

嘉義市政府

CHIAYI CITY GOVERNMENT

打造熱情溫暖的戰鬥團隊

公務禮儀 宣導範例手冊

知禮，不失禮



人事處
112年1月編製

打造熱情溫暖的戰鬥團隊

公務禮儀 宣導範例手冊

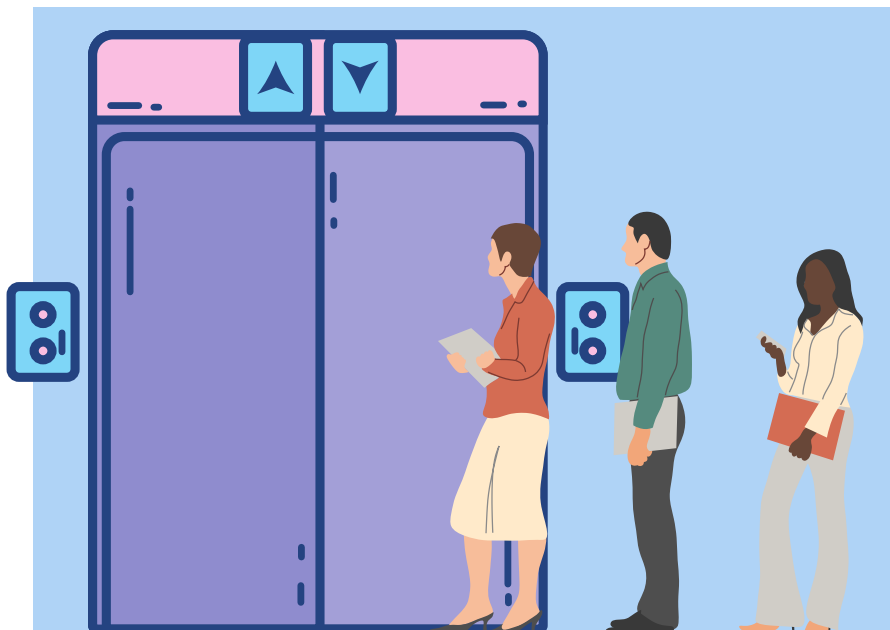
知禮，不失禮

目錄 Contents

電梯禮儀(一)	1
電梯禮儀(二)	2
公務電話禮儀	3
辦公社交禮儀	4
公務會晤禮儀	5
接待禮儀注意事項	6
引導禮節	7
會客座位安排禮儀	8
乘車禮儀	9
握手禮儀	10
交換名片禮儀	11
接收名片注意事項 ...	12



電梯禮儀(一)



等候電梯請排隊

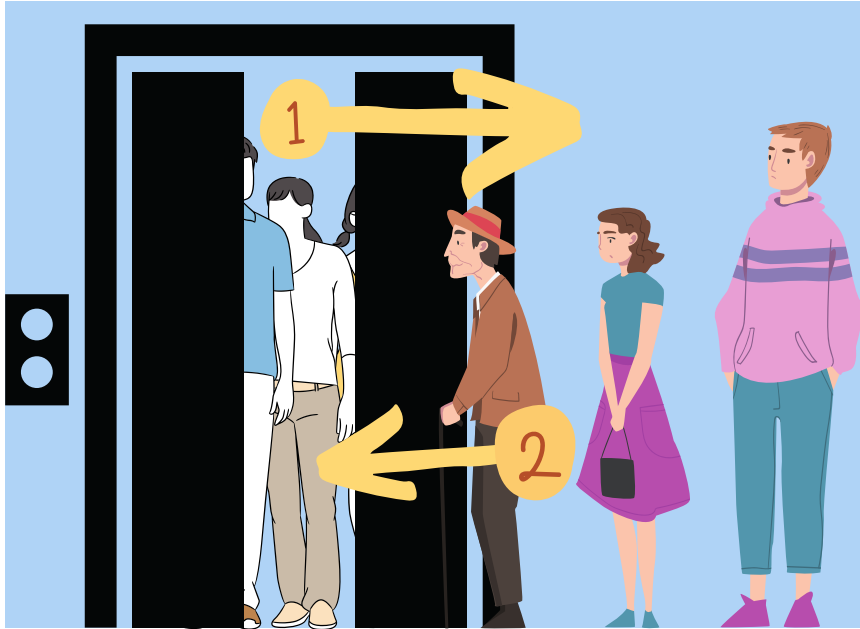
- 等候電梯時，不要站在電梯門口正前方。
- 等待電梯內的人先出來後，再進入；即使有急事，也不應爭先恐後。



