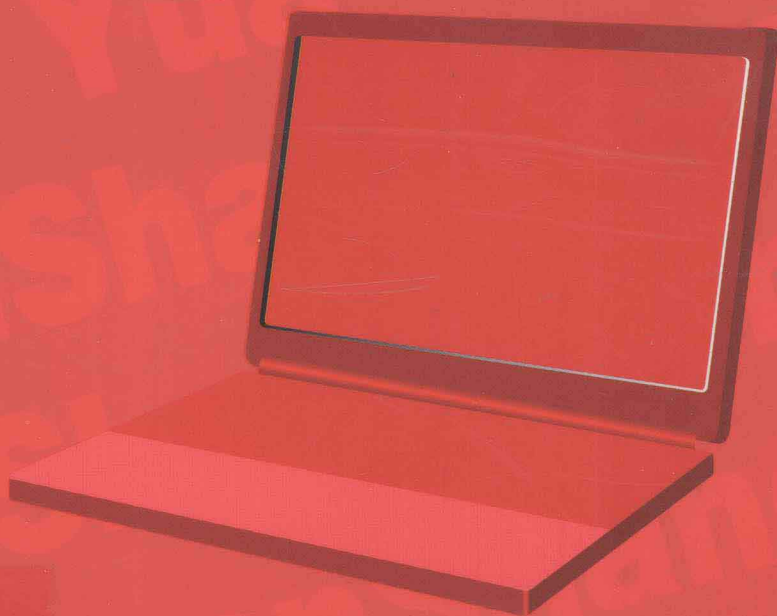


· 合格、优秀公务员的必读书 ·

公务员上岗培训

Gong Wu Yuan Shang Gang Pei Xun

刘玉瑛



素

要求 仪表形象 礼仪修养 职业道德 思维方式 心理健康
人际沟通 人格魅力 能力提升 口头表达 公文写作

中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

· 合格、优秀公务员的必读书 ·

公务员上岗培训

■ Gong Wu Yuan Shang Gang Pei Xun ■

刘玉瑛

 中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

责任编辑 井 琪

版式设计 尉红民

责任校对 马 晶

责任印制 宋二顺

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员上岗培训/刘玉瑛. —北京: 中共中央党校出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5035-4325-8

I. 公… II. 刘… III. 公务员-培训-中国
IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 082889 号

中共中央党校出版社出版发行

社址: 北京市海淀区大有庄 100 号

电话: (010) 62805800 (办公室) (010) 62805818 (发行部)

邮编: 100091 网址: www.dxcbs.net

新华书店经销

北京四季青印刷厂印刷 三河市丰华装订厂装订

2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

开本: 700 毫米×1000 毫米 1/16 印张: 10.375

字数: 162 千字 印数: 1—6000 册

定价: 19.50 元



前 言

本书的撰写有两个起因：一是2009年6月，我出版了《考官谈面试》一书。该书出版后，受到了读者的欢迎。一些读者在考上公务员之后，根据我在书中留下的邮箱地址，给我发来邮件，向我询问，当上公务员之后，应该注意哪些问题？怎样才能成为优秀的公务员？比如，公务员应该具备哪些素质、能力要求？跟同事如何相处？怎样获得领导赏识？甚至是穿着打扮、礼仪交往等问题。二是近年来，我经常受一些单位的邀请，去为新上岗的公务员讲授相关的课程。在授课的过程中，我发现，到目前为止，我国还没有一本培训新上岗公务员的教材。这两个原因催生了我一个想法，撰写一本相关的书籍，期望能为新上岗的公务员“解惑答疑”。于是，就有了这本《公务员上岗培训》。

本书可以说是一本公务员上岗的必读书。为什么敢称之为“必读”？这是基于本书的内容。本书的内容，都是成为合格、优秀公务员必须知道的，也是应该做到的。比如，公务员需要哪些素质要求，公务员应该注意哪些礼仪修养，本书给出了答案。再比如，公务员如何跟上级领导沟通，如何向上级领导汇报工作能让领导满意？在办公室说话要注意哪些问题，等等，本书阐明了具体有效的方法。

