

GONG WU LI YI

礼行天下 丛书

公务礼仪

主编 刘雪松 王春芝



广东省出版集团
广东人民出版社

GONG WU LI YI

礼行天下 丛书



公务礼仪

主编 刘雪松 王春芝

广东省出版集团
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公务礼仪 / 刘雪松, 王春芝主编. — 广州: 广东人民出版社, 2009.2
(礼行天下丛书)

ISBN 978-7-218-06154-2

I. 公… II. ①刘… ②王… III. 公务员—礼仪—基本知识—中国
IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 023436 号

责任编辑	黄光虹 易 军 杨冬梅
装帧设计	刁俊峰
责任技编	周 杰
出版发行	广东人民出版社
经 销	全国新华书店
印 刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	11.75
插 页	1
字 数	80 千
版 次	2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-218-06154-2
定 价	15.00 元

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

【出版社网址: <http://www.gdpsh.com> 电子邮箱: sales@gdpsh.com

图书营销中心: 020-34075206 83790604】



《礼行天下》丛书编委会

主 任 林 雄

副 主 任 顾作义

编 委 张子兴 刘 曦 杜传贵

金炳亮 戴 和 魏安雄

本册主编 刘雪松 王春芝

序

林 雄

泱泱中华，礼仪之邦。中华民族素以崇礼、重仪著称，重礼、习礼、守礼的历史，源远流长。早在先秦时期，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼。礼，起源于祭祀，是调节人际和社会关系的典章制度、礼节仪式和行为规范。礼是中华文明的核心要素，在社会历史发展进程中具有重要的作用。《左传》讲：

“礼，经国家，定社稷，序人民，利后嗣者也。”孔子主张“为国以礼”，把“礼”作为治国安邦的基础。荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲说：“礼义廉耻，国之四维。”“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，谓之华。”“缘人情而制礼，依人性而作仪”，两千多年来，正是“礼”和“仪”，维系着“华夏”这个文化共同体，并引导它走向繁荣、进步。

现代社会，随着经济全球化和信息化时代的到来，人们交往日益频繁，讲礼仪、重修养越发重要。礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重。礼仪又是帮助我们获得成功、创造幸福生活的“通行证”。知礼懂仪是每个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基本要求。践行礼仪，注重修养，对促进形成良好的人际关系和社会环境具有重要意义。

“礼之用，和为贵”。为了弘扬中华民族讲“礼”重“仪”的优秀文化传统，推进全体社会成员学礼仪、知礼仪、讲礼仪、用礼仪，不断提高自身道德修养，规范文明言行，营造融洽和谐的人际关系，促进社会主义和谐社会建设，广东省文明办组织专家学者和实际工作者编写了一套“礼行天下”丛

书,包括《公务礼仪》、《商务礼仪》、《服务礼仪》、《教师礼仪》、《学生礼仪》等分册。这套丛书针对各行业实际,系统阐述了个人礼仪、工作礼仪、社交礼仪、家庭礼仪的基本规范及常用礼仪知识,还配有“温馨提示”、“礼仪阅览”等条目,内容丰富、图文并茂、通俗易懂,具有较强的实用性。这套丛书是在新的时代背景下对中西礼仪文化的一种梳理、规范、整合和弘扬,是对公民学礼仪、讲礼节、重礼貌的一个很好的指引,是有益于每个公民阅读的礼仪实用手册和“无言”的礼仪老师。这套丛书的出版对于弘扬礼仪文化,提高公民现代文明素质,促进社会和谐将起到积极的推动作用。

“仓廩实而知礼仪,衣食足而知荣辱。”现代社会物质生活富裕了,更应该注重提升文明素养,做到知礼仪、懂荣辱。传播礼仪之风,弘扬优秀传统文化,是每个社会成员义不容辞的责任。让我们携手努力,学礼知礼,明礼践礼,真正做到礼行天下。

南粤,有礼!

(作者系中共广东省委常委、宣传部长)

