

实用

公务礼仪

主 编 孙乐中

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



实用

公务礼仪

作者：张德胜 编著
出版：中国铁道出版社
ISBN：7-113-03111-1



实用公务礼仪

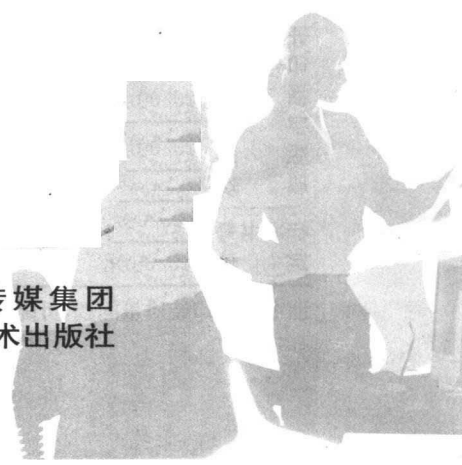
主 编 孙乐中

副主编 (按姓氏笔画为序)

孙卫芳 苏 静

陈桂芳 高文清

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



图书在版编目(CIP)数据

实用公务礼仪/孙乐中主编. —南京: 江苏科学技术出版社, 2005. 8

ISBN 7-5345-4543-9

I. 实… II. 孙… III. 礼仪—基本知识
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 045028 号

实用公务礼仪

主 编 孙乐中
责任编辑 金宝佳
责任校对 苏 科
责任监制 曹业平

出版发行 江苏科学技术出版社
(南京市湖南路 47 号, 邮编: 210009)
网 址 <http://www.jsjpub.com>
集团地址 凤凰出版传媒集团
(南京市中央路 165 号, 邮编: 210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京玄武湖印刷实业有限公司
印 刷 通州市印刷总厂有限公司

开 本 850 mm×1168 mm 1/32
印 张 11.5
插 页 2
字 数 284 000
版 次 2005 年 8 月第 1 版
印 次 2005 年 8 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 7-5345-4543-9/G·1052
定 价 20.00 元

图书如有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。



自序

礼仪是人们在社会活动中所共同遵守的礼节、仪式,即必须严格遵守的一种礼貌行为规范的法则。它在一定的程度上反映着思想观念和道德标准,是人们沟通思想、联络感情、调节人际关系和开展社交活动的方式和手段。一个人的礼仪行为虽属生活小节,但在某些场合却代表着个人、单位,甚至民族和国家的形象,它标志着一个国家和民族文明程度的高低,也是衡量人们教养和道德水准的尺度。尤其在我国现已加入世界贸易组织(WTO),不论是官方还是民间对外交往日益增多的情况下,礼仪就显得格外重要,它是保证对外交往成功的重要条件之一。在我国坚持改革开放,建设社会主义物质文明的同时,大力建设社会主义精神文明的今天,礼仪无疑是公民素质的重要组成部分,各界人士都应自觉重视礼仪的学习、实践和教育,这既是实现党的十六大所提出的全面提高劳动者素质的需要,是构建和谐社会的需要,也是实现建设小康社会宏伟目标的重要举措。

我国是一个文明古国,具有五千年的文明历史,素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪是中华民族重要的文化遗产,每一位炎黄子孙都有责任去继承和发扬光大。在日常生活和社会交往中,都应做到仪态大方、彬彬有礼、举止庄重、不卑不亢,表现出良好的精神风貌和礼仪行为,以适应对内搞活、对外开放的需要,使自己成为一个懂礼仪、善交际,能够胜任本职工作,受人尊重和欢迎的和谐社会的一员。这也是编者编写本书的目的和宗旨。

本书与《实用日常礼仪》是姊妹篇。全书共分五讲,从工作、公务活动的实用出发,介绍了与公务活动相关的礼仪、外事礼仪、仪



式礼仪、国家公务员礼仪和服务礼仪等。在内容上从现代交际的实用出发,重点介绍了在不同环境、不同对象、不同场合下,如何待人接物以及应有的语言、行为举止和相应的礼节礼貌。明确了应该做什么,怎么做。文字简明且富有条理,具有较强的针对性和实用性,适用于社会各个阶层和各种职业者。本书既可作为一般大中专院校、职业技术学院对学生进行素质教育和开设礼仪课的教材,也可作为一般读者了解和掌握礼仪知识的工具书,希望能帮助读者营造良好的生活和工作氛围,走上事业成功之路。

