

政务礼仪

NEW GUIDE TO THE GOVERNMENT AFFAIRS ETIQUETTE


原外交部礼宾司代司长 鲁培新 倾情推荐

杨金波◎著

 LZX
乐知信达图书 出自一流师资
解决实际问题 助推企业成长



故人无礼则不生，事无礼则不成，
国家无礼则不宁。——荀子

 中华工商联合出版社

政务礼仪

NEW GUIDE TO THE GOVERNMENT AFFAIRS ETIQUETTE



杨金波◎著

图书在版编目(CIP)数据

政务礼仪 / 杨金波著. —北京: 中华工商联合出版社, 2012.6

ISBN 978-7-5158-0229-9

I. ①政… II. ①杨… III. ①公务员—礼仪—基本知识—中国 IV. ①D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第123899号

政务礼仪

作 者: 杨金波

策划编辑: 陈 平

责任编辑: 李 静

装帧设计: 御彩阁艺术工作室

版式设计: 培捷文化

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 警 敬

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司

版 次: 2012年6月第1版

印 次: 2012年6月第1次印刷

开 本: 710mm×1000mm 1/16

字 数: 120千字

插 图: 45幅

印 张: 13.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0229-9

定 价: 36.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58301408

序言

能为杨金波先生的书作序，我感到很荣幸。

我和杨金波先生相识不长，此次应他的请求，为这本书写序，才知道他原是上海交通大学读工学的高才生。从读工学转到研究礼仪，这是学术科目的大跨越。然而，他在礼仪研究和实践上的建树却甚为显著，这是很值得庆贺的。

礼仪是人类文化的一个重要组成部分，是人类文明和社会进步的重要标志。它不仅是社会发展的要求，也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。随着我国经济又好又快的发展、改革开放的深化和社会的全面进步，文明礼仪建设愈益成为推动中国特色社会主义事业的重要内容。各级政府和部门的公务人员是全社会文明礼仪建设的骨干力量。公务人员的形象，代表着各级政府乃至国家的形象。我曾在外交部工作近四十年，其间在礼宾司工作二十余年，几代中央领导人对国家公务人员礼仪方面的严格要求，我是深有体会的。可以说，礼仪是中国公务人员必须遵守的一种行为规范，具有强制性和代表性，是国家的门面。

我读了《政务礼仪》一书，对其有以下几点印象。一是针对性强。该书内容涵盖了公务人员文明礼仪建设的各个方面，把一个公务人员在日常工作和生活中一些应知、应会的礼仪作了详细的介绍。二是务实性强。该书通篇贯穿了两个字——实用，从实际出发，又落到实处。书中没有讲太多大道理，而是针对当前许多公务人员感到困惑的问题，如座次排序、左为上、右为尊等难

点问题，作了详细、清楚的阐述。有些内容还设置了情境，使人感到身在其中，便于理解，容易操作。三是可读性强。该书语言表达通俗易懂，文字朴实流畅，不是说教式，而是诱导式，使人读起来有如在看一部精彩的小说，易产生兴趣，不致感到枯燥无味。总之，这是一本实用性很强的书，我真诚地向各级公务人员推荐，相信你们一定会有所收获。

另外，我在外交部礼宾司工作期间，主要负责中央领导人外事活动中的礼宾事务，很少对政务礼仪进行研究。此次写序，我也学到了不少东西，在此谨向作者表示谢意！

鲁培新

曾任：外交部礼宾司代司长

中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使

2012年5月1日

第一章 这些礼仪常识你未必知道

- ① 礼仪之邦的礼仪要义 002
- ② 政务礼仪的“前世今生” 005
- ③ “律己敬人”就是最好的礼仪 010
 - 1. 提高个人素质, 约束个人行为010
 - 2. 遵守工作规范, 展现官方形象010
 - 3. 处理好礼仪的个性和共性的关系011



结语: 礼仪是个人修养与文明的集中体现, 中国自古以来就是礼仪之邦。作为公务人员, 掌握必要的政务礼仪知识, 既是个人修养的需要, 也是职业的要求。

第二章 公务人员的精神面貌及仪容仪态

- ① 精神面貌: 正气、温和、镇定、从容 014
- ② 仪容: 公务活动里的第一张“名片” 017
 - 1. 脸面脸面, 脸干净才体面018
 - 2. 化妆要避免越化越丑019
 - 3. 头发是人的第二张“脸”022
 - 4. 让你的手“拿得出手”024

