



RENMIN JINGCHA LIYI CHANGSHI

人民警察礼仪常识

主编 魏 东



宁夏人民出版社

RENMIN JINGCHA LIYI CHANGSHI

人民警察礼仪常识

主编 魏东



宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

人民警察礼仪常识 / 魏东主编. — 银川: 宁夏人民出版社, 2009.7

ISBN 978-7-227-04216-7

I. 人… II. 魏… III. 警察 — 礼仪 — 基本知识 — 中国
IV. D631.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 123833 号

人民警察礼仪常识

魏 东 主编

责任编辑 张 妤

封面设计 马小军

责任印制 来学军

宁夏人民出版社 出版发行

出 版 人 杨宏峰

地 址 银川市北京东路 139 号出版大厦(750001)

网 址 www.nxcbn.com

网上书店 www.hh-book.com

电子信箱 nxhhsz@yahoo.com

邮购电话 0951-5044614

经 销 全国新华书店

印刷装订 宁夏飞马彩色印务有限公司

开 本 787×1092mm 1/16

印 张 10

字 数 160 千

印 数 2150 册

版 次 2009 年 7 月第 1 版

印 次 2009 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-227-04216-7/D·290

定 价 22.00 元

版权所有 翻印必究

编 者 的 话

人民警察是国家公共安全、社会稳定和人民利益的守护者,也是现今中国执法者中备受关注的焦点。在人民群众对人民警察执法、服务的技巧及质量要求越来越高的现实条件下,公安机关如何进一步加强自身的作风建设,提高全体人民警察的工作质量和服务水平,更好地与人民群众沟通与互动,成为公安队伍不得不考虑的一项重要课题。应该说,学习礼仪,依礼行事,是解决此项课题的有效措施之一。同时,警察是公务员,与人民群众打交道最多,人民警察知礼、用礼,不仅能起到体现自身素质和警察群体素养、有利于文明服务执法的作用,还必将会起到推动社会整体文明进步,促进社会和谐发展的作用。具体而言,目前警察队伍已越来越认识到推广礼仪、普及礼仪的重要性,这是形势的要求,更是公安队伍自身建设的需要。为适应这种要求,宁夏人民警察学校组织部分有关教师编写了这本实用教材。

该教材在编写过程中,始终贯彻理论联系实际、因材施教的原则,突出了针对性与应用性。全书分为绪论、基本礼仪、语言礼仪、公务礼仪、社交礼仪、职业礼仪、涉外及部分民族的民俗礼仪、警察礼仪实例解析及训练等八个部分,为便于学习与运用,在每部分中提示了重点,加入了“品文知礼”和“图文学要点”等内容,增强了教材的可读性和直观性。

本实用教材在编写过程中,得到了宁夏回族自治区公安厅政治部领导、人事训练处及本校领导和全区广大公安民警的关心与

支持,学校主要领导还亲自编写了其中的有关章节内容。在编写教材时,参阅了有关教材和资料,在此,向上述同志和被引用的有关教材、资料的编著者表示衷心的感谢。

参加《人民警察礼仪常识》编写的人员有魏东(第一、第四、第八部分),李建平(第二部分),车建农(第三部分),史晶(第五部分),李元效(第六部分),辛建平(第七部分)。魏东为该书主编,史晶为该书副主编,最后统稿由魏东完成。

