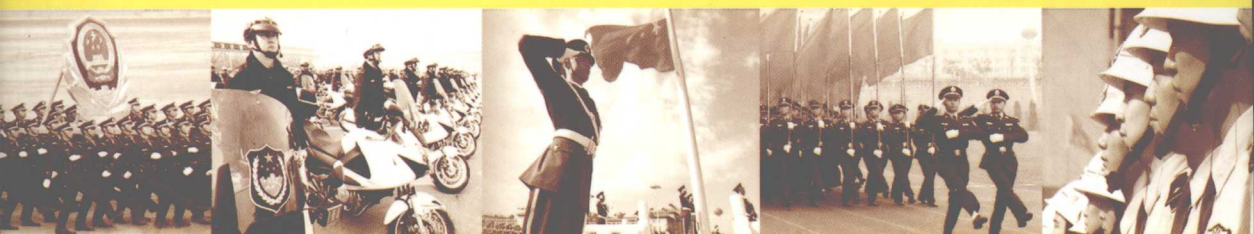


Etiquette For Chinese Police Officer

警官礼仪

在警务活动中警察最需要的基本礼仪和行为规范



中国警官的礼仪培训专业课程

★★★★★ 舒天戈 编著 ★★★★★



中国人民公安大学出版社

警官礼仪

舒天戈 编著

中国人民公安大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

警官礼仪/舒天戈编著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2009. 11

ISBN 978 - 7 - 81139 - 811 - 3

I. 警… II. 舒… 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 199568 号

警官礼仪 JINGGUAN LIYI 舒天戈 编著

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京蓝空印刷厂

版 次: 2009 年 11 月第 1 版

印 次: 2009 年 11 月第 1 次

印 张: 14. 75

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数: 210 千字

印 数: 1~5000 册

书 号: ISBN 978 - 7 - 81139 - 811 - 3/G · 031

定 价: 32. 00 元

网 址: www.cppsups.com.cn www.porclub.com.cn

电子邮箱: cpep@public.bta.net.cn zhs@cppsu.edu.cn

营销中心电话 (批销): (010) 83903254

警官读者俱乐部电话 (邮购): (010) 83903253

读者服务部电话 (书店): (010) 83903257

教材分社电话: (010) 83903259

公安图书分社电话: (010) 83905672

法律图书分社电话: (010) 83905637

公安文艺分社电话: (010) 83903973

杂志分社电话: (010) 83903239

电子音像分社电话: (010) 83905727

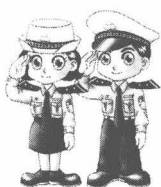
本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换
版权所有 侵权必究

目录



目 录

contents



绪论 以“礼”治警， “礼”兴警强

- ☐ 礼仪是人类文明
生活的重要标志 / 3
- ☐ 警官礼仪是警察文
化的重要组成部分 / 4
- ☐ 警官礼仪对治警、
强警的重大意义 / 5



第一篇 警官通用礼仪

一、仪容仪表礼仪



1. 基本的规范要求 / 11
2. 发式的规范 / 13
3. 女警官的化妆 / 14
4. 警服的穿着 / 16





警官礼仪——打造一支文明之师



5. 警裙的穿着 / 17
6. 西装的穿着 / 18
7. 便装的穿着 / 20
8. 着装的禁忌 / 22

二、行为举止礼仪



1. 站姿挺拔 / 24
2. 坐姿端庄 / 26
3. 行姿优美 / 28
4. 蹲姿典雅 / 31
5. 手势准确 / 32
6. 表情亲和 / 33
7. 敬礼规范 / 36
8. 尊重警务仪式 / 37
9. 使用警徽警歌 / 38

三、语言谈吐礼仪



1. 文明用语 / 40
2. 善于倾听 / 42
3. 保持交谈距离 / 43
4. 注意谈话禁忌 / 44

四、出行礼仪



1. 在行路时 / 46
2. 在乘坐交通工具时 / 47
3. 驾驶汽车时 / 49
4. 集会与参观时 / 50
5. 在出差过程中 / 51
6. 在公共场所 / 51
7. 在医院就医时 / 52
8. 在图书馆里 / 53



