

● 第一部机关公务礼仪专著

机关公务礼仪

JIGUAN GONGWU LIYI

中共青岛市委市直机关工作委员会
青岛市人民政府外事办公室 编著



人民出版社

● 第一部机关公务礼仪专著

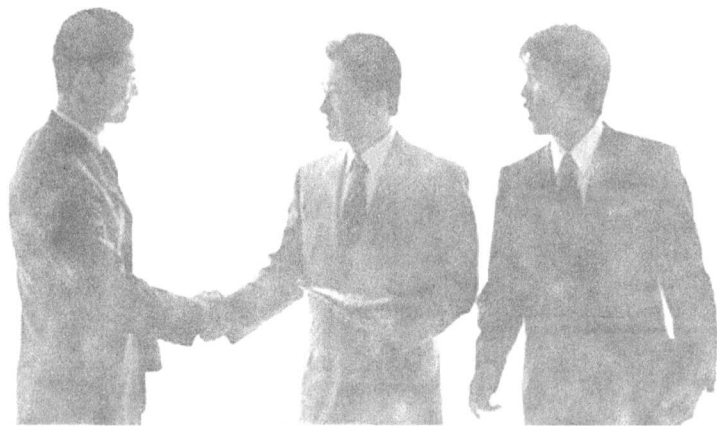
机关公务礼仪

JI GUAN GONG WU LI YI

中共青岛市委市直机关工作委员会

青岛市人民政府外事办公室

编著



人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

机关公务礼仪 中共青岛市委市直机关工作委员会 青岛市人民政府外事办公室 编著. 北京:人民出版社,2006.6

ISBN 7-01-005645-5

I.机… II.①中… ②青… III.礼仪-基本知识 IV.K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 065493 号

机关公务礼仪

JIGUAN GONGWU LIYI

编 著: 中共青岛市委市直机关工作委员会
青 岛 市 人 民 政 府 外 事 办 公 室

出 版: 人 民 出 版 社

发 行: 人民东方图书销售中心

地 址: 北京朝阳门内大街 166 号 100706

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京新魏印刷厂

版 次: 2006 年 6 月第 1 版

印 次: 2006 年 6 月第 1 次

印 数: 5000 册

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 14.25

插 页: 10

字 数: 158 千字

书 号: 7-01-005645-5

定 价: 28.00

版权所有 盗版必究

人民东方图书销售中心 电话: 010-65250042 65257256 65136418

序 言

吉 星

人类有了社会生活，就开始有了礼。

我国古代一位思想家说，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，精辟地阐明了礼对社会生活的重要性。

中华民族源远流长的礼仪文化是我们的宝贵财富。随着国与国、人与人之间交往的频繁，交往范围的扩大，了解、掌握符合时代特征的礼仪规范，已成为越来越多人的需要。交往中礼仪得当，对内有利于促进和谐社会的建设，对外可架设理解与友谊的桥梁，更好地服

务于维护世界和平、促进共同发展和加强互利合作。

公务员承担着管理国家事务和社会公共事务的职能，对于国家机器的正常运转、社会秩序的有效维护，公民正当权益的依法维护，有重要作用。公务员在国内代表着的是党和政府的形象，在国际上代表着国家的形象和国民素质的水平。知礼、懂礼、讲礼，应是每个公务员对自己的基本要求之一。从某种意义上说，规范公务员的言行举止，也是加强党的执政能力的一部分。

青岛市直机关工委和青岛市外办联合编撰的这本《机关公务礼仪》，顺应了礼仪发展变化的要求，可为公务员队伍的建设提供有益参考。

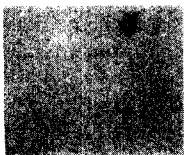
目 录

第一章 政务工作礼仪	1
一、办公礼仪	2
(一) 维护形象	2
(二) 勤于政务	3
(三) 处理好人际关系	4
(四) 注意规范	6
二、会议礼仪	8
(一) 组织者	8
(二) 主持人	8
(三) 发言者	9
(四) 与会者	10
三、公文礼仪	11
(一) 遵守行文规则	11
(二) 行文目的明确	11
(三) 行文对象准确	11
(四) 文种使用正确	12
(五) 体裁格式规范	12
(六) 语言运用得体	12

