

国家教育部人文社会科学研究“十五”规划项目

# 基层国家公务员的 礼仪素养及培训

金正昆 主编



华文出版社  
Sinoculture Press

国家公务员培训教材“十二五”规划教材

# 基层国家公务员的 礼仪素养及培训

余振强 主编

中国工商出版社

国家教育部人文社会科学研究“十五”规划项目

# 基层国家公务员的礼仪 素养及培训

金正昆 主 编

华文出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

基层国家公务员的礼仪素养及培训 / 金正昆主编.  
北京: 华文出版社, 2004. 2  
ISBN 7 - 5075 - 1641 - 5

I. 基... II. 金... 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 006747 号

华文出版社出版

(邮编 100800 北京西城区府右街 135 号)

网址: <http://www.hwbs.com.cn>

网络实名名称: 华文出版社

电子信箱: [hwbs@263.net](mailto:hwbs@263.net)

电话: (010)83086663 (010)66035914

新华书店经销

天津市宝坻区第二印刷厂印刷

850×1168 32开本 13.375印张 300千字

2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

\*

印数: 0001—5000 册

定价: 24.00 元

## 内 容 提 要

本书是我国著名礼仪专家、中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公关研究中心主任金正昆教授所主编的一部有关基层国家公务员礼仪与培训的专著。

本书以“内强素质，外塑形象”为宗旨，从行政、接待、外事、社交、形象等基层国家公务员涉及最广的方面，对其进行了礼仪规范，并研讨了基层国家公务员的礼仪培训工作。本书兼具规范性、系统性、权威性与实用性，既可为每一名基层国家公务员案头所必备，又可作为单纯的培训教材。

本书为国家教育部人文社科研究“十五”规划项目《基层国家公务员的礼仪素养及培训》的正式科研成果。

## 导 言

江泽民同志在中国共产党第十六次全国代表大会上所作的报告中指出：“发展社会主义民主政治，建设社会主义政治文明，是全面建设小康社会的重要目标。”<sup>①</sup>在建设我国社会主义政治文明的进程之中，健全国家公务员制度，提高广大国家公务员尤其是基层国家公务员的个人素质，塑造良好的政府形象，始终都是一项重要的任务。

迄今为止，我国正式建立国家公务员制度已经 10 年了。在当前进一步健全我国国家公务员制度的各项具体工作之中，促使广大国家公务员尤其是基层国家公务员“内强素质，外重形象”已是当务之急，重中之重！

就当前而言，促使广大国家公务员尤其是基层国家公务员“内强素质，外重形象”的有效措施之一，就是学习礼仪，依礼行事，以礼仪规范其所作所为。这既是时代所提出的要求，也是进一步健全我国国家公务员制度的现实需要。

### 一、基层国家公务员礼仪的界定与特征

本书以探讨我国基层国家公务员礼仪规范及其培训为主旨。

---

<sup>①</sup> 江泽民：《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面》，人民出版社，2002 年版，第 31 页。

那么,什么是基层国家公务员礼仪呢?本书所给出的定义是:基层国家公务员礼仪,具体是指我国广大基层国家公务员在其人际交往之中所应遵守的行为规范与沟通技巧。这一定义,实际上主要包括了下述四个要点:

第一,它明确了基层国家公务员礼仪的适用对象,是“我国的广大基层国家公务员”,而不是其他人士。

第二,它指出了基层国家公务员礼仪的适用范围,是广大基层国家公务员所不可回避的“人际交往”,即在其日常工作与生活之中常规性的待人接物,为人处世。

第三,它规定了基层国家公务员礼仪的基本内容,是“行为规范”,即有关其人际交往的标准化、正规化作法。

第四,它强调了基层国家公务员礼仪的侧重之处,是“沟通技巧”,即运用基层国家公务员礼仪,意在令广大基层国家公务员与其交往对象进行良性沟通与互动。

从总体上讲,基层国家公务员礼仪属于政务礼仪。从具体上讲,基层国家公务员礼仪则具有下列几项基本特征:

其一,系统性。基层国家公务员礼仪,主要包括行政礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等内容,并在诸如《国家公务员暂行条例》、《国家公务员行为规范》等法律、法规之中有着一系列详尽而具体的规定。可见它既有规范的出处,又系统、完整、严谨。

其二,严肃性。由于基层国家公务员身为国家公职人员,同时又是国家形象、地方形象、政府形象、公务员队伍形象的具体化身,因此用以约束其个人行为的基层国家公务员礼仪自然而然地以严肃性作为一大特征。这种严肃性,不仅体现在严格规范基层国家公务员个人行为方面,而且也体现在其运用必须一丝不苟方面。

