

海南某某生物工程有限公司

员工礼仪守则

一、工作礼仪

1.0 目的

树立良好企业形象，努力赢得客户的满意。营造良好的企业风气，提高工作效率和效益。

2.0 适用范围

适用于公司所有员工及与客户接触的所有场合。

3.0 仪容仪表

3.1 个人礼仪

3.1.1 员工必须仪表端庄、整洁。具体要求如下：

头发：员工头发要经常清洗，保持清洁，不能有异味。男性头发不宜太长，亦不可理光头，发式要协调，不可怪异。女性赴宴会时可以对发型进行修饰，但要符合会场的气氛。

指甲：促销员不能留指甲，应经常修剪。女性员工涂指甲油要尽量用淡色。

胡子：胡子不能太长，应经常修理。

口腔：保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品。如有酒气则应主动请事假。

化妆：女性员工化妆应给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，但要稍作化妆，不宜用香味浓烈的香水。如有熬夜出现黑眼圈时要进行化妆消除。

3.1.2 服饰 办公场所一律穿工作制服，应保持清洁，不可过分修饰。

具体要求：

衬衫：衬衫领子和袖口不得有污秽。衬衫必须系于裤内，扣子扣齐。

领带：外出公务人员在众人面前出现时，应佩戴领带，并注意与西装、衬衫颜色相配。领带不得肮脏、破损或歪斜松弛。

裙子：女性员工工作场所不可穿过短的裙子，同时注意鞋袜与衣服色彩之协调。女性员工衣裙不可有“透”“露”和“紧身”。

首饰：女性佩戴首饰不宜过多，一个手指不可戴两件以上饰物。

鞋子：鞋子应保持清洁，如有破损及时修补，且不得穿带钉子的鞋。办公场所不能穿拖鞋和露脚趾的鞋。

外套：员工工作时不宜穿大衣或过分臃肿的服装。

3.1.3 姿态 在公司内员工应保持优雅的姿势和动作。

具体要求：

站姿：两脚脚跟着地，脚尖离地约 45 度，腰背挺直、胸膛自然、颈脖伸直、头微向下，使人看清你的面孔。两臂自然、不耸肩，身体重心在两脚中间。会见客户或出席仪式站立场合、

或在长辈、上级面前，不得把手抱在胸前。

坐姿：双膝并拢、双腿下垂、双手相握。直腰挺胸，不得傲慢地把腿向前或向后伸、或俯视前方。要移动位置时，应先把椅子放在适当的位置，然后再坐。

步态：两眼平视、收腹挺胸、平稳轻盈。步速适中。走通道、走廊时要放轻脚步。无论是在自己的公司还是别的公司，在通道和走廊里不能一边走一边大声说话，更不得唱歌或吹口哨。遇到上司或客户要礼让，不能抢行。

3.1.4. 工作礼节

见面礼节：公司内与同事相遇应点头微笑表示致意。下属在过道与路上遇见上司或级别比自己高的同事要站并点头并招呼其职称。

接待礼节：接待人员要热情、主动，并面带微笑。有客来访时前台接待要主动起立，热情询问；客人就座后就立即倒水。来客多时以序进行，不能先接待熟悉客户。对事前通知来的客户，要表示欢迎。应记住经常来的客户。

握手礼节：握手时要脱去手套，用普通站姿，并目视对方眼睛，不弯腰低头，要大方热情、不亢不卑。伸手时同性间应先向地位低或年纪轻的，异性间应先向男性伸手。不可同时握两人的手，不可当面擦手，人多时不可交叉握手。

交谈礼节：谈话态度要诚恳、自然大方。称赞对方不要过分，谦虚也要适当。对方发言时，要注意倾听，以示尊重。不要左顾右盼、交头接耳或随便打断对方的谈话，不要看手表、伸懒腰、打呵欠、脱鞋、打裤腿或其他懒散动作。在对方与其他人交谈时，不可以随意插嘴，也不可以趋前旁听，如果因事需要和其中一人说话，应先向与其谈话对方打招呼，表示歉意。

3.1.5 禁忌在公司公共场所与工作时间，必须注意以下问题：

不可当众化妆。

不可吸烟。

忌身体内发出各种异常声音。

不可抓挠身体任何部位。

不可边走边整理衣服。

不可高谈阔论，大呼小叫。

不可盯视别人，评头论足。

不注视女性脸部以外的部位。

不可吃零食(如口香糖)。

不可趴或坐在桌子上。

不可说家乡话。

3.2 办公业务礼仪

3.2.1 正确使用公司物品和设备，提高工作效率：

公司的物品不能野蛮对待，更不得挪为私用。及时清理、整理账簿和文件，对墨水瓶、印章盒等盖子使用后及时闭合。借用他人或公司的东西，使用后应及时送还或物归原处。未经同意不得随意翻看同事的文件、资料、办公桌抽屉等。工作台上不能摆放与工作无关的物品。

3.2.2 电话礼仪 在商务交往中，接打电话实际是在为通话者所在单位和通话者本人绘制一幅重要的电话形象。它体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。要做到正确、迅速、谨慎地接、打电话。

