

行使礼仪的经典著作

公务员如何行使好

GONGWUYUANRUHEXINGSHIHAO

卢良志 刘承红 编著
化长河 张明

LIYI
礼仪



海潮出版社
HAICHAOCHUBANSHE

公务员如何行使好礼仪

卢良志 刘承红 编著
化长河 张 明

海潮出版社
haichaochubanshe

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员如何行使好礼仪/卢良志编著. —北京: 海潮出版社, 2004

ISBN 7-80151-958-2

I. 公… II. 卢… III. 公务员—礼仪—中国
IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 137971 号

公务员如何行使好礼仪

卢良志 刘承红 编著
化长河 张 明

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码: 100841)

中国人民解放军信息工程学院印刷厂印刷

开本 850×1168 毫米 1/32 印张: 11.5 字数: 280 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1-3000 册

ISBN 7-80151-958-2/G · 175

定价: 26.00 元

序

卢良志教授编著的《公务员如何组织好会议》和《公务员如何办理好公文》两本书出版之后，作者总觉得应该再写一本既能反映中国传统文化和改革开放春风带来的外来文明，又能对公务员素质与能力的提高以及对社会主义精神文明建设起促进作用的工具书，于是《公务员如何行使好礼仪》一书作为前两本书的姊妹篇诞生了。

中国，素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。在五千年的历史演变中，礼仪强烈地影响和制约着中国人的思想言论和行为，不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且内化出一种重礼仪、守礼法、行礼教、讲礼信、遵礼规的自觉意识，并贯穿于心理与行动之中，成为中华民族的重要文化特征。

公务员是国家的工作人员，在处理国与国、组织与组织、人与人之间关系时，总要和外国朋友交往，和国内各阶层人员打交道，其一举一动、一言一行，代表着政府的形象，反映着政府官员与人民的亲和力。因此公务员以有教养、有风度和有魅力的形象处理国事政事，以及和群众打交道，是公务员个人素质和涵养的表现，也是公务员事业成功的基础。正因为如此，学礼仪，用礼仪，守礼信，遵礼规是社会文明进步的重要内容。

该书内容不是泛泛地谈公关礼仪、社交礼仪，也不去涉及专门的行业礼仪，如旅游礼仪、酒店礼仪、学校礼仪等，而是紧密贴近公务员在处理政事、人际交往时必须具备的礼仪进行阐述，如公务员个人基本礼仪修养、政务礼仪、交往礼仪、商务礼仪、仪式与庆典礼仪、外事礼仪、外国习俗礼仪、常用礼仪文书等内

容。该书内容最大的特点在于它的知识性、实用性和可操作性，它给公务员提高办事能力提供了窍门和方法，使公务员在行使礼仪时更加文明规范。该书和已经出版的《公务员如何组织好会议》、《公务员如何办理好公文》两本书一样，将成为公务员提高自身素质的必备之书。

耿燎原 少将

二〇〇五年六月十八日

目 录

第一章 礼仪概述.....	(1)
一、礼仪概念的理解.....	(1)
二、礼仪的特性.....	(3)
三、礼仪的内容.....	(6)
四、礼仪的基本原则.....	(8)
五、礼仪的作用	(10)
第二章 公务员个人基本礼仪修养	(14)
一、仪表礼仪	(14)
二、服饰礼仪	(21)
三、举止礼仪	(39)
四、语言谈吐礼仪	(45)
第三章 公务员的政务礼仪	(48)
一、办公室日常工作礼仪	(48)
二、通讯礼仪	(54)
三、交谈礼仪	(65)
四、会议礼仪	(73)
五、信访礼仪	(87)
六、演讲礼仪	(92)
七、接触新闻媒体礼仪.....	(107)
第四章 公务员的社交礼仪.....	(112)
一、公务迎访与拜访礼仪.....	(112)
二、安排约见礼仪.....	(119)
三、宴会礼仪.....	(125)