親切的問候

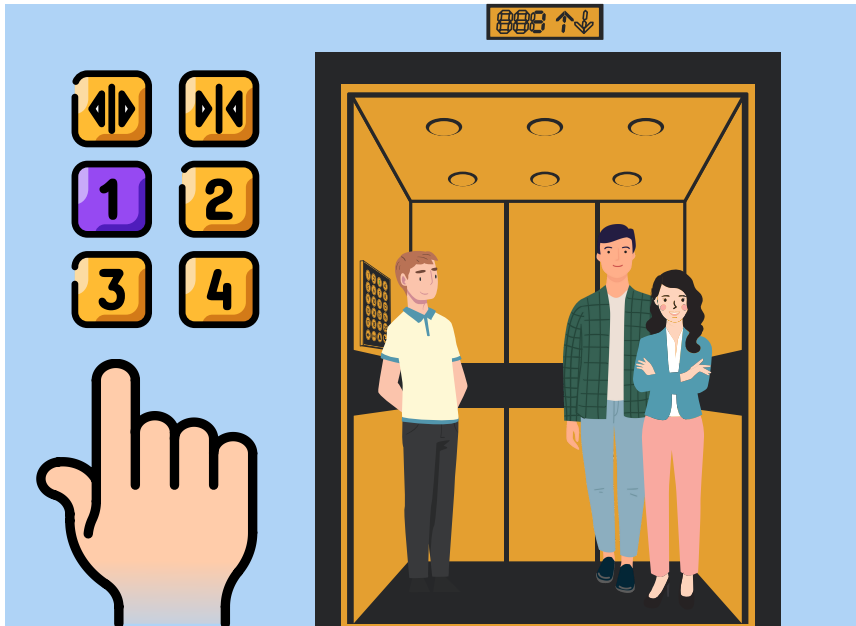
- 問候一聲「早安」、「午安」、「○○好」，展現溫暖的人情味。
- 遇到長官時，熱情地打聲招呼吧！（期待被認出來）

電梯禮儀(二)