目 录

第一章 公务员形象礼仪	001
形象——秀外慧中 形神兼备	004
(一) 外在——高雅、干练、亲和	005
(二) 内在——求真、求善、求美	007
(三) 美好形象 内外兼修	008
服饰——身份修养 一目了然	011
(一) 选择服饰 场合决定	012
(二) 制服着装 规范严谨	014
(三) 非制服日 大方简洁	016
(四) 精心搭配 扬长避短	019
仪容——坦然自若 亲和友善	021
(一) 仪容——美观大方 自信高雅	022
(二) 发型——青丝不言 风情万种	023
(三) 眼神——聚精会神 真诚流露	024
(四) 笑容——亲切友好 热情饱满	025
举止——魅力风度 引人注目	026
(一) 坐——如钟 自然沉稳	027
(二) 立——如松 端直挺拔	029
(三) 行——如风 轻盈稳健	030
(四) 手势——优雅 妙不可言	031
第二章 公务员办公礼仪	033
日常公务——团结紧张 热诚专业	036
(一) 办公场所——有序、整洁、安静	037
(二) 公务形象——端庄、高雅、敬业	038
(三) 对待上级——尊重、服从、谦谨	040
(四) 同事之间——友爱、协助、合作	042
(五) 对待下级——关爱、支持、指导	043
(六) 汇报工作——及时、准确、全面	044
(七) 对待访客——热诚、平等、耐心	046
举办会议——节俭高效 严肃活泼	049
(一) 会议筹备——周密、细致、高效	050

(二) 会场安排——明亮、宽敞、有序	051
(三) 会风会貌——庄重、高效、活跃	052
政务大厅——群众之事 永无小事	054
(一) 环境建设——便捷、有序、整洁	055
(二) 人员形象——热情、专业、敬业	056
(三) 文明用语——规范、体贴、谦和	058
(四) 处理投诉——谨慎、耐心、帮助	060
公务活动——廉洁亲民 文明执法	061
(一) 调研视察——专心、深入、细致	062
(二) 稽查检查——合法、有礼、文明	063
(三) 参观考察——看好、听好、记好	065
(四) 走访慰问——同情、关心、鼓励	066
(五) 出境考察——不卑、不亢、守诺	067
办公电话——虽未见面 胜似见面	070
(一) 接听电话 话到礼到	071
(二) 拨打电话 微笑先行	073
(三) 使用手机 顾此及彼	075
(四) 电话用语 礼数周齐	076
 第三章 公务员交际礼仪	 077
称呼——文雅得体 闻者心悅	080
(一) 一声尊称 示人恭敬	081
(二) 一声平称 平等自然	083
(三) 一声敬称 书卷气浓	084
(四) 一声谦称 出口不俗	085
介绍——有先有后 清晰简明	086
(一) 介绍自己 大方得体	087
(二) 介绍他人 尊者居后	088
(三) 介绍集体 主宾有别	089
握手——目光交融 暖流在心	092
(一) 次序——出手不凡	093
(二) 方式——自信有力	094
(三) 规矩——严守禁忌	094
名片——扬名你我 双手递接	095
(一) 方寸之间 一片美名扬	096

(二) 递接之间 讲究何其多	097
(三) 名片放置 整洁且有序	099
交谈——话要投机 心灵沟通	100
(一) 谈话——风趣幽默 字如珠玑	101
(二) 话题——海北天南 勿涉隐私	101
(三) 禁忌——张弛有度 谈吐不凡	102
(四) 中外交流礼仪	103
语言——良言一句 可暖三冬	104
(一) 见面打招呼 “您好”挂嘴边	105
(二) 若求人相助 “请”字先出口	106
(三) 受人滴水恩 “谢”字发于心	107
(四) 一声“对不起” 干戈化玉帛	108
(五) 善用婉拒 圆满不伤人	108
迎来——洒扫庭院 热诚相待	110
(一) 迎接——有朋远来 不亦乐乎	111
(二) 招待——热诚周到 宾至如归	113
(三) 送别——挥手之间 情意绵长	116
拜访——有约在前 彬彬有礼	118
(一) 预约——行前有约 礼貌之宾	119
(二) 登门——如约前往 守时重诺	120
(三) 做客——客随主便 主客双悦	122
(四) 告辞——适可而止 恰到好处	124
宴会——高朋满座 情投意合	126
(一) 宴请——感情纽带 丰简由人	127
(二) 西餐——洋为中用 浪漫情调	129
(三) 中餐——美味佳肴 盛情有度	131
(四) 赴宴——准时前往 优雅就餐	133
礼品——礼尚往来 情深意长	136
(一) 选择——饱含深情 时尚实用	137
(二) 馈赠——礼轻意重 情意绵长	138
(三) 接受——却之不恭 回赠有方	139