四、馈赠礼仪·····	(136)
第五章 公务员的商务礼仪·····	(145)
一、商务礼仪概述·····	(145)
二、商务接待礼仪·····	(150)
三、商务应酬礼仪·····	(157)
四、商务洽谈礼仪·····	(163)
五、商务签约礼仪·····	(177)
第六章 各种仪式礼仪·····	(180)
一、升旗仪式·····	(180)
二、开幕仪式·····	(182)
三、闭幕仪式·····	(186)
四、典礼仪式·····	(187)
五、交接仪式·····	(193)
六、授予仪式·····	(196)
第七章 公务员的外事礼仪·····	(200)
一、外事礼仪的基本守则·····	(200)
二、外事接待礼仪·····	(206)
三、外事访问礼仪·····	(221)
四、外事礼仪中应注意的问题·····	(227)
第八章 我国少数民族礼俗·····	(235)
一、维吾尔族礼俗·····	(235)
二、藏族礼俗·····	(240)
三、回族礼俗·····	(246)
四、蒙古族礼俗·····	(252)
五、壮族礼俗·····	(257)
六、其他少数民族礼俗·····	(260)
七、我国尊重少数民族习俗的有关政策·····	(265)
第九章 外国习俗礼仪·····	(267)

一、亚洲国家和地区的礼俗·····	(267)
二、北美洲国家的礼俗·····	(275)
三、欧洲国家的礼俗·····	(280)
四、大洋洲国家的礼俗·····	(290)
五、非洲国家和拉丁美洲国家的礼俗·····	(292)
第十章 公务员常用礼仪文书 ·····	(296)
一、信函类礼仪文书·····	(296)
二、讲话类礼仪文书·····	(302)
三、公启类礼仪文书·····	(307)
四、柬帖类礼仪文书·····	(312)
五、祝贺类礼仪文书·····	(317)
六、吊唁类礼仪文书·····	(320)
第十一章 附录 ·····	(326)
附录一：外国公务人员的个人礼仪·····	(326)
附录二：日本的“办事员社仪一百条”·····	(327)
附录三：美国陆军和西点军校的法规习惯及礼仪·····	(340)
附录四：外国外事礼仪资料·····	(347)
附录五：书信客套语·····	(349)
附录六：鲜花的寓意·····	(354)

第一章 礼仪概述

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉。在中国，“礼”来源于古代的祭祀活动。礼的涵义、内容、基本原则也随着时代的变迁、人际交往的扩大和社会的发展融合而不断丰富变化。

一、礼仪概念的理解

“礼仪”作为一个词，是“礼”和“仪”两个字的合成词。这两个字在我国分别表示两个虽有联系却不尽相同的概念，所以，理解“礼仪”概念，必须从“礼”、“仪”两个字的含义来理解。

（一）“礼”概念的理解

礼，最初的含义是供神的仪式。以后逐渐引申为表示敬意的通称。随着社会的发展进步，“礼”有以下四个方面的含义：

1. 表示敬意的通称

是一种发自内心的对人对己的尊敬和敬意的态度，以及敬意态度的外化表现。如敬礼、鞠躬、握手、鼓掌、拥抱等。

2. 表示敬意的仪式

如典礼、婚礼、欢迎或欢送仪式等。胡锦涛主席《在博鳌亚洲论坛 2004 年年会开幕式上的讲话》的开头讲到：“今天，有机会参加博鳌亚洲论坛 2004 年年会，我感到十分高兴。首先，我代表中国政府，对各位朋友的到来，表示热烈的欢迎！”“表示热烈的欢迎”表达了政府和人民的礼节礼貌。

3. 社会生活中某种社会准则、道德规范

如尊老爱幼、助人为乐、讲究卫生、保护环境等。

4. 表示庆贺或敬意的物品

如慰问礼品、会谈会见双方赠送的礼品等。

综上所述，“礼”的概念从哲学、社会学的角度理解，是指特定的民族、人群或国家基于客观历史所形成的，以确立、维护社会等级为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。

