

《公务员任职培训系列教材》编辑委员会 编
中 国 人 事 出 版 社

GONG WU REN YUAN LI YI ZHI SHI DU BEN

公务人员 礼仪

知识读本

段展样 著

中国人事出版社

公务员任职培训系列教材

公务人员礼仪知识读本

段展样 著

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务人员礼仪知识读本/段展样著. - 北京: 中国人事出版社,
2003. 5(2006. 9 重印)

公务员任职培训系列教材

ISBN 7-80189-006-X

I. 公…

II. 段…

III. 礼仪-基本知识

IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 029495 号

中国人事出版社出版

(100101 北京市朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销

保定市中国画美凯印刷有限责任公司印刷

*

2003 年 5 月第一版 2006 年 9 月第五次印刷

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 9.75

字数: 237.6 千字 印数: 14101 - 17100 册

定价: 20.00 元

公务员任职培训系列教材

主 编：侯福兴 段展样 孟德业

副主编：沈洪成 吴建华

编 委（按姓氏笔画）：

王 淦	王 春	史晓宁	申 伶
朱建珍	刘 澄	孙咸运	李福康
严少华	吴建华	余传铎	初 旭
沈建兴	沈洪成	张建平	张 晨
陆 玲	侯福兴	段展样	贾同跃
聂 刚	殷崇文	钱学平	徐宇华
崔海泉	陶安宏	蒋正义	蒋凡生
薛 飞	戴朝恒		

策划/执行编委：殷崇文 初 旭

自序

我国古代著名的思想家、教育家孔子曾经说过：“恭而无礼则劳，慎而无礼则蒺，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。君子笃于亲，则民兴于仁，故旧不遗，则民不偷。”意思是说，不知礼，就会有弊病，这些弊病包括劳倦、畏惧、出乱子、尖刻等等。君子们对人厚道，老百姓就会因此而按仁德要求自己；君子如果不遗弃旧时相好的人，那么，老百姓就不会对人刻薄了。

孔子的话，提出了“礼”是道德的最高标准的重要思想，划清了道德方面的几个界限。他认为仁是内心，礼是外表；仁是精神世界，礼是外部表现，有了美好的内心世界，礼仪行为就会恰到好处，没有崇高的精神世界，礼仪方面也达不到标准。

孔子的话，给礼仪设立了比较严格的定义，讲清了礼仪与内心境界的关系，对于我们正确理解礼仪，有着积极的作用。

孔子政治思想的一个重要观点是，治理国家要有两手：一手是法制，一手是思想道德和礼仪的教育。仅用法律、法规来管理群众是不够的，用法律来捆绑老百姓，他们可能因怕触犯刑罚而不犯法了，但却没有羞耻之心，没有人格了。没有礼仪教化，就没有精神文明。如果用道德的力量来管理人，用礼仪来感召人，那么人们就会受到鼓舞，能够有羞耻之心；一个有道德的人，思想意识净化了，灵魂会升华，精神文明会加强，社会就会成为盛世，四方就会太平。

礼仪在社会生活中的重要性是不言而喻的。礼仪规范着人们的行为，是构成社会主义精神文明的重要方面，是维护正常的社会

关系、良好的人际关系、稳定的社会秩序不可缺少的规范。礼仪属于社会道德范畴,是社会道德的表现形式,是社会道德在社会交往中的具体表现。只有通过社会礼仪,社会道德才会得以展示,使社会道德更加具体化、程序化。

礼仪规范与社会法律规范虽然都属于上层建筑,但两者并不等同。法律是强制的,是由社会司法机关依靠国家机器来得以维护的,而礼仪是建立在社会法制之上的道德表现,要靠人们的理念、习俗及传统的和现代的文明思想来推动并实现。法制建设是不可缺少的,缺少了法制建设,社会会陷入混乱,各种形式的犯罪会使社会陷于瘫痪;同样,礼仪规范也不可缺失,礼仪缺失,人们将丧失文明和理性,粗俗和丑恶将代替礼貌和美好,最终会使社会充满罪恶。

社会主义物质文明、政治文明和精神文明是中国特色社会主义前进的动力。党的“十六大”给我国的社会主义绘制了美好的蓝图。我们对未来充满信心。我们的激情和信心源于中国共产党的坚强领导和举国上下对以胡锦涛为总书记的党中央的信任,源于中国人民的伟大团结和奋发图强、复兴民族的坚定信念,源于神州大地的勃勃生机和社会主义现代化建设的巨大成就,也源于现代礼仪思想和礼仪方式的推行。现代文明礼仪思想,将化作推动社会向前的巨大物质力量和精神力量,涤荡一切旧风俗、旧习惯,极大地推动社会主义精神文明的发展。

