

国家公务员任职培训项目规划

国家公务员培训教程

公务员礼仪

Servant Ceremony

国家公务员培训教程编写组

中国和平出版社

国家公务员任职培训项目规划

国家公务员培训教程

公务员礼仪读本

Servant Ceremony Reader

国家公务员培训教程编写组

主 编：史 晟

副主编：刘彩霞 王明岭

周国宝 袁 方

中国和平出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员礼仪读本/《公务员礼仪读本》编写组,一北京:中国和平出版社,2003.1

国家公务员培训教程

ISBN 7-80154-646-6

I.公… II.公… III.礼仪-干部教育-教材 IV.K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 085026 号

国家公务员培训教程

公务员礼仪读本

史 晨 主编

出版发行:中国和平出版社

(北京市东城区和平里东街民旺甲 19 号,邮编:100013)

电话:010-84262779)

经 销:全国新华书店

印 刷:河南省瑞光印务股份有限公司

开 本:787×980mm 1/16

字 数:428 千字

印 张:22

版 次:2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-80154-646-6/G·638

定 价:36.00 元

前言

人类社会进入21世纪,国际形势更加复杂多变,各个领域的竞争也更加激烈。国与国之间的竞争,集中表现在人才的竞争上。人才的竞争,归根结底是人的素质水平的竞争。作为国家政策的执行者,国家公务员的素质更是关系到国家的强盛和民族的繁荣。为此,大力开展对公务人员的知识培训,提高公务人员的素质,是十分必要的。正如江泽民同志所说:“我们党历来重视全党的学习。在革命、建设、改革的重大转折关头,在面临新形势新任务的重要时刻,党总是把加强学习和教育干部的问题突出地提到全党面前。”

江泽民同志在谈到对公务员的培训时还强调,“编写好的学习教材,对于推动干部的学习非常重要。我们要适应新形势新任务的要求,针对干部学习和工作的实际需要,统一规划,总结经验,加以完善,努力把教材的编写工作做得更好。”正是在这样的背景下,我们推出这套《公务员知识读本系列》,目的是给公务员提供最好的学习教材,推动公务员的深入学习,使之开拓视野,增长知识,学以致用。《公务员礼仪读本》便是其中之一。

荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”又说:“身有礼则身修,心有礼则心泰。”孔子曰:“不学礼,无以应。不知礼,无以立。”所谓礼,就是天地的秩序。中华民族素有“礼仪之邦”的美誉,以礼相待、礼尚往来是中华民族优良传统。

作为国家政策的执行者,公务员的仪表举止是公务员内在修养、气质和精神面貌的外在表现,是公务员形象的直接反映。另一方面,公务员的仪表举止也代表了国家行政机关的形象,反映了社会文明进步的水平。国家公务员具有良好的仪表举止,对于调整人与人之间、公务员与公民之间、政府与社会之间的关系,对于维护社会生活的正常运转和国家行政职能的顺利履行,都有着重要意义。

本书的写作目的就是为国家公务员良好仪表仪态、言谈举止的培训和形成提供指导和帮助。具体而言,本书的主要特点如下:

1. 全面性。本书从公务员的日常仪表谈起,依次介绍公务员的公务着装礼仪、公共场合礼仪、日常交际礼仪、工作礼仪、公务礼仪、涉外礼仪等,基本上涉及了公务员日常工作、生活所需礼仪的方方面面。最后还设公务员气质修养一章,告诉公务员提高素质和形象的具体方法、途径。此外,本书还附录了一些少数民族风情,我国传统

G 公务员礼仪读本

ONG WU YUAN LI YI DU BEN

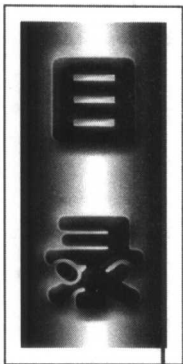
和现代节日礼仪,国外的礼仪风俗和生活、宗教、法律禁忌。

2. 针对性。本书主要是针对公务员而作,将论述重点放在了公务员的仪表举止、公务着装、语言、工作、交际等这些目前许多国家公务员所缺乏、而又很有必要掌握的礼仪上,对国家公务人员提供帮助。