（二）“仪”概念的理解

仪，在春秋战国时把外交上善于应酬叫“仪”，实际上就是指礼节、仪式、仪文。“仪”有以下四个方面的含义：

1. 指法度和准则

如《管子·任法》：“圣君所以为天下大仪也。”

2. 指典范和表率

如礼仪小姐，仪仗等，包含着典范、表率的意思。

3. 指形式和程序

如司仪，就是掌管、主持仪式的人；会议、典礼议程等。

4. 容貌和风度

如仪表，仪态等。

从对礼和仪所述可知，“礼”中包含着一定的“仪”成分。

（三）“礼仪”概念的理解

礼仪是“礼”和“仪”两个字的合二而一，如何理解礼仪呢？

礼仪是人类社会生活中，在语言、行为方面的一种约定俗成的，符合“礼”的精神，要求每个社会成员共同遵守的准则和规范。

与礼相关的概念最常见的有三个：礼貌、礼节、礼仪。在大多数情况下它们被视为一体，混合使用。严格来说，三者不能简单地混为一谈，它们之间既有区别，又有联系。但它们都属于“礼”的范畴。

1. 礼貌

指人们在交际过程中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重于表现人的品质和素养。礼貌的外在表现有两个方面：

一是语言文明，要求人们在交往时说话和气，言谈得体，不讲脏话、粗话。

二是行为文明，要求人们在交往时注意自己的仪表仪容，行为合乎道德、符合规范。

2. 礼节

指人们在交际场合，互相表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的外在表现。如鞠躬、握手、敬礼、拥抱、献花、欢迎（送）仪式等。它和礼貌的关系是：礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在表现。没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。如对别人的帮助及时道谢，道谢是礼节，同时是礼貌的外在表现。

3. 礼仪

礼仪，是对礼貌、礼节、仪式的统称。

礼仪是人们交往中，为了表示互相尊重而体现在语言、仪容、仪态、风度等方面约定俗成、共同认可的规范和程序。

礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，包括人际交往的规范、准则、方式、形式、程序等。

礼仪，是由一系列具体的、表现礼貌和礼节的思想以及思想的外在表现形式构成的。

礼仪的核心是尊重。无论是施礼者还是受礼者，如果离开了对对方的尊重，礼仪则无从谈起。

二、礼仪的特性

特性是某一事物区别于其它事物的显著标志。正确地掌握礼仪的特性，对于提高施礼和受礼针对性和有效性有着非常重要的意义。

（一）适用的普遍性

礼仪是“共性”的行为规范，是一定社会的人们约定俗成、共同认可的，用来调整社会成员在社会生活中相互关系的准则。

如国与国之间的外交活动，各级政府在经济、政治、文化等领域的施政，都遵守着一定的礼仪规范和程序；从国家领导人到普通老百姓的行为举止、仪表仪容都应得体，符合礼仪规范和要求；不同的民族、不同的居住地域，不同的性别，不同的年龄，只要存在交往，就有礼仪存在，如情人节，男的给女的送玫瑰，结婚互送戒指，见面时相互问候、握手等已成为普遍的礼俗；还有各个国家的庆典仪式、签字仪式、开幕式基本是通用的，仪式程序也是相似的；就是两个对立阶级之间，对立的宗教团体、集团、家庭，甚至交战的双方，在礼仪上都遵守着不杀使者，不虐待俘虏。对立的双方代表谈判时，仍然遵守着迎接、握手、合影、宴请等礼节。

所以，礼仪的准则和规范适用于整个社会，是具有普遍性的行为规范。

（二）外在形式的差异性

尽管礼节、礼貌、仪表、仪式、服饰等是礼仪的外在形式，但这些礼仪在不同的国家、地域是有差异的。

就行礼来说，军礼都是行举手礼；中国、日本、朝鲜等国实施敬礼时大多是鞠躬礼，而鞠躬弯腰的程度视受礼对象而定；东南亚则是行躬身合十礼；美国、英国熟人相遇，一般把帽子微微揭起，表示敬意；见面时握手表示友好，而男士见女士则吻手；藏人对佛的施礼则是五体投地；阿拉伯人对真主施礼则是下跪合十头着地。

