



Renminjingcha Liyi Jiaocheng

人民警察礼仪教程



徐明霞 李光懿 主 编



云南出版集团公司
云南科技出版社



Renminjingcha Liyi Jiaocheng

人民警察礼仪教程



编委会

主 编 徐明霞 李光懿

副 主 编 冯丽萍 李锦昆 王 清

参编人员 张 鸿 杨春兰 邓临新 和万传

谢湘江 金黎敏 朱红梅 顾若瑜

梁 斌 文 件 夏 平 齐 戈 木晓萍

云南出版集团公司
云南科技出版社

· 昆 明 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

人民警察礼仪教程/徐明霞, 李光懿主编. —昆明: 云南科技出版社, 2009. 1

云南警官学院的院本教材

ISBN 978 - 7 - 5416 - 3159 - 7

I. 人… II. ①徐…②李… III. 警察 - 礼仪 - 中国 - 高等学校 - 教材 IV. D631. 19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 010347 号

云南出版集团公司

云南科技出版社出版发行

(昆明市环城西路 609 号云南新闻出版大楼 邮政编码:650034)

昆明市五华区教育委员会印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本:889mm×1194mm 1/32 印张:10.375 字数:250 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1~2000 册 定价: 26.00 元

序

警察作为国家机器的重要组成部分，是社会的窗口，国家的门面，是武装性质的执法人员，是维护稳定和保障广泛社会活动安全正常运转的重要力量，警察在现代社会活动中扮演着极为重要的社会角色。社会文明程度的提高，公民法律意识的增强对我国人民警察必须具备的礼仪素质提出了更高的标准和要求。得体规范的仪表风度、优雅的语言艺术、良好的个人形象，不仅可以展示人民警察自身的个人气质和道德修养，而且还可以树立良好的社会形象，赢得社会的尊重。人民警察的自身形象，实际上是其综合素质的客观体现，很大程度上体现着公安机关的执法水平与文明程度。

当前，进一步加强公安机关作风建设，提高人民警察的工作质量和服务水平，更好地与人民群众沟通与互动，是摆在全国公安队伍面前的一项共同课题。解决此项课题的有效措施之一，就是学习礼仪，依礼行事。具体而言，目前在公安队伍中推广礼仪，普及礼仪，不仅是形势的要求，而且也是公安队伍建设自身的呼唤。

云南警官学院历来重视人民警察礼仪的教学工作，不仅在学历教育中设置了该课程，而且在人民警察业务培训中还将该课程列为重要的培训内容。通过开展学习、运用人民警察礼仪知识，对于强化人民警察的形象意识，规范自身言行举止，树立良好的人民警察职业形象，使其警德高扬，警风威严，警务严整，警威

大振具有重要的意义。为了搞好人民警察礼仪的教学工作，提升人民警察自身素质，落实公安部关于加强公安队伍建设的文件精神，云南警官学院教师在调查研究的基础上，参阅相关资料，结合云南省公安机关警察队伍现状，根据《人民警察法》、《公安机关内务条例》、《人民警察着装规定》等规定，潜心研究，并在有关单位的大力支持下，编写了《人民警察礼仪教程》，作为人民警察学习礼仪的教材，弥补了云南省公安机关及公安院校培训、教学过程中资料匮乏的状况。我相信，该书的编写、出版对加强和完善云南省人民警察队伍“内强素质，外塑形象”，促进人民警察队伍自身形象的树立，全面提高云南省人民警察队伍素质具有一定的现实意义。

该书涉及人民警察礼仪的内容紧扣警务工作及人民警察自身实际，做到全面、系统、认真、严谨、体系上有独到之处，且深入浅出、语言通俗，是一本很适合人民警察学习礼仪的教科书。其中许多问题是近年来在警务工作中遇到的新问题，这对于警察来说，无疑能够起到指导、帮助、答疑的作用。

当然，该书的编写不可避免地存在某些不成熟之处，甚至还有一些疏漏和不足，对人民警察礼仪问题的阐述并非都能做到全面、无误，这也正是需要警院教师和公安机关警察共同深入探究的。而该书编者积极探究的精神是十分可嘉的，我欣然为本书作序，希望人民警察通过学习《人民警察礼仪教程》，进一步提升人民警察的形象。

