

# 政务礼仪

● 主编 东方晓雪

公务员时刻代表着政府的形象，无论执行公务，还是在日常生活中都应注意礼仪，以礼为先。作一个知礼懂礼的好公仆，才能赢得人们的爱戴。



礼仪常识丛书

Protocol



# 政务礼仪

主编 东方晓雪

中原农民出版社

## 丛书编委会

马 壮 杨春岩 程丽贤 孙 涛  
张桂华 李 明 张 萌 李玉华  
赵 娜 王 瑞 蒋 丽 李梦惠

### 图书在版编目 (CIP) 数据

政务礼仪 / 东方晓雪主编. — 郑州: 中原农民出版社,  
2005.5

(礼仪常识丛书)

ISBN 7-80641-862-8

I. 政... II. 东... III. 国家机关工作人员—礼仪  
IV. D035.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 039217 号

---

出版社: 中原农民出版社 (地址: 郑州市经五路 66 号

电话: 0371-65751257 邮政编码: 450002)

发行单位: 全国新华书店

承印单位: 河南第一新华印刷厂

开本: 890mm × 1240mm A5

印张: 5.25

字数: 77 千字

印数: 1-4000 册

版次: 2005 年 5 月第 1 版

印次: 2005 年 5 月第 1 次印刷

---

书号: ISBN 7-80641-862-8/D · 025

定价: 12.00 元

本书如有印装质量问题, 由承印厂负责调换

# 前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉。自古以来，讲“礼”重“仪”在华夏子孙的社会生活中，就一直处于至关重要的地位。随着时代的发展、社会的进步以及人与人交往的日益频繁，礼仪成为现代社会中人们生活不可缺少的重要部分。学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高公民精神文明水平，促进社会交往和国际友好往来，具有重要的现实意义。

礼仪是待人接物、进行社会交往的重要手段。在社会生活中，人离不开社会交往，不同的对象、不同的场合，有不同的规矩、规则和讲究。每天，我们要出入各种公共场所，参加各种社会活动，接触形形色色的各类人群。可以说，无论是从政经商、日常工作，还是待人接物、居家外出，均离不开礼仪。虽然我们不可能认识周围所有的人，但我们还是希望自己是一个稳重得体、礼貌待人同时又能够被别人友好对待的人。因此，礼仪不是生活小节，它展现的是一个人的风度和魅力，是一个人内在的精神风貌、个人学识、文化修养的集中体现。

礼仪是人类美好心灵的展现，是人类优良素质的表现。言谈举止、仪表风度不仅关乎一个人的形象，反映一个人文明程度和学识水平，同时也能折射出一个国家的文明程度。“不学礼，无以立”，孔子的这句名言告诉我们，礼仪是中华民族优秀的传统美德的一部分。“身居礼仪之邦，

应为礼仪之民”，随着我国与世界各民族交往的日益增多，针对不同的对象，如何做到言辞得当，用词得法，温文尔雅，彬彬有礼，针对不同的场合，哪些行为符合礼节礼仪，哪些是不良的言行举止，都需要我们了解和掌握。只有注重礼仪的自我修养，才能做到举止文明、处事得体，才能真正做到“有礼走遍天下”。

礼仪是人类文明的标尺，是每一个人人生旅途中的一门必修课。知礼懂礼、守礼行礼是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得成功的重要条件，是现代人的处世根本、立业之基。一个人置身社会，只有通过礼仪才能融洽人际关系，才能取得良好的合作关系，才能得到社会的认可和好评。礼仪可以带给你社交成功的喜悦，礼仪更可以为你的生活带来快乐和欢愉。

“富贵而知好礼，则不骄不淫。”建设小康社会和构建和谐社会需要我们学礼、懂礼、守礼、知礼、用礼。为使人们能够更好地了解、学习、掌握和正确地运用礼仪，我们编写了这套“礼仪常识”丛书。丛书对社交、商务、政务、仪典、涉外和服务等方方面面的礼仪知识进行了详尽的介绍和阐述，融知识性与操作性于一体，希望读者读后可以从中得到帮助，受到教益。本书在编写过程中，参考、借鉴了国内外有关专家、学者的研究成果和著述，在此一并表示谢意。

作者

2005年5月

# 目录

## 编者寄语

### 一、办公礼仪

- (一)仪表礼仪·····2
- (二)男士服饰礼仪·····3
- (三)女士服饰礼仪·····11
- (四)工作礼仪·····15
- (五)交往礼仪·····18

