

礼仪系列丛书 插图本

LI YI XI LIE CONG SHU (CHA TU BEN)

GONG WU YUAN LI YI

公务员礼仪

金正昆◎著



事事合乎礼仪·处处表现自如

如何参与公务交往，令您内强素质、外塑形象？
如何熟悉与掌握礼仪规范，在公务活动中展现您的
风度与魅力？如何在公务场合善待他人、严于律己，
更好地做好本职工作？

 中国人民大学出版社

礼仪系列丛书 插图本

LI YI XI LIE CONG SHU (CHA TU BEN)

GONG WU YUAN LI YI

公务员礼仪

金正昆◎著



 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员礼仪/金正昆著.

北京:中国人民大学出版社, 2007

(礼仪系列丛书:插图本)

ISBN 978-7-300-08413-8

I. 公…

II. 金…

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 (2007) 第 126405 号

礼仪系列丛书 (插图本)

公务员礼仪

金正昆 著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	河北星河印刷有限公司		
规 格	125mm×188mm 32 开本	版 次	2007 年 9 月第 1 版
印 张	8.75 插页 1	印 次	2007 年 9 月第 1 次印刷
字 数	157 000	定 价	19.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

目 录

第一章 办公礼仪

工 作	2
公 文	11
电 话	23
汇 报	30
调 研	36
集 会	42
仪 式	48

第二章 接待礼仪

媒 体	63
礼 宾	67
会 见	71
膳 宿	84



公务员礼仪

交 通	92
信 访	108

第三章 社交礼仪

拜 会	116
聚 会	120
宴 会	123
休 闲	128
名 片	133
礼 品	143

第四章 形象礼仪

着 装	150
仪 容	163
举 止	172
表 情	180
交 谈	190

第五章 外事礼仪

守 则	202
纪 律	217

目 录

国 旗	222
国 徽	232
国 歌	239
特 权	243
出 访	248
习 俗	265
后 记	271

第一章

办公礼仪



办公礼仪，通常指的是公务员行使自身的职责、处理政务时应遵守的基本礼仪规范。

严格遵循办公礼仪，是公务员自身身份的必然要求。

工 作

