

# 警务实用

JINGWU SHIYONG LIYI

金玉学 著

# 礼仪



群众出版社

# 儀禮實用寶笈

羅錦頤

JINGWU SHIYONG LIYI

●金玉学 著

群众出版社

# 警务实用礼仪

金玉学 著

群众出版社  
2007年·北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

警务实用礼仪/金玉学著. —北京: 群众出版社, 2007. 9

ISBN 978-7-5014-4105-1

I. 警… II. 金… III. 警察—礼仪—基本知识—中国  
IV. D631

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 130333 号

## 警务实用礼仪

---

著 者: 金玉学

责任编辑: 亢 健 孟建国

封面设计: 董 睿

---

出版发行: 群众出版社 电话: (010) 52173000 转

地 址: 北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编: 100078

网 址: [www.qzcbbs.com](http://www.qzcbbs.com)

信 箱: [qzs@qzcbbs.com](mailto:qzs@qzcbbs.com)

印 刷: 中国刑事警察学院印刷厂

经 销: 新华书店

---

开 本: 880×1230 毫米 32 开本

字 数: 172 千字

印 张: 7.125

版 次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5014-4105-1/D·2015

定 价: 16.00 元

---

群众版图书, 版权所有, 侵权必究

群众版图书, 印装错误随时退换



## 作者简介

金玉学，1948年12月生于长春，中国语言文学专业教授，硕士生导师，行政一级警监。先后讲授了古代文选、现代汉语、大学语文、公安应用写作、警察应用民俗学、民俗与社会控制、警察公共关系与社交技巧等多门课程。独立撰写和主编了《警察应用民俗学》、《民俗与社会控制研究》和《公安应用写作》、《实用大学语文》、《公安机关刑事法律文书应用指南》、《人文素质教育理论与实践研究》等7部专著和教材；以副主编或主要撰稿人身份参编教材和专著20余部；在国内外正式刊物上发表论文50余篇。

在恩师——中国民俗学会名誉会长乌丙安老师的扶持下，作者创立了“警察应用民俗学”这一全新的学科。目前，正在主持两项部级科研项目——《民俗控制力在犯罪预防和治安管理工作中的特殊作用研究》与《公安院校大学生思想政治教育系统化研究》。1990年被评为沈阳市先进教师；两次当选为皇姑区人民代表。2003年，获部级特殊津贴。

现任中国刑事警察学院副院长、党委副书记（正厅级），兼任中国民俗学会理事、辽宁省民俗学会副会长、中国刑警学院“中国民俗语言与隐语行话研究所”所长、中国写作学会理事、辽宁省写作学会副会长、全国公安武警院校写作研究会会长。

## 序

“警务礼仪与社交技巧”是金玉学教授在中国刑警学院教学系列中的课程之一。在他设计的教学系列中从来都把社会民俗学的人文精神作为内容主线，从警务视点出发坚持“以人为本”、“以民为本”的行为准则，把遵守社会公德、职业道德、家庭道德作为警务人员的修养基础，从而对提高警务工作水平和提高警务人员的基本素质，起到了不容忽视的引导教育作用。

礼俗是人类社会自古以来沿袭下来的各个族群日常生活交往的习惯规则，属于民俗规范的范畴。礼仪与社交是历史上各类文明社会制定或约定的社会生活人际交往的礼节和规矩，属于社会规范的范畴。如何才能从中国国情出发，从开放的国际环境出发，从新世纪的时代需要出发，把传统礼俗的优秀遗规和现代礼仪与社交的文明新风有机结合起来，形成和谐的社会准则，正是当前精神文明建设、和谐社会建设的重大课题。现在，金教授把他的教学研究成果撰写成《警务实用礼仪》一书出版，应当说是从警务工作这个重要侧面解读这一重大课题的代表著作。