四、调研礼仪	13
(一) 调研的原则	13
(二) 调研的方法	13
五、汇报礼仪	14
(一) 汇报的种类	15
(二) 汇报的要求	15
(三) 汇报者礼仪	16
(四) 汇报对象礼仪	16
六、表彰礼仪	17
(一) 表彰的筹备	17
(二) 表彰的组织	18
七、信函礼仪	18
(一) 书信	19
(二) 介绍信	20
(三) 证明信	21
(四) 表扬信	22
(五) 贺信	23
(六) 慰问信	23
(七) 感谢信	24
(八) 请柬	25
(九) 便条	25
(十) 启事	26
八、电话礼仪	27
(一) 拨打电话	28
(二) 接听电话	29
(三) 代接电话	30

(四) 使用手机	31
九、电报礼仪	32
(一) 普通电报	32
(二) 贺电	32
(三) 致敬电	32
(四) 唁电	33
十、网络礼仪	33
(一) 网络安全	34
(二) 资讯查阅	34
(三) 电子邮件	35
第二章 公务活动礼仪	37
一、信访礼仪	38
(一) 受理来信(电)	38
(二) 受理来访	38
二、慰问礼仪	40
(一) 慰问的类型	40
(二) 慰问的方式	41
(三) 慰问的细节规范	42
三、参观礼仪	43
(一) 选好参观项目	43
(二) 提前周密计划	44
(三) 确保参观效果	45
四、展览礼仪	46
(一) 整体形象	46

(二) 礼貌待人	46
(三) 文明推介	47
五、赞助礼仪	47
(一) 赞助组织策划	47
(二) 赞助会议程	48
六、洽谈礼仪	48
(一) 洽谈准备工作	48
(二) 洽谈座次安排	49
(三) 掌握洽谈原则	49
七、谈判礼仪	50
(一) 谈判的程序	50
(二) 谈判的技巧	51
(三) 谈判的礼节	53
八、签字礼仪	54
(一) 待签文本的准备	54
(二) 签字人员的安排	55
(三) 签字场地的布置	55
(四) 签字仪式的程序	56
九、发布礼仪	57
(一) 发布会的筹备	57
(二) 发布会的举行	57
(三) 发布会的善后	58
十、庆典礼仪	58
(一) 庆典的类型	58
(二) 庆典的筹备	59

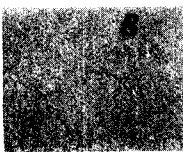


(三) 庆典的效果	60
第三章 涉外工作礼仪	61
一、国际交往原则	62
(一) 立场坚定	62
(二) 维护政府形象	63
(三) 热情有度	63
(四) 诚信守时	63
(五) 求同存异	63
(六) 尊卑有序	64
(七) 入乡随俗	65
二、迎来送往礼仪	65
(一) 确定迎送规格	65
(二) 把握抵离时间	65
(三) 准备休息场所	65
(四) 办理相关手续	65
(五) 迎送现场工作	66
(六) 对外称呼	66
(七) 做好介绍宣传	67
三、外事翻译礼仪	67
(一) 对翻译人员的要求	67
(二) 口译的要求	68
(三) 笔译的要求	69
四、外事陪同礼仪	69
(一) 讲究规格	69
(二) 谨言慎行	70

(三) 服从大局	70
(四) 周密计划	70
(五) 严格保密	70
(六) 把握距离	70
(七) 适当宣传	70
(八) 注意安全	71
五、会见会谈礼仪	71
(一) 形式和内容	71
(二) 座次的安排	71
(三) 程序和规范做法	74
六、宴会餐饮礼仪	75
(一) 安排宴请	76
(二) 出席宴请	84
(三) 西餐礼仪	86
七、公务出访礼仪	89
(一) 遵守当地法规	89
(二) 尊重当地习俗	89
(三) 注意礼仪规范	90
第四章 国旗、国徽、国歌礼仪	94
一、国旗礼仪	95
(一) 国旗的制作	95
(二) 国旗的标准	95
(三) 国旗升挂的场所和时间	95
(四) 升挂国旗的注意事项	97
(五) 下半旗	98

(六) 国际交往升挂国旗	98
二、国徽礼仪	103
(一) 国徽的制作	104
(二) 国徽的悬挂	105
(三) 国徽图案的使用范围	105
(四) 国徽的使用规定和礼节	107
三、国歌礼仪	110
(一) 了解国歌	110
(二) 奏唱国歌	111
第五章 仪表风度礼仪	113
一、仪容礼仪	114
(一) 头发修饰	114
(二) 面部清洁	115
(三) 手部美化	116
(四) 正确化妆	116
二、着装礼仪	117
(一) 正确选择面料、色彩和款式	117
(二) 正确适应场合	118
(三) 掌握佩饰艺术	119
(四) 公务员着装要求	121
三、谈吐礼仪	122
(一) 谈吐的礼仪规范	123
(二) 谈吐的语言	123
四、举止礼仪	124

