

总主编 李如海

国家公务员培训教材

公务员礼仪 培训教程

主编 金正昆

研 究 出 版 社

——国家公务员培训教材——

公务员礼仪培训教程

主编 金正昆

研究出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员礼仪培训教程/金正昆主编.

- 北京: 研究出版社, 2004.3

ISBN 7-80168-118-5

I. 公…

II. 金…

III. 公务员—礼仪—中国—教材

IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 014607 号

责任编辑: 万超标 责任校对: 梁 健

公务员礼仪培训教程

主编 金正昆

研究出版社出版发行

(北京 1746 信箱 邮编: 100017 电话: 010-63097512)

北京市昌平兴华印刷厂印刷 新华书店经销

开本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印张: 10.375 字数: 235 千字

2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—10000

ISBN 7-80168-118-5

定价: 18.00 元

本社版图书如有印装错误可随时退换

国家公务员培训教材

编辑委员会

总 主 编 李如海 中国人民大学国家公务员研究所教授

副 总 主 编 朱立言 中国人民大学公共管理学院教授、博士生导师,全国公共管理硕士(MPA)专业学位教育指导委员会秘书长

刘配书 中国人事出版报刊社高级编辑

编 委 会 (以姓氏笔划为序)

宁炳辉 朱大平 朱立言

刘配书 李如海 张荣臣

总序

公务员制度推行 10 年来,在我国得到了进一步的巩固和完善。目前,我国已具备一支体系完整、素质较高的公务员队伍,他们是建设中国特色社会主义事业,完善社会主义市场经济体制和处理国家事务、推动社会进步的中坚力量,是行政功能网络的基点,在上情下达、下情上报的信息通道中发挥着重要作用。

加入 WTO 后,我国与世界各国的交流和接触日益频繁,世界正朝多极化、全球化、信息化的方向发展,给公务员应对各种复杂局势和提高公共行政管理能力带来了严峻的考验。

“三个代表”重要思想的本质是立党为公、执政为民。胡锦涛同志在 2003 年“七一”讲话中也指出:“群众利益无小事”。这是对各级公务员提出的高标准、严要求。公务员作为人民群众的“公仆”,其公务行政行为直接关系到党群关系、干群关系的融洽,影响着党和

政府在人民群众心目中的形象。

2003年12月19日,新中国成立以来第一次全国人才工作会议在北京召开,胡锦涛总书记在会上作了重要讲话。人事部部长张柏林在会上指出:公务员的培训将以能力建设为核心大规模展开。要重点抓好公务员的学习能力、实践能力,特别是创新能力的培养。鼓励公务员在职自学和参加培训,完善带薪学习制度。所以,各级各类公务员必须以“三个代表”重要思想为指导,身体力行“三个代表”,做学习“三个代表”重要思想的组织者、推动者和实践者,切实提高自身的综合素质。完善社会主义市场经济体制,对公务员依法行政、依市场规律行政提出了新的要求,迫切要求公务员开拓工作思路,增强九项通用能力,提高行政水平。

全国各地正在加紧组织公务员参加各种形式的培训,人事部对此项工作也作了具体安排。

为满足国家公务员培训的需要,根据人事部2001-2005年公务员培训规划的要求,我们组织相关专家、学者编写了这套培训教材。该教材内容体系的规划比较完整,观点新颖独到,阐述简明扼要,文字表达流畅,面向各个层次公务人员的不同需求,在结合各地各类培训教材特点的基础上,增强了科学性、针对性和实用性,使教学活动更加生动实在,使公务员在学习过程中达到触类旁通的目的。

衷心希望这套教材有助于公务员进一步提高政治理论和业务知识水平,不断增强工作创新的能力、科学判断形势的能力、驾驭市场经济的能力、应对复杂局面的能力、依法执政的能力和总揽全局的能力,更好地适应新形势、新任务的要求,为全面建设小康社会、推动中国特色社会主义事业不断前进起到促进作用。

国家公务员培训教材编辑委员会

2004年2月

CONTENTS

目 录

导言	(1)
第一章 公务员的行政礼仪	(7)
第一节 办公礼仪	(8)
一、个人的修饰	(9)
二、公务的处理	(13)
三、关系的协调	(15)
第二节 集会礼仪	(18)
一、会议的组织	(19)
二、会议的参加	(25)
三、会风的端正	(27)
第三节 公文礼仪	(30)
一、公文的撰写	(31)
二、公文的行文	(36)
三、公文的办理	(38)
第四节 条据礼仪	(40)
一、原则性规定	(40)
二、具体的要求	(43)
三、说明性条据	(46)
第五节 电话礼仪	(49)
一、通话的准备	(50)
二、通话的态度	(53)

