

金正昆◎编著

基层公务员 礼仪



基层公务员礼仪

金正昆◎编著

W 华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

基层公务员礼仪 /金正昆著. —2版. —北京: 华文出版社,
2007.12

ISBN 978-7-5075-1641-8

I.基… II.金… III.公务员—礼仪—中国 IV.D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第191770号

著者◎金正昆

华文出版社

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网络实名: 华文出版社

电子信箱: hwcbs@263.net

电话: 发行部 58336268 58336270

总编室 58336256 责任编辑 58336238

新华书店经销

北京柯蓝博泰印务有限公司印刷

787×1092 1/16 开本 21.75 印张 340 千字

2008 年 1 月第 2 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

*

定价: 35.00 元

图书出版文学

前言

江泽民同志在中国共产党第十六次全国代表大会上所作的报告中指出：“发展社会主义民主政治，建设社会主义政治文明，是全面建设小康社会的重要目标。”（《江泽民文选》第3卷，人民出版社，2006年版，第553页。）在中国共产党第十七次全国代表大会上，胡锦涛同志则进一步强调：“扩大社会主义民主，建设社会主义法制国家，发展社会主义政治文明。”（胡锦涛：《高举中国特色社会主义伟大旗帜，为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗》，人民出版社，2007年版，第28页。）在建设我国社会主义政治文明的进程中，健全公务员制度，提高广大公务员尤其是基层公务员的个人素质，塑造良好的政府形象，始终都是一项重要的任务。

迄今为止，我国正式建立公务员制度已经近20年了。在当前进一步健全我国公务员制度的各项具体工作中，促使广大公务员尤其是基层公务员“内强素质，外塑形象”已是当务之急，重中之重！

就当前而言，促使广大公务员尤其是基层公务员“内强素质，外塑形象”的有效措施之一，就是学习礼仪，依礼行事，以礼仪规范为其所作所为。这既是时代所提出的要求，也是进一步健全我国公务员制度的现实需要。

一、基层公务员礼仪的界定与特征

本书以规范我国基层公务员礼仪为主旨。那么，什么是基层公务员礼仪呢？本书所给出的定义是：基层公务员礼仪，具体是指我国广大基层公务员在其人际交往之中所应遵守的基本行为规范与沟通技巧。这一定义，实际上主要包括了下述四个要点：

第一，它明确了基层公务员礼仪的适用对象，是“我国的广大基层公务员”，而不是其他各界人士。

第二，它界定了基层公务员礼仪的适用范围，是广大基层公务员所不可回避的“人际交往”，即在其日常工作与生活之中常规性的待人接物，为人处世。

第三，它规定了基层公务员礼仪的基本内容，是“行为规范”，即有关其人际交往的标准化、正规化做法。

第四，它强调了基层公务员礼仪的侧重之处，是“沟通技巧”，即运用基层公务员礼仪，意在令广大基层公务员与其交往对象进行良性的沟通与互动。

从总体上讲，基层公务员礼仪属于政务礼仪的范畴。从具体上讲，基层公务员礼仪则具有下列几项基本特征：

其一，系统性。基层公务员礼仪，主要包括行政礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等项内容，并在诸如《公务员法》、《国家公务员行为规范》等法律、法规之中有着一系列详尽而具体的规定。可见它既有其规范的出处，又系统、完整而严谨。

其二，严肃性。由于基层公务员身为国家公职人员，同时又是党的形象、国家形象、地方形象、机关形象、公务员队伍形象的具体化身，因此，用以约束其个人行为的基层公务员礼仪自然而然地以严肃性作为一大特征。此种严肃性，不仅体现在严格规范基层公务员个人行为方面，而且也体现在其运用必须一丝不苟方面。

其三，对象性。业已指出，基层公务员礼仪，只能以我国广大基层公务员为具体的适用对象。换言之，广大基层公务员在对其进行具体运用时，只允许以之严格要求自己，以之规范自身的所作所为，却绝对不可以无条件地在跨行业、跨地区的人际交往中强求一律，不分对象地以之苛求于别人。

其四，操作性。在规范基层公务员礼仪时，重点就被放在切实致用

之上。在基层公务员日常工作与生活的每一处重要环节之上，基层公务员礼仪都明确规范了其待人接物应当如何“有所为”与“有所不为”。此项特征，有助于广大基层公务员在学习、运用基层公务员礼仪时，易于掌握、易于操作，并且行之有效。