進入電梯的次序

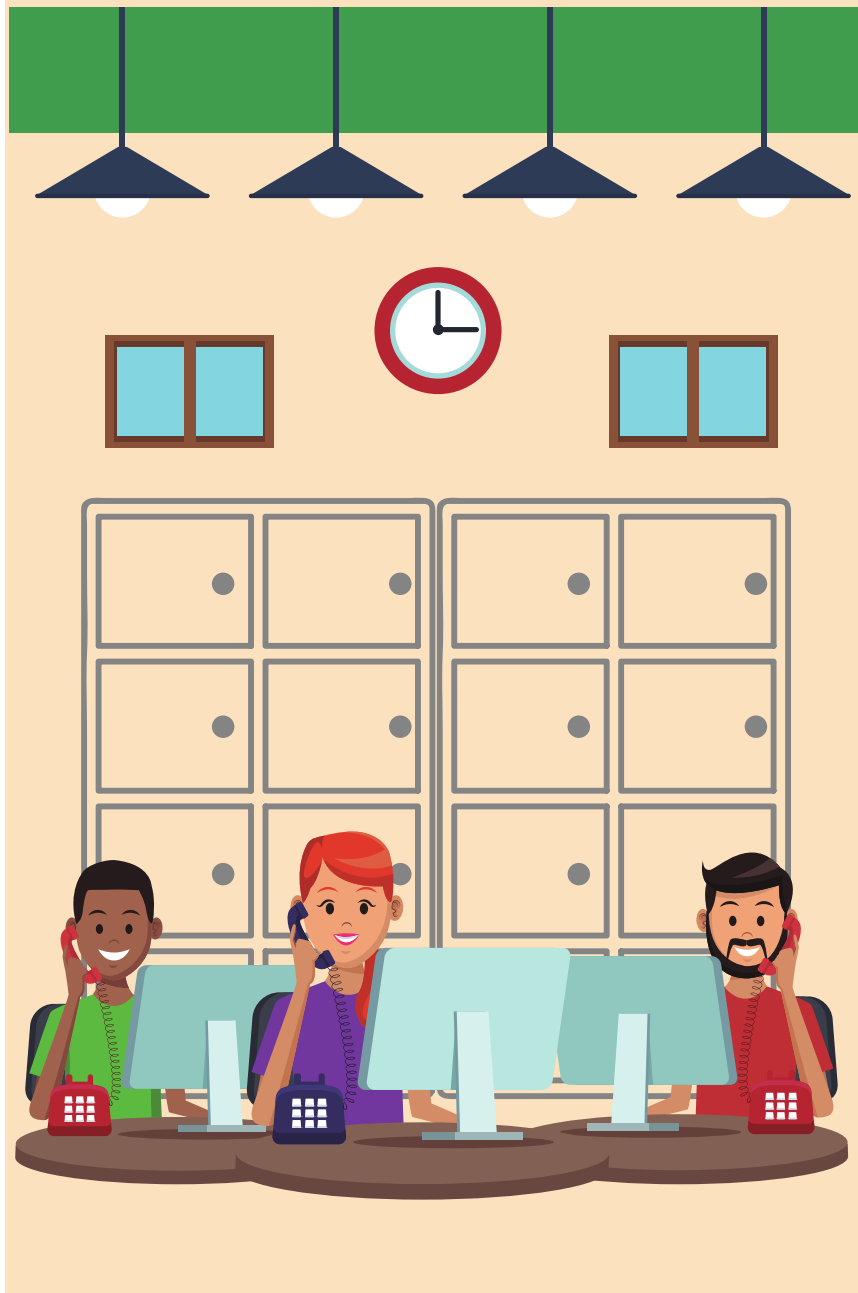
- 依先「出」後「進」次序進出電梯；當電梯超載鈴聲響起，最後進電梯的人主動走出電梯。
- 先進入電梯的人主動往裡面走，儘量站成「L」字型，讓出位置給後進入的人。



電梯內主動服務

- 先進入電梯的人，協助按「開門」按鈕，讓後面的人進入電梯；並主動為搭乘人員按下欲前往樓層。
- 如遇長官同進電梯時，宜禮讓長官優先進入，再協助按電梯樓層；抵達樓層時，禮讓長官優先走出電梯。

公務電話禮儀



電話接聽禮貌

- 3要
要迅速接聽(鈴響3聲內)。
要用語親切、熱誠、有禮。
要態度專注、誠懇、專業。
- 3不：不官僚、不傲慢、不厭煩。

公務電話禮儀小叮嚀

- 養成隨手記下電話內容習慣。
- 通話簡明扼要，勿談機密或八卦。
- 發話應確定通話對象無誤。
- 當轉接或徵詢內部意見時，應按「保留」鍵或「HOLD」鍵。

辦公社交禮儀



保持適當社交距離與站姿

- 在公眾場合，應與他人保持適當距離；如無意中碰撞到別人，應立即向對方道歉。
- 站立時，雙臂可自然垂下，或是體前自然交叉，但不宜下意識地做小動作。



做個受歡迎的同仁

- 主動打招呼，和善有禮對待每個人。
- 注意辦公環境整潔及秩序維護。
- 敬業樂群，主動提供協助與服務。
- 不越級報告。
- 欣賞同事優點，不吝讚美。
- 對於同仁的協助，適時道謝。

公務會晤禮儀



拜訪前

應先約定時間，告知拜會成員身分、人數、主題，並**準時**抵達，依接待人員引導入座。

接待準備

- 備妥會客室、茶水，並先告知接待人員預定抵達時間、訪客身分。
- 就拜會主題預先**準備相關資料**，並視需要準備紀念品。

迎接

- **位階高**：親自到**機關大門口**迎接。
- **位階相當**：會客室門口迎接。
- **位階低**：接待客人入座就定位後，長官再依預定時間抵達**會客室**。

