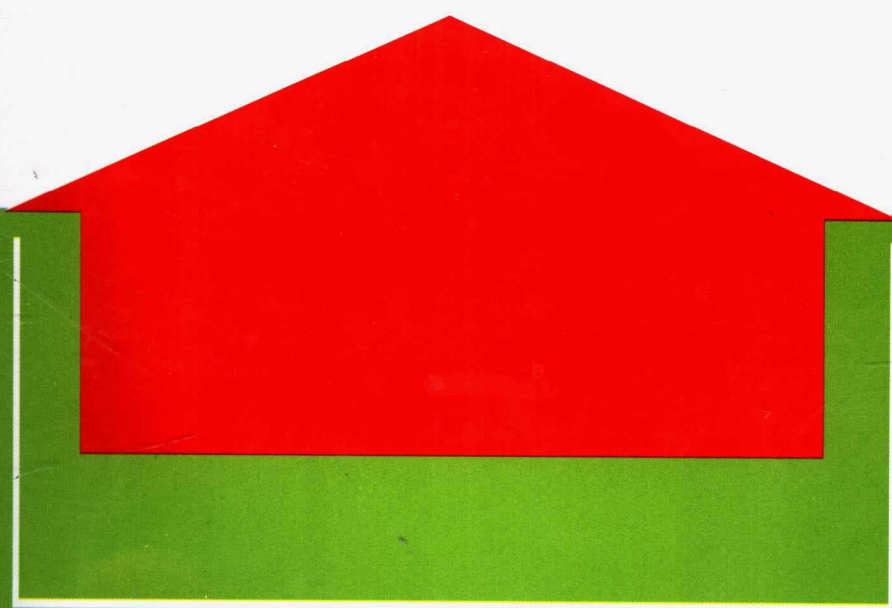


新编

办公室人员必知行为规范

实用手册

主编 / 高峰



蓝天出版社

新编
办公室人员必知行为规范
实用手册

主编/高峰

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室人员必知行为规范实用手册 / 高峰主编.
北京: 蓝天出版社, 2007. 7

ISBN 978 - 7 - 80158 - 982 - 8

I . 新... II . 高... III . 办公室—工作—规范—手册
IV . C931.4 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 108519 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京市天宝印刷厂印刷

880 × 1230 毫米 32 开本 11.5 印张 425 千字

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1 - 3000

定价: 25.00 元

前 言

为规范办公室人员的工作，提高办公室人员的工作质量和效率，推动办公室人员队伍的思想、作风、业务建设，我们组织人员编辑了《新编办公室人员必知行为规范实用手册》一书。

本书对办公室人员的日常工作行为规范，电话、传真、信函、网络使用规范；个人仪表形象规范，人际交往礼仪规范，会务工作规范，印章、文书、档案管理规范，安全消防保卫工作规范，后勤人员行为规范，保密工作规范，外事工作规范，职业道德规范等进行了全面介绍。

本书既可作为各级机关、各部门进行提高公务员素质的培训教材，又可作为公务员日常自学的办公用书。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

编 者

类 别 栏

- ▲日常工作行为规范
- ▲电话、传真、信函、网络使用规范
- ▲仪表形象规范
- ▲人际交往礼仪规范
- ▲会务工作规范
- ▲印章、文书、档案管理规范
- ▲安全消防保卫工作规范
- ▲后勤人员行为规范
- ▲保密工作规范
- ▲外事工作规范
- ▲职业道德规范

目 录

第一章 日常工作行为规范	(1)
第一节 日常工作规范	(1)
●日常工作“十不”行为规范	(1)
●员工爱岗行为规范	(2)
●员工工作时间行为规范	(3)
●员工办公时间行为规范 (1)	(4)
●员工办公时间行为规范 (2)	(4)
●上班时岗位规范	(5)
●工作中岗位规范	(6)
●下班时岗位规范	(6)
●接受指示时岗位规范	(7)
●实施工作时岗位规范	(7)
●报告工作时岗位规范	(8)
●工作受挫时岗位规范	(9)
●创造工作愉快岗位规范	(9)
●办事程序规范	(10)
●遵纪守法规范	(11)
●文明服务行为规范	(12)
●清洁卫生规范	(13)
●员工考勤规范	(14)

