



政务人士礼仪实用全书

# 政务礼仪 大全

王 斌 / 编著



全新的礼仪课堂

全面的礼仪规范

权威的礼仪导读

全新  
典范版

THE ETIQUETTE IN  
GOVERNMENT AFFAIR

适合人群 政府各级部门公务人员和企事业单位的公职人员等

 哈尔滨出版社  
HARBIN PUBLISHING HOUSE



# 政务礼仪 大全

王 斌 / 编著

THE ETIQUETTE IN  
GOVERNMENT AFFAIR



哈尔滨出版社  
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

政务礼仪大全 / 王斌编著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社,  
2005. 12

ISBN 7 - 80699 - 552 - 8

I. 政... II. 王... III. 国家机关工作人员 - 礼仪  
- 中国 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 103880 号

责任编辑: 王姝

装帧设计: 大象设计工作室

## 政务礼仪大全

王斌 编著

---

哈尔滨出版社出版发行  
哈尔滨市动力区文政街 6 号  
邮政编码: 150040 电话: 0451 - 82159787

E - mail: hrbcbbs @ yeah. net

网址: www. hrbcbbs. com

全国新华书店经销  
黑龙江新华印刷厂印刷

---

开本 787 × 1092 毫米 1/16 印张 21.25 字数 280 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 552 - 8/D · 8

定价: 32.00 元

---

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 82129292  
本社常年法律顾问: 黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

# 序言

“一言一行塑形象，一举一动见文明。”

国家公务人员代表国家和各级政府履行行政职能，管理国家的各类行政事务，从事公务活动。肩负重要使命，其言行举止展现了国家、政府形象，对行政效能有不可忽视的影响，国家公务员的身份地位使其注定应该成为文明社会的先行者、示范者。

中国五千年文明史中，蕴藏着人类社会丰富的文明瑰宝，林林总总的历代礼仪典制积聚了对国家公务人员言行举止的规范性要求：从夏商时期的“礼仪”，到春秋战国时期的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”；从秦汉时期“忠信敬业、恭敬多让”，到唐宋的礼制习俗；明朝重视整顿——治国先治吏，治吏必重礼；清朝廷颁布《圣谕广训》——明礼让以厚风俗。新中国成立以来，人民政府在对历史经验和文化传统批判继承的基础上，按照为人民服务的宗旨，随着社会进步，高度重视，不断完善、发展了政务礼仪，使国家公务人员行为日趋规范，使其成为新时代文明的表率 and 先锋。

物质文明不断发展，社会环境逐步改善，人民生活水平日益提升，不仅仅囿于“仓廩实而知礼节”，更为了适应、推动社会进步，尤其是社会主义市场经济的建立与发展，重视和遵守政务礼仪对扩大交往，有效联系，促进交流，最终推进社会主义现代化建设事业，其重要意义不言自明。

