

政务人士礼仪实用全书

政务礼仪 大全

王 斌 / 编著



全新礼仪课堂

全面的礼仪规范

权威的礼仪导读

全新
典范版

THE ETIQUETTE IN
GOVERNMENT AFFAIR

《现代礼仪》丛书

内蒙古教育出版社



政务人士礼仪实用全书

政务礼仪 大全

王 斌 / 编著



全新
典范版

THE ETIQUETTE IN
GOVERNMENT AFFAIRS

内蒙古教育出版社

图书在版编目(CIP)数据核字

政务礼仪大全/王斌编著,一内蒙:内蒙古教育出版社,2006.1

《现代礼仪》丛书

ISBN 7-301-09407-6

I. 政… II. 王… III. 国家机关工作人员-礼仪-基本知识
IV. C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第064162号

书 名:政务礼仪大全

编 著:王 斌

责任编辑:张凤涛

出版发行:内蒙古教育出版社

地 址:内蒙古十里区180号

网 址:<http://cke.pre.eda.cn>

电子信箱:em@pub.pre.eda.cn

印 刷:鑫星教育印刷厂

经 销 者:新华书店

开 本:880×1230 1/32

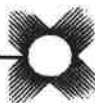
印 张:14

字 数:332千字

版 次:2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

标准书号:ISBN 7-301-09407-6

定 价:28.80元



序 言

“一言一行塑形象，一举一动见文明。”

国家公务人员代表国家和各级政府履行行政职能，管理国家的各类行政事务，从事公务活动。肩负重要使命，其言行举止展现了国家、政府形象，对行政效能有不可忽视的影响，国家公务员的身份地位使其注定应该成为文明社会的先行者、示范者。

中国五千年文明史中，蕴藏着人类社会丰富的文明瑰宝，林林总总的历代礼仪典制积聚了对国家公务人员言行举止的规范性要求：从夏商时期的“礼仪”，到春秋战国时期的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”；从秦汉时期“忠信敬业、恭敬多让”，到唐宋的礼制习俗；明朝重视整顿——治国先治吏，治吏必重礼；清朝廷颁布《圣谕广训》——明礼让以厚风俗。新中国成立以来，人民政府在对历史经验和文化传统批判继承的基础上，按照为人民服务的宗旨，随着社会进步，高度重视，不断完善、发展了政务礼仪，使国家公务人员行为日趋规范，使其成为新时代文明的表率 and 先锋。



政务礼仪大全

ZHENG WU LI YI DA QUAN

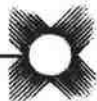
物质文明不断发展，社会环境逐步改善，人民生活水平日益提升，不仅仅囿于“仓廩实而知礼节”，更为了适应、推动社会进步，尤其是社会主义市场经济的建立与发展，重视和遵守政务礼仪对扩大交往，有效联系，促进交流，最终推进社会主义现代化建设事业，其重要意义不言自明。

经验与教训一再提醒我们：礼仪不仅仅是一种标志，绝非可有可无。学习礼仪、应用礼仪已然成为大势所趋、人心所向。礼仪与发展同在，与进步共生，已成为人们的共识。

为满足对政务礼仪学习与应用的需要，我们在广泛学习总结的基础上，借鉴引用了礼仪方面的前辈专家学者的研究成果，编著了《政务礼仪大全》，与读者共享。

编者

2005年8月



目 录

序 言

导读 政务礼仪与国家公务员

政务礼仪缘起	2
政务礼仪与礼仪	3
为什么要学习政务礼仪	12
学习政务礼仪是树立国家、政府形象的需要	14
政务礼仪与其他礼仪的异同	16
一般礼仪的特性	16
政务礼仪的独特之处	18

第一章 国家公务员的个人礼仪

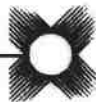
个人礼仪定位	22
个人礼仪特点	22
国家公务员个人礼仪的基本要求	25
政务服饰礼仪	28
政务服饰的特点	29



政务礼仪大全

ZHENG WU LI YI DA QUAN

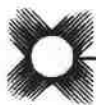
服装穿着的基本原则	31
服装的色彩搭配与选择	34
西服的穿着礼仪	36
中山装的着装	40
女装	40
政务服饰提醒	48
政务仪容礼仪	50
表情——端庄、自然、真挚、生动、微笑	50
形体姿态	55
会晤、交谈、电话礼仪	62
会晤守时	62
握手	64
介绍	70
交换名片	74
接打电话	81
政务环境礼仪	85
清洁卫生	85
整齐有序	86
明亮安静	88
个人出访礼仪	98
衣着文明	98



举止文明	98
谈吐文明	99
用餐文明	99
交通文明	100
住宿文明	101
观光文明	102
购物文明	103
娱乐文明	103
观赛文明	104
付小费	104
风俗禁忌	105

第二章 公务交往礼仪（一）

公务交往礼仪定位	108
公务交往礼仪的作用	108
公务交往礼仪的原则	109
公务交往包括的内容	110
公务接待礼仪	111
迎送惯例、会见惯例	111
膳宿安排	132
公务宴会礼仪	142
宴请主办方的礼仪	142

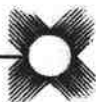


政务礼仪大全

ZHENG WU LI YI DA QUAN

桌次、座次礼仪与餐具摆台礼仪	149
宴会进行中的礼仪	151
宴会出席者的礼仪	153
烟酒礼仪	163
饮茶、喝咖啡礼仪	166
政务演讲礼仪	170
演讲礼仪要求及基本准则	170
简单的演讲技巧	174
几种专题演讲礼仪	176
政务舞会、演出礼仪	178
政务舞会礼仪	178
出席舞会的礼仪	181
政务演出礼仪	188
演出之前	189
演出期间	194
政务馈赠礼仪	200
馈赠常识	200
赠物礼仪	203
赠花礼仪	207
探望病人的礼品	212