●党办人员行为规范	(14)
第二节 接待人员行为规范	(16)
●员工日常礼仪行为规范	(16)
●一般接待人员行为规范	(17)
▲仪容仪表规范	(17)
▲言行姿态规范	(17)
▲仪表举止规范	(18)
▲岗位行为规范	(18)
▲接待行为规范	(18)
●接待客人规范	(20)
●接待来访行为规范	(21)
●接待领导视察规范	(21)
▲接待前准备工作规范	(21)
▲接待中行为规范	(22)
▲接待结束时行为规范	(23)
●接待客户用语行为规范	(23)
●行政接待人员行为规范	(25)
▲岗位规范	(25)
▲接待规范	(25)
▲引导参观规范	(25)
▲送客规范	(26)
●公务接待程序规范	(26)
●业务接待礼仪规范	(27)
●信访工作行为规范	(31)
▲信访接待礼仪规范	(31)
▲信访工作程序规范	(32)
▲信访工作人员守则	(33)
▲信访工作范围	(34)

▲信访电话接听礼仪	(34)
▲接待来访用语规范	(35)
第二章 电话、传真、信函、网络使用规范	(37)
第一节 电话、传真使用规范	(37)
●使用电话基本知识	(37)
●使用电话基本礼仪	(41)
●电话接待用语规范	(43)
●接电话礼仪	(44)
▲本人受话	(44)
▲代接电话	(45)
▲录音电话	(46)
●电话使用技巧	(47)
●通话准备行为规范	(48)
●通话用语礼仪规范	(50)
●通话态度行为规范	(52)
●通话时间礼仪规范	(54)
●接听电话礼仪规范 (1)	(56)
●接听电话礼仪规范 (2)	(58)
●记录留言行为规范	(59)
●结束通话行为规范	(60)
●拨打电话礼仪规范	(60)
●来电等待行为规范	(61)
●接打电话行为规范	(62)
●接转电话行为规范	(63)
●拨打电话行为规范	(63)
●选择打电话时机行为规范	(65)

●电话业务礼仪规范	(66)
●电话催欠礼仪规范	(68)
●商务办公电话礼仪规范	(69)
●手机使用礼仪规范	(70)
●手机使用规范	(71)
●传真运用规范	(72)
●商务传真礼仪规范	(73)
第二节 网络使用规范	(75)
●网络资讯查阅规范	(75)
●网络使用规范 (1)	(76)
●网络使用规范 (2)	(77)
▲公私分明规范	(77)
▲控制时间规范	(77)
●电子邮件运用规范	(78)
●网络邮件收发规范	(79)
●撰写与发送邮件规范	(80)
●接收与回复邮件规范	(81)
●邮件保存与删除规范	(82)
●网络保密和“防黑”规范	(82)
第三节 函件使用规范	(83)
●信件运用规范	(83)
●发送信件规范	(84)
●接收信件规范	(85)
●回复信函规范	(85)
●感谢信运用规范	(86)
●贺卡运用规范	(86)
●邀请函 (请柬)、回执运用规范	(87)

第三章 仪表形象规范	(89)
第一节 仪容仪表行为规范	(89)
●员工仪容规范 (1)	(89)
●员工仪容规范 (2)	(90)
●员工仪表形象规范	(90)
●员工仪表整洁规范	(91)
●员工卫生行为规范	(91)
●员工语言、仪表、交际行为规范	(92)
●营业人员文明服务行为规范	(93)
▲基本行为规范	(93)
▲外在形象规范	(94)
▲迎客行为规范	(95)
▲文明用语规范	(96)
第二节 言谈举止行为规范	(97)
●日常文明用语规范	(97)
●礼貌语言和礼貌动作规范	(98)
●员工行为举止规范	(99)
●员工会话语言规范	(100)
●员工自我介绍规范	(100)
●员工语言使用规范	(101)
●员工饰物佩戴规范	(101)
●员工站姿规范	(102)
●员工坐姿规范	(103)
●员工行姿规范	(103)
●员工入座姿态规范	(104)
●员工吸烟行为规范	(104)
●离座姿态行为规范	(105)

