

现代

RITE

公务礼仪

现代礼仪丛书

周 敏 \ 编著

公务礼仪就是公务人员在公务活动中，用以维护行政主体形象和个人形象，对交往对象表示尊重与友好的行为规范和惯例。



浙江大學出版社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

现代礼仪丛书



y
K89/.26
20

现代 RIT 公务礼仪

周 敏 \ 编著



浙江大學出版社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代公务礼仪 / 周敏编著. — 杭州: 浙江大学出版社,
2007.1
(现代礼仪丛书)
ISBN 978-7-308-05109-5

I. 现... II. 周... III. 礼仪—干部教育—教材
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 162809 号

现代公务礼仪

周 敏 编著

责任编辑: 叶 抒

封面设计: 张作梅

出版发行: 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

经 销: 浙江省新华书店

排 版: 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷: 杭州浙大同济教育彩印有限公司

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 211 千

版 印 次: 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 0001—4000

书 号: ISBN 978-7-308-05109-5

定 价: 22.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88072522

自序

中国作为一个具有悠久历史文化的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,“礼仪”一词很早就被用作一种典章制度和道德规范。古汉语中,“礼”既表示社会等级制度及与之相适应的礼节和仪式,也表示了尊敬和礼貌之意,还可以指礼物;“仪”则既指容貌和外表,又指礼节和仪式。现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说:“礼是一套法则,可能有官方制定的成分在内,亦可能有世代沿袭的成分在内,在基本精神上还是约定俗成的性质,行之既久,便成为大家公认的一套规则。”这是一种被广泛认同的对礼仪的理解。

礼仪作为在人类历史发展过程中逐渐形成并积淀下来的文化,始终以一种精神的力量约束并支配着人们的行为,其作用范围既涉及社会的政治领域,更多的则遍及人们的日常生活领域,它在协调社会各关系上发挥了独特的作用。

对于个人而言,礼仪是一个人内在素质和修养的外在表现;对于组织而言,礼仪是一个组织管理是否完善的标志;对于民族、国家而言,礼仪是衡量一个民族、国家国民素质和道德水准的尺度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

文明社会需要礼仪,学好礼仪,同时又善用礼仪,必将使个人的言行与其身份、地位或所扮演的社会角色相适应。

每个社会成员都应把学习礼仪作为其人生的必修课,公务人员也不能例外。公务人员作为社会公共事务的管理者和公共服务的提供者,其个人形象直接影响着整个公务人员队伍的公众形象,反映了各级政府机关、事业单位及社会团体等组织行政是否文明、办事是否高效、服务质量

是否优良。而个人的素质与形象正是通过其着装、仪表、谈吐、举止等具体细节表现出来,这些恰恰是礼仪的核心内容。现代社会需要一支高素质的公务人员队伍,为此,各级公务人员应知礼、懂礼并行礼,通过学习,了解公务礼仪规范,树立正确的礼仪意识,提高礼仪水平;通过学习,学会在公务场合用正确的方法与人交往,掌握待人处事的技巧;通过学习,改善自身的职业形象,提高职业能力,同时完善组织形象,提高办事效率。所有这些,正是本书写作的初衷。

礼仪是一门实践性很强的学问,其价值更多地体现在它的实用性和操作性上,因此,本书除了对公务礼仪的一般理论加以阐述外,更侧重于介绍不同的公务场合、情景下的礼仪规范和行礼方法。为使读者能够快捷地了解书中的内容,本书在每一章的开头都设有“概要”,也为了让读者巩固与掌握书中的内容,每一章结束后都设有“思考与训练”,并在有关章节后附有一些“案例”和“礼仪小测试”。

本书在写作过程中,参考了有关书籍和文献,并吸纳了同仁的研究成果,在此向作者及版权所有者表示衷心的感谢。同时,还要感谢对本书的出版给予很多帮助的人,感谢麻美英女士对本书的构思提出了许多合理的建议;感谢万春根先生以其公务实践丰富了本书的内容;感谢娄楠、马骋宇小姐为书稿的完成所做的文字录入工作。