其五，普适性。孔子曾说：“礼也者，理也。”既然礼仪乃为人处世之道，那么在其所被界定的范围之内，它就是普遍适用的。此即基层公务员礼仪的普适性特征。此项特征要求，在需要运用基层公务员礼仪时，通常不应当有所例外。

二、基层公务员礼仪的基本理念

有道是：“观念决定思路，思路决定出路。”在学习、运用基层公务员礼仪时，既要求广大基层公务员对其认真学习、全面掌握，又要求广大基层公务员善于高屋建瓴，从宏观上了解、贯彻其基本理念。

基层公务员礼仪的基本理念，指的是基层公务员在具体运用其礼仪规范时所应遵循的总体要求与指导思想。它主要体现在下列三点。

首先，尊重为本。孔子曰：“礼者，敬人也。”孟子亦云：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”由此可见，礼仪的基本宗旨，向来便是“敬人”二字。尊人、敬人，应被视为礼仪的真谛。学习、运用基层公务员礼仪时，务必应当牢记此点。

在人际交往中，尤其是在其具体工作中，广大基层公务员要真正做到“尊重为本”，务必应当兼顾以下两大方面：一方面，必须首先尊重自己。在任何时候，一个人如果不尊重自己，就不可能真正地得到别人的尊重。尊重自己，关键是要尊重自身、尊重自己所从事的职业、尊重自己的工作单位三者并重。另一方面，还必须同时谨记尊重别人。一个人如果不尊重别人，实际上往往就等于不尊重自己。尊重他人的具体要求有六：第一，尊重上级是一种天职；第二，尊重同事是一种本分；第三，尊重下级是一种美德；第四，尊重人民群众是一种常识；第五，尊重对手是一种风度；第六，尊重所有人是一种教养。

其次，善于沟通。学习、运用基层公务员礼仪，一定要对沟通问题给予高度关注。所谓沟通，一般指的是相互理解。在人际交往之中，理解固然重要。但有效的理解，从来都必须相互的，既要理解别人，也要同时为别人所理解、所接受、所欣赏。从根本上讲，沟通是人际交往

成功的前提。没有成功的沟通，就不可能获得人际交往的成功。

毋庸置疑，尊重乃是礼仪的基本宗旨。但显而易见的是，唯有了解别人，才有真正的尊重可言。在此过程中，沟通绝对不可或缺。没有有效的沟通形式，尊重自己与尊重别人往往便无从谈起。在任何情况下，不讲究沟通，不重视恰如其分的表现形式，尊重便形同虚设。

在人际交往的实践中，要想成功地进行沟通，十分关键的一点，是要坚持区分对象，因人而异。也就是说，一定要善于“看对象，讲规范”。总是试图以不变应万变，时时处处墨守成规，永远都不可能取得人际交往的成功。

最后，形式规范。学习基层公务员礼仪，既要要求尊重为本、善于沟通，更要坚持形式规范。所谓规范，亦即标准。所谓形式规范，在此主要是要求广大基层公务员在其人际交往中运用基层公务员礼仪向交往对象表示尊重之意时，不得自行其是，肆意妄为，而是必须采用约定俗成的、统一的标准化表现形式。

在日常工作与生活之中，基层公务员必须对规范自己的人际交往认真加以注意。俗语说：“没有规矩，不成方圆。”每一名基层公务员均应充分认识到：平时自己在待人接物方面讲究不讲究规范，不只意味着自己懂不懂得规范，而且还往往意味着自己所在的机关、单位或部门到底有没有规范。

实际上，在我国广大基层公务员之中普及、推广礼仪，主要目的之一就是要对其所作所为进一步加以具体规范。诚如中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》所言：“开展必要的礼仪……活动，对规范人们的言行举止有着重要作用。”（《公务员道德建设与行为规范》，中国法制出版社，2002年版，第9页。）

综上所述，尊重为本、善于沟通、形式规范，乃学习、运用基层公务员礼仪的关键之所在。因此，亦可将“尊重”、“沟通”与“规范”并称为基层公务员礼仪的三大要素。

三、基层公务员礼仪的学习与运用

当前，我国广大基层公务员在提高自身素质的过程中，学习与运用礼仪是一项十分紧迫的任务。

必须承认，随着我国社会的不断进步与人民群众文化水准的提高，

广大基层公务员非常需要以礼仪规范自身的行为，而由于种种原因，在这方面又存在着一定的不足。我国古代大学者董仲舒说过：“君子不隐其短，不知则问，不能则学。”因此，在我国健全公务员队伍的进程之中，如何学习基层公务员礼仪，是每一名基层公务员皆须正视的问题。

