

礼仪

是展示个人素养与  
形象的软实力。

# 外事礼仪

WAISHI LIYI

(第四版)

金正昆◎著

礼仪

是在人际交往中进行  
相互**沟通**的技巧。

礼仪

是人际交往中适用的一种艺术、  
一种交际方式或交际方法，  
是人际交往中约定俗成的  
示人以**尊重、友好**的习惯做法。



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

013051611

D802.2  
07-4

# 外事礼仪

WAI SHI LI YI

(第四版)

金正昆◎著



北航

C1658878

D802.2

07-4



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

· 北京 ·

110170810 .

图书在版编目(CIP)数据

外事礼仪/金正昆著.—4版.—北京:首都经济贸易大学出版社,2013.7

ISBN 978-7-5638-1616-3

I. ①外… II. ①金… III. ①外交礼节—基本知识 IV. ①D802.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 132985 号

外事礼仪(第四版)

金正昆 著

---

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail [publish@cueb.edu.cn](mailto:publish@cueb.edu.cn)

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京泰锐印刷有限责任公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 321 千字

印 张 17.25

版 次 2002 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 2 版 2010 年 6 月第 3 版

2013 年 7 月第 4 版 2013 年 7 月总第 10 次印刷

印 数 49 001 ~ 55 000

书 号 ISBN 978-7-5638-1616-3/D·137

定 价 28.00 元

---

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

首都经济贸易大学出版社  
Capital University of Economics and Business Press

· 京 北 ·

# 内 容 提 要

本书是我国著名礼仪与公共关系专家、中国人民大学金正昆教授所撰写的一部外事礼仪专著。

本书分为基本守则、个人礼仪、接待礼仪、出访礼仪四部分,具体涉及外事工作的方方面面与整个过程,对外事人员的仪容仪表、穿着打扮、言谈举止、交往应酬、待人接物、来宾接待与出国访问等均有所规范。本书兼具权威性、规范性、系统性与实用性,这是它区别于市场上其他同类型书籍的一大特点。

本书以外事人员为读者对象。既可作为外事部门的培训教材,又可作为广大涉外人员的案头参考书。

## 引 言

随着我国社会主义物质文明建设、精神文明建设和政治文明建设的协调发展,作为社会主义精神文明的有机组成部分,礼仪在人们的日常工作与生活中越来越受到重视。尤其是在对外交往中,外事礼仪更为国人所关注,可以说现在已经发展到没有人不讲究外事礼仪、没有人敢忽略外事礼仪的程度。

在外事礼仪日益受到关注的进程中,人们对它产生了一些不尽相同的认识。在本书正文之前,有必要系统地阐述一下作者对与之密切相关的一系列具体问题的个人见解,以供广大读者参考。

问题一:什么是外事礼仪?

对于外事礼仪这一基本概念,世人往往存在着不同的看法。作者认为,外事礼仪可被视为中国人尤其是中国的广大外事工作者对外交往的艺术。之所以对外事礼仪这样进行界定,主要出自如下双重考虑:

其一,外事礼仪,顾名思义,主要适用于对外交往,即适用于中国人尤其是中国的广大外事工作者与外国人打交道。而在国人的相互交往中,则没必要生搬硬套外事礼仪的一系列做法。

其二,外事礼仪主要适用于处理中国与外国人之间的人际关系。在现代社会里,每一个人都必须明确一点,即自己的工作能力和不能简单地完全等同于业务能力。在实际工作尤其是在外事活动中,除了业务专长之外,交际能力亦不可或缺。一个人不仅需要较高的智商,而且同时需要较高的情商。也就是说,外事人员不仅要有一定的业务专长,而且应具备相应的交际能力,否则就不能胜任其工作。而外事人员要在对外交往中处理好自己的人际关系,提高自己的交际能力,就不能不学习并运用相应的交往艺术。

问题二:什么是外事礼仪的基本理念?