由于该教材为宁夏人民警察学校的新设科目,编者受理论和实践条件及水平所限,书中还有诸多疏漏和不妥之处,敬请读者批评指正和谅解。

编 者

2009年6月

Contents 目录

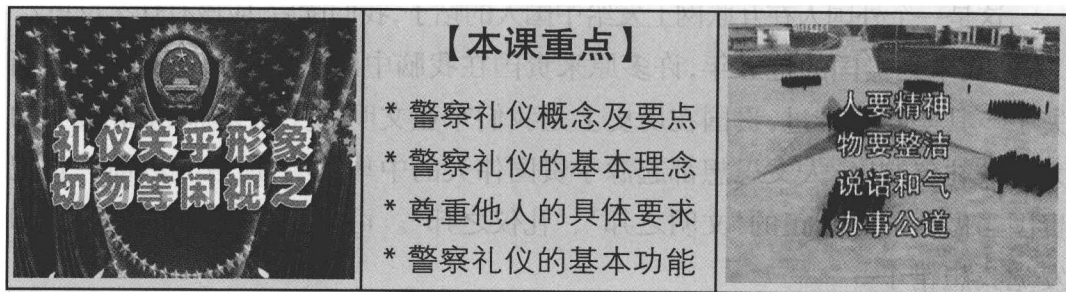
1	第一部分 人民警察礼仪绪论
1	【本课重点】
1	【本课正文】
3	一、人民警察礼仪概念
4	二、人民警察礼仪的基本理念
7	三、人民警察礼仪的基本功能
9	【品文知礼】
9	老警察的忠告
10	【图文说要点】
12	第二部分 人民警察基本礼仪
12	【本课重点】
12	【本课正文】
12	一、警容仪表
16	二、举 止
18	三、敬 礼
19	【品文知礼】
19	身体语言
26	【图文说要点】
28	第三部分 人民警察语言礼仪
28	【本课重点】
28	【本课正文】
28	一、礼貌用语

32	二、文明用语
37	三、书面用语
39	四、电话用语
40	五、语言礼仪在日常交谈时的实用技巧
44	【品文知礼】
44	一份美国“911”女接警员的电话录音记录
50	【图文说要点】
51	第四部分 人民警察日常公务礼仪
51	【本课重点】
51	【本课正文】
51	一、内部工作礼仪
54	二、办 公
55	三、接 待
58	四、会 议
59	五、汇 报
60	六、仪 礼
62	【品文知礼】
62	群众讨厌的几种警察不良形象
64	【图文说要点】
66	第五部分 人民警察社交礼仪
66	【本课重点】
66	【本课正文】
66	一、握 手
67	二、乘 车
68	三、拜 访
70	四、接受名片

70	五、介 绍
71	六、宴 请
77	【品文知礼】
77	自己就是贵人
79	【图文说要点】
80	第六部分 人民警察职业礼仪
80	【本课重点】
80	【本课正文】
80	一、窗口单位人民警察应有的礼仪
85	二、人民警察处警时的礼仪
88	三、人民警察走访时的礼仪
92	四、人民警察询问时的礼仪
95	五、人民警察治安检查时的礼仪
98	六、人民警察其他业务礼仪
100	七、司法警察职业礼仪
102	【品文知礼】
102	钉子眼的故事
103	【图文说要点】
105	第七部分 涉外及国内部分民族民俗礼仪
105	【本课重点】
105	【本课正文】
105	一、涉外交往中的基本礼仪
109	二、国内部分少数民族的民俗礼仪
114	【品文知礼】
114	美国华人大吃一惊:韩国人在美国为何自称是中国人?
116	【图文说要点】

117	第八部分 人民警察礼仪训练方法
117	【本课重点】
117	【本课正文】
117	一、人民警察礼仪的自身特色
118	二、人民警察礼仪在实用操作上应具备的元素
119	三、人民警察礼仪运用实例解析
125	四、人民警察礼仪训练的组织与训练方法
131	【品文知礼】
131	三坟五典
133	【图文说要点】
135	附 录
135	一、公安机关人民警察内务条令
148	二、公安机关窗口单位服务规定
150	三、公安机关人民警察着装管理规定

第一部分 人民警察礼仪绪论



【本课正文】

自古以来,中国就有礼仪之邦、文明古国之说,上下五千年灿烂的文明史所蕴含的温、良、恭、俭,人伦、礼教博大精深,形成了中华民族自身独特而高尚的道德准则和完整的礼仪规范,中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。文明礼仪作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展具有深远的影响,其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围也十分广泛,几乎渗透于社会的各个方面。在中国古代,礼仪是为了适应当时社会需要,从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来,因而带有产生它的那个时代的特点及局限性。时至今日,现代的礼仪与古代的礼仪已有很大差别,我们应该舍弃那些繁琐的、过分宣扬尊卑贵贱的礼仪陋习,着重选取对今天仍有积极、普遍意义的传统文明礼仪,如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等加以改造与承传。这对于培养良好的个人素质,协调和谐人际关系,塑造文明的社会风气,进行社会主义精神文明建设,具有重要的现实意义。

