

公务员

礼仪规范

李莉 / 编著

 Hunan Science & Technology Press

湖南科学技术出版社

公务员

礼仪规范

李莉 / 编著

Hunan Science & Technology Press

湖南科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员礼仪规范 / 李莉主编. —长沙: 湖南科学技术出版社, 2005. 10
ISBN 7-5357-4214-9

I. 公... II. 李... III. 公务员—礼仪—中国
IV. D630.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第129611号

公务员礼仪规范

编 著: 李 莉

责任编辑: 王 燕

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 长沙市银北盛印务有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 长沙市岳麓区观沙岭

邮 编: 410013

出版日期: 2005 年 11 月第 1 版第 1 次

开 本: 700mm × 1020mm 1/16

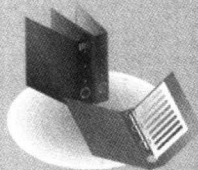
印 张: 15

字 数: 223000

书 号: ISBN 7-5357-4214-9/TS·230

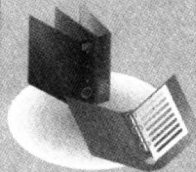
定 价: 22.00 元

(版权所有·翻印必究)



基础礼仪小测试

1. 在比较正式的场合，和别人说话时，您的表现是：
 - A. 直直地盯着对方的眼睛
 - B. 面含微笑，不时地看着对方的眼睛
 - C. 边听对方说话，手里边忙着其他事情
 - D. 不时地插话
 - E. 如果对方说错时，立即给以纠正
2. 在比较正式的场合用餐，您的表现是：
 - A. 站起身来伸直手臂去夹远处的菜
 - B. 在菜盘里翻找自己想要的菜，不爱吃的再放回去
 - C. 夹菜前先舔舔自己的筷子
 - D. 趁机给新朋友递上自己的名片
 - E. 随口把骨、刺直接吐到桌上或地上
3. 在打电话时，您的表现是：
 - A. 响过五六声后再接
 - B. 得知对方找您所认识的人时，不问对方是谁而直接让对方改时间再打
 - C. 在工作时间打个人电话
 - D. 拿起电话时，首先说：“喂，您好”
 - E. 说完话时自己先挂断电话
4. 使用名片时，您的表现是：
 - A. 把名片印制得颜色多一些
 - B. 接过对方的名片后，直接装进衣兜
 - C. 用左手向对方递送名片
 - D. 递送名片时，把顺字的一面向着对方
 - E. 把名片放在钱夹里
5. 穿着西服时，您的表现是：

