

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

警察礼仪是指从事公安工作的广大人民警察，按照相关条例规定，在公务中表现出来的文明的言行举止和规范的礼节形式。警察礼仪是人民警察精神风貌和时代风采的集中体现。本书依据《公安机关人民警察礼仪规范》的规定，根据警察职业特点和实际工作要求，着重强调了礼仪治警、强警、建设高素质警察队伍的重要作用，分专题介绍了警察的着装与举止礼仪、警务办公礼仪、接待群众与为群众办事礼仪、接警与处警礼仪、侦察办案礼仪、交通执勤礼仪、治安维护礼仪等。本书内容具有鲜明的时代特点和职业特色，是新时期人民警察树立良好形象、提高警务效率、端正警纪风范，做好本职工作的专业教程和实用手册。

警察 礼仪

舒静庐 主编

POLICE ET

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

警察礼仪是指从事公安工作的广大人民警察，按照相关条例规定，在公务中表现出来的文明的言行举止和规范的礼节形式。警察礼仪是人民警察精神风貌和时代风采的集中体现。本书依据《公安机关人民警察礼仪规范》的规定，根据警察职业特点和实际工作要求，着重强调了礼仪治警、强警、建设高素质警察队伍的重要作用，分专题介绍了警察的着装与举止礼仪、警务办公礼仪、接待群众与为群众办事礼仪、接警与处警礼仪、侦察办案礼仪、交通执勤礼仪、治安维护礼仪等。本书内容具有鲜明的时代特点和职业特色，是新时期人民警察树立良好形象、提高警务效率、端正警纪风范，做好本职工作的专业教程和实用手册。

警察 礼仪

舒静庐 主编

POLICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

警察礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7
ISBN 978 - 7 - 5426 - 4848 - 8
I. ①警… II. ①舒… III. ①警察—礼仪—基本知识—中国
IV. ①D631. 19
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144079 号

警察礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

[http: //www. sjpc1932. com](http://www.sjpc1932.com)

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

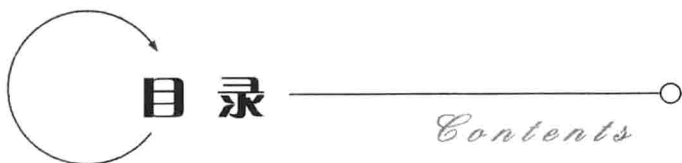
开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 232 千字

印 张 / 16. 50

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4848 - 8/G. 1344

定 价: 27. 00 元



※ 绪论 治警强警需要礼仪 ※

一、警察礼仪是警务活动中的行为规范

1. 警察礼仪是警察文化建设的重要内容 / 2
2. 警察礼仪是提高警察战斗力的保证 / 3
3. 加强礼仪建设有利于密切警群关系 / 4
4. 加强礼仪建设, 做好新时期的警务工作 / 5

二、警察礼仪对警察的基本素质要求

1. 忠于祖国: 人民警察的首要道德规范 / 6
2. 服务人民: 警察礼仪最基本的道德规范 / 8
3. 秉公执法: 以实际行动维护法律尊严 / 9
4. 清正廉明: 人民警察最根本的职业操守 / 11
5. 尊重为本: 警务工作的内在要求 / 12
6. 形式规范: 警察礼仪要求的具体体现 / 14

※ 第一章 警容警装与举止礼仪 ※

一、警察的警容礼仪

1. 面部仪容: 力求整洁美观 / 18
2. 手部仪容: 保持清洁干净 / 20

目 录

3. 发部仪容：符合规范标准 / 20
4. 化妆礼仪：自然大方庄重 / 22

二、警察的警装礼仪

1. 穿着警服须严格遵守着装规定 / 24
2. 穿着警裙要注意举止合乎规定 / 25
3. 警察着装须保持端庄与威严 / 26
4. 警察着装注意事项与禁忌 / 27

三、警察的举止礼仪

1. 端庄挺拔：警察的站姿礼仪 / 29
2. 稳重规范：警察的坐姿礼仪 / 30
3. 整齐有力：警察的行姿礼仪 / 32
4. 优美文雅：警察的蹲姿礼仪 / 35
5. 明晰统一：警察的手势礼仪 / 36
6. 自信真诚：警察的表情礼仪 / 38

