

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

公务员礼仪也称政务礼仪，是指公务员在执行国家公务以及日常行政工作中所应遵守的行为规范。本书首先介绍了公务员的日常通用礼仪，然后具体介绍了公务员在各种工作岗位与场合的礼仪规范，包括办公礼仪、会务礼仪、公文写作和处理礼仪、基层调研礼仪、处理群众信访礼仪、与少数民族交往礼仪、应对新闻媒体和网络问政礼仪以及国旗、国歌、国徽礼仪等。本书为公务员在行政工作中树立良好形象、提高工作效率、创造良好业绩提供了全面系统、实用性很强的礼仪知识。

公务员 礼仪

舒静庐 主编

CIVIL SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家

深入

的礼仪百科！

足间的魅力！

公务员礼仪也称政务礼仪，是指公务员在执行国家公务以及日常行政工作中所应遵守的行为规范。本书首先介绍了公务员的日常通用礼仪，然后具体介绍了公务员在各种工作岗位与场合的礼仪规范，包括办公礼仪、会务礼仪、公文写作和处理礼仪、基层调研礼仪、处理群众信访礼仪、与少数民族交往礼仪、应对新闻媒体和网络问政礼仪以及国旗、国歌、国徽礼仪等。本书为公务员在行政工作中树立良好形象、提高工作效率、创造良好业绩提供了全面系统、实用性很强的礼仪知识。

公务员 礼仪

舒静庐 主编

CIVIL SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4847 - 1

I. ①公… II. ①舒… III. ①公务员—礼仪—中国
IV. ①D630. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144082 号

公务员礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

[http: //www. sjpc1932. com](http://www.sjpc1932.com)

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 256 千字

印 张 / 18. 00

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4847 - 1/G. 1343

定 价: 30. 00 元

舒静庐（笔名。真实名：侯书生），男，1960年生，毕业于中国人民大学，获硕士学位，曾先后在中国石油大学、中国人民大学任教。现任中国陶行知教育基金会副秘书长。近10多年来倾心研究礼仪文化，著述甚丰。曾出版《好礼仪，好人生》、《政务礼仪与交往艺术》、《警官礼仪》、《与官员谈礼仪》、《社交礼仪细节》、《商务礼仪细节》等图书。

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

- 01. 社交礼仪
- 02. 商务礼仪
- 03. 服务礼仪
- 04. 公关礼仪
- 05. 国际礼仪
- 06. 宾馆服务礼仪
- 07. 公务员礼仪
- 08. 警察礼仪
- 09. 教师礼仪
- 10. 学生礼仪
- 11. 职场礼仪
- 12. 会议礼仪
- 13. 公共场所礼仪
- 14. 节日礼仪
- 15. 庆典与庆贺礼仪
- 16. 家庭礼仪
- 17. 家教礼仪
- 18. 少数民族礼仪
- 19. 美洲国家礼仪
- 20. 欧洲国家礼仪
- 21. 亚洲国家礼仪
- 22. 非洲国家礼仪

目 录

Contents

※ 绪章 依礼从政：树立政务新风 ※

一、公务员礼仪概述

1. 公务员礼仪的含义与特征 / 2
2. 公务员礼仪的核心与原则 / 3
3. 公务员礼仪的重要功能与作用 / 4

二、公务员学习礼仪的途径与方法

1. 学习公务员礼仪的三大途径 / 6
2. 学习公务员礼仪的基本方法 / 7

※ 第一章 公务员的日常通用礼仪 ※

一、公务员的仪容、仪表礼仪

1. 公务员的仪容礼仪 / 10
2. 公务员的仪表礼仪 / 12

二、行为举止礼仪

1. 站姿挺拔，立如松柏 / 14
2. 坐姿端庄，注意场合 / 16
3. 行姿优美，朝气蓬勃 / 17

目 录

4. 蹲姿典雅，切勿随便 / 19
5. 手势规范、适度，注意禁忌 / 21
6. 表情亲和，真诚自然 / 22

三、公务员的语言谈吐礼仪

1. 精心斟酌，文明用语 / 24
2. 专注有礼，善于倾听 / 26
3. 保持适当的交谈距离 / 26
4. 言语得体，注意谈话禁忌 / 27

四、与人交往礼仪

1. 相互介绍，亲切有礼 / 29
2. 工作称呼，正式规范 / 31
3. 与人握手，热情大方 / 32
4. 表达致意，注意礼节 / 34
5. 同事交往，切勿失礼 / 35

※ 第二章 公务员的办公礼仪 ※

一、日常办公礼仪

1. 营造良好的办公环境 / 40
2. 保持良好的工作氛围 / 42
3. 尊重与服从上级领导 / 44
4. 处理好与同事的关系 / 46
5. 与同事保持一定的距离 / 48

