

金师起点·超级讲师精品书系

礼 务 政 道

你不可不知的
政务礼仪

毛雅宁 著

Li Wu Zheng Dao

Ni bu ke bu zhi de zhengwu liyi



礼仪影响**形象**，形象决定**命运**，别告诉我你**懂**政务礼仪！

怎么应对**政务交往**，令你内强**素质**、外塑**形象**？

怎么在政务场合**恪尽**职守，树立好**人民公仆**形象？

掌握礼仪规范，在政务活动中展现你的**魅力**和**涵养**？

国内知名政务礼仪讲师毛雅宁最新力作



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

礼 务 政 道

毛雅宁 著

Li Wu Zheng Dao

Ni bu ke bu zhi de zhengwu liyi

你不可不知的政务礼仪

图书在版编目 (CIP) 数据

礼务政道：你不可不知的政务礼仪/毛雅宁著. —北京：中国财富出版社，2014.5

(金师起点·超级讲师精品书系)

ISBN 978-7-5047-5124-9

I. ①礼… II. ①毛… III. ①国家机关工作人员—礼仪—中国
IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 025118 号

策划编辑 刘天一

责任印制 何崇杭

责任编辑 张冬梅 宋宪玲

责任校对 梁 凡

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-5124-9/D·0099

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 张 11.75 印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷

字 数 186 千字 定 价 32.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

“礼”的含义是尊、遵。孔子曰：“礼者，敬人也。”荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”由此可见“礼”在人们的生活、工作中是多么的重要。从本质上讲，“礼”是做人的基本道德标准。“礼”的基本要求是：每一个人都必须尊重自己、尊重别人，尊重社会。

我国素有“礼仪之邦”的美誉。自古以来，讲“礼”重“仪”在华夏子孙的生活中，一直处于至关重要的地位。随着时代的发展、社会的进步以及与人交往的日益频繁，礼仪成为现代社会中人们生活不可缺少的重要部分。

学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高公民精神文明水平，促进社会交往和国际友好往来，具有重要的现实意义。“富贵而知好礼，则不骄不淫。”建设小康社会与构建和谐社会需要我们学礼、懂礼、守礼、知礼、用礼。

政务礼仪，是指政务人员在公务活动中，按照有关规定，用以维护个人形象和公务形象，对交往对象表示友好、尊重，在各种公务活动中应遵循的文明规范、准则和惯例。简单地说，就是政务人员在公务场合适用的行为规范和交往艺术。它是礼仪在公务活动中的运用和体现，也是岗位的特殊性对政务人员自身修养和素质提出的必然要求。

政务人员时刻代表着政府的形象，无论执行公务，还是日常生活中都应注意礼仪，以礼为先。随着人们交往的日益密切和国际化趋势的发展，礼仪就成为迎来送往中必不可少的重要环节，它反映着一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力等。常言道：“知礼而知廉耻。”不可否认，政务礼仪的普及对于政务人员的道德情操发展和提升有很大的帮助。

政务人员在行使自己职责时应当遵守礼仪规范，自觉地恪尽职守，勤于

政务，廉洁奉公，忠于祖国，忠于人民，提高工作效率，维护政府形象，以求更好地服务于人民，服务于社会，服务于我国的社会主义现代化建设。

政务礼仪是符合现代社会发展的一种新的礼仪形式，它更是政府部门工作人员在日常工作中应该掌握的基本礼节性的知识。学习政务礼仪，遵循礼仪规范，是日常政务活动之必需，也是提升政府形象的需要。

从某种意义上讲，政务礼仪既是推进政府精神文明建设的必要形式，也是政务人员现代化建设的重要标志。不仅有助于全面提高政务人员的综合素质、规范行为，进一步树立和展示政务人员在社会公众中的美好形象，更能赢得社会公众的理解、信任和支持，而且必将对转变行政作风、促进机关效能建设、构建和谐社会起到积极的作用。

为使政务人员能够更好地了解、学习、掌握和正确地运用礼仪，笔者精心创作了《礼务政道——你不可不知的政务礼仪》一书。本书通过对政府日常工作中的最基本和最细节的礼仪的描述，包括政务人员礼仪、政务宴会礼仪、政务会议礼仪、政务接待礼仪、政务文书礼仪、政务办公礼仪、政务外事礼仪等内容，从政务礼仪的多个方面进行了详尽的介绍和阐述，融知识性与操作性于一体，希望广大的政务读者能得到一个正统的政务礼仪教育。