☞ 仪态：张弛有度、得体大方 026

1. 头部动作信息多026
2. 手势传“情”有要领027
3. 站立姿势要挺拔028
4. 场合不同，“坐”法不同030
5. 蹲姿要体面、美观031
6. 男走两条线，女走一条线032



结语：公务人员的精气神、仪容、仪态，是建立自身可信任感最重要的方面。古语说，“相由心生”，得体的仪容、仪态，具有美感的坐卧行走，都是内心正气、从容的外在表现。所以，礼仪讲究的是“发乎内而形于外”。

第三章 公务人员着装礼仪

☞ 着装搭配的最佳原则 034

1. 服饰搭配的三原则034
2. 着装TOP原则036
3. “三大色块”着装理念037

☞ 男士正装礼仪：庄重严谨，一丝不苟 039

1. 正装“七大件”039
2. 首饰只能戴婚戒045
3. 办公室着装有底线046

三 女士正装礼仪：大方简约，时尚完美 049

1. 件数不能少，可以加050
2. 佩饰要做到锦上添花054
3. 办公室着装别追求时髦、漂亮056



结语：塑造自我形象，提高个人魅力，主要还是靠自己。着装对于一个人来说，绝不仅仅是一种包装，也是提高自信心、满足感和幸福指数的重要手段，更是一个人生活品位的真实体现。作为一个公众人物，你良好的着装品位可能会使全社会都受益。

第四章 政务会见礼仪

一 如何建立初期的信任感 060

1. 迎客：在哪里迎客060
2. 待客的魅力：表情生动061
3. 寒暄：基本的“客套”不可少061
4. 肢体动作：大方得体、轻松自然062
5. 握手礼仪：握手的起源、尺度、主动权和美感063

二 六个细节透露你待人接物的水准 068

1. 自我介绍：三要素缺一不可068
2. 居中介绍：位尊者有优先的知情权069
3. 递接名片：将名片的正面朝向对方071
4. 奉茶：几种典型杯子的奉茶方式073

5.接受礼物：打不打开看场合.....	076
6.送客：把客人送到哪里最礼貌.....	079

三 各种会议和会见场合的礼仪 080

1.会议礼仪：组织和参加会议的礼仪.....	080
2.进入领导办公室请示、汇报工作的礼仪：从敲门说起.....	083
3.接见群众的礼仪：面带笑容是最好的权威.....	084
4.新闻发布会的礼仪：不要打断记者的问话.....	085



结语：关于会议、会见有许多应该掌握的礼仪规范，但是公务人员要做的并不是机械地恪守这些礼仪和规范，不管是与会者还是主会者，最应该做的是把礼仪与自己的个性和周围的环境结合起来，努力做到最得体、最自然、最不着痕迹，让对方感觉最舒服——这才是礼仪的最高境界。

第五章 政务座次礼仪

一 方位：会议与宴席不同方位的尊卑之分	088
二 以左为尊的适用场合： 民间的传统礼仪与官方内部会议的主席台排序	093
三 以右为尊的适用场合：五大场合的位次排列	104
四 引领、行进、楼梯和电梯的位次礼仪	111
五 乘车座次的礼仪	114



结语：座次礼仪就是为了体现尊卑有序。座次礼仪纷繁复杂，遵循

由左右、前后等为区分的尊卑顺序，是为了体现对尊者的尊重。一旦尊者的个人意愿与礼仪规范产生偏差或者冲突，那顺从尊者的个人意愿会比坚持礼仪规范本身更重要。礼仪在特殊情况下，会有一定的变通性。

第六章 政务宴会礼仪

- ① 餐桌座次的排序方式：现今通行的两种政务宴请模式 122
- ② 入座：宴会的开始 128
- ③ 餐巾的三种使用方式 128
- ④ 餐具的使用：筷子、中式小碗、转盘、刀和叉 130
- ⑤ 敬酒：基本顺序和从俗原则 134
- ⑥ 为客人布菜的几种方式 135
- ⑦ 自助餐：取菜的基本顺序——三不混原则 136
- ⑧ 庆典宴会：饮酒的注意事项、告辞的顺序 138
- ⑨ 工作餐三大原则：简单快捷、适度交流、吃相优雅 141
- ⑩ 注意餐桌吃相：提升个人品位 142



