



新编公共行政与公共管理学系列教材

公共管理教育综合改革教程（顾问 夏书章 主编 陈潭）

Public Service Etiquette

公共服务礼仪

徐 凌 / 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



新编公共行政与公共管理学系列教材

Public Service Etiquette

公共服务礼仪

徐 凌 / 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

公共服务礼仪/徐凌主编. —北京:北京大学出版社, 2014. 11

(新编公共行政与公共管理学系列教材)

ISBN 978-7-301-24864-5

I. ①公… II. ①徐… III. ①公共关系学—礼仪—教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 221381 号



书 名: 公共服务礼仪

著作责任者: 徐凌 主编

责任编辑: 徐少燕

标准书号: ISBN 978-7-301-24864-5/C·1049

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电子信箱: ss@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765016/ 62753121

出版部 62754962

印 刷 者: 北京宏伟双华印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

730 毫米×980 毫米 16 开本 17 印张 276 千字

2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn



公共管理源远流长。伴随着国家的产生,以政府为主体的公共管理实践即开始了波澜壮阔的发展历程,与此同时,公共管理教育的理论探索也走上自己的发展道路。

仅以中国为例,古代的先贤们从不同角度提出的关于公共管理的理论主张,形成了中国公共管理教育的宝贵历史资源:从周公“明德慎罚、敬天保民”的政府管理理念到儒家的“德治主张”“仁政学说”和“礼治主张”,从道家的“无为而治”思想到墨家“兼爱、尚贤、尚同、非攻、节用”的主张,从法家“法术势相结合”的理论观点到秦始皇的“中央集权”思想,从汉武帝的“杂霸之术”到唐太宗的“以法为治”,从“宋明理学”到晚清地主阶级改革派的“转型思想”。这些思想观点和理论主张不仅成为中国古代政府管理实践的重要行动指南,而且开启了一扇又一扇公共管理教育的理论之窗。

但是,中国现代大学规范的公共管理教育,从其诞生至今,仅有不足百年的历史。时至今日,面对全球化、大数据、新型工业化、新型城镇化的现实挑战,面对西方公共管理教育的日渐成熟和完善,中国的公共管理教育必须明确回答时代提出的课题,必须义无反顾地肩负起自己的历史使命。

首先,我们的公共管理教育必须具有历史的担当。文化传承是现代大学的基本使命,同样,大学公共管理教育也承担着传承中国古代深邃的政府管理

思想、政府管理文化的责任,在公共管理教育中挖掘历史资源、传递思想薪火,是我们的责任所在。

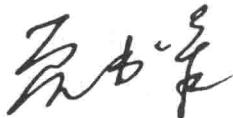
其次,我们的公共管理教育必须深深扎根于中国的现实。尽管西方公共管理教育理论为我们提供了丰富的借鉴,但是,西方国情下产生的教育理论很难不加消化地直接用于指导新型工业化、新型城镇化进程中的中国公共管理教育实践。借鉴西方公共管理教育的有益经验,最终形成具有中国特色的公共管理教育理论体系和方法体系,是当代中国公共管理教育必须着力探索的问题。

再次,我们的公共管理教育必须具有全球视野。在一个国家的政府公共管理越来越受到世界其他国家或地区影响的今天,一国的公共管理教育必须具有广阔的全球视野,必须建立起面向世界的开放、对话、沟通、合作与资源共享的公共管理教育模式。

最后,我们的公共管理教育必须适应大数据时代的要求。在这样一个大数据浪潮惊涛拍岸的时代,信息领域的深刻变革推进着传统政府结构、政府职能、政府行为的变迁,如何在数据开放与政府有效监管之间找到新的平衡点,是当代公共管理教育必须关注的重要节点。

总之,在新的时间和空间所构筑的坐标系中,当代中国的公共管理教育必须在回望历史、扎根现实、放眼世界、回应时代的行动中,开拓出一条具有中国特色的发展之路。

有鉴于此,我欣喜地看到广州大学公共管理学院编撰的“公共管理教育综合改革教程”系列教材的面世,由衷地希望这套教材的出版,能够为当代中国公共管理教育的发展,做出值得期待的贡献。



