

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 || 最可爱的是了解 || 最难得的是理解 || 最可悲的是误解

公务员 礼仪培训手册

未来之舟/编著

- 知荣耻明礼仪
- 迎来送往
- 行政与执法
- 集会组织与参会
- 关系协调与人际沟通
- 民族与禁忌
- 涉外礼仪



海军出版社

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 Ⅱ 最可爱的是了解 Ⅱ 最难得的是理解 Ⅱ 最可悲的是误解

公 务 员 礼仪培训手册

未来之舟/编著

海军出版社

2006年·北京

图书在版编目(CIP)数据

公务员礼仪培训手册/未来之舟编著. —北京:海洋出版社,2006.8
ISBN 7-5027-6637-5

I.公... II.未... III.公务员—礼仪—中国—手册 IV.D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 097114 号

责任编辑:柴秋萍

责任印制:刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

(100081 北京市海淀区大慧寺路 8 号)

北京季蜂印刷有限公司印刷 新华书店发行所经销

2006年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

开本: 880mm×1230mm 1/32 印张:7.5

字数: 185 千字 印数: 1~5000 册

定价: 20.00 元

发行部: 62147016 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

北京未来之舟 中国专业从事现代礼仪研究和培训的机构。多年来，已为中国逾万家各行业机构提供了专业的礼仪培训。出版有《礼仪手册》、《营销礼仪手册》、《求职礼仪手册》、《商务礼仪》、《服务礼仪》等五套图书教材。曾被中央电视台、中央人民广播电台、旅游卫视、《人民日报·市场报》、《名牌时报》、《中国人事报》等几十家媒体报道

.....



北京未来之舟

<http://www.chinaliyi.cn>

以礼相待，以礼为荣，以礼为乐

不失足于人，不失色于人，不失言于人

有距离才有魅力，有魅力才有吸引力，
有吸引力就有人际关系

自重者人重，自律者人敬



前 言

公务员是行政机关中最活跃、最基本的因素。

温家宝总理指出：“提高党的执政能力，提高政府为人民服务的水平，关键在于提高党员的素质，提高公务员的素质。”

2006年1月1日，《中华人民共和国公务员法》开始实施。它是我国公务员管理科学化、民主化、法制化的里程碑，对我国公务员的综合素质提出了更具体的要求，也对公务员“为人民服务”的理念提供了法律依据。

2006年3月4日，胡锦涛总书记提出了“八荣八耻”的社会主义荣辱观，又对国家公务员的道德、行为提出了指导性要求。

公务员是国家政令的制造者和执行者，是国家联系人民群众的纽带和桥梁，是社会形象大使，是人民心声的代言人。公务员队伍素质的高低，将直接影响到国家发展的快慢，影响到国家政令的制造水平和执行结果。

当前，公务员队伍的整体素质、精神面貌、工作作风是好的。但仍有个别公务员受某些不良风气的影响，存在着不讲公德、不懂礼貌、举止粗俗、语言刻薄、甚至野蛮行政、违法乱纪。这不仅严重影响了政府的形象和行政效率的提高，也影响了经济社会的健康发展，损害了人民群众的利益。还不能完全适应新形势、新任务的需要，不能完全符合“三个代表”重要思想和全面建设小康社会的要求。

如何提高公务员队伍的素质能力，努力造就一支适应时代发展要求的公务员队伍，是当前乃至今后一项长期而紧迫的任务。而公务员礼仪，是公务员素质能力的重要内容。

公务员礼仪，是指公务员在公务活动中，按照有关规定，用以维护个人形象和公务形象，对交往对象表示友好、尊重，在各种公务活动中应遵循的文明规范、准则和惯例。简单地说，就是公务员在公务场合适用的行为规范和交往艺术。它是礼仪在公务活动中的运用和体现，也是岗位的特殊性对公务员自身修养和素质提出的必然要求。

从某种意义上讲，公务员礼仪既是推进政府精神文明建设的必要形式，也是公务员现代化建设的重要标志。不但有助于全面提高公务员的综合素质，规范行为，进一步树立和展示公务员在社会公众中的美好形象，更加赢得社会公众的理解、信任和支持。而且必将对转变行政作风、促进机关效能建设、构建和谐社会，起到积极的作用。

所以，对于当前我国的公务员来说，学习、普及公务员礼仪，这不仅顺应潮流，更是形势所需。

未来之舟 / 2006 年 6 月

目次

第一讲 知荣耻明礼仪..... (1)

案例鉴赏:有感于温总理吃饭的“讲究”..... (1)

一、提倡公务员礼仪的作用..... (2)

(一)树立社会主义荣辱观的要求..... (2)

(二)提升社会道德水准的要求..... (3)

(三)转变公务员工作作风的要求..... (6)

二、公务员素质要求..... (6)

(一)衡量公务员素质的标准..... (6)