●行进导引姿态规范	(106)
●销售人员仪表、举止、谈吐礼仪规范	(107)
▲仪表礼仪规范	(107)
▲举止礼仪规范	(107)
▲谈吐礼仪规范	(108)
●销售人员介绍、称呼、握手礼仪规范	(109)
▲介绍礼仪规范	(109)
▲称呼礼仪规范	(109)
▲握手礼仪规范	(110)
●员工语言文明规范	(111)
●员工礼貌用语规范	(112)
●员工举止行为规范	(113)
●员工文明用语和服务忌语规范	(114)
●员工工作程序用语规范	(115)
●员工交谈态度规范	(116)
●员工交谈语言规范 (1)	(118)
●员工交谈语言规范 (2)	(119)
●员工交谈内容规范	(121)
●员工交谈方式规范	(123)
●未接待客户时姿态规范	(126)
●柜台服务手势规范	(126)
●方向指示手势规范	(127)
●递送证件和资料礼仪规范	(127)
●接递物品礼仪规范	(128)
●公共场合行为规范	(128)
第三节 着装礼仪行为规范	(129)
●服饰礼仪规范	(129)
●员工着装规范 (1)	(130)

●员工着装规范 (2)	(131)
●员工服装与社交礼仪规范	(131)
●职员着装礼仪规范	(133)
▲男职员着装礼仪规范	(133)
▲女职员着装礼仪规范	(134)
●管理人员着装原则	(135)
●国际化办公室女性着装礼仪	(136)
●服装中的礼仪规范	(137)
●西装着装礼仪规范	(139)
●女性着西装礼仪规范	(143)
●职业女性着装行为规范	(144)
●男士着装礼仪规范	(145)
 第四章 人际交往礼仪规范	 (147)
第一节 日常交往行为规范	(147)
●员工内部关系行为规范 (1)	(147)
●员工内部关系行为规范 (2)	(151)
●介绍艺术礼仪规范	(152)
▲介绍自己	(152)
▲介绍他人	(153)
▲介绍集体	(153)
●介绍中的礼仪规范	(154)
●握手行为规范	(155)
●握手礼仪规范 (1)	(157)
●握手礼仪规范 (2)	(158)
●递接、索要名片行为规范	(159)
●名片使用礼仪规范 (1)	(162)

●名片使用礼仪规范 (2)	(163)
●称谓对方礼仪规范	(163)
●引导客人礼仪规范	(165)
●乘坐电梯礼仪规范	(165)
●交谈中的礼仪规范	(166)
●聆听中的礼仪规范	(167)
●公务问候礼仪规范	(168)
●公务慰问礼仪规范	(169)
●问候方式礼仪规范	(173)
●相互沟通礼仪规范	(173)
●商务会面行为规范	(174)
●商务接待行为规范	(175)
●商务会谈行为规范	(176)
●迎客、送客行为规范	(176)
●参观、游览行为规范	(177)
●会见、座谈行为规范	(178)
●拒绝的礼仪规范	(179)
●道歉的礼仪规范	(180)
●参加晚会礼仪规范	(180)
●参加宴会礼仪规范	(181)
●公务聚会礼仪规范	(182)
●公务宴请礼仪规范	(186)
▲公务宴请礼仪	(186)
▲宴会中的礼仪	(187)
第二节 拜访行为规范	(188)
●一般拜访行为规范	(188)
▲拜访前的准备规范	(188)
▲拜访过程中的行为规范	(189)