目录



五、涉外交往礼仪

1. 涉外活动的基本要求 / 55
2. 悬挂外国国旗 / 57
3. 尊重国徽 / 59
4. 奏唱国歌 / 60
5. 涉外称谓 / 62
6. 尊重各国语言习惯 / 64
7. 涉外接待 / 66
8. 涉外走访 / 68
9. 涉外会见与会谈 / 71
10. 涉外出访 / 72
11. 尊重宗教信仰 / 75
12. 了解各国忌讳 / 76



第二篇 警官办公礼仪

一、公务会议礼仪

1. 会议的组织 / 81
2. 会议的程序 / 83
3. 座次的排列 / 85
4. 遵守会议纪律 / 87
5. 参加会议与发言 / 89



二、公务交往礼仪

1. 相互介绍 / 92
2. 工作称呼 / 95
3. 与人握手 / 96
4. 表达致意 / 98
5. 出示证件 / 99





警官礼仪——打造一支文明之师



6. 同事交往 / 100
7. 汇报工作 / 102
8. 听取汇报 / 103

三、通信联络礼仪



1. 固定电话的使用 / 106
2. 移动电话的使用 / 108
3. 通话的语言要求 / 109
4. 接发传真的方式 / 110
5. 使用电子邮件 / 111
6. 书写书信 / 113
7. 发礼仪函电 / 116

四、公务文书礼仪



1. 公文的分类 / 119
2. 公文的撰写 / 122
3. 公文的行文 / 125
4. 公文的办理 / 129
5. 发邀请书、请柬与聘书 / 130
6. 撰写介绍信与证明信 / 133
7. 撰写感谢信与致辞 / 134
8. 撰写讣告与悼词 / 136
9. 制作笔录式文书 / 139
10. 公安文书的特殊要求 / 142



五、公务接待礼仪

1. 制度规范 / 144
2. 设施规范 / 146
3. 行为规范 / 147
4. 处理群众来信 / 149
5. 接待群众来访 / 150





6. 接听监督电话 / 151
7. 接待特殊的来访者 / 152

六、户籍管理礼仪

1. 常住人口管理 / 155
2. 流动人口管理 / 156
3. 重点人口管理 / 157
4. 居民身份证管理 / 158
5. 办理户口与证件管理 / 161



第三篇 警官出勤礼仪

一、接警处置礼仪

1. 接警的礼仪规范 / 165
2. 处警的基本要求 / 167
3. 受理群众投诉 / 168
4. 处置治安案件 / 170
5. 处置一般刑事案件 / 171
6. 处置重大暴力性案件 / 172



二、侦查办案礼仪

1. 现场勘查 / 174
2. 持检查证检查 / 176
3. 受理案件 / 178
4. 询问证人 / 181
5. 询问违法嫌疑人 / 184



三、调查走访礼仪

1. 调研的规范要求 / 185
2. 调查走访原则 / 187



警官礼仪——打造一支文明之师



3. 走访普通居民 / 189
4. 走访外来人口 / 190
5. 走访居（村）委会 / 191
6. 走访机关、企、事业单位 / 193

四、治安执勤礼仪



1. 治安执勤的法定职责 / 195
2. 治安执勤警纪要求 / 196
3. 治安执勤的警容要求 / 197
4. 治安执勤的服务规范 / 199
5. 治安巡逻的规范要求 / 200
6. 巡逻勤务的执行规范 / 201
7. 检查可疑人员及物品 / 204
8. 行业场所的治安检查 / 205
9. 消防监督检查 / 207
10. 边防检查 / 208



五、交通执勤礼仪

1. 文明执法，礼貌纠错 / 211
2. 讲究管理方法，维护交通秩序 / 212
3. 遵守相关规范，维护道路交通运输秩序 / 214
4. 灵活机动，维护特殊路段交通秩序 / 216
5. 依据规范程序，处理交通事故 / 217
6. 遵循回避制度，保证执法的公平公正 / 220