最后,由于受本人水平的限制,书中难免会有一些不妥之处,在此恳请读者批评指正,以便日后修改补充。

周 敏

2007年1月

目录

第一章 公务礼仪概述..... 1

- 一 什么是公务礼仪 /2
 - 1. 礼仪是一种行为规范 /3
 - 2. 公务礼仪是礼仪在公务活动中的表现 /4
- 二 公务礼仪的作用 /6
 - 1. 公务礼仪有助于规范公务活动 /6
 - 2. 公务礼仪可有效地促进沟通与交往 /6
 - 3. 公务礼仪有利于塑造个人形象 /7
 - 4. 公务礼仪有利于提升组织形象 /7
- 三 公务礼仪的基本原则 /8
 - 1. 尊重原则 /8
 - 2. 自律原则 /8
 - 3. 适度原则 /9
 - 4. 对等原则 /9
- 四 公务人员的基本礼仪修养 /9
 - 1. 真诚 /10
 - 2. 热情 /10
 - 3. 谦虚 /10
 - 4. 守信 /11
 - 5. 宽容 /11

第二章 塑造良好的公务礼仪形象 13

- 一 公务人员的服饰礼仪 /14
 - 1. 公务人员着装的基本原则 /14
 - 2. 职业服装及其佩饰的礼仪要求 /15
- 二 公务人员的仪容礼仪 /18
 - 1. 公务人员仪容的基本要求 /18
 - 2. 公务人员仪容的修饰 /19
- 三 公务人员的举止礼仪 /22
 - 1. 公务人员举止礼仪的基本原则 /23
 - 2. 公务人员的形体姿态 /24
 - 3. 公务人员的表情 /27
 - 4. 公务人员的手势 /28
- 四 公务人员的言谈礼仪 /30
 - 1. 公务人员言谈的基本要求 /30
 - 2. 公务人员言谈的礼仪规范 /32

第三章 日常办公礼仪 38

- 一 办公环境的美化 /38
 - 1. 办公室的结构与布局 /39
 - 2. 办公室的布置 /40
 - 3. 现代办公设备的摆放及使用礼仪 /42
- 二 公务人员办公行为准则 /43
 - 1. 公务人员办公行为的基本要求 /43
 - 2. 办公场所的注意事项 /44
- 三 处理人际关系的礼仪 /44
 - 1. 良好的人际环境应具备的条件 /45
 - 2. 与同事相处的艺术 /45
 - 3. 上下级相处的艺术 /47
- 四 请示汇报礼仪 /50
 - 1. 请示汇报工作的礼仪 /50

2. 听取汇报的礼仪 /52

第四章 公务交往礼仪 55

一 会面礼仪 /55

1. 称呼礼节 /56

2. 致意礼节 /57

3. 问候礼节 /58

4. 介绍礼节 /59

5. 握手礼节 /62

6. 名片礼节 /64

二 拜访与迎访 /66

1. 公务拜访的礼节 /66

2. 公务迎访的礼节 /69

三 方位礼仪 /72

1. 行走的位次 /72

2. 进出房门的次序 /72

3. 上下楼梯或乘坐电梯的次序 /73

4. 乘车的座次排列 /73

5. 座位的排列 /74

6. 合影的位次 /76

第五章 公务文书礼仪 78

一 公文礼仪 /78

1. 公文的特征、种类及结构 /78

2. 公文的行文规范 /80

3. 公文撰写的礼仪规范 /82

4. 公文处理的礼仪规范 /84

二 常用礼仪文书的撰写 /85

1. 信函 /85

2. 柬帖 /92

3. 辞文 /95

4. 协议书 /99

第六章 公务通讯礼仪..... 101

一 电话礼仪 /101

1. 电话礼仪的基本原则 /102

2. 拨打电话的礼仪 /104

3. 接听电话的礼仪 /107

二 移动电话礼仪 /110

1. 安放妥当 /110

2. 遵守公德 /110

3. 保持畅通 /111

4. 把握时机 /111

5. 注意安全 /112

6. 短信合礼 /112

7. 慎选铃声 /113

三 传真礼仪 /113

1. 操作规范 /113

2. 管理有序 /114

3. 号码准确 /114

4. 礼貌发送 /114

5. 妥善接收 /114

四 电子邮件礼仪 /115

1. 认真撰写 /115

2. 避免滥用 /116

3. 定期查收 /116

4. 及时整理 /116

第七章 公务活动礼仪(上)..... 118

一 接待礼仪 /118

1. 日常来访接待 /119

2. 正式来宾接待 /120

- 3. 信访接待 /124
- 4. 窗口办公接待 /127
- 二 会议礼仪 /129
 - 1. 会务礼仪 /129
 - 2. 与会者礼仪 /136
- 三 洽谈礼仪 /137
 - 1. 洽谈的礼仪准备 /138
 - 2. 洽谈的礼仪方针 /140
 - 3. 洽谈的礼仪表现 /141