学习并运用外事礼仪,首先必须弄清它的基本理念。所谓外事礼仪的基本理念,是指外事礼仪的主要要求。

具体来讲,外事礼仪的基本理念,就是要求外事工作者在对外交往中必须始终坚持以尊重为本。既要尊重自己,又要尊重自己的交往对象,并要尊重自己的工作。

在坚持以尊重为本的大前提之下,运用外事礼仪时还须注意:尊重要以具体

的形式来表达;对交往对象表达尊重的具体形式必须相对规范。离开了这两点,对他人的尊重就会无从谈起。

问题三:外事礼仪有哪些主要内容?

对外事礼仪的内容,从不同的角度,可以有不同的具体表述。

从微观上讲,外事礼仪的主要内容大致有以下四点:

其一,基本守则。它指的是外事人员在对外交往中所应恪守的主要行为准则。

其二,个人礼仪。它指的是外事人员在对外交往中的个人注意事项。

其三,接待礼仪。它指的是外事人员在以我为主,接待外方来宾时所应遵守的东道主的基本规则。

其四,访问礼仪。它指的是外事人员出国访问,我方为宾客时所应遵守的行为规范。

从宏观上讲,外事礼仪的主要内容可划分为以下两大部分:

其一,形象构建。它是针对外事人员自身方面所提出的要求,是外事人员自尊自爱的正确表达形式。

其二,沟通技巧。它是针对外事人员待人接物方面所提出的要求,是外事人员尊重交往对象的必要表达形式。

问题四:外事礼仪有哪些重要特征?  
一般认为,外事礼仪有如下三大重要特征。对它们有所了解,可以进一步端正外事人员对外事礼仪的基本认识。

其一,规范性。所谓规范,通常是指标准。外事礼仪的规范性特征,实际上强调的是外事礼仪即外事人员在外事活动中的行为规范,是外事人员自律与待人的标准化、正规化做法。

其二,对象性。外事礼仪的应用具有明确的对象,即外方人士。其使用者,为与外方人士打交道的我方人员。必须明确的是,外事礼仪对非外方人士并不适用,我方人员与非外方人士打交道时,亦无使用外事礼仪之必要。

其三,技巧性。应用外事礼仪,必须掌握必要的专业技巧。也就是说,外事礼仪具有一定的可操作性,而并非仅仅只是局限于理念。因此,在学习、应用外事礼仪时,外事人员必须对“有所为”与“有所不为”的具体要求认真加以把握,并在实际工作中一丝不苟地遵照执行。

问题五,外事人员为什么必须遵守外事礼仪?  
不论从哪个方面来说,外事人员在对外交往中遵守外事礼仪,都是十分必要的。

就大局而论,遵守外事礼仪,可使我方人员在对外交往中无伤大雅,赢得尊重。所谓“外事”,也就是涉外之事。人际交往,从来都讲究“内外有别”。在对外

交往中,每一名中国人都知道:“外事无小事,事事是大事,事事须重视,事事有规矩”。因此,遵守外事礼仪,将有助于我方人员“内强素质,外塑形象”,避免在对外交往方面出现重大过失,损害中外双方的关系以及国家的形象。

就个人而言,遵守外事礼仪,还可以使我方人员在对外交往中“减灾”。日常的外事工作,往往繁杂不堪、异常琐碎,它要求外事人员具有极强的耐心与极高的热情。在一般情况下,不可能指望外事工作天天都会取得重大进展。实际上,只要保证其不产生严重差错,就等于取得了一定的成绩。同样的道理,遵守外事礼仪,并不能够确保外事人员显著地提高个人能力,但却可以使外事人员在其人际关系上少犯错误,在其对外交往中少出“洋相”。换言之,自觉而规范地遵守外事礼仪,可使外事人员在其对外交往中“问题最小化”。外事礼仪的这一“减灾效应”,已经在实际工作中得到了广泛的验证。

# 目 录

第一章 外事礼仪的基本守则	1
一、忠于祖国	1
二、以人为本	4
三、维护形象	8
四、求同存异	13
五、遵时守约	18
六、热情有度	21
七、不宜过谦	25
八、尊重隐私	29
九、女士优先	32
十、保护环境	37
十一、白金法则	39
第二章 外事人员的个人礼仪	43
一、穿着打扮	43
二、穿着西装	48
三、举止行为	59
四、语言沟通	63
五、姓名称呼	68
六、问候行礼	74
第三章 外事接待的常规礼仪	79
一、礼宾规格	80
二、礼宾次序	85
三、接待计划	88
四、升挂国旗	92
五、奏唱国歌	101
六、使用国徽	105
七、迎来送往	109
八、相互介绍	116