第四章 公务员生活礼仪

居家——修齐治平 人生港湾	144
(一) 夫妻——举案齐眉犹可羨	145

(二) 亲子——我与孩子共成长	146
(三) 尊老——寸草犹报三春晖	147
(四) 婆媳关爱 情同母女	148
(五) 友邻——守望相助胜远亲	149
(六) 旅居——匆匆过客亦文明	150
出行——往来两地 优雅一路	153
(一) 在路上——我是风景 任你欣赏	154
(二) 骑单车——出行便捷 健身环保	155
(三) 乘汽车——温暖友爱 情满车厢	156
(四) 乘地铁——安全准时 身心放松	158
(五) 乘轿车——守礼合规 出入优雅	159
(六) 自驾车——与人方便 自己方便	161
(七) 乘电梯——上上下下 享受快捷	163
(八) 乘火车——身驰大地 心骋神州	164
(九) 乘飞机——万里云端 翱翔蓝天	165
(十) 乘轮船——乘风破浪 信步江海	167
休闲——修身养性 陶冶情操	169
(一) 剧院——高山流水 乐觅知音	170
(二) 参观——大千世界 举目尽览	172
(三) 观赛——娱乐有道 动静有序	173
(四) 阅览——饱读书卷 陶冶情操	176



第一章

公务员形象礼仪





公务员形象是国家公务人员内在的修养、素质的外在体现。具体表现为公务员的举止行为、仪表仪态、语言谈吐以及由此而形成的气质与风度,它包括公务员的外在形象和内在形象。

形象

形象——	秀外慧中	形神兼备
服饰——	身份修养	一目了然
仪容——	坦然自若	亲和友善
举止——	魅力风度	引人注目

形象

秀外慧中
形神兼备

心理学家指出，在人际交往中，他人对一个人的评价主要取决于人和人见面时关键的前几分钟，甚至是前30秒。

在此期间，你不可能有机会展示自己的学历证书、职称证书和简历，也不可能有时间表现自己的智慧、能力和高尚的道德品质。

他人根据他们瞬间所看到的——你的衣着、发型、身姿、微笑、仪表、仪态、相貌等，形成对你至关重要的第一印象。

第一印象是持久的、难以更改的，甚至有可能成为对你的终身评价。

（一）外在——高雅、干练、亲和

外在形象是指人的外观感觉，主要包括：仪表仪态、举止行为、语言谈吐。它可以分为天然形象、外饰形象和行为形象。

公务员的外在形象应该是高贵典雅、精明干练、态度亲和。

1. 天然形象

天然形象指的是人的自然资质，包括五官、脸形、头发、身长、体型、皮肤，它主要是由遗传等客观因素决定的。

① 一般来讲，成年女性比较合比例的脸形为“三庭五眼”，即脸的长度为三个天庭的宽度，脸的宽度为五只眼睛的长度。

② 头占全身的比例越小，体型则越显修长。

③ 下半身比上半身越长越显体型优美。

④ 常年做健美操或坚持科学的体育锻炼，可以使体型变得更加优美。

2. 外饰形象

外饰形象是一个人通过人工方法装饰自己所形成的一种外观形象，通常采用的方式有服装、饰品、美容、化妆等。

① 外饰方法之一是遮盖，如小腿较粗的女士宜穿长裤而不宜穿短裙。

② 外饰方法之二是利用视错觉，如胖人宜穿黑色无图案的合体衣服，不宜穿有宽横条或大图案的衣服。

③ 外饰方法之三是取长补短，如个头太高的人不宜穿太高跟的鞋，个矮的人应穿较高跟的鞋。



✿ 一个人的第一次“亮相”包含出面、出手、出口

3. 行为形象

行为形象是由表情、举止、谈吐等要素构成的，它动态展现了一个人的外表，是外表的重要组成部分。

① 一个人的第一次“亮相”，包含有“三出”，即出面、出手、出口。

② 出面，就是展示自己的表情，亮出自己的容貌、神情和神色。

③ 出手，就是展示自己的举止，亮出自己的动作、姿势和手势。

④ 出口，就是展示自己的谈吐，亮出自己的语言、声调和音色。

(二) 内在——求真、求善、求美

内在形象是指人的精神世界，主要包括：文化修养、道德修养、理想信仰、心理健康。

公务员的内在形象应该是理想远大、信仰坚定、奉公为民、清正廉洁。

1. 人生美

- ① 每个人都有追求美好人生的权利。
- ② 人生美是真与善的统一。
- ③ 人生美是创造与享受的统一。
- ④ 人生美是外在美与内在美的统一。

2. 人生美是对真的追求

- ① 具有旺盛的求知欲，富于探索，勇于追求。
- ② 襟怀坦白，真诚纯朴，实事求是，表里如一，以真求己，以诚待人。
- ③ 不弄虚，不作假，不浮夸，不掩饰。

3. 人生美是对善的追求

- ① 有历史使命感。天下兴亡，匹夫有责。先天下之忧而忧，后天下之乐而乐。
- ② 有德有才，德才兼备。铁肩担道义，妙手著文章。
- ③ 君子成人之美，不成人之恶。
- ④ 己欲达则达人，己欲立则立人。