第八章 公务活动礼仪(中)..... 146

- 一 公务调研礼仪 /146
 - 1. 公务调研的原则 /147
 - 2. 公务调研的程序与方法 /147
 - 3. 调研的礼仪表现 /150
- 二 公务参观礼仪 /151
 - 1. 公务参观的组织与安排 /151
 - 2. 参观者的礼仪表现 /153
- 三 慰问礼仪 /154
 - 1. 慰问的类型 /154
 - 2. 慰问的方式 /155
 - 3. 慰问的礼节 /156

第九章 公务活动礼仪(下)..... 159

- 一 公务宴请礼仪 /159
 - 1. 宴请主办方的礼仪 /159
 - 2. 赴宴礼仪 /166
 - 3. 餐桌礼仪 /168
 - 4. 酒会、茶会、冷餐会、工作餐的礼节 /172
- 二 公务旅行礼仪 /176
 - 1. 出行前的准备 /176

- 2. 交通礼节 /178
- 3. 住宿礼节 /181

第十章 公务仪式礼仪..... 185

- 一 庆典仪式 /185
 - 1. 庆典的种类 /185
 - 2. 组织庆典的礼仪 /186
 - 3. 参加庆典的礼仪 /189
- 二 颁奖仪式 /191
 - 1. 会场的布置与安排 /191
 - 2. 颁奖仪式的程序 /191
 - 3. 颁奖仪式的礼节 /192
- 三 剪彩仪式 /193
 - 1. 剪彩的准备 /193
 - 2. 剪彩人员的选择与礼仪要求 /195
 - 3. 剪彩的程序与礼仪要求 /196
- 四 签字仪式 /198
 - 1. 签字的准备 /199
 - 2. 签字的程序与礼仪要求 /201
- 五 新闻发布会 /202
 - 1. 新闻发布会的筹备 /203
 - 2. 新闻媒体的邀请 /205
 - 3. 现场的应对 /205
 - 4. 善后事宜 /207

参考书目..... 209

第一章

公务礼仪概述

概 要

- 公务礼仪的含义及特征
- 公务礼仪的作用
- 公务礼仪的基本原则
- 公务人员的基本礼仪修养

有数据显示,人与人之间的沟通所产生的影响力和信任度,7%来自语言,38%来自语调,55%则来自于形象(视觉)。可见,形象是一种征服人心的利器。现实中,人们都愿意自己在社交等公众场合上因为自己的彬彬有礼而成为众人关注的焦点,并因此给人留下良好的印象。我们可以先来看看下面一段文字:

中外记者领略“亲民”风采

〔法新社北京3月14日电〕“如果大家不饿的话,我就再增加两个问题。”今天在临近午餐时,温家宝总理让中外记者领略了现代政治家的交际风格。

在十届人大四次会议结束后举行的记者招待会上,当身着黑色西服的温家宝总理走进会场时,记者报以热烈的掌声。

在这次记者招待会上,温总理讲的都是他过去多次并详尽谈过的问

题,他的回答大部分在人们的意料之中,但都切中问题的实质。

温家宝给人的印象是非常善于沟通与交流,这对于希望向世界展现自己是一个现代的、开放的和愿意对自己行为作出解释的政府来说是一种极为重要的能力。

温家宝回答问题时从容不迫,他迎着记者们的目光,并抬起右手来强调他所要强调的问题的重要性。说话间,他有时会长时间的停顿以进一步强调某个问题。

人们常常会用“亲民”这个词来形容这位中国总理,今天的记者招待会部分地解释了其中的原因。

在记者招待会一开始,他就表现出对大家的关心,结束时他又带着特有的微笑走下主席台,走到了记者们的中间与他们握手。

——摘自 2006 年 3 月 15 日《参考消息》

作为一个当代中国政治家,温家宝总理通过其坦诚、谦和、彬彬有礼的言行,表现出了极富亲和力、深得人们信任的个人魅力,正如古人所云:“爱民者,民恒爱之”;同时也向人们展示了他所领导的政府务实、开放的政府形象。

其实,在社会交往、日常工作和各种公务活动中,口齿清晰、语言规范、仪容整洁、仪态大方、富有职业修养,已成为各级公务人员必备的基本素质。能否掌握公务礼仪规范并应用于公务实践,已日益成为公务人员事业成功的一个重要条件。