九、会晤合影 .....	123
十、谈判签字 .....	131
十一、翻译陪同 .....	138
十二、外事文书 .....	144
十三、奉献鲜花 .....	150
十四、文娱活动 .....	155
十五、饮食住宿 .....	162
十六、享用西餐 .....	173
十七、交通往来 .....	183
<b>第四章 外事访问的一般礼仪</b> .....	192
一、外交特权 .....	192
二、护照签证 .....	196
三、出入境境 .....	205
四、乘坐飞机 .....	209
五、住宿酒店 .....	214
六、应对媒体 .....	222
七、出席宴会 .....	226
八、公务参观 .....	234
九、观光游览 .....	238
十、馈赠礼品 .....	242
十一、外出购物 .....	247
十二、给付小费 .....	251
十三、宗教礼俗 .....	255
<b>主要参考书目</b> .....	261
<b>后记</b> .....	263
<b>再版后记</b> .....	264
<b>修订第三版后记</b> .....	265
<b>修订第四版后记</b> .....	266

## 第一章

# 外事礼仪的基本守则

外事人员在学习与运用外事礼仪时,必须要对其具体的可操作性技巧细致观察、悉心体会、认真把握,并力求精益求精。除此之外,外事人员还必须认真地学习、掌握并遵守外事礼仪的基本守则,这一点往往更为重要。

所谓外事礼仪的基本守则,通常是指外事人员在运用外事礼仪时所必须共同遵守的规则,即对外事人员运用外事礼仪时所提出的最基本也是最重要的要求。它是对外事礼仪一般规律的高度概括,对于外事人员如何运用外事礼仪具有普遍的指导意义。

如果将外事礼仪的可操作性技巧称之为具体做法的话,则可将外事礼仪的基本守则称之为宏观的指导方针。在任何情况下,了解并遵守外事礼仪的基本守则,既有助于深刻地理解外事礼仪,又有助于更好地运用外事礼仪。

### 一、忠于祖国

对于外事人员而言,忠于自己的伟大祖国,在任何时候、任何地点、任何情况下,都始终是第一位的、最基本的要求。

在外事活动中,不忠于自己祖国的人,绝对算不上是称职的外事工作者。不仅如此,这样的人往往还会为外方人士所蔑视。而始终如一地忠于自己祖国的人,才会真正赢得其交往对象的尊重。

忠于祖国,作为一项外事礼仪的基本守则,要求外事人员在外事活动中,尤其是在运用外事礼仪的具体过程中,必须无怨无悔地对自己的祖国忠诚以待,不讲任何条件、毫无保留地为之尽心尽力。

在外事活动的具体实践中,遵守此项基本守则,通常体现在维护祖国、拥护政府两个基本方面。

### (一) 维护祖国

忠于祖国,首先必须维护祖国的利益,这主要表现在以下几个方面。

**1. 坚持爱国主义。**列宁指出:爱国主义就是千百年来固定下来的对自己的祖国一种最深厚的感情。外事人员坚持爱国主义的具体表现,就是应当在外事活动中:“威武不能屈,富贵不能淫,贫贱不能移”;要时时刻刻胸怀自己的祖国,时时刻刻为自己的祖国而感到骄傲与自豪;要能够奋不顾身地维护祖国的利益,为祖国的独立、统一、完整、繁荣、富强、民主而努力奋斗,为了自己的祖国甚至不惜奉献出自己的一切。

在坚持爱国主义的同时,外事人员必须放眼世界,坚持国际主义。坚持爱国主义,并非推崇狭隘的民族主义和极端的自私自利。任何一国的爱国主义,都不应对其他国家的主权、其他民族的独立构成任何形式的妨碍。世界各国人民的正义事业从来都是相互支持的。中国人民一向主张,在办好自己事情的同时,中国应当对人类作出更大的贡献。中国有责任促进世界的和平、发展、合作、共赢,中国有义务帮助世界上一切亟待帮助的国家。为此,中国将不遗余力。