有人说：“读一本好书，就是与一位智者对话。”本书我不敢自称为好书，我也不敢自称为“智者”。但我敢说，这是一本对新上岗的公务员非常有用的书。

事实上，本书不仅适合新上岗的公务员阅读，也适合其他公务员翻阅，并非常适合做公务员上岗培训的教材。



在撰写本书的过程中，国内外相关问题的专家、学者所撰写的著作论文，给了我很大的启示。在此，我谨向他们致以诚挚的谢意。

同时，我还要对中共中央党校出版社的编辑井琪女士说一声“谢谢”。她为本书的“问世”付出了辛勤的劳动。

刘玉瑛

2010年除夕夜



目 录

第一章 公务员的素质要求	(1)
一、政治素质及其要求	(1)
二、品德素质及其要求	(2)
三、战略素质及其要求	(4)
四、创新素质及其要求	(5)
五、法律素质及其要求	(6)
第二章 公务员的仪表形象	(9)
一、公务员的着装要求	(9)
二、公务员的配饰要求	(13)
三、公务员的容貌要求	(14)
第三章 公务员的礼仪修养	(17)
一、举止礼仪及其要求	(17)
二、接待礼仪及其要求	(19)
三、电话礼仪及其要求	(21)
四、会面礼仪及其要求	(23)
五、座次礼仪及其要求	(26)
六、宴会礼仪及其要求	(27)
七、涉外礼仪及其要求	(29)
第四章 公务员的职业道德	(33)
一、爱岗敬业及其要求	(33)



二、诚实守信及其要求·····	(35)
三、办事公道及其要求·····	(37)
四、服务群众及其要求·····	(38)
五、奉献社会及其要求·····	(40)
第五章 公务员的思维方式 ·····	(43)
一、系统思维及其要求·····	(43)
二、辩证思维及其要求·····	(45)
三、创新思维及其要求·····	(47)
第六章 公务员的心理健康 ·····	(51)
一、公务员需要健康的心理素质·····	(51)
二、公务员健康的心理素质标准·····	(52)
三、公务员保持健康心理的途径·····	(55)
第七章 公务员的人际沟通 ·····	(57)
一、公务员人际沟通的基本原则·····	(57)
二、与上级实现有效沟通的方法·····	(58)
三、与同级实现有效沟通的方法·····	(61)
第八章 公务员的人格魅力 ·····	(64)
一、人格魅力的含义与主要特点·····	(64)
二、公务员要注意增强人格魅力·····	(65)
三、公务员增强人格魅力的途径·····	(68)
第九章 公务员的能力提升 ·····	(71)
一、提升公务员的决策能力·····	(71)
二、提升公务员的执行能力·····	(78)
三、提升公务员的协调能力·····	(82)



第十章 公务员的口头表达	(85)
一、公务员要重视口头表达	(85)
二、公务员口头表达的要求	(87)
三、公务员的口头表达艺术	(94)
第十一章 公务员的公文写作	(101)
一、公文的三个主要特点	(101)
二、制发公文的基本要求	(102)
三、制发公文的格式规范	(103)
四、通用公文的写作方法	(106)
附录：《中华人民共和国公务员法》	(139)



第一章 公务员的素质要求

“素质”一词，最早是生理学上的概念。它是指人的神经系统和感觉器官上的先天的特点。

后来，素质的内涵和外延不断扩大，用来泛指人在一定先天禀赋的基础上，通过后天实践修养而形成的内在特质。如人的性格、毅力、兴趣、风度、知识、能力等，都可以用“素质”一词来加以概括。

因此，所谓公务员的素质，就是公务员在先天禀赋的基础上，通过后天的学习和实践而形成的一种比较稳定的内在资质。

公务员应该具有哪些素质呢？一般而言，公务员应该具有以下素质：

一、政治素质及其要求

政治素质是公务员从事社会政治活动所必须具备的基本条件和基本品质。

不同的社会形态，不同的国家制度，对公务员的政治素质有着不同的标准和要求。就我国的情况而言，在新的历史时期，公务员的政治素质标准和要求主要体现在以下几个方面：

1. 坚定的理想信念

公务员应该具有坚定的共产主义理想和信念。把它作为为官从政的精神支柱来强化，作为第一位的政治品质来锤炼，作为把握组织政治方向的首要素质来加强。

苏联著名教育家苏霍姆林斯基说过：“如果一个人的头上缺少一盏指路明灯——理想，那他的生活将会是醉生梦死的。”

公务员如果缺少了共产主义理想和信念这盏指路明灯，就会偏离正轨，走上犯罪的道路，甚至是不归路。

一些走向犯罪道路的公务员之所以犯罪，就是如此。比如，湖北省荆门市政协原副主席高占松，他在反省自己走向犯罪道路的原因时说：“如果一个人的理想信念发生动摇，就像一座大厦的基础发生动摇，那大厦倒塌只是时间的问题，一个人出事也只是早晚的事。因此，理想信念动摇是我违法犯罪的根本原因。”