如欲真正提升我国广大基层公务员的个人素质，进而改善国家机关的形象，下列三点必须认真地予以重视。

第一，需要在我国基层公务员队伍里普及礼仪知识。我国基层公务员人数众多，构成复杂，要想真正提升其整体素质，绝对不可能指望毕其功于一役，也不可把希望寄托在少部分人的身上。古人说过：“十年树木，百年树人。”我国基层公务员队伍整体素质的提高，理当有赖于其中绝大多数人个人素质的提高。所以，此项工作的重点，应当放在全体基层公务员的身上，并且真正扎扎实实地进行相关礼仪知识的普及。要以广大基层公务员人人知礼、懂礼、讲礼、行礼、守礼为基本目标。

第二，需要系统而有计划地在我国基层公务员队伍里普及礼仪知识。严格地讲，礼仪知识浩如烟海，包罗万象，广大基层公务员没有必要，也没有可能对其完全了解得一清二楚。当前，要想使在我国基层公务员队伍里所进行的礼仪知识普及取得显著的效果，一方面，应制订较为科学的计划，令广大基层公务员有步骤、有重点地获得其相关岗位所必需的基本礼仪知识；另一方面，则应在不降低水准的前提下，令我国基层公务员礼仪规范化、系统化。离开了计划性与系统性，在我国基层公务员队伍里普及礼仪知识，便难以达到预期的效果。

第三，需要以正式培训为主要方式在我国基层公务员队伍里普及礼仪知识。在我国基层公务员队伍里普及礼仪知识，固然需要领导重视、统一安排以及个人自觉学习，但真正要达到预期的目的，最为有效的办法，就是要对我国广大基层公务员进行正式的礼仪培训。在国家人事部所发布的《国家公务员培训暂行规定》里明文规定：“国家行政机关根据经济、社会发展和行政管理的需要，按照职位的要求，有计划地对公务员进行培训。”（《公务员道德建设与行为规范》，第118页。）在当前形势下，不论根据经济、社会发展和行政管理的需要，还是根据职位的要求，都有必要对我国广大基层公务员进行正式的礼仪培训。唯有通过正式培训，才能有效地使我国广大基层公务员获得系统而规范的礼仪知识。

强调在基层公务员队伍里普及、推广礼仪知识，其重要意义体现在下列几个方面。

首先，有助于广大基层公务员提高个人素质。在正常情况下，人们的个人修养主要体现于其待人处世的种种细节之中，而这些貌似琐碎的种种细节恰恰又展示着每一个人的个人素质。从本质上讲，一个人的个人素质，往往可以通过其对礼仪的掌握与运用得以体现。也就是说，礼仪即素质。

荀子曾明言：“礼者，养也。”广大基层公务员的礼仪修养，向来被视为其个人素质的最为关键的组成部分。因此，广大基层公务员提高个人素质的主要途径之一，就是要努力提高自己的礼仪修养。

其次，有助于广大基层公务员有效地开展正常工作。当前，党和政府反复要求：立党为公，执政为民。并正式将其规定为“三个代表”重要思想的核心之所在。在工作岗位上，每一名基层公务员理当忠于职守，认真地做好本职工作，更好地为人民服务、为社会服务、为祖国服务、为社会主义现代化事业服务。

从宏观上讲，广大基层公务员所从事的日常工作，主要都是与人打交道，而基层公务员礼仪的基本内容则主要是对广大基层公务员人际交往具体行为的规范。英国人西·史密斯认为：“交际是人生一大乐趣。”实际上，广大国家基层公务员在其日常工作中运用必要的礼仪规范，将大大有助于其人际关系的处理，使其更好地与交往对象进行沟通与互动，进而更加有效地开展正常工作，并从中真正感受到人生的乐趣。

最后，有助于广大基层公务员更好地维护自身形象。在社会上，我国公务员的形象历来备受公众注目。在日常工作岗位之上，维护基层公务员的自身形象，不仅有助于机关形象、地方形象、整个公务员队伍形象的维护，而且还有助于在对外交往中维护我国的国家形象与整个中华民族的形象。

基层公务员的自身形象，实际上是其综合素质的客观体现。通过运用礼仪规范，不仅可以令广大基层公务员内强素质，好自为之，而且还可以令其更为有效地与外界进行成功的沟通，更好地尽职尽责，为人民服务，从而人人行之有效地外塑形象。

