饮酒。四是个人禁忌。有些人往往在饮食上会有一些特殊要求，如不吃动物内脏、不吃海鲜、不吃辣椒等等，要互相尊重。

文明使用餐具。在等待就餐时不能用筷子敲打任何餐具。吃中餐使用筷子，给别人夹菜时使用公筷，不要在菜肴上搅动，不要用筷子穿刺菜肴，或用筷子指点别人。中途离席时，可把餐巾放在椅子上，筷子放在桌子上。席间餐巾可以用来擦嘴，但不应用其擦手、擦脸、擦餐具、擦眼镜等。

讲究用餐小节。一个人的吃相更能显示出是否具有良好的修养和风度。就餐时不要狼吞虎咽，每次进口的食物不可过多过大。口中有食物，勿张口说话。如急需说话，也要等食物咽下后再回话。不要老盯着菜肴，也不要公用的菜盘里挑挑拣拣或专挑自己爱吃的菜。不当众清嗓子、鼻涕、吐痰、咳嗽、打嗝，打喷嚏。尽可能不吸烟，吸烟者不要隔着盘子弹烟灰。席间敬酒不能强人所难，既不让别人失态，也不能自己失态。

位老朋友交谈，似乎对其他宾客毫无兴趣是失礼的。第三，交谈的音量要适中，餐桌上高音大嗓地说话是不文雅的，但也不要太小，近似耳语给人以说悄悄话的感觉。与人交谈时，不要嘴里一边嚼食物一边高谈阔论，或唾沫四溅地说笑，不要边说话边挥舞筷子、刀叉等。

适时文明结账。东家付账前应先礼貌性地问大家是否吃好，是否还需再添加食物。付账时最好避开别人。朋友们共同进餐，如无人做东，则应事先商量好，免得结账时你争我抢。如是“aa制”，最好由其中一人将款收齐，一起结账。但应注意，吃完了一定要将嘴擦干净后再付款。

餐毕是否离开餐厅，应视情况而定。一般应由女士或主人提示，如是几位女士聚餐，应由其中年长的或有身份的女士示意。起立时，男士应先为女士拉椅子。女士应先向服务员道谢，男士紧跟着道谢。离位时，可向仍在临桌就餐的熟悉客人打招呼。穿外衣时，不要动作过大，弄得尘土飞扬。出餐厅前，要礼貌答谢餐厅服务人员。

机关工作人员外出住宿的宾馆、酒店，要适应新的环境，极力维护新的秩序。作为机关工作人员，更应率先垂范，自觉遵守住宿中的各种礼仪要求。

在办理住宿手续时，应提前做好各类证件手续，耐心回答服务人员的询问，按宾馆的规章制度办理登记手续。入住宾馆后，应认真阅读宾馆的客人须知，遵守宾馆的规章制度，尽快了解宾馆的方位，熟悉周围环境。

己房间做客。要保管好自己随身携带的文件、物品。要提高警惕，严防失盗。与人交流，要严格掌握分寸，资料和交流对象与周围环境。

出入大堂、走廊、咖啡屋、酒吧等宾馆的公共场所或与他人交谈时，要举止文雅，礼貌待人。在宾馆餐厅用餐时，应尊重侍者，不要与人猜酒行令，不要大声喧哗。在歌厅、舞厅、游泳池、球厅等娱乐、健身场所时，要爱护公物，遵守秩序，做到礼让谦和，处处体现良好形象。

机关工作人员在出行时乘坐汽车、火车、轮船、飞机等交通工具，不论时间长短，空间大小，人数多少，都要自觉遵守

有关规定，言行举止都应恪守礼仪要求。

多数情况下，人在公共场所进行的活动并无熟人在场，缺少他人监督，讲究礼仪显得尤为重要。对机关工作人员来说，上班工作、外出办事、上街购物或漫步散心，都应处处恪守礼仪，体现社会公德，自尊自爱，谦恭礼让。

要仪态举止文明。仪态行为规范。从安全角度出发，男士不要摇头晃脑或上蹿下跳，步子可略大，但不能横冲直撞；女士不左顾右盼或故作姿态。不论男女，行路时均不要走怪步，不要推搡别人为自己开路，也不要人在人前绕来绕去。不要在路中间停留、休息，或与人长谈。如要超越他人，应从左侧向前。

讲究公共卫生。行路时，应将废弃物品投入专用的垃圾箱，不要随手乱丢。若需清嗓子、吐痰，应于旁边无人时，将痰吐在纸巾里包好，然后投入垃圾箱，不能随地乱吐，也不能直接吐入垃圾箱。要维护道路的卫生，爱护路旁的花草。

检点行为举止。在与恋人或夫妻同行时要自重，行为文明，不应有勾肩搭背、搂搂抱抱等不雅举止。遇到交通事故、他人争吵等现象不要去围观。对于陌生异性，不要频频回首顾盼；不可在行路时手舞足蹈、高声谈笑；在相对拥挤的地方行走如被别人踩了脚或与人碰撞，不可怒斥对方，强词夺理；如不小心踩了或撞了别人，应诚恳道歉。多人并行礼规。多人一道出行时，要讲究尊卑有序。通常是“以前为尊”。应请客人、女士、尊者行走在前，并自觉走在道路的内侧，以便其他人通过。多人并行，首先不要堵塞交通。两人并排行走时，一般“以内为尊”，即以道路内侧为尊贵之位，若所经过的道路并无明显内、外侧之分，则可以右为尊。三人并行，以中间为尊，右、左次之。三个不同性别的人同行，也应遵守“尊位在中间”的规矩。但应考虑不同情况：两男一女并行，女子走在中间；两女一男并行，男士不要夹在中间。但当一位未婚男子与两位单身女子同行时，应走在她们中间。