三、通话的用语·····	(56)
四、通话的时间·····	(58)
第六节 网络礼仪·····	(60)
一、特殊的原则·····	(60)
二、具体的求·····	(64)
附 录 外国国家公务员的行政礼仪·····	(67)
第二章 公务员的接待礼仪·····	(70)
第一节 礼宾礼仪·····	(71)
一、习惯性做法·····	(72)
二、迎宾的礼节·····	(77)
三、前期性准备·····	(81)
第二节 会见礼仪·····	(84)
一、常规性称呼·····	(85)
二、正式性问候·····	(86)
三、座次的规范·····	(87)
四、正式的合影·····	(94)
五、会见中的其他规则·····	(96)
六、涉外性会见·····	(99)
第三节 信访礼仪·····	(100)
一、来信的处理·····	(102)
二、来访的接待·····	(103)
三、来电的接听·····	(105)
第四节 膳宿礼仪·····	(107)
一、安排膳宿·····	(107)
二、涉外膳宿·····	(110)
附 录 外国国家公务员的接待礼仪·····	(112)

第三章 公务员的外事礼仪	(115)
第一节 国际惯例	(116)
一、维护形象.....	(117)
二、入乡随俗.....	(119)
三、女士优先.....	(120)
四、以右为尊.....	(121)
五、环境保护.....	(122)
六、不卑不亢.....	(123)
第二节 国旗礼仪	(124)
一、国旗的认知.....	(124)
二、国旗的升挂.....	(126)
三、国旗的悬挂.....	(128)
第三节 国歌礼仪	(133)
一、国歌的了解.....	(133)
二、有关的规定.....	(135)
第四节 国徽礼仪	(137)
一、国徽的知识.....	(137)
二、国徽的使用.....	(139)
三、有关的规范.....	(140)
第五节 礼品礼仪	(141)
一、礼品的选择.....	(141)
二、礼品的赠送.....	(142)
三、礼品的接受.....	(144)
第六节 西餐礼仪	(145)
一、西餐的菜序和品尝.....	(145)
二、餐具的使用.....	(147)
三、洋酒的常识.....	(148)

附 录 外国国家公务员的外事礼仪·····	(151)
第四章 公务员的社交礼仪·····	(154)
第一节 宴会礼仪·····	(155)
一、宴会的会见·····	(156)
二、宴会的菜单·····	(163)
三、宴会的费用·····	(164)
四、宴会的举止·····	(167)
五、宴会的环境·····	(170)
第二节 舞会礼仪·····	(171)
一、舞场的表现·····	(171)
二、舞会的筹办·····	(177)
第三节 晚会礼仪·····	(180)
一、晚会的参加·····	(180)
二、晚会的策划·····	(184)
第四节 拜会礼仪·····	(187)
一、守做客之道·····	(188)
二、尽地主之谊·····	(190)
第五节 聚会礼仪·····	(193)
一、聚会的组织·····	(193)
二、聚会的参与·····	(195)
附 录 外国国家公务员的社交礼仪·····	(197)
第五章 公文员的公共礼仪·····	(201)
第一节 行路礼仪·····	(202)
一、基本规范·····	(202)
二、做举止优雅的行路人·····	(205)
第二节 乘车礼仪·····	(208)

一、乘车的制度	(208)
二、正常的秩序	(210)
第三节 乘船礼仪	(224)
一、乘船的安全	(224)
二、旅途的休息	(227)
三、船上的交际	(229)
第四节 乘机礼仪	(231)
一、乘机的准备	(231)
二、登机的手续	(234)
三、旅途的表现	(236)
第五节 参观礼仪	(240)
一、项目的选择	(240)
二、参观的准备	(241)
三、规定的遵从	(244)
四、要求的落实	(245)
第六节 游览礼仪	(247)
一、着装的准备	(248)
二、与人的相处	(249)
三、环境的保护	(251)
附 录 外国国家公务员的公共礼仪	(254)
 第六章 公务员的个人礼仪	(256)
第一节 仪表礼仪	(257)
一、仪容的修饰	(258)
二、着装的要求	(261)
第二节 举止礼仪	(264)
一、基本的规定	(264)
二、具体的要求	(267)

