

白领礼仪丛书

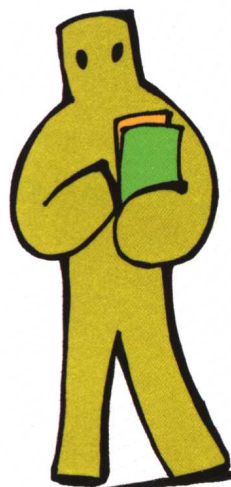
BANGONGSHILUYI
GUIFAN

〔日〕氏家康二 主编
日本公司职员教育研究会 编著

水云林强译

从上下班寒暄到请示汇报规则20例

礼 仪 规 范 办 公 室



职业守则，入情入景
礼仪规范教科书

 中国人民大学出版社

办公室 礼仪规范

上下班寒暄到请示汇报规则20例

丛书 BANGONGSHILUYI
从 GUFAN

巨氏家康二 主编
日本公司职员教育研究会 编著

水云 林强 译



 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室礼仪规范——从上下班寒暄到请示汇报规则 120 例 /
(日) 氏家康二主编; 日本公司职员教育研究会编著; 水云、林强译
北京: 中国人民大学出版社, 2004
(白领礼仪丛书)
ISBN 7-300-05994-5

- I. 办...
II. ①氏... ②公... ③水...
III. 办公室 - 礼仪 - 基本知识
IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 102223 号

白领礼仪丛书

办公室礼仪规范

——从上下班寒暄到请示汇报规则 120 例

[日] 氏家康二 主编
日本公司职员教育研究会 编著
水 云 林 强 译

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511239 (出版部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京雅艺彩印有限公司		
开 本	787×1092 毫米 1/32	版 次	2004 年 12 月第 1 版
印 张	5.125 插页 1	印 次	2004 年 12 月第 1 次印刷
字 数	88 000	定 价	15.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

B 白领礼仪丛书 BAILINGLIYI CONGSHU

- ◆ 平时经常迟到；
在工作中私发手机短信；
有事不报告……
你会满不在乎地违反规则吗？
- ◆ 不能遵守规则的人，不想遵守规则
的人，终将被社会淘汰。
为了不给别人造成这种印象，还是
记住这本书吧！

B 白领礼仪丛书 BAILINGLIYI CONGSHU

◆ 礼仪基础——

不同对象 不同场合 不同礼仪

◆ 电话礼仪——

商务电话正确应对方法35则

◆ 商务礼仪——

电话应对 接待来访者 商务访问

◆ 办公室礼仪规范——

从上下班寒暄到请示汇报规则120例

策划编辑/洪傲
责任编辑/黄晓宏 赵福琪
封面设计/池海玉
版式设计/王坤杰

主编的话

能工作的人都应守规则。

甲先生迟到了 5 分钟，跑进办公室，受到了上司的责备。

甲先生当面承认了错误。然而内心并不服，心想：“不就是迟到了 5 分钟吗……”虽然开始了工作，却再也提不起精神。

甲先生 24 岁，进公司二年。聪明能干，充满活力。被周围的人誉为“能干的人”，可就是经常迟到。

让我们站在甲先生上司的立场想一想，应该如何评价甲先生这个人呢？

我会判定为“干不好工作的职员”。即使能力再高，业绩再好，也不能纳入“工作优秀”的一类。因为他不想遵守商务活动中的基本规则，只会添麻烦。

商务活动有其固有的规则。没有规则，也就没有商务活动。例如，每个公司都有自己的上班时间。如果没有预先定好的工作时间表，大家都按自己的时间随意上班的话，那么，作为一个公司将无法正常运作，和其他

公司的买卖也将无法谈成。

假设客户给主管甲先生打电话，接电话的人却回答：“××不知什么时候来上班”。这样一来，客户那边的工作就会停顿。问题不解决，工作就不能向前推进。于是客户肯定会想：“和这样的公司打交道真是活受罪！”

请注意：了解规则，遵守规则——这是一个公司职员，不，也是社会上任何人，基本中的基本。连基本中的基本都不能遵守的人，又怎么能评价为“能干的人”呢？

本书简明易懂地编写了一个公司职员必须遵守的最基本的岗位规则。这是基本中的基本。

明确地说，凡是不能遵守这里所写明的规则的职员，就是职业社会中的不合格者。

氏家康二

2002年3月

译者前言

本书由日本公司职员教育研究会编著——这是一个以新职员教育、管理人员培训为中心，研究工作单位合理化的自由学习会性质的团体。该团体曾编著过《员工礼仪 100 条实践表》、《工作安排入门图解》等多种书籍。

本书主编氏家康二毕业于日本爱媛大学，曾任井关农机的人事科长、计划室长，历任董事兼社长办公室主任以及关联公司董事长等。1976 年创立中央经营研究所，现任该所董事长，任日本 DZP 经营协会理事长、氏家社会保险劳动者事务所所长、中央住宅株式会社顾问。著作有《干部不变革，公司会倒闭》、《直言——不会叱责的上司应递辞呈》等。

本书图文并茂地介绍了公司职员在办公室应遵守的礼仪规范，对所有企事业单位建立有效的岗位职责、树立良好的部门形象，推动工作顺利开展……都是大有好处的。

译者

2004 年 7 月

これが正しい職場のルールです

© Chukei Publishing Company 2002 All rights reserved

Originally published in Japan in 2002

by Chukei Publishing Co. Ltd.