横排一般不要超过三人。

楼道电梯礼仪。步行天桥或地下通道均应靠右单行行走，不应多人并排行走。为人带路时，应走在前面。不要在天桥楼梯上、楼梯拐角处或地下通道内逗留，以免妨碍他人。上下楼梯时，既要注意楼梯，又要注意与身前、身后的人保持一定距离，以防碰撞。乘坐电梯时要注意安全，人数超载时，不可强行进入。等候电梯时，要礼让长辈、女士和尊者，有人管理的电梯应后进后出，无人管理的电梯应先进后出。进入电梯，正面应朝电梯口，避免面对面的尴尬。在电梯中，不应高声谈笑，不能吸烟。发生故障，要沉着应对，不可惊慌失措。

。正规场合，乘坐小轿车时应分清尊卑，在自己适宜之处就座。确定座的尊卑时，应考虑谁在开车、开什么车、安全与否及客人本人的意愿四个基本要求。客观上讲，轿车上最不安全的座位是前排右座，最安全的座位是驾驶员后面的座，或是后排中座。但从礼仪座次来说，又有其自身特点。同时，由于驾驶员身份不同，礼仪座次也不同。

在正式场合乘坐轿车时，应引导尊者、女士、来宾坐上座，这是给予对方的一种礼遇。但更重要的还是要尊重嘉宾本人的意愿和选择。嘉宾坐在哪里，哪里就是上座。即便嘉宾不明白座次，坐错了位置，也不要纠正，应“主随客便”。

社交礼仪，是人们相互交往中的一种行为规范。人们在日常生活中，时时处处都离不开社交礼仪。随着改革开放的不断深入，人们交往不断增多，讲究社交礼仪越来越凸现出它的紧迫性、必要性和重要性。尤其是机关干部，主要是与人打交道，做人的工作，在工作交往中更应当注意礼貌礼节，处处做到仪表端庄，谦逊和蔼，文明礼貌，保持一种有素质，有修养的良好形象。实践证明，仪表整洁，举止端庄，谈吐文明，讲究社交礼仪，也是做好人的工作的一种有效手段。如接待来访者，百姓来向你反映问题，而你举止不得体，讲

话粗鲁，心不在焉，就会缺乏信任度，引起来访人的反感，甚至可能反目为仇，不欢而散。而要是来访者反映情况，你彬彬有礼，热情接待，耐心倾听，就会给人一种有信任度的感觉，让人家满腹牢骚而来，满意高兴而去。同样是接待来访者，讲不讲究社交礼仪，注不注意礼貌礼节，就会有两种截然不同的效果。

改革开放后，人们的社会交往日益增多，社会礼仪也显得更加重要。为适应这个新形势，机关工作场所十分需要有礼仪礼节的氛围。机关工作人员作为机关工作的“主体”，要有效地做好日常工作，亟待注重三个方面的问题：

其一、更新观念，适应形势。懂得机关礼仪是社交礼仪的重要方面，明确讲社交礼仪与做好机关干部的关系，正确认识在机关日常工作中讲礼仪礼节与做好机关日常工作关系的哲理，从而提高讲究礼仪礼节的自觉性。

其二、内强素质，外树形象。外表文明是内心文明的反映，培养良好的礼仪行为，必须有内心的文明素质。机关工作人员所做的每一项工作，都反映一个人素质的水准，代表政府的形象。因此，每个机关工作人员都应当认真学习社交礼仪的基本知识，加强自身修养，培养高尚的情操和良好的习惯。注意自己的外表形象，说文明话，做文明事，着装端庄整洁，举止文明斯文，保持一种有内在素质，有外表文明的良好形象。

其三、自觉养成，注重实效。良好的礼仪素质，文明的行为，并非一朝一夕能提高和养成的，而要靠平时做起，从点滴做起。如接一个电话，应当首先说：“您好！请讲……”这种和蔼可亲的话语，会给人一种亲切、温馨的感受。机关工作人员不仅要在机关日常工作中时时处处讲究礼仪礼节，注意职业礼仪，而且还要讲究家庭礼仪，注意家庭美德的培养，用家庭美德来带动机关礼仪工作的拓展。家庭礼仪是社交礼仪的重要组成部分，它应以家庭美德为主线，每个成员都能

自觉做到尊老爱幼，相互尊敬，讲文明，懂礼貌，守规矩，和睦相处。我们只要持之以恒地注重实效，从平时做起，从点滴做起，就能成为深受群众欢迎的一名机关工作人员。

## 学习机关文明礼仪心得体会

文明礼仪，它无时不刻的在我们身边伴随，与我们同舟共济。在社会中寻求未来；在生活中寻求未来；在学习中共谋知识。我们应该感谢他们，如果没有他们。也许，我们将会失去人生最美好的一切。我坚信，学习文明礼仪，在工作生活中做到文明礼仪，这不仅是我们自己的骄傲、自豪。也是我们人生向往的正确目标。

其实在我们身边我们常常忽略一些文明的事。然而那些不文明的、不道德的、不健康的一些事。我们却特别注重它，这也是我们值得遗憾的事。这只是我们不懂得其中的真理，不明白人生的目标是什么。即使有了目标，也不知自己的目标是对是错，也不知道要怎样去走，怎样去完成。所以会迷失方向，认不清道路。

生活中，不仅仅有一个两个人是这样还有许多人都是这样的。都不知道怎样把文明礼貌运用到实际生活中有的人虽然随口念着“文明”但这些走只是一种虚伪的表现而也，真正的文明礼貌，是不需要做在表面形象给别人看的，它是一种需要你的默默无闻的发挥，不在乎别人的看法，才是一种正确的人生观。只要我们在日常生活中，坚守自己的目标做一个讲文明讲道德的人。