本书是在编者多年积累的教案的基础上,参考和引录了有关的礼仪方面的文献和资料编写的。在此,谨向这些书的作者、编者表示感谢。在本书的编写过程中还得到了连云港市委宣传部、九三学社连云港市委员会、连云港市旅游学校等单位,以及蔡骥鸣、王新军、王强、吴新春等先生及金莉、王德萍、赵海燕等女士的大力支持,出版社编辑给予的支持和帮助,在此一并表示感谢。

编 者

2005年5月



目 录

第一讲 公务活动中的礼仪

一、会议礼仪	2
(一) 会议的筹备及安排	2
(二) 常见的几种会议的组织	7
(三) 会议主持人的礼仪	10
(四) 会议的一般程序	14
(五) 演讲礼仪	17
(六) 听众礼仪	23
二、宴会礼仪	24
(一) 宴会的种类	25
(二) 宴会的准备礼仪	28
(三) 中餐宴会礼仪	41
(四) 西餐宴会礼仪	58
(五) 陪餐、陪酒礼仪	90
三、舞会与茶会礼仪	91
(一) 舞会礼仪	91
(二) 茶会礼仪	98
四、商务谈判的礼仪	101
(一) 商务谈判的组织礼仪	101
(二) 谈判中的礼仪	104
(三) 合同的拟定	106
五、公务迎送礼仪	108



(一) 掌握客人的抵离时间准时迎送	109
(二) 介绍与寒暄	109
(三) 车辆安排与陪车	110
(四) 注意事项	110
(五) 迎送相关礼仪	111
六、乘车礼仪	112
(一) 各种类型轿车座次的顺序	113
(二) 如何乘坐轿车	115
七、工作礼仪	118
(一) 工作场合的一般礼仪	119
(二) 办公室礼仪	126

第二讲 外事礼仪

一、涉外礼仪惯例与通则	130
(一) 维护形象,不卑不亢	130
(二) 尊重对方,信守约定	131
(三) 热情有度,尊重隐私	131
(四) 女士优先,以右为尊	134
(五) 注重环保,讲究文明	136
二、外事特有的礼仪	137
(一) 礼宾次序	137
(二) 身份对等	138
(三) 悬挂国旗的规则和惯例	139
三、外事迎送仪礼	141
(一) 确定迎送规格的一般原则	142
(二) 迎送外国领导人的惯例	143
(三) 迎送场合的介绍礼仪	145
(四) 外事接待工作的注意事项	145



第三讲 仪式礼仪

一、签字仪式	147
(一) 签字仪式前的准备工作	148
(二) 签字仪式的安排	150
二、开业仪式	151
(一) 常见的开业仪式及其程序	151
(二) 如何剪彩	155
(三) 剪彩仪式的宣传工作	158
(四) 庆典的组织与礼仪要求	158

第四讲 国家公务员礼仪

一、国家公务员仪表举止行为礼仪规范	163
(一) 仪表举止行为礼仪规范特征及基本要求	164
(二) 执行公务时的仪表举止	167
(三) 公共场合中的仪表举止	179
二、公务场合的语言行为礼仪规范	182
(一) 国家公务员语言规范的原则	182
(二) 公务员语言艺术的原则	187
(三) 公务谈话礼仪	187
(四) 讲话的礼仪	192
(五) 即席讲话语言的基本要求	195
(六) 谈判时的语言运用	197
(七) 演讲时的语言	198
(八) 批评语言与举止的运用	200
三、国家公务员日常事务行为礼仪	202
(一) 电话事务礼仪	202
(二) 电报管理的礼仪	206



