

CCTV百家讲坛 金正昆教授讲解

公务员礼仪手册

GONGWUYUAN LIYI SHOUC



金正昆 主编

公务员礼仪办公规范、公务接待、社交活动、民族与宗教、
国际交往、服饰与形象、典章与制度。



中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

公 务 员 礼 仪 手 册

金正昆◎主编

中共中央党校出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员礼仪手册/金正昆主编. —北京: 中共中央
党校出版社, 2007. 1

ISBN 7-5035-3591-1

I. 公… II. 金… III. 公务员—礼仪—中国—手册
IV. D630.3—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 148002 号

中共中央党校出版社出版发行

社址: 北京市海淀区大有庄 100 号

电话: (010) 62805800 (办公室) (010) 62805818 (发行部)

邮编: 100091 网址: www.dxcbs.net

新华书店经销

北京鑫海金澳胶印有限公司印装

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

开本: 880 毫米 × 1230 毫米 A5 印张: 12. 125

字数: 240 千字 印数: 1—6000 册

定价: 22. 00 元

主 编
编写者

金正昆
金正昆
郭晶
王丽
尚琰

周元
唐妮娜
徐正源

高扬
金龙
李江宁

修订者

金正昆

金龙

刘拓

前 言

2003年，是我国《国家公务员暂行条例》正式发布10周年。这意味着：国家公务员制度在我国正式建立、推广已经走过10个年头了。

当前，在我国全面建设小康社会、开创中国特色社会主义事业新局面的大好形势下，国家公务员制度正在不断地发展完善。党的十六大报告要求：“以建立健全选拔任用和管理监督机制为重点，以科学化、民主化和制度化为目标，改革和完善干部人事制度，健全公务员制度。”^①

在我国国家公务员制度建立、健全的过程中，提高整个国家公务员队伍的礼仪素养、规范我国国家公务员礼仪的任务逐渐提上了议事日程。在中共中央2001年9月20日发布的《公民道德建设实施纲要》里，不仅将“明礼”列为基本道德规范之一，而且强调“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动，对规范人们的言行举止，有着重要的作用。”^②在2002年2月27日国家人事部发布的《国家公务员行为规范》中，更是对国家公务员所应具备的基本礼仪素养作了明确而具体的规定。

① 《江泽民文选》第3卷，第57页，人民出版社2006年版。

② 《公务员道德建设与行为规范》，第9页，中国法制出版社2002年版。



简而言之，所谓公务员礼仪，乃是国家公务员用以律己待人的有关其人际交往的行为规范。从总体上讲，公务员礼仪规范是国家公务员行为规范的基本内容之一。无论如何，离开了对国家公务员交际行为的规范，国家公务员行为规范都将是不完整的。就具体内容而言，公务员礼仪主要分为以下两大部分：其一，用以律己的礼仪。《礼记》上说：“凡人之所以为人者，礼义也。礼义之始，在于正容体、齐颜色、顺辞令。”其二，用以待人的礼仪。孔子曰：“礼者，敬人也。”重视律己，则将有助于国家公务员更好地为人民服务，更好地为社会服务，更好地为祖国服务，更好地实践“三个代表”重要思想的主旨：“立党为公，执政为民。”

就其适用对象而言，公务员礼仪主要适用于国家公务员所参与的公务活动与社交活动。鉴于国家公务员往往被视为政府形象、地方形象、国家形象的具体化身，公务员礼仪不仅不宜为每一名国家公务员所忽略，而且具有较高的规范性与较强的可操作性。

目前，在我国普及、推广公务员礼仪，主要需要具体做好下列两件大事：

第一，应当要求我国全体国家公务员重视礼仪、学习礼仪、讲究礼仪。必须使大家真正意识到：不重视礼仪，将有碍于工作；不学习礼仪，将有害于交际；不讲究礼仪，将有损于形象。

第二，应当对我国的公务员礼仪加以系统而科学的规范。规范，在此具体所指的就是具体标准。规范化，实际上是公务员礼仪的重要特征之一。所谓“没

有规矩，不成方圆。”假定不对公务员礼仪加以必要的系统而科学的规范，其重要性则必将大打折扣。

本书的主编是国家教育部人文社科“十五”规划项目“基层国家公务员的礼仪素养及培训”的主持者。这本《公务员礼仪手册》，就是该项目的主要成果之一。

编写本书主要目的有三：其一，普及、推广公务员礼仪；其二，尝试规范我国公务员礼仪；其三，服务于我国的广大国家公务员。简言之，就是要为我国广大国家公务员与各级国家行政机关“内强素质，外塑形象”服务。