在社会生活中只要有一个做好文明高尚的人，更多的人有做好文明高尚道德，只要有一个人讲文明就会有更多的人也会做到讲文明。这样，在我们整个社会、整个单位都是讲文明、讲道德的人，这是我们共同的自豪。这才是我们应该做好的、学习的。只要我们一一把它做好才算是一个文明高尚的人。

在市直机关工委和市创建办的统一部署下，我局从5月下旬开始在局机关全体党员干部中认真开展了以转变机关作风为主要内容的创建文明机关竞赛活动。通过近4个月的努力，取得了明显成效，有力地推进了机关各项工作的发展。现将我局机关创建活动总结如下：

## 一、领导重视，精心安排，创建活动及时展开

5月27日，全市创建动员会议召开后，局党组高度重视，一是于5月28日召开了局党组扩大会议，由局党组书记、局长周长安同志主持，传达学习了会议精神，专题研究了局机关的创建工作。二是及时成立了由局长周长安任组长，4名党组成员任副组长，15名领导和科室负责人为成员的创建文明机关竞赛活动领导小组，下设办公室，确定了4名工作人员，落实了工作责任。三是结合局机关工作实际，制定了《宝鸡市农业局机关创建文明机关活动实施方案》，并以正式文件下发各支部、各科室，明确了创建工作的思路和目标。四是5月30日局机关召开了全体人员参加的“创建文明机关竞赛活动动员大会”，对机关的创建活动进行了全面部署。为了使我局机关创建活动特色鲜明，真正收到实效，我局还紧密结合工作实际和服务对象，并按照、市政府关于建设“三型”机关的有关要求，提出了我局创建活动的重点。

### 1

## 二、认真学习，加强教育，不断提高职工文明素养

1、认真组织学习。在这次创建活动中，我们首先狠抓了机关工作人员的学习，主要利用机关星期三下午党员学习活动日进行集中学习。一是认真学习了中央和省关于加强作风建设的相关文件、领导讲话。二是重点学习了办、市政府办《关于切实改进机关作风提高工作效率的意见》及市直机关工委、市创建办《关于在市直机关开展以转变作风为主要内容的创建文明机关竞赛活动的实施意见》。三是学习了公民道德建

设方面的内容。通过学习使机关全体人员明确了竞赛活动的指导思想、方法步骤、工作重点和具体要求，提高了对作风建设的重要性的认识，增强了参与创建文件机关竞赛活动的自觉性。

献爱心”，“扶贫帮困送温暖”等活动，提高机关的思想道德建设水平。

3、积极开展职工文明素质养成教育。一是给机关全体工作人员申请了“文明素质电子信箱”，并通过局域网、宝鸡农业局信息网等开展网络文明教育活动；二是在机关工作人员中开展了“节电、节水、节约纸张”的“三节约”教育活动。要求干部职工在日常工作中从节约一度电、一滴水、一张纸做起，牢固树立节俭意识。在机关开展了“节约型机关”建设活动，会议精简、文件精简，机关事务一切从简，不搞铺张浪费，发扬艰苦奋斗，勤俭节约优良传统。三是以创建文明城市和园林城市为契机，培养广大职工健康、文明的生活习惯。邀请有关专家，给机关30多名工作人员进行了体质检测、治疗和健康知识讲座。并组织27名在职、离退休县处级干部进行了体检。四是在农业局系统通过集中学习、问卷答题、观看录像和参加全市组织的“争做文明市民”活动等形式，加强对广大职工的文明素质教育。

### 三、联系实际，查找问题，积极进行整改

将大家的思想统一到整顿活动中来。

2、对照典型，寻找差距。组织职工观看了一些人民满意公仆的先进事迹，学习了创建文明机关典型单位的经验。对照这些先进典型，广大职工围绕思想、工作、作风进行讨论和对照检查，查找存在的突出问题，提出了整改措施。

3、查找问题，制定措施。结合先进性教育活动，在创建文明机关竞赛活动中，我们通过别人提、自己找等各种途径，共

查摆出了29条问题。对这些问题局机关党总支进行了分类立项整改，并逐项提出了70多条整改措施，由主管局长担任第一整改责任人，明确了承办科室、整改目标和时限。

4、建章立制，狠抓落实。局机关根据存在的突出问题，制定了下乡工作纪律、接待制度和公款借还、考勤制度、卫生管理和奖惩制度、计算机管理、首问负责等多项制度，为了让这些规章制度时刻警醒机关工作人员，局机关还将全部规章制度，发布在机关局域网上，工作人员随时可以查阅、对照。与此同时又相继出台了主导产业工作组管理办法、农业专业科技带头人管理办法、农民培训工作方案和农业信息体系建设等一系列办法、方案，这些规章制度的建立，为机关各项工作的落实和高效运转提供了有力保障。

#### 四、转变作风，提高效率，积极推进政务公开

为面向广大农民，由农民和村组干部代表及新闻记者参加的信息发布会。会上，围绕“畜、粮、果、菜”四大主导产业，从产业区域分布，农业产业化龙头企业、主要农产品产销趋势分析、农业科技服务、农产品效益分析、优惠政策等六个部分，向广大农民群众发布200余条农业信息。

二是设立政务公开栏。在办公楼楼道墙壁的醒目位路，设路了政务公开栏，标明了各科室的位路和职能，并对局管党政干部任用、职称申报审批、科技成果奖申报审批、工资办理等程序和有关收费标准进行了张榜公布。在各科室内悬挂了科室的职责，方便群众办事。