54年前,在新中国即将诞生的前夜,毛泽东同志谆谆告诫全党:“务必使同志们继续地保持谦虚、谨慎、不骄、不躁的作风,务必使同志们继续地保持艰苦奋斗的作风。”

两个务必集中回答了中国共产党人应该如何正确对待胜利和成绩,如何防止骄傲和奢糜,如何始终保持同人民群众的血肉联系等重大历史课题,对于今天我们集中精力搞建设,深入学习“三个代表”重要思想,全面认真落实“十六大”确定的各项目标和各项任

务,正确执行党的各项方针政策,进一步加强精神文明建设,具有深远的历史意义和现实主义。

盛世讲礼仪,盛世重礼仪。经过辛勤的耕耘和艰苦的努力,我国人民在社会主义精神文明方面已经取得了长足进步,并推动经济建设取得了举世瞩目的成就。我国的礼仪文明程度已经达到了更高的境界。面对多彩而复杂的世界,面对繁重的建设任务,我们要牢记“两个务必”,谦虚谨慎、戒骄戒躁、艰苦奋斗,始终把抓好精神文明建设当做大事来抓,始终把推广社会主义的礼仪规范当大事来抓,让真善美的雨露甘霖滋润着中华大地。

现在,全国各族人民正在以胡锦涛为总书记的党中央领导下,高举邓小平理论伟大旗帜,认真学习“三个代表”重要思想,为把改革开放和现代化建设事业全面推向新阶段而努力奋斗。在这样的历史时刻,需要用什么样的精神来进一步凝聚和激励广大干部、广大公务人员和人民群众,同心同德,克服困难,开拓前进,去夺取改革开放和现代化建设的新胜利呢?最重要的,就是全国各族人民要在“十六大”精神鼓舞下,大力发扬开拓创新精神,巩固和发展社会主义精神文明的伟大成果,艰苦奋斗,讲文明、讲礼貌,让新时代的礼仪之风吹遍祖国大地。

对于广大公务人员来说,讲求礼仪,保持和发扬艰苦奋斗的精神,说到底是要牢固树立和坚持马克思主义的世界观、人生观和价值观问题。只有从根本上解决世界观、人生观、价值观的问题,牢固树立群众观点,党的艰苦奋斗的好传统才能在自己的思想和作风上真正扎根,社会主义的新型礼仪之风才能真正树立起来。

江泽民同志明确指出:在建设中国特色社会主义、发展市场经济的过程中,要坚持不懈地加强社会主义道德建设,要以德治国,对于一个国家的治理来说,法治与德治,从来都是相辅相成、相互促进的,二者缺一不可。这一重要思想,深刻揭示了法治与德治在建设中国特色社会主义事业中的重要作用,体现了我们党对于道

德风范建设的重视。江泽民同志的这一重要思想,体现了我们党的执政方式、治国方略的重大创新,丰富和发展了社会主义道德学说。

从治国方略上讲,依法治国和以德治国是紧密相联的。强调道德建设并不排斥法制建设,要使两者统一起来,紧密配合,统一于社会主义精神文明的伟大实践。

2001年,中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》,是落实以德治国的重要举措,是加强礼仪建设的重要文件。《纲要》要求全国人民“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”,这正是社会主义历史时期全国人民的礼仪原则。我们大力提倡和宣传这个礼仪原则,并以此为遵循,使其家喻户晓,深入人心。要大力宣传为人民服务的宗旨,宣传集体主义、爱国主义的崇高精神,宣传诚实守信、文明礼貌的礼仪行为,加强社会公德、职业道德和家庭美德的教育,引导我国群众和青少年追求更高的道德目标,做社会主义的一代新人。

在社会主义市场经济日益发达的今天,礼仪要靠个人的自觉和社会的舆论来维系。在利益关系和价值观念多样化的市场经济环境中,礼仪仅靠良心和舆论监督还不足以发扬光大,要进一步建立和健全礼仪规范机制,使礼仪规范能够成为一种社会责任和道德责任,只有依靠强大的社会舆论和社会道德机制,才能积极营造弘扬真善美的良好社会环境。要利用一切手段,发挥各方面的作用,宣传科学理论、传播先进文化、弘扬社会正气、塑造美好的心灵,使我国的社会风气越来越好,让礼仪之花在祖国的花园里怒放!