第三节 妆饰礼仪	(272)
一、化妆的礼仪	(272)
二、配饰的礼仪	(275)
第四节 男装礼仪	(279)
一、西装的穿法	(279)
二、领带的佩戴	(283)
三、腰带与鞋袜	(286)
第五节 女装礼仪	(288)
一、套裙的穿着	(288)
二、旗袍的穿着	(292)
三、帽子的戴法	(294)
四、围巾与手套	(294)
五、腰带与鞋袜	(295)
第六节 谈话礼仪	(297)
一、谈话的态度	(297)
二、交谈的语言	(299)
三、交谈的方式	(300)
四、交谈的内容	(302)
五、交谈的忌讳	(303)
六、电话的常规	(304)
第七节 名片礼仪	(306)
一、名片的用途	(306)
二、名片的类别	(309)
三、名片的制作	(312)
四、名片的交换	(314)
附 录 外国国家公务员的个人礼仪	(316)

后 记	(318)
-----	-------

国家公务员培训教材

公务员礼仪培训教程

导 言

DAO YAN

目前,公务员制度正在我国进一步地建立健全起来。在公务员制度逐步建立健全的整个过程中,推广公务员行为规范是其主要举措之一。2002年2月27日,中华人民共和国人事部业已正式颁布了《国家公务员行为规范》。目前,国家公务员礼仪规范愈来愈受到各级政府与广大公务员的普遍重视。

公务员礼仪规范,简称公务员礼仪。它所指的是专门适用于公务员的有关其人际交往方面的行为规范,亦即公务员在其工作岗位上所应遵行的标准化、正规化的待人接物之道。公务员礼仪的适用场合是其工作岗位之上。公务员礼仪的基本内容则是公务员处理其人际关系的艺术。

在我国,广大公务员所从事的每一项具体工作,本质上都是为人民服务。要真正做到全心全意为人民服务,就必须密切联系群众,关心群众疾苦,维护群众合法权益,体察民情,了解民意,集中民智,珍惜民力,力戒形式主义、官僚主义,改进工作作风,讲求工作方法,注重工作效率,提高工作质量,一切从人民利益出发,勤政为民,做人民公仆,让人民满意。凡此种种,都要求广大公务员必须掌握必要的人际交往艺术,培养并提高自身的交际能力,妥善地处理好自己的各种人际关系。在此方面,学习并运用公务员礼仪,必将对广大公务员大有帮助。

从根本上讲,公务员礼仪的基本理念有三。对其有所了解,无疑将有助于广大公务员提高对公务员礼仪的重视程度。

公务员礼仪的基本理念之一是尊重为本。不论是学习还是运用公务员礼仪,关键是要懂得尊重为本,尊重在先,时时处处事事尊重所有人。既要尊重自己,更要尊重他人。在实际工作与日常生活之中,每一名公务员都必须严于律己,自尊自爱。一个人假定不尊重自己的话,显然难以赢得他人的尊重。

与此同时,每一名公务员还必须对自己的所有交往对象表示应有的尊重。必须强调,对广大公务员而言,尊重上级是一种

天职,尊重同事是一种本分,尊重下级是一种美德,尊重群众是一种常识,尊重所有人是一种教养。不懂得尊重别人,实际上就是不尊重自己,而且也难以获得对方的尊重。

公务员礼仪的基本理念之二是善于表达。学习和运用公务员礼仪,不仅要坚持尊重为本,而且要强调必须在人际交往之中善于将自己对交往对象的尊重借助于一定的、必要的形式恰到好处地表现出来。正如中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》第28条指出的一样:“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的行为举止有着重要的作用。”^①

不可否认,在人际交往中,不善于表达自己对交往对象的尊重,往往就等于没有尊重可言。就公务员对自己的尊重与交往对象的尊重而言,必要的表达形式绝对不可或缺,没有尊重的具体表达形式,尊重的基本内容实际上就会变得无从谈起。这是因为任何事物都兼具内容与形式。形式既决定于内容,同时又具体体现着内容。没有内容就没有形式,没有形式也难言其内容。

举例而言,公务员在其工作岗位上接待来访者时,如果不使用规范化的待客三声,即“来有迎声”、“问有答声”、“去有送声”,实际上就难以使对方真切地感受到自己的礼貌待人乃至勤政为民。