经验与教训一再提醒我们：礼仪不仅仅是一种标志，绝非可有可无。学习礼仪、应用礼仪已然成为大势所趋、人心所向。礼仪与发展同在，与进步共生，已成为人们的共识。

为满足对政务礼仪学习与应用的需要,我们在广泛学习总结的基础上,借鉴引用了礼仪方面的前辈专家学者的研究成果,编著了《政务礼仪大全》,与读者共享。

编者

2005年8月

# 目 录

## 序言

---

### 导读 政务礼仪与国家公务员

#### 政务礼仪缘起 / 2

##### 政务礼仪与礼仪 / 2

##### 为什么要学习政务礼仪 / 9

##### 学习政务礼仪是树立国家、政府形象的需要 / 11

#### 政务礼仪与其他礼仪的异同 / 12

##### 一般礼仪的特性 / 12

##### 政务礼仪的独特之处 / 13

---

## 第一章 国家公务员的个人礼仪

### 个人礼仪定位 / 16

#### 个人礼仪特点 / 16

#### 国家公务员个人礼仪的基本要求 / 18

## 政务服饰礼仪 / 21

政务服饰的特点 / 21

服装穿着的基本原则 / 22

服装的色彩搭配与选择 / 25

西服的穿着礼仪 / 26

中山装的着装 / 29

女装 / 30

政务服饰提醒 / 35

## 政务仪容礼仪 / 37

表情——端庄、自然、真挚、生动、微笑 / 37

形体姿态 / 40

## 会晤、交谈、电话礼仪 / 46

会晤守时 / 46

握手 / 47

介绍 / 51

交换名片 / 55

接打电话 / 59

## 政务环境礼仪 / 62

清洁卫生 / 62

整齐有序 / 62

明亮安静 / 64

## 个人出访礼仪 / 71

衣着文明 / 71

举止文明 / 71

谈吐文明 / 71
用餐文明 / 72
交通文明 / 72
住宿文明 / 73
观光文明 / 74
购物文明 / 74
娱乐文明 / 75
观赛文明 / 75
付小费 / 76
风俗禁忌 / 76

