

上海人民警察礼仪



群众出版社

序

上海市公安局党委书记、局长

吴志明

礼仪作为人类社会相互交往的行为准则，是一个人、一个组织乃至一个民族和国家精神风貌的展示。她既是一种内在的修养，又是一种行为规范。对于素有“礼仪之邦”美称的中国而言，讲“礼”重“仪”更是中华民族的优良文化传统。

人民警察礼仪是中国礼仪文化的一个重要组成，既受着民族文化及传统礼仪思想的深刻影响，又带有明显的行业特色和时代特征。她的产生不过短短 50 年时间，是随着人民警察队伍的建立、成长、壮大和公安工作实践的不断深入而逐步形成和发展起来的。她是各级公安机关和全体民警，按照有关条例规定，在各种公务活动和日常生活中应遵循的文明规范与准则，是人民警察内在美与外在美的有机结合。因此，从某种意义上讲，人民警察礼仪既是推进公安机关精神文明建设的必要形式，又是公安队伍正

规范化建设的重要标志，还是密切警民关系的重要纽带。

上海作为一个建设中的国际化大都市，有着深厚的传统文化底蕴和现代城市文明，倍受国际和国内各界人士的广泛关注。作为这个城市社会秩序的执法管理者——人民警察，无论是内在素质，还是外在形象以及精神风貌方面，都应该与这个大都市所处的地位相符合，与先进的城市文明相协调。因而，在执法管理中如何讲究人民警察礼仪，是社会发展为我们提出的一道新的课题，于是，有了《上海人民警察礼仪》一书的产生。

我认为，这本书的编写具有三大特点：

一是角度新颖。编写者从公安工作角度出发，对人民警察礼仪进行大胆、详尽的论述，这无疑是一个崭新的视角。并将礼仪理论应用到人民警察的具体工作实践中去，这又是一种富有创造性的尝试。

二是内容系统、全面。本书涵盖了人民警察在各种时间、各种场合下，处理人际关系和对外交往过程中应遵循的文明规范和行为准则。包括警察的警容仪表、言谈举止、基本礼节；公安窗口接待、社区走访、执勤工作中的礼仪以及日常生活、公务往来、涉外交往、与少数民族人士交往和正式接待工作中的礼仪，等等。

三是可操作性强。本书既包括全体人民警察在一般场合和情况下应自觉遵守的基本要求，又针对不同警种的民警，在执行不同的任务时应具备怎样的礼仪准则，作了详尽地阐述，使每一位人民警察都可以从中找到参照标准，

因此具有很高的实践价值。当然，人民警察礼仪仍需在公安实践中不断丰富和充实完善。

学礼仪、讲礼仪是加强公安队伍正规化建设的一项长期任务，是公安文化建设的重要组成部分。讲究人民警察礼仪，将会对我们整个队伍素质的提高起到一种潜移默化的作用。~~每位~~民警在日常的生活和工作中，都要树立从小事做起，从点滴养成的良好意识，自觉遵守人民警察礼仪，这样，表现出的态度才会和蔼，说出的话才会亲切，作出的动作才会自然，服务效果才会明显，才能使人民群众更加满意。

愿我们全市公安民警通过礼仪教育活动，成为全社会讲究文明礼貌的先锋和典范，为推进上海的社会主义精神文明和物质文明建设作出新的贡献！

2000年8月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 人民警察的性质和职能	(1)
一、“警察”的由来	(1)
二、人民公安机关的产生和发展.....	(2)
三、人民警察的性质和职能.....	(4)
第二节 礼仪的涵义、演变和功能	(6)
一、礼仪的涵义.....	(6)
二、礼仪的历史演变.....	(7)
三、礼仪的功能.....	(9)
第三节 人民警察礼仪的原则和特征	(10)
一、人民警察礼仪的原则	(10)
二、人民警察礼仪的特征	(11)
第四节 人民警察礼仪的意义和养成途径	(12)
一、人民警察礼仪的意义	(12)
二、人民警察礼仪养成的途径	(14)
第二章 人民警察的基本礼仪	(16)
第一节 警容仪表	(16)
一、着装	(16)
二、仪容	(20)

