

# 办公室礼仪规范

## 一、办公室礼仪的概述

在共享的工作环境中，每个人的行为都会影响到同事和客户。良好的办公室礼仪不仅体现个人素养，也代表公司的专业形象。身处国际化的工作环境，我们每个人都是所在团队、族群的代言人。你的代码质量就是 Daypop 的代码质量；你的形象就是你的族群的形象。因此，我们需要时刻注意办公室礼仪。我们将从原理和具体要求两个方面来描述。

## 二、基本原则

办公环境是一个综合性的场所，办公活动包含丰富多彩的具体行为。要事无巨细的罗列既无必要也不可能。因此我们首先要了解基本原则，从而可以从容应对没有遇到过的情况。

### 1. 尊重他人

尊重，首先要重视。只有认识到别人对你的重要性，你才能真心的尊重。狂妄自大、目中无人是不受欢迎的。因此你要认识到周围的每个人对你都很重要。如果有人对你提出投诉，它将给你的生活带来烦恼，对你的前途产生阻碍。

尊重，就是让对方感受善意。做任何事情要考虑别人感受。当你出门时，要考虑自己是否形象整洁、气味清新；当你遇到同事时，要考虑如何打招呼会让对方觉得高兴；当你调整空调时，当你开会或打电话声音很大时，都要考虑一下是否影响到别人。

子曰：己所不欲勿施于人。尊重是相互的，你付出美好，也将收获美好。

### 2. 注重沟通：

我们的同事来自世界各地。对方的价值观、生活习惯，甚至每个人对温度的感受都不可能完全一致。因此，沟通就是人与人之间建立理解的唯一方法。沟通带来了解，了解建立理解、理解建立信任、信任建立团结、团结才有力量。

麦琪的礼物是大家耳熟能详的故事。它启发我们在没有十足把握的情况下，不要自以为是的为对方去做我们认为正确的事情。在跟不同文化背景的人相处中，我们更应该主动沟通，事先征求对方意见。

### 3. 求同存异：

子曰：君子和而不同，小人同而不和。世界的魅力来自于多样性。除了工作上我们遵循相同的职业要求，在其他方面我们应该尊重别人的不同，不应该品头论足，褒贬议论。从人性的角度出发，我们永远都应该赞美别人的不同。如果贬低别人的文化或者自然差异，轻则损失人品，重则招来杀身之祸。

#### **4. 职业化:**

下班时间，人人平等，你有很大的自由度决定自己做什么、怎么做。上班时间，你以职业身份承担具体职责，不具备平等可言。我们应该时刻提醒自己遵循职位要求规范自己的言行举止，对外提供优质服务、对内高效合作。打造职业化的形象，有利于你工作的开展。

我们应该深刻的认识到，职场上周围人对你的要求是基于工作的需要，对你的评价是对你职业行为的评价，并不是个人恩怨或对人品的评价。因此我们应该十分注意不要把工作上的矛盾扩大到工作之外，同时也注意不要把生活中的情绪带入工作之中。反过来，我们在工作沟通中应牢记对事不对人，多用客观描述，不用主观感受，多用数据，不用形容词，不扩大评论范围，不揭旧伤疤。

#### **5. 入乡随俗:**

每个公司、团队、地区、国家，都有自己业已形成的风俗习惯。我们应该意识到这些习俗的存在有它的内在原因和历史必然性。作为新加入者，我们应该自觉地学习和遵循现有的规定、习惯，而不是贸然评论，甚至挑战它。观察别人的行为和主动询问都是很好的了解风俗的方式。

#### **6. 恢复原貌:**

所有公共物品，使用后都应该恢复到使用前的状态，以方便其他人使用。比如洗手池、便池，用完要洗净擦干。公共厨房，用完立即恢复原样。公共冰箱，应尽量少占用，下班后立即带剩余食物回家，避免长时间占用公共冰箱。

#### **7. 礼尚往来:**

共享的物品，使用后应该及时补充回来，或者做出自己的贡献。比如公共急救医疗箱中的药品、器具，用后及时补回；吃了同事共享的零食，记得回赠自己家乡的美食。只取不予是不受欢迎的。

#### **8. 避免增添麻烦:**

做任何事情都思考一下是否对给别人造成困扰。尽量避免给别人增添麻烦。如果不可避免，那么应该事先征询意见，事后致歉并道谢。

#### **9. 避免打扰别人:**

专注对脑力劳动者的工作效率有极大影响。因此，应该尽量避免打扰别人。如果需要跟别人会谈，应该事先预约。如果想找别人求助或沟通、应该首先询问对方是否方便。

#### **10. 节约:**

使用公共资源或者他人分享的资源的时候应该注意节约，不以自己的习惯来决定使用方式。我们不会去批评一个人内衣只换不洗，但我们会批评在公司不随手关灯的行为。

## 11. 积极向上：

在公众场合，永远表现出积极向上的态度。负面的情绪和表达不仅不会解决问题，反而只会让事情变得更糟。情绪是会传染的。你的负面情绪会影响到其他人和整个团队的氛围。把负面情绪隐藏起来，把积极的一面表达出来，大家互相鼓励，往往能够获得更好的结果。作为一个负责任的成年人，要学会控制和表达自己的情绪。做正确的事，说正确的话，而不是为所欲为、口无遮拦。聚焦具体问题、聚焦解决方案、聚焦改进。