三是实行挂牌上岗制度。为了能够更直接的为基层群众服务，局机关为每名工作人员配发了桌牌，并要求工作人员放路在办公桌醒目位路，桌牌上既标明了姓名、职务、分管工作，又附有市农业局机关工作人员工作守则，提醒工作人员时刻遵守。

明联系人、联系方式，办理程序、依据、实现、需要资料，使服务对象一次能够办结。所有事务，如果有明确规定时限的，必须按规定时限办结，无规定时限的，要及时、尽快办结，凡无故出现让服务对象反复三次的，就会被局监察室记录在案，态度恶劣的要扣发奖金，影响年底岗位责任考评。

## 五、扎实工作，措施到位，创建活动取得显著成效

### 1、工作秩序井然，人员自身形象良好。

通过创建文明机关竞赛活动的开展，机关工作人员养成了每天早上、中午上班提前到岗的习惯，机关上班铃响后，都能全部进入工作状态。工作时间都能按照工作纪律要求，不擅离岗位、不在办公室内说工作以外的话题。按照机关《计算机管理制度》的要求，操作计算机时不从事无关工作的活动，整个机关高效、有序运行。我们还在机关推行文明办公礼仪、电话礼仪等活动，机关工作人员着装整洁，举止文明，能够自觉抵制社会上不良风气的侵袭，维护自身良好形象。在工作中大家注重工作细节，从局机关给每个科室发放的《细节决定成败》一书中摘抄名言警句，统一印制，张贴在办公室内。机关工作人员能够全身心的投入到工作中。

### 2、室内外干净整洁，办公环境优美。

面、墙面门窗干净。二是为每个办公室配发了消毒液、洗手液、喷壶、苍蝇拍等防虫、消毒设备，预防疾病传染。三是更新了部分办公设施，在办公室内摆放了一些绿色植物，美化办公环境。

### 3、职工思想觉悟和文明素质有了明显提高。

4、以创建活动为载体，初步建立了为农民群众办实事、办好事的长效机制。

乡”活动。局机关和局属单位广大党员深入农户和田间地头，共为广大农户举办科技讲座和宣讲一号文件80多场次，发放宣传资料4万余份，向各县区和农民直接发放《中央一号文件宣讲读本》3000多本，一号文件讲解录音磁带30多盘。局机关和基层单位组织有关农技人员，在秋季作物管理的重要阶段，先后在陈仓、凤翔、渭滨等区县村镇，共组织大型科技下乡宣传活动12场次，参加人员240多人次，出动车辆40多辆次，发放各类科技宣传、农业科普知识资料7万余份，为农民赠送《农民致富实用技术读本》530本，举办培训班12场次，培训农民2100人以上，面对面接待咨询农民19000人次。四是改进工作方式、方法，围绕主导产业发展，建立了农业工作新机制。根据当前农业发展实际，转变工作思路和方式，以农民增收为核心，围绕小麦、玉米、苹果、猕猴桃、蔬菜、奶牛、肉牛、羊、农村合作经济组织等十大主导产业或产品，抽调相关技术骨干，整合各方技术力量，建立对应的十个专业组，对一个产业（产品）的产前、产中、产后各环节进行跟踪调研，全面指导。

5、创建活动的深入开展，有力地促进了农业工作的长足发展。

招商引资工作，和出台一系列实实在在的扶助措施，农业产业化项目进展顺利。全市60个重点项目之一的宝鸡市畜牧小区建设项目已完成投资85%以上，秦宝牧业集团招商项目主体工程基本完工，预计10月份可投产；扶风鼎鑫肉制品有限责任公司项目开始地面施工；蒙牛宝鸡基地项目正式签订协议。截至目前，全市千万元规模以上加工龙头企业27家，年销售额14.2亿元。

## 机关文书工作总结篇五

社交礼仪，是人们相互交往中的一种行为规范。人们在日常生活中，时时处处都离不开社交礼仪。随着改革开放的不断

深入，人们交往不断增多，讲究社交礼仪越来越凸现出它的紧迫性、必要性和重要性。尤其是机关干部，主要是与人打交道，做人的工作，在工作交往中更应当注意礼貌礼节，处处做到仪表端庄，谦逊和蔼，文明礼貌，保持一种有素质，有修养的良好形象。实践证明，仪表整洁，举止端庄，谈吐文明，讲究社交礼仪，也是做好人的工作的一种有效手段。如接待来访者，百姓来向你反映问题，而你举止不得体，讲话粗鲁，心不在焉，就会缺乏信任度，引起来访人的反感，甚至可能反目为仇，不欢而散。而要是来访者反映情况，你彬彬有礼，热情接待，耐心倾听，就会给人一种有信任度的感觉，让人家满腹牢骚而来，满意高兴而去。同样是接待来访者，讲不讲究社交礼仪，注不注意礼貌礼节，就会有两种截然不同的效果。

改革开放后，人们的社会交往日益增多，社会礼仪也显得更加重要。为适应这个新形势，机关工作场所十分需要有礼仪礼节的氛围。机关工作人员作为机关工作的“主体”，要有效地做好日常工作，亟待注重三个方面的问题：

其一、更新观念，适应形势。懂得机关礼仪是社交礼仪的重要方面，明确讲社交礼仪与做好机关干部的关系，正确认识在机关日常工作中讲礼仪礼节与做好机关日常工作关系的哲理，从而提高讲究礼仪礼节的自觉性。

其二、内强素质，外树形象。外表文明是内心文明的反映，培养良好的礼仪行为，必须有内心的文明素质。机关工作人员所做的每一项工作，都反映一个人素质的水准，代表政府的形象。因此，每个机关工作人员都应当认真学习社交礼仪的基本知识，加强自身修养，培养高尚的情操和良好的习惯。注意自己的外表形象，说文明话，做文明事，着装端庄整洁，举止文明斯文，保持一种有内在素质，有外表文明的良好形象。