云南警官学院院长：郭宝教授

2008年12月

目 录

绪 论	(1)
一、人民警察礼仪概述	(1)
二、加强人民警察礼仪建设的必要性	(18)
三、人民警察礼仪的地位和作用	(19)
四、人民警察礼仪的基本原则	(26)
五、人民警察礼仪养成的主要途径	(29)
第一章 人民警察的形象礼仪	(34)
第一节 形象礼仪概述	(34)
第二节 人民警察仪容礼仪	(43)
第三节 人民警察的仪表礼仪	(55)
第四节 人民警察的仪态礼仪	(74)
第二章 人民警察警务礼仪	(102)
第一节 人民警察接处警礼仪	(102)
第二节 人民警察治安工作礼仪	(111)
第三节 人民警察侦查工作礼仪	(116)
第四节 人民警察交通执法礼仪	(119)
第五节 人民警察其他职业礼仪	(122)
第三章 人民警察的涉外礼仪	(145)
第一节 人民警察涉外礼仪概述	(145)
第二节 人民警察的日常涉外礼仪	(148)
第三节 人民警察涉外警务礼仪	(154)

第四节	人民警察涉外禁忌	(174)
第四章	人民警察社交礼仪	(178)
第一节	人民警察交往礼仪	(179)
第二节	人民警察聚会礼仪	(213)
第三节	人民警察餐饮礼仪	(222)
第四节	人民警察交通礼仪	(233)
第五章	人民警察民俗礼仪	(244)
第一节	少数民族民俗礼仪	(244)
第二节	港、澳、台民俗礼仪	(262)
第三节	国外民俗礼仪	(264)
第四节	民俗礼仪禁忌	(288)
附录：		
中华人民共和国人民警察法		(293)
公安机关人民警察内务条令		(303)
公安机关人民警察着装管理规定		(319)
公安机关窗口单位服务规定		(322)
参考文献		(325)

绪 论

礼仪是人类文明的产物，它是随着社会的进步而逐渐形成的。中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”，上下五千年的渊源历史，形成了灿烂文化，培养了高尚的道德，构建了一整套完善的礼仪，而且为人类的文明进步事业做出了卓越的贡献。

当今社会已进入了科技高速发展、人际交往日益频繁、精神文明蔚然成风，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一；对个人而言，礼仪则是衡量道德水准和有无教养的尺度，是调节人际关系的重要手段，也是社会人的必修课。正如大思想家荀子所言：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”英国哲学家约翰·洛克曾说：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使他们对它具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。”

当前，随着依法治国基本方略的全面落实，改革开放的不断深入和社会主义市场经济的又快又好发展，公安机关作为政府的重要执法主体之一，在社会舞台上担任重要的角色，其警务活动和人民警察的社会公众形象，已越来越成为广大民众所关注的热点和焦点。

一、人民警察礼仪概述

警察是国家机器的重要组成部分，是社会的窗口，是国家的

门面，是武装性质的执法人员，是维护社会稳定和保障广泛社会活动安全正常运转的重要力量，警察在现代社会活动中扮演着极为重要的社会角色。社会文明程度的提高，公民法律意识的增强对我国人民警察必须具备的礼仪素质提出了更高的标准和要求。得体规范的仪表风度、幽雅的语言艺术、良好的个人形象，不仅可以展示人民警察自身的个人气质和道德修养，为人民警察树立良好的社会形象，赢得社会的尊重，而且也是人民警察走向社会的最为直观的行为名片，同时也是人民警察社会生活和事业成功的重要基础。人民警察在执行公务中的一举一动，一言一行在很大程度上体现着我国公安机关的执法水平与文明程度。

（一）礼仪的概念

中国是一个具有几千年历史的“文明礼仪之邦”，在今天的社会生活中，我们都在提倡讲文明、讲礼仪，人民警察礼仪属于礼仪中的专门礼仪，要明确、了解人民警察礼仪，必须了解礼仪的基本知识。

1. 礼仪定义

礼仪是在人际交往中，以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，它由“礼”和“仪”两个部分组成，何谓礼？礼—尊重，礼者，敬人也。仪—仪式，尊重他人的表现形式。礼仪指的是在特定场和表示友好和敬意的仪式，是一定社会关系中人们共同认可的行为准则或规范。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等形式，礼仪是在人际交往中通过合适的方式来向对方表示自己的友善。

