

主编 朱新海 晨 黎

中国公务接待

全国城市接待部门联谊会 中央国家机关接待服务总会 接待与交际杂志社

上册

中国大百科全书出版社

主任编辑：何秀文

责任编辑：盛力 盛红昱

责任编辑：徐继康

主编 朱新海 晨 黎

中国公务接待

全国城市接待部门联谊会 中央国家机关接待服务总会 接待与交际杂志社 编

中国大百科全书出版社

序



公务接待工作是党和政府的一项重要工作,也是企事业单位和社会团体的一项重要工作。长期以来,党政机关的公务接待工作坚持为党和国家的中心工作服务,在革命、建设和改革事业中发挥了积极作用,促进了国内外政治、经济、文化交流与合作。

党和政府历来十分重视公务接待工作。早在延安时期,中共中央和边区政府就设立交际处。建国之初,由政务院机关事务管理局和政务院典礼局(二者为国务院机关事务管理局的前身)承担中央人民政府的接待交际工作。各级党委和政府也都设立了相应的机构承担公务接待工作。1952年至1988年,国务院先后6次召开全国性接待交际工作会议,专题研究部署公务接待交际工作。改革开放以来,公务接待工作坚持解放思想,实事求是,服从和服务于改革开放和社会主义现代化建设的大局,为促进国际国内交流与合作,促进经济社会发展发挥了积极作用。广大接待服务工作者积极进取,乐于奉献,为推动公务接待工作的改革与发展做出了应有的贡献。

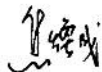
当前,党政机关的公务接待工作要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,认真贯彻落实党的十六大和十六届三中、四中全会精神,紧紧围绕加强党的执政能力建设,以促进本地区经济社会发展和扩大对外交往为原则,坚持与时俱进、开拓创新、勤俭节约,进一步完善公务接待工作制度,建立健全科学规范、廉洁高效的公务接待体系和运行机制,全面

提高公务接待工作水平,更好地为党和政府的中心工作服务。

由全国城市接待部门联谊会、中央国家机关接待服务总会、接待与交际杂志社联合组织编写的《中国公务接待》一书,论述了公务接待的历史沿革、地位、作用及发展趋势,提出了公务接待人员的素质要求和内宾、外宾接待服务礼仪,介绍了饭店管理和会议、展览接待服务的有关知识。该书的出版,对于促进公务接待工作的理论研究和实践创新,具有积极的意义。希望从事接待工作理论研究和实际工作的同志进一步探索新形势下公务接待工作改革与发展的新思路,以推进公务接待工作的科学化、规范化和法制化。

国务院副秘书长兼

国务院机关事务管理局局长



2004年12月于北京

目录



序	焦焕成
---------	-----

第一编 概 论

第一章 公务接待的定义、范畴与历史沿革	3
第一节 接待的产生	3
一、接待是人类社会发展的必然产物	3
二、接待随社会分工的产生而产生，随生产力的发展 而发展	5
三、接待的分工	5
四、接待的定义	5
第二节 公务接待的定义、范畴	6
一、公务接待产生的政治经济基础	6
二、公务接待的定义、范畴	7
三、公务接待的要素	8
四、公务接待是一门管理学科	10
第三节 公务接待的历史沿革	11
一、公务接待的产生与发展	11
二、新中国建立前后的公务接待	13

第二章 中国公务接待的地位、作用及主要特点	15
第一节 中国公务接待的地位	15
一、接待工作是一个地区改革开放和经济社会发展的纽带和桥梁	16
二、接待工作是一个地区改革开放和经济社会发展的主要窗口、重要标志	18
第二节 中国公务接待的作用	19
一、公关形象作用	19
二、信息交流作用	19
三、促进发展作用	20
第三节 中国公务接待的基本特点	22
一、中国公务接待的基本特点	22
二、中国公务接待与一般接待的共同点和本质区别	25
第三章 中国公务接待工作的发展趋势	26
第一节 中国公务接待工作的现状分析	26
一、公务接待系统的构成主体	26
二、专业公务接待部门的现有模式	26
三、中国公务接待系统的现状	27
四、中国公务接待工作存在的问题	28
五、对中国公务接待工作的反思	29
第二节 中国公务接待工作的改革趋势	29
一、中国公务接待机构及服务手段的 一般性和特殊性	29
二、中国公务接待工作的改革总趋势	30
三、建设中国新型的公务接待部门	30
第三节 中国公务接待工作的发展方向	34
一、在加强党的执政能力建设中，公务接待工作 将会处于愈来愈突出的位置	34

二、坚持科学的发展观,实现社会接待资源的 合理化配置	34
三、中国公务接待工作要向多元化、现代化、国际化 方向发展	35
四、中国公务接待工作要加强制度和体制创新,提升 理论层次	36
五、中国公务接待工作的发展不能一刀切	37