(三) 会议的组织与管理礼仪	207
(四) 人大代表建议和政协委员提案的处理	214
(五) 信访工作礼仪	217
(六) 偶发事件的处置	223
(七) 庆典活动的组织	225
四、国家公务员办理公文的礼仪规范	227
(一) 公文的分类	228
(二) 公文的结构和格式规范	229
(三) 公文撰制的程序	231
(四) 撰制公文的规范	232
(五) 处理公文的规范	238
(六) 公文处理中的保密规范	244
五、国家公务员外事行为礼仪	247
(一) 国家公务员外事行为的特点	248
(二) 国家公务员在外事活动中应坚持的原则	248
(三) 外事出访的行为要求	249
(四) 外事接待的礼仪要求	256
(五) 对外文书的礼仪规范及技术要求	262

第五讲 服务礼仪

一、服务业员工仪表、仪容、仪态的基本要求	265
(一) 仪表、仪容的重要性	265
(二) 仪表、仪容的基本要求	265
(三) 仪态方面的具体要求	267
二、礼貌服务用语	273
(一) 礼貌服务用语的概念	273
(二) 礼貌服务用语的基本形式	274
(三) 礼貌服务用语的正确使用	275



三、“十字”礼貌用语在服务中的运用	279
(一) 如何使用“您好”	279
(二) 在服务中适用于“请”字的几种情形	280
(三) 使用“谢谢”应注意的几点	281
(四) 需要说“对不起”的几种场合	282
(五) 使用“再见”的要点	283
四、服务工作中常见的礼节	284
(一) 称呼礼节	284
(二) 问候礼节	285
(三) 应答礼节	287
(四) 迎送礼节	288
(五) 操作礼节	290
五、旅游行业服务礼仪规范	293
(一) 饭店前厅服务礼仪	294
(二) 饭店客房服务礼仪	315
(三) 餐厅服务礼仪	325
(四) 酒吧服务礼仪	335
(五) 康乐部服务礼仪	338
(六) 商场服务礼仪	347
(七) 旅行社服务礼仪	350
(八) 旅游车队服务接待礼仪	360

**第一讲***Di Yi Jiang***公务活动中的礼仪**

公务是指群体或组织以及其中的成员,为了相互传递信息,交流感情,调节外部不和谐的因素,增加彼此的了解和信息,从自身需要出发,围绕一定的对象所进行的工作和交际行为,即因公所进行的工作和交际行为。公务的具体内容很多,其行为要求随着群体或组织机构的性质不同而不同,也随着其行为目的不同而变化。但为了保证公务效果和目的的实现,不同的公务行为都有其自身的行为规范和礼仪要求。国家机关如此,企事业单位如此,纯服务单位也是如此。

随着社会的发展,人与人之间的交际越来越频繁,人们完全生活在人群的关系网之中,个人如此,组织也是如此。为了实现各自的目标,满足各自的需求,必然地会产生人与人、组织与组织、个人与组织之间的某种社会联系和认知行为,其中公务活动必不可少,且在发挥重要的作用。通过公务活动不仅可以树立单位的良好形象,有助于提高单位的知名度和美誉度,培养单位全体员工的自信心和集体荣誉感,而且可以表达合作对象间的诚心、诚意和关注,借以引起外界对公务活动举办单位的重视和了解。公务活动的内容较多,办公室的人事相处,举行会议、宴会、舞会,商务洽谈,随车陪乘等都是公务活动的表现形式。然而,在公务活动中如何激发出席者的某种情感,或引起对其重视,就需要有郑重其事的合乎规



范与惯例的程序,了解和掌握公务活动中的礼仪。

一、会议礼仪

会议是现代工作机构用来协调内部关系,加强同外界的联系、合作和交流普遍采用的方法,也是人们经常性的社交活动。会议的类型很多,目的各不相同,就其要解决的问题也有大有小,不同类型的会议也都有不同的礼仪要求。会务工作的繁简与会议的规模、内容、级别密切相关。一般说来,会议的规模越大,规格越高,内容越重要,会务工作就越多,礼仪要求也越高。

(一) 会议的筹备及安排

一个会议的成功与否,做好会前的准备工作是关键,尤其在大型或重要的会议中就显得尤为重要,会议前的准备工作主要有:

1. 成立会议筹备组

凡属机构内部召开的会议,如领导班子会议,研究、汇报工作以及布置工作的会议等,都无须成立会议筹备组,只要有一个明确的主题、程序和主持人就可以了,在礼仪上没有过多的讲究。但凡规模较大,影响较大,事关一方大局的重要会议,如各级党政代表大会、全国性会议和国际性会议等,一般都在会前成立会议筹备组,并选派具有一定影响的、有组织才能的、有凝聚力和号召力的,且能以身作则的人担任负责人。如条件允许,其负责人最好是会议主持,以便熟悉、掌握整个会议的各项相关工作的安排。

会议筹备组应下设两个小组。一个是秘书组,主要负责文字及宣传的准备;一个是会务组,负责除秘书组工作以外的会前准备工作、会议接待、会中服务和会后的送行等事项。会议的筹备工作要制定一个完整的筹备计划和日程计划,筹备的主要负责人要时时掌握各项准备工作的落实情况,并应与两个组及时沟通信息,保



证在总日程的安排下,各项筹备工作全部就绪。

2. 会务工作与安排

会务工作由会务组全面负责,其主要工作有以下几个方面:

(1) 拟发会议通知。会议召开前,必须提前一定的时间拟好并发出会议通知。通知上应写明开会的时间(有的会议还应写明闭会时间)、地点、会议主题日程安排和参加对象,会期超过一天的还应写明食宿安排等。根据会议的内容及范围,会议通知可以采用张贴广告的形式,也可以邮寄,有条件还可以采用明码传真。

(2) 布置会场。会场的大小,要根据会议的内容和参加会议的人数多少而定。会场的布置应与会议的性质及内容相称,如庆祝性会议应布置得喜气洋洋;座谈性及协商性会议其布置应体现出和谐、平等的气氛。在一些大型会议的会场门口或门前应挂有欢迎之类的横幅,重要性会议有时还应在门前或广场悬挂带有祝贺性、鼓动性和号召性的条幅气球。如果会场不易寻找,应在会场附近设立路标。会场内主席台前上方一般应挂有红底白字的会标横幅。如果是国际性会议,会标上应有中、英文两种文字,且中文在上、英文在下。会场的两侧或四周或与主席台相对的墙面上也可布置一些号召性或鼓动性标语。布置时还应注意颜色的心理效果和花卉、盆景的安排。会场及座位的布置应根据会议的性质、内容、规格和人数等情况来确定,常见的布局形式有方阵形、O形、U形、T形、“回”字形、授课形等。授课形布局适用于大中型会议,其他形布局适用于小型会议。

① O形布置。这种布局通常用于规格及与会者身份都较高的重要的国际会议,会议人数不多,而且会议不具有谈判性质。采用这种布置形式或直接使用椭圆形会议桌,与会者围桌而坐,表示彼此地位平等,可避免出现席次上的争执。

② U形或“山”字形布置。此种布置用于带有互相商讨性质的会议,与会者身份不完全相同,但相差不大。主席台前有领导人



就座(见图 1-1)。

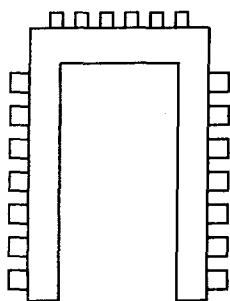


图 1-1

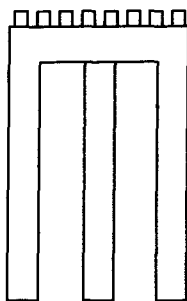


图 1-2

③ T 形布置。这种形式适用于发号施令性质的会议,主席台前就座的一般只有 1 人,至多不超过 3 人(见图 1-2)。

④ 授课形布置。这种形式适用于报告会或讲座会,报告人或讲学者在主席台就座,台下不摆设长台,只整齐摆放若干排靠背椅或扶手椅,面向主席台。这种布置的特点是可在有限的空间里容纳最多的听众(见图 1-3)。