何谓礼?何谓仪?什么是礼仪?孔子曰:礼者,敬人也,也就是尊重人的意思;仪是仪式,是如何尊敬人的具体做法,是礼的外在表现形式;礼仪就是人们在平时生活中待人接物所采用的一种约定俗成的尊重人的标准化做法。



改革开放以来,我国的综合实力大幅提升,人民的生活水平大为改善,中国已由一个韬光养晦的台后角色逐渐走向其他民族不能轻视的引领世界发展的正面光辉角色,我们有理由为祖国的强大而自豪,也有理由为中华民族的崛起而欢欣。但是,现在有个声音在不停地拷问着全体中国人:真正地走向世界大国,中国准备好了吗?走向大国仅仅是仓禀渐实、衣食渐丰就行了?中华民族的精神文明素质、人文素质、礼教素质达到了吗?

这是一个外国人在互联网上发给中国人的帖子,我们读后,应该有什么反思?

“我来到贵国的这五年,许多原来贵国在我脑中的美好印象现在却慢慢消失了。其实我很难过,贵国在历史上是我们东亚文明的文化先师,东亚文明的大多数礼仪制度、人文思想都起源于贵国伟大的中华文明,所以我以前一直把贵国当做全亚洲真正的‘文明之邦’、‘礼仪之邦’。可当我真正来到贵国后,却发觉我想错了。”

“贵国在一些基本的礼仪和道德上甚至还远不如那些比贵国贫穷得多的国家。无论在上海街头还是北京街头,我都很少看见有人能够排队上公交车,路面上往往很肮脏,行人随手把垃圾和废水扔在街头都是很随意的事。2005年的中国国庆节,我到北京旅游,看着天安门广场堆集如山的垃圾、粘得满地都是的口香糖、踩得东倒西歪的草坪,我在想:这就是中国的国家广场?这就是中国人视为脸面和精神图腾的地方?更让我惊讶的是,贵人居然会随地吐痰!这在其他国家都是很粗鲁和失身份的事情,可贵国人却能大大方方地做!有一次,我在上海南京路上看见了一个美丽的少女当着她男友的面把痰吐在干净的地面上,这样的女孩,如果在我的国度那是一辈子也嫁不出去的,因为这么粗鲁无礼的女孩,虽然她漂亮美丽但却缺少教养与公德,而教养与公德是一个人体现个人修养和文明的重要方面。此外,中国人之间还没有谦让,爱吵架,我在贵国街头、公交车和商店经常看到有些人为了点小事吵架,甚至还有男士主动和女士吵架的,难道贵国国民真的就没有这点风度吗?中华文明的宽容在哪里?我很难过。”

看过这个帖子,作为每一个中国人都会汗颜,这是一个中国公民在另一个国家国民心目中的形象。在这里,一个人的形象已不是简单的个人问题,而是已变成了国家、民族的素质象征。此外,在我们立足于社会,在与人交往、交流时还应确立正确的职业形象、纪律形象、业务形象、服务形象、地域形象、人文

形象等等,那么这些体现个人素质、民族质量的形象应该怎样正确体现、让人认同?怎么让人与你交往时感到赏心悦目、如沐春风?其实也很简单,那就是:从小事做起,从我做起,从穿衣戴帽、外形风度、言谈举止、个人行为的具体小节做起,从讲文明、讲礼仪,做一个有教养、有规范、有风度、讲细节、有层次的人做起。因此,现在应提出一个观点,把“降生尘世、有幸男儿,当顶天立地”等励志豪言放回心中,让“天下兴亡,小事做起”回归社会。就从“见面打招呼,相逢一笑;上车让座位,扶弱怜病;送老过马路,敬长爱幼;遇事多律己,温、良、恭、俭”等等小事做起——共建和谐,人人负责。

古人云:“仓禀实而知礼节,衣食足而知荣辱。”现在,中华民族在崛起的道路上越行越快,但一定不能只注重物质丰富而缺失文明礼教的培养,要两条腿都健全。只有这样,我们的文明古国、礼仪之邦才会真正地名副其实,走在世界各民族之林的大道上,我们才会真正地受人敬仰,而我们伟大的中华复兴之路才会真正地光辉灿烂。