第二编 公务接待人员素质要求

第一章 公务接待工作岗位的素质要求	41
第一节 公务接待工作岗位设置与素质要求	41
一、岗位与岗位设置的基本原则	41
二、素质的含义	44
三、岗位设置与素质要求的相互关系	46
第二节 领导干部岗位的素质要求	49
一、领导干部岗位的角色定位	49
二、领导干部岗位的素质要求	52
三、领导者素质的培养与锻造	55
第三节 中层干部岗位的素质要求	56
一、中层干部岗位的角色定位	56
二、中层干部岗位的素质要求	57
三、怎样才能当好中层干部	59
第四节 工作人员岗位的素质要求	60
一、工作人员岗位的角色定位	60
二、工作人员岗位的素质要求	61
三、怎样做好具体的接待工作	62
第五节 公务接待人员素质与公务员通用能力	63
一、接待人员素质与通用能力要求的关系	63

二、能力素质的构成与培养	64
三、国家公务员通用能力的具体要求	66
四、能力素质的训练	68
第二章 公务接待人员的基本素质	70
第一节 公务接待工作与人员素质	70
一、公务接待工作的原则	70
二、接待工作需要高素质人才	71
三、如何培养和造就高素质接待人才	72
第二节 公务接待人员的政治素质	73
一、政治素质的构成及其作用	73
二、公务接待人员政治素质的基本要求	75
三、加强公务接待人员的政治修养	77
第三节 公务接待人员的业务素质	78
一、公务接待人员应具备的业务素质	78
二、在公务接待工作中不断提高业务素质	81
第四节 公务接待人员的文化素质	88
一、公务接待工作的文化特征	88
二、公务接待人员应具备的文化素质	90
三、在公务接待工作中不断提高接待人员的文化素质	91
第五节 公务接待人员的心理素质	93
一、公务接待工作人员应具备的心理素质	93
二、在公务接待工作中不断增强心理承受能力	98
第六节 公务接待人员的知识储备	99
一、知识经济时代对公务接待人员智能与知识结构的挑战	99
二、公务接待人员应具备的现代知识储备	100
三、公务接待人员智能结构的重建	102
第三章 公务接待人员的选拔及培训	104
第一节 公务接待人员的选拔原则与方法	104

一、公务接待人员的选拔原则	104
二、公务接待人员的选拔方法	105
第二节 公务接待人员的培训	109
一、建立和健全公务接待人员的培训制度	109
二、广泛开展公务接待人员的国内培训	112
三、逐步推行公务接待人员的国外培训	115
第四章 公务接待人员要正确行使职权	117
第一节 公务接待人员正确行使职权的重要意义	117
一、正确行使职权是公共管理机关履行职能的需要	117
二、正确行使职权有利于树立党和政府的良好形象	118
三、正确行使职权是行政制度建设的需要	119
四、正确行使职权是提高公务接待人员素质的需要	119
第二节 公务接待人员的职业道德建设	120
一、公务接待人员职业道德建设的意义和作用	120
二、公务接待人员职业道德建设的含义和特征	121
三、公务接待人员职业道德建设的原则和要求	122
四、公务接待人员职业道德建设的方法和途径	125
第三节 公务接待人员必须遵守廉政规范	126
一、公务接待人员遵守廉政规范的含义	126
二、公务接待人员遵守廉政规范的特征	127
三、公务接待人员遵守廉政规范的意义	128
四、廉政规范对公务接待人员的基本要求	130

第二编 内宾接待

第一章 内宾与内宾接待	139
第一节 内宾、内宾范围与内宾接待	139
一、内宾的概念	142

二、内宾的范围	143
三、内宾接待	144
第二节 内宾接待工作的主要特点及其变化	145
一、内宾接待工作的基本特点	145
二、内宾接待工作呈现的历史性变化	148
第二章 内宾接待机构的设置	150
第一节 建国以来内宾接待机构的历史沿革	150
一、历史的回顾	151
二、现状与发展	156
第二节 建国以来内宾接待机构的设置与发展	158
一、建国初期的内宾接待机构	158
二、“文革”时期的内宾接待机构	159
三、十一届三中全会以来的内宾接待机构	159
第三节 当前内宾接待机构的几种类型	161
一、单列型	161
二、分列型	162
三、合署型	163
第三章 内宾接待的主要任务和工作内容	164
第一节 内宾接待的主要任务	164
一、接待服务	164
二、负责本级领导与接待工作相关的服务	166
三、内宾接待工作要开拓创新	166
四、建立和完善内宾接待资料库	167
五、建立高效、务实的接待队伍	168
第二节 内宾接待的工作内容	171
一、工作协调	171
二、工作安排	172