坚持爱国主义,还必须坚持反对霸权主义。霸权主义的主旨,就是要争夺、维持世界性或区域性霸权;就是要称霸于某一地区甚至整个世界。为此目的,霸权主义者不惜对别国事务横加干涉。中国一贯主张,国家不分大小、强弱、贫富,理当一律平等,互相尊重。各国人民都有选择本国发展道路的权力,其他国家对此只能予以尊重,而绝对不允许横加干预。

**2. 捍卫祖国尊严。**外事人员在日常工作中维护祖国的一个重要表现,就是时刻不忘捍卫祖国尊严。一般而言,在跨国交往中,国与国之间都十分介意本国的国家尊严。国家尊严,主要指的是一个国家在国际社会上和国际交往中理应表现出来的自身的庄严与尊贵。捍卫祖国尊严,实际上就是要求外事人员自觉地以自己的一言一行去维护自己国家的声誉、形象。

在外事场合,外事人员首先必须确保自己的所作所为无损于祖国的尊严。在国事活动中,特别是在使用国旗、国徽、国歌等国家象征性标志时,尤须慎之又慎。

在外事场合,外事人员还必须确保自己的所作所为不损害别国的国家尊严,同时也绝对不容许外方人士的所作所为损害我国的国家尊严。

总而言之,在外事活动中,外事人员在捍卫祖国尊严的前提下,对于哪些话该讲、哪些话不该讲,哪些事该做、哪些事不该做,应当做到心中有数,并且在实际工作中谨言慎行,一丝不苟。

**3. 维护国家利益。**“祖国的利益永远高于一切”这句话,是每一名外事人员

在任何情况下都必须牢牢铭记在心的。维护国家利益,是每一名外事人员的神圣天职。

第一,必须防止个人主义。当个人利益与国家利益发生冲突时,切莫为保全个人利益而牺牲国家利益。正如周恩来同志所言:外交工作是代表国家的,一切必须从集体出发,倘若从个人出发,就一定很危险。外交工作不容许有个人打算。

第二,必须防止国家利益被自己或别人所伤害。即外事人员不仅不能因为自己的行为而损害国家利益,还必须勇于同一切有损于国家利益的行为进行坚决斗争。

## (二) 拥护政府

作为一名外事人员,不论其具体职务高低,不论其任职于政府部门还是任职于企业、事业单位,都必须无条件地拥护本国政府,忠于本国政府,服从本国政府。

在任何情况下,外事人员都必须拥护本国的合法政府。从原则上来讲,这是因为在各种正式的跨国交往中,唯有本国的合法政府才具有代表自己国家的资格。假若外事人员在外事活动中公然与本国合法政府唱对台戏,不仅不会为本国合法政府所接受,而且其身份也难以以为外方所认可。

从组织纪律方面来讲,外事工作历来强调高度集中,下级必须服从上级,全国必须拥戴中央。作为国家、政府、地方、行业、单位的代表,外事人员必须服从上级、拥护政府。如果与上级、与政府离心离德,就不具备从事外事工作的资格,就不能为政府、为社会所接受,做好自己的本职工作则更是无从谈起。

一般而言,在实际工作中,外事人员对政府的拥护应具体体现在下列三个方面:

1. 时刻依靠政府。做好外事工作,既有赖于全体外事人员上下一心、齐心协力,更有赖于外事人员自觉地依靠政府。

依靠政府的具体要求,一是外事工作必须在政府领导之下进行;二是开展外事工作,必须遵守有关的政纪、政令与规定;三是临时遇到重大事件或问题,必须及时向政府报告、请示或寻求帮助;四是平时必须自觉而积极地与政府保持联系。

在参与重大外事活动时,外事人员必须无条件地服从政府安排,听从政府指挥,绝对不允许独断专行,或另搞一套。维护党和国家的权威,是极端重要的。党和国家的指导思想、奋斗目标、大政方针和法律制度以及重要工作部署等等,必须统一,各个地方、部门和单位绝不能各行其是。