电话来时，听到铃响，至少在第二声铃响前取下话筒。

通话简明扼要，不得在电话中聊天。

对不指名的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要告诉接收人。

工作时间内，不得打私人电话。

1、打电话礼仪

讲话应简捷、明了、清晰、柔和，嘴与话筒之间要保持 3 厘米左右的距离。应遵循"通话三分钟"原则，三言两语尽快把事情说完。

打电话时，每个人开口所讲的第一句话，都事关自己给对方的第一印象，所以应当慎之又慎。

在通话时，若电话中途中断，按礼节应由打电话者再拨一次。拨通以后，须稍作解释，以免对方生疑，以为是打电话者不高兴挂断的。

通话结束前，应道"再见"。按照惯例，电话应由拨电话者挂断。挂断电话时，应轻放话筒。

2、接电话礼仪

通话时先问候，并自报公司、部门。对方讲述时要留心听，并记下要点。未听清时，及时告诉对方，结束时礼貌道别，待对方切断电话后，自己再放下话筒。

在商务交往中，接电话时所讲的第一句话应是问候语加上单位名称："你好！海之润公司"。

接电话时不允许出现"喂，喂"或者"你找谁？"等非商务用语。特别不允许一开口就毫不客气地查问对方"你找谁"，"你是谁"，"你是哪儿"，或者"你有什么事？"

通话中不得对着话筒打哈欠、吃东西，也不要同时与他人闲聊。结束通话时，应认真道别。而且要恭候对方先放下电话。

遇上不相识的人打起电话没完，非得让其"适可而止"时，说得应当委婉、含蓄，不要让对方难堪。比如，不宜说"你说完了没有？我还有别的事呢。"，而应当讲"好吧，我不占用您的时间了"。

接电话时，被找的人如果就在身边，应告诉打电话者："请稍等"，然后立即转交（转接）电话。如果对方认错了人，应马上告之，不得将错就错，乱开玩笑，更不得因懒于转告而随意向对方说"人不在"，或大声喊叫"某人找某某人"。

倘若被找的人外出或在洗手间，应回答"他暂时不在座位上，如果需要转告请留下您的电话"。

如果找领导，领导不在，不可随意报出领导在哪，切不可说"他在总经理处"或"他到某某公司去了"。

代接电话时，对方如有留言，应当场用纸笔记录。之后复述一遍，以免有误。并告诉对方会及时转告。例如："我再重复一遍，您看对不对……。好的，等他回来我立即转告他。"

代接电话的留言最好用 N 次贴记录，然后贴到相关人员的桌子或者电脑旁，以免遗忘造成失误。

如果分机转接出错，应告知对方："抱歉，×××不是这个号码，他（她）的分机号码是 * *，我先帮您转接，如果没转过去请您再重新拨 * * 号码，请稍等。"然后迅速将电话转接到正确的分机上。

如果遇到对方拨错号码时，不可大声怒斥，或用力挂断电话，应礼貌告知对方。如果是自己拨错了号码，应马上向对方表示歉意。

3.2.3 办公室“六不”和“四要”

六不：不随意对他人评头论足；不谈论个人薪金；不谗过给同事；不干私活；不长时间接听私人电话；不打听探究别人隐私。

三要：个人桌面要整洁；同事见面要问好；办公室来人要接待。

二、社交礼仪

2.1.0

1. 忠诚祖国，忠诚民族，笃行道义，信守公德；
2. 尊老爱幼，敬重女士，和睦邻里，礼待同仁；
3. 敬重民俗，敬重宗教，谦虚温和，宽厚处世；
4. 遵时守约，言即有信，敬积敬业，勤俭节约；
5. 语言文明，举止文雅，注重仪表，修身修行。

2.1.1. 社交接待工作要求如下：

在规定的接待时间内，不缺席。

有客户来访，马上起来接待，并让座、倒茶。

来客多时以序进行，不能先接待熟悉客户。

对事前通知来的客户，要表示欢迎。

应记住经常来的客户。

2.1.2 介绍和被介绍的方式方法：

直接见面介绍的场合下，应先把地位低者介绍给地位高者，如难以判断，可把年轻的介绍给年长的。在自己公司和其他公司的关系上，可把本公司的人介绍给别的公司的人。

把一个人介绍给很多人时，应先介绍其中地位最高的或酌情而定。

男女间的介绍，应先把男性介绍给女性，男女地位、年龄有很大差别时，若女性年轻，可先把女性介绍给男性。

2.1.3 名片的接受和保管方法：

名片先递给长辈或上级。

把自己的名片递出时，应把文字向前方，双手拿出，一边递交一边清楚说出自己的姓名。

接对方的名片时，应双手去接，拿到手后，要马上看，正确记住对方姓名后，将名片收起，如遇对方姓名有难认的文字，马上询问。

对收到的名片要妥善保管，以便检索。

2.1.4 赴宴礼仪具体要求：

衣着打扮要大方整洁。

准时赴约。

主动与主人打招呼。

入席后听从主人或招待人员的安排，不争坐上座。

坐姿端正，注意脚手放置位置。

主人示意后方可用餐。

用好餐后，不可随意离席，待他人离席后，方可依次离席。

离席时，要主动整理餐具。

三、生活居住礼仪

3.1. 公交车乘坐礼节

要有尊老爱幼，礼让妇女、孕妇的良好作风。要有自觉排队，配合司乘人员的工作。

3.2. 公共食堂礼仪

提倡节约，不浪费粮食，不浪费水，不乱倒剩食，

3.3. 公共卫生礼节

不乱丢垃圾，主动清洁卫生。

3.4. 个人居住礼节

自己的居住环境要干净整洁，不乱摆物品，勤作卫生，勤洗衣物。