作者

2003年4月

目 录

第一章 公务人员礼仪概论	(1)
第一节 礼仪的概念.....	(1)
第二节 礼仪的作用.....	(4)
第三节 礼仪的特性.....	(8)
第四节 礼仪的原则	(18)
第五节 礼仪学习的方法	(24)
第六节 礼仪涵养的养成	(30)
第二章 公务人员的服装修饰	(37)
第一节 公务人员个人礼仪的概念	(37)
第二节 公务人员的服饰	(38)
第三节 怎样文明地打扮自己	(49)
第三章 办公场所和个人仪容	(59)
第一节 办公场所修饰的重要性	(59)
第二节 办公人员的仪容修饰	(61)
第四章 公务人员的言谈举止	(69)
第一节 什么是公务举止	(69)
第二节 举止要得体	(71)
第三节 交谈的礼仪	(76)
第五章 办公礼仪	(100)
第一节 内勤公务和外勤公务.....	(100)
第二节 办公室内的礼仪规范.....	(102)
第三节 营造礼仪环境.....	(119)

第四节	礼貌对待来访者·····	(126)
第六章	会议、谈判和会谈的礼仪·····	(130)
第一节	会议礼仪·····	(130)
第二节	会议礼仪的忌讳·····	(135)
第三节	会议简报与新闻媒体·····	(140)
第四节	谈判和会谈·····	(141)
第五节	谈判的重要礼仪原则·····	(142)
第六节	国内谈判礼仪·····	(146)
第七章	公务调查礼仪·····	(150)
第一节	公务调查的重要原则·····	(150)
第二节	公务调查的方法·····	(151)
第八章	公务信访和接待工作·····	(157)
第一节	信访的意义·····	(157)
第二节	信访礼仪的重要性·····	(158)
第三节	信访礼仪坚持的原则·····	(161)
第四节	信访工作的重大责任·····	(165)
第九章	参观访问的礼仪·····	(167)
第一节	参观访问的类型·····	(167)
第二节	外出参观访问的礼仪原则·····	(168)
第三节	参观访问的礼仪细节·····	(170)
第四节	东道主的礼仪·····	(173)
第十章	慰问与怀念的礼仪·····	(175)
第一节	精神慰问的礼仪·····	(175)
第二节	物质慰问的礼仪·····	(177)
第三节	真挚地表达情感·····	(183)
第四节	关怀要适时、适度·····	(184)
第五节	慰问中的身份原则·····	(185)

第十一章 汇报与报告的礼仪	(187)
第一节 汇报与报告的种类.....	(187)
第二节 汇报前的准备工作.....	(189)
第三节 汇报者的礼貌.....	(191)
第四节 听汇报应注意的礼貌.....	(196)
第十二章 公务电话礼仪	(202)
第一节 电话的使用.....	(202)
第二节 打电话的规则.....	(203)
第十三章 公务信用礼仪	(209)
第一节 条据的写作特点.....	(209)
第二节 条据礼仪.....	(211)
第十四章 公务信函礼仪	(217)
第一节 信件、函件的规范书写	(217)
第二节 信封的书写.....	(221)
第三节 信函使用规则.....	(224)
第十五章 竞聘中的演讲和答辩礼仪	(227)
第一节 演讲的准备.....	(227)
第二节 演讲的重要礼仪原则.....	(233)
第三节 答辩的礼仪.....	(242)
第十六章 外交外事礼仪	(248)
第一节 外交、外事礼仪的特点	(248)
第二节 外事交往中的礼仪原则.....	(252)
第三节 外交礼仪中的个人规则.....	(258)
第十七章 迎宾和接待礼仪	(262)
第一节 要了解接待对象的基本情况.....	(262)
第二节 迎宾工作的原则.....	(265)
第三节 现场接待礼仪.....	(269)
第四节 住宿地的选择.....	(273)

第五节 礼品的赠送和接收.....	(276)
第六节 送行.....	(279)
第十八章 宴会的礼仪	(282)
第一节 宴会的准备.....	(283)
第二节 宴会座次排序.....	(284)
第三节 中餐和西餐应该注意的问题.....	(288)
第十九章 公务舞会	(293)
第一节 舞会的准备.....	(293)
第二节 舞会礼貌.....	(294)
附：国家公务员行为规范	(297)
主要参考书目	(299)

第一章 公务人员礼仪概论

第一节 礼仪的概念

在一项公务活动中常常要提到“礼”这一范畴。一讲到礼,我们就会想到礼节、礼物、礼貌等等。礼,从广义上说,泛指尊尚和敬意,它可以包含人们交往时应该遵循的规范;从狭义上说,指一切形成习惯的交往法度和规则,也包含了在交往活动中互相馈赠的物品。仪,就是法度、规则。