---

## 第二章 公务交往礼仪(一)

### 公务交往礼仪定位 / 78

公务交往礼仪的作用 / 78

公务交往礼仪的原则 / 78

公务交往包括的内容 / 79

### 公务接待礼仪 / 80

迎送惯例、会见惯例 / 80

膳宿安排 / 95

### 公务宴会礼仪 / 103

宴请主办方的礼仪 / 103

桌次、座次礼仪与餐具摆台礼仪 / 108

宴会进行中的礼仪 / 110

宴会出席者的礼仪 / 111



烟酒礼仪 / 119

饮茶、喝咖啡礼仪 / 121

### 政务演讲礼仪 / 124

演讲礼仪要求及基本准则 / 124

简单的演讲技巧 / 127

几种专题演讲礼仪 / 128

### 政务舞会、演出礼仪 / 130

政务舞会礼仪 / 130

出席舞会的礼仪 / 132

政务演出礼仪 / 137

演出之前 / 138

演出期间 / 142

### 政务馈赠礼仪 / 147

馈赠常识 / 147

赠物礼仪 / 149

赠花礼仪 / 152

探望病人的礼品 / 155

---

## 第三章 公务交往礼仪(二)

### 政务调研、信访礼仪 / 159

调研礼仪 / 159

正确的原则 / 165

信访礼仪 / 167

原则与制度 / 169

有效的方法 / 173

特殊情况下处理信访的礼仪规范 / 178

## **政务场合礼仪 / 182**

庆典礼仪 / 182

剪彩仪式礼仪 / 185

签约仪式礼仪 / 189

## **政务谈判、执法礼仪 / 192**

谈判礼仪 / 192

有效地问 / 195

策略地谈 / 198

冷静地辩 / 201

## **政务慰问、汇报礼仪 / 206**

慰问礼仪 / 206

重在关怀 / 208

把握尺度 / 210

因人而异 / 212

汇报礼仪 / 213

汇报方式 / 213

汇报的内容 / 214

双方的互动 / 217

## **巧妙应对,灵活施用 / 220**

异常情况下正确处理与领导关系的礼仪基本要求 / 220

异常情况下正确处理与领导关系的礼仪规范 / 221

异常情况下正确处理信访的礼仪基本要求 / 223

处理突发事件时的礼仪基本要求 / 224

## 第四章 外事交往、中外习俗礼仪

### 外事交往礼仪的定位 / 228

什么是外事交往礼仪 / 228

外事交往礼仪的基本原则 / 229

### 政务外事交往礼仪的基本要求 / 231

友好相处,互惠互利 / 231

遵守时间,不得失约 / 231

女士优先,尊重老人 / 231

保护隐私,勿碍他人 / 232

以右为尊 / 232

保护环境 / 233

尊重各国的风俗习惯 / 233

注意个人卫生和举止言谈 / 233

### 政务外事交往礼仪的具体内容 / 234

了解外方人员的经历、爱好等信息 / 234

了解外方人员的有关背景、饮食特色和民族特点 / 234

礼宾次序 / 234

迎送礼仪及献花 / 237

会见与会谈礼仪 / 240

外事宴请礼仪 / 243

外事馈赠礼仪 / 250

外事参观游览礼仪 / 252

外事晚会和舞会礼仪 / 254

其他外事礼仪 / 257

## 因地制宜——各地风俗礼仪一览 / 261

国际通行礼仪 / 261

国际通行手势语 / 265

---

## 第五章 会议礼仪

### 会议礼仪的定位 / 268

会议礼仪的基本要求 / 268

善后工作有序进行 / 271

### 一般会议礼仪 / 273

会议环境礼仪布置 / 273

会议环境礼仪规范 / 274

会议服务礼仪要求 / 278

### 会风 / 283

严格控制会议 / 283

改进会风 / 284

提高会议效率 / 285

### 常见会议类型和与会礼仪 / 287

常见会议类型 / 287

与会礼仪 / 289

---

## 第六章 文书礼仪

### 文书礼仪的定位 / 293

文书礼仪的基本要求 / 293

### 常用公务文书礼仪 / 296

公务文书的种类 / 296

公务文书的礼仪要求 / 298

### 书信类文书礼仪 / 300

书信的结构 / 300

书信礼仪规范 / 302

礼仪书信种类 / 303

### 电子通信礼仪 / 306

电子通信的特点 / 306

电子通信需注意的问题 / 307

### 柬帖 / 311

柬帖的特点 / 311

四种主要柬帖 / 312

### 致辞类文书 / 315

致辞类文书礼仪的基本要求 / 315

致辞类文书的写作 / 315

### 涉外文书礼仪 / 321

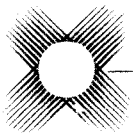
外交文件 / 321

国际法文书 / 324

导

读

政务礼仪与国家公务员



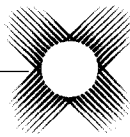
### 政务礼仪缘起

中国是世界文明发源地之一,是一个具有五千年历史的文明古国,素有“礼仪之邦”之称。从古代起,中国人就以讲究礼仪闻名于世,随着文明进步,时代发展,礼仪已成为衡量一个国家、民族文明程度的重要标志之一。由于政务礼仪是和政务活动及职业行为联系在一起的,直接影响公务活动的结果,因此对它的要求最为严格。它在我国古代主要体现在“礼治”和“法治”上,是规范当时社会和人伦秩序的基本制度,随着千百年人类文明史的发展和社会生产力水平的不断提高,现代政务礼仪已经发展成为既有国家和各级政府机关一整套的法律法规,如我国新近颁布的《公务员法》等,同时又有许多约定俗成的习惯做法相互构成的行为规范体系,从而为公务员提供了处世待人的标准和模式。如果说相关法律规定了公务员的道德底线,那么,政务礼仪可看做为公务员职业生涯过程中一个较高境界的要求。它是广大公务人员沟通信息、交流情感、增强理解、促进友谊的中介,是广泛地存在于政务活动中的行为规范。