本书既可以作为一本较为系统、完整论述政务礼仪知识的工具书，也可作为从事政府日常工作的政务人员的礼仪指南。

毛雅宁

2014年1月

目 录

第一章 传递礼仪正能量——政务礼仪始于心

第一节 政务礼仪的精气神	(3)
1. 自信是最好的礼仪名片	(3)
2. 谦虚谨慎形象好	(3)
3. 微笑温暖他人心	(4)
第二节 律己敬人：最好的行政礼仪	(5)
1. 提高个人素质，约束个人行为	(5)
2. 遵守工作规范，展现官方形象	(7)
3. 人格魅力是永恒的主题	(10)
第三节 奉己为公，勤政为民	(12)
1. 树立良好的政务形象	(12)
2. 无私奉献是最好的行政礼仪	(13)

第二章 政务人员的形象礼仪——穿着得体，仪表端庄

第一节 政务人员着装礼仪	(19)
1. 政务人员着装搭配的最佳原则	(19)
2. 男政务人员正装礼仪	(20)

3. 女政务人员正装礼仪	(22)
4. 政务人员的着装禁忌	(23)
5. 不同场合下的穿着规范	(23)
第二节 仪容修饰：政务人员的名片	(25)
1. 仪容从脸说起	(25)
2. 政务人员面容美化注意要点	(26)
3. 手也是仪容的显示镜	(28)
第三节 仪态：张弛有度，得体大方	(29)
1. 站立姿势要挺拔	(29)
2. 场合不同，“坐”法不同	(29)
3. 蹲姿要体面、美观	(31)

第三章 政务宴会礼仪——主客有别，彬彬有礼

第一节 政务宴会礼仪概述	(37)
1. 宴请的方式	(37)
2. 宴会的策划与准备	(38)
3. 宴请礼仪	(39)
第二节 宴会餐桌礼仪	(41)
1. 餐桌座次的排序原则	(41)
2. 餐巾的四种使用方式	(43)
3. 餐具的使用：筷子、中式小碗、匙、转盘、刀和叉	(44)
4. 为客人点菜的两种方式	(46)
5. 用餐时宜忌	(48)
第三节 酒桌上的规矩及待人礼仪	(49)
1. 自助餐：筹备与享用的礼仪	(49)
2. 庆典宴会：饮酒的注意事项、告辞的顺序	(52)

3. 工作餐三大原则：简单快捷、适度交流、吃相优雅·····	(54)
4. 注意餐桌吃相：提升个人品位·····	(56)
第四节 政务座次礼仪·····	(58)
1. 方位：宴席不同方位的尊卑之分·····	(58)
2. 以左为尊：适用国内政务交往·····	(59)
3. 引领、行进电梯的位次礼仪·····	(60)

第四章 政务会议礼仪——文明自律，营造和谐

第一节 各种会议和会见场合的礼仪·····	(65)
1. 会务礼仪：组织和参加会议的礼仪·····	(65)
2. 会议主持人礼仪·····	(67)
3. 会议与会者礼仪·····	(68)
4. 新闻发布会的礼仪：如何发言和与媒体打交道·····	(68)
第二节 注意会议礼仪的细节·····	(70)
1. 会场的排座：规模不同，座次排定有差异·····	(70)
2. 会风的端正：政务人员应尽的责任·····	(71)
第三节 待人接物的礼仪·····	(75)
1. 自我介绍：三要素缺一不可·····	(75)
2. 居中介绍：位尊者有优先的知情权·····	(76)
3. 递接名片：将名片的正面朝向对方·····	(77)
4. 奉茶：小细节大学问·····	(79)

第五章 政务接待礼仪——让礼尚往来变得周到得体

第一节 接待礼仪的主要内容·····	(83)
--------------------	------

1. 了解接待的种类	(83)
2. 迎宾礼仪	(85)
3. 招待礼仪	(85)
4. 交通礼仪	(86)
5. 膳宿礼仪	(87)
6. 礼宾礼仪	(88)
7. 送别礼仪	(89)
第二节 接待礼仪应该注意的问题	(90)
1. 握手礼仪：握手的方式、伸手的顺序和相握的禁忌	(90)
2. 打招呼：基本的“客套”不可少	(92)
3. 肢体动作：大方得体、轻松自然	(93)
4. 交谈方式：表达思想，传递友善	(94)
5. 待客的魅力：话题恰当	(96)
第三节 言谈文明，注意用语	(99)
1. 语言运用要准确恰当	(99)
2. 语言要文明	(100)
3. 学会倾听	(100)
4. 谨慎插话	(101)
第四节 礼貌用语	(103)
1. 语调中体现礼貌	(103)
2. 礼貌用语的“四有四避”	(104)
3. 不同情境中的礼貌用语	(105)
4. 文明礼貌用语	(106)

