

New Guide
to the Government Affairs
Etiquette

《现代礼仪》丛书·电视课程配套教材

金正昆 编著

政务礼仪

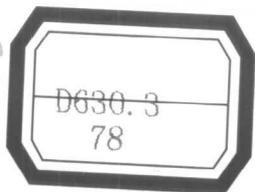


北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

New Guide

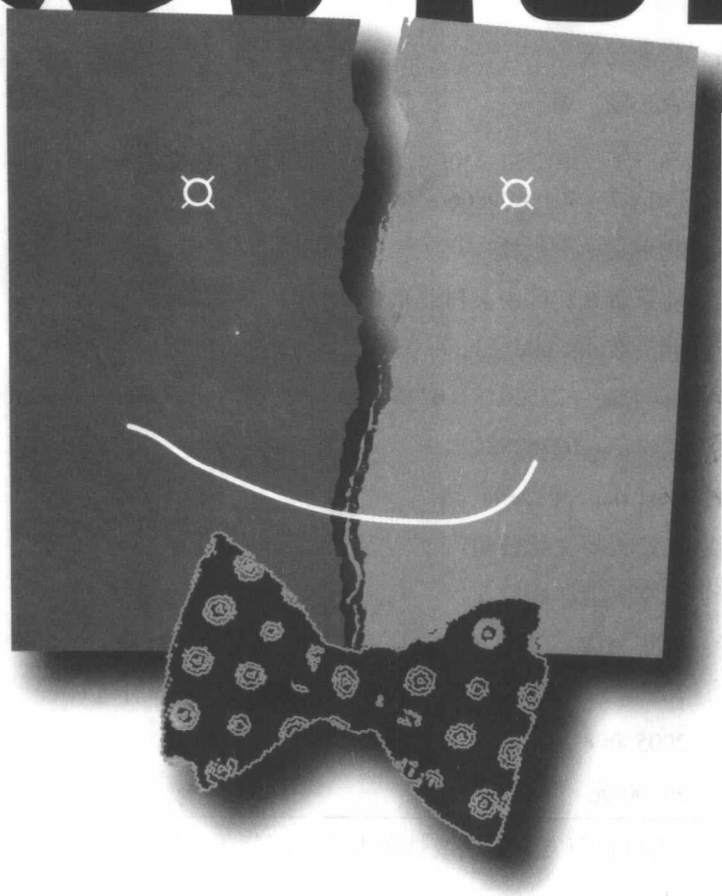
《现代礼仪》丛书·电视课程配套教材

to the Government
Etiquette



金卫昆 编著

政务礼仪



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

政务礼仪/金正昆编著, —北京: 北京大学出版社, 2005. 8

东方燕园培训书系·《现代礼仪》丛书

ISBN 7-301-09366-7

I. 政… II. 金… 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 079925 号

书 名: 政务礼仪

著作责任者: 金正昆 编著

责任编辑: 文白雁

标准书号: ISBN 7-301-09366-7/G·1566

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部: 62752015 62754450 发行部: 62754623 62750672

编辑部: 62752825

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京天舒文化公司

印 刷 者: 北京人卫印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1000 毫米 16 开本 18 印张 332 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 11 月第 2 次印刷

定 价: 36.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

东方燕园培训书系专家委员会

主 任 刘 伟

副 主 任 睢国余 金正昆 卢存岳 于宏钧

委 员 张燕生 周孝正 崔建华 黄桂田

邓荣霖 刘红松 张玫玫 张 利

章 政 高贤峰 严 冰 康 宁

总 顾 问 萧灼基 郑学益

培 训 书 系 编 委 会

主 编 张文定 于宏钧 邹群柱 侯书森

执行主编 高博厚 李 东 文白雁

编 委 张 涛 李卫东 王 原 姜艳娥

耿建柱 贺永霞 侯艳华 崔素萍

序 言

人生一世，必须交际。任何一个正常人如果打算完全回避人际交往，都是绝对不可能的。

进行交际，需要规则。没有规则，人际交往难免各行其是，难以沟通，难以修成正果。

所谓礼仪，即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。其具民族性、地域性和国别性。随国际交融的普势化，礼仪亦日益显其普认性特质。这是人类文明时代性指征。作为社会群落分子的每个人，立足现世尤必须具备礼仪和法律两大行为律则。然礼仪侧重于道德层面，而法律则重于惩戒层面，亦即前者重自律，后者重他律。