其三、自觉养成，注重实效。良好的礼仪素质，文明的行为，

并非一朝一夕能提高和养成的，而要靠平时做起，从点滴做起。如接一个电话，应当首先说：“您好！请讲……”这种和蔼可亲的话语，会给人一种亲切、温馨的感受。机关工作人员不仅要在机关日常工作中时时处处讲究礼仪礼节，注意职业礼仪，而且还要讲究家庭礼仪，注意家庭美德的培养，用家庭美德来带动机关礼仪工作的拓展。家庭礼仪是社交礼仪的重要组成部分，它应以家庭美德为主线，每个成员都能自觉做到尊老爱幼，相互尊敬，讲文明，懂礼貌，守规矩，和睦相处。我们只要持之以恒地注重实效，从平时做起，从点滴做起，就能成为深受群众欢迎的一名机关工作人员。

## 学习机关文明礼仪心得体会

文明礼仪，它无时不刻的在我们身边伴随，与我们同舟共济。在社会中寻求未来；在生活中寻求未来；在学习中共谋知识。我们应该感谢他们，如果没有他们。也许，我们将会失去人生最美好的一切。我坚信，学习文明礼仪，在工作生活中做到文明礼仪，这不仅是我們自己的骄傲、自豪。也是我们人生向往的正确目标。

其实在我们身边我们常常忽略一些文明的事。然而那些不文明的、不道德的、不健康的一些事。我们却特别注重它，这也是我们值得遗憾的事。这只是我们不懂得其中的真理，不明白人生的目标是什么。即使有了目标，也不知自己的目标是对是错，也不知道要怎样去走，怎样去完成。所以会迷失方向，认不清道路。

生活中，不仅仅有一个两个人是这样还有许多人都是这样的。都不知道怎样把文明礼貌运用到实际生活中有的人虽然随口念着“文明”但这些走只是一种虚伪的表现而也，真正的文明礼貌，是不需要做在表面形象给别人看的，它是一种需要你的默默无闻的发挥，不在乎别人的看法，才是一种正确的人生观。只要我们在日常生活中，坚守自己的目标做一个讲文明讲道德的人。

在社会生活中只要有一个做好文明高尚的人，更多的人有做好文明高尚道德，只要有一个讲文明就会有更多的人也会做到讲文明。这样，在我们整个社会、整个单位都是讲文明、讲道德的人，这是我们共同的自豪。这才是我们应该做好的、学习的。只要我们一一把它做好才算是一个文明高尚的人。

公共活动文明礼仪集中体现在衣、食、住、行、游、购、娱等各种活动中，带头践行公共文明礼仪是机关工作人员应尽的责任和义务。

男女共同进餐，至餐厅正门时，男士应礼让女士先人。餐厅若无人引领，男士应在前开道，寻找餐位，或请服务员安排，并照顾女士先入座。随后进入餐厅，男士戴帽的应脱下帽子，女士要脱大衣、外套的，男士应先帮女士脱下，然后自己再脱。若是一位单身男士独自来就餐，其座位选择应尽量避免挨着独坐一张桌子的陌生女士。无空位时，应按序等候。不要做出任何等急了暗示，不要盯着进餐人的动作，踩其椅子，离人太近，和同伴大声交谈或喋喋不休。当然，作为正在就餐的人也应体谅候餐者，吃完马上腾位。座位可由男士选择，但也应征求女士的意见，通常应将最方便的座位留给女士。要考虑男左女右的关系，如有若干女士，应尽可能安排他们的男伴坐在其左边。女士入座时，男士应替女士拉椅，待女士入座后，方可坐下。在较正规的场合，如果女士中途临时离开，在其返回时，男士还应恭敬地站起来，替她拉椅。

量人为出。力求做到不超支，不铺张浪费。要做到这一点，一是树立勤俭节约的思想，慎点高档菜。二是点菜时懂得搭配之道，适度而不过量。三是切勿乱请客，不把“大吃大喝”作为社交应酬的主题。

“客随主便”，充分尊重做东者的意见，慎提具体要求，不为难对方。做东者不论以何种办法点菜，都应征求被请方特别是主宾意见，不可只凭个人喜好行事。

考虑周到。点菜的时间不宜很长，讨论再三。应考虑以下几种情况：一是应点本地特色的菜肴。二是应点该餐馆的看家菜。三是兼顾来宾的饮食禁忌。主要有宗教禁忌、地方禁忌、职业禁忌等。如对方驾车前来，或有驾驶员同桌进餐，或在工作期间，或有职业要求，就不要劝对方饮酒。四是个人禁忌。有些人往往在饮食上会有一些特殊要求，如不吃动物内脏、不吃海鲜、不吃辣椒等等，要互相尊重。

文明使用餐具。在等待就餐时不能用筷子敲打任何餐具。吃中餐使用筷子，给别人夹菜时使用公筷，不要在菜肴上搅动，不要用筷子穿刺菜肴，或用筷子指点别人。中途离席时，可把餐巾放在椅子上，筷子放在桌子上。席间餐巾可以用来擦嘴，但不应用其擦手、擦脸、擦餐具、擦眼镜等。

讲究用餐小节。一个人的吃相更能显示出是否具有好的修养和风度。就餐时不要狼吞虎咽，每次进口的食物不可过多过大。口中有食物，勿张口说话。如急需说话，也要等食物咽下后再回话。不要老盯着菜肴，也不要再在公用的菜盘里挑挑拣拣或专挑自己爱吃的菜。不当众清嗓子、鼻涕、吐痰、咳嗽、打嗝，打喷嚏。尽可能不吸烟，吸烟者不要隔着盘子弹烟灰。席间敬酒不能强人所难，既不让别人失态，也不能自己失态。

