机关工作人员文明礼仪规范

为规范市直机关工作人员文明礼仪行为，树立机关及工作人员良好形象，加强机关工作人员素质建设，提高服务水平和提升城市文明程度，营造人人讲文明、个个重礼仪的氛围，进一步推动文明创建活动开展，特制定《市直机关文明礼仪规范》，市直机关党员干部职工要认真学习、自觉践行。

 **一、仪表**

 第一条 机关工作人员仪表要合乎身份，做到端庄、得体、整洁、大方。

 第二条 服饰礼仪

 （一）上班着装应整洁、稳重、大方，不得过于炫耀、过于裸露、过于透视、过于短小、过于紧身。男士不得穿睡衣、背心、短裤、拖鞋上班，女士不得穿超短裙上班。要保持服饰整洁、无过多褶皱。颜色搭配为三色原则，饰物佩带宜少不宜多。

（二）参加正式活动时着装应讲究。男士可穿西装，配合适的衬衣、领带；女士可穿套裙、西装、旗袍或其他套装。

（三）执行其他公务时，应根据时间、地点、场合选择合适的服饰。有职业制服的，按照要求穿制服。

 **第三条** 仪容礼仪

整洁、合适、精神。女士宜化淡妆，不得当众化妆或补妆；男士不蓄长须。发型、发色应适宜。勤剪指甲，注意个人卫生。

**二、语言**

 **第四条** 机关工作人员用语文雅、和气、谦逊、得体、规范， 做到语言内容美和形式美的统一。

 **第五条** 用语礼仪

 （一）推广使用普通话。

 （二）谈吐文雅。应使用礼貌用语，做到热情、亲切、和蔼、耐心。不讲脏话、粗话，不适用地方俗语。

 **第六条** 称谓礼仪

 采用正规称呼，一般以职务、职称、“同志”、"先生"、“女士”等相称，外宾有职称的，一般以职称“博士”、“教授”等相称。

 **第七条** 交谈礼仪

 热情、谦虚、有礼，尊重对方，理解对方。交谈时，集中注意力，认真倾听，正确判断，不开过分的玩笑，不传播不利于团结的言论。

 **第八条** 电话礼仪

接打电话，先问好，并自我介绍，若不是自己的电话，应尽快转给相关人员。通话时，语言要简洁、明了，对重要事务做好记录。通话结束时说“再见”或“谢谢”。

使用移动电话，除遵循一般电话礼仪外，还要遵守公共场合的礼仪。

**第九条** 公文礼仪

 发文内容严守法规，真实准确；用词准确、朴实、简要；格式规范，文种恰当。办文准确、及时、安全。

 **三、行为**

 **第十条** 机关工作人员行为举止规范、稳重、大方、优雅。

 **第十一条** 形体礼仪

1. 精神饱满，富有朝气和活力。

（二）坐姿、站姿、行姿、手势端正、文雅、规范。

（三）在办公区内，不得大声喧哗、嬉笑、打闹；在禁止吸烟的场所不得吸烟。

 **第十二条** 介绍礼仪

 团体双方相互介绍本方人员时，应按职务高低进行，即先介绍职务高的。介绍时要清楚提及被介绍人的姓名、单位、职务等内容。介绍后，双方相互握手、问好。

 **第十三条** 名片礼仪

 名片要美观、大方、简洁，同一单位的名片形式要规范、统一。用双手递接名片，接受他人的名片时，应认真看一遍，并道谢。

 **第十四条** 握手礼仪

 使用平等式握手，即大方地伸出右手掌和手指稍用力握住对方的手掌。握手应注意先后次序。通常长者、上级、女士先伸手、晚辈、下级、男士才能伸手相握。握手时间应适当，忌敷衍或长握不放。

**第十五条** 接待礼仪

1. 办公室接待实行问好、让座、倒水、办事四步曲。
2. 接待来宾，要制定、落实接待计划，礼仪周到，安排得当。在工作职责范围内，尽可能满足来宾要求。
3. 就餐时，要守时、敬客，中午不饮酒。应尊重客人习惯，注意少数民族禁忌。不搞高规格接待，不一客多陪。尽量安排自助餐，剩餐应打包，不得公费到娱乐场所消费。

**第十六条** 会议礼仪

1. 参加会议者应提前十分钟到达会场，不得无故迟到、早退、缺席。倡导开短会，发言时间一般不超过规定的时限。
2. 遵守会场纪律，依据会议安排入座，专心听讲，做好记录。禁止有碍视听的不良举止和噪音，手机关机或调到静音或震动状态。会场内不接听手机。
3. 会议主席台就座者一般应着正装。
4. 会议进出一般顺序：入场先内宾，后外宾；先群众，后领导。退场则反之。

**第十七条** 其它礼仪

1. 窗口单位必须设立首问责任制、限时办结制、责任追究制、去向告知制等有关岗位制度；机关工作人员上班佩戴或摆放岗位卡，表明身份，以方便群众办事。
2. 严格落实《广元市城区“十不”市民文明行为规则》，做到不乱丢乱倒、不乱贴乱画、不乱停放、不乱搭建、不乱摆摊设点、不随地吐痰、不闯红灯、不翻越栏杆、不践踏绿地、不乱损坏公共设施。
3. 机关工作人员必须遵守工作纪律，坚守工作岗位，严格考勤制度，不迟到早退，不影响他人工作。进入他人办公室前要轻声敲门示意，经允许后方可进入。
4. 拜访要事先约定，并遵守时间。进入他人办公室前，要先轻轻敲门，听到应答后再进入。
5. 爱护办公设备和公用设施，自觉节水节电节能，节约办公用品。办公物品摆放要整洁、有序。
6. 机关工作人员在工作时间不要利用电脑设备进行与工作内容无关的活动。不得利用电脑进行休闲娱乐活动，不得利用电脑浏览、下载、打印、传播有关反党、反社会主义、邪教迷信及带有攻击性质的网络信息；不得利用电脑浏览、下载、打印、传播（含电子邮件）不健康的网络内容。
7. 要遵守机关大院和办公楼管理规定，维护办公环境卫生，服从有关人员管理，出入机关大门主动出示证件。

**四、交往**

**第十八条** 机关工作人员在交往过程中要做到尊重、体谅、宽容。

**第十九条** 内部交往

同事、上下级之间要相互尊重，相互配合，相互支持，相互勉励。下级要维护上级的威信和形象，上级要善于听取下级的意见和建议。

**第二十条** 外部交往

在执行公务及日常对外交往中，注意牢记身份，检点言行，公私有别，文明规范；在接待来宾及区外工作交往中，体现互相尊重，开放兼容，谦逊得体，有礼有节，自觉维护我区机关及工作人员的良好形象。

**第二十一条** 涉外交往

1. 遵循国际惯例，尊重各国、各地区的风俗习惯。
2. 遵守外事纪律，学习掌握外事礼节，倡导鼓励学习外语。
3. 举止文明，着装得体，称呼得当，礼仪周全，维护国格、人格尊严。
4. 未经批准，不得随意接受境外媒体采访；对重大国际问题和国内敏感问题，对外表态要符合我国的方针政策。