礼仪是从属于公共关系学的一门子学科。礼仪这一概念，我们可站在不同的角度对此加以表述。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即修养，素质体现于对礼仪的认知和应用；从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范和标准做法、行为准则；从交际

的角度来看，礼仪是人际交往中适中的一种艺术，也可以说是一种交际方式；从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例；从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧；从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说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；从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美。它是人的心灵美的必然的外化。了解上述各种对礼仪的诠释，可以进一步地加深对礼仪定义的理解，并且更为准确地对礼仪的定义进行把握。

2. 礼仪的内涵

在礼学体系中，礼仪存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响。它在层次上高于礼节、礼貌，其内涵更深、更广。礼仪实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成的系统。礼仪的内涵主要有以下几个方面：

第一方面：礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序，有一定的套路，表现为一定的章法，只有遵守这种习俗和规范，才能适应社会的发展。

第二方面：礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先表现为一些零散的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三方面：礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为。即礼是施

礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

第四方面：礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

（二）礼仪的特点

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范，具有鲜明的时代特征和社会特征。学习和掌握这些特征，对于更好地继承和发扬优良传统礼仪，理解和应用现代礼仪具有十分重要的现实意义。

1. 普遍性

礼仪始终如影随形地渗透在人类社会历史中，任何民族、任何国家在任何时期的社会生活中都有礼仪规范。尽管礼仪的具体内容和表现形式不尽相同，但普遍存在礼仪这种行为准则。礼仪在人们的相互交往中，起着广泛、普遍而又微妙的作用，它不单单调节着人际关系，而且还净化着人类灵魂、美化社会环境、促进文明的发展。现代社会发展程度的日益提高，使人们能更清晰地看到这一切，从而更自觉地去了解、学习礼仪，使之在更广泛的领域里得到运用。

2. 共同性

礼仪跨时空地普遍存在，它是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范，是在人类生活的基础上产生和形成的，因此具有共同性特点。虽然不同民族、不同国家的不同时代，礼仪都有自己鲜明的烙印，但就人类而言，其成员要能相互依赖地生存和发展，则如马克思所说的要“努力做到使私人关系间应遵循的那种简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中至高无上的准则”。礼仪是公共道德基础的外在表现，人们总是以彼此能接受的方式去尊重对方、取悦对方。即使是在阶级社会中的不同

阶级之间，彼此在经济地位上不平等，也不排斥“先礼后兵”，也仍存在着礼仪方面的许多共性。这种共同性体现了人际关系中的共同需要，是人性对真善美的追求，符合大多数人的价值取向，是人类文明的重要组成部分。

3. 继承性

礼仪的共同性，蕴含着继承性的必然要求。正因为礼仪是人类在长期共同生活中形成和确认的，是维护正常社会秩序的经验结晶，它就必然地为人们世代相传。这里的继承，当然不是原封不动、全盘承接，而是后代人对既有礼仪的扬弃，把那些符合社会进步需要、仍具积极意义的内容，进行吸收、升华和发展。这里讲的继承，还包含有把别的民族、国家的礼仪，进行去粗取精的改造，赋予本民族、本国家特色之后的借鉴和引进的内容。

4. 差异性

由于继承性根源于扬弃，所以无论从历史上纵向考察，还是从现实中横向比较，就必然存在着因扬弃的标准不同而造成的差异性。在人类共同的历史发展中，由于种种原因，造成不同社会、不同民族、不同地区发展的不平衡，使得不同人群的交往习惯、礼仪规范迥然而异。而同一民族、同一地区，也会因社会发展程度不同，形成不同的历史阶段，造成礼仪从表现方式到表达内容的截然不同，有的含义甚至正好相反。礼仪的差异性，使礼仪变得异常丰富多彩。

5. 时代发展性

礼仪规范不是一成不变的，它是随着社会的发展而不断发展更新的。一方面是社会自身的进化而使礼仪不断完善发展，礼仪习俗随着时代、地域和对象的不同而变化；另一方面随着对外交流范围的扩大，东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素的渗透，使我国的礼仪在历史传统的基础上赋予了新的内容。任何国家和民族的礼仪都具有自身的历史传统和民族特点，而任何时

代的礼仪，都体现着时代的要求和精神。随着时代的进步，世界各国都在重视礼仪改革，总的趋势是使礼宾活动更加文明、简洁、实用。

（三）礼仪的分类

礼仪根据不同的标准，可以划分不同的类别，根据礼仪涉及的领域来划分，礼仪大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。由于礼仪是门综合性的学科，所以五大分支又是相对而言，各分支礼仪内容都是相互交融的，大部分礼仪内容都大体相同。