本书具体分为办公规范、公务接待、社交应酬、民族宗教、国际交往、形象设计、典章制度等七个部分，共计 388 个条目，具体涉及我国广大国家公务员日常工作与生活的方方面面。本书之所以选择手册这种形式，既是为了便于读者学习、查阅、使用，也是为了使之条理分明、系统而规范。

在《论共产党员修养》一书中，刘少奇同志指出：“一个人要求得进步，就必须下苦功夫，郑重其事地去进行自我修养。”^① 本书全体编者的最大心愿，就是期待我国广大国家公务员能够从中有所获益，令其有助于我国国家公务员自身修养的提高。

编 者

2003 年 12 月

^① 《刘少奇选集》上卷，第 109 页，人民出版社 1981 年版。

目 录

前言	1
第一章 办公规范	
一、行政	1
1. 访问	1
2. 交谈	2
3. 电话	3
4. 汇报	4
5. 调研	5
6. 信访	5
7. 参观	6
8. 慰问	7
9. 治丧	8
10. 批评	9
11. 规劝	10
12. 致歉	11

13. 蓝皮书	12. 红皮书	11. 白皮书	10. 备忘录	9. 悼词	8. 唁电	7. 题词	6. 贺词	5. 请柬	4. 条据	3. 通报	2. 通告	1. 公告	二、公文	14. 演讲	13. 会议
.....															
22	22	21	20	20	19	19	18	17	17	16	15	15	15	13	12

4. 交接	3. 剪彩	2. 签约	1. 谈判	三、仪式	24. 批复	23. 请示	22. 解说词	21. 答谢词	20. 祝酒词	19. 欢迎词	18. 邀请函	17. 慰问函	16. 感谢函	15. 表扬函	14. 黄皮书
.....															
32	31	30	29	29	29	28	28	27	26	26	25	24	24	23	22



第

一 餐 饮

4. 茶会	3. 快餐	2. 西餐	1. 中餐	餐、 饮	章 公 务 接 待	14. 国歌	13. 国徽	12. 国旗	11. 谒陵	10. 授勋	9. 签字	8. 献花	7. 开幕	6. 庆典	5. 迎送
.....															
44	44	42	41	41		39	38	37	37	36	35	34	34	33	32

二、位次

5. 宴会	6. 酒会	7. 工作餐	8. 自助餐	9. 咖啡会	10. 饮料安排	11. 用餐安排	12. 咖啡	13. 洋酒	一位次	1. 礼宾次序	2. 行进的位次	3. 会议的位次	4. 会见的位次	5. 合影的位次	6. 宴请的位次
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	55	56	57	62	69	71

7. 谈判的位次	78
8. 签字的位次	81
9. 上下楼的位次	83
10. 出入电梯的位次	84
11. 进出房间的位次	84
三、接待	
1. 陪同	84
2. 会晤	85
3. 个人接待	85
4. 会议接待	87
5. 团队接待	88
6. 前台接待	89
7. 办公室接待	90
8. 待客三声	91
9. 文明五句	92
10. 热情三到	93

11. 接待计划	94
12. 礼宾规格	95
13. 奉献鲜花	96
14. 交通往来	97
15. 住宿安排	98
16. 正式介绍	99
17. 非正式介绍	100
18. 介绍的次序	101
19. 称呼	102
20. 公务称谓	103
21. 致意	103
四、礼品	
1. 馈赠礼品	105
2. 接受礼品	106
3. 选择礼品	107
4. 六W法则	108





第二章 社交应酬

5. 赠言	109
一、交际	111
1. 三A法则	111
2. 白金法则	112
3. 有效沟通	113
4. 夫妻关系	114
5. 同乡关系	115
6. 同事关系	116
7. 同学关系	118
8. 异性关系	119
9. 邻里关系	120
10. 朋友关系	121
11. 亲属关系	122
12. 与上级打交道	124
13. 与下级打交道	125