第六章 政务文书礼仪——庄重严谨，恪守规范

第一节 政务公文礼仪，庄重严谨最重要	(111)
--------------------------	-------

1. 公文的撰写礼仪	(112)
2. 公文的发布礼仪	(115)
3. 公文的办理礼仪	(116)
第二节 政务文书礼仪, 规范恭敬最得体	(119)
1. 书信类文书写作礼仪	(119)
2. 书信回复与管理礼仪	(122)
3. 请柬的写法和礼仪	(124)
4. 祝贺信与慰问信的礼仪	(124)
5. 涉外文书礼仪	(125)
第三节 信函礼仪注意要点	(128)
1. 条据礼仪	(128)
2. 介绍信与证明信的礼仪	(132)
3. 开幕词与欢迎词的礼仪	(133)
4. 感谢信与表扬信的礼仪	(135)
5. 题词与答谢词	(136)

第七章 政务办公礼仪——热情、实干、严谨礼仪之美

第一节 同事相处, 礼貌而不失亲切	(141)
1. 与同事相交, 亲而有礼	(141)
2. 与上级相处, 敬而不远	(143)
3. 与下属共事, 礼而有威	(144)
第二节 处理公务, 干练而不忘礼仪	(148)
1. 接发传真, 考虑周到更合礼仪	(148)
2. 接、打电话都有“礼”可循	(149)
3. 收发电子邮件礼仪: 内容全面、规范, 及时回复	(150)
4. 汇报工作, 简洁准确不耽误别人的时间	(152)

5. 接待客人，谦和热情待之以礼 (153)

第八章 政务外事礼仪——入乡随俗，维护形象

第一节 涉外交往，遵守礼仪惯例和通则 (159)

1. 国际礼仪惯例：女士优先，身体力行 (159)
2. 国际交往通则：维护形象，不卑不亢 (160)
3. 国际会谈通则：身份对等，互相尊重 (162)
4. 国际接待通则：遵守约定，尊重隐私 (164)

第二节 境外访问，入乡随俗客随主便 (166)

1. 遵守外事纪律，体现政务素质 (166)
2. 入乡随俗，尊重惯例 (168)
3. 注意禁忌，创造和谐 (169)

第三节 外宾接待，友善热情尊重对方 (172)

1. 外事接待，礼宾次序要分清 (172)
2. 主宾接待要特殊 (173)
3. 安排活动要根据外宾习俗来安排 (174)
4. 正式宴请外宾该注意什么 (174)

第一章 传递礼仪正能量 ——政务礼仪始于心

提到“礼仪”二字，很多人或许会在心里有一个模糊的定义，就是要对人有礼貌，着装和言谈得体。可礼仪的核心究竟是什么？到底该从哪些方面着手注意自己的礼仪呢？面对这样的问题相信很多人都会一头雾水。

其实很简单，礼仪就是在人事交往过程中首先尊重自己，然后尊重他人。要自尊自爱，尊重自己的职业及爱护自己的形象；还要尊重他人，要以饱满的热情去接受、欣赏、理解并赞美他人。

第一节 政务礼仪的精气神

政务人员是指依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负担工资福利的各级国家行政机关中除工勤人员以外的工作人员。政务人员是肩负着国家希望、背负着人民重托的一支光荣伟大的精英队伍，他们在神圣的岗位上担负着神圣的使命和职责。

1. 自信是最好的礼仪名片

与公众交往的第一步就是见面，见面时的礼节是形成公众第一印象的原始材料。由于人们对他人的初次知觉印象最为深刻、稳定，并且对以后的人际交往起着指导性的作用，因此，必须高度重视与公众的见面。

也许正是因为对这种第一印象的重要性了解“太多”，或是初涉公关活动，或是别的什么原因，许多政务人员与公众见面之前的最大心理障碍就是不自信。一个人如果缺乏自信、自惭形秽，就会表现出言行的笨拙与无意的失礼，更不可能有良好的风度、气质和韵致。

自信是人的意志和力量的体现，是交际能力最重要的素质之一，是最好的礼仪名片。在社交活动中，最被人瞧不起的，是那些自己轻视自己的人。无论背景多险恶，前景多可怕，也无论对方的来头有多大，修养有素的政务人员都应当在见面时表现得沉着冷静、泰然自若。

2. 谦虚谨慎形象好

政务人员的一言一行不仅是代表自己，同时也代表着所在部门，更代表

着新时期机关干部队伍的形象。因此，一定要时刻注意自己的一言一行，增强纪律观念，以良好的形象赢得广大群众的信赖。要言而有信，时时刻刻把对人民群众的承诺记在心里，挂在嘴上，千方百计、想方设法去实现自己对群众的承诺，争当诚实守信的表率；要经得住表扬，保持清醒的头脑，正确对待别人的夸奖和表扬，少说多干，争当谦虚谨慎的表率。比如，对来访者所提的问题，不能不信，也不可偏信；不能不回答，也不可乱作答；不可随便代表领导表态。对确实难以回答的问题，应向来访者说明拟处理的方法和程序。