6. 处理好与下级的关系 / 49
7. 办公室里的闲谈不可太随意 / 51

二、公务员的岗位工作规范

1. 以勤奋敬业精神做好各项工作 / 52
2. 恪尽职守, 认真履行工作职责 / 54
3. 把日常工作做得井然有序 / 56
4. 工作讲究实效, 办事决不拖延 / 57
5. 突出工作重点, 准确锁住关键 / 58
6. 抓住薄弱环节, 促进全面发展 / 59
7. 锻造务实作风, 以实干创造佳绩 / 60
8. 面对突发事件, 不能乱了手脚 / 62

※ 第三章 与上级沟通及工作汇报的礼仪 ※

一、和上级领导沟通需要掌握关键要领

1. 与上级领导进行语言沟通 / 66
2. 多向上级领导请教汇报 / 67
3. 向上级领导汇报工作应把握重点 / 69
4. 精神饱满地接受上级领导的指示 / 70
5. 与上级领导交流切忌贸然出言 / 72
6. 准确领会上级领导的话中之义 / 74

二、与上级沟通的语言技巧

1. 不讲任何条件地服从领导 / 76

目 录

2. 对上级领导表示敬重的沟通要领 / 77
3. 怎样向上级领导陈述不同观点 / 78
4. 怎样表述反对意见 / 79

三、向上级领导工作汇报的礼仪

1. 区别对象，因人而异 / 81
2. 采取适当的汇报形式 / 82
3. 把握合适的汇报时机和地点 / 83
4. 准备好充实的汇报内容 / 84
5. 注意向上级汇报的礼仪 / 86

※ 第四章 公务员组织会议和参加会议礼仪 ※

一、组织会议的礼仪

1. 会议未开，筹划先行 / 90
2. 选好会议议题，做到有的放矢 / 91
3. 选择合适的与会者 / 92
4. 选定好会议的开会时间 / 93
5. 选择适宜的开会地点 / 94
6. 精心安排好会议日程 / 95
7. 提前向与会者发放会议通知 / 96
8. 准备好会议所需的物品设备 / 97
9. 妥善安排好会议的座次 / 98
10. 做好会议进行中的会务工作 / 99
11. 做好会议进行后的收尾工作 / 100

12. 简约办公，注意改进会风 / 101

二、主持会议的礼仪

1. 掌握会议主持的基本要求 / 102
2. 明确主持会议的基本程序 / 104
3. 掌握议程进度，推动会议进行 / 106
4. 巧妙提问，做善于发问的会议主持者 / 107
5. 沉着应对会议中的冷场和离题 / 108
6. 妥善化解会议中的争执与分歧 / 110
7. 做好会议结束的总结 / 111
8. 注意主持会议的语言禁忌 / 112

三、发表会议演讲的礼仪

1. 先声夺人，拥有一个精彩的开头语 / 114
2. 内容充实，论述深刻且材料丰富 / 116
3. 把握中心，突出演讲的重点内容 / 117
4. 逻辑性强，使演讲的内容层次分明 / 118
5. 精辟概括，运用准确精炼的语言 / 119
6. 精悍有力，做好演讲的结束语 / 120

四、参加会议的礼仪

1. 维持秩序，遵守会议纪律 / 121
2. 明确要求遵守会议礼仪 / 123

五、会议即席发言的礼仪

1. 选择话题， 做好即席讲话的准备 / 125
2. 迅速构思， 打好即席讲话的腹稿 / 127
3. 入情入理， 即席讲话需要抓住听众 / 129
4. 通俗易懂， 生动活泼地表达心意 / 129
5. 态度诚挚， 以真情实意感动听众 / 131

※ 第五章 公文与公务应用文写作礼仪 ※

一、重要公文的写作要求与技巧

1. 命令的写作要求与技巧 / 134
2. 决定的写作要求与技巧 / 136
3. 公告的写作要求与技巧 / 137
4. 通知的写作要求与技巧 / 139
5. 通报的写作要求与技巧 / 141
6. 请示的写作要求与技巧 / 143
7. 批复的写作要求与技巧 / 144
8. 公函的写作要求与技巧 / 146
9. 会议纪要的写作要求与技巧 / 147