“礼”的含义是尊重。孔子云：“礼者，敬人也。”从本质上讲，“礼”是一项做人的基本道德标准。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。“礼”的基本要求是：每一个人都必须尊重自己、尊重别人，并尊重社会。

每一位现代人都应该尊重自己。一个人不尊重自己，就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是：首先，要尊重自身；其次，要尊重自己所从事的职业；最后，则要尊重自己所在的单位。

每一位现代人都应该尊重别人。因为“来而不往，非礼也。”一个人不尊重别人，就难以得到对方的尊重。尊重别人，具体要求往往有所不同：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；尊重客户，是一种常识；尊重对手，是一种风度；尊重所有人，则是一种做人所应具备的基本教养。

每一位现代人都应该尊重社会。马克思说过：人是社会关系的总和。每一个人都生活于社会。尊重社会，将美化人类自身的生存环境，并有助于人类的最优化发展。尊重社会的具体要求是：首先，要讲究公德；其次，要维护秩序；再次，要保护环境；最后，则要爱国守法。

“仪”的含义则是规范的表达形式。任何“礼”的基本道德要求，都必须借助于规范的、具有可操作特征的“仪”，才能恰到好处地得以表现。就礼仪而言，没有“礼”，便不需要“仪”；没有“仪”，则又难以见识何者为“礼”。

简而言之，所谓礼仪，就是人们用于表现尊重的各种规范的、可操作的具体形式，它普遍适用于各种各样的人际交往；亦人际交往的基本规则。

在现代生活中，人们所讲究的自然是现代礼仪。一般而论，现代礼仪通常具有以下四个基本特征：

其一，普遍性。在任何国家、任何场合、任何人际交往中，人们都必须自觉地遵守礼仪。

其二，规范性。讲究礼仪，必须采用标准化的表现形式，才会获得广泛认可。

其三，对象性。在面对各自不同的交往对象，或在不同领域内进行不同类型的人际交往时，往往需要讲究不同类型的礼仪。

其四，可操作性。在具体运用礼仪时，“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法。

孔子常言：“不学礼，无以立。”在现代生活中，礼仪依旧是每一位现代人不可或缺的基本素养。

学习现代礼仪，首先可以内强素质。在人际交往中，有道德才能高尚，讲礼仪方算文明。学习礼仪，讲究礼仪，无疑会使人们提高自己的内在素质。

学习现代礼仪，其次可以外塑形象。现代礼仪讲究尊重，强调沟通，重视认知，力求互动。得法地运用礼仪，不仅会令自己更易于被他人所接受，而且还会有助于维护自身乃至所在工作单位的良好形象。

学习现代礼仪，最后还可以增进交往。目前，人们已经普遍意识到：在现代社会中要成功、要发展，不但需要智商，而且需要情商。所谓情商，外在表现为一个人的心态如何，内在的本质则是一个人与其他人进行合作的能力。掌握现代礼仪，自然有助于使自己更好地与他人进行合作，并且进而令自己成为受欢迎的人。

作为一名现代人，不学礼，则不知礼。不知礼，则必失礼。

作为一名现代人，不守礼，则会被他人视为不讲礼。在现代社会中，一个人若被他人视为不讲礼，则往往无人理！

现代生活已经告诫人们：有礼走遍天下，无礼寸步难行。

现代生活已经提醒人们：必须学礼、知礼、守礼、讲礼，必须时时处处彬彬有礼。

金正昆

2005年5月1日于北京寓所

目 录

第一章 政务礼仪概述

一、政务礼仪的形成与发展	3
(一) 政务礼仪的涵义	3
(二) 政务礼仪的形成	4
(三) 政务礼仪的发展	7
二、政务礼仪的特征与原则	8
(一) 政务礼仪的特征	8
(二) 政务礼仪的原则	9
三、政务礼仪的功能与运用	11
(一) 政务礼仪的功能	11
(二) 政务礼仪的学习	14

第二章 形象礼仪

一、着 装	19
(一) 应 时	19
(二) 应 景	21
(三) 应 己	22
(四) 应 制	23
(五) 着装禁忌	24
二、妆 饰	28
(一) 淡妆上岗	28