2. 正确的政治方向

公务员必须具有坚定不移的政治方向。我党历史上，毛泽东亲手制定的有名的抗大教育方针，第一句话就是“坚定正确的政治方向”。他把能够不动摇地坚持正确政治方向的这种坚定性，叫做“真正的政治道德”。他要求党员干部要具备“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”的骨气来坚持这个方向。

3. 敏锐的政治头脑

政治的敏锐性和政治的鉴别力是公务员政治素质的具体体现。公务员只有具有了政治的敏锐性和政治的鉴别力，才能在大是大非面前保持清醒的头脑，才能在各种复杂的社会政治现象面前明辨真伪。

对于公务员来说，政治素质是第一位的。它是公务员素质中的核心和灵魂。因为政治素质从根本上决定着公务活动的性质和方向。

二、品德素质及其要求

古罗马的马奥维德曾经说过：“使一个人伟大，并不在于富裕和门第，而在于可贵的行为和高尚的品德。”东汉科学家张衡说：“君子不患位之不尊，而患德之不崇。”这都是在说品德素质的重要。新时期对公务员品德素质的要求主要有以下四点：

1. 清正廉洁

古人把廉吏分为三个层次：“有见理明而不枉取者，有尚名节而不苟取



者，有畏法律、保禄位而不敢取者。”

见理明而不枉取，是在理想信念和伦理道德指导下的廉洁。他们明白修身治国的道理，能自觉做到廉洁，是不想贪污受贿；保名节的廉洁，是注意维护自己的名声、形象和节操，不肯同流合污，能管住自己，不能贪污受贿；畏法律、保禄位而不敢取，是害怕受到惩处的廉洁，怕丢官位、怕坐牢，而不敢贪污受贿。

公务员廉洁从政的思想境界，理应比古代的廉吏更为高尚。在清正廉洁方面，周恩来总理为我们树立了非常好的榜样。

他虽然身居高位，却从不搞特殊化，从来没有为自己或亲朋好友谋过半分私利。陈毅曾经感叹地说：“廉洁奉公，以正治国者，周恩来也。”在周恩来去世时，联合国总部为他降半旗致哀。

当时，有个国家的大使质问联合国秘书长瓦尔德海姆：“为什么我们国家的首脑去世，联合国不降旗，却为一个国家的第二首脑人物降半旗？这是谁的决定？”

瓦尔德海姆说：“这是我的决定。原因有两点：一是中国是个文明古国，她的金银财宝多得不计其数，她的总理周恩来在国际银行没有一分钱存款；二是中国有 10 亿人口，可她的总理周恩来却没有一个孩子。你们任何一个国家元首如果能做到这两点，在他去世时，联合国总部也可以为他降半旗。”

在纪念周恩来诞辰 100 周年之际，著名学者梁衡撰文，评价他有惊人之“六无”：死不留灰，生而无后，官而不显，党而不私，劳而不怨，去不留言。

这六个“无”实质上就是周恩来清正廉洁、克己奉公的完美人格的生动体现。

2. 实事求是

“实事求是”一词，最早出自《汉书·河间献王传》。它是东汉著名史学家班固赞誉汉景帝儿子刘德严谨治学态度的话。原文是：“修学好古，实事求是，从民得善书，必为好写与之，留其实。”

唐代的严师古注释“实事求是”说：“务得事实，每求真实也。”这里是说，做学问，务必掌握详细真实的资料，以得出与实际相符合的结论。



毛泽东吸取了“实事求是”这一中国传统文化思想中的精华，并用马克思主义的辩证唯物主义和历史唯物主义来加以概括，从而赋予了它新的内涵。

实事求是，是公务员品德素质的一个重要方面。毛泽东曾为中共中央党校题写了“实事求是”四个大字。作为公务员，必须坚持实事求是，不说大话、假话来蒙骗领导、糊弄群众。

3. 诚实守信

鲁迅先生曾经说过：“伟大的人格素质，重要的是个‘诚’字。”诚信是我们中华民族的优良传统。孔子说：“民无信不立”；魏徵说：“言而不行，言无信也；令而不从，令无诚也。不信之言，无诚之令，为上则败德，为下则危身。”