礼仪,属于社会公德的范畴,它是建立在一定社会公德之上的、规范公民之间交往活动的规则的总和。这种规范是在长期的社会生活中形成的,并且与当时的社会法律相联系。礼仪是社会公德的直接反映,受到与之并存的法律的约束。

礼仪是交往的外在形式,是一切交往中外在形式的总和,它包含了一切社会活动和往来中的所有规则和习惯。这种规则和习惯,既有对原有法度的继承,又有对原有法度的扬弃,是对原有礼仪的批判和发展。任何现有的礼仪都是与社会的进步与发展相联系的。

礼仪又是人们思想活动的反映,属于社会上层建筑。它反映当时社会的物质文明的发展和进步情况,并且建立在社会经济基础之上。有什么样的社会物质基础,就是什么样的礼仪,礼仪不可能长期脱离社会生产力的发展程度,并最终真实反映社会生产力的发展程度。

礼仪对社会经济基础具有推动作用。一切社会法制和道德形式都对社会物质进步具有反作用。符合文明发展和进步的礼仪,

推动着社会生产力的进步,调动人们参与社会实践活动的积极性。人们通过文明礼仪,增加社会亲和力和凝聚力,增强对抗困难的能力,从而在一切社会的和自然的困难面前,极大地迸发出力量,推动社会进步;反之,一切违背当前文明程度的、与社会文明相背离的礼节和交往形式,都会受到民众的唾弃,变为为群众所反对的、可笑的活动。因此,不管什么时代的礼仪,只要它与当前的思想意识格格不入,都不会长期存在下去,并最终会被人们所抛弃。

礼仪是社会联系的外在表现,是当前社会思想意识的反映。作为社会道德的外在形式,礼仪反映社会公德,并反作用于社会公德。礼仪也是社会思想的外在形式,是社会公德的表现形式。

礼仪是社会历史的反映。任何时期的礼仪总和都是它所在的历史环境的写照,社会历史性质如何,社会礼仪必然与之相适应。没有哪一个时期的礼仪会严重背离历史,因此,研究礼仪,不能脱离社会历史,礼仪是特定历史发展的标志。而研究历史,必然会涉及社会礼仪,礼仪是历史状况的一部分。

礼仪是民族的礼仪。在社会历史生活中,没有任何社会存在比礼仪更具有民族的深刻烙印。在相同社会意识形态的社会生活中,可能有千差万别的礼仪存在,它们之所以存在着差别,就是因为不同的礼仪具有不同的民族习俗和色彩,礼仪是民族风情的反映。民族的成长历史,是由礼仪这支彩笔书写和造就的。通过研究礼仪,可以充分地去研究一个民族的历史,不同民族的不同风貌和特点,会通过它们独特的礼仪生动而充分地表现出来。

正因为礼仪的民族性或民族特点,决定了礼仪的千差万别和色彩纷呈。众多的民族决定了礼仪的复杂性。每一个民族由于它们的社会心理和历史沿革的不同,都表现出了其独具魅力的民族礼仪,这是民族进步、民族演义、民族融合的结果。

礼仪的变革与历史进步、民族沿革同步。任何礼仪,都是民族的礼仪。礼仪的变化,反映的是民族生产力的变化,是生产力前进

的标志。

从总的趋势来说,礼仪的变化是朝着简洁的、文明的方向发展的。那些繁琐的、落后的礼仪会随着社会文明的进步,逐渐被淘汰、被替代,一切不符合社会发展潮流的仪式将被丢弃。礼仪发展的总趋势是朝着具有民族特点、现代文明特征、简明表达的方向发展,这可以从任何一个民族的发展方向上看出来。

现在,我国的社会主义物质文明、政治文明正在健康发展,与之相适应,社会主义精神文明,也在不断进步和发展。社会主义物质文明、政治文明、精神文明的共同发展,构成了我国社会发展和进步的总趋势。社会主义精神文明和社会主义物质文明既相联系,又相区别,相互依赖、共同发展。物质文明、政治文明、精神文明并重,必将极大地推动我国的社会主义建设事业飞速发展。我国具有自己民族特色的社会主义礼仪必然会随着社会进步和社会的改革开放,呈现出前所未有的崭新局面。

在社会主义精神文明的发展中,改革和实施社会主义的礼仪,是我国发展社会主义精神文明、政治文明的主要内容之一。礼仪的推行和改革既包括了涉及工作交往和生活交往中一些规则的改革,也包括了民风、民俗的改革,这种改革、既不能一蹴而就,也不能推行迟缓。要根据社会进步情况,法律、法规执行情况,社会环境的治理情况,适时地推出礼仪的改革和新的民风、民俗。目前,推行新的民风、民俗、新的社会主义礼仪的活动,已经普遍受到了社会各界的重视,普遍被当作社会主义精神文明中的大事来抓。