(二) 化妆的原则	30
(三) 化妆的风格	31
(四) 饰物的佩戴	32
三、修 饰	34
(一) 修饰的意义	34
(二) 修饰的原则	36
(三) 头发的修剪	38
(四) 面部的修饰	40
(五) 手部的洁净	43
四、举 止	44
(一) 规 范	45
(二) 手 势	48
(三) 坐 姿	50
(四) 站 姿	52
(五) 行 姿	53

第三章 办公与汇报的礼仪

一、办 公	57
(一) 忠于职守	58
(二) 沟通上下	60
(三) 规范语言	63
(四) 维护环境	64
二、汇 报	66
(一) 区别对象	66
(二) 形式适当	68
(三) 把握时机	69
(四) 充实内容	70
(五) 向上级汇报	74

(六) 听取下级汇报 75

第四章 会议与庆典的礼仪

一、会 议.....	79
(一) 会议的组织	79
(二) 会风的改进	81
(三) 程序的规范	83
(四) 座次的排列	86
(五) 纪律的遵守	90
(六) 与会的要求	92
二、庆 典.....	95
(一) 庆典的类型	95
(二) 庆典的原则	97
(三) 庆典的规范	98
(四) 庆典的参加	100
三、表彰会	103
(一) 表彰会的类型	103
(二) 表彰会的准备	105
(三) 表彰会中的颁奖	106
(四) 表彰会的气氛	108
(五) 表彰会的注意事项	109
四、新闻发布会	110
(一) 新闻发布会的原则	110
(二) 新闻发布会的筹备	112
(三) 媒体的应对	115
(四) 现场的应酬	117
(五) 善后性事务	119

第五章 公文、电话与网络的礼仪

一、公文	123
(一) 公文的分类	123
(二) 公文的撰写	126
(三) 公文的行文	129
(四) 公文的办理	133
二、电话	134
(一) 电话形象	134
(二) 电话语言	137
(三) 拨打电话	138
(四) 接听电话	139
(五) 代接电话	140
(六) 移动电话	142
三、条据	144
(一) 条据的基本要求	145
(二) 凭据性条据	146
(三) 说明性条据	149
四、网络	152
(一) 网络的作用	152
(二) 网络的规则	154
(三) 上网查阅资料	156
(四) 收发电子邮件	158

第六章 日常文书的礼仪

一、邀请函、欢迎词与答谢词	161
(一) 邀请函	161
(二) 欢迎词	163
(三) 答谢词	165
二、祝酒词、贺词与题词	167
(一) 祝酒词	167
(二) 贺 词	169
(三) 题 词	171
三、表扬信、感谢信与慰问信	173
(一) 表扬信	173
(二) 感谢信	174
(三) 慰问信	175

第七章 调研、慰问与信访中的礼仪

一、调 研	179
(一) 调研概说	179
(二) 调研的程序	181
(三) 调研的原则	183
(四) 调研的方法	185
二、慰 问	190
(一) 慰问的类型	190
(二) 慰问的对象	193
(三) 慰问的方式	194
(四) 不当的行为	196



三、信 访	199
(一) 信访的功能	199
(二) 信访的原则	202
(三) 信访的制度	204
(四) 信访工作者的职责	206
(五) 群众来信的处理	208
(六) 群众来访的接待	209

第八章 迎送的礼仪

一、迎 宾	213
(一) 迎宾活动的内容	213
(二) 迎宾人员的挑选	215
(三) 迎宾活动的操作	216
(四) 迎宾活动的程序	218
二、送 别	220
(一) 送别的程序	220
(二) 道别	221
(三) 话别	222
(四) 饯别	224

第九章 国旗、国徽、国歌礼仪

一、国 旗	227
(一) 代表国家	227
(二) 尊重国旗	229
(三) 升降的要求	230
(四) 排序的规范	234
(五) 升挂外国国旗惯例	239

目 录

二、国 徽	242
(一) 象征国家	242
(二) 使用的规定	244
(三) 维护国徽的尊严	247
三、国 歌	250
(一) 了解国歌	251
(二) 奏唱国歌	253
(三) 尊重国歌	256

第十章 民族与宗教礼仪

一、民 族	259
(一) 民族与民族礼仪	259
(二) 民族平等的原则	261
(三) 加强民族团结	262
(四) 倡导民族互助	264
(五) 尊重民族习俗	265
二、宗 教	266
(一) 宗教与宗教礼仪	267
(二) 尊重宗教礼俗	268
(三) 合乎法律规定	270
后 记	273

