

知礼、懂礼，才能处处有礼；
明礼、讲礼，才能事事如意。
礼仪是公务的基础，是成功的前提。

新编公务礼仪培训手册

王新
著

国内知名礼仪专家 王新 最新力作



不学礼，无以立。

——孔子

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

衣冠不正，则宾客不肃；进退无仪，则政令不行。

——管仲

 中国言实出版社

礼仪是公务的基础，是成功的前提。知礼、懂礼，才能处处有礼；明礼、讲礼，才能事事如意。

新编公务礼仪培训手册

王新 著

图书在版编目 (C I P) 数据

新编公务礼仪培训手册 / 王新著. -- 北京 : 中国言实出版社 ,
2014.4

ISBN 978-7-5171-0498-8

I . ①公… II . ①王… III . ①礼仪 - 基本知识 IV .
① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 060111 号

责任编辑 周汉飞 马晓冉

出版发行 中国言实出版社

地 址 : 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编 : 100101

编辑部 : 北京市西城区百万庄大街甲 16 号五层

邮 编 : 100037

电 话 : 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址 : www.zgyschs.cn

E-mail : zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米 × 1000 毫米 1/16 14 印张

字 数 187 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-5171-0498-8

前言

礼仪是人类社会最为重要的组成部分，也是人类文明进步和社会发展的重要标志。我国作为“礼仪之邦”，有着悠久的礼仪文化传统，“礼”是中华民族传统美德的核心价值和基本要求。在古代人们就对礼仪非常看重。古人云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对礼的重视可见一斑。随着社会文明的不断进步，礼仪也越来越受到关注和重视。

所谓公务礼仪，通俗地说，就是在公务场合中应当共同遵守的行为规范和礼仪准则，它不仅是社会礼仪的重要内容，更是所有礼仪中的源头和滥觞，社会礼仪规范都是首先从公务场合和公务人员中培养和规范起来的。所谓“官为民之范，吏为民之师”，无论是古代还是现代，公务人员的言行和举止都是民众的榜样和典范，也是民众自愿追随和尽心拥护的重要原因。两千多年前春秋时的大政治家管仲就说过：“衣冠不正，则宾客不肃；进退无仪，则政令不行。”意思就是“接待客人时衣帽不整齐，客人的态度也就不恭敬；自己行为不合礼仪，政令就不可能施行”。不管做什么，只有礼仪周到，才能受人尊敬，赢得威信，号令大众。孔子说“上好礼，则民莫敢不敬；上好义，则民莫敢不服；上好信，则民莫敢不用情”，也是这个意思。

现代公务礼仪，是从古代的官场礼仪逐渐演化而来的，虽然传统礼仪文化仍深蕴其间，薪火相承，绵延至今，但是，随着东西方文化的融合和国际化合作的全面深化，一些全新的、与古老礼仪不同的礼仪规则也传播

进来，与中国传统礼仪有机地融合在一起，形成了今天颇具特色、又与国际接轨的公务礼仪规范。因而，作为现代公务人员，必须全面、熟练地掌握这些礼仪规范，并按照这些标准和规范来指导自己的言行举止及一切行为，让自己在任何时候都言行合度、进退有仪，才能更好地展示自己良好的公务形象，体现自己的优秀素质，让自己在公务活动的任何场合都能游刃有余，从容自如。不仅使自己所代表的部门和企业赢得别人的好感和尊重，也让自己的工作更加顺畅，更加有成效，更有利于自己把工作做到最好。

本书正是这样一本面向公务人员的公务礼仪知识普及读本，具有极强的针对性。内容涵盖了公务礼仪的各个方面，从公务着装到仪容仪表，从办公礼仪到座次礼仪，从会议接待到涉外礼仪等，把公务人员在从事公务活动中所有需要掌握、需要学会的礼仪都作了详尽的介绍，还针对重点礼仪规范以真人模特示范的形式，用图片作进一步的诠释，使学习更为直观和容易。同时，本书从头到尾贯穿实用的原则，从实际出发，将每一个公务礼仪知识点落到实处，并特别针对当前我国公务人员在实际公务活动中所面对的礼仪困惑和疑难问题做出详尽解答。本书体例新颖，语言通俗，文字朴实而不失精彩，既注重内容的实用性，也注重文字的可读性，是广大公务人员学习礼仪知识、提升礼仪素质的必备工具书。