三、生活安排	178
四、相关的服务性工作	181
五、基础性工作与接待部门职能	182
六、接待部门下属单位的管理	186
七、其他工作	186
第四章 内宾接待的基本操作程序	187
第一节 承接任务	187
一、值班	188
二、电话记录报领导签批	191
三、已签批电话记录印送有关领导和部门	192
第二节 计划安排	192
一、工作分工和协调	192
二、拟定接待方案	193
三、已拟定接待方案呈报领导审批	193
第三节 实施接待	194
一、落实和检查各项接待安排到位情况	194
二、实际接待过程	197
第四节 总结建档	202
一、接待工作小结	203
二、收集文字、音像资料	203
三、分类归档	203
第五章 接待系统的横向联系	204
第一节 横向联系的现实意义	204
一、加强横向联系是客观需要	205
二、加强横向联系是接待工作自身发展的内在要求	205
三、加强横向联系，有利于推动工作经验总结和 理论研究	205

四、加强横向联系是推动工作规范化、制度化建设的有效途径	206
第二节 横向联系的主要形式及基本原则	206
一、跨地区的接待工作联谊会、研讨会	206
二、平时的电话、信函联系	207
三、相互间的工作性学习、考察活动	207
四、出版业务性刊物，建立舆论阵地和信息中心	207
五、利用互联网，建立与接待业务有关的网站	207

第四编 内宾接待服务礼仪

第一章 仪表服饰	211
第一节 着装规范	211
一、符合身份	212
二、区分场合	214
三、协调一致	215
四、遵守常规	216
第二节 化妆之道	218
一、协调整体	218
二、扬长避短	219
三、浓淡相宜	220
四、遵守常规	221
五、规范配饰	221
第三节 仪容修饰	224
一、得体的发型	224
二、整洁的面容	226
三、干净的手臂	227
四、美观的腿部	228
第四节 举止动作	229

一、举止文明	230
二、举止敬人	231
三、举止优雅	232
四、举止有度	233
第五节 神态表情	235
一、友好的眼神	236
二、真诚的笑容	238
三、自然的面容	240
第二章 宾客迎送	243
第一节 礼宾规格	243
一、掌握原则	243
二、来宾分类	244
三、熟悉特征	246
四、常规内容	247
五、操作方式	248
第二节 礼宾次序	248
一、宏观要求	249
二、微观运作	252
第三节 迎送来宾	253
一、掌握详情	254
二、确定“时空”	255
三、关注细节	256
四、熟知程序	257
第四节 会晤来宾	259
一、会晤形式	259
二、待客之道	260
第五节 送别来宾	266
一、了解情况	267

二、确定时间	267
三、做好准备	268
四、认真话别	268
第三章 宾主会面	270
第一节 相互称呼	270
一、姓名有别	271
二、称呼有别	272
第二节 名片使用	275
一、名片的类别	276
二、名片的用途	278
三、名片的制作	279
四、名片的交换	280
第三节 握手行礼	282
一、握手的时机	283
二、握手的次序	284
三、握手的方式	285
第四节 宾主介绍	288
一、自我介绍	288
二、他人介绍	290
三、集体介绍	292
第五节 口头交谈	294
一、交谈的语言	294
二、交谈的态度	295
三、交谈的方式	297
四、交谈的内容	298
五、交谈的忌讳	299
第六节 电话礼仪	300
一、通话的准备	300

二、通话的时间	302
三、通话的态度	303
四、通话的用语	304
五、通话的方式	305
第四章 座次排列	307
第一节 会议	307
一、会场的排座	307
二、会风的端正	312
第二节 谈判	313
一、谈判的地点	314
二、谈判的座次	314
三、谈判的表现	317
第三节 签字	320
一、准备工作	320
二、位次排列	322
三、基本程序	324
第四节 拍照	324
一、合影准备	325
二、合影排位	326
三、拍照表现	328
四、拍照忌讳	329
第五节 乘车	330
一、乘坐轿车的秩序	330
二、乘坐火车	334
第五章 宴会安排	336
第一节 中餐	336
一、选择时空	337

二、讲究用餐方式	337
三、合理安排菜单	339
四、准备适当饮料	339
五、正确使用餐具	340
六、讲究用餐礼仪	341
第二节 西餐	343
一、西餐的餐具	343
二、西餐的菜序	345
三、西餐的品尝	346
四、酒水的饮用	348
五、西餐的要求	349
第三节 酒会	350
一、酒会类型	350
二、酒会特点	351
三、筹备酒会	352
四、用餐礼仪	353
五、交际方式	354

第五编 外宾接待服务礼仪

第一章 基本原则	359
第一节 忠于祖国	359
一、维护祖国	360
二、热爱人民	361
三、拥护政府	363
第二节 维护形象	364
一、重视个人形象	365
二、规范个人形象	367
第三节 遵时守约	371