现在,随着社会进步,随着社会主义市场经济的发展;尤其是我们国家加入了WTO,取得了2008年奥运会的主办权,社会交往将进一步扩大,礼仪就越来成为了一个衡量社会进步的重要的方面。

任何人,对礼仪都要认真学习。不学会礼仪知识,就会在社会交往中出错。在与亲人、朋友的交往中出了一些错误,可能影响不

会太大,但也会让人不好意思,或被人认为缺少教养。如果在一些重要场合,例如外交事务中、公务事务中出现了差错,则会给个人、集体乃至国家带来损失或造成严重后果,因此,礼仪的学习,是不可或缺的。

随着社会的进步与发展,人们个人之间的交往日渐增多,使用礼仪的场合也日渐增多,各种形式的交流手段、交往手段日新月异,多种礼仪形式已经出现。人与人之间的交往,不单单是一种应酬和交际,也是获取信息、取得机会的必不可少的方式方法。交往就是信息的转移,而信息,在社会主义市场经济条件下,乃是一种宝贵的资源。具有礼仪全面知识的人,就可能最顺利、最快捷地获取到信息资源,从而取得较好的社会效益和经济效益。可见,掌握礼仪知识,在当今条件下,是十分重要的。

第二节 礼仪的作用

礼仪不但在生活中的作用越来越重要,而且对于社会主义精神文明氛围的创造、促进社会风气的转变也越来越具有重要的促进作用。任何社会精神文明的构成,都离不开礼仪氛围的创造。礼仪氛围,是人们在社会交往中对法规、法律的忠诚与信仰、对社会诚信的认同和归属而形成的客观环境。我国的社会礼仪,是建立在社会主义法律、社会主义市场经济条件下,互相信任、相互依存的基础之上的,是新型的人与人之间的关系的体现。我国的礼仪,体现了人民当家作主,人民的利益高于一切,为人民服务、为社会主义服务的宗旨。它与旧社会欺诈虚伪的人际关系截然不同。礼仪不是生硬的条款,遵守礼仪的人也不能单单机械地在交往中重复教条。人与人之间的交往,是充满情感与思想的,是生动的、充满热情和友谊的交流,是体现亲情和友情的合作,绝不是冷峻和严酷的对立。礼仪固然要求遵循规则,要求交往要有限度和距离,

但在体现限度和距离时充满了真诚和尊敬,这便是礼仪所赋予人们的温情和信赖。

礼仪的实行要求秩序的约束。礼仪与秩序是分不开的,礼仪的概念中包含了对秩序的遵守。讲礼仪本身就是对社会秩序的进一步规范。没有秩序就没有了执行礼仪的环境,不讲礼仪也谈不上遵守秩序。从这个角度来说,礼仪与法度并不能分离。

法度在社会生活中具有极大的权威,全社会都要遵守法律的约束,法律是道德的底线。人们的行为要以法律为依据,做到有法必依,在法律面前人人平等,但遵纪守法,并不能构成社会生活的全部,社会生活的准则不是法律而是道德。人们在社会生活中要受道德的约束,虽然没有道德法庭,但社会舆论和礼仪准则无时无刻在规范和约束着人们的行为。

在道德之上,社会生活给了人们又一道标准线,这就是礼仪之线。遵守社会公德的人们,还要讲究礼仪,礼仪是人们在遵守公德之后,又一个高标准。不遵守礼仪的人未必就违反了社会公德,但不遵守社会公德的人,肯定不讲社会礼仪。我们在社会中生存,首先要遵守法律,做个守法公民,然后要遵守道德,作一个讲道德的人,最后还要做一个模范执行礼仪的人。

礼仪的内容非常丰富,但最重要的是首先要遵守人性原则。礼仪以人为本,最根本的规则就是尊重人格,维护人的尊严。

尊重人格、讲求礼仪来自道德的强制力,也来自于人们对于礼貌、礼节的遵循。在这里,对人格的尊重高于一切,实际上是人民的意志和利益高于一切。新型的道德和礼仪之所以成为人们行为的规范,就是因为我们在中国特色社会主义环境中具有了新的观念和认识。

尊重人格,亦即重视和尊重社会主义制度下的人权。在中国特色社会主义制度下,人权具有多方面的涵义,没有社会主义的物质文明和精神文明,社会主义的人权就无从谈起,只有在社会主义