本书的代表性意义在于为当今社会职业道德建设起到了率先带动作用。特别是本书对国家公职人员的道德建设发挥了积极的推动作用，这一点确实是难能可贵

的。我作为读者，热切期望多多出版这一类实用的职业道德建设书籍，供应社会的广泛需要。本书的出版，一定会进而呼唤出《公务礼仪与社交》、《商务礼仪与社交》、《服务礼仪与社交》、《外事礼仪与社交》等一系列礼仪丛书的陆续问世，其积极的效应必将给和谐社会的建设带来巨大的福音。

乌丙安

2007年6月22日夏至

# 目 录

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 第一章 警务礼仪的重要作用 .....            | ( 1 ) |
| 第一节 从构建新型警察公共关系谈起 .....        | ( 1 ) |
| 第二节 警务礼仪的含义和基本内容 .....         | ( 4 ) |
| 第三节 礼仪之邦的优良传统 .....            | ( 7 ) |
| 第四节 国内外礼仪现状及加强警务礼仪教育的重要性 ..... | (10)  |
| 第二章 基本警务礼仪 .....               | (14)  |
| 第一节 警容风纪 .....                 | (14)  |
| 第二节 基本礼节与举止礼仪 .....            | (17)  |
| 第三节 阅警与宣誓礼仪 .....              | (22)  |
| 第三章 警察职场礼仪 .....               | (27)  |
| 第一节 上下级礼仪 .....                | (27)  |
| 第二节 同事礼仪 .....                 | (39)  |
| 第三节 新警礼仪 .....                 | (40)  |
| 第四节 公安机关接访礼仪 .....             | (44)  |
| 第五节 公安人员执行公务礼仪 .....           | (48)  |
| 第六节 谈判礼仪 .....                 | (51)  |
| 第七节 会议礼仪 .....                 | (56)  |
| 第四章 日常警务活动礼仪 .....             | (64)  |
| 第一节 公务宴请礼仪 .....               | (64)  |
| 第二节 公务活动着便装礼仪 .....            | (87)  |
| 第三节 社交体态礼仪 .....               | (95)  |

## 警用实用礼仪

|      |                |       |
|------|----------------|-------|
| 第四节  | 会见介绍礼仪         | (108) |
| 第五节  | 名片递接礼仪         | (117) |
| 第六节  | 互通电话礼仪         | (119) |
| 第七节  | 公务拜访礼仪         | (120) |
| 第五章  | 涉外警务活动礼仪       | (124) |
| 第一节  | 涉外交往基本原则       | (124) |
| 第二节  | 外交语言礼仪         | (141) |
| 第三节  | 迎送外宾礼仪         | (144) |
| 第四节  | 涉外礼宾次序礼仪       | (146) |
| 第五节  | 涉外赴宴礼仪         | (151) |
| 第六节  | 涉外馈赠礼仪         | (155) |
| 第七节  | 涉外谈判礼仪         | (159) |
| 第八节  | 国旗礼仪           | (161) |
| 第九节  | 国歌礼仪           | (168) |
| 第十节  | 国花礼仪           | (172) |
| 第十一节 | 国外特殊礼仪         | (175) |
| 附录一  | 公安部五条禁令        | (180) |
| 附录二  | 公安机关人民警察内务条令   | (182) |
| 附录三  | 公安机关人民警察着装管理规定 | (197) |
| 附录四  | 公安院校警务化管理规定    | (201) |
| 参考文献 |                | (215) |
| 后 记  |                | (217) |

## **第一章**

---

# **警务礼仪的重要作用**

## **第一节 从构建新型警察公共关系谈起**

### **一、警察公共关系的含义和重要作用**

所谓警察公共关系，是指警察组织利用各方面的力量，去努力赢得社会组织和公众对警察工作最全面的理解和最广泛的支持的一种社会活动。

警察公共关系是立足于社会发展需要的对警察行为和功能作出相适应的动态性、战略性调整的一种管理职能，它将使警察主体具有更大的社会适应性，能够争取更大支持和有效配合，帮助实现组织目标，更好地适应社会需求。警察公共关系学是我国一门新兴的学科，它是研究警察组织与它有联系的社会组织和社会公众之间的相互关系的一门科学。它的主要内容是研究如何树立警察组织良好的社会形象，如何提高警察组织的知名度与美誉度，从而使警察组织和它有联系的社会组织和社会公众之间建立