**2. 执行国家政策。**外事人员拥护本国政府的具体表现之一,就是要在外事活动中自觉地执行国家的各项政策,尤其是要坚决执行国家的外事、外交政策。所谓外事、外交政策,是各国政府所制定的有关本国外事、外交活动的大政方针,是实现本国外事、外交工作基本目标的有力工具,外事人员必须坚决地义无反顾地予以执行。

要执行好国家的外事、外交政策,有必要明确以下两点:第一,必须认真学习国家的外事、外交政策。外事工作不仅事关国家与政府的声誉,而且政策性极强。所以,每一名外事人员均应全面、深入、系统地学习本国的外事、外交政策。在学习过程中,外事人员一要有胆有识;二要抓住实质;三要细致入微。

第二,要全面、深入、准确地掌握好、执行好外事、外交政策。国家的外事、外交政策,应该在本国各单位、各部门的外事工作中得以全方位地贯彻落实。因此,外事人员在一切外事活动中,必须严格地“照章办事”,不允许牵强附会,主观、片面地理解和运用外事、外交政策,更不允许厚此薄彼,有所偏废。

**3. 保守国家机密。**世界各国的外事工作者,都无一例外地被要求保守其国家机密。保守国家机密,是外事人员必须遵守的一项基本的职业操守。外事人员只有在保守国家机密方面做到万无一失,才能够真正地履行好自身的重要职责。

所谓国家机密,通常是指与国家利益、国家安全直接相关的重要情报。其具体内容,一般由各国政府详尽地加以规定。为此,各国都制定了一系列的保密法规,并且大都设立了专司其职的保密机构。

在外事活动中,外事人员要做到严守国家机密,关键是要防泄密、不泄密、反泄密。为此,有如下三点要求必须重视。

第一,具有保密意识。外事人员必须在思想上高度重视保密工作,在任何时候都不可有丝毫的懈怠。

第二,养成保密习惯。外事人员必须养成良好的保密习惯,并且将这一习惯具体贯彻于各项外事活动之中。

第三,坚持内外有别。在外事工作中,提倡我方人员多交朋友,广结善缘。与此同时,还要求我方人员注意内外有别,对国家机密必须守口如瓶,不允许无所顾忌地内事外扬。

## 二、以人为本

作为一项外事礼仪的基本守则,“以人为本”的含义是:在国际交往中,与在国内交往中一样,外事人员的任何行为,均应有意识地尊重与保障人权。每一名

外事人员都必须充分地意识到:自己所从事的一切国际交往的根本目的,都是为了尊重人、理解人、爱护人、发展人。换言之,中国的一切涉外交往活动就其本质而言,都是要为人民服务,都是要维护中国人民与世界人民的根本利益。

胡锦涛同志曾经站在政治的高度上对“以人为本”进行过科学的论述,他说:我们必须始终坚持一切为了群众、一切依靠群众,坚持立党为公、执政为民,不断实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。要坚持权为民所用、情为民所系、利为民所谋。习近平同志则强调:权为民所赋,权为民所用。由此可知,实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益,始终是中国共产党与中国政府的最高目的,始终是中国共产党与中国政府观察和处理问题的要则。

在具体的国际交往中遵循“以人为本”这一基本守则时,主要应当关注以下两个方面的具体问题。

### (一) 尊重人权

《中华人民共和国宪法》明文规定:“国家尊重和保障人权”。在国际交往中,中国的每一名外事人员均不可对此掉以轻心。

所谓人权,其实是一个不断发展着的历史概念。简而言之,它指的是人的基本权利。但其具体内容则涵盖甚广,不仅包括政治权利、经济权利、社会权利、文化权利等人的个人权利,而且还包括发展权、民族自决权等人的集体权利。

在人权问题上,国际社会一直存在着争议与斗争。目前,中国政府的基本立场是:人权必须作为一个完整的概念被理解。它既应包括个人权利,也应包括集体权利。在个人权利中,不仅应当包括政治权利,而且也应当包括经济权利、社会权利与文化权利,等等。人权的各个方面互相依存,同等重要,不可分割,不可或缺。