工作礼仪适用于公务员的一切上班时间，同样适用于公务员的一切办公地点。

具体而言，服饰美、语言美、交际美、行为美四点，是全体公务员应遵守的工作礼仪的基本内容。



一 服饰美

服饰美是工作礼仪对公务员服饰要求的具体规范，服饰美包含三层含义：

服饰整洁

公务员的服饰整洁，具体应体现在以下四个方面：

- 忌脏。在任何情况下，公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。

- 忌破。公务员的服饰一旦出现残破，应及时修补或更换。

- 忌皱。公务员的衣着以平整为美。

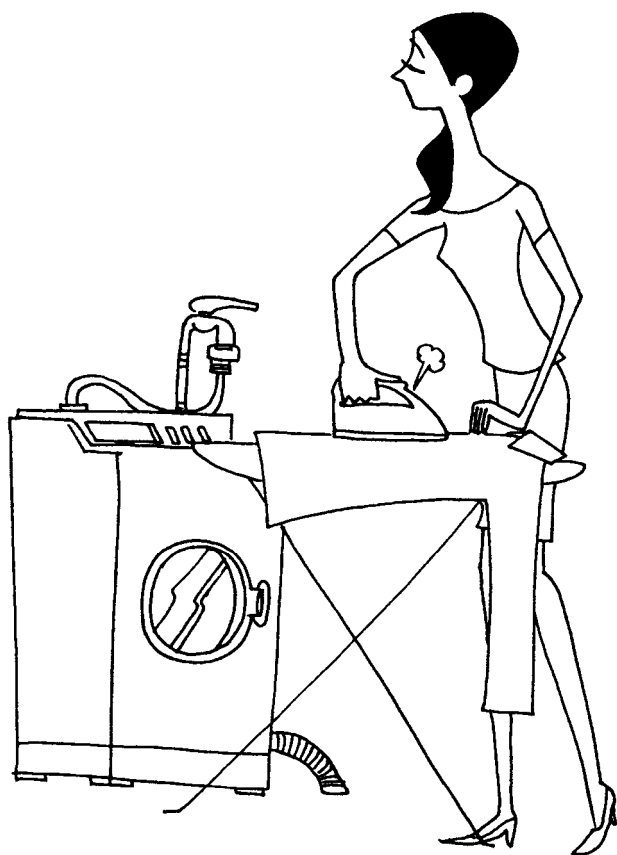
- 忌乱。公务员在穿衣戴帽时，切忌乱穿、乱戴、乱搭配，应体现出整体感。

服饰美观

公务员在工作中所选择的服饰，一定要美观大方，令人赏心悦目。具体要求有以下几点：

- 色彩少。色彩宜少不宜多，图案宜简不宜繁。

- 质地佳。应尽量选用质地精良者。例如，纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉的面料。



- 款式雅。款式应以素雅、简单、庄重为基本特征。
- 做工精。服饰做工欠佳会有损公务员的整体形象。
- 搭配准。公务员服饰搭配的关键在于和谐。

服饰雅致

公务员的服饰应朴素大方文明得体。应主要注意以下几点禁忌：

- 忌炫耀。公务员在日常工作中佩戴的饰物应当以少为佳。
- 忌裸露。在工作中，公务员的着装不应过分暴露自己的躯体。应做到不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露大腿等“五不露”，此外，不能内衣外露，不能穿露趾、露脚跟的凉鞋，尤其是拖鞋。
- 忌透视。公务员在正式场合的着装，不允许过于单薄透明，不允许内衣透露在外。
- 忌短小。公务员的衣着不应过于短小。在任何正式的场合，不能穿背心、短裤、露脐衫、超短裙等过分短小的服装。
- 忌紧身。公务员不宜穿过分紧身的服装。

二 语言美

作为一名公务员要注意并做到语言礼貌、语言文明，具



体要求有以下几方面：

语言礼貌

语言礼貌是广大公务员应具备的基本礼仪修养。一般而言，公务员办公时需使用的日常性基本礼貌用语主要有如下几种：

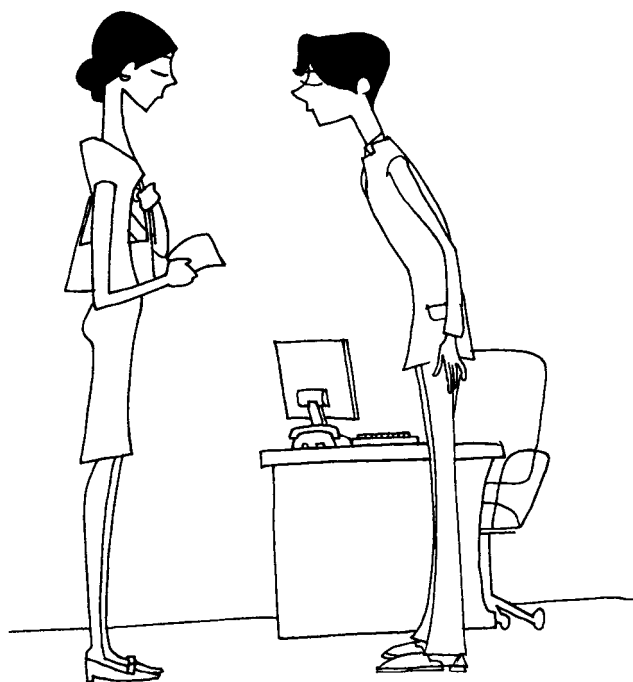
- 问候语。代表性用语是“你好”。接待来宾、路遇他人，或是接听电话时，公务员均应主动问候他人。

- 请托语。代表性用语是“请”。寻求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，公务员照例均应使用这类专用语。