真诚地希望本书的出版，能对广大公务人员有所裨益。

目 录

第一章 公务着装礼仪：整洁优雅庄重大方

整洁大方、得体恰当的着装是最基本的交往礼仪，敞胸露体、衣冠不整是对别人极大的不尊重，也不可能得到别人的尊重。管子言“衣冠不正，则宾者不肃”，俗话说“人靠衣装，佛靠金装”，一个灰头土脸、脏污邋遢的人不可能受人尊重，一个尘网密布、落漆掉末的佛也不可能香火旺盛。所以，公务人员要特别重视服饰礼仪，穿着打扮切不可随意随便随心所欲，着装一定要整洁优雅，搭配也务必恰当得体，打扮更要注意庄重大方，才能真正展现出公务人员正派、大方、庄重、优雅的风貌，赢得别人的尊重。

- 002 1. 公务着装，随心所欲不可取
- 004 2. 务必遵守基本着装礼仪原则
- 008 3. 公务男士着装，以庄重大方为上
- 014 4. 公务女士着装，以优雅简洁为佳
- 018 5. 千万不能忽略了配饰的重要性
- 021 6. 注意避开公务着装的禁忌

第二章 公务仪容礼仪：干净清爽修饰自然

仪容，简单地说，就是一个人的容貌，包括头发、面容和全身未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤等。仪容礼仪就是要时刻注意修饰、整理、化妆，使自己的仪容时刻保持干净整洁，清爽宜人。

- 026 1. 公务人员首先要有一个良好的精神面貌
- 029 2. 仪容修饰从“头”开始
- 030 3. 面部修饰，清爽自然最重要

- 034 4. 记住，微笑胜过一切化妆品
- 035 5. 手部的修饰也不能忽视
- 037 6. 公务女士化妆的忌与宜
- 039 7. 注意仪容修饰的细节

第三章 公务仪态礼仪：举止正派谈吐文雅

公务工作以庄重严肃为特点，因而公务人员的仪态也就相对严格和规范得多。行止端方、规行矩步，看似沉闷死板，实际上正是公务人员谨守礼仪规范、塑造良好形象的关键所在。所以，举止正派、行为得体、谈吐文雅、言行端方，才是公务人员应当遵守的仪态标准。

- 044 1. 站要端正挺拔，气宇轩昂
- 048 2. 坐要从容大方，沉稳自信
- 053 3. 走路要步伐稳健，步态轻盈
- 055 4. 蹲姿要雅，不得不蹲要注意规范
- 057 5. 使用手势注意禁忌
- 060 6. 谈吐要文明高雅内容充实
- 064 7. 礼貌用语，任何时候都不能忽视

第四章 公务办公礼仪：热情干练彬彬有礼

办理公务是公务人员最重要的工作内容，也是最能展示一个公务人员素质、态度、能力和修养的重要场合。一个守礼合仪、彬彬有礼的公务人员，待人接物热情亲切，处理事务井井有条，公正而不忘礼仪，干练而不失亲切，当然会受到同事的信任和欢迎，得到群众的尊重和拥护，赢得上司的赞许和青睐。

- 070 1. 办公场合，谦和低调礼貌为先
- 073 2. 接打电话，注意细节不失礼仪
- 077 3. 使用手机，轻言细语顾及他人感受

079	4. 接发传真，一来一往也要恭敬有礼
081	5. 处理公文，规范严谨最得体
096	6. 收发邮件，礼数周到不失仪
097	7. 汇报工作，简洁准确不耽误别人时间
100	8. 办理公务，热情办理不找借口
101	9. 同事相处，和睦亲切不忘礼仪