第三章 公务交往礼仪（二）



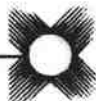
政务调研、信访礼仪	217
调研礼仪	217
正确的原则	225
信访礼仪	228
原则与制度	231
有效的方法	237
特殊情况下处理信访的礼仪规范	243
政务场合礼仪	248
庆典礼仪	248
剪彩仪式礼仪	252
签约仪式礼仪	257
政务谈判、执法礼仪	262
谈判礼仪	262
有效地问	267
策略地谈	270
冷静地辩	274
政务慰问、汇报礼仪	280
慰问礼仪	280
重在关怀	283
把握尺度	286
因人而异	288



政务礼仪大全

ZHENG WU LI YI DA QUAN

汇报礼仪	289
汇报方式	290
汇报的内容	291
双方的互动	295
巧妙应对, 灵活施用	299
异常情况下正确处理与领导关系的礼仪基本要求	299
异常情况下正确处理与领导关系的礼仪规范	301
异常情况下正确处理信访的礼仪基本要求	303
处理突发事件时的礼仪基本要求	304
第四章 外事交往、中外习俗礼仪	
外事交往礼仪的定位	309
什么是外事交往礼仪	309
外事交往礼仪的基本原则	310
政务外事交往礼仪的基本要求	313
友好相处, 互惠互利	313
遵守时间, 不得失约	313
女士优先, 尊重老人	314
保护隐私, 勿碍他人	314
以右为尊	315
保护环境	315
尊重各国的风俗习惯	315



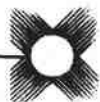
注意个人卫生和举止言谈	316
政务外事交往礼仪的具体内容	317
了解外方人员的经历、爱好等信息	317
了解外方人员的有关背景、饮食特色和民族特点	317
礼宾次序	318
迎送礼仪及献花	321
会见与会谈礼仪	325
外事宴请礼仪	329
外事馈赠礼仪	338
外事参观游览礼仪	341
外事晚会和舞会礼仪	344
其他外事礼仪	348
因地制宜——各地风俗礼仪一览	353
国际通行礼仪	353
国际通行手势语	358
第五章 会议礼仪	
会议礼仪的定位	361
会议礼仪的基本要求	362
善后工作有序进行	366
一般会议礼仪	368
会议环境礼仪布置	368



会议环境礼仪规范	370
会议服务礼仪要求	373
会风	380
严格控制会议	380
改进会风	381
提高会议效率	382
常见会议类型和与会礼仪	385
常见会议类型	385
与会礼仪	388

第六章 文书礼仪

文书礼仪的定位	393
文书礼仪的基本要求	393
常用公务文书礼仪	397
公务文书的种类	397
公务文书的礼仪要求	399
书信类文书礼仪	402
书信的结构	402
书信礼仪规范	405
礼仪书信种类	406
电子通信礼仪	409
电子通信的特点	409

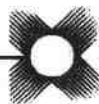


电子通信需注意的问题	410
柬帖	416
柬帖的特点	416
四种主要柬帖	418
致辞类文书	421
致辞类文书礼仪的基本要求	421
致辞类文书的写作	422
涉外文书礼仪	429
外交文件	429
国际法文书	432



政务礼仪大全

ZHENG WU LI YI DA QUAN



导读

政务礼仪与国家公务员





政务礼仪缘起

中国是世界文明发源地之一，是一个具有五千年历史的文明古国，素有“礼仪之邦”之称。从古代起，中国人就以讲究礼仪闻名于世，随着文明进步，时代发展，礼仪已成为衡量一个国家、民族文明程度的重要标志之一。由于政务礼仪是和政务活动及职业行为联系在一起的，直接影响公务活动的结果，因此对它的要求最为严格。它在我国古代主要体现在“礼治”和“法治”，是规范当时社会和人伦秩序的基本制度，随着千百年人类文明史的发展和社会生产力水平的不断提高，现代政务礼仪已经发展成为既有国家和各级政府机关一整套的法律法规，如我国新近颁布的《公务员法》等，同时又有许多约定俗成的习惯做法相互构成的行为规范体系，从而为公务员提供了处世待人的标准和模式。如果说相关法律规定了公务员的道德底线，那么，政务礼仪可看做为公务员职业生涯过程中一个较高境界的要求。它是广大公务人员沟通信息、交流情感、增强理解、促进友谊的中介，是广泛地存在于政务活动中的行为规范。



政务礼仪与礼仪

政务礼仪的演变发展

一般认为，由于人们彼此间的交往而需要、产生，形成礼仪。在西方，“礼仪”原意为“通行证”，引申意为规矩、规则。在中国历史上，“礼”和“仪”是两个内涵不同的概念。“礼”来源于古代的祭祀活动。礼的含义随着时代的变迁、人们交往的增加和社会的发展而不断变化。最初，礼主要用于供神、祭祀，以示对天地神灵、祖先等的敬意。在周代，礼除了用于祭祀之外，主要指西周奴隶社会的贵族等级制度和社会宗法制度，是治国之本。《礼记·仲尼燕居》说：“制度在礼。”孔子认为：“为国以礼”。《礼记·经解》上说：“进觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。“礼”也是儒家伦理规范的基础。重礼是我国古代社会每一个人立身处世的根本，并以此区分人格的高低。“礼”成了治国御民的重要手段。“礼”又包含着另外的意义，即礼仪。所以“礼”被周文柏先生在《中国礼仪大辞典》中表述为：“礼指特定民族、人群