位老朋友交谈，似乎对其他宾客毫无兴趣是失礼的。第三，交谈的音量要适中，餐桌上高音大嗓地说话是不文雅的，但也不要太小，近似耳语给人以说悄悄话的感觉。与人交谈时，不要嘴里一边嚼食物一边高谈阔论，或唾沫四溅地说笑，不要边说话边挥舞筷子、刀叉等。

适时文明结账。东家付账前应先礼貌性地问大家是否吃好，是否还需再添加食物。付账时最好避开别人。朋友们共同进餐，如无人做东，则应事先商量好，免得结账时你争我抢。如是“aa制”，最好由其中一人将款收齐，一起结账。但应注意，吃完了一定要将嘴擦干净后再付款。

餐毕是否离开餐厅，应视情况而定。一般应由女士或主人提示，如是几位女士聚餐，应由其中年长的或有身份的女士示意。起立时，男士应先为女士拉椅子。女士应先向服务员道谢，男士紧跟着道谢。离位时，可向仍在临桌就餐的熟悉客人打招呼。穿外衣时，不要动作过大，弄得尘土飞扬。出餐厅前，要礼貌答谢餐厅服务人员。

机关工作人员外出住宿的宾馆、酒店，要适应新的环境，极力维护新的秩序。作为机关工作人员，更应率先垂范，自觉遵守住宿中的各种礼仪要求。

在办理住宿手续时，应提前做好各类证件手续，耐心回答服务人员的询问，按宾馆的规章制度办理登记手续。入住宾馆后，应认真阅读宾馆的客人须知，遵守宾馆的规章制度，尽快了解宾馆的方位，熟悉周围环境。

己房间做客。要保管好自己随身携带的文件、物品。要提高警惕，严防失盗。与人交流，要严格掌握分寸，资料和交流对象与周围环境。

出入大堂、走廊、咖啡屋、酒吧等宾馆的公共场所或与他人交谈时，要举止文雅，礼貌待人。在宾馆餐厅用餐时，应尊重侍者，不要与人猜酒行令，不要大声喧哗。在歌厅、舞厅、游泳池、球厅等娱乐、健身场所时，要爱护公物，遵守秩序，做到礼让谦和，处处体现良好形象。

机关工作人员在出行时乘坐汽车、火车、轮船、飞机等交通工具，不论时间长短，空间大小，人数多少，都要自觉遵守有关规定，言行举止都应恪守礼仪要求。

多数情况下，人在公共场所进行的活动并无熟人在场，缺少他人监督，讲究礼仪显得尤为重要。对机关工作人员来说，上班工作、外出办事、上街购物或漫步散心，都应处处恪守礼仪，体现社会公德，自尊自爱，谦恭礼让。

要仪态举止文明。仪态行为规范。从安全角度出发，男士不要摇头晃脑或上蹿下跳，步子可略大，但不能横冲直撞；女士不左顾右盼或故作姿态。不论男女，行路时均不要走怪步，不要推搡别人为自己开路，也不要人在人前绕来绕去。不要在路中间停留、休息，或与人长谈。如要超越他人，应从左侧向前。

讲究公共卫生。行路时，应将废弃物品投入专用的垃圾箱，不要随手乱丢。若需清嗓子、吐痰，应于旁边无人时，将痰吐在纸巾里包好，然后投入垃圾箱，不能随地乱吐，也不能直接吐入垃圾箱。要维护道路的卫生，爱护路旁的花草。

检点行为举止。在与恋人或夫妻同行时要自重，行为文明，不应有勾肩搭背、搂搂抱抱等不雅举止。遇到交通事故、他人争吵等现象不要去围观。对于陌生异性，不要频频回首顾盼；不可在行路时手舞足蹈、高声谈笑；在相对拥挤的地方行走如被别人踩了脚或与人碰撞，不可怒斥对方，强词夺理；如不小心踩了或撞了别人，应诚恳道歉。多人并行礼规。多人一道出行时，要讲究尊卑有序。通常是“以前为尊”。应请客人、女士、尊者行走在前，并自觉走在道路的内侧，以便其他人通过。多人并行，首先不要堵塞交通。两人并排行走时，一般“以内为尊”，即以道路内侧为尊贵之位，若所经过的道路并无明显内、外侧之分，则可以右为尊。三人并行，以中间为尊，右、左次之。三个不同性别的人同行，也应遵守“尊位在中间”的规矩。但应考虑不同情况：两男一女并行，女子走在中间；两女一男并行，男士不要夹在中间。但当一位未婚男子与两位单身女子同行事，应走在她们中间。横排一般不要超过三人。

楼道电梯礼仪。步行天桥或地下通道均应靠右单行行走，不应多人并排行走。为人带路时，应走在前面。不要在天桥楼梯上、楼梯拐角处或地下通道内逗留，以免妨碍他人。上下楼梯时，既要注意楼梯，又要注意与身前、身后的人保持一定距离，以防碰撞。乘坐电梯时要注意安全，人数超载时，

不可强行进入。等候电梯时，要礼让长辈、女士和尊者，有人管理的电梯应后进后出，无人管理的电梯应先进后出。进入电梯，正面应朝电梯口，避免面对面的尴尬。在电梯中，不应高声谈笑，不能吸烟。发生故障，要沉着应对，不可惊慌失措。

。正规场合，乘坐小轿车时应分清尊卑，在自己适宜之处就座。确定座的尊卑时，应考虑谁在开车、开什么车、安全与否及客人本人的意愿四个基本要求。客观上讲，轿车上最不安全的座位是前排右座，最安全的座位是驾驶员后面的座，或是后排中座。但从礼仪座次来说，又有其自身特点。同时，由于驾驶员身份不同，礼仪座次也不同。

