

政务礼仪

和一鸣 编著

政务礼仪是国家公职人员必须遵守的礼仪规范，是国家公职人员的必修课。无论是对于国家公职人员个人还是对于政府、国家和人民群众来说，政务礼仪都是应当认真重视的大事，关系到国家政府在人民心目中的形象。



红旗出版社

政务礼仪

ZHENG WU LI YI

和一鸣 编著

红旗出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

政务礼仪 / 和一鸣编著.

—北京: 红旗出版社, 2005.4

ISBN 7-5051-1211-2

I. 政…

II. 和…

III. 国家机关工作人员——礼仪——中国

IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 038084 号

政 务 礼 仪

和一鸣 编著

责任编辑: 何雄鹰 李巍 封面设计: 张晓莉

红旗 出版社出版发行

邮政编码: 100727 社址: 北京市沙滩北街2号

E-mail: hqcbbs@publica.bj.cninfo.net

编辑部: 64078191 发行部: 65170429

印刷: 莱芜市圣龙印务书刊有限责任公司

2005年4月北京第1版 2005年4月 第1次印刷

开本: 880毫米×1230毫米 1/32 印张: 10.75 字数: 240千字

ISBN 7-5051-1211-2

定价: 18.00元

一、政务礼仪	1
1. 政务礼仪的涵义	1
2. 政务礼仪的独特之处	2
3. 非礼勿行，积极对待	4
二、国家公职人员的个人礼仪	6
1. 仪表端庄显修养	6
从“头”彰显形象	7
让面容“说话”	9
美化“第二张名片”	11
腿部不可“走光”	12
不可忽视脚下风光	12
2. 讲好“无声的语言”	13
站如松	16
坐如钟	18
行如风	20
以表情传神	22
巧用利落手势	25
小处不可随便	26
3. 服饰穿戴美观和谐	28

4.巧打“化妆配饰牌”	34
戴戒指的讲究	39
让手镯和手链为美手提分	40
项链的画龙点睛之笔	40
耳环烘托完美气质	41
胸饰提升服装整体效果	42
5.男性着装风度翩翩	44
将西装穿出美感	44
领带为西装添彩	50
大衣展示潇洒风采	53
腰带搭配慎选择	53
鞋袜搭配不容忽视	54
手帕为您添斯文	55
眼镜陪衬身份	56
皮包切合公务需要	57
重视戴帽子的礼仪	57
6.女性着装多姿多彩	58
套裙穿出女性婉约	59
旗袍彰显女性端庄	64
帽子为服装打造亮点	66

皮包制造高贵感觉	67
围巾和手套的装饰作用	68
腰带与鞋袜凸显女性韵味	69
7. 谈吐优雅显魅力	70
态度诚恳自然	70
语言恰当运用	74
交谈方式慎重选择	77
谈话内容事关成败	79
初见巧寒暄	83
真诚致安慰	83
耐心礼服人	84
委婉提批评	85
恰当开玩笑	86
言谈有避讳	88
通话讲礼仪	90
三、国家公职人员的行政礼仪	92
1. 办公礼仪	92
着装整洁规范	93
语言标准文明	94
办公环境简朴方便	95

政务处理高效认真	96
成为真正的“万人迷”	98
2. 会务礼仪	101
组织工作周到细致	102
会议举行中不可“晾人”	104
善后工作有序进行	105
参加会议讲礼貌	106
歪曲会风需严惩	108
3. 公文礼仪	110
撰写公文有讲究	111
行文关系应遵守	115
办理公文守程序	116
4. 电话礼仪	118
通话如面晤	119
受话勿轻视	119
托人代接有规矩	120
电话之中塑形象	121
用语有修养	123
时机慎选择	124
通话三分钟	125

5.网络礼仪	127
网络之中讲道德	127
安全问题莫忽视	129
收发邮件方便多	130
查阅资料有规则	132
6.条据礼仪	133
条据书写讲原则	134
条据具体要求多	136
四、国家公职人员的接待礼仪	144
1.迎送礼仪	145
迎送活动惯例	145
基本礼节要牢记	150
接待计划订周详	154
2.会见和会谈礼仪	160
会见称呼有规范	161
问候主动不敷衍	162
座次安排是重点	163
会面合影早准备	165
会谈成功有保证	166

