

Contemporary

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

Etiquette Series

现代公务礼仪

■ 杨丹 李荣建等 编著



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS

Contemporary

现代公共礼仪

现代公共礼仪

现代公共礼仪

现代公共礼仪

现代公共礼仪

K891.26/25

2007



C

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

现代公务礼仪

杨丹 李荣建 李丽 丁建安 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公务礼仪/杨丹,李荣建等编著. —武汉:武汉大学出版社,
2007.12

现代礼仪丛书/李荣建主编

ISBN 978-7-307-05917-7

I. 现… II. ①杨… ②李…[等] III. 礼仪—基本知识
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164640 号

责任编辑:詹 蜜

责任校对:黄添生

版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:7.25 字数:155千字 插页:2

版次:2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-05917-7/K·355 定价:18.00元

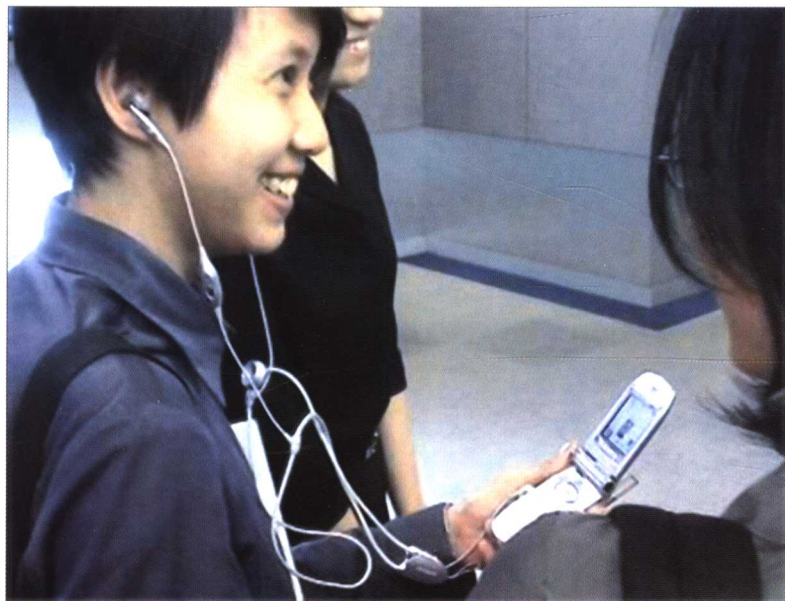
版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。



● 讲座现场



● 递名片



● 手机礼仪



● 电话礼仪

现代礼仪丛书编委会

主	编	李荣建				
副	主 编	冯 兰	宋和平			
编	委	冯 兰	宋和平	杨 丹	李 丽	
		邹翊燕	丁永玲	余忠艳	李 晶	
		刘 俊	吕 燕	方爱平	肖安平	
		李帅男	何晓琳	李 雅	丁建安	
		方长明	王 莹	李荣建		



内 容 提 要

本书是现代礼仪丛书之一。

公务礼仪是公务人员提高自身素养的基本规范和开展各种公务活动的行为准则。

此书内容包括公务人员形象礼仪、日常工作和交往礼仪、公务往来礼仪、仪式活动礼仪及外事公务礼仪等。书中内容顾及全面，结合实际，注重应用。本书既适合于国家公务员及行政管理部门的从业者，也可作为国内大专院校开设相关专业的教材，还可成为社会广大读者学习、了解和掌握公务礼仪知识的参考书。



总 序

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一。礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，宛如步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦，历来重视礼仪理论研究，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海。我国礼仪文化博大精深，民风敦厚、朴实，礼仪之邦的美名享誉海内外。

2006年3月4日，胡锦涛总书记提出以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观。“八荣八耻”是中华民族传统美德与时代精神的有机结合，具有鲜明的时代性、科学性和可操作性。

当今，在充满活力的神州大地上，一个学习优秀礼仪文化，参与构建和谐社会的热潮正在蓬勃兴起。

为了配合广大群众学习礼仪，我国著名礼仪学专家，湖北省礼仪文化研究会常务副会长，武汉礼仪文化研究会常务副会长，武汉大学教授李荣建先生联合我国南方地区的部分知名礼仪学专家、学者，通力合作编写了这套现代礼仪丛书。“现代礼仪丛书”由六本独立成册、相辅相成的礼仪著作组成，分别是《现代社交礼仪》、《现代公关礼仪》、《现代公务礼仪》、《现

代商务礼仪》、《现代国际礼仪》和《现代服务礼仪》。

本丛书由主编李荣建先生确定体例及总体要求。其体例科学、严谨，内容丰富多彩，案例精彩，文风清新，文字优美，雅俗共赏。李荣建先生选定丛书各册的召集人，并请各册召集人担任第一作者，具体负责各册的编写大纲及统稿事宜。

这套由李荣建先生主编的现代礼仪丛书是我国礼仪学专家精诚合作的精品，集体智慧的结晶，其中，《现代社交礼仪》由李荣建教授领衔；《现代公关礼仪》由我国知名公共关系礼仪专家、华中农业大学冯兰教授领衔；《现代公务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、武汉工业学院杨丹副教授领衔；《现代商务礼仪》由我国知名礼仪专家、湖北省礼仪文化研究会秘书长余忠艳女士领衔；《现代国际礼仪》由武汉大学国际关系专家李晶博士主笔；《现代服务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、江汉大学实验师范学院邹翔燕副教授领衔。