四、警察的公务交往礼仪

1. 自我介绍要讲究礼貌 / 40
2. 介绍他人应有礼有序 / 40
3. 称呼他人要身份有别 / 42
4. 穿着警服的敬礼礼仪 / 43
5. 与人握手要合乎礼仪 / 44
6. 表达致意要真诚友好 / 46

7. 出示证件应标准规范 / 47

※ 第二章 警务办公礼仪 ※

一、办公室礼仪规范

1. 办公室是公安机关的文明窗口 / 50
2. 忠于职守：警务办公礼仪的第一要则 / 51
3. 以礼待人，融洽办公室内外的人际关系 / 52
4. 语言文明，讲话规范，善于沟通 / 54
5. 环境美化，创造整洁舒适的办公环境 / 56

二、请示与工作汇报的礼仪

1. 请示、汇报工作的礼仪要求 / 58
2. 正确选择汇报的方式 / 59
3. 把握好汇报的时机和地点 / 61
4. 当意见被否定时的礼仪 / 62
5. 听取下级汇报的礼仪要求 / 63

三、公文处理的礼仪

1. 遵守公安机关公文处理的礼仪 / 64
2. 公安机关公文处理的特点 / 65
3. 公安机关公文处理的基本要求 / 67
4. 公安机关公文处理的分类 / 69
5. 公安机关公文撰写的基本要求 / 71
6. 公安机关公文的收文处理程序 / 73

目 录

7. 公安机关公文的发文处理程序 / 75

8. 公安机关公文的整理归档 / 77

四、通讯联络礼仪

1. 使用固定电话的礼仪要求 / 79

2. 使用移动电话的礼仪要求 / 81

3. 通话语言的礼仪要求 / 82

4. 接发传真的礼仪规范 / 83

5. 使用电子邮件的礼仪要求 / 84

6. 网络沟通也要讲究礼仪 / 86

※ 第三章 接待群众与为群众办事的礼仪 ※

一、走访群众的礼仪

1. 认真做好走访前的准备 / 90

2. 走访普通居民的礼仪 / 91

3. 走访外来人口的礼仪 / 92

4. 走访特殊人员的礼仪 / 93

5. 走访外籍人士的礼仪 / 94

二、化解民事纠纷的礼仪

1. 对公共场合民间纠纷处理的礼仪 / 96

2. 处理损害赔偿的礼仪 / 98

3. 处理婚姻家庭纠纷的礼仪 / 100

4. 处理相邻关系纠纷的礼仪 / 101

5. 调解处理医患纠纷的礼仪 / 103
6. 处理非正常死亡纠纷的方法 / 105
7. 处理宅基地纠纷的礼仪 / 106
8. 处理民间借贷纠纷的礼仪 / 108

三、户籍管理的礼仪

1. 对常住人口管理的规范 / 111
2. 对流动人口管理的规范 / 112
3. 对重点人口管理的规范 / 113
4. 对居民身份证管理的规范 / 115
5. 办理户口与证件管理 / 118

※ 第四章 处理群众信访的礼仪 ※

一、做好群众信访工作的基本要求

1. 在态度上注意尊重信访群众 / 122
2. 在情感上充分理解信访群众 / 123
3. 在行动上切实关心信访群众 / 124
4. 对待群众信访不能“拖”而不办 / 126
5. 克服畏惧群众信访的不良心理 / 126
6. 处置群众信访不能漠视法律法规 / 128

二、接待群众信访的具体要求与礼仪

1. 设置专门地点，安排专门人员 / 129
2. 以“热心”接待上访群众 / 130

目 录

3. 让信访群众把心里话说出来 / 132
3. 专心地听取上访群众的诉求 / 133
4. 耐心地对信访群众释疑解惑 / 134
5. 说服来访者时应注意的礼仪 / 135
6. 接待无理取闹者应坚持的礼仪 / 136
7. 依据程序认真处理群众来信 / 137
8. 受理群众投诉时的礼仪规范 / 138