人民警察是国家公共安全、社会稳定和人民利益的守护者,也是现今中国执法者中备受关注的焦点,如何进一步加强公安机关作风建设,提高广大警察的工作质量和服务水平,更好地与人民群众沟通与互动,是摆在全国公安队伍面前的一项共同课题。应该说,学习礼仪、依礼行事,是解决此项课题的有效措施之一。警察是公务员,与人民群众打交道最多,人民警察知礼、用礼不仅能起到体现自身素质和警察群体素养、有利于文明执法的作用,还必将会起到推动社会整体文明进步,促进社会和谐发展的作用。目前,警察队伍已越来越认识到推广礼仪、普及礼仪的重要性,这不仅是形势发展的需要,更是公安队伍自身建设的需要。

一、人民警察礼仪概念

警察礼仪是指人民警察在其人际交往中所应遵循的具有警察职业特色的行为规范与沟通技巧。这一定义,实际上包括以下三个要点。

(一)它规定了警察礼仪的基本内容是“行为规范”,即标准化做法

各行各业在日常交往中都有自己的行为规范,所谓行为规范,就是一个人应该按照自己的职业要求规范地去做。作为警察也不例外,即使是盘查嫌疑人时,警察除了在履行自己的职责,也应体现出自身的职业素养和个体行为素质,“请留步,”先敬礼,“我是xxx公安局刑警大队的警官,这是我的警官证,根



据《警察法》第九条规定,依法对你进行盘查,请予配合。”这里从用“请”开始,依礼敬礼,到后面的一系列说辞与具体操作,都是警察执法中的行业行为规范,以及要求交警在执法时先敬礼等等都是标准化做法的具体要求。当然,标准化做法除了体现礼仪、体现素质外,还表现了一个部队的正规、训练有素和统一。

(二)它强调了警察礼仪的学用重点是“沟通技巧”,即运用警察礼仪意在与交往对象进行顺畅有效的沟通

人民警察在履行职责过程中必须讲究执法和服务的技巧与质量。在实践中,同样一件事由不同的人去做,往往效果不同,这就是技巧不同带来的质量差异。如人们在日常生活中常用的“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”这十字箴言,既是礼仪中日常交往的标准化做法,也是与交往对象进行沟通的常用方式与技巧。见面一句“您好!”能迅速缩短人际间的心理距离,打破交往坚冰;受助一句“谢谢!”既体现个人教养,也使帮助者心里愉快,感到助人的快乐;临别一句“再见!”更是下次会面、旧友重逢的桥梁与纽带;等等。这些礼仪常识看似小节,却不可缺少。

(三)它明确了警察礼仪的适用范围是“人际交往”,即对外所进行的交际应酬

马克思曾说过:人的第一属性首先是社会属性。只要你生活在社会中你就要与人打交道,而与人打交道就存在着质量问题。在人际交往中,礼仪可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力,还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是一种潜在资本,如果能够恰当地运用,将取得显著的效果。作为警察来讲,我们与上级交往得当,就能更好地让上级理解并帮助我们的工作,使我们的工作更多地得到肯定与指导;我们与群众交往得当,就能使人民群众对我们信任有加并在工作上得到大力协助,加深警民鱼水之情;我们与下级交往得当,就能在人格上调动下级工作的积极性,使他们在心理上与我们同心同德,同舟共济。

由此可知,警察礼仪是指人民警察在其人际交往中所应遵循的具有警察职业特色的行为规范与沟通技巧。

二、人民警察礼仪的基本理念

警察礼仪的基本内容包含人民警察的形象设计与警务工作的沟通技巧两部分。人民警察的形象设计是警察的穿着打扮、言谈话语、举止行为等应符合

警察特定的职业需要并具备警察特色,是对人民警察所提出的自我约束,具体体现着警察的自身素质;警察的沟通技巧是警察在与人打交道时应具备的交往应酬的技术与能力,是对人民警察交往应酬所作出的要求,具体体现着警察为人处世的基本态度。

在具体学习、运用警察礼仪时,广大人民警察均应始终铭记不忘的基本理念有三点。

(一)敬人为本,尊重为上

“礼者,敬人也。”礼仪运用的核心便是“敬人”。在实践中,作为一个警察虽不能学会所有的礼仪施用方法,但只要有了敬人的根本态度,必定会为服务对象所理解。因此,学习、运用警察礼仪时,此点必须牢记。