涉外会见和会谈	169
3. 汇报礼仪	172
汇报活动守规则	172
听取汇报循章进行	176
4. 信访礼仪	178
信访工作意义大	178
接待信访有制度	179
信访方法要完善	183
5. 膳宿礼仪	188
住宿地点考虑多	188
涉外膳宿随客便	191
6. 其他礼宾活动礼仪	192
陪同客人有始有终	192
安排观看演出礼仪	194
五、国家公职人员外事活动礼仪	196
1. 外事礼仪的一般原则	196
2. 国旗礼仪	206
了解和尊重自己的国旗	206
其他各国国旗	207

国旗的使用	208
3. 国歌礼仪	213
了解本国国歌	213
其他各国国歌	214
国歌的使用	215
4. 国徽礼仪	216
了解本国国徽	216
其他各国国徽	217
国徽的使用	219
5. 餐饮礼仪	220
西餐的菜	221
西餐的餐具	222
西餐的酒	224
6. 礼品礼仪	225
送礼表心意	225
受礼有规矩	228
7. 世界各国的礼俗	229
美国礼俗	230
日本礼俗	231

英国礼俗	232
加拿大礼俗	233
泰国礼俗	234
法国礼俗	235
意大利礼俗	236
德国礼俗	237
俄罗斯礼俗	237
韩国礼俗	238
新加坡礼俗	239
六、国家公职人员的社交礼仪	241
1. 使用名片的礼仪	241
2. 宴请礼仪	247
多种多样的宴会	248
宴会组织一定之规	249
参加宴会客随主便	252
3. 喜庆活动礼仪	255
组织庆典	255
参加庆典	257
4. 舞会礼仪	258

组织舞会	259
参加舞会	261
5. 聚会礼仪	264
组织聚会	264
参加聚会	266
6. 晚会礼仪	267
组织晚会	267
出席晚会	270
七、国家公职人员公共场所礼仪	273
1. 出访礼仪	273
守做客之道	274
涉外出访要则	276
2. 参观和游览礼仪	278
参观礼仪	278
游览礼仪	282
3. 行路礼仪	285
4. 乘车礼仪	289
使用轿车礼仪	290
乘公共汽车礼仪	293

乘火车礼仪	295
5. 乘船礼仪	297
6. 乘机礼仪	301
八、国家公职人员在一些特定场合的礼仪 .	306
1. 慰问礼仪	306
2. 调研礼仪	310
3. 殡葬礼仪	314
4. 签字礼仪	317
5. 开幕式礼仪	319
6. 剪彩礼仪	321
7. 颁奖、授勋礼仪	325
8. 新闻发布礼仪	328

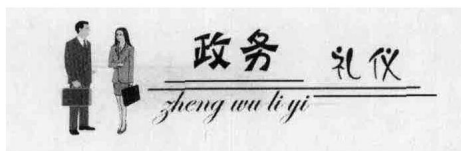
一、政务礼仪

政务礼仪是国家公职人员必须遵守的礼仪规范，是国家公职人员的必修课。无论是对于国家公职人员个人还是对于政府、国家和人民群众来说，政务礼仪都是应当认真重视的大事，关系到政府机关在人民心目中的形象。

1. 政务礼仪的涵义

中国是一个具有五千年历史的文明古国，素有“礼仪之邦”之称。从古代起，中国人就以讲究礼仪享誉世界。在现代社会，讲究礼仪已成为衡量一个人文明程度的重要标准之一。目前，我国的公务员制度正在逐步地建立健全。作为国家公职人员，每一位公务员执行公务时的形象都代表了政府的形象，所以，我们有必要推广公务员行为规范。2002年2月27日，中华人民共和国人事部正式颁发了《国家公务员行为规范》。目前，国家公务员礼仪规范愈来愈受到各级政府与广大公职人员的普遍重视。

政务礼仪，就是指国家公职人员在从事公务活动时，所必须遵守的礼仪规范。也就是国家公职人员在其工作岗位上所应



遵守的标准化、正规化的待人接物之道，又称公务员礼仪。它有特定的适用对象：即国家公职人员。

与其他范围、其他对象的礼仪相比，政务礼仪并不仅仅是一种道德约束，而且具有鲜明的强制性。国家公职人员在执行公务时，都得严格遵守政务礼仪。政务礼仪的基本内容是国家公职人员处理其人际关系的行为规范。