2014年9月



目 录

第一章 导论 / 1

一、礼仪的起源和发展 / 1

二、公共服务礼仪概述 / 5

思考题 / 13

第二章 中国礼仪文化传统 / 14

一、中国礼仪文化传统的精神和理念 / 14

二、中国礼仪文化传统之“修身”与“齐家” / 18

三、中国礼仪文化传统之“治国”与“平天下” / 21

思考题 / 22

第三章 公共服务人员的职业道德 / 23

一、公共服务人员职业道德的主要内容 / 23

二、公共服务人员应该秉承的道德原则 / 29

三、公共服务人员职业道德水准的提升途径 / 33

思考题 / 36

第四章 公共服务人员仪表礼仪 / 37

一、仪容礼仪 / 37

二、妆饰礼仪 / 41

三、着装礼仪 / 43

拓展专题：香水礼仪 / 50

思考题 / 52

第五章 公共服务人员仪态礼仪 / 53

一、举止礼仪 / 53

二、表情礼仪 / 63

拓展专题一：银行服务礼仪 / 65

拓展专题二：航空服务礼仪 / 69

思考题 / 72

第六章 公共服务人员语言礼仪 / 73

一、公共服务人员的用语技巧 / 73

二、交谈、电话礼仪 / 83

思考题 / 96

第七章 社会交往惯例与见面礼仪 / 97

一、社会交往惯例 / 97

二、见面礼仪 / 100

三、馈赠礼仪 / 118

思考题 / 122

第八章 拜访与接待礼仪 / 123

一、拜访的礼仪 / 123

二、接待礼仪 / 125

拓展专题：拜年礼仪 / 139

思考题 / 141

第九章 宴请与舞会 / 142

一、宴请礼仪 / 142

二、舞会礼仪 / 164

思考题 / 171

第十章 会议礼仪 / 172

一、会议礼仪的定位 / 172

二、常见会议的类型 / 173

三、会议礼仪的基本要求 / 174

拓展专题：拍照礼仪 / 188

思考题 / 189

第十一章 谈判与信访礼仪 / 190

一、谈判礼仪 / 190

二、信访礼仪 / 208

三、公文礼仪 / 218

思考题 / 229

第十二章 调研与外事礼仪 / 231

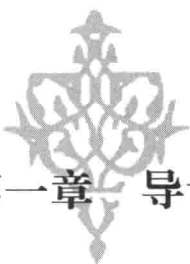
一、调研与参观礼仪 / 231

二、外事礼仪 / 242

思考题 / 260

参考文献 / 261

后 记 / 263



第一章 导论

一、礼仪的起源和发展

礼仪是社会文明进步的标志。中国是一个文明古国,以“礼仪之邦”闻名于世。早在两千多年前,孔子就明确提出:“不学礼,无以立。”(《论语·尧曰篇》)随着时代的变迁,社会的飞速发展变化,人际交往的增加,继承和发扬我国优良传统、弘扬礼仪文化已成为当前社会的潮流。礼仪的内容也在发生日新月异的变化,具有更加丰富多彩而复杂多样的内涵和结构。

(一) 礼仪的起源

关于礼仪的起源,有五种说法:一是天神生礼;二是天地人的统一和谐;三是人类的自然本性;四是人性与自然环境的调和;五是礼生于礼,起于俗。归结起来,礼起源于对自然的崇拜,先民们通过礼来表达对鬼神的敬畏,也用礼来教化统领大众。

“礼”字最初起源于“鬯”,像用器具托着两块玉器奉献给鬼神,是早期人类祭祀活动的反映。“礼”字的繁体字为“禮”:右边的“豊”由祭祀的器物与祭品构成;左边的“示”则表示神灵,带“示”偏旁的汉字就与神灵有关,如“祭”“祀”