第五章 公务社交礼仪：敬上礼下谦敬合度

公务交往也是公务人员日常工作的重要内容，这一过程不仅关系到公务人员的形象和威信，更关系到事情的成败和未来的合作。所以，绝不能小觑公务交往礼仪。公务社交相比于普通社交，有着更加严格的礼仪规范和原则，公务人员一定要谨守这些规范，敬上礼下，和左谐右，谦敬合度，进退得体，才能让我们的形象更加美好，事情更加顺利。

106	1. 见面称谓不可失礼
108	2. 握手、寒暄、打招呼，热情适度最有礼
112	3. 相互介绍，分清先后不失礼仪
115	4. 接递名片，恭敬谦逊展现风度
118	5. 公务拜访，遵时守约适时告别
120	6. 参观考察，服从安排遵守纪律
121	7. 出席庆典和仪式，庄重大方不逾规不逾矩
123	8. 参加晚会和舞会，举止得体遵守礼仪

第六章 公务接待礼仪：迎来送往周到得体

接待是许多单位重要的日常事务，更是各级公务机关的重要服务内容。从中央到地方，从国务院到乡政府，每天都有大量迎来送往、端茶递水的工作要做。但是，千万别以为这是小事，无所谓礼仪，恰恰是迎来送往的礼仪水准，最能表现一个单位的素质水平和礼仪形象。所以，不管是对上级还是下级，对

个人还是单位，对远客还是近友，对检查还是调研，都需要认真仔细、周到体贴、合礼合仪地做好接待工作。

- 128 1. 迎宾礼仪，做好准备提前恭候
- 130 2. 引导礼仪，热情大方注意提醒
- 132 3. 招待礼仪，尽心尽力安排好交通、食宿
- 134 4. 活动礼仪，内容丰富安排得当
- 135 5. 送别礼仪，礼貌送别增进友谊
- 138 6. 馈赠礼仪，礼尚往来但要合乎规定

第七章 公务宴请礼仪：主客有别尊卑有序

宴请是增进情谊、促进交流、表达情感的重要形式，也是公务活动中常见的内容。不管是正式的宴请还是非正式的宴请，不管是做东还是做客，礼仪都至关重要。只有礼数周到、谦敬得体，才能宾主相欢，一团和气，从而使宴请气氛和谐，事情顺利。

- 144 1. 正式宴请的基本礼节
- 147 2. 中式宴请，长者为尊客为敬
- 149 3. 注意喝酒和敬酒的礼仪
- 152 4. 西式宴请，主客有别女士优先
- 154 5. 西餐的基本就餐礼仪
- 157 6. 西餐的敬酒礼仪
- 158 7. 自助式餐会宴请，轻松中也有礼仪
- 161 8. 正式酒会，社交为主宴请为辅

第八章 公务会议礼仪：遵纪守时文明自律

开会，不仅是研究、讨论和决定一些重要事务的重要工作形式，也是公务人员一项基本的公务活动。会议礼仪，就是召开会议前、会议中、会议后及参

会人应注意的事项，它是日常会议的具体手段，也是会议活动中不可缺少的礼貌环节。特别是正式的会议，其实有许多规则和讲究，如果稍一疏忽，就会影响开会的效果，达不到开会的目的，甚至破坏开会的气氛，浪费会议资源，造成损失。所以，会议礼仪也不容忽视。

- 164 1. 公务会议组织基本礼仪
- 165 2. 主持会议要沉稳大方，有条不紊
- 167 3. 会议着装要自然大方整洁端庄
- 168 4. 参加会议要遵时守纪文明自律
- 170 5. 会议发言要言简意赅切忌空洞
- 171 6. 会议鼓掌把握时机文明礼貌

第九章 公务涉外礼仪：尊重风俗遵从惯例

随着经济社会的飞速发展我国与世界各国的合作和交流越来越多，各级公务人员对外交往的机会也越来越多，接待外宾、吸引外资，出国访问、参观、考察、学习，与世界各国开展文化、经济等各种各样的交流和合作。外事礼仪和规则也越来越成为公务人员必须掌握的礼仪内容。所谓“外事无小事”，任何失礼失仪之处都有可能导致重大影响。所以，学好涉外礼仪，对于提高公务人员的素质和能力，促进各项工作的开展，意义重大。