过生日吃蛋糕本是西方国家的礼俗，现在越来越被东方人接受。中国人则在吃蛋糕的同时还要吃长寿面，意味着长命百岁。泰国人过生日，则要在生日的前一天点燃两支和过生日的人一样

高的蜡烛，并上街购买活鱼和鸟来饲养，认为这样可以走好运。

服饰由于地域的不同，其差别更是五花八门。西方人正装男为西服，女为套裙；印度人穿长袍，戴布缠帽；阿拉伯人喜好穿白色长袍，头顶布巾与圆圈；中国女士有旗袍，日本女士有和服。

礼仪适用的普遍性和外在形式的差异性，并不矛盾、相互对立，而是相互依存，相互促进，相互补充。如施礼在不同国家、地域、不同民族、不同性别共有的，但施礼的动作、姿势则各有不同，这就使得施礼这一共性礼仪变得更加千姿百态，色彩斑斓，相得益彰。

（三）内容的扬弃性

作为社会意识形态的礼仪，它必然具有意识形态的相对稳定性（继承）和变异性（否定）特性，这就是礼仪的扬弃。

礼仪的形成要经过一个较长的演变过程。任何国家一种礼仪形成后，便会在人们的头脑中形成共识，被人们认同。一个国家的礼仪都有本民族的特色，都是在本国历史上形成的礼仪基础上继承下来的。离开了对本民族传统礼仪的继承，扬弃，就不可能形成当代的礼仪。我国古代礼仪的优良传统，不管社会形态如何变革，一直被人民群众继承下来。如尊老敬贤、讲究礼让、待人以诚、相互理解、礼貌待客、尊重妇女、忠孝仁义、和气为贵等，仍然是当今社会礼仪的重要内容。

随着社会进步，有些封建礼教逐渐地消失了，被否定了。如过去皇帝的龙袍礼服，达官显贵品级明显的长袍刺绣礼服，被现代西装取而代之；对长官的下跪叩拜礼，被握手取而代之；封建社会压在中国妇女身上的“三从四德”道德礼仪标准，被新社会男女平等所否定；古代有“拥慧迎客”，即宾客至，家中仆人双手拿扫帚躬身门前迎接，意思是家中已经打扫干净，欢迎客人光临，现在这种礼节早无踪影；在婚嫁礼俗方面，过去的表亲婚、

换亲婚、指腹婚、童养婚，已被新中国的《婚姻法》废除；过去贺诞生有“洗三”礼节，即孩子初生三天内，近亲携带小米、布料、芝麻、砂糖、小褥等礼品来贺喜，现在已不多见，以做满月来贺喜，且所带礼品也被鲜花、鲜牛奶、营养补品所代替；过去贺生辰寿诞的“献如意”，现在基本消失。

扬弃，还包括吸收国外进步的有价值的礼仪内容与形式。现代社会，国与国、地区与地区、民族与民族之间的交往日益密切，相互之间的礼仪不断地互相影响，互相渗透，取长补短，不断地充实本国、本民族的礼仪内容已成为礼仪发展的重要趋势。如国外在公务员服饰方面提出应遵守“TPO”原则，“TPO”是英文“time”时间，“place”地点，“occasion”仪式三个单词的缩写。“TPO”原则的基本含义，就是要求人们的穿着、化妆和佩带首饰均应兼顾时间、地点、仪式，而不能毫无章法。“TPO”原则，实际上要求公务员把职业特性、高雅风度与公众形象紧密地结合在一起，这是我们应该吸收的。

（四）情感的互动性

在实施礼仪过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为，是双方尊重与情感的互动过程。一方伸手握手时，另一方立即热情伸手同时握住对方的手；军人给上级行礼，上级应及时回礼。中国古代就有“礼尚往来，往而不来，非礼也，来而不往，亦非礼也”，说明施礼者和受礼者必须互动。还有“投之以木瓜，报之以琼浆”，“投桃报李”，这些礼节充分显示了礼仪在情感上的互动性。