六、化解纠纷礼仪



1. 调解一般民事纠纷 / 221
2. 调解矛盾的语言规范 / 223
3. 妥善处理警民关系 / 224

绪论

以“礼”治警，
“礼”兴警强



在通往构建和谐社会的伟大历史征程中，礼仪起着重要的作用。同样，在治警、强警的崇高事业中，警官礼仪将起到不可替代的作用。现代社会的和谐，需要礼仪的弘扬，通过礼仪的普及与规范表现出来。高素质的警察队伍建设也离不开礼仪的熏陶。我国警官的礼仪水准，既是警官个人素质的反映，也是公安整体形象的体现。新时期，每名警官都要面对更加艰巨、更加复杂、更加繁重的社会治安任务，因此，规范警官的言行举止，提高警官的礼仪修养，对于加强警容风纪建设、密切警民关系、出色地完成警务任务具有重要的意义。一个文明有礼、行为规范、办事高效的警官，无疑是新时期警察的最佳形象代表。

- 一、礼仪是人类文明生活的重要标志
- 二、警官礼仪是警察文化的重要组成部分
- 三、警官礼仪对治警、强警的重大意义



□礼仪是人类文明生活的重要标志

礼仪是人类为维系社会正常生活，而要求人们共同遵守的道德规范和行为准则，它是人们在人际交往中以约定俗成的程序、方式来表示对对方尊重的方式和过程。

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成并以风俗、习惯和传统等方式固定下来的，它是一个国家、一个民族以及整个社会文明程度、道德修养、审美情趣和文化品位的外在表现形式，是人际交往的通行证。**礼仪的核心是尊敬友善、互相谦让。**

礼仪是由礼节和仪式组合而成。礼节是特定民族、人群或国家基于历史传统而形成的文化形式，是人们在工作、学习、生活、交际场合表示问候、尊敬、祝颂的惯用方式，如鞠躬、握手、点头致意等。仪式则是社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的形式，如婚礼、会议、鸣礼炮、开幕式、闭幕式、签字仪式等。

在人际交往中，礼仪具有如下几个方面的作用：

其一，促进沟通，促进人们相互尊重。人们在交往时以礼相待，有助于加强人们之间的互相尊重，建立友好合作的关系。

其二，规范人们的行为方式。礼仪约束着人们的行为，从而协调着人与人之间的关系。

其三，减少和缓和人际矛盾。在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，有时会不可避免地发生冲突。讲究礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，从而有利于缓和矛盾。

礼仪可分为社会礼仪与专项礼仪两大类。

社会礼仪是用来约束每一个社会人的。例如，不随地吐痰、不乱扔垃圾、尊老爱幼、女士优先等。

专项礼仪则是各行业根据自身的特殊需要而形成的各种形式规范。如果按内容分类，大致可分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、





警官礼仪——打造一支文明之师

涉外礼仪，等等。如果按职业分类，可分为教师礼仪、警察礼仪、军人礼仪，等等。

不同的行业有不同的礼仪素质要求。在公安战线上，对人民警察的礼仪素质有着更高的要求，每一名警官都必须严格要求自己，按警官礼仪规范行事。作为一名警官，既要学习并遵守社会通行的礼仪规范，还要学习并遵守公安行业的专项礼仪规范。文明的时代需要文明的警察。加强对警官的礼仪教育，树立警官的文明形象，是社会进步、时代发展的需要，同时也是加强警风建设的客观要求。

□警官礼仪是警察文化的重要组成部分

所谓警官礼仪，是指从事公安工作的各级警官按照有关条例规定，在各种时间、场合和交往中，正确的言行举止和必要的礼节。《公安机关人民警察礼仪规范》中，除了规定警容仪表、值勤礼仪之外，还规定了与人民群众交往方面的礼节，如接待礼仪、走访礼仪、公务礼仪等。

警官礼仪是警察文化的重要组成部分，而中国的警察文化，又是中国特色社会主义文化的重要组成部分，是在中国传统文化的基础上，体现警察行业特点的文化。在公安工作实践中形成的警察文化，是人民警察的人生观、价值观、精神风貌和行为规范的集中表现。在加强警察文化建设的过程中，加强警官礼仪建设是其中的一项重要内容。