二、公务应用文的写作要求与技巧

1. 工作计划的写作要求与技巧 / 148
2. 工作报告的写作要求与技巧 / 152
3. 述职报告的写作要求与技巧 / 153

4. 工作总结的写作要求与技巧 / 156

三、应用书信的写作要求与技巧

1. 表扬信的写作要求与技巧 / 159

2. 感谢信的写作要求与技巧 / 160

3. 慰问信的写作要求与技巧 / 162

4. 贺信的写作要求与技巧 / 163

5. 公开信的写作要求与技巧 / 165

※ 第六章 公文处理的礼仪 ※

一、公文处理的一般要求

1. 公文处理的含义与特点 / 168

2. 明确公文处理的基本任务 / 169

3. 认真执行公文处理的原则 / 170

二、公文的格式要求

1. 公文版头的格式要求 / 172

2. 公文主体的格式要求 / 175

3. 公文版记的格式要求 / 179

4. 公文的版式与印装要求 / 181

三、公文的行文规则

1. 严格遵守公文的行文规则 / 183

2. 确定好公文行文关系 / 185

3. 向上行文规则要求 / 187

目 录

4. 向下行文规则要求 / 189

5. 同级行文规则要求 / 191

※ 第七章 基层调研与慰问群众的礼仪 ※

一、基层调研的基本礼仪要求

1. 精心做好调研的准备 / 194

2. 遵守调研的原则 / 195

3. 按照调研的程序办事 / 197

4. 把握调研的规范要求 / 198

5. 写好调研总结材料 / 200

二、召开座谈会的礼仪

1. 策划先行，会前做好精心准备 / 201

2. 对座谈会的过程进行引导和控制 / 203

3. 排除影响座谈会的干扰因素 / 205

4. 做好座谈会会后的工作 / 207

5. 撰写会议总结，提炼成功经验 / 208

三、与群众说话沟通的礼仪

1. 放下架子，和群众真心地交流 / 209

2. 做忠实听众，听取群众的意见 / 211

3. 善用“群众语言”，会说“大白话” / 213

4. 与群众说话要充满着情感 / 215

5. 对群众少说“我”，多说“你” / 216

6. 敞开心胸，让群众敢讲真话和实话 / 217

7. 认真地倾听和化解群众的抱怨 / 218

四、慰问群众的礼仪

1. 选择慰问的类型与方式 / 220

2. 遵循慰问的基本原则 / 222

3. 有针对性地进行慰问 / 223

4. 避免不当的慰问行为 / 225

※ 第八章 公务员竞聘职位礼仪 ※

一、竞聘的准备工作

1. 学习有关资料了解竞聘知识 / 228

2. 研究竞争岗位，了解岗位要求 / 230

3. 总结个人经历，客观评价自我 / 230

二、训练和掌握竞聘的应试技巧

1. 学习和掌握笔试答题的技巧 / 231

2. 了解竞聘面试的内容范围 / 234

3. 熟练掌握竞聘面试的应对方法 / 235

三、竞聘中的演说礼仪

1. 做好竞聘思想准备 / 236

2. 做好竞聘的物质准备 / 237

3. 做好演讲材料的准备 / 238

4. 演讲中要表示谦虚展示自信 / 240

目 录

5. 把握竞聘演讲的分寸 / 241
6. 要注意语言艺术的运用 / 243
7. 演讲中加入感情, 以情动人 / 245
8. 举止要合乎礼仪规范 / 245

四、竞聘中的答辩礼仪

1. 竞聘答辩要有针对性 / 248
2. 注意竞聘答辩中的礼貌 / 249
3. 注重解决实际问题的论述 / 250
4. 准备要全面, 思维要敏锐 / 250
5. 端正竞聘答辩的思想意识 / 252

※ 第九章 公务员应对网络问政的礼仪 ※

一、积极鼓励网民的参政热情

1. 网络问政对推动政务工作的巨大作用 / 256
2. 架设民意上得来、听得到的沟通平台 / 258
3. 通过网络问政于民, 汇聚民智 / 259
4. 欢迎“灌水”与“拍砖”, 主动疏导 / 260
5. 趋利避害, 克服“网络问政”的负效应 / 261
6. 公务员要以积极的心态应对网络监督 / 264
7. 不要变网络监督为“监督网络” / 266

二、积极回应网络民意

1. 正确认识网络民意的价值和作用 / 268

2. 对网络民意要变不适应为主动适应 / 269
3. 正确地引导网络民意的表达 / 271
4. 积极利用好网络民情调查的新方式 / 274
5. 在网络民意互动中发挥主导作用 / 274
6. 对网络民意的重视不能停留在口头上 / 276
7. 规范网民的网络民意表达行为 / 277

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的道德规范和行为准则，是人们在人际交往中以约定俗成的程序、方式来表达对对方尊重的方式和过程。公务员学习掌握礼仪知识具有特别重要的意义，这是由他们的身份所决定的。公务员在公务活动中代表着政府形象，他们言谈举止、管理权、经常与老百姓打交道，在执行公务中，如果他们不懂礼仪，语言粗俗，动作粗野，不但不尊重群众，反而与群众对立，这样就会损害政府的形象。因此，公务员在执行公务时应自觉地遵守公务员礼仪，与人民群众建立良好的关系，做人民真正的公仆。

依礼从政：树立政务新风

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的道德规范和行为准则，是人们在人际交往中以约定俗成的程序、方式来表示对对方尊重的方式和过程。公务员学习掌握礼仪知识具有特别重要的意义，这是由他们的身份所决定的。公务员在政务活动中代表着政府形象，他们有执法权、管理权，经常与老百姓打交道，在执行公务中，如果他们不懂礼仪，语言粗俗，动作粗野，不但不尊重群众，反而与群众对立，这样就会损害政府的形象。因此，公务员在执行公务时应当自觉地遵守公务员礼仪，与人民群众建立良好的关系，做人民真正的公仆。