在编撰丛书过程中，我们参考、借鉴了中外学者编著的相关书籍，受益匪浅，谨此深表谢意。本丛书在立项过程中，得到了武汉大学出版社领导的宝贵支持，我们谨此深表敬意。本丛书在编辑、出版过程中，责任编辑王雅红、陶洪蕴女士，王春阁编审付出了辛勤的劳动，我们向她们表示衷心的感谢。

现代礼仪丛书编委会

2007年10月于武汉

现代
公务
礼仪



前言

公务员历来是国家行政管理的主体，是政令实施者及政府形象的塑造者，公务员队伍素质的高低不仅关系到国家政权的巩固、政策的实施、社会的管理，并直接决定着行政体系的运转效率。因而，国家于2006年1月正式颁布实行《中华人民共和国公务员法》。现阶段，我国正快速建立具有高素质、高效率及中国特色的新型公务员队伍。

礼仪，是人们在社会活动中所必须共同遵守的行为规范和法则，是塑造个体及组织形象的重要手段，无疑是公务员素质的重要组成部分。由此，国家公务员以及从事行政管理工作的有关人员，必须高度重视礼仪理论知识的学习和实践，以掌握必要的交往规则和处事艺术，切实提高执行公务的能力和服务于民的水平。

《现代公务礼仪》系我国著名礼仪专家、武汉礼仪文化研究会常务副会长、武汉大学教授李荣建先生主编的现代礼仪系列丛书中的一册，由杨丹主要负责编撰。此书内容包括公务人员形象礼仪、日常工作和交往礼仪、公务往来礼仪、仪式活动礼仪及外事公务礼仪等。书中内容顾及全面，结合实际，注重应用，既适合于国家公务员及行政管理部門的从业者，也可作

为大专院校开设相关专业的教材，还可成为社会广大读者学习、了解和掌握公务礼仪知识的参考书。我们期望此书能为推动我国行政管理事业的发展，加快社会文明的进程，发挥其应有的社会效益。



目 录

前 言	/ 1
第一章 公务礼仪概述	/ 1
第一节 公务礼仪的性质、内容及针对性	/ 1
一、公务礼仪的性质	/ 1
二、公务礼仪的内容及针对性	/ 2
第二节 学习公务礼仪的必要性与重要意义	/ 5
一、树立公务员良好的社会形象	/ 5
二、提高行政管理效率	/ 5
三、加快我国和谐社会构建的进程	/ 6
第三节 学习公务礼仪的方法及原则	/ 6
一、端正心态	/ 6
二、掌握规则	/ 7
三、注重实践	/ 7
第二章 公务员个人礼仪	/ 9
第一节 公务员的内涵素养	/ 9
一、思想修养	/ 9
二、品德修养	/ 10

三、语言文学修养	/ 12
四、艺术欣赏	/ 14
第二节 公务员仪表要求	/ 15
一、表情	/ 16
二、姿态	/ 17
三、服饰	/ 19
四、化妆	/ 24
第三节 公务员行为规范	/ 25
一、常用的礼貌举止	/ 25
二、饮食起居的文明规则	/ 26
第三章 公务员社交礼仪	/ 29
第一节 见面与介绍礼仪	/ 29
一、称呼	/ 30
二、握手	/ 31
三、介绍	/ 33
四、名片	/ 37
第二节 对话与交流礼仪	/ 46
一、问候	/ 46
二、交谈	/ 47
三、会谈	/ 53
四、电话	/ 55
五、网络	/ 59
第三节 文娱与交际礼仪	/ 64
一、舞会	/ 64

二、沙龙	/ 69
三、禁忌	/ 71
第四章 公务员办公礼仪	/ 74
第一节 办公室礼仪	/ 74
一、办公室礼仪的作用及意义	/ 74
二、办公室常规礼仪	/ 74
三、办公室人际关系礼仪	/ 75
四、办公室电话礼仪	/ 76
第二节 会务与公文	/ 78
一、会务礼仪	/ 78
二、公文礼仪	/ 82
第三节 谈判与演讲	/ 91
一、公务谈判礼仪	/ 92
二、演讲礼仪	/ 100
第四节 调研与信访	/ 107
一、调研礼仪	/ 107
二、信访礼仪	/ 116
第五章 公务往来礼仪	/ 129
第一节 迎宾与送别	/ 129
一、迎宾礼仪	/ 129
二、送别礼仪	/ 134
第二节 公务接待礼仪	/ 137
一、对正式来访者的接待	/ 137

二、对临时到访者的接待	/ 139
第三节 公务员拜访礼仪	/ 141
一、大型的公务拜访	/ 141
二、一般性公务拜访	/ 143
第六章 公务员外事礼仪	/ 147
第一节 外事迎送礼仪	/ 147
一、接待准备	/ 148
二、迎送仪式	/ 149
第二节 外事会谈礼仪	/ 150
一、会见与会谈的安排	/ 150
二、会见与会谈的程序	/ 152
第三节 外事约请礼仪	/ 153
一、约请	/ 153
二、应邀	/ 155
第四节 外事宴会礼仪	/ 155
一、宴请	/ 156
二、赴宴	/ 166
第五节 外事晚会礼仪	/ 168
一、文艺晚会的组织	/ 168
二、出席晚会的礼仪	/ 169
第六节 外事礼宾礼仪	/ 172
一、礼宾次序	/ 172
二、悬挂国旗	/ 173
三、使用国徽	/ 175



四、奏唱国歌	/ 180
附录一	/ 183
附录二	/ 206
主要参考书目	/ 217
后记	/ 218