二、场所

14. 与群众打交道	126
15. 与军人打交道	127
16. 与老人、孩子打交道	128
17. 与残障人士打交道	129
18. 与宗教界人士打交道	130
19. 与少数民族人士打交道	131
20. 与外国人打交道	132
二、场所	133
1. 在公园	133
2. 在会场	135
3. 在宾馆	135
4. 在商场	136
5. 在银行	137
6. 在街市	138
7. 在卫生间	139
8. 在图书馆	140

三、活动	
9. 在展览会	141
10. 在博物馆	142
11. 在游乐园	143
12. 在舞厅	144
13. 在KTV	145
14. 在游戏厅	146
15. 在网吧	147
16. 在运动会上	148
17. 在集体宿舍	149
18. 驾驶汽车	150
19. 乘坐轿车	151
20. 乘坐飞机	152
21. 骑自行车	153
1. 文艺晚会	154
2. 交谊舞会	155

四、赛会礼仪	
3. 体育表演	156
4. 家庭待客	157
5. 集会	158
6. 拜会	159
7. 晚会	159
8. 舞会	160
9. 派对	161
10. 吸烟	162
11. 约会	163
12. 居住	164
13. 购物	165
14. 度假	166
15. 娱乐	167
16. 小费	167
1. 开幕仪式	168





目

录

7

第四章 国际交往

一、概念

1. 外交	174
2. 外交准则	175
3. 外交战略	176
4. 外交策略	177
5. 外交决策	177
6. 中国的外交政策	178
7. 对外开放	178
8. 国际法	179
2. 闭幕仪式	169
3. 入场仪式	170
4. 点火仪式	171
5. 宣誓仪式	171
6. 颁奖仪式	172
7. 会旗交接仪式	173

二、法则

9. 国际组织	180
1. 忠于祖国	181
2. 维护形象	182
3. 热情有度	183
4. 遵时守约	183
5. 求同存异	184
6. 不宜过谦	185
7. 女士优先	186
8. 尊重隐私	187
9. 不卑不亢	188
三、制度	189
1. 外交特权与豁免	189
2. 护照	190
3. 签证	191
4. 外交部	192

四、习俗

1. 握手礼	203
2. 拥抱礼	204
3. 亲吻礼	205
4. 吻手礼	206
5. 合十礼	206
6. 抚胸礼	207
7. 鞠躬礼	208
8. 脱帽礼	209
9. 圣诞节	210
10. 复活节	211
11. 感恩节	211
12. 情人节	212
13. 愚人节	213
14. 万圣节	213
15. 国外主要节日	214
16. 姓名称呼	217
17. 外国人的姓名	217
18. 外交信函	202
17. 应对媒体	201
16. 边防检查	200
15. 出入境	200
14. 礼炮	199
13. 保密	198
12. 国籍	197
11. 国宾	196
10. 国宴	196
9. 国书	195
8. 翻译	194
7. 照会	193
6. 领事馆	193
5. 大使馆	192





目

录



9

第五章 形象设计

一、修养

18. 语言沟通	218
1. 文明	220
2. 风度	221
3. 素质	222
4. 自谦	222
5. 敬人	223
6. 仪表美	223
7. 行为美	224
8. 心灵美	225
9. 环境美	226
10. 语言美	226
11. 三热爱	227
12. 五讲四美	228
13. 八荣八耻	229

二、服饰

14. 敬老爱幼	230
15. 角色定位	230
16. 首轮效应	231
17. 末轮效应	232
18. 亲和效应	233
19. 双向沟通	234
20. 智商	235
21. 情商	235
1. 正装	236
2. 便装	237
3. 常服	238
4. 民族服装	238
5. 制服	239
6. 标志佩带	240
7. 礼服	241

23. 区分场合	22. 三一律	21. TPO 法则	20. 五应法则	19. 三色法则	18. 公文包	17. 皮具	16. 钢笔	15. 手表	14. 首饰	13. 鞋袜	12. 围巾	11. 领带	10. 衬衫	9. 套裙	8. 西装
.....															
254	254	253	253	252	252	251	250	249	248	247	247	245	244	243	242

三、仪表

5. 行姿	4. 站姿	3. 女性举止	2. 男性举止	1. 举止文明	四、举止	9. 扬长避短	8. 个人卫生	7. 面容自然	6. 仪容整洁	5. 修饰避人	4. 眼神	3. 笑容	2. 美发	1. 化妆
.....														
267	266	265	265	264	264	263	262	261	260	259	258	257	256	255