第二节 言谈举止	(22)
一、礼貌用语	(22)
二、行为举止	(25)
第三节 致警礼	(29)
一、致礼种类与要领	(29)
二、致礼规范	(29)
 第三章 公安“窗口”礼仪	(31)
第一节 接待(厅)室的设置	(31)
一、设置合理	(32)
二、警务公开	(32)
三、方便群众	(33)
四、接受监督	(33)
第二节 公安“窗口”接待的一般礼仪	(33)
一、警容严整	(33)
二、态度和蔼	(34)
三、语言文明	(34)
四、一视同仁	(34)
五、不予争执	(34)
六、讲究效率	(34)
七、拒绝送礼	(34)
八、申明权利	(35)
第三节 证、照办(审)理的礼仪	(35)
一、主动招呼	(35)

二、服务周到	(35)
三、特事特办	(35)
四、耐心和气	(36)
第四节 案件(事故)受理的礼仪	(36)
一、礼貌待人	(36)
二、急人之难	(36)
三、政策透明	(37)
四、保护隐私	(37)
五、避嫌守规	(37)
六、疏导为主	(37)
七、谦逊耐心	(37)
八、尊重人格	(38)
九、有礼有节	(38)
十、重视举报	(38)
第五节 信访接待的礼仪	(38)
一、接待来访的礼仪	(38)
二、处理来信的礼仪	(40)
三、接听监督电话的礼仪	(40)
第六节 公安鉴定的礼仪	(41)
一、主动招呼	(41)
二、谨言慎行	(41)
三、避嫌尊重	(42)
四、保密承诺	(42)
五、严肃公正	(42)

第四章 走访礼仪	(43)
第一节 走访居(村)委的礼仪	(43)
一、召开会议	(44)
二、开展工作	(45)
第二节 走访群众的礼仪	(47)
一、走访一般居民	(47)
二、走访特定对象	(49)
第三节 走访单位的礼仪	(52)
一、对口联系, 尊重领导	(52)
二、遵守规章, 举止文明	(53)
三、多予协商, 少下命令	(53)
四、帮其所需, 解其所忧	(53)
五、及时鼓励, 正面宣传	(54)
第五章 执勤礼仪	(55)
第一节 公安检查礼仪	(55)
一、治安检查	(55)
二、消防监督检查	(59)
三、边防检查	(60)
第二节 侦查办案礼仪	(63)
一、现场勘查	(63)
二、搜查	(65)
三、询问证人	(66)

四、讯问犯罪嫌疑人	(70)
第三节 交通管理及街面巡逻礼仪	(71)
一、基本要求	(71)
二、街面交通管理	(74)
三、街面治安巡察	(74)
四、警卫及保卫工作	(77)
第四节 接、处警礼仪	(78)
一、接警	(79)
二、处警	(81)
 第六章 公务礼仪	 (87)
第一节 公文礼仪	(87)
一、公务行文中的礼仪特点	(87)
二、行文关系礼仪	(89)
第二节 会议礼仪	(91)
一、会议通用礼仪	(91)
二、与会者礼仪	(93)
三、各类会议的特殊礼仪	(94)
第三节 日常工作礼仪	(101)
一、汇报工作	(101)
二、听取汇报	(102)
三、陪同视察	(102)
四、驾驶警车	(103)
五、电话礼仪	(103)