三、礼仪的内容

（一）构成礼仪的基本要素

礼仪由主体、客体、媒体、环境四个基本要素构成。

1. 礼仪的主体

是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是

组织。

2. 礼仪的客体

是礼仪活动的指向者和承受者。它既可以是人，如对老师、领导、长辈等的尊敬，也可以是物，对国旗、崇拜物等的敬仰；既可以是物质的，如有生命的人和无生命的物，也可以是精神的，如爱国主义、英勇献身的革命英雄主义精神。

3. 礼仪的媒体

指礼仪活动所依托的人体、物体、事体等媒介。人体礼仪媒体有握手、拥抱、鼓掌等；物体礼仪媒体有礼品、礼物等；事体礼仪媒体有各种纪念活动、庆祝活动等。在具体操作礼仪时，这些礼仪媒体往往交叉、配合使用。

4. 礼仪环境

指礼仪活动特定的时空条件，分为礼仪的自然环境和礼仪的社会环境。礼仪的环境，经常决定着礼仪的实施，不仅决定着实施何种礼仪，而且决定着礼仪的实施方法。如迎接外宾和升国旗的礼仪由场地环境决定。

(二) 礼仪的基本内容

1. 个人礼仪

主要包括言谈、举止、服饰等修养方面的礼仪要求。

2. 家庭礼仪

包括家庭称谓、问候、祝贺、庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼仪规范。

3. 社交礼仪

包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪、社交禁忌等。

4. 公务礼仪

包括工作汇报礼仪、办公室礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。

5. 礼仪文书

是用书信和其它文字方式表达情感的礼仪形式。包括礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信、礼仪电报、请柬、名片、贺年片；题词、讣告、唁电、碑文等。

6. 商务礼仪

包括柜台接待礼仪、商务洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式等。

7. 习俗礼仪

包括日常生活礼俗、岁时节令礼俗、婚嫁礼俗、丧葬礼俗以及祭祀礼仪等。

8. 外事礼仪

指对外交往中的迎送、会见与会谈、宴请、馈赠、参观游览等涉外礼仪。

四、礼仪的基本原则

(一) 遵守原则

在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪准则和规范，用礼仪去规范自己在社交活动中的言行举止。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，就会受到公众的指责，交际就很难成功。如果没有遵守原则，根本谈不上礼仪的应用、推广。

(二) 自律原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。不要把自己置于别人的提示和监督之下，或者只求诸人，不求诸己。失去自律原则，遵守礼仪规范则无从谈起。

（三）敬人原则

在礼仪对待个人的要求与对待他人做法的两大构成部分中，个人的要求往往是在他人尊重、敬重的基础上获得的，如接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等，一个人得到他人的尊重，上进心、自信心会增强。因此，对待他人的做法比对待个人更重要，尊重他人的做法是礼仪中的重点和核心。在对待他人的做法中，最重要的一条是敬人之心长存，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。人格是一个人所具有的各项重要的和相当稳定心理特征的总和。通常指人的尊严、价值和品格。不管是富人还是穷人，有权的还是普通老百姓，一般最为看重和在乎的莫过于自己的人格了。所以，敬人原则首要的是尊重他人的人格。敬人是一种美德。常言说“你敬我一尺，我敬你一丈”，就是说你对别人尊重，也会得到别人的尊重。

（四）宽容原则

要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，不要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。在中国历史上关于宽容的故事、对联、诗不少，最常见是寺庙弥勒佛前的对联：“大肚能容容天下难容之事，慈颜常笑笑世间可笑之人。”教导拜佛的人们要笑口常开，宽容待人处事。

（五）平等原则

在尊重他人上要一视同仁，给予同等程度的待遇。不允许因为交往对象之间的年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系的亲疏，厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象，采取不同礼仪形式。比如，许多国家在举行大典或迎送国宾时，往往要行隆重的鸣炮礼。按国际惯例，鸣炮 21 响为接待最高规格，多用于国家大典或迎送国家元首的仪式；19 响为二级规格，多用于迎送外国政