目 录 Contents

021		和平	一
071		和平	二
171		和平	三
281		和平	四
381		和平	五
481		和平	六
581		和平	七
681		和平	八

第一章 行政礼仪规范

1

一、办公	2
二、会议	8
三、仪式	17
四、调研	34
五、汇报	41
六、演讲	48
七、电话	56
八、公文	65
九、网络	74
十、媒体	80

第二章 接待礼仪规范

87

一、礼宾	88
二、会面	93
三、食宿	106
四、交通	118
五、信访	139

第三章 外事礼仪规范

149

一、守则	150
二、纪律	170
三、习俗	177
四、国旗	182
五、国徽	192
六、国歌	197
七、出访	201
八、特权	231

第四章 社交礼仪规范

237

一、宴会	238
二、聚会	244
三、拜会	247
四、娱乐	255
五、礼品	262
六、名片	268

第五章 形象礼仪规范

279

一、着装	280
二、仪表	294
三、举止	304
四、表情	315
五、交谈	323

参考书目	335
------------	-----

后 记	337
-----------	-----

第一章 行政礼仪规范

行政礼仪，又称办公礼仪，指的是公务员行使自身的职责时所应遵守的基本礼仪规范。

依照《中华人民共和国公务员法》的界定，我国公务员“是指依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负责工资福利的工作人员”。（《中华人民共和国公务员法》，人民出版社，2005年版，第4页。）由此可见，从事行政工作属于广大公务员的基本任务。而行政的本意，是指依法行使国家权力和管理的职能。因此，规范行政礼仪的目的，就是要树立良好的政府形象，同时促使各级公务员勤政为民，提高工作效率，更好地履行自己的职责，更佳地提高自身的素质。

与基层公务员所需掌握的其他方面的礼仪相比，行政礼仪具有十分明显的规范性、专业性和强制性。这就要求广大基层公务员在遵循行政礼仪时，既要严格、认真，又要符合标准、一丝不苟。

严格遵循行政礼仪规范，是基层公务员自身身份对其提出的必然要求。鉴于行政礼仪规范乃是基层公务员礼仪的核心内容，因而它是每一名基层公务员均应优先掌握的最重要的礼仪规范。

第一节 行政礼仪（一）

行政礼仪，又称办公礼仪，指的是公务员行使自身的职责时所应遵守的基本礼仪规范。

依照《中华人民共和国公务员法》的界定，我国公务员“是指依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负责工资福利的工作人员”。（《中华人民共和国公务员法》，人民出版社，2005年版，第4页。）由此可见，从事行政工作属于广大公务员的基本任务。而行政的本意，是指依法行使国家权力和管理的职能。因此，规范行政礼仪的目的，就是要树立良好的政府形象，同时促使各级公务员勤政为民，提高工作效率，更好地履行自己的职责，更佳地提高自身的素质。

与基层公务员所需掌握的其他方面的礼仪相比，行政礼仪具有十分明显的规范性、专业性和强制性。这就要求广大基层公务员在遵循行政礼仪时，既要严格、认真，又要符合标准、一丝不苟。

严格遵循行政礼仪规范，是基层公务员自身身份对其提出的必然要求。鉴于行政礼仪规范乃是基层公务员礼仪的核心内容，因而它是每一名基层公务员均应优先掌握的最重要的礼仪规范。

行政礼仪，又称办公礼仪，指的是公务员行使自身的职责时所应遵守的基本礼仪规范。

依照《中华人民共和国公务员法》的界定，我国公务员“是指依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负责工资福利的工作人员”。（《中华人民共和国公务员法》，人民出版社，2005年版，第4页。）由此可见，从事行政工作属于广大公务员的基本任务。而行政的本意，是指依法行使国家权力和管理的职能。因此，规范行政礼仪的目的，就是要树立良好的政府形象，同时促使各级公务员勤政为民，提高工作效率，更好地履行自己的职责，更佳地提高自身的素质。

与基层公务员所需掌握的其他方面的礼仪相比，行政礼仪具有十分明显的规范性、专业性和强制性。这就要求广大基层公务员在遵循行政礼仪时，既要严格、认真，又要符合标准、一丝不苟。

严格遵循行政礼仪规范，是基层公务员自身身份对其提出的必然要求。鉴于行政礼仪规范乃是基层公务员礼仪的核心内容，因而它是每一名基层公务员均应优先掌握的最重要的礼仪规范。

一、办公

基层公务员在日常工作之中有一些基本的礼仪规范必须遵守，此即办公礼仪。就时间而论，办公礼仪适用于基层公务员的一切上班时间内。就地点而论，办公礼仪则适用于基层公务员的一切办公地点之内。也就是说，在一切工作场合，作为一般性守则的办公礼仪，是任何基层公务员皆应恪守不怠的。