- 174 1. 涉外交往，一定要遵守国际礼仪惯例和通则
- 179 2. 国旗、国徽、国歌的规则和惯例
- 181 3. 接待外宾，要热情友善尊重对方习俗
- 182 4. 出国访问，要客随主便入乡随俗
- 183 5. 重视外事礼仪中的宗教和民族礼俗
- 185 6. 细节也不能忽视

第十章 公务座次礼仪：前后左右有礼有序

座次排列是公务礼仪中非常重要的一项内容，但也恰恰是很多人都不甚明

了的一项内容。因为不同的场合有不同的座次规矩，会议、宴请、仪式、活动甚至乘车、导引、拍照合影，都有一定的座次礼仪。如果我们不懂得其中的规则，不分前后左右尊卑次序，就很有可能失礼失仪，造成不必要的误会，给工作带来一些不良的影响。所以，懂得座次礼仪，不管在什么场合都能前后有序，左右恰当，才能宾主尽欢，上下和谐。

- | | |
|-----|-------------------|
| 188 | 1. 座次礼仪的关键规则 |
| 189 | 2. 会议座次安排的奥妙 |
| 193 | 3. 宴会座次要体现主客尊卑 |
| 195 | 4. 仪式座次居中为上 |
| 198 | 5. 何时前何时后，引导座次有讲究 |
| 200 | 6. 乘车座次也能体现尊重 |
| 203 | 7. 前后有别，行进座次要排列有方 |
| 205 | 8. 合影拍照需有序落座 |

附录

- | | |
|-----|-----|
| 207 | 弟子规 |
|-----|-----|

第一章 公务着装礼仪：整洁优雅庄重大方

整洁大方、得体恰当的着装是最基本的交往礼仪，敞胸露体、衣冠不整是对别人极大的不尊重，也不可能得到别人的尊重。管子言“衣冠不正，则宾者不肃”，俗话也说“人靠衣装，佛靠金装”，一个灰头土脸、脏污邋遢的人不可能受人尊重，一个尘网密布、落漆掉末的佛也不可能香火旺盛。所以，公务人员要特别重视服饰礼仪，穿着打扮切不可随意随便随心所欲，着装一定要整洁优雅，搭配也务必恰当得体，打扮更要注意庄重大方，才能真正展现出公务人员正派、大方、庄重、优雅的风貌，赢得别人的尊重。

1. 公务着装，随心所欲不可取

公务人员绝大部分的工作时间都是相对庄重、严肃和正式的场合。因而，注重服装礼仪，规范公务着装，非常重要。

着装，又称穿戴。它指的是人们在日常生活与工作中所穿的服装与所佩戴的饰物。当前，观念的突变和文化的多元导致穿着打扮越来越趋于多元化、时尚化、个性化。但是对于公务人员来说，却并不适合于去追赶潮流，追随时尚，追求个性，随心所欲地穿衣打扮，那样只会让我们显得浮躁、肤浅，缺乏内涵。试想，一名本应当庄重严肃地去执行公务的政府官员，却花衣短裤，江湖气十足，谁会相信他诚信可靠、会处理好问题呢？所以，公务人员的着装，不可随心所欲，而应当遵循常规，讲究规范，才能真正有礼有仪。如果随心所欲，胡乱穿衣，就会损害自己和所代表的部门形象，也会降低自己的工作效率。

有位女财税专家，有很好的学历背景，更有超强的专业知识，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时，对方主管却并不看重她的建议，甚至认为她的建议很可笑。这让这位财税专家很苦恼。她的一位时装师朋友指出了她着装的不足：36岁的她，长得小巧可爱，身高147厘米、体重43公斤，因而虽然她年纪并不小了，却喜爱穿童装，这使她看起来像个没长大的小女孩，其外表与她所从事的工作相距甚远，客户不可能对她产生信赖感。时装师建议她用服装来强调出学者专家的气势，用深色的套装，对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配，甚至戴上黑边的眼镜。女财税专家照办了，结果，客户的态度有了较大的转变。很快，她成为公司的董事之一。