在我国，人民对国家公职人员的要求是做人民公仆，也就是国家公职人员所从事的每一项工作，都应该从广大人民的根本利益出发。而国家公职人员要真正做到全心全意为人民服务，就必须密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益，体察民情，了解民意，力戒形式主义、官僚主义，改进工作作风，讲求工作方法，注重工作效率，提高工作质量，一切从人民利益出发，勤政为民。只有掌握了政务礼仪，国家公职人员才能在日常工作中达到以上种种要求。

2. 政务礼仪的独特之处

在现代社会，只要是有人群生存的地方，就必然存在着各种错综复杂的社会关系，在不同场合人们应遵守的礼仪规范各不相同。人正因为知礼、讲礼而有别于其他动物。但政务礼仪则不同于其他的礼仪规范，作为一种使用对象和范围与其他礼仪规范显著不同的礼仪，它具有明显的独特之处。广大公职人员只有深刻理解了这些独特之处，才能对政务礼仪把握准确。

首先，政务礼仪以尊重为本，在体现尊重的基础上，有不同的规范要求。国家公职人员在运用政务礼仪时，要懂得尊重

在先，时时处处事事尊重所有人。

尊重自己就是要严于律己，自尊自爱。在行政工作中，表现出榜样和权威感，为人们群众树立良好的形象。对广大国家公职人员而言，只有尊重自己才能时时严格要求自己，以身作则，赢得他人的尊重。

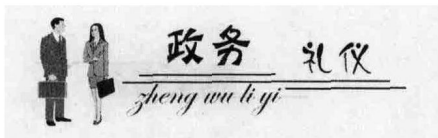
而尊重他人是指对自己的所有交往对象表示应有的尊重。对于国家公职人员来说，尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重群众是一种常识，尊重所有人是一种教养。

其次，政务礼仪讲究积极表达。在人际交往中，无论任何人，只有积极地以恰当的形式表达出自己的所思所想，才能被对方接受和理解。国家公职人员在行使职责时，就要注意表达出国家公职人员应有的积极和热忱。

在我们社会主义国家里，广大国家公职人员在和广大人民群众接触时，决不能摆出高高在上、爱答不理的“大老爷”架势，而应使用规范的“来有迎声”、“问有答声”、“去有送声”，这样的积极热忱才能让群众真切感受到政府的可亲和勤政为民。

政务礼仪的另一个独特之处是形式标准。政务礼仪有其正规化、标准化的形式，这就要求广大国家公职人员在实际工作与生活中运用政务礼仪时，要讲规矩。既要了解待人接物的种种规范，又要具体运用到自己的工作中去。这不但反映着广大公职人员自身素质的高低，又真实地体现着其所在的具体政府部门的管理是否完善。

总而言之，广大国家公职人员在处理人际关系方面要坚



持尊重为本，不善于表达不行，表达形式不够规范同样也不行。

3. 非礼勿行，积极对待

礼仪的形成是对人们在社会交往实践中形成的有一定规律性的关系的概括和反映。正是这些行为和准则，在支配或控制着人们的行为。在我们现代社会，全球化经济社会形势促使我国和世界其他国家的交往日益频繁，文化、经济的国际化趋势越来越明显，这对国家公职人员的礼仪提出了更高要求。每一位国家公职人员在实际的工作和生活之中，都要坚持积极对待政务礼仪，做到以下几点。即：积极、主动而自觉地习礼、知礼、守礼、行礼，时时、处处、事事以礼律己，以礼待人。

学礼才能知礼，国家公职人员明白了自己的“有所为”，“有所不为”，才能在实际工作中谨守礼仪，以礼行事，将政务礼仪作为自己一切行动的指南。

国家公职人员积极对待政务礼仪，无论对于国家公职人员个人还是整个政府角度来讲，都有十分重要的意义。

对于国家公职人员来说，政务礼仪的学习和运用是提高其自身素质的必经之路。在日常工作与生活里，人们的教养往往体现于其待人接物的具体细节之中，国家公职人员通过政务礼仪来规范自己待人接物之道。必将直接有助于其自身素质的提高。

而对于整个政府形象来说，只有广大国家公职人员严格按照政务礼仪来规范自己的行为才能维护好政府的形象。每个