三、有效地预防群众信访

1. 定期接访下访，提前解决问题 / 140
2. 拓宽社情民意的反映渠道 / 141
3. 切实解决好群众最关心最直接的利益问题 / 142

※ 第五章 接警与处警的礼仪 ※

一、接警的礼仪

1. 接警的基本礼仪要求 / 146
2. 接警的语言要文明规范 / 147
3. 接警的态度要热情关切 / 149
4. 接到非报警电话要合理处置 / 150

二、处警的礼仪

1. 掌握处警的基本礼仪要求 / 151
2. 处警的具体工作要求 / 152
3. 处置一般纠纷的礼仪 / 154

4. 处置突发事件的礼仪 / 155
5. 处理其他求助、救援事件的礼仪 / 157

※ 第六章 侦查办案的礼仪 ※

一、侦查案件的礼仪

1. 现场勘查的礼仪 / 160
2. 持证检查的礼仪程序 / 162
3. 现场访问的礼仪 / 164
4. 进行人身检查的礼仪 / 165
5. 询问证人的礼仪 / 166
6. 审查判断证据的礼仪 / 168

二、处理案件的礼仪

1. 警务人员受理案件的礼仪 / 170
2. 公安机关立案的程序规定 / 172
3. 进行行政案件调查的礼仪 / 174
4. 处置治安案件或事件的礼仪 / 176
5. 处置一般刑事案件的礼仪 / 177
6. 处置重大暴力性案件的礼仪 / 178
7. 公安机关治安行政处置的一般程序 / 179

※ 第七章 交通执勤的礼仪 ※

一、交通执勤的基本要求

1. 文明执法，礼貌纠错 / 184

目 录

2. 严格执法, 遵守纪律 / 185
3. 讲究方法, 科学管理 / 186
4. 注重安全, 做好防护 / 187
5. 做好巡逻执勤中的安全与戒备 / 190

二、管理交通秩序的方法

1. 规范交通指挥手势信号 / 192
2. 维护道路交通秩序的一般措施 / 193
3. 正确纠正交通违法行为 / 195
4. 道路交通堵塞疏导的规范做法 / 196
5. 路口交通堵塞疏导的方法 / 198

三、对违章车辆的处理方法

1. 对超载机动车的处理方法 / 200
2. 对超速机动车的处理方法 / 202
3. 对驾驶违法机动车车辆的处理方法 / 204
4. 对军车及特种车辆违章的处理方法 / 205
5. 对使用伪造、变造机动车牌证、标志的处理 / 206
6. 对机动车非法安装警报器、标志灯具的处理 / 207

四、处理交通事故的方法

1. 处理交通事故要便民、利民 / 208
2. 事故现场的先期处置的方法 / 209
3. 交通事故现场秩序维持的方法 / 212
4. 交通事故现场的安全防护 / 213

5. 交通事故现场的伤员与车辆救助 / 214
6. 交通事故现场清理的方法 / 216
7. 交通事故责任认定的方法 / 217
8. 对交通事故责任者的处罚 / 219

※ 第八章 治安执勤与治安维护的礼仪 ※

一、治安执勤礼仪

1. 治安执勤的法定职责 / 224
2. 警察在治安执勤中的警纪要求 / 226
3. 治安执勤的警容规范 / 227
4. 治安执勤的装备规定 / 228
5. 治安执勤的服务规范 / 229
6. 治安巡逻的规范要求 / 230
7. 治安勤务的执行规范 / 232

二、公共场所的治安管理

1. 严格经营场所的安全审核 / 233
2. 严格治安安全条件准入 / 237
3. 加强日常治安监督检查 / 238
4. 大型活动中的安全管理 / 240

三、集会、游行、示威的治安管理

1. 严格集会、游行、示威的审批程序 / 241
2. 举行集会、游行、示威应遵守法律要求 / 243

目 录

3. 加强对集会、游行、示威的安保及处置管理 / 244

四、群体事件的妥善处理

1. 制定群体性事件处置预案 / 246
2. 及时正确实施群体性事件的先期处置 / 247
3. 调查摸清群体性事件的起因与全貌 / 249
4. 对症下药，快速控制事态局势 / 251
5. 遵循合理的处置原则，采用有效的处置方式 / 253