1. 政务礼仪

政务礼仪是指国家公务员在工作场所应该恪守的有关人际交往的行为规范。它是国家公务员待人接物的标准，并具有规范性、系统性、严肃性的特点，政务礼仪对于公安机关人民警察改善服务作风方面的作用主要表现在：公安机关人民警察学习遵守政务礼仪有助于增进和改善个人素质；它会使我们公安机关人民警察更好地全心全意为人民服务，为社会服务，为社会主义现代化建设事业服务；它会改善维护我们的公安机关人民警察的形象。

2. 商务礼仪

商务礼仪也称商业礼仪，是指人们在从事商务活动时必须遵循的一系列行为规范和准则。它主要包括如何接待顾客，如何推介产品，如何进行商务洽谈，如何举行商业仪式，如何进行贸易往来，如何处理客人投诉等。商务礼仪贯穿于整个社会活动中，特别是在商务活动中，它所起的作用，已经越来越为人们所重视。

3. 服务礼仪

服务礼仪是指服务人员在工作场所从事服务活动过程中，通过言谈、举止、行为对客户表示友好、尊重的行为规范和准则，

简单说就是服务人员在工作场所适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪体现了服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

4. 社交礼仪

社交礼仪是指人们在社会交往中使用频率较高的日常行为规范和准则。任何人，包括人民警察在内，在其公务交往之外，都不能不与其他社会成员进行各种形式的社交应酬。礼仪表现为在社会生活中约定俗成的，符合礼的要求，维护礼的精神，指导、协调人际关系的行为方式和活动形式的总和。它的表现形式有礼节、礼貌、仪表、仪式、器物、服饰、标志、象征等。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪是指人们在对外交往中，用以维护自身和国家形象，向交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。其基本内容就是国际交往惯例，即参加国际交往时必须认真了解并遵守的常规通行的做法。概而言之，就是国际通则。

（四）人民警察礼仪的概念

人民警察在今天的社会生活中，无论是从事警务工作、学习、还是社会交际、娱乐，都必须讲人民警察礼仪，人民警察礼仪是人民警察文明和人民警察形象的重要标志，它既是人民警察交往活动的重要内容，又是人民警察道德文化的外在表现形式。所谓人民警察礼仪通常是指适用各级公安机关和全体人民警察的礼仪。它一般是指各级公安机关和全体人民警察按照规定，在工作时间和工作场合处理人际关系和对外交往中所应遵循的行为规范与沟通技巧的总和。这一定义，实际上人民警察礼仪的内涵主要包括以下三个方面的要点：

第一，它规定人民警察礼仪的基本内容是“行为规范”，即在社会人际交往中的标准化做法；

第二，它强调了人民警察礼仪的侧重点是“沟通技巧”，即

运用人民警察礼仪与交往对象进行沟通；

第三，它明确了人民警察礼仪的适用范围是“社会人际交往”，即对社会中所进行的交际应酬。由此可知，人民警察礼仪其实就是人民警察在其平时待人接物之中所应采取的标准化做法。

从总体上来讲，人民警察礼仪的基本内容可以分为人民警察的形象设计与警务工作的沟通技巧等两大部分。前者，可谓对人民警察所提出的自我约束，具体体现着其自身素质；后者，则是对人民警察交往应酬所做出的要求，具体体现着其为人处世的基本态度。为此，在具体学习，运用人民警察礼仪时，人民警察均应始终铭记不忘三个基本理念：

第一个基本理念是尊重为本。古人云：“礼者，敬人也。”礼仪的核心之点，向来便是“敬人”二字。尊人、敬人，从来就是礼仪的真谛。学习、运用人民警察礼仪时，此点必须切记。对人民警察来说，在待人接物之中坚持“尊重为本”，必须兼顾下述两方面：一方面，必须首先尊重自己。不尊重自己，任何时候都不可能获得别人的尊重。尊重自己，关键是要尊重自身、尊重自己的职业和尊重自己的单位三者并重。另外一方面，还必须谨记尊重他人。不尊重别人，往往意味着不尊重自己。尊重他人有具体要求，即：尊重上级是一种天职；尊重同事是一种本分；尊重下级是一种美德；尊重群众是一种常识；尊重所有人是一种教养。