结语：如果说一个人的总体礼仪水准是由各个细节组成的，那么这些细节的单项分值不是相加起来的，而是相乘起来的。也就是说，有任何一个细节出现了单项零分，那总体礼仪水准也就是零分。餐桌礼仪是人们在日常生活和工作中最容易忽略的一个单项，因此我们更应该予以关注。

第七章 办公礼仪

一 办公室的环境：卫生、文明、高效、庄重	148
二 公文礼仪：规范、准确、保密	151
三 打电话和发短信都有“礼”可循	152
四 收发电子邮件礼仪：内容全面、规范，及时回复	155
五 办公室的五大禁忌	156



结语：办公室是公务人员的工作场所，也是社会的缩影，它伴随着我们的工作、学习以及人生的喜怒哀乐。在这里可以自由些，但不能太任性；可以宽松些，但不能太无所顾忌；可以追求个性，但更要服从大局。一切都要掌握合适的尺度。

第八章 人际沟通礼仪

一 拿出真诚的态度来	160
1. 具有沟通意识的礼仪才可能成为完美的礼仪.....	160
2. 人际沟通先从赞美开始.....	161
3. 表情：看着对方的眼睛说话.....	164
4. 倾听：比直接说话表达得更多.....	164
5. 适度谦恭透露出的是高贵.....	165

1. 六种简单的客气语：既是客套也是文化167
2. 改掉不合适的口头语，避免忌语174
3. 开放式话题与封闭式话题174
4. 传达信息尽量准确到位176
5. 语言表达的四个层次：清楚、生动、有用、魅力177
6. 言出必行：珍视自己的每一句承诺178
7. 人际交流的黄金法则和白金法则178



结语：中国传统社会一直有“巧言令色，鲜矣仁”的思想，这主要是对那些别有用心、工于心计的人所言，绝不是说能说会道、能言善辩有什么不好。实际上，对公务人员来说，提高语言技巧，增强表达能力是提高业务能力的重要指标。我们掌握的语言技巧可能不多，也可能永远无法达到语言大师的水准，但让自己的语言美化一些，是我们一定可以做到的。不让自己的语言带脏字，不说那些惹人不快的话语，慎重对待自己的每一次承诺，这样的人比单纯地追求语言技巧的人更值得尊重。

第九章 民族、宗教礼仪



结语：世界是由众多不同民族共同组成的，每个民族都有自己灿烂辉煌的文化，尊重不同民族的习俗，体现了礼仪的基本诉求。

第十章 涉外礼仪

一 悬挂国旗要依照国际惯例 186

二 出访别国切记进退有据 187

- 1.准备工作做到位.....187
- 2.公共场所有分寸.....189

三 外事无小事，九大原则要遵守 191

- 1.你敬我一尺，我敬你一丈.....191
- 2.对方什么级别，就用什么规格.....192
- 3.傲慢与自卑都不可取.....192
- 4.内外有别，心里要有杆秤.....193
- 5.对待差异不要大惊小怪.....194
- 6.入乡随俗——到什么山上唱什么歌.....195
- 7.信守约定也是维护自己的尊严.....196
- 8.尊重他人隐私，不做“包打听”.....197
- 9.女士优先是国际场合的礼仪共识.....198



结语：对外交往中的各方都希望准确地传达自己的意愿，也都希望完全领会对方的真实意愿，因此各方必须站在同一个平台上，使用同一种“语言”进行交流。这种共同的“语言”除了口头语言之外，还包括肢体语言和交流习惯，这就是涉外礼仪。这些涉外礼仪，不仅中国人在学习，世界各国的人们也都在学习。



第一章

这些礼仪常识你未必知道

对于很多人来说，“政务礼仪”这个名词可能并不陌生，但是要进一步说清楚其准确内涵，未必每个人都知道。“政务礼仪”绝不是一个简简单单的空泛概念，它有特定的含义、内容以及独特的发展历程。在这里，我们对于“政务礼仪”作了简洁而恰当的介绍，希望你在最短的时间里对“政务礼仪”有一个全面的了解。