孔子和魏徵的话虽然表达形式不同，但是其内容核心是相同的，就是不论是领导，还是百姓，说话都要算数，说到就要做到。否则，作为领导会丧失领导影响力；作为一般百姓，就不能在社会上立足。

事实证明，诚信是最为高尚的人格力量。一个具有诚信品质的公务员，才能受到他人的敬重，获得他人的追随。

4. 忠诚老实

这里所说的忠诚老实，是指公务员对党、对国家、对人民、对组织、对事业等，要真心诚意、尽心尽力，没有二心，并能老老实实在地把自身所肩负的工作任务完成。

忠诚，不是“愚忠”。它是建立在共同价值观基础上的忠诚。也就是说，公务员在思想意识上，要与组织价值观和决策等保持一致；在行动上，要尽其所能为组织作贡献，时刻维护组织的利益。

三、战略素质及其要求

战略，本来是指指导战争全局的方略。这里所说的战略素质，是指公务员要具有世界眼光和全局观念。

战略素质标志着公务员认识问题的角度、幅度和深度，是公务员议大事、谋大局的深入思考。战略素质的基本特征是它的全局性和预见性。战略



素质要求公务员：

1. 要以宽广的眼界看问题

古人云：“不谋全局者，不足以谋一域；不谋万世者，不足以谋一时。”朱元璋为什么能从一个和尚变为一国之君，就是因为他的目光和远见。

元朝末年，天下大乱，群雄并起。在这场大混战中，一些稍微有点势力的人，便急不可待地称王，结果成了众矢之的，很快就败亡了。而朱元璋却听从了谋士朱升“高筑墙，广积粮，缓称王”的建议，采取韬晦之策，不动声色地暗中壮大力量。待其他势力彼此拼杀争斗得精疲力竭之时，他才率领精兵强将，消灭了他们，最终夺得了政权。

作为公务员，必须具有宽广的眼界，善于从多角度、全方位和广阔的时空背景观察事物。可以说，观察问题有多宽，认识问题就有多深。

2. 要以前瞻的思维谋发展

世上的事，就像下棋一样，“小者赢子，大者赢势。”在信息社会，新情况、新问题层出不穷。这就要求公务员必须具有前瞻的思维，善于审时度势，把握大势，辨清走势，不断增强工作的预见性、前瞻性。这样，才能切实把问题想在前，把工作做在先。

毛泽东非常重视前瞻性思维。他在中共七大会议上曾经指出，坐在指挥台上，如果什么也看不见，就不能叫领导。坐在指挥台上，只看见地平线上已经出现的大量的普遍的东西，那是平平常常的，也不能算领导。只有当还没有出现大量的明显的东西的时候，当桅杆顶刚刚露出的时候，就能看出这是要发展成为大量的普遍的东西，并能掌握住它，这才叫领导。

“凡事预则立，不预则废”。当年，毛泽东在抗日战争初期就敏锐地预见到，抗日战争是个持久战，要经历战略防御、战略相持、战略反攻三个阶段。从而为我党制定正确的战略提供了根本依据。

四、创新素质及其要求

“一个人的成功，不在于经验和知识，而决定于他的思维方式。”这是美



国一所名校的校训。

这个校训道出了问题的关键。因为思维决定思路，思路决定行为，行为决定结果。不一样的思维有着不一样的思路，不一样的思路有着不一样的行为，不一样的行为有着不一样的结果。

公务员要想开拓创新，有所发展、有所进步，需要具有创新素质。创新素质要求公务员能够做到以下两点：

1. 具有创新意识

创新意识是创新素质的灵魂。具有创新意识，就是不满足现状或现成的答案，不墨守成规，勇于挑战权威，敢于提出问题和探索新的问题。伽利略就是如此。

他不迷信亚里斯多德关于“物体下落速度和重量成比例”的学说，于1590年在比萨斜塔上做了“两个铁球同时落地”的著名实验，从此推翻了亚里斯多德的学说，纠正了这个持续了1900年之久的错误结论。

2. 具有创新能力

创新能力，是指具有创新的基本本领，它是创新素质的基础支撑方面。

作为公务员，其核心竞争力，就是源于他的创新能力。一般说来，一个人的创新能力主要表现在以下几个方面：

一是发明创造了以前未曾有的东西；二是发现了事实上存在，但是他人还没有意识到的东西；三是提出了一个新的并被证明符合客观实际的理论观点；四是改变了他人认识问题的角度、方式；五是为完成某项工作发明了一种新的方法。