(二)态度大于技能..... (7)

本讲要点自测..... (9)

第二讲 迎来送往..... (10)

案例鉴赏:部长为老华侨让座..... (10)

一、见面礼仪..... (11)

(一)称谓..... (11)

(二)问候..... (12)

(三)介绍..... (13)

(四)握手..... (16)

(五)名片..... (17)

二、正式公务接待..... (20)

(一)准备工作	(20)
(二)迎宾之礼	(22)
(三)待客之道	(24)
(四)如何送行	(25)
三、一般公务接待	(26)
(一)迎客的礼仪	(26)
(二)敬茶礼仪	(27)
(三)送客礼仪	(27)
四、礼尚往来	(27)
(一)礼品选择	(28)
(二)送礼的时机	(29)
(三)送、收礼的表现	(30)
(四)礼品的处理	(32)
(五)如何拒礼	(33)
五、宴请活动	(35)
(一)宴请的形式	(35)
(二)宴请筹划	(36)
(三)宴请礼仪	(40)
(四)敬酒	(41)
库讲要点自测	(44)

第三讲 行政与办公

案例鉴赏：赵军的第一天工作

一、信访	(46)
(一)基本制度	(46)
(二)来信来电的处理	(47)

(三)来访的接待	(48)
二、公务拜会	(49)
(一)事先预约	(50)
(二)登门有礼	(51)
(三)拜访会谈	(53)
三、参观	(55)
(一)项目选定	(55)
(二)参观准备	(56)
(三)参观规定	(57)
(四)参观要求	(58)
四、慰问	(59)
(一)精神慰问	(59)
(二)物质慰问	(61)
五、公文	(63)
(一)公文类型	(64)
(二)公文的撰写	(65)
(三)公文的行文	(67)
(四)公文的办理	(69)
六、特殊公函	(70)
(一)祝贺函范文	(70)
(二)慰问函范文	(71)
(三)邀请函范文	(72)
七、电话	(73)
(一)座机礼仪	(73)
(二)手机礼仪	(80)
(三)传真使用礼仪	(83)

八、网络	(84)
(一)邮件的收发	(85)
(二)资讯的查阅	(86)
(三)保密和“防黑”	(87)
本讲要点自测	(88)

第四讲 集会组织和宴会

案例鉴赏：小张的困惑

一、工作会议	(90)
(一)组织会议	(90)
(二)参加会议	(95)
(三)会后工作	(98)
二、新闻发布会	(99)
(一)组织工作	(99)
(二)参加新闻发布会	(103)
(三)电视采访应对	(105)
(四)善后事宜	(107)
三、晚会	(107)
(一)晚会的组织	(108)
(二)晚会的出席	(110)
四、舞会	(114)
(一)舞会的组织	(114)
(二)舞会的表现	(117)
五、茶话会	(121)
(一)茶话会的举办	(121)
(二)茶话会现场	(124)

本讲要点自测	(125)
--------------	-------

第五讲 关系协调与人脉沟通

(126)

案例鉴赏：“好心”的陈科长	(126)
---------------------	-------

一、尊重领导是天职	(127)
-----------------	-------

(一)怎样维护领导权威	(127)
-------------------	-------

(二)应对领导的批评	(130)
------------------	-------

(三)如何做汇报	(130)
----------------	-------

(四)处理和其他领导关系	(133)
--------------------	-------

二、尊重同事是本分	(133)
-----------------	-------

(一)要注意团结合作	(134)
------------------	-------

(二)同事日常关系的协调	(135)
--------------------	-------

(三)同事间矛盾的化解	(137)
-------------------	-------

三、尊重下级是美德	(138)
-----------------	-------

(一)批评下级要有方法	(138)
-------------------	-------

(二)上下级之间有不同意见时	(140)
----------------------	-------

(三)领导对下级日常关系的沟通协调	(142)
-------------------------	-------

四、尊重群众是常识	(145)
-----------------	-------

(一)突出五个转变	(145)
-----------------	-------

(二)怎样和群众打交道	(147)
-------------------	-------

本讲要点自测	(148)
--------------	-------

第六讲 民族与禁忌

(149)

案例鉴赏：小江的西藏之行	(149)
--------------------	-------

一、西南地区	(150)
--------------	-------

二、西北地区	(163)
--------------	-------

三、中南地区	(171)
四、东北地区、内蒙古地区	(176)
序讲要点自测	(180)

第七讲 涉外礼仪..... (181)

案例鉴赏：周总理的批评..... (181)