绪

章

治警强警需要礼仪

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”警察礼仪体现着人民警察的形象和精神风貌，是促进警民关系、从深层次体现人民警察为人民服务宗旨的重要方面，是公安文化和公安公共关系学的重要内容。

经过多年的实践，警察礼仪不断完善与发展、积累与沉淀。积极倡导警察礼仪，不仅有益于提升公安队伍的整体素质和执法效益，塑造公安机关和警务人员的良好形象，而且对进一步加强警察公共关系建设，增强公安队伍的亲和力和凝聚力，构建和谐警民关系，具有十分重要的意义。

一、警察礼仪是警务活动中的行为规范

警察礼仪是我国礼仪文化的重要组成部分，是广大警务人员在工作中应具备和严格遵守的礼仪规范。加强对警务人员的礼仪教育，提高广大警察的礼仪素质，对全面推进各项警务工作，树立人民警察的好形象意义重大。

1. 警察礼仪是警察文化建设的重要内容

所谓警察礼仪，是指从事公安工作的各级警察按照有关条例规定，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。

警察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，加强警察礼仪建设是其中的一项重要内容。

警察礼仪体现着如下基本准则与要求。

◇ 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，警察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。

◇ 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

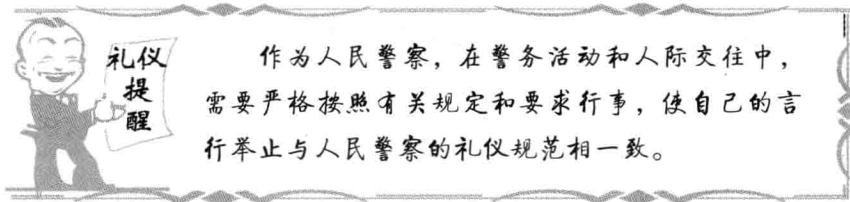
守，任何礼仪都会形同虚设。因此，贯彻和遵守警察礼仪绝对需要广大公安警务人员长期地、自觉地坚持和自律。每位警察都应当自觉地遵守礼仪规范，自我约束，加强修养。

◇ 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，也是警察礼仪的情感基础。警察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。**

◇ 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。警察礼仪是在总结警务工作实践中所形成的行为规范。



2. 警察礼仪是提高警察战斗力的保证

讲究人民警察礼仪，会潜移默化地促进广大警务工作者自身养成高尚的道德情操和精神风尚，做到谦虚礼让，平等待人，诚实守信，团结友爱；讲究礼仪，会增强人民警察的组织纪律性，做到令行禁止，雷厉风行，警容严整，顾全大局；讲究礼仪，会促使警务人员坚持履行全心全意为人民服务的根本宗旨，以人民的利益为重，为服务群众尽职尽责；讲究礼仪，会增强警务人员的敬业和牺牲精神，始终以高尚的道德和行为标准来衡量和调节自己的言行，在工作中做到兢兢业业，勤勤恳恳，精益求精，勇于献身。

作为公安机关，其组织中的人际关系和工作环境是做好警务工作不可

忽视的重要因素，对公安警察队伍的战斗力也会产生效应。团结友爱的气氛、健康和谐的环境、良好有序的群体关系会起到凝聚力量、振奋精神、激励斗志的作用。有了同志间、上下级间一定的礼仪规范，会促进公安队伍内部团结、民主、信任、理解的新型关系的发展，从而形成强大的战斗力，大大提高工作效率，顺利完成各项任务。

9. 加强礼仪建设有利于密切警群关系

警察礼仪，是警务工作者在执行警务中应遵循的行为规范。警察礼仪属于警察素质教育的范畴。警察礼仪最突出的重要作用，是有利于塑造人民警察和公安机关的良好形象。

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。每一位警察，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、执法文明的警察，会让人们感受到法律法规的威严；一个言行有礼、自我约束、礼敬他人的警察，会让人们增强对人民警察的信任。因此，加强警察礼仪建设，有利于塑造和提升人民警察的形象。

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。

因此，遵循警察礼仪，规范警察行为，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。



警察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、伤害群众，甚至在执法过程中经常违反规定，那么就会引起广大群众的不满。这样的警察是不称职的，并且严重影响个人与单位形象。