和谐美好的公共关系。警察公共关系在现代警务活动中正在发挥着越来越重要的作用。

### 二、构建新型警察公共关系的途径和方法

要构建新型警察公共关系，必须处理好如下几个关系：

#### （一）警察组织内部的和谐关系

构建社会主义和谐社会，必须坚持公平正义，团结互助，诚信友爱，而社会公平和正义的实现和维护，都离不开警察尽职尽责的工作态度。因此，要建设好警察组织与外部环境的和谐关系，首先必须处理好警察组织内部的和谐关系。

警察组织内部的和谐关系，需要全体警员的共同努力才能形成。因此，在一个警察组织中，一方面要求组织的决策者和各级领导要重视全体警员，与他们建立友好的关系，以保证每个警员都热爱自己的组织；另一方面，也要求每一个警员都能够做好本职工作，用自己的贡献共同促成警察组织的成功。

#### （二）警察组织与社会各界的和谐关系

要建设安定有序的和谐社会，警察组织必须千方百计地创造与社会各界的和谐关系。因此，需要警察组织努力发挥自身的主观能动性和创造性，发展新型的人民警察公共关系理念，正确运用警察公共关系原理，不断改善警察与社会各界的公共关系，创造一种彼此了解、相互信任、和谐融洽的合作关系，并在这种关系中积极把握主动，用实际工作推动这种关系的健康发展。争取最大限度地执行职责，维护社会进一步管理完善，秩序良好，让人民群众安居乐业，保持社会的安定团结。

#### （三）警察组织与人民群众的和谐关系

建设社会主义和谐社会，要靠全社会的互帮互助、诚实守信，全体人民平等友爱、融洽相处，使一切有利于社会进步的创造愿望得到尊重，创造活动得到支持，创造才能得到发挥，创造

## 第一章 警务礼仪的重要作用

---

成果得到肯定。要实现这样的理想目标，必须靠全体人民的共同努力，同时，更需要警察组织能够给全体人民创造出一个安定有序的社会环境。人民警察的任务是维护国家安全，维护社会秩序，保护公民的人身安全、人身自由和合法财产，保护公共财产，预防、制止和惩治违法犯罪活动。警察组织要担负起自己的职责、完成好自己的任务，就必须与公众之间开展信息沟通，发展警察公共关系，更好地发展警察组织与人民大众的和谐关系，从而实现维护社会稳定、打击犯罪，建设社会主义和谐社会的目的。

综上所述，要真正搞好警察公共关系，必须树立全员公关理念。全员公关理念的意义在于增强警察组织全体工作人员对警察公共关系重要性的认识，促使每一个人民警察都能更多地关心警察组织，做到从警察组织公关工作整体着眼，从自身的本职工作入手，把公关思想贯穿于警察组织各项工作的具体过程中。

培养全体警察的公关理念，是社会实践发展的必然要求，是现代警察面临的重要任务之一。人民警察为了完成自己的历史使命，在工作中必须讲究诚信、亲近民众、平等沟通，取得支持，热情服务，严格执法，确保社会的安全秩序。警察组织是处在一定社会环境中的组织，不是孤立的，不能独立存在，它必须和周围的组织或个人随时随地发生着千丝万缕的联系。警察公共关系反映了警察组织赖以存在和发展的整个社会关系的基础，它关系着警察组织事业的成败。因此，培养全体警察的公关理念，在建设社会主义和谐社会的发展进程中就显得尤为重要。而我们所强调的警务礼仪，正是警察公共关系成功开展的重要保障。