在正式场合乘坐轿车时，应引导尊者、女士、来宾坐上座，这是给予对方的一种礼遇。但更重要的还是要尊重嘉宾本人的意愿和选择。嘉宾坐在哪里，哪里就是上座。即便嘉宾不明白座次，坐错了位置，也不要纠正，应“主随客便”。

## 机关文明礼仪知识学结

### 第一部分 基础知识

礼仪是一个人、一个组织道德修养和文明程度的标志。

#### 一、礼仪的概念

“礼”：表示敬意的通称。如敬礼、礼貌等等。

“仪”：指法律、准则，典范、表率，程序、形式，容貌、风度，等等。

#### 二、礼仪的原则

具有普遍性和指导性的六条原则如下：

### （一） 尊重原则

尊重是礼仪的基础和灵魂。尊重包括自尊和尊重他人。自尊是人非常重要的需要，一个人有了自尊，才有上进心，才能自信、自强，进而才会有能力、有本领和有成就。尊重他人主要是指尊重对方的人格，对人要诚心诚意，做到宽厚、宽容、大度。

### （二） 守信原则

真诚守信是建立良好人际关系的基本条件。我们在与人的交往中，要心口一致，表里如一，言行一致。

### （三） 平等原则

平等是礼仪的特征之一。在礼仪面前人人平等，务必做到上下一致、长幼一致、男女一致。

### （四） 得体与适度原则

得体与适度是礼仪的基础和出发点。过犹不及，过分的热情与礼貌会让人不舒服。礼仪运用得过了头或不到位，都不能正确表达敬重之意。要把握好分寸，做到自然得体，恰到好处，在不同场合下，对不同对象都要彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

### （五） 沟通与交流原则

### （六） 宽容原则

宽容是化解矛盾和冲突的有效手段，也是调解人际关系的润滑剂。

## 三、机关文明礼仪的定义

机关文明礼仪是工作人员在履行职能与人交往时应遵守的行为准则，并向对方表达友好和善意的过程。是单位形象和个人文明修养的表现形式。

我们强调机关文明礼仪的建设，其目的主要是改变工作人员已有的陋习，转变工作作风，提高工作效率。

作风问题无小事。作风正，队伍强，事业兴。工作作风不正，就会失去群众的信任。作风问题不解决，就会影响单位的整体形象，甚至会阻碍发展的步伐。

要转变工作作风，就要树立“一荣俱荣，一损俱损”的观念和“群众利益无小事”的思想，牢记“一切为了市民乘客满意”的服务宗旨。在工作中，增强服务意识、大局意识和责任意识，克服推诿扯皮、“门难进、脸难看、话难听、事难办”的不良作风，切实做到微笑服务、主动服务、优质服务。

因此，作为机关工作人员，我们一定要多学习机关礼仪，反复琢磨修炼，养成良好的习惯，不断提高自己，更好地为人民群众服务，树立良好的个人形象和集体形象。

## 第二部分 机关活动礼仪

### 一、会议礼仪

出席会议时，机关工作人员都应严格要求自己，不应出现以下几点失礼之举：

1、迟到早退；2、四处走动；3、交头接耳；4、接听手机；5、闭目养

神；

6、会场吸烟

## 二、办公礼仪

办公礼仪是工作人员在办公室内应遵循的礼仪规范，办公室工作人员的日常工作礼仪应做到：

### （一）精神饱满

- 1、工作人员在办公时间应保持旺盛的精力，以饱满的热情为群众服务，全力以赴地努力工作。不可睡眠惺松，无精打采。
- 2、工作人员在办公室的坐姿、步态要文雅，举手投足要符合职业身份。迎来送往时要讲文明礼貌，见面时要打招呼问好。进入别人办公室要先敲门，不可不打招呼就随便闯入。
- 3、要保持办公室窗明几净，整洁有序。桌面要经常收拾，及时整理文件资料，办公用品、用具要摆放整齐。

### （二）勤于工作

- 1、要有事业心和责任感，按照规定的权限和程序认真履行职责，不拖延，不推诿，不马虎应付，不得过且过。
- 2、要养成专心、细心的工作习惯，不应三心二意，左顾右盼，更不能粗枝大叶、丢三落四。
- 3、要自觉遵守作息时间和请销假制度，不迟到，不早退，不无故旷工。
- 4、不要在工作场所和工作时间办理一些与工作无关的事情或利用工作之便处理个人私事。

### （三）待人接物与同事间的关系

- 1、与同事的关系。要做到互相支持，互相信任。要以诚相待，尊重别人，不骄不躁，不分新疏。应注意以下细节：

(1) 对同事的困难应主动问询，表示关心，在力所能及的情况下尽力给予帮助。

(2) 物质上的往来应一清二楚。同事之间相互借钱、借物等，应记在备忘录上，提醒及时归还，以免引起误会。

(3) 不在背后议论同事的隐私。

(4) 对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明。

2、与上级的关系。要增强服从意识，下级服从上级，服从命令听指挥，应注意以下细节：

(1) 尊重领导并注意维护领导的威信。

(2) 服从领导在工作方面的安排。

(3) 对领导的工作不能求全责备，应多出主意，帮助领导干好工作。

(4) 在工作中给领导提建议时，要考虑场合，讲究方法，注意维护领导的威信。

(5) 应通过自己扎实而富有成效的工作，赢得领导的信任和认同。

3、与下属的关系。领导要摆正与下级的关系，对下级要多关心、支持、体谅和爱护。

(1) 要尊重下属。

(2) 要善于听取下属的意见和建议。

(3) 要宽待下属。

(4) 要努力提高个人的人格魅力，使下属心服口服。

(5) 要放手使用德才兼备的下属，多肯定、多鼓励。

#### 4、与外来访客的关系

工作人员在接待外来访客时，要做到热情周到、真诚帮助，一视同仁、不厌其烦。应注意以下细节：

(1) 对待登门来访者，要以礼相待。客人来访，应主动起身迎接，热情问候，不要不理不问。称呼上要有礼貌，谈话中应有问必答，不厌其烦，客人告辞时，应起身相送，握手作别，互道再见。