其三,对象性。业已指出,基层国家公务员礼仪,只能以我国广大基层国家公务员为具体的适用对象。换言之,广大基层国家

公务员在对其进行具体运用时,只允许以之严格要求自己,规范自身的所作所为,却绝对不可以无条件地在跨行业、跨地区的人际交往中强求一律,不分对象地以之苛求于别人。

其四,操作性。在规范基层国家公务员礼仪时,重点就被放在切实致用之上。在基层国家公务员日常工作与生活的每一处重要环节之上,基层国家公务员礼仪都明确规范了其待人接物应当如何“有所为”与“有所不为”。此项特征,有助于广大基层国家公务员在学习、运用基层国家公务员礼仪时,易于掌握,易于操作,行之有效。

## 二、基层国家公务员礼仪的基本理念

有道是:“观念决定思路,思路决定出路。”在学习、运用基层国家公务员礼仪时,既要求广大基层国家公务员对其认真学习、全面掌握,又要求广大基层国家公务员善于高屋建瓴,从宏观上了解、贯彻其基本理念。

基层国家公务员礼仪的基本理念,指的是基层国家公务员在具体运用其礼仪规范时所应遵循的总体要求与指导思想。它主要体现于下列三点:

首先,尊重为本。孔子曰:“礼者,敬人也。”孟子亦云:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”由此可见:礼仪的基本宗旨,向来便是“敬人”二字。尊人、敬人,应被视为礼仪的真谛。学习运用基层国家公务员礼仪时,务必应当牢记此点。

在人际交往中,广大基层国家公务员要真正做到“尊重为本”,务必应当兼顾以下两大方面:一方面,必须首先尊重自己。在任何时候,一个人如果不尊重自己,就不可能真正地得到别人的尊重。尊重自己,关键是要尊重自身、尊重自己所从事的职业、尊



重自己的工作单位三者并重。另一方面,还必须同时谨记尊重别人。一个人如果不尊重别人,实际上就等于不尊重自己。尊重他人的具体要求有五:第一,尊重上级是一种天职;第二,尊重同事是一种本分;第三,尊重下级是一种美德;第四,尊重人民群众是一种常识;第五,尊重所有人是一种教养。

其次,善于沟通。学习、运用基层国家公务员礼仪,一定要对沟通问题给予高度关注。所谓沟通,一般指的就是相互理解。在人际交往之中,理解固然重要。但有效的理解,从来都必须都是相互的:既要理解别人,也要同时为别人所理解。从根本上讲,沟通是人际交往成功的前提。没有成功的沟通,就不可能获得人际交往的成功。

毋庸置疑,尊重乃是礼仪的基本宗旨。但显而易见的是,唯有了解人,才有真正的尊重可言。在此过程中,沟通绝对不可或缺。没有有效的沟通形式,尊重自己与尊重别人往往便无从谈起。在任何情况下,不讲究沟通,不重视恰如其分的表现形式,尊重便形同虚设。

在人际交往的实践中,要想成功地进行沟通,十分关键的一点,是要坚持区分对象,因人而异。也就是说,一定要善于“看对象,讲规范”。总是试图以不变应万变,时时处处墨守成规,永远都不可能取得人际交往的成功。

最后,形式规范。学习基层国家公务员礼仪,既要要求尊重为本、善于沟通,更要坚持形式规范。所谓规范,亦即标准。所谓形式规范,在此主要是要求广大基层国家公务员在其人际交往中运用基层国家公务员礼仪向交往对象表示尊重之意时,不得自行其是,肆意妄为,而是必须采用约定俗成的、统一的标准化表现形式。

在日常工作与生活之中,基层国家公务员必须对规范自己的人际交往认真加以注意。俗语说:“没有规矩,不成方圆。”每一名基层国家公务员均应充分认识到:平时自己在待人接物方面讲究不讲究规范,不只意味着自己懂不懂得规范,而且还往往意味着自己所在的单位或部门到底有没有规范。

实际上,在我国广大基层国家公务员之中宣传、普及礼仪,主要目的之一就是要对其所作所为进一步加以具体规范。诚如中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》所言:“开展必要的礼仪……活动,对规范人们的言行举止有着重要作用。”<sup>①</sup>

综上所述,尊重为本、善于沟通、形式规范,乃是学习、运用基层国家公务员礼仪的关键之所在。因此,亦可将“尊重”、“沟通”与“规范”并称为基层国家公务员礼仪的三大要素。

### 三、基层国家公务员礼仪的学习与运用

当前,我国广大基层国家公务员在提高自身素质的过程中,学习与运用礼仪是一项十分紧迫的任务。

必须承认,随着我国社会的不断进步与人民群众文化水准的提高,广大基层国家公务员非常需要以礼仪规范自身的行为,而由于种种原因,在此方面又存在着一定的不足。我国古代大学者董仲舒说过:“君子不隐其短,不知则问,不能则学。”因此,在我国健全国家公务员队伍的进程之中,如何学习基层国家公务员礼仪,是每一名基层国家公务员皆须正视的问题。

