

实用  
礼仪  
系列  
教材

政

务

礼

仪

教

程

金正昆 著

中国人民大学出版社

实用礼仪系列教材

# 政务礼仪教程

金正昆 著

中国人民大学出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

政务礼仪教程/金正昆著.  
北京:中国人民大学出版社,1999  
实用礼仪系列教材

ISBN 7-300-02859-4/G·516

- I. 政…
- II. 金…
- III. 国家机构工作人员-礼仪-教材
- IV. K891

中国版本图书馆CIP数据核字(1999)第14633号

实用礼仪系列教材

**政务礼仪教程**

金正昆 著

---

出 版:中国人民大学出版社  
(北京海淀路157号 邮编100080)  
发行部:62514146 门市部:62511369  
总编室:62511242 出版部:62511239  
E-mail:rendafx@263.net

发 行:新华书店总店北京发行所  
印 刷:中国煤田地质总局印刷中心

---

开本:850×1168毫米 1/32 印张:11.625  
1999年6月第1版 2000年1月第2次印刷  
字数:288 000

---

定价:18.00元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

# 目 录

导 论	(1)
<b>第一章 修饰礼仪</b>	(19)
一、着装礼仪	(21)
二、妆饰礼仪	(29)
三、仪容礼仪	(36)
四、举止礼仪	(43)
五、交谈礼仪	(49)
思考题	(73)
<b>第二章 行政礼仪</b>	(75)
一、办公礼仪	(76)
二、会议礼仪	(87)
三、谈判礼仪	(98)
四、调研礼仪	(110)
五、信访礼仪	(118)
六、参观礼仪	(128)

七、慰问礼仪·····	(136)
八、汇报礼仪·····	(145)
九、公文礼仪·····	(154)
十、条据礼仪·····	(162)
十一、电话礼仪·····	(171)
十二、函电礼仪·····	(179)
思考题·····	(189)
<b>第三章 外事礼仪</b> ·····	(191)
一、国际礼仪·····	(192)
二、外交礼仪·····	(199)
三、习俗礼仪·····	(209)
四、宗教礼仪·····	(216)
五、国旗礼仪·····	(224)
六、国徽礼仪·····	(232)
七、国歌礼仪·····	(238)
八、国花礼仪·····	(243)
思考题·····	(249)
<b>第四章 接待礼仪</b> ·····	(251)
一、迎宾礼仪·····	(253)
二、招待礼仪·····	(265)
三、交通礼仪·····	(273)
四、膳宿礼仪·····	(281)
五、礼品礼仪·····	(289)
六、送别礼仪·····	(298)
思考题·····	(305)

<b>第五章 社交礼仪</b> .....	(307)
一、宴会礼仪.....	(308)
二、舞会礼仪.....	(322)
三、演出礼仪.....	(331)
四、游园礼仪.....	(340)
五、画展礼仪.....	(347)
思考题.....	(353)
 主要参考书目.....	 (354)
 后记.....	 (362)

# 导 论

当前，随着我国社会主义物质文明建设的迅速发展，社会主义精神文明的建设也有了长足的进步。两个文明建设并重，必将极大地推进我国的社会主义现代化事业。

在社会主义精神文明的建设之中，讲文明、树新风是群众性社会主义精神文明建设的一个重要方面。目前，它已普遍受到社会各界的重视、支持和参与。而在这两项内容之中，学习礼仪、应用礼仪，是

顺应民心、合乎民意的一大重点。

与此同时，社会主义市场经济的建设，极大地促进了人际交往。用现代人的眼光来看，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。因为从某种意义上来说，交际实质上就是一种信息交流，而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。其重要意义，绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门的专业技术之下。在此背景之下，作为交际艺术的礼仪自然备受人们的青睐。学习礼仪、应用礼仪，已经成为大势所趋，人心所向。

在当前条件之下，学习礼仪、应用礼仪，必须首先从思想上、理论上解决下述八个方面的重要问题。惟有如此，才能更好地、更自觉地、更准确地、更全面地掌握礼仪，遵守礼仪。

## 一、礼仪的含义

---

要真正了解礼仪，有必要先来明确礼仪的基本含义。

在一般人的表述之中，与“礼”相关的词最常见的有三个，即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下，它们是被视为一体，混合使用的。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间，既有区别，又有联系。

礼貌，一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往之中，自



始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。不过从本质上讲，三者所表现的都是对人尊敬、待人友好。

有鉴于此，为了更完整、更准确地理解“礼”，采用礼仪这一概念来对此加以表述，是最为可行的。

站在不同的角度上，往往还可以对礼仪这一概念做出种种殊途同归的解释。

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，礼仪即教养，素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或曰标准做法、行为准则。

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，也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看，礼仪既可以是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、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，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

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的理解，并且更为准确地对礼仪进行把握。

## 二、礼仪的内容

---

从内容上讲，礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

礼仪的主体，指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时，其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时，其主体通常则是组织。没有礼仪主体，礼仪活动就不可能进行，礼仪也就无从谈起。