(2) 遇到群众上门相求，要来者不拒，有求必应，真心实意地尽一切可能帮助来访者。

(3) 对来访者要平等对待，一视同仁，不要分三六九等，亲疏有别，更不可凭个人好恶行事，让来访者感到“门难进，脸难看，话难听，事难办”。

(4) 接待来访者时，应端正工作态度，任劳任怨，认真做好每一项工作，为他们排忧解难。

#### 5、引荐客人

工作人员在办公室里经常会遇到来访者要求与单位领导见面，通常需要引见和介绍。因此要遵守引见礼仪规范。应注意以下细节：

(1) 在引导客人时，通常应走在客人左前方与客人保持一定距离，忌把背影留给客人。

(2) 在引导客人的同时，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的概况，不应只顾闷头走路。

(3) 在进领导办公室之前，应先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可贸然闯入。叩门时应用手指关节轻叩，不可用力敲打。

(4) 进入办公室后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导。介绍时需注意措辞，应用手示意，但不可用手指指着对方。

(5) 介绍的顺序一般是把客人介绍给主人。如果多位客人同时来访，应按职务的高低，按顺序介绍。

(6) 在领导起立或与客人告别后，再引导客人走出办公室。出门后应轻轻把门带上，切忌关门用力过重。

## 6、接物规范

工作人员工作中递物与接物时要讲究礼仪规则。应注意：

在递物时，应双手递，以示对对方的恭敬与尊重。如果是文件、名片等，应将正面朝向对方；如果是尖利的物品，就将尖利一方朝向自己，而不应指向对方。

在接物时，应双手接，对接过来的物品要表示关注，同时要点头示意或道谢，不能漫不经心。

### (四) 电话礼仪

使用电话是工作人员用来同外界传递信息、维持联络的一种最常规的手

段。工作人员需要掌握必要的通话常识，从而树立自己和本单位的良好的电话形象。

1、工作人员拨打公务电话，应尽量选择在工作时间内进行，不要拖到下班后；通话时间宜短，最好不要超过三分钟，贯彻

“三分钟原则”；通话过程中的措辞要讲究，表述要得体，证据要谦恭；打电话的过程要集中精神，不可做诸如与旁边的人聊天、吃东西、四处走动之类的事情。

2、工作人员接听电话，宜在铃声响过两声后再拿起话筒，不宜铃声一响

就接电话，也不应有意拖延；接到拨错了号的电话，不要责怪对方，而应耐心给以解释并尽可能给对方提供帮助；依据电话礼仪的规范，接听电话后受话人所讲的第一句话，应由向对方的问候和自我介绍这两项基本内容所构成，同样，作为发话者亦是如此；最后，通话完毕后一定不要忘了说声再见。

3、工作人员作电话记录，要注意的是平时务必要做好准备，记录簿和笔等都要放在最近的地方，用时方便拿取；另外，对于一些重要的内容，为避免出现错误，通话时不妨让对方重复一遍，以核实无误。

### 第三部分 工作人员个人仪表礼仪

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人友善，表里如一，内外一致。

#### （一）个人礼仪的内容

- 1、显性的内容：如仪容仪表、仪态举止、谈吐、着装等；
- 2、隐性的内容：如知识、修养、品行等。

#### （二）容貌、容姿礼仪

1、工作人员的头发修饰。头发整洁、发型得体是个人礼仪的基本要求。

2、工作人员的面部清洁。面部清洁除勤洗脸外，应注意保持面部美观整洁。

3、工作人员的手部清洁。要保持双手的清洁，养成经常洗手的习惯。

4、工作人员的化妆。应遵守和掌握有关的规范：

（1）淡妆上岗；（2）扬长避短；（3）整体协调；（4）遵守成规。

5、工作人员应保持微笑待客

（1）要保持微笑；（2）要善于微笑。

同时注意做到：

（1）笑不犯忌；（2）表现和谐；（3）声情并茂。

6、工作人员的眼神礼仪

运用眼神时，应注意下述四点：

（1）部位。不能“目中无人”，通常是注视对方的双眼、额头、眼部至唇部和眼部至胸部等四处。

（2）角度。最符合工作人员的身份的注视角度有两种。一是正视。二是仰视。

（3）方式。最适合工作人员的有直视、凝视和环视三种。

（三）服装、服饰礼仪

一般的原则是：要与年龄协调，要与形体协调，要与身份和职业相适合，要与所处场合相协调，穿着要合时宜。

#### （四）言谈举止礼仪

1、言谈举止要得体、大方、适度。

2、言谈的礼仪规范，说话要因人而异，看对象说话要考虑以下状况：

（1）性别状况；（2）年龄状况；（3）看场合说话；（4）看时间说话。

3、工作人员言谈应注意的细节：

（1）态度端正；（2）神情专注；（3）表达得体；（4）准确简洁；（5）生动通俗；

（6）文明礼貌。

#### 第四部分 职业道德礼仪

工作人员履行职责要使用文明用语。

最常用的礼貌用语是“十字箴言”：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”

请多指教 请多关照 请稍候 欢迎光临 再见 认识您很高兴  
欢迎您到濮阳