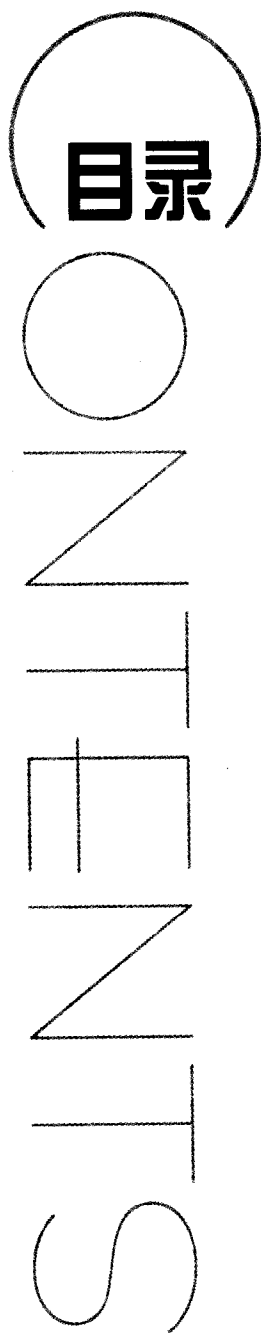


基础礼仪小测试

- A. 如果是三粒的，扣最下面一粒扣
 - B. 如果是两排扣的，全扣上
 - C. 保留西服袖子上的商标
 - D. 让衬衫的袖子短于西服的袖子
 - E. 如果是一粒扣的西服，不扣扣子
6. 在日常工作中，您的表现是：
- A. 为了方便，直接上门拜访
 - B. 对面交谈，有第三者在场时，也用方言俚语
 - C. 上网时，将自己单位的工作情况和细节告诉网友
 - D. 工作上的好与坏，得与失，都让它尽情写在脸上
 - E. 任何场合都板着脸，以显得严肃、认真
7. 在您准备应聘时，您的表现是：
- A. 穿得越时尚越好
 - B. 不必考虑本地区本行业的普遍工资，直接要求一个自己认为中等的数字
 - C. 把求职表修饰得越漂亮、越复杂越显档次
 - D. 对方要求先寄简历表时，带着简历表直接上门拜访
 - E. 去面试时，让朋友或家人陪着

国家公务员朋友们，当您做完上述基础礼仪测试之后，您有何感受？这7个问题您在日常工作与生活中是否遇到过？您认为您当时的处理是否得当？也许有些问题您现在可能也把握不准，没关系，当您读完本书时，相信您必将会从中找到恰当的答案。

本书在借鉴大量相关资料的基础上，结合一些有趣的礼仪小故事，从职业道德规范、公务形象礼仪、公务活动礼仪、公务仪式礼仪、政府外事礼仪、公务迎送礼仪、公务社交礼仪七个方面，对国家公务员礼仪规范的内容作出了详尽的阐述和列举。为您在今后的工作、生活特别是礼仪公务活动中有出色表现，并树立良好形象，提供标准的、规范的指导。