3. 实用性。本书语言通俗易懂,体例上采用知识读本的形式。公务员一册在手,便可灵活把握,随查随用。

能为广大公务员提高个人修养提供帮助和指导是我们编写此书的最大心愿,同时,我们也欢迎读者朋友对本书提出宝贵意见,以便再版时作进一步完善。

编著者



第一章 日常仪表仪态

第一节 仪表修饰 / 2

- 一、树要皮人要脸 / 2
- 二、吐出新鲜 / 2
- 三、还牙齿一片洁白 / 3
- 四、锻造你的手 / 4
- 五、有发型才有精神 / 5
- 六、注意体毛的修饰 / 7
- 七、淡妆浓抹总相宜 / 8
- 八、巧妆还须避误区 / 9

第二节 表情礼仪 / 10

- 一、眼睛是心灵的窗户 / 10
- 二、双眼传神 / 12
- 三、笑傲职场 / 14
- 四、微笑的艺术 / 15
- 五、展现你的笑容 / 17
- 六、面部表情表内心 / 18

第三节 动作礼仪 / 20

- 一、站有站相 / 20
- 二、坐有坐样 / 21
- 三、走有走姿 / 22
- 四、蹲有蹲形 / 23
- 五、会说话的手 / 23
- 六、用肢体动作沟通 / 25

第二章 公务着装礼仪

第一节 着装学问 / 30

- 一、着装要求 / 30
- 二、着装原则 / 31
- 三、饰物佩戴原则 / 34



第二节 服饰选择 / 36

- 一、挑选西服 / 36
- 二、试穿西服有学问 / 38
- 三、选择衬衫 / 42
- 四、慧眼配好镜 / 44
- 五、常用饰品选择 / 46
- 六、女士饰物选择 / 47

第三节 男士着装 / 48

- 一、穿西装的要求 / 48
- 二、穿制服的讲究 / 51
- 三、打领带的要求 / 54
- 四、打领结的要求 / 55
- 五、穿大衣的学问 / 56
- 六、穿鞋袜的学问 / 56

第四节 女士着装 / 59

- 一、女士着装要求 / 59
- 二、穿着从“基层”抓起 / 60
- 三、包装一下小腿 / 61
- 四、帽子和手套的配戴 / 62
- 五、相伴永恒的包 / 62
- 六、点缀你的手 / 63
- 七、项链的佩戴 / 63
- 八、耳环的佩戴 / 64
- 九、胸饰的佩戴 / 65