“神”“社”等都是与礼制密切有关。与礼有关的字是“仪”字,繁体字为“儀”:单人旁就是一种活动,右边的一个人,戴着羊头,举着戈矛,载歌载舞,实际上是一种雉戏形式,是祭祀时的一种娱神活动。所以,仪也是祭祀的一种形式。

(二) 礼仪的历史沿革

伴随着人类历经原始社会、奴隶社会、封建社会进入现代社会,礼仪也随社会形态的变化不断沿革。

1. 原始社会礼仪

原始社会生产力低下,没有产生私有制,人人平等相处,礼仪简单而虔诚。这一时期的礼仪主要有:(1)简单的部落内部尊卑制度,形成原始政治体制。(2)某些祭典仪式,如原始宗教的祭祀活动形式,成为人类社会最初的礼仪。当时的原始先民,在其生活实践中,认识到许许多多的自然现象与自己生活的关系:有的自然现象对人类的生活有益,有的自然现象却对人类的生活有害,有的自然现象同时具有祸和福两面。他们并不知道影响人类命运的自然现象发生的原因和规律,对自然现象充满了敬畏感和恐惧感。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生,如万物有灵、图腾崇拜、祖先崇拜等。(3)一些礼节形式和表示恭敬的动作,如用手势、表情反映意向,拍手、击掌、拉手、拥抱表达感情。(4)制定原始社会的婚姻制度,以明确血缘关系。

2. 奴隶社会礼仪

奴隶社会礼仪的主体是政治体制,表现为刑典律法。这一时期,礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载较多,且有大量出土文物佐证。这时,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无不体现等级。中国历史上第一部记载“礼”的书籍《周礼》出现于西周时期。

春秋战国时期,社会经历深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。与此相适应,三代之礼也经历着历史的变革。孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、功能等问题,第一次全面而深刻地阐述了社会等

级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。孔子是儒家学派的创始人,他主张复兴周礼。他认为“克己复礼为仁”。(《论语·颜渊》)要制止奴隶制的崩溃,恢复统治秩序,就是正名。所谓正名,就是“君君、臣臣、父父、子子”。(《论语·颜渊》)孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论,提出了适合统治阶级理想的“仁政”学说。孟子认为,像恭敬、辞让这样的礼节,是人生来就有的。人要达到礼的标准,根本问题是主观反省,尽可能减少自己的各种欲望。荀子十分注重建立新的封建等级制度,他提出了“隆礼”“重法”的主张。他认为,“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中有恰当的地位。

孔子、孟子等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代礼仪的发展产生了重要而深远的影响,也奠定了古代礼仪文化的基础。

3. 封建社会礼仪

封建礼仪形成于秦汉时期。西汉的唯心主义思想家董仲舒在总结秦王朝覆灭的教训时认为,重法轻德是导致秦朝灭亡的重要原因。于是,他提出了德法并用和“罢黜百家,独尊儒术”的思想。儒家提倡君君、臣臣、父父、子子,提倡仁、义、忠、信。董仲舒在此基础上进一步提出了“三纲”“五常”之说。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲,“五常”即仁、义、礼、智、信。在漫长的封建历史时期,董仲舒的这一学说一直被奉为人们日常行为的礼仪准则。到了唐代,社会鼎盛,礼仪也有所改革和发展,但仍基本沿袭旧礼。宋代,“三从四德”成为家庭道德礼仪标准。“三从”指“在家从父,出嫁从夫,夫死从子”,“四德”指“妇德、妇言、妇容、妇功”。元、清两朝,少数民族入主中原,融入古老的中华传统的礼仪之中。清朝末期,尤其是民国时期,西方文化大量涌入中国,传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等的观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

4. 近代社会礼仪

1840年鸦片战争爆发,中国沦为半殖民地半封建社会。延续几千年的封建礼仪,加上西方传入的资本主义道德观和行为方式,构成了中国独具特色的大杂烩式的礼仪:见了皇帝呼“万岁”,见了洋人说“hello”;有人长袍马褂,有人西装革履。