具体而言，注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点，是基层公务员所应遵守的办公礼仪的基本内容。

（一）服饰美

在工作中，基层公务员的打扮穿着不宜完全自行其是。因为基层公务员的服饰直接关系到人民群众对其所产生的第一印象的好坏，并且在一定程度上体现着其自身的教养与素质，所以对它不能不有所规范。

注重服饰美，便是工作礼仪对基层公务员服饰所做的具体规范。进而言之，所谓基层公务员的服饰美，则又分为下述三点具体要求。

1. 服饰整洁

服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名基层公务员自然也不可对此掉以轻心。基层公务员的服饰整洁，具体应体现于如下几方面。

第一，忌肮脏。在任何情况下，基层公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言，既不应令其存在异物，又不宜令其存在异味。

第二，忌残破。基层公务员的服饰一旦出现残破，应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损，甚至以此为荣，是缺乏理智的表现。

第三，忌褶皱。一般来说，基层公务员的衣着以平整为美。若其出现众多的褶皱，应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则便难有服饰整洁可言。

第四，忌杂乱。基层公务员在穿衣服、戴首饰时，必须遵守其既有的规范性做法。如果随心所欲地将其乱穿、乱戴，不但没有任何美感，而且往往还会显得乱七八糟。

2. 服饰美观

基层公务员在工作中所选择的服饰，一定要美观大方，令人赏心悦目。切不可令其有悖于常规的审美标准，进而有损基层公务员队伍的名声。

第一，色彩宜少。基层公务员在工作场合所选择的服饰，其色彩宜少不宜多，其图案宜简不宜繁。切勿令其色彩鲜艳抢眼，令其图案繁杂不堪。

第二，质地宜好。在经费允许的条件下，基层公务员的服饰尤其是制服应尽量选用质地精良者。例如，其正装一般应选用纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉面料，而忌用劣质低档的面料。

第三，款式宜雅。基层公务员的服饰，应以其款式的素雅庄重为基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与基层公务员自身的身份不符。

第四，做工宜精。基层公务员的服饰虽不必一定要选择名牌货、高档货，但对其具体做工应予以重视。若其做工欠佳，则必定会有损于基层公务员的整体形象。

第五，搭配宜准。搭配要准，在此特指基层公务员的服饰应注重搭配之道。从某种意义上讲，一个人的服饰之美关键在于和谐，而服饰的和谐则又主要有赖于精心的搭配。

3. 服饰雅致

在讲究美观的同时，基层公务员在选择服饰时亦不应对雅致有所偏废。基层公务员如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应避免以下五个禁忌之点。

第一，忌过分炫耀。基层公务员在工作之中的着装与其所佩戴的饰物，应当以少为妙。不提倡基层公务员在工作场合着装高档离谱，或佩戴高档的珠宝首饰，不然便有张扬招摇之嫌。

第二，忌过分裸露。在工作中，基层公务员的着装不应过分暴露自己的躯体。不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露大腿等“五不露”，便是对基层公务员着装的基本要求。通常不允许工作时穿无衣领、无衣袖的服装。此外，不使内衣外露，亦不应被疏忽。

第三，忌过分透视。基层公务员在正式场合的着装，不允许过于单

薄透明。在任何时候，都不允许基层公务员的内衣透视在外，甚至令人一目了然。

第四，忌过分短小。基层公务员的衣着，不应以短小见长。在任何正规场合，背心、短裤、超短裙等过分短小的服装，都难登大雅之堂。

第五，忌过分紧身。选择过分紧身的服装，意在显示着装者“性感”迷人的身材，而基层公务员在工作之中显然是不适合如此这般的。

(二) 语言美

语言，是基层公务员进行人际交往时所不可缺少的基本工具之一。基层公务员要想做好自己的本职工作，就不能不要求自己做到语言美。

在具体工作中使用语言时，基层公务员既要重视自己“说什么”，又要重视自己“如何说”。这就是说，语言的具体内容与表达方式这两方面的问题，均应为基层公务员所关注。不然的话，就不可能真正做到语言美。因此，作为一名基层公务员要注意并做到以下两点。

1. 语言礼貌

语言礼貌，是基层公务员所应具备的基本礼仪修养。

具体而言，它是要求基层公务员在日常性交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。一般而言，基层公务员所需使用的基本礼貌用语主要有如下五种。