俗话说得好，“人靠衣装，佛靠金装”，一个灰头土脸、脏污邋遢的人不可能受人尊重，一个尘网密布、落漆掉末的佛也不可能香火旺盛。因为人心向美，人们总是更乐于欣赏和尊重那些外表干净整洁、清爽宜人的，这是全社会的普遍心理。你有绅士的穿着，别人就会相信你就是一位绅士；你有将军的打扮，那么别人就会认定你就是一位将军。所以，西方有句着装的名言——“你就是你穿的”，你的一切，包括社会地位、收入状况、职业背景、知识修养甚至性格爱好，都会在你的穿着中无声地体现出来，并且决定着你在别人心目中的地位和受欢迎的程度。法国时装设计师夏奈尔曾说：“当你穿得邋邋遢遢时，人们注意的就是你的衣服；当你穿着无懈可击时，人们注意的是你本人。”莎士比亚也说：“外表显示人的内涵。”所以公务人员一定要注意着装的规范整洁，遵守基本的着装礼仪，切不可随心所欲、任意妄为。

一般来说，正式的公务场合着装，一定要以正装为主，也就是制服或深色的西装、套裙等，还要与自己的身份、地位、性别、年龄契合，这样才能展现出公务人员应有的形象。那种花红柳绿、胡搭乱配、新潮时髦、装嫩卖萌，甚至不男不女随心所欲式的着装，是需要摒弃的。工作中所选择的服饰，要符合常规的审美标准，注意服装的款式、色彩、搭配，保持服装的整齐干净，越是正式的场合越需要讲究着装的礼仪，一定要让自己的穿着打扮与环境、身份和地位相契合才行。如果公务人员的穿着与地位不相称，与环境不相配，与场合不相适，形象就会大大受损，还会引来质疑和嘲笑，甚至演变成事件。这可不是危言耸听。

曾经有一个国家的总统出访时，没有遵照国际惯例穿上正规的正装，随随便便地穿了一身应当在狩猎或度假时穿的格子呢便服就与别国的领袖会面，引来世界各大媒体的一片讥嘲，而这个国家的媒体更是严厉指责这位总统“把访问当成了打猎”，讽刺他“如果是度假的，那一定选错了地方”，甚至还有

民众要求这位总统向本国国民道歉，因为没有给予本国国民应有的尊重，有的还要求驱逐他，情形相当尴尬，差一点演变成外交事件。

可见，公务场合的着装是相当严肃和重要的，半点马虎不得，特别是正式的公务场合。所以公务人员一定要有重视着装的意识，要抛开那些所谓“穿衣戴帽，各有所好”的老套说辞，摒弃随心所欲、随随便便穿衣打扮的观念，做到规范穿着，才不至于失礼失仪，影响形象。

记住：公务着装不必紧跟“时尚”，也不必追赶“潮流”，更不必展示“个性”，而应当符合惯例，中规中矩，端庄规整，保守大方，才是正确的选择。

2. 务必遵守基本着装礼仪原则

按照惯例，着装礼仪有其基本的原则和规范。一般来说，只要我们严格地遵守这些规范，我们的穿着就不会出什么大错，也就不至于失了礼仪。那么，具体说来，作为公务人员，在着装时要遵守哪些规范和原则呢？

（1）TPO 原则

这是最基本的国际着装通行原则，是 20 世纪 60 年代，由日本人提出的。所谓“TPO”，即英语时间（Time）、地点（Place）和场合（Object）的缩写，其基本含义就是穿衣打扮要有章法，着装一定要与当时的时间、地点及场合相适应。TPO 原则是目前国际上公认的服饰礼仪基本原则之一，是衣着的基本标准。着装遵循了这个原则，就是合乎礼仪的，也是庄重适宜的，绝不会闹出笑话来。