第 1 章

政务礼仪概述

政务礼仪，又称公务礼仪，它是公务员在从事公务活动、执行国家公务时所必须遵守的礼仪规范。

政务礼仪属于社会礼仪，但有其特定的适应范围，即适用于从事公务活动、执行国家公务的公务员。政务礼仪具有鲜明的强制性特点，它要求公务员在执行国家公务时必须严格遵守。

政务礼仪的核心是要求公务员真正自觉地恪守职责，勤于政务，廉洁奉公，忠于国家，忠于人民，严格要求自己，规范自己在公务活动中的行为。其根本目的是提高整个国家行政机关的工作效率，维护国家行政机关的形象和个人形象。每一名公务员在履行职责、执行公务时，都必须自觉地遵守政务礼仪。

879208778

您应该记住的 5 个基本点

- 政务礼仪是礼仪的一个重要组成部分，但与其他礼仪相比，又有着自己特有的原则和特征。规范性、系统性、严肃性是政务礼仪的基本特征。
- 政务礼仪的基本功能是：有助于塑造政府的良好形象，有助于协调政府与公众的关系，有助于强化公务员自身建设。
- 政务礼仪的基本原则是：注意自律，认真细心，待人以诚，礼敬对方，掌控适度。
- 政务礼仪的主旨，是要求全体公务员自觉地忠于职守，勤于政务，廉洁奉公，忠于祖国和人民，提高工作效率，维护政府形象，以求更好地服务于人民、社会及我国的社会主义现代化事业。
- 学习政务礼仪的方法，一是联系实际，注重实践；二是循序渐进，有主有次；三是自我监督，时刻自省；四是多头并进，抓住重点。

一、政务礼仪的形成与发展

政务礼仪是社会文明进步的产物，是随着人类社会的历史发展而逐步形成、发展并完善起来的，是一个历史范畴。政务礼仪在世代相传的过程中，随着社会环境和生活形态的变化而不断得以丰富和发展。政务礼仪主要是针对公务员的，是公务员必须了解并必须掌握的礼仪。

(一) 政务礼仪的涵义

公务员在行使职责时，必须无一例外地严守政务礼仪。政务的含意，乃是行使国家权力和管理的职能。因此，遵守政务礼仪的目的，就是要树立国家行政机关的形象和权威，促使公务员更好地履行自己的职责。

什么是政务礼仪？

所谓政务礼仪，通常是指公务员在行使自己的职责时所应当遵守的礼仪规范。有时，它亦称公务礼仪。在公务员所须掌握的礼仪规范之中，政务礼仪乃是重中之重的核心部分。



与公务员所须遵守的其他礼仪相比，政务礼仪具有明显的规范性和强制性。



这表明：国家公务员在遵循、运用政务礼仪时，既要标准，又要严格。

政务礼仪的主旨，是要求全体公务员自觉地恪尽职守，勤于政务，廉洁奉公，忠于祖国，忠于人民，提高工作效率，维护政府形象，以求更好地服务于人民，服务于社会，服务于我国的社会主义现代化建设事业。

遵守、应用政务礼仪，要求广大公务员从自己做起，从身边做起，从小事做起，从现在做起，并且还应当力求严肃认真，一丝不苟。

同时，政务礼仪具有自己特定的适用对象与适用范围。它的适用对象，是每一名正式在职的公务员，也包括参照公务员管理的党政、军队、社会团体和有关事业单位的工作人员。它的适用范围，是在于公务员或相关人员正式履行自己的职责之际。离开了特定的适用对象或适用范围而滥用政务礼仪，都是不恰当的。

（二）政务礼仪的形成

我国政务礼仪的形成历史悠久，可以追溯到公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代。其时正是中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡、尊神活动开始升温的特殊的历史时期。



我国古代政务礼仪的发展阶段

- △ 奴隶制政务礼仪阶段
- △ 封建制政务礼仪阶段
- △ 近代政务礼仪阶段

◆ 奴隶制政务礼仪阶段

（公元前 21 世纪—公元前 771 年）

周朝周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，为规范国家大典及一些重要活动中人们、尤其是官员的行为和仪式程序，特制作礼乐，将人们的行为、举止、心理情感及操守等都纳入尊卑有序的模式之中。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》又名《周官》，它原本是一官职表，后整理为周朝典章制度的