警官礼仪体现着如下基本准则与要求：

（1）依法守规

公安工作与其他职业最明显的区别就是，人民警察是在履行法律所授予的职权中执行公务的。所以，警官礼仪首先要求每一位警务工作者必须知法、守法，严格依法办事。在严格依法履行职责的前提下，遵守基本的警察礼仪。





(2) 严格自律

礼仪的规范要求，不同于制度与法律的硬性要求，没有个人的自觉遵守，任何礼仪都会形同虚设。因此，贯彻和遵守警官礼仪绝对需要广大公安民警长期地、自觉地坚持和自律。每位警官都应当自觉地遵守礼仪规范，自我约束，加强修养。

(3) 尊重他人

以人为本，是社会文明与社会和谐的核心要求。实践以人为本的理念，就是要尊重生命，尊重人格，尊重他人。尊重他人是礼仪的核心，也是警官礼仪的情感基础。警官在履行公务职责的活动中，要时时注意尊重他人的人格和尊严。

(4) 言行规范

文明的素养是通过一言一行表现出来的，而礼仪的规范也是通过各种形式彰显和体现的。警官礼仪是在总结警务工作实践中所形成的行为规范。因此，公安民警在警务活动和人际交往中，需要严格按照有关规定和要求行事，使自己的言行举止与人民警察的礼仪规范相一致。

□警官礼仪对治警、强警的重大意义

文明的社会，依赖文明的规范，需要文明的礼仪。当前，以礼治警，普及和规范警务工作者的礼仪规范，既是弘扬警察文化，整肃警纪、警风的内在要求，也是提升警察形象、密切警民关系、出色地完成新时期公安工作任务的客观需要。

可以这样说，加强警官礼仪建设，提高警官的礼仪素养，十分有益于树立警官良好的形象，有利于警官自觉、文明地做好本职工作，从而更好



地为社会安全稳定服务，更好地为人民群众服务。

树立人民警察的文明形象，对于密切警民关系、完成警务工作，具有重要的积极意义。

(1) 遵守警官礼仪，有利于塑造警察的良好形象

人民警察是打击违法犯罪的震慑力量，也是保护人民利益的坚强后盾。公安工作，是国家权力和国家法律对外展示的窗口。每一位警官，作为执法的使者，其一言一行、一举一动都在社会上产生着不同程度的影响，都会与整个公安战线的整体形象有着直接的联系。一个仪表端庄、举止庄重的警官，会让人们感受到法律法规的威严；一个言行有礼、自我约束的警官，会让人们增强对人民警官的信任。因此，**加强警官礼仪建设，有利于塑造和提升人民警官的形象。**

(2) 规范警官礼仪有利于密切警民关系

密切警民关系历来是我国公安工作的立足点和重要保障。随着我国依法治国、构建和谐社会战略的深入实施，广大人民群众的法律意识和法律观念日益增强，对人民警察的礼仪要求和形象要求也越来越高。警官在处理群众纠纷和执行公务中，如果衣冠不整、举止失礼、语言粗俗，甚至在执法过程中违反规定，那么就会引起广大群众的不满。因此，**遵循警官礼仪，规范警官行为，有利于改善和促进警察与社会大众的沟通，有利于增进警民情感联系，密切警民关系，让人民群众对公安工作更有好感，更加信任，更加理解和支持。**

(3) 加强警官礼仪建设有利于完成新时期的警务工作

巩固中国共产党的执政地位，维护国家长治久安，保障人民安居乐业，是公安战线在新时期肩负的三大重大政治和社会责任。近年来，经济领域和社会生活中所存在的种种不和谐因素，对广大公安民警维护社会稳定的职责的要求愈来愈高，人民群众对社会安全的需求在不断提升，从而公安民警在出警执勤、实施公务、处理纠纷的过程中，所面对的考验与挑战也日益繁重。作为公安民警，其语言是否文明，其举止是否规范，其行



绪论 以“礼”治警，“礼”兴警强



为是否遵章守法，都会对完成工作任务带来重大的影响。公安民警只有加强礼仪建设，端正警纪风范，加强自我约束和礼仪修养，文明规范地做好本职工作，才能更好地为维护社会治安服务，才能更出色地完成新时期艰巨的工作任务。