公务员礼仪的基本理念之三是形式规范。在实际工作与生活中运用公务员礼仪,不但要坚持尊重为本,强调善于表达,而且还必须讲究形式规范。所谓规范,亦即标准。讲究形式规范,实际就是要求广大公务员在其人际交往中不论是尊重自己还是尊重他人,均须以标准化的、正规化的具体形式体现出来。

讲究形式规范,实际上就是要求广大公务员在其工作与生活中要讲规矩。不仅要了解待人接物的种种规矩,而且要善于

^① 转引自《人民日报》,2001年10月25日。

具体运用待人接物的各种规矩。有道是：“没有规矩，不成方圆。”广大公务员必须自觉地认识到：在实际工作与生活之中讲不讲待人接物的各种各样的规矩，既客观地反映着其自身素质的高低，又真实地体现着其所在的具体政府部门的管理是否完善。

总而言之，广大公务员要在其待人接物方面坚持尊重为本，不善于表达不行，表达形式不够规范同样也不行。

就具体内容而论，公务员礼仪可以分为两大方面。一方面的内容可以称之为形象设计。它具体涉及公务员的穿着打扮、仪容仪表、言语谈话、举止行为，是对广大公务员完善自身所提出的具体要求，是其自尊自爱的具体表现形式。

公务员礼仪另外一方面的内容可以称之为沟通技巧。它具体涉及的则是公务员的基本之点。任何一名公务员假使在社会上没有良好的形象，就将失去其立足之本。而沟通技巧则是公务员礼仪的核心内容，因为每一名公务员从事任何一项具体工作都需要与别人打交道。与别人打交道时，公务员如果不善于同对方进行必要的沟通，往往就会令自己的具体工作大失水准，事倍功半。

在新的世纪里，在我国进一步实行改革开放的具体形势下，每一名中国公务员都有必要学习公务员礼仪，运用公务员礼仪。具体来说，每一名中国的公务员在其实际工作与生活之中，都应该积极、主动而自觉地习礼、知礼、守礼、行礼，时时、处处、事事以礼律己，以礼待人。

所谓习礼，就是要求每一名公务员都要对公务员礼仪进行较为系统的学习。不对公务员礼仪进行较为系统的学习，以礼律己、以礼待人就形同空话一般。

所谓知礼，就是要求每一名公务员都要对公务员礼仪进行较为全面的掌握，要详尽而具体地明了公务员在礼仪方面的“有所为”与“有所不为”。

所谓守礼，就是要求每一名公务员在实际工作与生活中要坚持自觉地遵守礼仪，以礼律己，以礼待人。不论是待人接物还是处理公务，皆应以是否符合礼仪规范作为判断是非的标准。做不到这一点，公务员的所作所为便难言其符合公务员行为规范。

所谓行礼，则是要求每一名公务员在其工作与生活之中，都要时时、处处、事事依礼行事，非礼勿行，以公务员礼仪作为自己一切行动的指南。

要求广大公务员习礼、知礼、守礼、行礼，其主要目的有二：

一方面，就微观层面来看，此举将有助于广大公务员提高自身的素质。在日常工作与生活里，人们的教养往往体现于其待人接物的具体细节之中，而人们待人接物的具体细节则通常又生动而形象地展现着其自身素质。业已指出，公务员礼仪就是对公务员待人接物之道的具体规范，因而广大公务员通过习礼、知礼、守礼、行礼，必将直接有助于其自身素质的提高。古代先哲尝言：“不学礼，无以立。”一名公务员倘若疏于习礼、知礼、守礼、行礼，不仅难以提高其自身素质，而且在今日之社会上也将难以适应时代对其所提出的要求，难以与时俱进，甚至难以立足于世。

另一方面，就宏观层面来看，此举亦将有助于广大公务员维护政府形象。在当今世界上，人们对本国政府的形象无不有所要求，无不加以关注。所谓政府形象，一般指的是社会各界对于政府的印象与评价。作为各级政府的工作人员，各级国家公务员在社会上通常被视为政府形象的直接化身。也就是说，在人民群众眼里，每一名公务员都代表着政府，每一名公务员的个体形象往往都代表着其本国政府的整体形象。由于广大公务员通过习礼、知礼、守礼、行礼可以提高其自身素质，进而改善其自身形象，那么如此一来，也必将产生连锁反应，进而维护政府形象，改善政府形象。