六、使用名片	(106)
第七章 接待礼仪	(107)
第一节 迎送	(107)
一、迎送的准备	(107)
二、迎送中的具体事项	(108)
第二节 会见、会谈、签字	(109)
一、会见、会谈的形成	(109)
二、会场布置及座位安排	(110)
三、会见、会谈的注意事项	(112)
四、签字	(113)
第三节 宴请	(114)
一、宴请的桌次和席位安排	(114)
二、参加宴请的礼仪	(118)
第四节 参观游览	(121)
一、前期安排	(121)
二、接待参观	(123)
第八章 涉外礼仪	(124)
第一节 礼宾次序和国旗悬挂法	(124)
一、礼宾次序	(124)
二、国旗悬挂法	(125)
第二节 外交特权和豁免	(128)
一、外交特权和豁免的主要内容	(128)

二、享有外交特权和豁免人员的范围和期限 ..	(131)
第三节 国外民俗禁忌	(132)
一、数字禁忌	(132)
二、颜色禁忌	(133)
三、花卉图案禁忌	(134)
四、饮食禁忌	(135)
五、宗教禁忌	(135)
六、其他禁忌	(136)
 第九章 国内部分少数民族礼仪	(137)
第一节 藏族	(138)
一、概况	(138)
二、礼貌礼节	(138)
三、风俗禁忌	(139)
第二节 蒙古族	(140)
一、概况	(140)
二、礼貌礼节	(140)
三、风俗禁忌	(141)
第三节 回族	(142)
一、概况	(142)
二、礼貌礼节	(142)
三、风俗禁忌	(142)
第四节 维吾尔族	(143)
一、概况	(143)

二、礼貌礼节	(143)
三、风俗禁忌	(144)
第五节 壮族	(144)
一、概况	(144)
二、礼貌礼节	(145)
三、风俗禁忌	(145)
第六节 其他少数民族	(146)
一、朝鲜族	(146)
二、满族	(146)
三、苗族	(147)
四、彝族	(147)
 第十章 日常生活礼仪	 (149)
第一节 交往礼仪	(149)
一、介绍	(150)
二、握手	(150)
三、奉茶	(151)
四、吸烟	(151)
五、拜访	(152)
六、待客	(153)
七、探病	(154)
八、吊慰	(156)
九、馈赠	(156)
第二节 家庭礼仪	(157)

一、夫妻之间的礼仪·····	(158)
二、父母与子女之间的礼仪·····	(162)
三、公婆与儿媳、岳父母与女婿之间的礼仪 ·····	(164)
第三节 公共场所礼仪·····	(164)
一、公共生活礼仪·····	(164)
二、娱乐观瞻礼仪·····	(169)
参考文献 ·····	(174)
编后 ·····	(175)

第一章 绪 论

人民警察礼仪是各级公安机关和每个人民警察按照有关条例规定,在各种时间、场合处理人际关系和对外交往中正确的言行举止和必要的礼节。它是人民警察思想政治素质的外在表现,是道德品行的基本表现方式之一。具体包括谦虚恭敬的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止及执行公务的特殊程序和日常生活的必要礼节等。人民警察礼仪是由人民警察的性质和职能决定的,明显地带有本行业的职业特点,同时也涵容于中华民族的礼仪之中,接受社会公共道德礼仪的制约和影响,并对社会公共礼仪起到补充、发展的作用。掌握和遵守人民警察礼仪,对于全体人民警察更好地履行公安职责,进一步密切警民关系,提升良好的公安形象具有积极的意义。

第一节 人民警察的性质和职能

一、“警察”的由来

在我国,警察词义的演变与国外大致相同。古代“警”字写作“𠔁”,从敬从言,又写作“𠔁”。有告戒、

戒备、紧急情况或敏感之意。古代“察”字写作“𠄎”，意手持供品，祭天求示，得神意而明白。有观察、考察、评审、辨别之意。

作为国家机器的重要组成部分和统治阶级维护自己统治的重要工具，警察是伴随着国家的产生而产生的，其存在与国家的存在一样漫长而古老。西方国家的“警察”一词，英语为 Police，法语为 Police，德语为 Polizei，都起源于希腊文 Politeia 和拉丁文 Polita。