礼仪的客体，又叫礼仪的对象，它指的是礼仪活动的指向者和承受者。从外延上讲，它可以是人，也可以是物；可以是物质的，也可以是精神的；可以是具体的，也可以是抽象的；可以是有形的，也可以是无形的。没有礼仪客体，礼仪就失去了对象，就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立，又依存，而且在一定条件下相互转化。

礼仪的媒体，指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之，它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体，不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼仪的媒体，具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时，这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

礼仪的环境，指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来，它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境，经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定，而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。

进而言之，由上述四项基本要素所构成的礼仪，依据其适用对象、适用范围的不同，大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

政务礼仪，亦称国家公务员礼仪。它所指的是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

商务礼仪，它所指的是主要是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪，它所指的是各类服务行业的从业人员，在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

社交礼仪，亦称交际礼仪。它所指的是社会各界人士，在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

涉外礼仪，亦称国际礼仪。它所指的是人们在国际交往中，在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

在上述礼仪的五个主要分支中，政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等等，主要是按照行业划分的，并且是人们在工作岗位上所应当遵守的，故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、涉外礼仪的划分，则主要以交往范围为依据，所以二者均可以交往礼仪相称。

上述几个方面，涉及人类交际活动的各个主要方面。因此，礼仪主要以这些方面构成自己的基本内容。

### 三、礼仪的归属

---

随着理论研究的发展和社会实践的检验，礼仪已经逐渐成为一门新兴的人文科学。作为社会科学的一个重要分支，礼仪主要以礼仪活动、礼仪规范、礼仪规律作为自己的研究对象。

总的说来，礼仪是一门人文应用学科。具体而言，礼仪的学科特点是：首先，它是一门应用性学科。礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说，它实际上就是有关交际艺术的科学。

其次，它是一门实践性学科。与纯粹的理论演绎、概念探讨、

逻辑抽象显然不同，礼仪来源于社会实践，并且直接服务于社会实践。它拒绝夸夸其谈，注重一切从实际出发，坚持实事求是。

再次，它是一门普及性学科。在现实生活中，每个人都必须参加交际活动，每个人都希望自己的交际活动取得成功，而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的科学。由此可见，礼仪应当是一门人人必修的普及性学科。而随着整个社会文明程度的提高，它也必将进一步得到广泛普及。

最后，它是一门综合性学科。不容置疑的是，礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学。这是它有别于其他学科的标志。但在另一方面，它又广泛吸收了其他许多学科的成果，用以充实、完善自身。在这个意义上，又可将它视为一门综合性学科。

作为一门综合性学科，礼仪与多门学科关系密切，其中尤其与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学、公共关系学的相互关系更为密切。

礼仪与民俗学。民俗学所研究的是流传于民间的文化民俗事象。礼仪与民俗的关系是：“礼出于俗”，礼化为俗。二者相互联系，相互影响，相互转化。正因为如此，礼仪有时又被称为礼俗。研究民俗学，将有助于进一步解释礼仪。学习礼仪，又将使人深入地理解民俗。

礼仪与传播学。传播学所研究的是信息传播的规律，运用传播学的观点来看待交际活动，它实际上是一种人际传播。礼仪与传播的关系是：礼仪活动通常与传播有关，传播学则是礼仪规范的一个重要的理论基础。交际即信息传播，传播制约着交际，二者密不可分，互相依存。

礼仪与美学。美学所研究的是美的一般规律，社会美是其研究的一个重要方面，而社会美又往往表现于人的交际活动之中。礼仪与美学的关系是：“有礼则雅”，符合礼仪的做法必然是美的，而美又是衡量礼仪是否完善的一大标尺。从某种意义上说，礼仪实

际上是交际活动的一种形式美。

礼仪与伦理学。伦理学所研究的是道德问题，它是一门纯理论的学科。礼仪则是对伦理学研究成果的具体运用，它反映着社会的道德关系，体现着社会的道德标准。礼仪与伦理学的关系是：伦理学是礼仪的基础，而礼仪则是对伦理学所提出的道德要求的具体表现形式。在人际交往中，讲道德就必须讲礼仪，而讲礼仪又反过来有助于讲道德。

礼仪与心理学。心理学所研究的是人的心理活动及其一般规律。礼仪与心理学的关系是：心理学是礼仪的活动的一个基础。人是交际活动的主角，只有掌握人的心理活动，才能更好地理解人、尊重人，才能更好地运用礼仪。洞察人心，尊重人格，是二者共同的主旨。

礼仪与社会学。社会学所研究的是社会生活和社会行为。礼仪与社会学的关系是：交际活动是社会学的重要研究对象之一，而研究社会生活、社会行为的社会学所提供的一系列成果，则又必然有助于礼仪所关注的交际活动的成功。