目 录

序 言

这是基本的规则	2
• 什么叫规则	2
• 规则和礼节的区别	3
• 《办公室守则》的基本知识	4
• 必须绝对遵守的七条基本守则	5

实 践 篇

上下班的规则	12
①遵守《工作守则》	12
②提前 5 分钟到岗	13
③不迟到	14
④不得已迟到了	15
⑤因病缺勤要在上班前与公司联系	16
⑥因家属急病需要请假时	17

⑦要求休假时(1)	18
重点建议(一) 正确的问候语	19
⑧要求休假时(2)	20
⑨在获准晚来或早退之后	21
⑩接到加班指示后	22
⑪避免不必要的加班	23
⑫过了下班时间之后再离开公司	24
重点建议(二) 行为举止要彬彬有礼	25
⑬(下班) 离开公司时要说一声“我先走一步了”	26
⑭上下班路上也要具备公司职员的自觉性	27
工作中的规则	28
①整理办公桌(1)	28
②整理办公桌(2)	29
③离开办公室时要打声招呼	30
④上班时间因私外出	31
⑤不要闲聊	32
重点建议(三) 提高效率的方法	33
⑥工作要适度	34
⑦利用好午休时间	35
⑧不要随意拖长“小休息”时间	36
⑨吸烟要懂得规则和礼节	37

⑩工作时不打因私电话	38
⑪接到私人电话时	39
⑫不泄露公司内部的情报	40
重点建议(四) 年轻人最好不要这样说	41
⑬注意印章的使用	42
⑭准确报销经费	43
⑮公司的办公用品、消耗品不能私用	44
⑯要珍惜公司的办公用品、消耗品	45
⑰具有成本意识	46
⑱禁止业余打工, 不搞第二职业	47
⑲处理事务要细致、敏捷	48
⑳熟练使用办公设备	49
㉑与工作相符的男性着装	50
重点建议(五) 称谓也有规则	51
㉒与工作相符的男性仪表	52
㉓与工作相符的女性着装	53
㉔与工作相符的女性仪表	54

接受工作指示的规则

①被上司召唤后要马上请示	55
②确认指示、命令	56
③接受新指示有困难时	57
④马上记笔记	58

重点建议(六) 公司对外文件的写法	59
⑤万一上司的指示有矛盾时	60
⑥学习良好的工作方法	61
⑦确定好顺序	62
⑧制定日程开始工作(1)	63
⑨制定日程开始工作(2)	64
重点建议(七) 公司的金字塔形组织形式	65
⑩头脑里要有完整的组织结构	66
报告、联系、商量的规则	67
①应向上司报告	67
②向上司口头报告	68
③向上司提出阶段性报告	69
④必须在规定时间内提交书面报告	70
⑤失败了要立即报告	71
⑥有些“私事”也应该报告	72
重点建议(八) 公司内部文件的写法	73
⑦报告商业伙伴的情况	74
⑧与上司联系(1)	75
⑨与上司联系(2)	76
⑩与上司商量(1)	77
⑪与上司商量(2)	78
⑫与上司商量(3)	79

⑬向上司提出自己的意见	80
重点建议(九) 报告时的禁忌和确认 5W2H	81
⑭处理索赔(1)	82
⑮处理索赔(2)	83
外出、外勤、出差的规则	84
①外出时应说明自己所在的地方	84
②外出之后要保持联系	85
③从家里直接去外出地或直接回家要经过批准	86
④严格遵守时间	87
⑤管理好自己	88
⑥出差时的心理准备	89
⑦做好出差的准备	90
重点建议(十) 应该记住的上座和下座	91
⑧在出差地工作时	92
⑨访问应在取得联系之后	93
⑩访问业务主顾	94
⑪到了客户处	95
⑫由职位低的一方先递交名片	96
重点建议(十一) 立即可用! 不同场合的预 约方法	97

⑬名片应该双手接收	98
参加会议的规则	99
①参加会议不能迟到，不能中途退席	99
②会议前的准备工作	100
③要积极参与会议	101
④发表意见要提纲挈领	102
⑤开会发言(1)	103
⑥开会发言(2)	104
⑦开会期间有事需转告时	105
打电话的规则	106
①接听电话(1)	106
②接听电话(2)	107
③应答电话(1)	108
④应答电话(2)	109
⑤转接电话时要先确认对方	110
⑥被叫人不在时，应询问来电事宜	111
⑦转告电话内容	112
⑧打电话时用语应简洁明了	113
⑨征得对方同意后再进入正题	114
⑩对方不在时应电话留言	115
重点建议(十二) 不同情况下的电话应答	116

⑪公司提供的手机, 应作为业务专用	117
⑫在路上, 手机来电话了	118
收发传真的规则	119
①重要文件不要发传真	119
②附上通知单	120
使用电子邮件的规则	121
①不得私用公司的电子邮箱	121
②发送电子邮件的前后都要检查确认	122
③发送邮件应考虑对方计算机的环境	123
④不应忘记电子邮件只是一种业务工具(1)	124
⑤不应忘记电子邮件只是一种业务工具(2)	125
⑥不要将电子邮件地址擅自示人	126
人际交往的规则	127
①参加与工作有关的聚会	127
②参加学习会、不同行业间的交流会	128
③酒席上的举止	129
重点建议(十三) 营造无性骚扰的工作环 境	130

④接待客户	131
重点建议(十四) 对传言应不看、不说、 不问	132
⑤严禁背后议论公司内部的事，特别是人事 变动	133
⑥如何与同事交往	134
⑦如何与工作单位的异性相处	135
⑧寄送印有公司名的明信片	136
⑨如何赠送中元节礼品和岁末礼品	137
⑩如何处理受赠品	138
 婚丧嫁娶的规则	139
①同事结婚应如何祝贺	139
②出席同事的结婚典礼	140
③被邀参加上司的婚礼	141
重点建议(十五) 贺电范例集锦	142
④看望生病的同事	143
⑤收到讣告时	144
⑥出席彻夜守灵	145
重点建议(十六) 唁电的基本文例	146
⑦出席告别仪式	147
重点建议(十七) 不懂就难免失礼——	148