▲拜访结束后的行为规范·····	(191)
●拜访领导行为规范·····	(191)
●会晤礼仪规范·····	(192)
●接待来访礼仪规范·····	(193)
●公务拜访会谈礼仪规范·····	(194)
●公务拜会前预约礼仪规范·····	(195)
●访问他人行为规范·····	(196)
 第五章 会务工作规范·····	(199)
第一节 会务安排工作规范·····	(199)
●会前组织人员行为规范·····	(199)
▲会前准备规范·····	(199)
▲会议进行期间行为规范·····	(201)
▲会后工作规范·····	(201)
●与会人员行为规范·····	(202)
▲会议前的准备·····	(202)
▲会议期间规范·····	(202)
▲会后工作规范·····	(203)
●会议后勤人员服务规范·····	(203)
▲会前准备规范·····	(203)
▲会间服务规范·····	(204)
▲会后工作规范·····	(204)
●会议主持人员行为规范·····	(204)
●工作会议礼仪规范·····	(205)
▲会议会风工作规范·····	(206)
▲会场排座工作规范·····	(208)
▲会议之前工作规范·····	(209)

▲会议期间工作规范	(211)
▲会议之后工作规范	(212)
第二节 参加会议行为规范	(212)
●参加会议人员行为规范	(212)
●商务洽谈活动行为规范	(213)
 第六章 印章、文书、档案管理规范	(219)
第一节 印章管理规范	(219)
●印章刻制规范	(219)
●印章使用管理规范	(220)
●印章使用手续规范	(220)
●印章保管规范	(221)
●印章交接规范	(221)
●印章停用规范	(222)
第二节 文书管理规范	(223)
●公文种类规范	(223)
●文件材料归档范围	(224)
●公文行文规范	(225)
●公文写作格式规范	(226)
●公文行文方向规范	(232)
●公文管理规范	(238)
●公文写作规范	(240)
●办文规范	(242)
●收文处理规范	(243)
●发文流程规范	(244)
●文件使用规范	(245)

第三节 档案管理规范	(246)
●档案员岗位责任规范	(246)
●档案业务管理规范	(247)
●档案归档规范	(248)
●档案收集、整理规范	(249)
●档案鉴定、销毁规范	(250)
第七章 安全消防保卫工作规范	(251)
第一节 安全防火工作规范	(251)
●安全防火工作管理规范	(251)
●安全防火工作教育规范	(252)
●安全防火工作环境规范	(253)
●安全防火工作检查制度	(253)
●安全消防管理规范	(254)
●安全防火管理制度	(256)
第二节 安全保卫工作规范	(257)
●安全保卫管理规范	(257)
●安全保卫工作规定	(258)
●门卫对领导行为规范	(259)
●门卫对员工行为规范	(259)
●门卫对来客接待规范	(260)
●门卫对运输车辆验货规范	(260)
●保安人员岗位举止规范	(261)
●保安队工作行为规范	(262)
▲保卫队伍建设规范	(262)
▲保安队员的权限	(262)
▲保安队员的职责	(263)

▲保安员工作规范	(263)
●保卫处干部行为规范	(264)
●巡查保安行为规范	(265)
●停车场保安员行为规范	(266)
●办公室安全工作规范	(266)
●假期安全保卫规范	(267)

第八章 后勤人员行为规范

(269)

第一节 值班人员行为规范

(269)

●值班人员岗位行为规范	(269)
▲岗位基本规范	(269)
▲上岗前准备规范	(270)
▲值班过程规范	(270)
▲交接班规范	(271)

第二节 服务人员行为规范

(271)

●员工岗位服务规范	(271)
▲办公人员岗位服务规范	(271)
▲业务人员岗位服务规范	(272)
▲安装人员岗位服务规范	(272)
▲维修人员岗位服务规范	(273)
●员工服务行为规范	(274)
●文明服务用语规范	(276)
●文明服务行为规范	(276)
▲文明服务基础规范	(276)
▲文明服务外在形象规范	(277)
▲文明服务一般行为规范	(278)