

# 最新军队

## 公务接待礼仪规范指导手册

主编：谢铭港

中国知识出版社



ISBN7-5082-2491-4

大16开精装 上下两册 定价：598.00元

# 最新军队公务接待礼仪规范指导手册

## 第一卷

中国知识出版社

中国版本图书馆在版编目 (CIP) 数据

《最新军队公务接待礼仪规范指导手册》/谢铭港 主编.  
—北京:中国知识出版社,2006.11

ISBN: 7-5082-2491-4

---

书 名:《最新军队公务接待礼仪规范指导手册》

主 编:谢铭港

责任编辑:张 静

出 版 社:中国知识出版社

印 刷:中国知识出版社印刷厂

开 本:787×1092 1/16 开

发 行:中国知识出版社发行部

出版日期:2006年11月

定 价:598.00 元

---

版权所有 违者必究

# 《最新军队公务接待礼仪规范指导手册》

编委会

主编 谢铭港

编者 高月华 李海燕 赵燕媚

张京锋 张京山 张俊红

陈 彬 史晓玲 韩翠英

## 前 言

我国古代一位思想家说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，精辟地阐明了礼仪对社会生活的重要性。

公务接待工作作为招待和交际活动，具有服务保障和公共关系两个方面的属性。也就是说，公务接待工作既是服务保障工作，又是公共关系工作，既具有服务保障工作的性质和特点，又具有公共关系工作的性质和特点。接待价值是来访客人消费和体验的对象，是公务接待工作的服务保障功能和公共关系功能载体。

公务接待工作是一门职业，这一领域的从业人员现以具有相当规模。他们为对外合作交流、促进经济和社会发展做出了贡献。公务接待职业化，即公务接待作为一个职业进入社会职业体系，以及对接待职业活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做出了明确规定，是当代经济社会发展的客观要求，反映了接待专业化、服务社会化的发展趋势。

公务接待人员在国内代表着所在行业的形象，在国际上代表着国家的形象和国民素质的水平。知礼、懂礼、讲礼，应是每个接待人员对自己的基本要求之一。公务接待礼仪得当，对内有利于促进和谐社会的建设，对外可架设理解与友谊的桥梁，更好地服务于维护世界和平、促进共同发展和加强互利合作。

接待服务是人的活动，直接体现人和社会文明程度的艺术，对人员素质具有很强的依赖性。因此，本书对公务接待人员各项接待工作活动程序 and 标准规范做作了详细阐述，具有很强的实用性和规范性。由于编写时间创促，加之理论水平和实践经验所限，书中难免出现疏漏之处，敬请读者批评指正。

本书编委会  
2006 年 11 月

# 目 录

## 第一篇 公务接待概论

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 第一章 公务接待与接待机构 .....       | (3)  |
| 第一节 公务接待工作概述 .....        | (3)  |
| 第二节 接待范围和对象 .....         | (12) |
| 第三节 公务接待机构 .....          | (16) |
| 第二章 公务接待的地位、作用与主要特点 ..... | (23) |
| 第一节 中国公务接待的地位 .....       | (23) |
| 第二节 中国公务接待的作用 .....       | (26) |
| 第三节 中国公务接待的基本特点 .....     | (30) |
| 第三章 公务接待工作的发展趋势 .....     | (35) |
| 第一节 中国公务接待工作的现状分析 .....   | (35) |
| 第二节 中国公务接待工作的改革趋势 .....   | (38) |
| 第三节 中国公务接待工作的发展方向 .....   | (43) |

## 第二篇 公务接待人员礼仪与素质培训

|                    |      |
|--------------------|------|
| 第一章 公务接待人员概论 ..... | (49) |
| 第一节 接待价值的生产者 ..... | (49) |