第一，问候语。它的代表性用语是“你好”。不论接待来宾、路遇他人，还是接听电话，基层公务员均应主动问候他人，否则便会显得傲慢无礼，目中无人。

第二，请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，基层公务员照例应当使用这一专用语。如果缺少了它，便会给人以命令之感，使人难以接受。

第三，感谢语。它的代表性用语是“谢谢”。使用感谢语，意在向交往对象表达本人的感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、感到善意，或者婉拒他人时，基层公务员均应使用此语向交往对象主动致谢。

第四，道歉语。它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足

对方的需求时，基层公务员一般均应及时运用此语向交往对象表达自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。

第五，道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时，主动运用此语，既是一种交际惯例，同时也是对交往对象尊重与惜别之意的一种常规性表示。

2. 语言文明

语言文明，在此主要是要求基层公务员在选择、使用语言时，要文明当先，既以之体现出自身的良好文化修养，又令人产生高雅脱俗之感。其具体要求有三：

第一，讲普通话。作为一个地域广大的多民族国家，我国的各民族都有使用和发展自己的语言文字的自由，但是《中华人民共和国宪法》明文规定：“国家推广全国通用的普通话。”（《中华人民共和国宪法》，人民出版社，2004年版，第65页。）基层公务员在这一点上必须身体力行。应当强调的是，基层公务员使用普通话进行交际，不但反映着其较高的文明程度，而且也有助于其对外交流。因此，除面对外国友人、少数民族人士或个别不懂普通话的人员之外，基层公务员最好都要主动使用普通话，而尽量不讲方言、土语。

第二，用文雅词。在日常性交谈中，基层公务员要努力做到用词文雅。用词文雅，并非要求基层公务员在交谈时咬文嚼字、脱离群众，而是重点要求其自觉回避使用不雅之词。即不允许基层公务员在日常性交谈中，尤其是在公务性交谈中动辄讲脏话、讲粗话、讲黑话、讲黄话、讲怪话。

第三，检点语气。语气，即人们讲话时的口气。它直接表现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分之一。与外人交谈时，特别是在面对人民群众之际，基层公务员务必须检点自己的语气，令其显得热情、亲切、和蔼、友善、耐心。在任何情况下，语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢，都绝不允许。

（三）交际美

基层公务员所从事的具体工作往往有别，但从其本质上来看，都免不了要与他人打交道。因此，在实际工作中，基层公务员必须力求交际美，

即妥善地协调自己的各种人际关系，高度地尊重自己的每一位交往对象，以内求团结，外求发展。

1. 内部交际

基层公务员必须首先处理好自己在本单位、本部门的各种内部人际关系，因为它是自己所需正视的种种交际的基础之所在。进行内部交际时，基层公务员应当讲究团结、严于律己、宽以待人，并且善于协调各种不同性质的内部人际关系。

第一，与上级的交往。基层公务员在实际工作中，不能不处理好自己与上级的关系。要做好这一点，基本要诀有三：一是要服从上级的领导，恪守本分；二是要维护上级的威信，体谅上级；三是要对上级认真尊重，支持上级。

第二，与下级的交往。与下级进行交往时，基层公务员切不可居高临下，虚张声势。处理好与下级之间的关系，至少需要基层公务员注意以下三个方面的问题：一是要善于礼贤下士，尊重下级的人格；二是要善于体谅下级，重视下级的见解；三是要善于关心下级，支持下级的工作。

第三，与平级的交往。与平级同事处理好人际关系，亦不容基层公务员有丝毫的忽略。与平级同事打交道时，基层公务员对以下三点应当予以充分重视：一是要相互团结，不允许制造分裂；二是要相互配合，不允许彼此拆台；三是要相互勉励，不允许讽刺挖苦。

2. 外部交际

不论因公还是因私，基层公务员都有大量机会与外界人士进行交往应酬。与外界人士交往或相处时，基层公务员既要与人为善、广结善缘，努力扩大自己的交际面，又要不忘维护政府形象与个人形象，注意检点自己的举止行为，使之不失自己的身份。进行下列两种常见的外部交往时，尤须基层公务员处处好自为之。

第一，与群众的交往。同人民群众直接打交道时，基层公务员既要不忘自己的身份，又不能过分强调自己的身份；既要具备强烈的为人民群众服务的意识，又不能时时以施舍者的身份自居。为人民群众服务时，如下四点特别需要为基层公务员所重视：一是要待人热诚，不允许对群众冷言冷语；二是要主动服务，不允许对群众漠不关心；三是要不厌其烦，