礼仪与公共关系学。公共关系学研究的是组织所面对的公众关系。礼仪与公共关系学的关系是：公共关系是交际活动中的每一位成功者所必须妥善处理的，而礼仪则又是处理公共关系的一种重要的技术手段，礼仪与公共关系往往密不可分。

## 四、礼仪的扬弃

---

礼仪的科学体系，主要是在现代形成，并得以逐步完善的。但是，这并不等于说它是无本之木，无源之水。没有对我国古代传统礼仪的继承和扬弃，实际上就不可能有我国的现代礼仪。在正确地传承我国古代传统礼仪的同时，还必须向国际礼仪进行学习，取人之长，补我之短。

我国自古就是一个闻名世界的礼仪之邦。早在三千多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成，并发扬光大。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响中国社会长达两千多年。

在中国古代，礼仪的含义十分广泛。一般而言，它至少有以下四种解释。

第一，它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度。因此，被视为“国之基”，“君之大柄”。左丘明就明确地提出“礼以体政”的主张，孔子则明言：“礼者何，即事之治也”。

第二，它是一种做人的道德规范。孔子曾说：“礼者，人道之极也”，对人必须“约之以礼”。荀子则指出：“礼者，节之准也”。他们都强调了礼仪在道德生活中的重要作用。

第三，它是个人及社会必须遵守的行为准则。孔子曾提出“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。在这里，他就将礼仪作为了一种做人的行为规范。著名的礼仪典籍《周礼》则强调“礼，不逾节，不侵侮，不好狎”，其含义也是以礼仪来调节人际交往。

第四，它是各种正式的仪式。管仲说：“礼仪者，尊卑之仪表也”，“方物之程式也”，“故动有仪则令行”。由此可见，他所说的礼仪，主要就是指的仪式。

综上所述，我国古代礼仪的主旨，是明确地规定并严格地维护封建等级制度，强调并坚持人的等级差异的。对于这一点，荀子早就讲得很明白：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重，皆有称也。”

如此看来，我国古代礼仪具有明显的两重性。一方面，它提出了礼仪的一些基本原则，制定了人际交往的行为规范，并且强调“礼之用，和为贵”，这些都是可以为现代礼仪所借鉴的。另一方面，它不尊重人，而重在维护封建统治制度。这些糟粕，自然

必须为现代礼仪所否定。

从总体上讲，现代礼仪与我国古代礼仪主要存在三点差异：其一，二者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的，现代礼仪虽承认身份差异，但更强调人格平等、社会平等，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。

其二，二者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三，二者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

应当说：与古代礼仪相比，现代礼仪更为关心的是人际交往的成功，因此其核心内容就是人际交往的行为规范，而不是像古代礼仪那样包罗万象。

在继承我国古代礼仪的精华的同时，现代礼仪也十分注意汲取外国礼仪，特别是注意吸收目前通行的当代国际礼仪的一切长处，为我所用。

当代国际礼仪主要具有如下三条特点，它们与我国礼仪，尤其是我国古代传统礼仪具有显著的区别。

第一，国际礼仪强调个人至上。它强调个人为本，个性自由，反对损害个人尊严，要求尊重个人隐私，维护人格自尊。这一点，贯彻在它的各个环节之中。

第二，国际礼仪强调女士优先。它强调，在一切交际场合，不仅要讲究男女平等，反对性别歧视，更要讲究尊重妇女、关心妇女、体谅妇女、帮助妇女、保护妇女，这就是所谓女士优先。妇女是人类的母亲，不尊重妇女，就等于没有教养，不守礼仪。

第三，国际礼仪强调交际务实。它认为，在交际活动中，既要讲究礼仪，又要实事求是，反对虚假、造作，不提倡过份地客套，不认同过度的自谦、自贬，尤其是反对自轻、自贱。它还主

张，在人际交往中，要使礼仪成为“一座桥”，而不可使之变成“一堵墙”。

与我国的现代礼仪相比，国际礼仪最大的不同，是其主要起源于西方，受西方文化影响较深。由于国情、习俗方面的差异，许多中国人对国际礼仪还缺乏深入了解，或者存在着一定的隔阂。

我国的现代礼仪对于国际礼仪中适合我国国情、切实可行的一些原则，是有不少借鉴的。离开了这一条，就不可能有它在今日的发展。另一方面，对国际礼仪也没有必要全盘照抄照搬进来。只有在国际交往中，才有必要以国际礼仪约束自身。

江泽民同志曾经要求我们：“弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统，吸取人类一切优秀道德成就，努力创建人类先进的精神文明。”在探讨现代礼仪的扬弃问题时，也应该采取这一正确的态度。惟有如此，才能真正使现代礼仪不但有所继承，而且还会有所发展。

## 五、礼仪的特征

---

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性等五个方面。

第一，规范性。礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪；而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套；或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象所接受，所理解。



第二，限定性。礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。一般而论，适合应用礼仪的，主要是初次交往、因公交往、对外交往等三种交际场合。

第三，可操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”，“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四，传承性。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

第五，变动性。从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发