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| 第二节 接待人员应具备的条件 .....      | (53)         |
| 第三节 公务接待人员的培训 .....       | (68)         |
| <b>第二章 政务工作礼仪培训 .....</b> | <b>(78)</b>  |
| 第一节 办公礼仪 .....            | (78)         |
| 第二节 会议礼仪 .....            | (82)         |
| 第三节 公文礼仪 .....            | (84)         |
| 第四节 调研礼仪 .....            | (86)         |
| 第五节 汇报礼仪 .....            | (87)         |
| 第六节 表彰礼仪 .....            | (89)         |
| 第七节 信函礼仪 .....            | (90)         |
| 第八节 电话礼仪 .....            | (97)         |
| 第九节 电报礼仪 .....            | (101)        |
| 第十节 网络礼仪 .....            | (102)        |
| <b>第三章 公务活动礼仪培训 .....</b> | <b>(105)</b> |
| 第一节 信访礼仪 .....            | (105)        |
| 第二节 慰问礼仪 .....            | (106)        |
| 第三节 参观礼仪 .....            | (109)        |
| 第四节 展览礼仪 .....            | (111)        |
| 第五节 赞助礼仪 .....            | (113)        |
| 第六节 洽谈礼仪 .....            | (114)        |
| 第七节 谈判礼仪 .....            | (115)        |
| 第八节 签字礼仪 .....            | (119)        |
| 第九节 发布礼仪 .....            | (121)        |
| <b>第四章 涉外工作礼仪培训 .....</b> | <b>(123)</b> |
| 第一节 国际交往原则 .....          | (123)        |
| 第二节 迎来送往礼仪 .....          | (125)        |
| 第三节 外事翻译礼仪 .....          | (127)        |
| 第四节 外事陪同礼仪 .....          | (129)        |

---

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| 第五节 会见会谈礼仪 .....          | (131)        |
| 第六节 宴会餐饮礼仪 .....          | (135)        |
| <b>第五章 仪表风度礼仪培训 .....</b> | <b>(146)</b> |
| 第一节 仪容礼仪 .....            | (146)        |
| 第二节 着装礼仪 .....            | (148)        |
| 第三节 谈吐礼仪 .....            | (153)        |
| 第四节 举止礼仪 .....            | (154)        |
| <b>第六章 日常交际礼仪培训 .....</b> | <b>(163)</b> |
| 第一节 握手礼仪 .....            | (163)        |
| 第二节 介绍礼仪 .....            | (166)        |
| 第三节 称呼礼仪 .....            | (168)        |
| 第四节 致意礼仪 .....            | (170)        |
| 第五节 名片礼仪 .....            | (172)        |
| 第六节 交谈礼仪 .....            | (175)        |
| 第七节 拒绝礼仪 .....            | (177)        |
| 第八节 道歉礼仪 .....            | (178)        |
| 第九节 拜访礼仪 .....            | (179)        |
| 第十节 接待礼仪 .....            | (182)        |
| 第十一节 送别礼仪 .....           | (183)        |
| 第十二节 馈赠礼仪 .....           | (187)        |
| <b>第七章 公务人员素质培训 .....</b> | <b>(190)</b> |
| 第一节 公务接待工作岗位的素质培训 .....   | (190)        |
| 第二节 公务接待人员的基本素质 .....     | (217)        |
| 第三节 公务接待人员的选拔及培训 .....    | (253)        |
| 第四节 公务接待人员要正确行使职权 .....   | (266)        |

### 第三篇 内宾接待

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 第一章 内宾与内宾接待 .....          | (289) |
| 第一节 内宾、内宾范围与内宾接待 .....     | (289) |
| 第二节 内宾接待工作的主要特点及其变化 .....  | (295) |
| 第二章 内宾接待机构的设置 .....        | (300) |
| 第一节 建国以来内宾接待机构的历史沿革 .....  | (300) |
| 第二节 建国以来内宾接待机构的设置与发展 ..... | (308) |
| 第三节 当前内宾接待机构的几种类型 .....    | (311) |
| 第三章 内宾接待的主要任务和工作内容 .....   | (315) |
| 第一节 内宾接待的主要任务 .....        | (315) |
| 第二节 内宾接待的工作内容 .....        | (322) |
| 第四章 内宾接待的基本操作程序 .....      | (340) |
| 第一节 承接任务 .....             | (340) |
| 第二节 计划安排 .....             | (345) |
| 第三节 实施接待 .....             | (347) |
| 第四节 总结建档 .....             | (357) |
| 第五章 内宾接待系统 .....           | (359) |
| 第一节 横向联系的现实意义 .....        | (359) |
| 第二节 横向联系的主要形式及基本原则 .....   | (361) |