第三章 公共场合礼仪

第一节 乘坐礼仪 / 68

- 一、乘坐轿车礼仪 / 68
- 二、乘坐公交车礼仪 / 69
- 三、乘坐火车礼仪 / 71
- 四、乘机礼仪 / 72
- 五、乘船旅行安全第一 / 77

六、船上生活礼仪 / 78

第二节 宾馆饭店礼仪 / 80

一、饭店礼仪 / 80

二、宾馆交际礼仪 / 82

三、了解宾馆服务 / 85

四、客房生活礼仪 / 87

五、宾馆活动礼仪 / 88

第三节 公共生活场所礼仪 / 89

一、走好每一步 / 89

二、驾车礼仪 / 90

三、乘坐电梯礼仪 / 91

四、文明购物 / 92

五、就诊礼仪 / 92

六、阅览礼仪 / 93

七、吸烟要讲礼节 / 93

八、文明使用手机、呼机 / 94

第四节 公共娱乐场所礼仪 / 95

一、参加晚会礼仪 / 95

二、旅游礼仪 / 96

三、观看文艺演出礼仪 / 96

四、观看展赛礼仪 / 98

五、影剧院厅的礼仪 / 99

六、游览公园礼仪 / 100

第四章 日常交际礼仪

第一节 认识礼仪 / 106

一、介绍礼仪 / 106

二、两手相握情谊长 / 108

三、握手的体态语 / 111

四、怎样做到礼貌握手 / 112

五、鞠躬礼仪 / 113

六、名片礼仪 / 113



七、名片的使用禁忌 / 117

八、女士优先 / 118

第二节 饮用礼仪 / 119

一、泡茶礼仪 / 119

二、敬茶的礼仪 / 120

三、饮茶礼仪 / 123

四、认识咖啡 / 125

五、咖啡饮用礼仪 / 128

六、饮酒礼仪 / 129

第三节 馈赠礼仪 / 130

一、送礼要把握原则 / 130

二、选择恰当礼品 / 131

三、选好赠送方式 / 133

四、正确接受礼品 / 134

五、拒礼要有礼貌 / 136

六、送花礼仪 / 137

第四节 婚丧寿病礼仪 / 139

一、婚礼礼仪 / 139

二、丧礼礼仪 / 140

三、寿礼礼仪 / 141

四、探病礼仪 / 142

第五章 工作礼仪

第一节 办公礼仪 / 146

一、遵守办公规范 / 146

二、与同事和睦相处 / 148

三、尊重同事 / 149

四、平等对待同事 / 150

五、不要嫉妒同事 / 150

六、尊重领导 / 151

七、关心下级 / 152

第二节 言语礼仪 / 154

- 一、早上见面问声好 / 154
- 二、路上相遇打声招呼 / 155
- 三、致意也是问候 / 156
- 四、问候有分寸 / 157
- 五、对人用敬称 / 158
- 六、对己用谦称 / 160
- 七、打电话礼仪 / 161
- 八、接电话礼仪 / 162
- 九、电话录音机的使用礼仪 / 164

第三节 通联礼仪 / 165

- 一、信函礼仪 / 165
- 二、电报礼仪 / 173
- 三、便条礼仪 / 174
- 四、启事、声明礼仪 / 181
- 五、网络礼仪 / 182

第六章 公务礼仪

第一节 会议礼仪 / 186

- 一、会议组织礼仪 / 186
- 二、参加会议礼仪 / 189
- 三、参加国际会议礼仪 / 193
- 四、参加电子化会议 / 193
- 五、会议主持礼仪 / 194

第二节 拜访接待礼仪 / 198

- 一、私人拜访礼仪 / 198
- 二、公务拜访礼仪 / 200
- 三、一般接待礼仪 / 202
- 四、礼宾接待礼仪 / 204
- 五、信访接待礼仪 / 207

第三节 聚会礼仪 / 210

- 一、宴会礼仪 / 210
- 二、了解酒会知识 / 212
- 三、酒会的筹备 / 216
- 四、参加酒会礼仪 / 218
- 五、筹办舞会 / 219
- 六、舞姿要有风度 / 221
- 七、邀舞要懂礼仪 / 222
- 八、拒绝邀舞要有礼貌 / 223
- 九、参加舞会注意事项 / 223

第四节 领导活动礼仪 / 225

- 一、开幕典礼礼仪 / 225
- 二、表彰典礼礼仪 / 226
- 三、签字仪式礼仪 / 228
- 四、作报告的礼仪 / 229
- 五、公务汇报礼仪 / 230
- 六、谈判的基本礼仪 / 232
- 七、谈判的座次礼仪 / 232

第七章 涉外礼仪

第一节 外事行为礼仪规定 / 236

- 一、涉外礼仪的特点 / 236
- 二、外交基本原则 / 236
- 三、外交具体原则 / 239
- 四、外事行为礼仪基本内容 / 240
- 五、涉外礼仪态度 / 241
- 六、出访礼仪要求 / 243
- 七、外事结交规则 / 244
- 八、涉外保密规定 / 246
- 九、国旗礼仪 / 247
- 十、国歌礼仪 / 253