对人民警察来说,在待人接物中坚持“尊重为本”必须兼顾两点。

1. 人民警察必须首先尊重自己:即尊重自身、尊重自己的职业和尊重自己供职的单位三者并重

尊重自身就是通过自己的穿着打扮、言行举止、品位操守体现自己优良的综合素质。同时,在现代社会中,尊重自身也是尊重他人。比如,穿衣戴帽虽是个人小节,但衣冠不整、窝窝囊囊、形象不佳对别人的眼睛就是一种污染,就是一种不尊重。

尊重自己的职业就是干一行爱一行,通过自己的勤政,体现自己的职业素质。在现实生活中,有些同志不能正确对待警察职业面对的苦、难、险、低(收入),言必称“入错行、不值当”,牢骚满腹,这不能算是一种敬业与尊重自身。同时,尊重自己的职业干一行爱一行还应表现在提高自己的业务工作能力上,工作能力强也是一种职业形象的体现。

尊重自己供职的单位就是自身的言行举止既要符合自身的职业形象,也应符合团队精神的要求,通过自己举止的有礼、有度、有节、有素质,为自己的团队乃至整个警察队伍对外打下良好的形象基础。

公安部原部长周永康同志把以上三点归纳出了一个很简单、也很具操作性的答案,即:人要精神,物要整洁,说话和气,办事公道。

2. 人民警察必须尊重他人

(1)尊重上级是一种天职

中国历来有敬上的传统。上级在管理和工作中起着不可否认的主导作用,



下级尊重上级、维护上级的威信是保持团队团结对外,显示凝聚力与战斗力的基础,也是下级自身素质的表现。在现实中,由于上级与下级相比所站的层次、思考问题角度、出发点、工作方式不同,有些下级在某些具体问题的处理上可能有不理解上级的地方,但这不能成为下级不尊重上级的借口。作为下级,应该不断加强自身的修养,提高自身综合素质,正确看待自身优点和缺点,只有这样才能与上级共好事,尽好职。

(2) 尊重同事是一种本分

从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时以礼相见,有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系,缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。从实用角度讲,同事互相尊重是工作中互相配合、提高工作效率的基础,也是一个人为人处世、接人待物,建立良好协作关系的基础。人和人相互共事是缘分,只有珍惜友情和珍惜共事情谊的人才能在生活中和工作中真正赢得尊重。因此,每个人都应“以我为主”地搞好团结和尊重,这是我们每个立足于社会与团队中的人赢得支持、获取帮助,进而得以身心愉悦、工作顺心的基础。

(3) 尊重下级是一种美德

从工作的角度讲,大量的工作都是下级干的,没有下级的刻苦工作就没有上级的工作业绩。从某种程度上讲,尊重下级就是尊重自己的工作能力和工作业绩;从管理学的角度讲,不尊重下级就不能从人格上调动下级工作的积极性,不能使下级与自己在心理上同心同德,尤其是关键的时候不能得到下级的支持;从社会学的角度讲,“水能载舟,亦能覆舟”,尊重下级可以使自己在工作中赢得口碑,获得了平稳航行的通行证,那种个人意志第一,视群众为无物的所谓“长官”是不能得到下级的真正尊重的。

(4) 尊重群众是一种常识

全心全意为人民服务是我党的一贯宗旨。警察来自于人民,是人民的公务员,警察的权利与待遇都是人民所给予的。因此,警察尊重群众是常识,更是服务人民的天职。作为一个有素质、有修养的警察就应该对自己的衣食父母——人民知恩图报。只有这样,人民警察才能身体力行地弘扬中华民族所倡导的文明素质,在社会中带头畅行中华民族倡导的美德,使那种“门难进、脸难看、事难办”的行业陋习真正杜绝。

(5) 尊重所有人是一种教养

教养即个人修养与人格魅力的外在体现。警察是国家公务员,应该是具备较高素质的集合体。近几年,警察在人民群众中的形象不如以前,其中有很多外在的原因,但部分警察自身形象不佳、个人素质不高、服务人民的态度不端正等现象也是客观存在的。人民警察只有从尊重所有人是一种教养、一种现代人应具备的素质去认识问题,才能在实践中自觉自愿地提高自己。在这方面,敬爱的周恩来总理就是教养与高素质的化身。有一篇文章叫《一件衬衣》,读过的人都会对总理对一个普通工人的关心与尊重记忆犹新,也正是由于总理的这种高超的人格魅力,不仅赢得了中国人民对他的高度评价,也使得在他去世后联合国秘书长要求所有的会员国为他降半旗。试想,如果总理没有服务人民、“尊重所有人”的理念在实践中的践行,如何能赢得包括他的敌人在内的所有人的尊重。