### 第四篇 内宾接待服务礼仪规范

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第一章 仪表服饰礼仪规范 ..... | (367) |
| 第一节 着装规范 .....     | (367) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第二节 化妆之道·····      | (374) |
| 第三节 仪容修饰·····      | (380) |
| 第四节 举止动作·····      | (386) |
| 第五节 神态表情·····      | (393) |
| 第二章 宾客迎送礼仪规范 ····· | (401) |
| 第一节 礼宾规格·····      | (401) |
| 第二节 礼宾次序·····      | (407) |
| 第三节 迎送来宾·····      | (412) |
| 第四节 会晤来宾·····      | (420) |
| 第五节 送别来宾·····      | (427) |
| 第三章 宾主会面礼仪规范 ····· | (431) |
| 第一节 相互称呼·····      | (431) |
| 第二节 名片使用·····      | (437) |
| 第三节 握手行礼·····      | (444) |
| 第四节 宾主介绍·····      | (451) |
| 第五节 口头交谈·····      | (457) |
| 第六节 电话礼仪·····      | (464) |
| 第四章 座次排列 ·····     | (471) |
| 第一节 会议 ·····       | (471) |
| 第二节 谈判 ·····       | (477) |
| 第三节 签字 ·····       | (484) |
| 第四节 拍照 ·····       | (489) |
| 第五节 乘车 ·····       | (495) |
| 第五章 宴会安排 ·····     | (501) |
| 第一节 中餐 ·····       | (501) |
| 第二节 西餐 ·····       | (508) |
| 第三节 酒会 ·····       | (517) |

## 第五篇 外宾接待服务礼仪规范

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第一章 外宾接待服务礼仪基本原则 ..... | (527) |
| 第一节 忠于祖国 .....         | (527) |
| 第二节 维护形象 .....         | (533) |
| 第三节 遵时守约 .....         | (540) |
| 第四节 热情有度 .....         | (545) |
| 第五节 不宜过谦 .....         | (550) |
| 第六节 尊重隐私 .....         | (555) |
| 第二章 外宾接待服务准备工作 .....   | (562) |
| 第一节 饮食住宿 .....         | (562) |
| 第二节 交通往来 .....         | (574) |
| 第三节 升挂国旗 .....         | (581) |
| 第四节 奏唱国歌 .....         | (591) |
| 第五节 使用国徽 .....         | (596) |
| 第三章 工作会晤礼仪规范 .....     | (602) |
| 第一节 穿着打扮 .....         | (602) |
| 第二节 语言沟通 .....         | (608) |
| 第三节 姓名称呼 .....         | (615) |
| 第四节 问候行礼 .....         | (622) |
| 第五节 外事文书 .....         | (630) |
| 第四章 迎送陪同礼仪规范 .....     | (637) |
| 第一节 迎来送往 .....         | (637) |
| 第二节 奉献鲜花 .....         | (644) |
| 第三节 赠送礼品 .....         | (650) |
| 第四节 文娱活动 .....         | (657) |

|                |       |
|----------------|-------|
| 第五节 翻译陪同 ..... | (664) |
|----------------|-------|