由于各国的具体发展水平不一,其所面临的各种具体的社会、经济、文化问题亦千差万别,故应允许各国根据自己某一特殊时期的需求而突出人权的某项内容,但这并非意味着否定或抹杀其他各项人权。

中国政府认为:对任何一项人权的剥夺,实质上都是对整体人权的剥夺;对任何一项人权的促进,实质上都是对整体人权的促进。

与此同时,中国政府还强调:人权是权利与义务的有机统一。权利与义务在实践中应该而且必须是一致的:不存在没有义务的权利,也不存在没有权利的义务。

总而言之,外事人员在国际交往中涉及人权问题时,必须始终如一地坚持以下基本立场:第一,中国是尊重和保障人权的。第二,中国对人权有自己的理解。第三,中国反对曲解与滥用人权。

某些国家将自己的人权观强加于别人,或者借所谓“人权问题”干涉中国内政,向来都受到中国政府与中国人民的强烈反对。在此大是大非问题上,外事人员必须立场坚定、旗帜鲜明,始终与本国政府保持一致。毛泽东同志说过:“世间一切事物中,人是第一个可宝贵的。”在世间万物、万事之中,既然人是最宝贵的,那么一切工作都应当置人于核心,将人作为世间万物、万事之本。不论任何工作,只要忽略了人,不以人为核心,甚至目中无人,都将失去其实际的价值或意义。这就是所谓“以人为本”,同时这也是对人权最好的尊重。

具体而言,在实际工作中坚持“以人为本”的最基本的要求,就是必须明确:外事工作,首先就是有关人的工作。遵守外事礼仪,在本质上就是为了尊重人、理解人、爱护人、发展人。

**1. 尊重人。**在国际交往中,包括在具体运用外事礼仪时,外事人员都应坚持将尊重外方人士置于首位。从根本上讲,礼仪即尊重他人的具体表现形式。如果抱着轻视或漠视交往对象的心态去运用外事礼仪,或是以此姿态去进行国际交往,都不可能取得成功。

**2. 理解人。**经验告诫人们:人各有别,不可一概而论。在从事以跨文化为背景的国际交往时,外事人员必须高度重视对交往对象的理解。只有理解他人,才有所谓尊重对方可言。如果根本不能够理解对方,不能真正具体了解对方的喜怒哀乐及其个人偏好与忌讳,那又何谈对对方的尊重?

**3. 爱护人。**不论理解人,还是尊重人,其最终目的,都是要爱护人。爱护人的基本要求,则是要保护人。在国际交往中,外事人员必须爱护自己的交往对象,不允许任何伤害自己交往对象的现象发生。

**4. 发展人。**在国际交往中,外事人员的一切所作所为,均应真正地有助于人的发展。所谓发展人,在此意即令人有所成长、有所进步。就尊重人权而言,发展人乃是其最关键之点。离开了人的发展,尊重人、理解人、爱护人往往就会变成空谈。

## (二) 服务于人

从社会制度方面来看:中国是一个社会主义国家。作为一个社会主义国家,中国的外事工作自然是为人民服务的。对于此点,每一名外事人员均应牢记于心并付诸行动。

在坚持外事工作始终为人民服务这一基本目标时,外事人员具体需要谨记以下两个要点:

**1. 为全中国人民服务。**邓小平同志曾经明确地指出:中国外交以国家利益

为最高准则。在阐述“三个代表”重要思想时,江泽民同志具体要求:中国共产党必须始终代表中国最广大人民的根本利益。因此,中国的外事工作必须始终坚定不移地为中国人民服务。

此处需要强调的一点是,中国的外事工作首先应当是为全中国人民服务的。其具体对象,不但应当包括中国内地人民,而且还应当包括台湾、香港、澳门同胞,以及一切海外华人、华侨。中国的每一项外事工作,都必须真真切切地尊重中国人民、爱护中国人民、保障中国人民、发展中国人民,并且永远服务于全体中国人民。