一 礼仪之邦的礼仪要义

中国素称礼仪之邦，这是世界对中国的一种赞誉。因为我们中国人一直奉行知书达礼、温文尔雅的信念，走到哪里，都会让人有一种特别和谐、特别融洽的感觉。实际上，有些西方国家的礼仪也很完善，但是为什么这些国家没有被称为礼仪之邦，而单单只有中国获此殊荣呢？

这是因为中国的礼仪，自西周以来就被奉为国事，并且一直都伴随着官方化、官员化、制度化和规范化的进程，中国的礼仪，在相当长的一段时间内是在官方层面推广和普及的。而西方人则一般把礼仪当做一种人际交往的润滑剂，一种人与人之间沟通的艺术。从这个角度来说，礼仪对中国官员在一定程度上具有强制性，是一种必需的行为规范。我们现在所讲的政务礼仪是在中国传统礼仪与国际礼仪相互交流和影响下逐渐形成的。它是一种国家公务人员的礼仪，具有特定的适用范围。

政务礼仪又称公务礼仪，是国家公务人员在从事公务活动、执行国家公务的过程中所必须遵守的礼仪规范。可见，政务礼仪的适用对象，是每一个在职的国家公务人员，也包括以公务人员管理制度为参

照的机关、军队、社会团体和有关事业单位的工作人员。它的适用范围，在于公务人员或相关人员履行自己职责的整个过程。政务礼仪的核心是：公务人员要政治坚定、忠于祖国、勤政为民、清正廉洁、团结协作、品行端正，提高国家行政机关的工作效率，提高国家行政机关的国际形象和国家公务人员的个人形象。

完美的政务礼仪活动，离不开以下四个要素：政务礼仪的主体、政务礼仪的客体、政务礼仪的媒体和政务礼仪的环境。

■ 政务礼仪的主体

政务礼仪的主体，是指政务礼仪活动的策划者和操作者。根据政务礼仪活动规模的大小，政务礼仪的主体既可以是个体，也可以是组织。当政务礼仪活动规模较小、行为较简单时，其主体往往是个人。当政务礼仪活动规模较大、行为较复杂时，其主体则通常是组织。最常见的政务礼仪的主体就是各级政府和其他官方机构。政务礼仪的主体，是政务礼仪活动的发起者，缺少了这个主体，政务礼仪活动便无从谈起。

■ 政务礼仪的客体

政务礼仪的客体，是政务礼仪活动的主体表达尊重的对象和目标，既可以是个人，又可以是组织，甚至可以是物体。没有这个客体，政务礼仪就失去了目标，就不能形成一次礼仪活动。政务礼仪的客体与政务礼仪的主体之间是对立统一的关系，二者缺一不可。



■ 政务礼仪的媒体

政务礼仪的媒体，是指政务礼仪活动所依托的媒介，是政务礼仪内容与形式的统一。任何政务礼仪行为都必须借助媒介，不借助媒介的政务礼仪行为是不可能实现的。政务礼仪的媒体，主要由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成，比如得体的着装、漂亮的鲜花、精美的餐具，以及仪仗队等。通过这些媒体，政务礼仪活动可以把主客体之间的关系和活动的主旨巧妙地表现出来。

■ 政务礼仪的环境

政务礼仪的环境，是指政务礼仪活动得以进行的特定时间和空间条件。它是由自然环境和社会环境两部分组成的。政务礼仪的环境，对政务礼仪活动具有很强的约束性，它决定了政务礼仪活动开展的方法、规模和形式。政务礼仪的环境对政务礼仪的主体、客体以及媒体都具有约束性。比如，天气情况属于自然环境，开幕式如遇晴天可以在室外举行，如遇阴雨天就最好在室内举行；再如，欢迎人群属于社会环境，如果欢迎人群具有很强的组织性和纪律性，就可以安排外宾与人群近距离接触，如果欢迎人群是街道上的自由民众，出于安全考虑，就不应该安排外宾与人群有近距离接触。

安排一次政务礼仪活动，以上四个要素都应该考虑，对其中任何一个的疏漏，都可能会影响整个活动的庄重性和完美性。