与此同时,随着各级政府职能由“衙门型”向“职能型、服务型”转变,各级党政机关及其办事机构为履行好服务职能,提高工作效率,提升政府形象,彻底改变使老百姓深恶痛绝的“门难进、脸难看、事难办”的与文明社会不协调的作风,理所当然地要求各级公务人员学习和掌握公务礼仪,树立起良好的“执政为民”的公务形象。

一 什么是公务礼仪

公务礼仪是礼仪在公务活动中的具体应用,要掌握公务礼仪的规范

和要求,首先要了解礼仪的内涵。

1. 礼仪是一种行为规范

礼仪是人们在长期的社会实践中逐步形成、演变和发展而成的。从历史的演变来看,礼仪通常通过两种途径形成:一是由官方专门规定并要求人们遵守的行为规范,如我国封建社会的“礼乐制度”以一定的规矩制度来制约人们的行为,调和各种冲突,协调人际关系,使人事处理恰到好处;二是人们在长期的社会交往中形成的、约定俗成的行为规范,如各种见面礼、宴会礼节、节庆礼仪、馈赠礼仪等。

现代社会,礼仪通常指人们在社会交往中形成并共同遵守的行为规范,它包括礼貌、礼节、仪式、仪表等。

(1) 礼貌

礼貌是人们在交往中表示相互敬重和友好的行为,它是待人接物的外在表现,一般通过言谈举止、仪容仪表表现出来。

礼貌是人的道德品质修养的简单的、最直接的体现,是人类文明行为最基本的要求。生活中,礼貌的言语、和蔼的态度、优雅的举止都是讲究礼貌的表现,如一个微笑、一个点头、一声道谢、一个鞠躬,都是对他人尊重和友好的表现,有助于人们建立融洽的人际关系。

(2) 礼节

礼节是人们在交际过程中相互问候、致意等表示相互尊重的惯用形式,它是礼貌的具体表现,是礼貌在仪容仪表、言谈举止等方面的具体要求。诸如打招呼的礼节、致意的礼节、介绍的礼节、握手的礼节、打电话的礼节、使用名片的礼节、聚会的礼节、赴宴的礼节,等等。

礼节与礼貌是相互联系、相辅相成的,两者都是人与人交往过程中所表现出来的相互尊重,相互关心,是一个人在素质的外在显现,但两者又是有区别的,礼貌是表示尊重的言行规范,而礼节则是表示尊重的惯用形式和具体要求。日常生活中,懂礼貌却不知如何施礼,或者,懂礼节却在施礼时缺乏诚意,都是不恰当的。

(3) 仪式

仪式是指行礼的具体过程或程序,是一种比较正规的隆重的具有一定程序的礼仪形式。人们在社会交往和社会活动中,为了表示对某人或

● 现代公务礼仪 >>>>

某事的重视,为了纪念某人或某事,常常要举办各种各样的仪式,常见的仪式有:结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开幕(业)仪式、闭幕仪式、欢迎(送)仪式、升旗仪式、入场仪式、剪彩仪式、签字仪式、颁奖仪式、就职仪式、奠基仪式,等等。

(4) 仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、举止、风度等。它是一个人的经历、精神状态和文明程度的外在表现。仪表之美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,它不仅代表了个人所好,更表现了对他人和社会的一种尊重,同时也反映出民族的习俗和时代的风尚。因此,人们很难把一个不修边幅、衣冠不整的人与彬彬有礼、富有修养联系起来。

总之,礼貌、礼节、仪式、仪表都是礼仪的具体表现和外在形式。讲究礼仪,就是要抱着对他人和社会的尊敬之意,在待人接物和言谈、举止、仪容、着装等方面,均要懂得必要的礼仪规范,遵守一定礼仪程序。唯其如此,才能表现出一个人良好的学识和内在修养,体现出一个人对他人和社会正确的认知水平,甚至通过其言行还能反映一个国家和民族的文明程度。

礼仪的内涵是丰富的,形式是多样的,生活中、工作中处处都要应用礼仪,可以说,礼仪无处不在,它涉及社会生活的各个方面,渗透于生活的每一个细节。

公务礼仪是礼仪的重要组成部分,是礼仪在公务活动中的具体应用。

2. 公务礼仪是礼仪在公务活动中的表现

(1) 公务、公务人员与公务活动

公务是公共事务的简称,是指伴随社会发展过程发生的关系国家、集体、个人共同利益的社会性事务,它包括公共物品的生产与供给和公共服务的设立与开展。公共事务具有公共性和非营利性的特点,各级政府及其相关的事业单位、群众团体是专门的公共管理机构,承担了主要的公共事务的管理责任。