到了辛亥革命时期,封建制度被推翻,中国传统礼仪也发生了革命性的变

化,许多现代礼仪就是从这时候开始形成。由孙中山领导的南京临时政府颁布了一系列法令文告,“废除贱民身份,许其享有公民权利”“革除前清官职厅称呼”“晓示人民一律剪辫”等。剪辫子是中国传统礼仪改革的先声,继剪辫子之后,便是易服,服饰不再是等级的标志,人们完全可以根据自己的喜好来选择服饰,后来在孙中山的带领下,简便易行的“中山装”受到欢迎。剪辫易服之后便是称呼和礼节的改革。人们见面时通用所谓的“文明仪式”,即脱帽、鞠躬、握手、鼓掌、送名片等。称呼不分上下贵贱,一律称“先生”“君”“同志”等。男女青年冲破了“男女授受不亲”的礼教束缚,自由交往,公开相伴着出现在公共场合,自由恋爱,提倡新式婚礼,礼节删繁就简等。

五四新文化运动对我国传统礼仪乃至整个传统文化进行了全面反思,一些启蒙先哲对束缚人的所谓“吃人”的封建礼教开始了无情的批判,旗帜鲜明地喊出了“打倒孔家店”的口号,对封建文化的批判首先就是从封建礼教开始的。20世纪初,中国社会进入了一个较为开放的时期。

5. 现代礼仪发展趋势

1949年中华人民共和国成立,确立了新型的人际关系,标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。人民当家做主,人与人之间的等级对立关系被平等互助关系取代。一些落后的传统礼仪被抛弃,一些优秀的传统礼仪被保留,并增添了许多新内容。

改革开放为现代礼仪的建设开辟了广阔的前景。为了调适人际关系、建立适合于经济发展的社会秩序和社会新风尚,20世纪80年代初,邓小平同志提出要“两个文明一起抓”,号召全国人民特别是青少年开展以“讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德”和“心灵美、语言美、行为美、环境美”为内容的“五讲四美”文明礼貌活动。2001年10月1日江泽民同志参加全国宣传部长会议时,发表了题为“以德治国”的重要讲话;2006年3月4日胡锦涛同志在看望政协委员时,发表了题为“树立社会主义荣辱观”的重要讲话。两位领导人的讲话都是强调礼仪、德化在治理国家中的重要意义。“五讲四美”活动的开展,“以德治国”“树立社会主义荣辱观”的重要讲话,开启了中国当代礼仪文化建设的新里程。

随着时代的发展,现代中国同世界各国的交流日益频繁,中国的礼仪文化在传统礼仪内容的基础上,取其精华,去其糟粕,继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统;同时,又不断适应改革开放的形势,在一个全新的层次上广泛地

同国际礼仪接轨,与世界范围的礼仪文化相融合,具有新的时代特征。

现代的中国礼仪文化呈现出以下几方面的特点:(1)礼仪教育日趋普及,人们通过各种途径都能获取相关礼仪的适用范围及内容。(2)礼仪形式日趋简化,人们注重礼仪形式的洒脱、简练和实用,以适应现代化高效率、快节奏的时代旋律。不再像电视剧《还珠格格》中反映的传统封建社会里每天要请安、问候等诸多繁琐的礼节,人与人之间是平等的关系而非君臣隶属关系。(3)礼仪内容日渐丰富,借助电台点歌、电话拜年等现代化手段表达祝福、互通消息。

二、公共服务礼仪概述

(一) 礼仪

1. 礼仪的概念

礼仪是指人们在社交活动中形成的道德行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼仪的核心是平等基础上的相互尊重,交往中有“礼”者,既是对他人的尊重,也是自尊的表现,待人处事要做到“不卑不亢”。