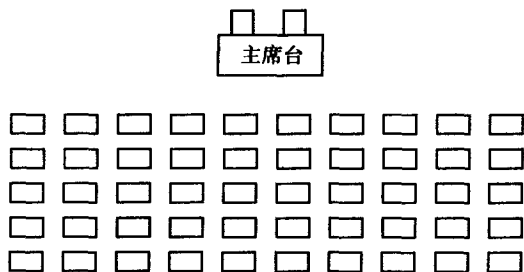


图 1-3

大型或重要的会议通常都应设立主席台,尤其是在程序上有开幕或闭幕的会议更是如此,便于被邀请的当地党政领导、来宾和



主办机构的领导就座。主席台座位的排列方法是职务最高的领导人或贵宾居中,在主席台就座的其他人员按其地位或职务高低左右交叉依次排列,并在各自的座位前摆放座位卡。如果是国际会议,座位卡上也需用中英文两种文字,同样是中文在上,英文在下。座位卡应提前制作和摆放。

另外,会议前需要对音像设施、灯光系统进行检查和调试,以保证会议期间正常使用。

(3) 做好预算。在会务筹备中,应根据各项会务工作的经费支出需要编制费用预算。会议预算一般包括场地租用费、会场布置费、文件印刷费、文书用品费、交通费、通讯费、茶点饮料费、礼品费等。

(4) 会议迎送工作。凡会期较长、规模较高、范围较广的会议,都应安排专门人员负责在与会者到达之日到车站、码头、机场迎接,并陪同他们前往下榻处或办理好报到手续。迎接的人必须提前到达,站在明显的位置,手持书有“欢迎参加某某会议代表”字样的标牌。会议结束前应负责为与会者代购返程的车、船、机票,会议结束离去时送他们到车站、机场。这不仅是为了方便参加会议的人,也是对参加会议者的一种基本礼遇。如是国际会议,还应根据与会者的身份确定相应的接待规格。

(5) 其他准备工作。为了使会议圆满成功,为与会者提供周到的服务是必不可少的。根据会议需要和条件的可能,可在会议进行期间设立临时休息厅、衣帽间,组织会议旅游,举办舞会,拍摄集体照等,并按日程和计划的安排,做好相应的准备工作。

① 设立临时休息厅。临时休息厅应设于会场外,摆放沙发、茶几或靠背椅、圆桌等,设一工作台,为会议前和会议中间休息时的与会者提供茶水、饮料、咖啡等,但应配置适量的服务人员并提前做好一切准备工作。

② 设立衣帽间。衣帽间是专门为与会者提供衣帽和随身物



品存放的工作间,应设在邻近会场入口附近,以便与会者衣物的存取。设立衣帽间不仅是为了方便与会者,更重要的是为了保证会场整洁有序。衣帽必须有专人负责,工作间内设有物品架和衣帽架,存取衣物均有手续,尤其要注意与会的领导的衣物,一定要放在显眼处,以便散会时领取。另要注意不要弄脏存放的衣物。

③ 会议旅游。有些会议,常在会议期间或会议结束时安排一些参观游览活动。凡日程中安排有会议旅游的,都应事先向与会者通报有关旅游的一切事项,包括游览的景点、交通工具、集中上车的时间、地点、费用及安全事项等。还应事先聘请好导游员,安排好陪同人员,尤其要注意必须保证游览过程中的人身安全。

④ 举办舞会。舞会是公关活动的重要方式之一,有些会议,为了达到交流感情,增进友谊,促进公关实务的目的,或为了丰富与会者的会余生活,往往在晚上举办舞会。舞会可以在专业舞厅举办,也可以自行举办,但都必须营造很浓的舞会气氛。凡会议有舞会安排的,应事先通知与会者,说明舞会的时间和地点,但不作强制性要求,与会者来去自便。但作为舞会的组办者,应提前做好准备。若自办舞会的,要选择好场地,做好彩灯、彩带装饰及灯光、音响的调试,配备饮料、点心,选派工作人员和服务人员。如与会者男性较多,还可以事先选派一些作为伴舞的女性。舞会中具体要求请参阅本讲的舞会礼仪部分。

⑤ 拍摄集体照。大多数会议都会在会议期间拍一张与会成员的集体照,以作纪念。拍摄的时间最好选在开幕式结束或闭幕式前后。集体照的第一排通常是主席台成员,其排列应同主席台的排列位置,以后几排的排列没有过大的讲究,只按与会成员的个子高矮排列即可。但应注意,每排两头最边的位置一般是组办单位的人员。洗印好的集体照,应是每位与会者人手一张。