## 第二节 警务礼仪的含义和基本内容

### 一、警务礼仪的含义

所谓警务礼仪，就是指适用于警务人员的各种礼仪。它一般是指广大警务人员在人际交往过程中所应遵循的行为规范与沟通技巧。这一含义实际上包括了如下三个要点：

1. 规范了警务礼仪的基本内容是“行为规范”，即标准化做法。
2. 强调了警务礼仪的侧重点是“沟通技巧”，即运用警务礼仪意在与交往对象进行沟通。
3. 明确了警务礼仪的适用范围是“人际交往”，即对外所进行的交际应酬。

综上所述，警务礼仪就是警务工作者在平时待人接物中所应采取的标准化做法。

警务礼仪的含义可分为警务人员的形象设计与警务工作的沟通技巧两大部分。前者是指对警务人员的自我约束，具体体现其自身素质；后者是指对警务人员交往应酬所作出的要求，具体体现其为人处世的基本态度和能力。

### 二、警务礼仪的基本内容

#### （一）警务礼仪的基本要求

1. 尊重为本。古人说：“礼者，敬人也。”可见，礼仪的核心就是“敬人”。俗语说：“你敬我一尺，我敬你一丈。”尊人、敬人，从来就是礼仪最根本的要求。

对于广大警务人员来说，接人待物坚持以尊重为本，这包含两个方面的意义：

(1) 尊重自己。所谓尊重自己,是指做到尊重自身、尊重自己的职业与尊重自己供职的单位,这三者并重,不能偏颇。不尊重自己,就很难获得别人的尊重。

(2) 尊重他人。包括许多方面,主要有如下几点:①尊重上级——天职;②尊重同事——本分;③尊重下级——美德;④尊重群众——常识;⑤尊重所有人——教养。不尊重别人,往往意味着不尊重自己。

2. 善于沟通。所谓善于沟通,是指在交际过程中能够做到相互理解。只有互相理解,才能使人际交往取得成功。

沟通是尊重他人的重要表现和保障。在人际交往中只有了解人,并与交往对象成功地做到了相互理解,才能更好地、恰如其分地表达自己的尊重,才有真正的尊重可言。在任何情况下,不讲究沟通,不注意具体的表现形式,尊重之意往往会大打折扣。

要做到成功地与人沟通,必须注意区分对象,即要因人而宜。

人际交往,一般来说有四个连贯的环节——接触、了解、沟通、互动,它们之间呈现一种递进、升级的关系:没有接触就很难做到真正了解,没有了解便难以做到沟通,没有沟通就永远没有互动。从整体上看,互动是人际交往的最佳结果,沟通则是实现互动的重要前提。

3. 形式规范。运用警务礼仪,不仅要求必须做到尊重为本、善于沟通,更重要的是应当注重形式规范。所谓形式规范,就是要求警务工作者在人际交往过程中运用礼仪向交往对象表示尊重时,不得我行我素,肆意而为,而必须采用约定俗成的标准化表现形式。俗话说:“没有规矩,不成方圆。”《公民道德建设实施纲要》也指出:“开展必要的礼仪……活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用。”在广大警务工作者中推广、普及礼仪,其主要目的之一,就是要对大家的所作所为加以规范。

### （二）警务礼仪的基本特征

概括起来，警务礼仪有如下四大基本特征，也可以称为“四性”：

1. 严肃性。由于警务工作者是具有武装性质的国家治安行政力量，所以，这支纪律部队的礼仪规范自然而然地以严肃性为突出特征之一。这一特征，既体现在其礼仪规范自身上，同时又体现在对其遵守执行的具体过程之中。

2. 限定性。由警务工作的特殊性质所决定，警务礼仪必定有其不同于其他职业的具体而明确的适用范围和适用对象。这些适用对象，对规定的警务礼仪必须一丝不苟地加以遵守；而对于其他职业的人员，则没有必要要求他们对警务礼仪也必须加以全面恪守。