礼仪具有社会性,是社交中应有的行为规范。它可以有效展示一个人的道德修养、风度和魅力,是一个人的学识、修养、价值的外在表现。礼仪有时候按照固定程序、采用约定俗成的方式来展现。不同交往对象、交往目的对礼仪的要求与形式都不一样。

2. 礼仪的分类

礼仪根据其适用对象、适用范围的不同,大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

政务礼仪,亦称国家公务员礼仪,指的是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

商务礼仪,指的主要是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在经济往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪,指的是各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

社交礼仪,亦称交际礼仪,指的是社会各界人士在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

涉外礼仪,亦称国际礼仪,指的是人们在国际交往中同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

在上述礼仪的五个主要分支中,政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等主要是按照行业划分的,并且是人们在工作岗位上所应遵守的,故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、涉外礼仪的划分,则主要以交往范围为依据,所以二者均可称为交往礼仪。

3. 礼仪与礼貌、礼节的区别

要掌握礼仪的概念,我们需要区分与礼仪很相近的两个概念:礼貌和礼节。三者在本质上都是在社交中表现出来的尊敬和友好的行为,但侧重点不同。

礼貌指人们在日常交往中,互表友好、尊重的品质与行为,它强调个人的道德品质。礼貌是人的道德品质修养的最简单最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。使用文明语言、待人和蔼、举止大方、为人谦虚、尊重他人已成为现代社会的行为规范。

礼节指人们在相互交往中表示问候、致意、祝愿等惯用规则和形式。与礼貌相比,礼节表现为一定的外部动作与行为,如握手礼、鞠躬礼。但这并不是说礼节仅仅是一种表面形式,而是说尊重他人的内在品质总是通过一定的形式才能表现出来。礼节是相互表示平等尊重、友好关心的惯用形式,它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重。现代礼节主要包括握手的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、致意的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

礼仪的文化内涵相对较深,侧重人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范,多用于较大规模或较为隆重的场合。从广义的角度讲,礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则,是礼貌、礼节、仪表、仪式等的总称,是人们在社会活动中的言行规范和待人接物的标志。从狭义的角度讲,礼仪指的是国家、政府机构或人民团体在正式活动和一定环境中采取的行为语言等规范,是指在较大或较隆重的正式场合,为表示敬重、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式,是社会交往中在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求,一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示。“礼仪”中“礼”字表示尊敬、崇敬之意,多用于对他人的尊重;“仪”是“礼”的形式,包括礼节、仪式,指仪容、仪表和举止,体现出来的是思想、道德和情操。“礼”和“仪”合在一起,就是以审美的方式表达崇敬之意。

仪式是礼仪的具体表现形式,指举行典礼的程序、形式,是礼仪的具体过程。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视或纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程式化的特点,有些是约定俗成的。在现代礼仪实践中,除了必要的程序,仪式趋于简化实用。

归结起来,礼仪与礼貌、礼节三者之间既有联系,又有区别。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质,那么礼节侧重强调的就是这种品质外在的表现形式。而礼仪的文化内涵要深一些,它侧重于社会交往中人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范,多用于较大规模或较为隆重的场合。礼貌、礼节多指交往过程中的个别行为,而礼仪则是指社会交往中,自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。因此,礼貌是礼仪的体现,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

4. 礼仪的原则

(1) 尊重原则。《礼记·曲礼》第一句是“毋不敬”,点出了礼仪的核心。所谓尊重原则,就是要求人们在人际交往活动中,与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待,将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。它包含两层意思:一是自我的尊重,对自己职业形象的接纳,从这个意义上来说,不自尊同时也是对他人的大不敬;二是对有关对象的尊重,尊重他人的人格、感情、兴趣、信仰、风俗习惯、价值取向及所享有的权利。

(2) 遵守原则。礼仪作为社会生活的准则,反映了人们的共同利益,在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉自愿地遵守礼仪,用礼仪规范自己在交际活动中的一言一行。对于礼仪,不仅要学习和了解,更重要的是学以致用,将其付诸个人社交实践。任何人不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则,会受到公众的批评和谴责,交际难以成功。