(一) 表情	124
(二) 站姿	126
(三) 坐姿	127
(四) 蹲姿	128
(五) 行姿	129
(六) 手势	131
 第六章 日常交际礼仪	 135
一、握手礼仪	136
(一) 握手的时机与场合	136
(二) 握手的先后顺序	137
(三) 握手的方式	138
二、介绍礼仪	140
(一) 自我介绍	140
(二) 他人介绍	141
(三) 集体介绍	142
三、称呼礼仪	143
(一) 称呼种类	143
(二) 称呼次序	145
四、致意礼仪	145
(一) 致意方式	146
(二) 致意规则	147
五、名片礼仪	147
(一) 名片的用途	148
(二) 名片的内容	148
(三) 名片的放置	148

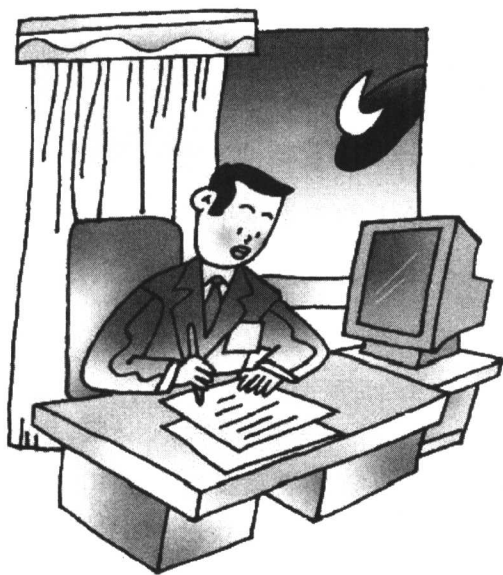


(四) 名片的递送	148
(五) 名片的接收	149
(六) 不需交换名片的情况	150
(七) 索要名片的方法	150
(八) 婉拒的方法	150
六、交谈礼仪	151
(一) 选好主题	151
(二) 确定类型	151
(三) 掌握技巧	151
(四) 规范语言	152
七、拒绝礼仪	153
(一) 位置置换	154
(二) 态度委婉	154
(三) 缓和气氛	154
八、道歉礼仪	154
(一) 应道歉的情况	154
(二) 道歉的方式	155
九、拜访礼仪	156
(一) 公务拜访	156
(二) 私人拜访	157
十、接待礼仪	159
(一) 热情有度	159
(二) 周到细致	160
(三) 内外有别	160
(四) 节俭务实	160

十一、送别礼仪	161
(一) 道别	161
(二) 话别	162
(三) 饯别	163
(四) 送行	163
十二、馈赠礼仪	165
(一) 选择礼品	165
(二) 馈赠礼品	166
(三) 接受馈赠	167
第七章 公共场所礼仪	169
一、行进礼仪	170
(一) 道路上行进	170
(二) 上下楼梯	170
二、乘电梯礼仪	171
(一) 注意安全	171
(二) 注意秩序	171
(三) 主动服务	171
三、乘交通工具礼仪	172
(一) 乘坐轿车	172
(二) 乘坐公交车	174
(三) 乘坐火车	175
(四) 乘坐轮船	176
(五) 乘坐飞机	177
四、图书馆礼仪	178
五、宾馆饭店礼仪	178



六、舞会礼仪	180
七、影剧院礼仪	181
八、体育比赛礼仪	183
九、就诊礼仪	184
十、购物礼仪	185
十一、游园礼仪	186
十二、吸烟礼仪	188
 附录一 礼貌用语	 191
 附录二 传统称谓	 195
 附录三 我国传统节日的礼仪风俗	 197
 附录四 世界部分国家的礼仪风俗	 202
 附录五 世界各国国旗、国徽图案	 211



第一章 政务工作礼仪

政务工作礼仪是公务员在从事政务活动、执行国家公务时应遵守的行为规范和活动准则，是机关单位形象和个人文明道德修养的表现形式。

政务工作礼仪涉及办公、会议、公文、信访、调研、汇报等诸多方面。正确掌握和遵守政务工作礼仪，有助于塑造机关团体和个人的职业形象、赢得社会的尊重、营造和谐的人际关系，提高工作效率，推动事业的成功。