十一、国徽礼仪 / 257

十二、宗教礼仪 / 261

第二节 涉外会晤礼仪 / 266

一、认识涉外会见、会谈 / 266

二、涉外会见、会谈的程序 / 266

三、涉外会见、会谈的座次 / 268

四、会见、会谈的常用礼仪 / 269

五、迎送中的礼宾次序 / 271

六、迎送中的程序礼仪 / 272

七、迎送中的注意事项 / 275

第三节 涉外宴请礼仪 / 276

一、涉外宴请的形式 / 276

二、组织涉外宴请礼仪 / 278

三、宴请座席安排 / 282

四、宴请礼宾工作 / 283

五、出席涉外宴请礼仪 / 283

六、涉外宴会中礼仪 / 284

七、餐具使用礼仪 / 287

第四节 涉外常见活动礼仪 / 288

一、涉外称呼礼仪 / 288

二、涉外电话礼仪 / 289

三、涉外送礼礼仪 / 289

四、涉外受礼礼仪 / 290

五、涉外参观礼仪 / 291

六、涉外谒墓礼仪 / 293

七、涉外开幕礼仪 / 293

第八章 气质修养要求

第一节 提高自身素质 / 296

一、公务员应有的素质 / 296

二、提高自己的知识水平 / 298

三、加强品德修养 / 298

四、戒欲廉洁 / 300

五、谨言慎行 / 301

第二节 学会听与说 / 302

一、说话要有艺术 / 302

二、正确使用口头禅 / 303

三、正确使用方言 / 304

四、倾听礼仪 / 305

五、倾听者要恰当回应 / 306

第三节 掌握幽默艺术 / 307

一、幽默是智慧的结晶 / 307

二、幽默的作用 / 309

三、展现幽默的方法 / 311

四、幽默的禁忌 / 314

附 录

一、我国少数民族民俗礼仪 / 316

二、我国传统的节日礼仪 / 320

三、我国现代的重要节日 / 323

四、世界各地的礼仪风俗 / 324

五、一些国家和地区的禁忌 / 330

第 一 章

日常仪表仪态

小节之处见精神、言谈举止见文化。公务员优雅、得体、大方、自然的个人修养，是日常生活中所熏陶、培养出来的。

第一节 仪表修饰

一、树要皮人要脸

公务员，尤其是女公务员，在清洗脸部之前，首先要清楚自己的皮肤属于哪种类型，油性皮肤可以使用香皂，（青年男性的皮肤多属于油性皮肤）中、干性皮肤应该选用洗面奶。

公务员一般早晚洗两次脸，即可保持脸部清洁与卫生，油性皮肤者为了保持皮肤的清爽干净，应该加洗一两次，正确的洗脸方法有助于保持皮肤的弹性，推迟皱纹的产生。

正确的洗脸方法是这样的：

（1）用温水湿润面部。

（2）把适量的洗面奶（或香皂）涂于手指上，揉开，用手指从下颌打圈抹向耳下，反复三至五次；双手手指从下巴打圈经过面颊至耳垂处，再从嘴角打圈至耳门，从鼻翼打圈至太阳穴，如此反复三至五次；用双手中指、无名指从人中抹至嘴角至唇下，再抹回人中反复三至五次；用双手中指沿鼻尖两旁向外打圈数次；双手指沿鼻旁抹至上额，再打圈分至太阳穴，轻轻按下，反复三至五次；用手指轻轻从内眼角抹至外眼角，再从眼下抹至鼻侧，反复三至五次。

（3）用温水把洗面奶（香皂）冲洗干净。

（4）把毛巾浸水后拧干，轻按面部，吸去水迹。

（5）涂护肤用品。

这样洗脸不但对皮肤有较好的清洁作用，还等于对皮肤进行了一次按摩，促进面部血液循环，使皮肤保持弹性。但注意用力一定要适度，速度适中，否则会对皮肤起不好的作用。

二、吐出新鲜

公务员在工作、社交场合，口鼻中有异味会搞得十分尴尬。

口中的异味有的是由于身体内部的疾病（如胃病）带来的，有的则是因为口腔不清洁或吃了葱、蒜等食品而致。不管什么原因，以下几条都是公务员应该坚持做的：

（1）早晚刷牙，饭后漱口。刷牙时，要沿着牙缝上下刷，不要横着刷。要把牙齿的各面都刷到，刷3分钟，这样才能把牙齿中的食物残渣较彻底清除掉，才能抑制细菌的生长，保护牙齿及口腔，除去口中的异味。

（2）吸烟的人应经常用淡茶水漱口，或在办公室里放上一瓶爽口液，必要时用一用，也有较好效果。当然最有效的解决办法只有一种，就是戒烟。

（3）工作之前或社交活动之前，都不要吃葱、蒜、韭菜等带有强烈气味的食物，以免引起别人的反感。当然嚼一点茶叶、口香糖，或用爽口液漱口都能去掉一些味道，但最好还是不吃。