## 第六篇 公务接待与宾馆饭店接待礼仪规范

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第一章 公务接待与公务接待宾馆饭店 .....  | (675) |
| 第一节 饭店的性质、功能与产品特点 .....  | (675) |
| 第二节 我国饭店业的发展状况 .....     | (684) |
| 第三节 饭店管理在公务接待中的重要性 ..... | (694) |
| 第二章 宾馆饭店管理职能 .....       | (710) |
| 第一节 组织职能与指挥职能 .....      | (710) |
| 第二节 饭店组织设计与基本形式 .....    | (718) |
| 第三节 饭店组织形式与管理制度 .....    | (726) |
| 第三章 质量管理与督导管理 .....      | (736) |
| 第一节 饭店质量管理 .....         | (736) |
| 第二节 饭店质量保证体系 .....       | (743) |
| 第三节 饭店服务质量控制 .....       | (750) |
| 第四节 饭店督导管理 .....         | (755) |
| 第五节 饭店组织的沟通 .....        | (758) |
| 第四章 部门管理接待礼仪规范 .....     | (766) |
| 第一节 前厅管理实务与接待礼仪 .....    | (766) |
| 第二节 客房管理实务与接待礼仪 .....    | (778) |
| 第三节 餐厅管理实务与接待礼仪 .....    | (789) |
| 第五章 餐厅与宴请服务化的规范 .....    | (795) |
| 第一节 中餐服务 .....           | (795) |
| 第二节 西餐服务 .....           | (805) |
| 第三节 自助餐服务 .....          | (817) |
| 第四节 中餐宴会 .....           | (820) |

|               |       |
|---------------|-------|
| 第五节 西餐宴会····· | (828) |
|---------------|-------|

## 第七篇 会议与展览接待服务礼仪规范

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| 第一章 会议管理与接待服务礼仪规范 ·····         | (837) |
| 第一节 会议接待服务的内容和目标·····           | (837) |
| 第二节 会议接待服务行为规范 ·····            | (842) |
| 第二章 会议类型与接待服务礼仪规范 ·····         | (848) |
| 第一节 全国性会议 ·····                 | (848) |
| 第二节 大型集会、工作会议、经验交流会与新闻发布会 ····· | (851) |
| 第三节 国际会议·····                   | (854) |
| 第四节 国际会议的安全保卫 ·····             | (861) |
| 第三章 会议接待实务及服务规则 ·····           | (868) |
| 第一节 会议登记·····                   | (868) |
| 第二节 会议保密工作 ·····                | (872) |
| 第三节 会议服务工作的注意事项 ·····           | (876) |
| 第四节 会议设计布置及设备的使用·····           | (880) |
| 第四章 展览与接待服务礼仪规范 ·····           | (886) |
| 第一节 展览业的起源与发展 ·····             | (886) |
| 第二节 展(博)览会的基本知识 ·····           | (889) |
| 第三节 展(博)览会中的接待工作 ·····          | (896) |
| 第四节 展(博)览会的运作 ·····             | (899) |
| 第五节 展览业与电子商务 ·····              | (904) |
| 第六节 国际展(博)览业的发展趋势·····          | (908) |

# 第一篇

## 公务接待概论



## 第一章 公务接待与接待机构

### 第一节 公务接待工作概述

#### 一、公务接待工作的性质和任务

##### (一) 公务接待的概念

在《接待原理与实务》一书中，我们指出：接待是一种招待和交际活动，是人类社会关系和社会交往实践的产物。任何社会组织——国家、政党、机关、企业等——为了实现自身的生存和发展，必须使自己成为一个开放系统，维持和发展组织系统内外交流与合作，从而使接待工作适应这种需要而产生。

广义上的公务接待，指除了私人接待之外所有组织和单位的接待，在这个意义上，机关、企业、事业单位的接待，都是公务——因公——接待。狭义的公务接待，则专指党政机关（包括党的机关、国家权力机关和国家行政机关）即机关组织在对外交往和公务活动中形成和产生的接待事务和活动，它是各级党委、政府及其机关工作的组成部分。机关公务接待是本书论述的主要对象，但接待的基本原理，机关公务接待与企业、事业单位的接待工作是相通的。机关公务接待，又可分为涉外或外事接待和国内公务接待。国内公务接待是本书讨论的重点。

##### (二) 接待工作与服务劳动

人们常常把公务接待与接待服务业的其他服务劳动、特别是住宿餐饮业的服务劳动等同起来，甚至一些劳动行政部门的朋友也会发生误解：你说的公务接待不就是宾馆招待所的各个岗位的接待服务吗？