第二个基本理念是善于沟通。学习、运用人民警察礼仪，一定要高度重视人际沟通问题。所谓沟通，通常指的是相互理解。在交往之中，任何人都需要理解。而唯有相互理解，才是人际取得交往成功的前提。没有相互理解，不可能获得交往的成功。固然尊重乃是礼仪的基本宗旨，但是显而易见，在人际交往中，只有了解人，并且与交往对象成功地进行了相互理解，才能够更好

地、恰如其分地表达自己的尊重，才有真正的尊重可言。假如只强调尊重，而完全忽略了其表现形式，尊重不仅可能形同虚设，而且还有可能在实际效果上南辕北辙。在任何情况下，不讲究沟通，不注意具体的表现形式，尊重之意往往便会大打折扣。在实际操作时，要成功地进行人际沟通，重要的一点是应当区分对象，因人而异。总是指望墨守成规，以不变应万变，永远是行不通的。人际交往，一般而言含有四个连贯的环节：接触、了解、沟通、互动。这四个环节，实际上自前而后、逐渐发展并升级。通常，没有接触便没有了解，没有了解便没有沟通，而没有沟通永远就没有互动。从整体上看，互动是人际交往的最佳结果，沟通则是实现互动的重要前提。

第三个基本理念是注重形式规范。学习、运用人民警察礼仪，不仅要求以尊重为本，不仅要求善于沟通，而且更重要的是应当注重形式规范。所谓规范，指的就是标准。所谓形式规范，实际上就是要求人民警察在人际交往中运用人民警察礼仪向其交往对象表现尊重时，不得自行其是，肆意而为，而是必须采用约定俗成或者法定的标准化表现形式。平时，人民警察必须对规范自身的待人接物时时处处加以注意。有道是：“没有规矩，不成方圆。”每一名人民警察均应认识到：在自己的待人接物方面，平时讲不讲规范，不仅直接意味着自己懂不懂规范，而且还充分反映着自己所在的单位或部门有没有规范的问题。实际上，在广大人民警察中推广、普及礼仪，主要目的就是要对人民警察的所作所为加以具体规范。正如中共中央2001年9月20日所发布的《公民道德建设实施纲要》所阐述的一样：“开展必要的礼仪……活动，对规范人们的言行举止，有着重要的作用”。

综上所述，尊重为本、善于沟通、形式规范既是人民警察礼仪的基本理念，又是学习、运用人民警察礼仪时的主要要求。因此，可以将“尊重”、“沟通”与“规范”三者称为人民警察礼

仪的三大要素。

（五）人民警察礼仪的基本特征

人民警察礼仪是社会礼仪的重要组成部分，既包括民警在日常的社会交往和人际交往中应该遵循的基本行为准则，也包括民警在执法执勤活动中必须遵守的工作规范和工作程序，具有鲜明的时代特征和显著的职业特色。人民警察礼仪的内容是由人民警察的性质和职能决定的，明显地带有本行业的职业特点，同时也涵融于中华民族的礼仪之中，接受社会公共道德礼仪的制约和影响，并对社会公共礼仪起到补充、发展的作用。

人民警察礼仪作为人民警察从事警务活动中所应当遵循的行为规范，其自身的内容与一般礼仪有明显的不同，结合人民警察礼仪内涵，总体来说人民警察礼仪主要有下列四个基本特征：

1. 严肃性

由于人民警察身为国家与政府的“纪律部队”，实行军事化管理，公安机关一直都是从严治警，因此其礼仪规范自然而然以严肃性为一大特征。这一严肃性，既体现为其礼仪规范自身上，又同时体现在对其遵守执行的具体过程之中。

2. 限定性

人民警察礼仪，有其具体而明确的适用范围与适用对象。在其适宜范围之内，其适用对象人民警察必须一丝不苟地对其加以遵守。离开了人民警察礼仪所规定的具体适用范围或适用对象，则大可不必要求人们非得无条件地对其加以恪守，此即人民警察礼仪的限定性特征。

3. 系统性

人民警察礼仪的大部分内容是由相应的法律、法规规定的，例如《国家公务员暂行条例》、《国家公务员行为规范》、《中华人民共和国人民警察法》、《公安机关人民警察内务条令》、《公安机关窗口单位服务规定》、《公安部“五条禁令”》等系列法