3. 系统性。在诸如《国家公务员暂行条例》、《国家公务员行为规范》、《中华人民共和国警察法》、《公安机关人民警察内务条令》、《公安机关窗口单位服务规定》、《公安部“五项禁令”》等系列法律法规中，对警务礼仪有系统而明确的规定。对这些规定必须系统地加以理解和执行。

4. 操作性。在警务工作者日常工作的每一个重要环节上，警务礼仪都规范了其待人接物方面应该怎样做和不应该怎样做。因而，警务工作者有了这些礼仪规范，在具体运用时便易学易做，行之有效。

### （三）警务礼仪的基本原则

警务工作者在运用现代社交仪礼的过程中，要把握好如下几个原则：

1. 真诚尊重。正确的做法是：第一，给他人充分表现的机会；第二，对他人表现出你最大的热情；第三，给对方永远留有余地。

2. 平等适度。平等是人与人交往时建立感情的基础，是保

持良好人际关系的诀窍。千万不要我行我素、自以为是、厚此薄彼，更不能以貌、以势取人。

在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄谀；要自尊却不应自负；要坦诚但不能粗鲁；要谦虚又不该拘谨；要老练持重又不能圆滑世故。

3. 自信自律。自信是社交场合很重要的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在社交过程中不卑不亢、落落大方、得心应手。

但自信不等于自以为是，否则就会走向自负的极端。自律原则是处理好自信与自负的关键。在社交过程中，要树立良好的道德信念和行为修养准则，严以律己，既不瞻前顾后，又不自负高傲。

4. 信用宽容。孔子说过：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”他这里强调的就是守信用的原则。有约会或会议时一定要守时，与人约定或承诺他人的事一定要说到做到，言必信、行必果。如果没有把握，千万不要轻易许诺。

在社交场合，宽容是一种境界。《大英百科全书》指出：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己和传统的观点的见解的耐心公正的容忍。”在人际交往中，宽容是创造和谐人际关系的法宝。设身处地地去考虑对方的心情，是争取朋友的最好方法。

### 第三节 礼仪之邦的优良传统

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”孔子也说过“不知礼，无以立”，“不学礼，无以立”。礼仪作为人类道德的外在表现，是调节人际关系的重要手段，也是我们每

一个社会工作者的必修课。

实际上，讲求礼仪是构建社会主义和谐社会的主要手段和途径之一。建设“和谐社会”，原本是古今中外思想家、政治家普遍追求的一种美好理想。从西方柏拉图的《理想国》到法国的空想社会主义，从中国先秦儒家“大道之行也，天下为公”到清末康有为的《大同书》，都在致力于描述和讴歌以“和谐”为特质的理想社会。

礼，是指人们在社会生活中依据各自的身份所应遵循的行为规范；仪，是指使礼得到体现的具体形式。我们所说的礼仪，是指人们在社会交往活动中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、仪式、礼貌、仪表等。

自古以来，中国号称礼仪之邦。早在西周时期，就形成了一整套系统的仪礼学专著。其中“三礼”——《周礼》、《仪礼》、《礼记》是典型代表。千百年来，它们一直是国家制定仪礼制度的经典，因而也被称为“礼经”。比如《礼记》中所说的“言语之美，穆穆皇皇”，指的就是语言之美在于谦恭、和气、文雅。《礼记》规定，在与人交往中要做到“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。这是人际交往中严格的仪礼规范，即在行动上不能出格、态度上不能失态、语气上不能失礼。孔子在《论语·雍也》篇中也强调：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他说的是，如果只重品格质朴，而不注重礼节仪表，就会显得粗野；而如果反过来只重视礼节仪表，却缺乏质朴的品格，同样显得虚伪。只有既注重品格质朴，又注重礼节仪表者，才能成为有教养的人。孔子认为，人人按礼行事，天下便可井然有序。因此，他要求人们非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。西汉著名政治家、思想家贾谊，鉴于秦朝传二世而亡的历史教训，提出只有“以礼义治之者”才能使“民和亲”；只有通过礼义教化才能“绝恶于未萌，而起教于微渺，使民日迁善远罪