- 感谢语。代表性用语是“谢谢”。获得帮助、得到支持、赢得理解、表现善意，或者婉拒他人时，公务员均应使用感谢语向交往对象主动致谢。

- 道歉语。代表性用语是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而给他人带来不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。

- 道别语。代表性用语是“再见”。与他人告别时，公务员均应主动运用此语。



语言文明

公务员在选择、使用语言时，要做到文明当先。具体要求有以下几方面：

- 讲普通话。除面对外国友人、少数民族人士或个别不懂普通话的人员之外，公务员在办公时都要主动使用普通话，并且尽量不讲方言、土语。

- 用词文雅。在日常性交谈中，公务员要努力做到用词文雅。自觉回避使用不雅之词。

- 检点语气。与外人交谈时，特别是在直接面对人民群众之际，公务员务必检点自己的语气，尽量做到显得热情、和蔼、友善、耐心、平等。

三 交际美

在实际工作中，公务员必须力求交际美，即妥善地协调自己的各种人际关系，高度尊重自己的每一位交往对象，以内求团结、外求发展。下面分别介绍一下公务员在内部交际和外部交际过程中的基本要求。

内部交际

进行内部交际时，每一位公务员都应当讲究团结、严于



律己、宽以待人，并且善于协调各种不同性质的内部人际关系。

- 与上级的交往。公务员必须谨记：尊重上级是一种天职。要服从上级的领导，恪守本分；维护上级的威信，体谅上级；对上级表示尊重，支持上级。

- 与下级的交往。与下级进行交往时，公务员切不可居高临下，虚张声势。要善于礼贤下士，尊重下级的人格；善于体谅下级，重视下级的意见；要善于关心下级，支持下级的工作。

- 与平级的交往。与平级同事打交道时，要相互团结，不允许制造分裂；相互配合，不允许彼此拆台；要相互勉励，不允许讽刺挖苦。

外部交际

与外界人士交往或相处时，广大公务员既要努力扩大自己的交际面，又要注意检点自己的举止行为，使之符合自己的身份。

- 与群众的交往。为人民群众服务时，要待人热诚，不允许对群众冷言冷语；要主动服务，不允许对群众漠不关心；要不厌其烦，不允许对群众缺乏耐心；要一视同仁，不允许对群众亲疏有别。

- 与社会的交往。与其他社会各界人士打交道时，公务

员要掌握分寸，防止表现失当；要公私有别，防止假公济私；要远离财色，防止腐败变质；要正视权力，防止权钱交易；要广交朋友，防止拉帮结派。

四 行为美

公务员要真正做到行为美，主要需要注意以下两点：

忠于职守

公务员在平时实际工作中须以忠于职守为天职，爱岗敬业是其主要表现形式。公务员的爱岗敬业，主要体现在下述三方面：

- 具有岗位意识。公务员既要热爱本职工作，又要严守工作岗位。在工作岗位上不可一心二用，动辄脱岗，要干一行爱一行，全心全意地做好本职工作。

- 具有责任意识。公务员在实际工作中应具有高度的责任心，遇事不但要区分职责，更要主动负责、尽职尽责，不允许得过且过、敷衍了事，缺乏基本的工作责任心。

- 具有时间意识。公务员在实际工作中要做到身到、心到，自觉遵守法定的作息时间，每天准时上下班，不准迟到早退，不得旷工、怠工、磨洋工。

钻研业务

广大公务员钻研业务应当特别强调下列三点具体要求：

- 精通专业技术。公务员首先应做到精通自己应掌握的专业技术，争当专业尖子或技术能手。

- 掌握现代知识。公务员在精通专业技术的同时，还有必要开阔视野，努力学习现代科学技术，并特别注意外语与电子计算机知识的学习。

- 重视知识更新。在钻研业务的同时，公务员还须注意知识更新，坚持与时俱进，努力学习新知识、新技术。

公 文

一 法定的分类

根据规定，当前我国法定的国家机关所行的公文一共分为 13 类，它们分别是：

- 命令。
- 决定。
- 公告。
- 通告。