① 衣着要与时间相适应

即不同时段的着装规则。大的时间原则可以以四季划分。穿着打扮要与季节、温度、环境搭配。小的时间原则可以指一天中不同的时段需要

对应不同的服装,才是不失礼的。这一点对女士尤其重要。如白天工作时,女士应穿着正式套装,以体现专业性;晚上出席酒会或其他娱乐活动就须多加一些修饰,如换一双高跟鞋,戴上有光泽的佩饰,围一条漂亮的丝巾;服装的选择还要适合季节气候特点,还应当与时尚的潮流大势同步。

②衣着要与场合协调

也就是说,不同的场合要注意不同的穿衣风格和不同的服装。如果一天要参加不同的活动三次,那就不要怕麻烦务必换三次衣服,以适应场合的需要。如早上要去办公室上班,与重要的客人会谈或参加正式会议,那么就要穿稳重大方的制服或正装,还要注意衣着的庄重考究;中午要参加宴会或是社交活动,则需按照宴会的要求着正式的礼服;下午朋友聚会或一起去郊游,那么应当换上轻便、舒适、适宜户外活动的服装。这样才能既有助于各种活动的开展,又不至于失礼。比如大家都穿便装,你却穿礼服就有欠轻松;同样的,如果以便装出席正式宴会,不但是对宴会主人的不尊重,也会令自己颇觉尴尬。服饰还要注意要符合自己的年龄、身份、气质和形体条件,不过于短小或过于宽大,并且符合自己的职业特征和身份地位。

其实场合原则强调的是,所有的场合着装都有一定之规,绝不能随随便便。正式的场合,男性不能穿运动服、牛仔服、夹克衫等休闲服装,这些服装只适合度假、爬山或运动时;而在休闲的场合,过于正式的装扮显然也是不适宜的。

某国有一位退休的首相,在任时就因糟糕的衣着品位遭到媒体的猛批,还曾经入选年度最糟糕衣着、发型的榜首。不久前这位已经卸任好久的前首相又被媒体拍到在度假时身着西装,将救生衣套在西装、衬衫上,再次受到媒体无情的讥讽。有媒体直呼:“看在上帝的分儿上,莎拉(首相妻子),把他拉走,给他一些休闲装吧!”

所以，衣着要适应场合，这是相当重要的礼仪规则。

③衣着要与地点相适应

不同的地点需要不同的着装风格与之相适应。如在自己家里接待客人，可以穿着舒适但整洁的休闲服；如果是去公司或单位拜访，穿正式的职业装会显得专业；外出时要顾及当地的传统和风俗习惯，如去教堂或寺庙等场所，不能穿过露或过短的服装。也就是说，不同的地方对于我们衣着的要求也是不相同的。如果不注意这一点，也有可能穿错衣服，失了礼仪。

（2）三色原则

三色原则是在国际礼仪规范中被多次强调的一个重要原则。所谓“三色原则”，是指全身上下的衣着，应当保持在三种色彩之内。简单说来就是指在正式场合穿着西装或正式的套装时，全身颜色色系必须限制在三种之内，否则就会显得不伦不类，失之庄重和大方。

三色原则更多的是针对男性的穿衣礼仪。男士西装要穿着合体、优雅、符合规范，全身上下不能超过三种颜色，包括衬衣、领带、腰带、鞋袜。这是因为从视觉上讲，服装的色彩在三种以内较好搭配。一旦超过三种颜色，就会显得杂乱无章。比如，西装左侧胸袋里插上袋饰手帕，其色彩最好与领带或衬衫颜色相近，否则，上半身就会显得色彩斑斓。

三色原则对于女士也适合，不过没有男士那么严谨，但一定记住正式的场合切不可色彩斑斓像开了染坊。特别是公务女士，就会被认为是身份低下、地位不高或是能力不强的人员。

另外，还有一个“三一律”也是需要遵守的。所谓“三一律”，就是男士的鞋子、腰带、公文包这三大要件的颜色要一致或相近。这样才能更显得成熟稳重。可见公务男士不能一味追求新潮而不顾鞋子、腰带和公文包的整体颜色效果，那样只会贻笑大方，损害形象。