在我国,公务人员是指接受国家委托,依法执行国家行政公务的人员。包括各级政府机关及其他机构中依照法律从事公共事务的人员。其中,在各级党政机关担任一定职务的国家公务员,是公务人员中最主要的

组成部分。

公务活动,是指存在于各级党政机关及其相关的事业单位和群众团体中的,或代表上述单位而进行的一种具有社会公共管理性质的职能活动。一般来说,公务活动具有以下特点:

其一是它的依属性。即公务活动的产生与存在只能以国家机关及其相关的事业单位和群众团体的存在为前提,其他任何单位都不可能独立拥有什么公务活动。

其二是它的职能性。一方面,公务活动实质上是一种管理活动,如果行为人所实施的不是对公共事务的管理活动,就不能认为是从事公务活动;另一方面,公务活动总是与行为人的一定职务身份相联系的,如果不具有一定的职务身份,行为人所从事的活动就不能认为是公务活动。

其三是它的限度性。在我国,公务活动涉及包括政治、经济、军事、科技、教育、文化、卫生、体育以及与社会秩序、经济发展有关的各个方面公共事务的管理,根据管理对象的内容可归结为管钱、管物、管事、管人四个方面。

(2) 公务礼仪的基本含义及特征

基于上述对公务、公务人员和公务活动的界定,我们认为,所谓公务礼仪就是公务人员在公务活动中,用以维护行政主体形象和个人形象,对交往对象表示尊重与友好的行为规范和惯例。公务礼仪是一般礼仪在公务活动中的运用和体现,与一般礼仪相比,公务礼仪由于公务活动主体的权威性、内容的规范性、后果的重要性等因素而具有特殊之处。其特征主要体现在:

①服务导向 社会公共事务主体与社会公众之间的关系是一种公共服务的提供者与消费者、顾客之间的关系,公务活动的目的就在于向公众提供“服务”,它强调社会公众至上,以效率、服务质量、公共责任和公众满意程度作为评价公务绩效的尺度,因此,公共服务的提供者势必以服务对象为本位和服务导向,通过一系列符合公务礼仪规范的职业行为,向公众提供最有效的服务。

②目标明确 公务礼仪就是在公务活动中,公务人员应当遵守的一定之规,即在待人接物时形式要规范。为什么要讲形式规范,这是因为公务人员的管理目标是“内强素质,外塑形象”,也就是说,我们既要增强公

务人员的内在素质,又要提升组织的形象。而公务人员的行为既反映其内在素质问题,也标志着他所代表的组织管理是否完善。因此,为了实现上述目标,要求公务人员在日常公务活动中,在着装打扮、举手投足、待人接物、言谈举止等方面均应遵守一定的礼仪规范。

③规范性强 公务人员在处理日常公务时,要依法行政,即只能在取得法律授权的情况下才能实施相应的行为,因此,公务活动时常表现出“公事公办”的制度化、法制化的特点,这也促使公务礼仪体现出规范性强的特征。有一些公务礼仪源于约定俗成的习惯做法,更有一些来源于国家和各级机关的法律法规和制度条文。如国家人事部于2002年2月27日发布的《国家公务员行为规范》中明确规定公务员应“举止端庄,仪表整洁,语言文明”;有关公文处理的规范,国家也有专门的法律条文对其作出明确规定。

二 公务礼仪的作用

1. 公务礼仪有助于规范公务活动

依法行政是现代公共管理的重要原则,根据这一原则的要求,公务人员特别是国家公务员只有在取得法律授权的情况下才能实施相应的行为。为实现依法行政,确保行政管理的秩序,必须有一整套严格的行为规范,对公务人员的行为进行指引、制约。公务礼仪就是其中之一。虽然有许多公务礼仪规范是一些约定俗成的习惯做法,但也有不少是有关法规条文明文规定的,这些成文或不成文的礼仪规范,为公务人员提供了待人处事的准则和模式,使他们对自己行为是否正确有个判断的依据。譬如,如何办理公文,如何进行调查研究,如何组织大型的会议,如何悬挂国旗、佩戴国徽,在公务礼仪中都有明确规定。这些规定对公务活动起到了明显的规范约束作用。

2. 公务礼仪可有效地促进沟通与交往

公务礼仪是对公务交往中互相表示尊重与友好的行为的规范。尊重