（4）清除口臭。

怎样才能知道自己有没有口臭的毛病呢？你可以这样做：把手罩在嘴上，手指并拢，呼出一口气，马上闻一下，就会知道了。你如果有这种毛病，一方面要积极治疗，采取措施；另一方面，和别人谈话时要保持距离，不要凑到别人身边去说。如果必须在人耳边低声交谈，那就只好请你用手遮挡一下嘴巴了。如果你嚼口香糖以避口中的异味，注意不要边嚼边跟人说话，那是不礼貌的。

鼻臭也是令人讨厌的毛病。它是由鼻炎等鼻部疾病引起的。应当积极治疗，用生理盐水经常清洗鼻子也有抑制臭味的作用。

有的男公务员鼻毛较长，伸出鼻孔，为了卫生也为了美观，应该经常用小剪刀把鼻毛剪短，千万别用手去拔，否则容易引起感染，更不应该当着别人的面去拔鼻毛。

鼻子要保持清洁，不要当着别人面去挖鼻孔。如果公务员因感冒而流涕不断，最好就不要参加社交活动，特别是外事活动，不要把病菌传给别人。

三、还牙齿一片洁白

牙齿对于一个人的形象也很重要。保持牙齿和牙龈的健康是公务员塑造良好个人形象所必不可少的一项内容。要做到这一点，公务员每天最好刷三次牙，尤其是在午餐后。很多公务员在下午都有着令人反感的口臭，这是由于他们没有及时刷牙，像大蒜、咖喱、乳酪、鱼、酒、咖啡等都是导致口臭的最重要原因。在刷牙后，公务员每天至少用一次性的枝棒或木棉清理牙齿，以保证确实刷除了所有牙刷刷不到地方的食物残渣；同时，这也能帮助公务员保持牙龈的牢固，并使牙龈保持健康的粉红色。

尽管公务员每天都刷牙，然而有些公务员的牙齿仍会因为食物、饮料（尤其是茶、咖啡和红葡萄酒）以及长期的吸烟而染上牙垢。一次专业性的清洗能给牙齿带来惊人的变化；同时，卫生专家还会告诉公务员他的牙龈的状况——它们的健康对于公务员的牙齿的长期健康最为重要。

和其他人一样，有不少政治家也长着不太美观的牙齿，他们总是通过各种办法来减少牙齿对他们外表形象的影响，撒切尔夫人和威尔逊首相就是很著名的例子。如果公务员的牙齿给他造成了不好的影响，那他就应该去拜访一下别人推荐的、能帮助矫正、刷白牙齿或治补牙洞的美容牙医，让他们来解决烦恼，让他们来增强自己的信心和交际魅力，一些能带来奇迹的方法包括：

（1）刷白，公务员可以使用一种每天要用一个小时，持续六个星期，具有惊人疗效的漂白剂。

（2）一旦出现牙龈炎的征兆——黄的牙龈，公务员就要予以重视。健康的牙龈应该是粉红色的，并且在刷牙时不会出现出血的情况。

（3）讨厌的牙渣（嵌在牙缝中的渣滓）可以用与自己的牙齿相配的白瓷来填补牙缝。

（4）为了使灰黑的牙齿与其他正常牙齿的颜色协调，可以用瓷胶来掩饰。

（5）齿冠断裂的牙齿或蛀牙需要通过磨锉来掩饰，或者索性用瓷制假牙来代替。

（6）假牙对于一些像在意外事故中失去牙齿的人来说是必需的，装植假牙能使牙龈得到永久性的修复，使牙齿看上去和以前一样自然。

四、锻造你的手

作为一名公务员日常工作学习都离不开手，手是频繁使用且最易引人注意的部位之一，因此要特别注意保持其清洁美观。

公务员的双手总是不可避免地暴露在大家面前，特别是在与人交往时——无论是热情的握手还是传递纸条、翻阅报纸或资料——尤其如此。尽管并不是每个人都天生一双漂亮的手，但作为一名公务员还是至少要将它们修剪得漂亮些。

如果公务员觉得自己修手时不那么利索，那就请自己的家人来帮助，或者把手交给美容师或理发师去处理。同时还可以接受他们专业性的指导。

每天卫生指南：

（1）把手浸泡在温热的肥皂水中，然后洗净所有嵌在指甲下的污垢。