(3) 自律原则。自律就是自我约束,自觉地按照礼仪规范严格要求自己,规范自己的言行举止,这是礼仪的基本要求。对自己的要求,是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省,这就是所谓自律原则。子曰:“己所不欲,勿施于人。”若是对自己没有

要求,人前人后不一样,只要求别人,不讲求慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起。

(4) 平等原则。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的办法。但是,与此同时必须强调指出:对任何交往对象都要一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同就厚此薄彼、区别对待,这是礼仪中平等原则的基本要求。

(5) 适度原则。在运用礼仪的时候,为了保证取得效果,必须注意技巧,合乎规范,把握分寸,认真得体。在施礼的过程中要恰到好处,使人能够自然适应。应根据交往目的,针对不同的时间、不同的场合、不同的情景以及不同的对象,正确地表达自己的敬人之意。超过一定的度,则会使“有礼”变成“无礼”。

5. 礼仪的作用

礼仪通常具有引导、教育、协调和沟通等功能。当前,礼仪之所以被提倡和学习,主要是因为它具有多重重要的功能。礼仪的作用体现在以下几个方面:

(1) 有助于塑造良好的个人形象。个人形象通过人的外貌、服饰、语言、行为、气质、风度等方面表现出来,它是一个人内在素质和修养的外在表现。一个人讲究个人礼仪是自重的表现,这种自重也必然获得他人的尊重。因此,学习并运用礼仪,无疑将有助于人们更好地、更规范地设计、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身,大家个个以礼待人时,人际关系将会更和睦,生活将变得更加温馨。

(2) 有助于提高自身修养。礼仪修养是一个人在待人接物方面的素质和能力,是一个人内在素质的外化,不能只是机械模仿,而应内化于心。在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。也就是说,通过一个人对礼仪的运用程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的自身修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

(3) 有助于促进沟通交往,完善人们的人际关系。人们常说:“礼仪是人际关系的润滑剂。”在社会交往中,良好的礼仪形象有利于消除隔阂、化解矛盾,营造出互相信任、互相支持的良好氛围,可以使同事之间的交往更加得体,平级和

上下级之间的关系处理更加有分寸,总之,可以更加轻松、有效地促进沟通和交往。“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,这句话讲的就是交际的重要性。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹,最大的好处就在于,它能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、友好,增进大家彼此之间的了解与信任。假如人皆如此,长此以往,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际成功,进而造就和谐、完美的人际关系,取得事业的成功。

(4) 有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。反映个人教养的礼仪,是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质和教养。遵守礼仪,应用礼仪,将有助于净化社会的空气,提升个人乃至全社会的精神品位。当前,我国正在大力推进社会主义精神文明建设。其中的一项重要内容就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德,心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容与礼仪完全吻合。因此,完全可以说,提倡礼仪的学习、运用与推进社会主义精神文明建设是相互促进的。这种社会主义的礼治对于我国的现代化建设是不可或缺的

(二) 公共服务礼仪

1. 公共服务及其相关概念

公共服务指政府及其公共部门运用公共权力,通过多种机制和方式的灵活运用,提供各种物质形态或非物质形态的公共物品,以不断回应社会公共需求偏好、维护公共利益的时间活动的总称。^① 公共服务的内容包括加强城乡公共设施建设,发展社会就业、社会保障服务和教育、科技、文化、卫生、体育等公益事业,发布公共信息等,为社会公众生活和参与社会经济、政治、文化活动提供保障和创造条件。^②

传统意义上,无论是在理论上还是在实践上,政府是公共服务的主体,甚至是唯一的主体。但是,随着经济和社会的发展,“服务型政府”理念的强化,这种局面已经发生了变化,公共服务主体出现了多元化趋势。除了政府行政部门和

^① 陈振明:《公共服务导论》,北京:北京大学出版社2011年版,第13页。

^② 同上书,第22页。