### 政务礼仪与礼仪

#### 政务礼仪的演变发展

一般认为,由于人们彼此间的交往而需要、产生,形成礼仪。在西方,“礼仪”原意为“通行证”,引申意为规矩、规则。在中国历史上,“礼”和“仪”是两个

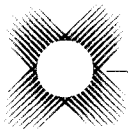


内涵不同的概念。“礼”来源于古代的祭祀活动。礼的含义随着时代的变迁、人们交往的增加和社会的发展而不断变化。最初,礼主要用于供神、祭祀,以示对天地神灵、祖先等的敬意。在周代,礼除了用于祭祀之外,主要指西周奴隶社会的贵族等级制度和社会宗法制度,是治国之本。《礼记·仲尼燕居》说:“制度在礼。”孔子认为:“为国以礼”。《礼记·经解》上说:“进覲之礼,所以明臣子之义也;聘问之礼,所以使诸侯相尊敬也;丧祭之礼,所以明君臣之恩也;乡饮酒之礼,所以明长幼之序也;婚姻之礼,所以明男女之别也。”由此可见,周礼不仅内容已大为增加,而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。“礼”也是儒家伦理规范的基础。重礼是我国古代社会每一个人立身处世的根本,并以此区分人格的高低。“礼”成了治国御民的重要手段。“礼”又包含着另外的意义,即礼仪。所以“礼”被周文柏先生在《中国礼仪大辞典》中表述为:“礼指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。”

到了春秋时期,有人提出了“仪”这一概念。但相对于“礼”的精深内涵而言,“仪”则要简单得多,它主要指一种外在的仪节、仪表、准则或规范。据《左传·昭公五年》记载,鲁昭公很懂得礼,女叔齐却不以为然,回答道:“鲁昭公哪里知礼?”晋平公觉得很奇怪,就反问道:“鲁昭公从效劳一直到赠贿,从没有失礼之处,为何说他不知礼?”女叔齐说:“鲁昭公在外交上善于应酬,那只不过是仪,根本算不上礼。”在他看来,礼乃立国治政的大法,仪是指一种礼节、仪式、仪文。礼可以治国,能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中,礼和仪的含义是不同的。不过,在当时礼和仪也很难明确区分,其实所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会,儒家思想得到了很大的发展,其中天经地义的“礼”又衍生出了封建统治的重要思想工具——封建礼教。礼教和礼仪虽有联系,但礼教主





# 政务礼仪大全

THE ETIQUETTE IN BUSINESS

要是统治阶级为维系社会的稳定而用以束缚人们的思想和行为的,它的内容即“三纲五常”——君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;仁、义、礼、智、信。礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具;有些还以法律的形式固定下来,形成“礼制”,成为束缚人们行为的工具。

我国古代礼仪,经后人整理总结,可归为五类:即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。

吉礼,祭祀之礼。

凶礼,是对各种天灾人祸的哀悼、吊唁、抚恤。

宾礼,诸侯朝觐天子及诸侯之间聘问、会盟的礼仪。

军礼,今因其亡佚而不可考,但基本属于镇之以威,从而统一诸侯邦国制度的礼仪。

嘉礼,内容极为庞杂,是喜庆相欢时的惯用礼仪。

以上五礼,已经包含相当多的政务礼仪的内容,它通过国家的典章制度和民众的日常习俗来推行。随着社会的演进,它们也在被不断地扬弃发展。到了现代社会,现代礼仪的内涵已与古代礼仪的内涵有着本质的区别。古代礼仪带有强烈的迷信色彩,封建礼制是一种愚民政策;现代礼仪吸收继承了古代礼仪中的文明成果,反映着社会物质文明和精神文明的成果,更多的是体现人们的高尚道德情操、文明素养、自由平等、相互尊重。现代礼仪包括礼节、礼貌、仪式、仪表、风俗习惯等,它是人们在社会交往过程中制定的或是历史地形成并得到共同认可的各种行为规范,是一定时期社会生产力发展水平的必然要求和体现。

现代政务礼仪重视人的尊严、人性、人格,并用法律形式规定并保证了人人平等的权利。人们之间施礼,并非受等级的制约与束缚,而是基于尊重的需求,是一种友好的表示。现代礼仪是对文明的继承与超越。现代礼仪并非是对传统礼制的全盘否定。应该说现代礼仪只是摒弃了传统礼制中的封建迷信、等级制度等陈腐落后的思想意识和观念,同时,现代礼仪继承了古代礼仪中的许多有益的内容,如鞠躬礼、抱拳礼、礼貌用语等。再是现代礼仪大大超越了古代礼