送客

視賓、主職位高低，送到**會客室門口**、**電梯門口**或**機關門口**。



接待禮儀注意事項

交通

- 交通方式及接駁車的安排。
- 行進路線、車輛停放(停車證)。
- 無障礙空間的安排。

接待

- 準備接待室、茶水、紀念品等。
- 接待人員及時間的安排。
- 賓客名單及異動時之處理。
- 會見場所座次的引導。
- 致贈紀念品及合影留念。





引導禮節

- 引導人員走在訪客的**左前方**，必要時增加人手。
- 運用**手勢**引導、語言提醒。
- 走路速度應配合賓客速度。
- 進、出電梯：先幫賓客按住電梯，請賓客先進入電梯，再進去按樓層；抵達樓層後，請賓客先出電梯，再跟上前；但電梯擁擠時，以方便進出為原則。
- 開、關門：門往自己方向開的，先開，讓賓客先行；往外開的，先推開往外站，扶助門讓賓客先行。





會客座位安排禮儀 (一般禮賓排序原則)

- 以中央為尊
- 以右為尊
- 以上為尊
- 以近主人為尊
- 以內為尊
- 以安全舒適為尊

基於尊右原則，訪客座位通常安排於主人右側。

乘車禮儀

- 搭乘專車時，**高者後上先下，低者先上後下**，並宜依序就坐。
- 轎車座位尊卑次序，視司機或主人開車而定。原則以方便上下車、接近主人座位為尊。
- 轎車後座中間盡量不安排座位。
- 視情況主動協助長官開、關車門。



數字表示位次大小，1為最尊位置

握手禮儀

誰先伸手

- 職位低或年少者應等**職位高**或**年長者**主動伸手後，才能與之握手。
- **主人**應先向賓客握手。
- 一般社交場合，男士不宜主動與女士握手，須等**女士**先伸手在握。

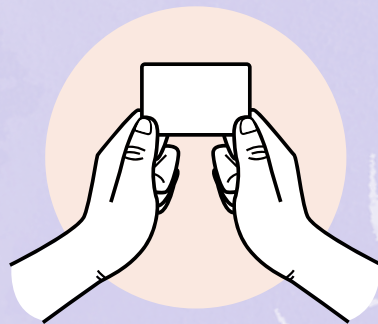
握手方式

- 與對方約一步距離，四指併攏姆指向上，整隻手去握。
- **正視對方**，**面帶笑容**。



Welcome

交換名片禮儀

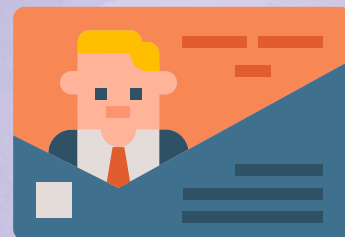


交換名片順序

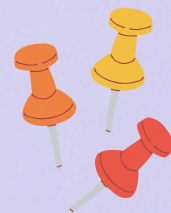
- 職位低的先遞給職位高的；年輕者先遞給年長者；客人先遞給主人。
- 如與長官同行，長官未與對方交換名片前，不可先行與對方交換名片。

遞送名片注意事項

- 事先將名片放置於方便拿取之處。
- 遞名片時，要面帶笑容並看著對方，以雙手持名片的兩角，將字體正面朝向對方，向前遞出；雙方亦可同時單手交換名片。



接收名片注意事項



- 當對方非常有禮貌地用雙手遞名片給你時，你也應用雙手很有禮貌地接收名片。
- 接過名片應仔細端詳名片內容，表達對這張名片的重視及對對方的尊重。
- 收到名片，不要隨便塞入皮夾，可放入名片夾或外套口袋。
 - 開會時，可把會議開始前收到的名片放在手邊參考。
 - 不可拿著對方的名片把玩，或當著對方的面在其名片上註記資料。