五、法律素质及其要求

公务员，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工作人员。

既然是“依法履行公职”的工作人员，其法律素质是必不可少的。公务员法律素质的高低，直接决定着依法履行公职的质量，直接关系到能否为人



民执好政、掌好权。公务员的法律素质，要求公务员做到以下两点：

1. 确立法律至上理念

法律至上，就是法律在国家、社会中具有至高无上的权威，任何组织和个人都不允许有超越宪法和法律的特权。公务员要严格按照法定权限和程序行使权力、履行职责。

我在2005年2月4日的《经济学消息报》上，曾经看到过这样一篇文章。这篇文章所讲述的事情，可以说是对“法律至上”的形象注解。

事情是这样的：英国石油公司要铺设一条新的天然气地下输送管线。当他们认为最合理的设计方案完成时，他们却发现遇到了麻烦：管线的一段要通过一个老太太私人地产的地下。虽然管线是从地下约十米深处通过，但老太太坚决不同意公司的要求。

公司无法强行通过，因为保护私人财产是英国的法律，老太太有权保护她的地产不受侵犯。于是，公司投书报界，力陈改道施工的耗费，将大大超过原来的预算，作为国营企业，所花的每一分钱都是纳税人的血汗。希望新闻界能通过舆论说服老太太。

此事在报纸上公布之后，来自中国的留学生几乎毫无例外地站在公司一边。认为老太太的“小我”应该服从“大我”，服从国家利益。更何况石油公司保证，施工之后，地面上的一切将恢复原状，并付给老太太一笔补偿费，实属仁至义尽了。

出人意料，英美学生大多指责石油公司，认为登报是多此一举，老太太不同意就说明了一切。他们认为，法律赋予老太太的权利，她完全有权行使。即使法律确实有问题，也只能通过立法程序进行修改，例如，地下10米处到底属不属私人财产？石油输送管线通过这里是否可以不算侵权？均是严肃的法律问题。“法”无灵活性可言，蔑视法律的神圣权威，将是国家的最大灾难。

这一事件的结果是：英国公众没有因为需要多花钱而支持石油公司；国家司法机构也没有出面干涉老太太的固执己见。这时，有人提出了10米深处的财产权问题，主张重新立法。但石油公司因为等不及“重新立法”，只能先行改道施工了。这就是“法律至上”。



2. 明确权力行使边界

每一位公务员的手中，都掌握着一定的权力。但公务员必须清楚，这种权力不是私权，而是一种公共权力。作为公共权力，其行使是有一定边界的，不是随心所欲的。

公共权力行使的边界，应该止于法律的限定。这种边界，不能因其行使的良好动机而消失，而应该始终以法律的限定为界限。简言之，“法有授权，必须为；法不授权，不得行。”



第二章 公务员的仪表形象

什么是仪表？仪表，就是人的外观。实际上，我们说到某人的仪表，就是这个人的外部轮廓，包括容貌、表情、服饰等给他人的总体印象。

在社会活动中，每个人的仪表都会引起他人不同程度的关注，并进而影响到人们对他自身的整体评价，甚至还会影响到对他所在组织的评价。

香港回归不久，有一位内地的政府官员受命到香港任职。因为他往日有夏天戴墨镜的习惯，赴香港时，便习以为常地戴上了墨镜，并穿了件不大合体的衬衫，头发也稍有一些乱。

没想到，他的这身打扮竟成为香港报界和街谈巷议的话题。尤其是对他的墨镜，反应更为强烈。一些报刊专栏著文规劝，有群众还给他写信，建议他摘掉墨镜。信中指出：“在香港戴墨镜，人们一般视为黑社会人物，有损中国政府干部形象。”

后来，这位官员接受了建议，摘掉了墨镜，换上了平光镜，并将不合体的衬衫换上了称身的西装。这样一来，香港人便认可了他，称他是“从善如流”。

常言说：“穿衣戴帽，各有所好。”这句话适用于一般的人，但作为公务员，则不能你想穿什么衣服就穿什么衣服，想怎么打扮就怎么打扮。公务员的穿着打扮需要适应自己的公务员职业仪表形象。

公务员职业仪表形象是一种什么样的形象？简言之，公务员的职业仪表形象是端庄理性的形象。因此，公务员的穿着打扮就需要围绕这一形象来完善。

一、公务员的着装要求

在元代，曾经发生过这样一个小故事：一天，元世祖召见了一位名叫胡