### 二、汇报礼仪

- (一)汇报方法·····50
- (二)汇报内容·····54
- (三)汇报者礼仪·····56
- (四)汇报对象礼仪·····59

### 三、会议礼仪

- (一)主办会议礼仪·····60
- (二)参加会议礼仪·····63

### 四、谈判礼仪

- (一)倾听礼仪·····67
- (二)发问礼仪·····68
- (三)交谈礼仪·····69
- (四)辩论礼仪·····70

# 目录

## 五、参观礼仪

- (一)选择参观项目……………71
- (二)参观准备……………72
- (三)参观礼仪……………77

## 六、调研礼仪

- (一)重视调研……………80
- (二)方法正确……………81

## 七、慰问礼仪

- (一)慰问形式……………84
- (二)关怀礼仪……………85
- (三)及时慰问……………87

## 八、信访礼仪

- (一)处理来信礼仪……………88
- (二)接待来访礼仪……………89

## 九、会晤礼仪

- (一)会晤称呼礼仪……………92
- (二)会晤座位礼仪……………93

# 目录

## 十、公文礼仪

- (一)撰写公文礼仪·····97
- (二)办理公文礼仪·····99

## 十一、条据礼仪

- (一)条据书写的基本礼仪·····101
- (二)不同条据的书写礼仪·····102

## 十二、函电礼仪

- (一)书信礼仪·····107
- (二)电报礼仪·····109
- (三)函电正文礼仪·····110
- (四)回复礼仪·····111

## 十三、迎宾礼仪

- (一)接站礼仪·····113
- (二)见面礼仪·····117

## 十四、待客礼仪

- (一)接待礼仪·····127
- (二)送客礼仪·····134



# 目录

## 十五、食宿礼仪

- (一) 饮食招待礼仪·····135
- (二) 住宿礼仪·····138

## 十六、馈赠礼品礼仪

- (一) 选择礼品礼仪·····141
- (二) 赠送礼品礼仪·····143
- (三) 接受礼品礼仪·····148

## 十七、提供交通工具礼仪

- (一) 准备礼仪·····151
- (二) 安排礼仪·····153

## 十八、送别宾客礼仪

- (一) 话别礼仪·····155
- (二) 送行礼仪·····157

# 编者寄语

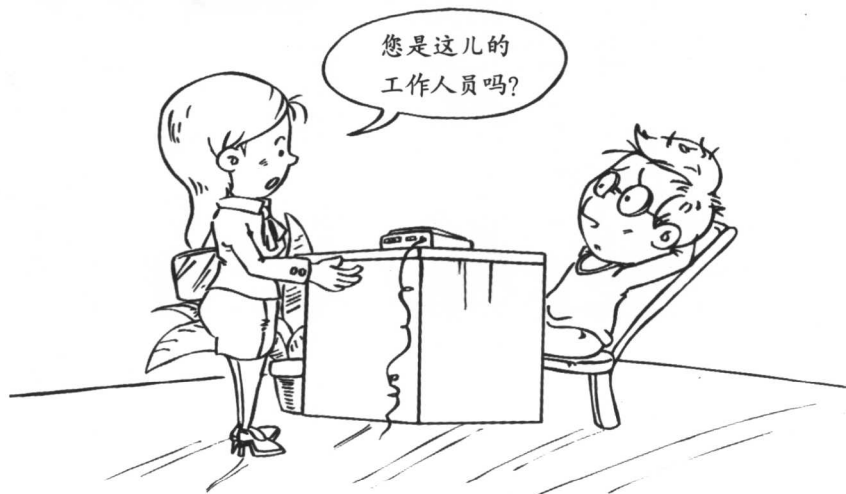
- ◆ 政务礼仪直接关系公务员的前途和命运。
- ◆ 善用政务礼仪能营造和谐的人际关系。
- ◆ 提高礼仪素质，塑造完美的职业形象。
- ◆ 赢得尊重，推动事业成功。



# 一 办公礼仪

## 【一】仪表礼仪

公务员在日常工作中应时刻注意自己的仪表，着装应规范。不穿不符合本人身份的服装或奇装异服，要整洁、大方，精神抖擞，充满生气。仪表应清洁干净、简单，女性以淡妆为宜，切忌浓妆艳抹，过分修饰；男性切忌留长发、剃光头，影响公务员整体形象。





## 【二】男士服饰礼仪

### 1. 西装的色彩与面料

西装套装要求上下装面料、色彩一致，最好选择品质笔挺、不起皱的毛料，色调应比较深，最常见职场上的西装为藏蓝色、黑色及深灰色系列，尽量不要穿颜色醒目、花纹繁复的西装。



# 办公礼仪

## 2. 西装的扣子

如果着双排扣西装，应将纽扣都扣上。若是单排扣西装，有两粒纽扣则扣上面的一粒；有三粒纽扣则扣中间的一粒。在正式场合切忌不扣扣子敞胸露怀。但就座后，西装上衣扣要解开以防止其走样。





## 3. 西装的商标

着西装时应拆除袖口的商标。一些人认为穿西装保留袖口的商标会提高档次，但是真正的高档西装从来不在袖口处订商标。



# 办公礼仪

## 4. 西装的衣袋

西装的衣袋和裤袋原则上不应放置任何东西，以防止西装走样，钢笔、钱包、名片夹等必要物品可放在西装左右内侧口袋里，左侧外胸袋可以插入装饰用的真丝手帕，其他物品不应放入。切忌将外衣袋、裤袋塞得鼓鼓囊囊，影响美观。





## 5. 西装与衬衫

西装内应配长袖衬衫，冬季可在衬衫内加保暖内衣或在外罩V领单色套头羊毛衫。衬衫袖应比西服袖长出1厘米左右，衬衫下摆应扎进裤内，不带领带时领口应敞开；衬衫颜色要与西装相配，海蓝色、白色衬衫是正式场合之首选。切忌不扣衬衫袖子的扣，以及穿高领内衣而使内衣外露。





# 办公礼仪

## 6. 西装与领带

领带颜色应与西装色彩相配，以单色、深色为主，切忌一套装束多于三种颜色。领带外形要平整、美观，无线头、无脱丝，面料最好是真丝或纯毛，有下垂感。长度以领带尖端能盖住皮带扣为宜，领带夹应夹在衬衫向下数第三到第五粒纽扣间。