如欲真正提升我国广大基层国家公务员的个人素质,进而改善政府形象,下列三点必须认真地予以重视。

第一,需要在我国基层国家公务员队伍里普及礼仪知识。我国基层国家公务员人数众多,构成复杂,要想真正提升其整体素质,绝对不可能指望毕其功于一役,也不可把希望寄托在少部分人的身上。古人说过:“十年树木,百年树人。”我国基层国家公务员队伍整体素质的提高,理当有赖于其中绝大多数人个人素质的提

---

<sup>①</sup> 《公务员道德建设与行为规范》,中国法制出版社,2002年版。第9页。

高。所以,此项工作的重点,应当放在全体基层国家公务员的身上,并且真正扎扎实实地进行相关礼仪知识的普及。要以广大基层国家公务员人人知礼、懂礼、讲礼、行礼为基本目标。

第二,需要系统而有计划地在我国基层国家公务员队伍里普及礼仪知识。严格地讲,礼仪知识浩如烟海,包罗万象,广大基层国家公务员没有必要,也没有可能对其了解得一清二楚。当前,要想使在我国基层国家公务员队伍里所进行的礼仪知识普及取得显著的效果,一方面,应制定较为科学的计划,令广大基层国家公务员有步骤、有重点地获得其相关岗位所必需的基本礼仪知识;另一方面,则应在不降低水准的前提下,令我国基层国家公务员礼仪规范化、系统化。离开了计划性与系统性,在我国基层国家公务员队伍里普及礼仪知识,便难以达到预期的效果。

第三,需要以正式培训为主要方式在我国基层国家公务员队伍里普及礼仪知识。在我国基层国家公务员队伍里普及礼仪知识,固然需要领导重视、统一安排以及个人自觉学习,但真正要达到预期的目的,最为有效的办法,就是要对我国广大基层国家公务员进行正式的礼仪培训。在国家人事部所发布的《国家公务员培训暂行规定》里明文规定:“国家行政机关根据经济、社会发展和行政管理的需要,按照职位的要求,有计划地对国家公务员进行培训。”<sup>①</sup>在当前形势下,不论是根据经济、社会发展和行政管理的需要,还是根据职位的要求,都有必要对我国广大基层国家公务员进行正式的礼仪培训。惟有通过正式培训,才能有效地使我国广大基层国家公务员获得系统而规范的礼仪知识。

强调在基层国家公务员队伍里普及礼仪知识,其重要意义体现在下列几个方面。

首先,有助于广大基层国家公务员提高个人素质。在正常情

---

① 《公务员道德建设与行为规范》,第118页。

况下,人们的个人修养主要体现于其待人处世的种种细节之中,而这些貌似琐碎的种种细节恰恰又展示着每一个人的个人素质。从本质上讲,一个人的个人素质,往往可以通过其对礼仪的掌握与运用得以体现。也就是说,礼仪即素质。

广大基层国家公务员的礼仪修养,向来被视为其个人素质的最为关键的组成部分。因此,广大基层国家公务员提高个人素质的主要途径之一,就是要努力提高自己的礼仪修养。

其次,有助于广大基层国家公务员有效地开展正常工作。当前,党和政府反复要求:立党为公,执政为民,并正式将其规定为“三个代表”思想的核心。在工作岗位上,每一名基层国家公务员理当忠于职守,认真地做好本职工作,更好地为人民服务、为社会服务、为祖国服务、为社会主义现代化事业服务。

从宏观上讲,广大基层国家公务员所从事的日常工作,主要都是与人打交道,而基层国家公务员礼仪的基本内容则主要是对广大基层国家公务员人际交往具体行为的规范。英国人西·史密斯认为:“交际是人生一大乐趣。”实际上,广大国家基层公务员在其日常工作中运用必要的礼仪规范,将大大有助于其人际关系的处理,使其更好地与交往对象进行沟通与互动,进而更加有效地开展正常工作,并从中真正感受到人生的乐趣。

最后,有助于广大基层国家公务员更好地维护自身形象。在社会上,我国国家公务员的形象历来备受公众注目。在日常工作岗位之上,维护基层国家公务员的自身形象,不仅有助于政府形象、地方形象、整个国家公务员队伍形象的维护,而且还有助于在对外交往中维护我国的国家形象与整个中华民族的形象。

基层国家公务员的自身形象,实际上是其综合素质的客观体现。通过运用礼仪规范,不仅可以令广大基层国家公务员内强素质,好自为之,而且还可以令其更为有效地与外界进行成功的沟通,更好地尽职尽责,为人民服务,从而人人行之有效地外塑形象。