一、涉外礼仪准则 (182) |

二、涉外着装 (187) |

三、涉外迎送 (187) |

(一)涉外迎送 (187) |

(二)礼宾次序 (189) |

(三)悬挂国旗 (190) |

(四)演奏国歌 (191) |

四、涉外出访 (191) |

五、涉外入住礼仪 (192) |

六、涉外就餐礼仪 (193) |

(一)请客和被请 (194) |

(二)用餐礼仪 (197) |

(三)西餐的失礼行为 (206) |

七、常见其他涉外礼仪 (209) |

(一)亚洲国家 (209) |

(二)澳洲国家 (213) |

(三)欧洲国家 (214) |

(四)美洲国家 (216) |

(五)非洲国家 (218) |

本讲要点自测 (220)

附:公务员礼仪测试题及答案 (221)

后记 (227)

禮

第一讲 知荣耻明礼仪

案例鉴赏：有感于温总理吃饭的“讲究”

来自人民网的消息说，温总理吃饭很“讲究”：一是不许人陪吃；二是饭菜够吃即可，不得剩下；三是饭菜清清淡淡，汤汤水水，热热乎乎即可。

不许陪吃，这条规定在“客一个、主三桌”的今天，为广大公务员树立了榜样：个别公务员职务不高，架子十足，几个人下基层，吃饭的时候陪客往往一大串。饭菜够吃即可，不得剩下，这条规定体现出温总理勤俭节约的可贵品质……

浙江某市的局长在“享受”了一次中南海、国务院的午宴之后感慨万千。国务院的饭厅没雅座没单间，只有16张铺着白塑料布的大圆桌。国务院规定机关招待来宾伙食以四菜一汤为标准，那天该局长吃的是萝卜片回锅肉、土豆烧肉丁、花菜炒肉片和炒猪肝，汤是蛋花汤。据说，总理们的中餐也在这里吃。

在举国上下贯彻落实“八荣八耻”之际，在日常的工作、交往应酬中如何“知荣”、“知耻”，是值得各级公务员深思的问题。

礼仪，是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序及方式来向对方表达友好、尊重的过程和手段。公务员礼仪，则是指公务员在工作中，按照有关规定，用以维护个人形象和公务形象，对交往对象表示友好、尊重，在各种公务活动中应遵循的文明规范、准则和惯例。

一、提倡公务员礼仪的作用

孔子说：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”作为广大公务员来说，提倡公务员礼仪在当前形势下有什么作用呢？

（一）树立社会主义荣辱观的要求

“不知荣辱乃不能成人”，这是流传千百年的珠玑名言。

胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”社会主义荣辱观，是整个中华民族的美德和行为准则，是道德评价的重要标准。

德国哲学家康德有句名言：世界上有两样东西最能震撼人们的心灵，一是我们内心崇高的道德法则，一是我们头顶上灿烂的星空。

践行社会主义荣辱观，彰显社会道德，对提升国民素质，具有划时代意义。树立社会主义荣辱观，就是确定是非的明确界限，表明“荣”是积极奋进的目标，“耻”是防微杜渐的警钟。在我国，公务员代表国家依法履行公职，其行为具有突出的人民性，“热爱祖国、忠于人民，恪尽职责、廉洁奉公，求真务实、开拓创新，顾全大局、团结协作”就是要求广大的公务员要牢固树立社会主义荣辱观，要有崇高的理想，高尚的道德和严格的自我约束力。所以，从政治本质来讲，我国的公务员是人民的勤务员，职责就是“为人民服务”。

作为国家的公务员，荣辱观是社会的价值导向，是道德在社会生活中的具体体现，公务员对美与丑、是与非、善与恶、正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪判断，在内化为个人道德修养，决定了他个人的行动。在履行社会职责、行使权力的时候，如何取舍、定夺，是行为准则与规范的取向。不同阶级和社会属性的人具有不同的荣辱观。而公务员是国家政令的制造者和执行者，是国家联系人民群众的纽带和桥梁，是社会形象大使，是人民心声的代言人。公务员应当在新一轮的精神文明建设中起先锋模范作用，带头树立社会主义荣辱观，将知荣辨耻、扬荣抑耻、近荣远耻的价值观作为人生准则和行为指南。

新时代的公务员既要有崇高的理想，又要有踏实的行动；既要有高尚的道德追求，又要有严格的自我约束，牢固树立为人民服务的理念，依靠人民提供的资源，管理公共事务，提供公共服务。提倡公务员礼仪，就是建设这样一支精干、廉洁、稳定的公务员队伍的需要，是构建社会主义和谐社会的需要，是“执政为民”的需要，也是时代的需要。

（二）提升社会道德水准的要求

人无德不立，国无德不兴。道德是一个国家安定繁荣的保证，是一个民族发展的内在精神，是一个社会进步的公共财富。任何一个社会的有序与协调、凝聚与强盛，都离不开一定道德的引导和约束。

胡锦涛总书记提出的社会主义荣辱观，既是开展道德建设及价值观、人生观、世界观教育的指南，也是关系到贯彻科学发展观、构建实现“八荣八耻”的社会主义荣辱观，对于和谐社会的构建起着重大的素质提升作用。