古希腊时，凡国家的一切行政行为，都称之为警察，把警察当作国家政务的总称。14 世纪，“警察”一词流行于法国，表示有秩序而幸福的国家。法国人就曾把有良好秩序的国家称为“警察国家”。16 世纪以后，“警察”一词的含义逐渐变窄，把国家除去军事、外交、司法、财政以外的行为，都称为警察。到了近代，警察的含义更加缩小，专指国家的内务行政，“警察”就成了以国家权力的强制方法，维护公共安宁、安全和秩序的政府机构及其工作人员的专称。

我国清代末年，就曾设立了巡警部，开展了“饬练巡警”，“办理警察”，标志着我国近代已经产生了专职警察。至辛亥革命后，警察的称谓在我国正式确定。

二、人民公安机关的产生和发展

中国人民公安机关是在中国共产党的领导下，在马列主义、毛泽东思想、邓小平理论的指导下建立、发展和壮大起来的。它的历史是与我们党所领导的革命斗争的历史

紧密联系在一起的。

在中国共产党的发展初期，如何在反革命政权下保护自己的问题十分严峻。为保卫党中央机关的安全，1927年党中央专门成立了侦察保卫机构“中央特科”，它是中国共产党最早的保卫组织。随后，在第二次国内革命战争时期，我党领导的各路武装起义都进行了建立公安保卫组织的尝试，各根据地随着苏维埃政权的建立，一般都设立了肃反委员会，行使当地工农政权警察机关的职能。

1931年11月，中华苏维埃共和国在江西瑞金正式成立，随后又成立了国家政治保卫局，执行侦查、压制和消灭政治上、经济上一切反革命活动及侦探盗匪等任务。这是我国历史上最早的人民公安保卫机关。

抗日战争爆发后，国共两党进行了第二次合作。国家政治保卫局改为陕甘宁边区政府保安处，边区各县府相应设立保安科，负责对汉奸、敌探的侦查、缉捕以及对人民锄奸组织的指导。1938年5月，我国公安史上最早的一支比较正规的人民警察队伍“陕甘宁边区人民警察”（简称“边警”）在延安成立。边警穿着统一的制式服装，专门执行治安保卫任务，维护边区首府的社会治安。

解放战争时期，随着大中城市的相继解放，我公安局接管了国民党的警察局，摧毁了旧的警察机关，并进行了改造旧警察的工作。同时，随着解放区的扩大，建立起了省一级的政权和大行政区政权，公安机构组织体系由抗日战争时期各根据地分散的边区政府的公安总局领导，改为

由省一级或大行政区的人民政府领导，并相应设立了公安部、公安厅、公安处和公安局，为以后建立全国统一的公安体制打下了基础。

随着新中国的诞生，中华人民共和国中央人民政府公安部于1949年11月5日正式成立，从而统一了全国公安机构的设置和名称，明确了公安机关的任务。人民公安机关逐步形成了一个结构严密、多层次的组织体系，为保卫国家安全和社会安定，巩固人民民主专政，保障社会主义革命和建设的顺利进行作出了卓越的贡献。但在十年动乱时期，林彪、“四人帮”反革命集团掀起了“砸烂公检法”的反动浪潮，使公安工作受到严重破坏，公安队伍受到严重摧残。

党的十一届三中全会以后，公安工作和公安队伍得到恢复，重新走上健康发展道路。随着全党和全国工作重点的转移，公安工作的重点也迅速转移到保卫以经济建设为中心的社会主义现代化建设上来。围绕这个重点，公安机关加强和改革了各项工作，开展了严厉打击严重刑事犯罪和严重经济犯罪的斗争及多种专项斗争，取得了显著的成绩，公安工作和公安队伍的建设进入了一个崭新的发展时期。

三、人民警察的性质和职能

人民警察是人民民主专政政权武装性质的治安行政力量和司法力量。我国的人民警察在国家政权中具有重要地位，它代表着人民的意志和利益，对广大人民实行民主，