# 目 录

|           |     |
|-----------|-----|
| 导 言 ..... | (1) |
|-----------|-----|

## 第一章 行政礼仪规范

|             |      |
|-------------|------|
| 一、办 公 ..... | (1)  |
| 二、会 议 ..... | (9)  |
| 三、仪 式 ..... | (20) |
| 四、调 研 ..... | (40) |
| 五、汇 报 ..... | (49) |
| 六、演 讲 ..... | (57) |
| 七、电 话 ..... | (66) |
| 八、公 文 ..... | (76) |
| 九、网 络 ..... | (87) |

## 第二章 接待礼仪规范

|             |       |
|-------------|-------|
| 一、礼 宾 ..... | (95)  |
| 二、会 面 ..... | (102) |
| 三、食 宿 ..... | (118) |
| 四、交 通 ..... | (133) |

|             |       |
|-------------|-------|
| 五、信 访 ..... | (153) |
|-------------|-------|

### 第三章 外事礼仪规范

|             |       |
|-------------|-------|
| 一、守 则 ..... | (164) |
| 二、纪 律 ..... | (189) |
| 三、习 俗 ..... | (197) |
| 四、国 旗 ..... | (202) |
| 五、国 徽 ..... | (215) |
| 六、国 歌 ..... | (221) |
| 七、出 访 ..... | (226) |

### 第四章 社交礼仪规范

|             |       |
|-------------|-------|
| 一、宴 会 ..... | (263) |
| 二、聚 会 ..... | (271) |
| 三、拜 会 ..... | (275) |
| 四、娱 乐 ..... | (284) |
| 五、礼 品 ..... | (293) |
| 六、名 片 ..... | (300) |

### 第五章 形象礼仪规范

|             |       |
|-------------|-------|
| 一、着 装 ..... | (313) |
| 二、仪 表 ..... | (330) |
| 三、举 止 ..... | (343) |
| 四、表 情 ..... | (356) |
| 五、交 谈 ..... | (365) |

## 第六章 基层国家公务员的礼仪培训

|               |       |
|---------------|-------|
| 一、目 标 .....   | (379) |
| 二、内容与重点 ..... | (388) |
| 三、方式与方法 ..... | (397) |
| 后 记 .....     | (406) |
| 参考书目 .....    | (408) |

## 第一章 行政礼仪规范

行政礼仪,又称办公礼仪,指的是国家公务员行使自身的职责时所应遵守的基本礼仪规范。

依照《国家公务员暂行条例》的界定,我国国家公务员乃指各级国家行政机关中除工勤人员以外的工作人员。由此可见,从事行政工作属于广大国家公务员的基本任务。而行政的本意,是指依法行使国家权力和管理的职能。因此,规范行政礼仪的目的,就是要树立良好的政府形象,同时促使各级国家公务员勤政为民,提高工作效率,更好地履行自己的职责,更佳地提高自身的素质。

与基层国家公务员所须掌握的其他方面的礼仪相比,行政礼仪具有十分明显的规范性、专业性与强制性。这就要求广大基层国家公务员在遵循行政礼仪时,既要严格、认真,又要符合标准、一丝不苟。

严格遵循行政礼仪规范,是基层国家公务员自身身份对其提出的必然要求。鉴于行政礼仪规范乃是基层国家公务员礼仪的核心内容,因而它是每一名基层国家公务员均应优先掌握的最重要的礼仪规范。

### 一、办 公

基层国家公务员在日常工作之中有一些基本的礼仪规范必须



遵守,此即办公礼仪。就时间而论,办公礼仪适用于基层国家公务员的一切上班时间之内。就地点而论,办公礼仪则适用于基层国家公务员的一切办公地点之内。也就是说,在一切工作场合,作为一般性守则的办公礼仪,是任何基层国家公务员皆应恪守不怠的。

具体而言,注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点,是基层国家公务员所应遵守的办公礼仪的基本内容。

### (一) 服饰美

在工作中,基层国家公务员的打扮穿着是不宜完全自行其是的。因为基层国家公务员的服饰直接关系到人民群众对其所产生的第一印象的好坏,并且在一定程度上体现着其自身的教养与素质,所以对它不能不有所规范。

注重服饰美,便是工作礼仪对基层国家公务员服饰所做的具体规范。进而言之,所谓基层国家公务员的服饰美,则又分为下述三点要求。

#### 1. 服饰整洁

服饰整洁,是对常人的基本要求,每一名基层国家公务员自然也不可对此掉以轻心。基层国家公务员的服饰整洁,具体应体现于如下几方面。

第一,忌肮脏。在任何情况下,基层国家公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言,既不应令其存在异物,又不应令其存在异味。

第二,忌残破。基层国家公务员的服饰一旦出现残破,即应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损,甚至以此为荣,是缺乏理智的表现。

第三,忌折皱。一般来说,基层国家公务员的衣着以平整为美。若其出现众多的折皱,即应及时更换,或熨烫平整之后再穿,否则便难有服饰整洁可言。