(二) 善于沟通,交往得体

学习、运用警察礼仪,一定要高度重视人际沟通。沟通,通常是指人们在相互理解基础上的交流、交往。在交往中,任何人都需要理解,相互理解才能获得交往的成功。在实际操作时,要成功地进行人际沟通,重要的一点是应当区分对象,因人而异。同时应正确运用非语言沟通与语言沟通的能力。人际交往,一般而言含有四个连贯的环节:接触、了解、沟通、互动。通常,没有接触就没有了解,没有了解就没有沟通,而互动是交往的最高境界,是人们在人际交往中追求的最佳结果。

(三) 形式规范,标准统一

警察队伍是一支纪律严明的部队,它的特征就是令行禁止,整齐划一,表现在礼仪上也应该是注重形式规范、标准统一,即人民警察在人际交往中运用礼仪向其交往对象表现尊重时,不得自行其是,而是必须采用约定俗成而又符合职业规范的标准化表现形式。

如上所述,敬人为本、善于沟通、形式规范既是警察礼仪的基本理念,又是学习、运用警察礼仪的主要要求。因此,可以将尊重、沟通与规范三者称为警察礼仪的三大要素。为便于记忆,可总结为:尊重为本善沟通,形式规范人推崇。

三、人民警察礼仪的基本功能

人民警察在人际交往中,自觉地执行礼仪规范,容易与交往对象沟通感情



和产生共鸣,促进与交往对象的交际往来,进而有助于自身职责的履行。礼仪是人际关系和谐发展的调节器。警察在交往时以礼相见,有助于加强与交往对象的互相尊重,建立与交往对象友好合作的新型关系,缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍;礼仪还是整个社会文明发展程度的反映和标志,同时也反作用于社会,对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。社会上讲礼仪的人越多,社会便越和谐安定。警察与人民群众打交道最多,人民警察带头讲礼、施礼必将带动更多的人知礼、用礼,从而有效地维护了社会秩序、推动社会整体文明的进步。因此,当前在我国广大人民警察之中推广、普及警察礼仪,既是非常必要的,又是十分需要的。

(一)有助于人民警察提高自身的个人素质

在一般情况下,人们的个人修养主要体现在其待人接物的种种细节之中,而这些貌似琐碎的种种细节恰恰展示着一个人的基本素质。从本质上讲,一个人的个人素质,往往可以通过他对礼仪的掌握与运用得以体现。也就是说,礼仪即素质。那么在实践中,素质应如何体现,如何操作?其实素质就存在于运用礼仪的细节之中,应坚持不懈地实践应用并不断强化。例如,晋见上级应注意什么?除了一些必要的接触之外,还应该对礼仪中的细节进行准备:良好形象是尊重的体现,接触规范是职业素质的体现,应答合理是自身水平的体现,举止有度是自控能力和综合素质的体现等。因此,教养体现于细节,细节展示素质,细节决定成败。广大人民警察的礼仪修养是其个人素质的重要组成部分,而提高自己的礼仪修养是提高自己素质、品位的重要途径。

(二)有助于人民警察正常工作

广大人民警察的日常工作,都是与人打交道,而警察礼仪的主要内容则是对人民警察人际交往所进行的具体规范。因此,广大人民警察在其日常工作中掌握并运用警察礼仪,将大大有助于人民警察处理好人际关系,更好地与交往对象实现沟通与互动,进而促进其正常地开展工作。

(三)有助于人民警察维护自身形象

在现代社会中,国家公务员的形象备受公众注目。在日常工作中,维护人民警察的自身形象,不但有助于政府形象、地方形象、公安队伍形象的维护,而且有助于在国际交往中维护我国的国家形象与中华民族的整体形象。

人民警察的自身形象,实际上是其综合素质的客观体现。通过学习、运用