外事工作,就其性质而论,实际上属于一种服务工作。中国的外事工作,从来都是为祖国、为人民、为社会主义现代化事业服务的。

近年来,中国政府一直强调:中国外交以人为本,其基本含义就是中国外交以服务于中国人民为基本宗旨。服务工作,从根本上讲,其实并无高低贵贱之分,而只有做好与做不好之别。

外事人员要想恪尽职守,并努力做好自己的本职工作,关键是要做到如下两点:

第一,强化服务意识。既然外事工作是为人民服务的,那么从事外事工作的全体外事人员,不论直接面对本国公民,还是直接接触外方人士,就都应该自觉自愿地提供最优质的服务。

外事人员必须意识到:尽管外事工作具有一定的特殊性,但它依旧属于服务工作。尽管我方人员与外方人士在人格上完全平等,我方人员既不高人一等,也不低人一截;但由于外事工作的性质所决定,外事人员在具体的外事活动中所扮演的往往是服务于人的角色。对这一角色,外事人员必须自觉“到位”,而绝对不允许“错位”、“越位”、“缺位”,或者“不到位”。

第二,做好服务工作。常言道:涉外无小事,事事是要事。不论具体分工如何,只要身在外事工作的岗位上,每一名外事人员就必须充分认识到自己的责任重大,对自己的本职工作不能有丝毫懈怠。

与此同时,外事人员还应当意识到:在与外方人士打交道时,自己实际上被视为国家、民族、单位的代表,因而自己所从事的工作是无上光荣的。热爱是最好的老师。外事人员不仅要干一行爱一行,而且还必须干一行精通一行。外事人员一定要扎扎实实地做好本职工作,勤勤恳恳地为每一位涉外交往的具体对象服务。

**2. 为全世界人民服务。**当今的中国已经成为国际社会的真正一员,中国正在扮演着一个负责任的大国的角色,因此中国的每一位外事人员亦应具有真正的、开阔的国际视野。



就其宗旨而言,中国的外事工作,是要努力维护世界和平、促进共同发展、增进国际合作。中国这样做,不仅有助于世界的稳定与繁荣,而且也符合全世界人民的根本利益。

中国的外事工作,主要以外国朋友为服务对象。因此,它在本质上就是为世界人民服务的。对于此点,不容置疑。

中国的外事工作,必须以不损害世界人民与别国人民的根本利益为前提。具体而言,为世界人民服务,不仅是要为全世界人民服务,而且也要为其他国家的人民服务。不论在任何情况下,中国人民都不应以自己的所作所为伤害世界人民或别国人民的根本利益。而当世界人民或别国人民利益受到伤害时,中国人民也绝对不应该对此幸灾乐祸或推波助澜。

### 三、维护形象

阅历丰富的外事人员都十分清楚,在外事活动中,尤其是在比较正式的外事场合,外事人员的个人形象自始至终都会受到其交往对象的高度关注,并且在一定程度上制约着外事活动的开展。因此,要求外事人员在外事活动中要务必重视个人形象、规范个人形象、维护个人形象。

在日常生活里,形象的内涵与外延极其广泛。就其类别而论,除个人形象之外,还有群体形象、组织形象、产品形象、品牌形象、国家形象等等。从宏观上看,形象可分为人的形象与物的形象两大类。在人的形象中,个人形象则无疑是最为重要的。

所谓个人形象,一般是指一个人在社会上所形成的公众印象,以及社会公众由此而对其产生的基本看法和作出的总体评价。要求外事人员维护形象,首先就要求其在外事活动中认真维护个人形象。

就具体要求而论,外事人员维护其个人形象主要包括下述两个方面:一是要重视个人形象;二是要规范个人形象。

#### (一) 重视个人形象

重视个人形象,往往是外事人员维护其个人形象的第一步。没有对个人形象的高度重视,不仅谈不上个人形象的规范,而且也不可能维护好个人形象。

要求外事人员重视个人形象,实质上就是要求其认真对待个人形象问题。而要真正做到这一点,需要外事人员在思想上对个人形象问题端正态度,提高认识。

从理论上讲,外事人员必须重视个人形象主要基于以下五个方面的原因。