俗话说：“谦受益，满招损。”从与人相处的角度来讲，一个人只有时刻保持谦虚谨慎的作风，才能够得到大家的认可和接纳，从而在工作生活中游刃有余，而一个骄傲自大、张扬跋扈的人一般都会被大家敬而远之。

总之，要时刻提醒自己，认真做好工作，并永远保持谦虚、低调、谨慎的作风。

3. 微笑温暖别人心

在与公众打交道的过程中，最主要也是最经常使用的礼仪形式就是面带微笑。微笑是一门艺术，微笑的内涵和功能是巨大的。见面时向对方颌首点头、真诚微笑是一种愿意接纳对方的表现，容易拉近彼此的距离。

微笑是世界通用的语言，任何人面对善意的微笑，都能感受到他人传递过来的友好信息。微笑能给人安定的感觉，让人产生亲切、温馨的情感，所以，千万不要吝惜你的笑容。

作为政务人员，不一定要用那种非常职业化的笑，笑可以是更自然、更真实的，这样的笑容才是灿烂的笑容，它可以打开别人的心扉，令人如沐春风。

第二节 律己敬人：最好的行政礼仪

政务人员是一个特殊的群体，是党的路线、方针、政策和国家法律法规的执行人，肩负着行使国家行政权力、管理社会公共事务和组织经济建设的重任。政务人员的个人素质状况，品行的优劣，工作能力的强弱，办事效率的高低都会直接关系和影响到党和国家的形象。

1. 提高个人素质，约束个人行为

政务人员只有加强个人素质的培养、提高，才能更好地为国家 and 人民办事，办成事，办成大事。政务人员想要提高个人素质，就要在忠诚、老实、能力、责任这八个字上下功夫。

(1) 忠诚

当你选择了行政职业，担任了政务人员的角色，也就选择了通过行政途径实现自身的价值，也就选择了对组织、对上级忠诚的行为方式。具体来说，忠诚是指政务人员对国家、对人民、对事业、对上级等真心诚意、尽心尽力、没有二心。忠诚的基础是对一种目标的信仰和期望，一旦认准了这个理就会竭尽全力去捍卫、保护和追求。一个人不管政治素养多高，品德多好，一旦失去追求和奋斗的目标，他的忠诚就无从谈起。

忠诚作为一种品德是政务人员职业必备的政治品质和道德素质，是积极的行为方式。政务人员只有在行政管理活动中尽职尽责，忠诚地履行其职责和义务，才能得到上级的重视和组织的认可，才能在行政事业中做出成绩和贡献，才能实现自身的价值和自我发展。

政务人员的忠诚义务是政务人员与国家之间的心理契约。作为一种心理契约的忠诚义务，会随着主体的主观自我意识和社会现实客观环境的变化而变化，政务人员忠诚精神的培育，必须从主观的自我义务认识到客观的社会环境保障实现双重入手。

（2）老实

老实本分、忠厚纯朴是政务人员的做人之道。政务人员要“遵守纪律，恪守职业道德，模范遵守社会公德”，老老实实做人，兢兢业业、全心全意为国家和人民工作。

①不争权、不越权，在自己的岗位上按照职责干好工作。不趋炎附势，更不跑官、要官、卖官。

②不为金钱所动，把钱财看作是身外之物。钱财是人民用血汗创造的，别人送给你必然有非分之事求助于你，但要记住：天上永远不会掉馅饼。

③不为色情所诱。“人为恶，自不毁，人人毁之。”石榴裙下失去的不仅仅是你的人品和事业，还有你的家庭。

④不存贪念。贪念是罪恶之源，不管任何东西，都要能够做到“是自己的少一点不计较，不是自己的多一毫也不要”，不贪不腐不吸毒，不赌不嫖不养小。

（3）能力

对于政务人员来说，应该具备什么样的能力呢？政务人员的能力是指政务人员能够履行公共行政职能、胜任岗位责任而必须具备的人格素质，包括一定的认知水平、价值观、态度、自我形象等个性品质。根据有关规定，政务人员必须具备以下九种基本通用能力。它们分别是政治鉴别能力、依法行政能力、公共服务能力、调查研究能力、学习能力、沟通协调能力、创新能力、应对突发事件能力、心理调适能力。

在工作实践中，政务人员需要按照规定的权限和程序认真履行职责，努力提高工作效率，更快更好地为人民办事。

（4）责任

所谓责任心，是指个人对自己、他人、家庭、集体及国家和社会所负责