## 12. 不做负面评价：

在公开场合，一个成熟的人应该只对别人进行赞美。赞美一个人，相当于告诉对方我希望你这样做。而批评一个人，对方往往会出于本能而反击。批评，应该只在私下、职责范围内进行。负面评价，应该只在必要的时候、在流程的规范下进行。

## 13. 不谈论敏感话题：

在工作场合，大家是工作关系，应该只讨论工作相关话题和令人愉悦的话题。像政治、宗教、环保、性别等敏感话题应该绝对避免在工作关系中出现。这不仅是常识，也是纪律。事实上，每个人利益不同所以立场不同，这导致这些话题永远都无法达成一致。这样的话只会浪费精力、增加对立。有百害而无一利。

## 14. 柔声细语：

大声说话，一来声音扰民，二来容易被人认为具有攻击性。如果你不想不仅问题得不到解决，还被人诬陷攻击别人，那么请牢记控制音量。

## 15. 礼貌用语：

大声说话，一来声音扰民，二来容易被人认为具有攻击性。如果你不想不仅问题得不到解决，还被人诬陷攻击别人，那么请牢记控制音量。

---

## 二、不同场景下的具体建议

### 1. 办公室场景

- 软件行业习惯使用开放式办公大厅，噪音影响范围大，所以在办公室内尽量避免产生声音。
- 如需长时间讨论、打电话、开会，请移步电话亭、会议室或空闲区域，并使用耳麦。
- 需要向同事或客户询问问题时，先确认对方是否有空，不要随意打断。注意查看对方桌上是否有“专注时间”的标志。自己也应该养成每天设定一部分专注时间的习惯。
- 避免在办公区域讨论私人话题，以免影响工作氛围。

- 保持桌面整洁，避免杂乱无章的文件、垃圾或私人用品堆积。
- 使用电脑、电话或办公设备时，避免留下指纹、油渍，必要时擦拭干净。
- 个人物品如食品、杯子等应妥善摆放，不要占用公共空间。
- 不拿别人桌上的物品。

## 2. 茶水间场景

- 使用茶水间后，请及时清理，不要留下污渍、茶渍或食物残渣。
- 使用完饮水机、咖啡机等设备后，确保关闭电源，避免浪费和安全隐患。
- 清洗个人杯具、餐具后，请擦干并收好，不要随意堆放。
- 不要占用公共冰箱过多空间，储存食品需标明姓名，并定期清理过期食品。
- 不拿别人的食物。

## 3. 洗手间场景

- 不随地吐痰、不乱丢纸巾、保持地面干净干燥。
- 如厕后务必冲水，并恢复到使用前的状态。用手持水龙保持马桶洁净，如有污渍、地面水渍请自行清理。
- 在没有小便器的男厕，应该坐在马桶上如厕。
- 不用洗手池洗脚。
- 上厕所后务必洗手，并使用干手机或纸巾擦干双手，不要随意甩水。
- 遵守公共卫生规则，不长时间占用卫生间，不在卫生间内进行与办公无关的活动。
- 避免在洗手间过多交谈或热情问候。

## 4. 服装礼仪

- 在客户办公室或正式场合，务必穿着得体，避免过于随意或不合时宜的服装。基本原则是比客户略微正式一些，以示尊重。
- 在办公室，我们的要求是商务休闲装。上不露肩、下不露腿、衣服有领、鞋子有帮。
- 衣物鞋子需外观整齐无损坏、干净、无异味。贴身衣物应该每日换洗。
- 背心、吊带、短裤、破洞衣裤、拖鞋、洞洞鞋、过于休闲的装束都是不允许的。
- 衬衫应该最多有一个扣子敞开，避免过多露出胸部。
- 衬衫外穿时应该挽起袖口。内穿时应系好袖口扣子。
- 裤脚应该盖住脚面。袜子应该遮住脚腕。
- 饭后立即刷牙，保持口气清新。
- 坚持每天洗澡。
- 不画浓妆，不佩戴不必要的首饰。



## 5. 问候和致意

- 跟任何人每天第一次见面，应该主动问候。
- 答复别人的问候应该从积极正面的角度。如果内心不高兴，也不可以如实回答。
- 后续每次在通道等场所正面相遇，应该简单问候或者微笑看着对方点头致意。
- 当面或者书面沟通时，要主动问候，并使用敬语称呼对方。

## 6. 咳嗽和打喷嚏

- 咳嗽和打喷嚏的时候应该用胳膊肘处覆盖口鼻，避免唾沫飞溅。如果经常咳嗽、清理嗓子，最好请假或居家办公，至少要佩戴口罩。

## 三、结语

办公室礼仪不仅是个人素质的体现，也直接影响团队的整体形象。希望大家共同遵守，养成良好的职业习惯，为自己和同事营造一个舒适、高效、专业的办公环境！

20250512 updated.