开篇：特殊人员的特殊规范——关于公务员礼仪规范

★ 礼仪故事小花絮：礼仪欠缺 延误前程 2

第一章 公务员职业道德

第一节 公务员职业道德 6

★ 礼仪意识小测验 6

★ 礼仪故事小花絮：职场道德选择 6

一、道德 8

二、职业道德 9

三、公务员职业道德 10

第二节 公务员道德规范与职业修养 12

★ 礼仪意识小测验 12

★ 礼仪故事小花絮：出国出丑，蒙羞巴黎 13

一、公务员道德规范 13

二、公务员职业修养 16

第二章 公务员形象礼仪

第一节 仪容礼仪 20

★ 礼仪意识小测验 20

★ 礼仪故事小花絮：有力的竞选优势 20

★ 礼仪常识点点通：典雅大方的公务发型 24

第二节 仪表礼仪 26

★ 礼仪意识小测验 26

★ 礼仪故事小花絮：女王访华 27

一、着装要素 27

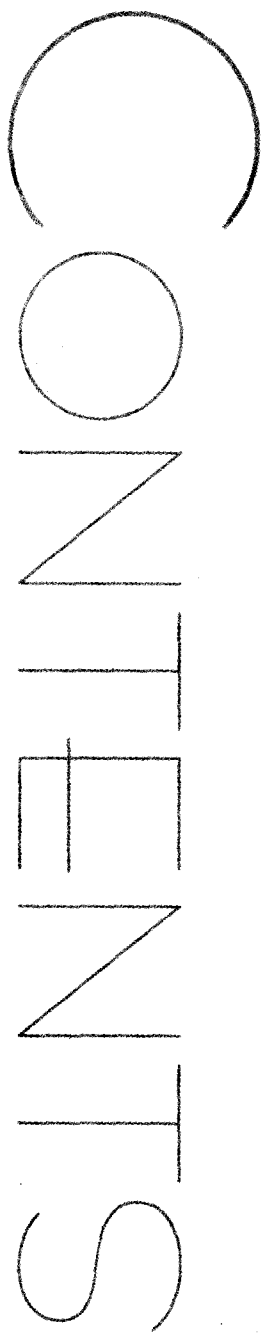
★ 礼仪常识点点通：高、矮男士穿衣有别 29

二、着装原则 29

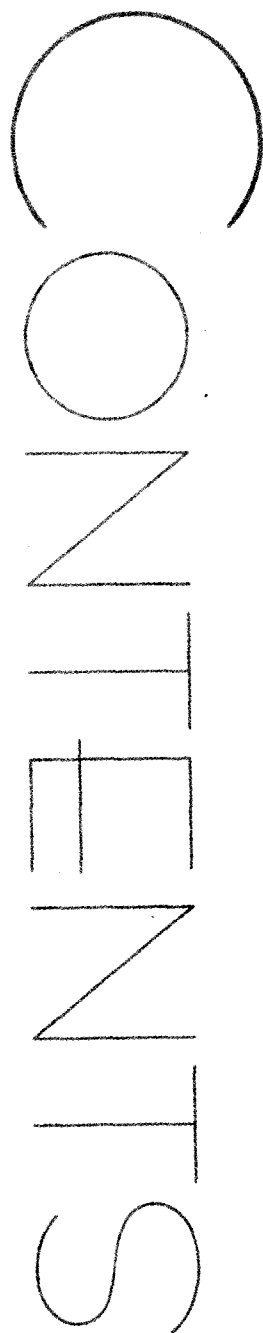
★ 礼仪常识点点通：涉外着装分场合 31

三、公务员着装 32

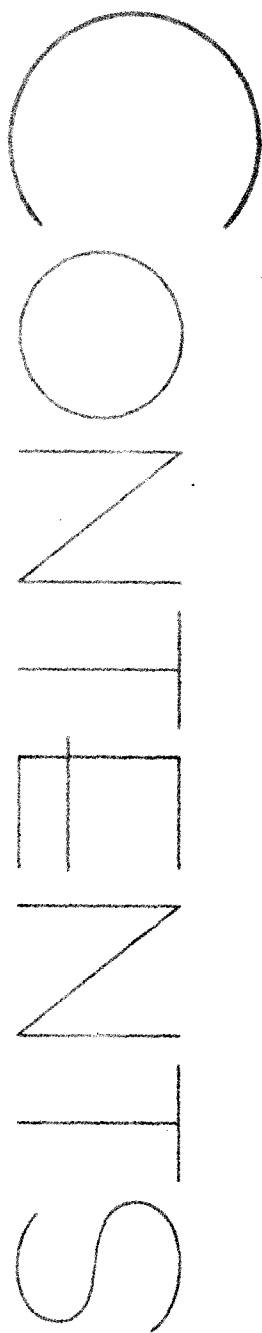
★ 礼仪常识点点通：领带的结法 34



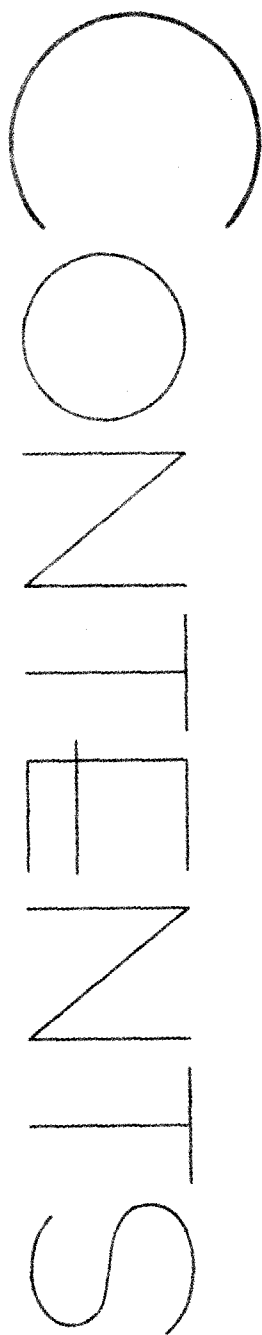
★ 礼仪常识点点通：小小丝巾装点夏日	36
★ 礼仪常识点点通：晚礼服，凸现你的气质	37
★ 礼仪常识点点通：办公室里首饰佩戴礼仪——要 美丽更要端庄	39
第三节 仪态礼仪	40
★ 礼仪意识小测验	40
★ 礼仪故事小花絮：以仪态取胜	40
一、举止文明规范	41
二、动作得体美观	41
★ 礼仪常识点点通：中外手势动作之比较	45
三、表情恰当自然	46
★ 礼仪常识点点通：微笑的练习	47
第四节 交谈礼仪	48
★ 礼仪意识小测验	48
★ 礼仪故事小花絮：主人的尴尬	48
一、保持声音美	49
二、谈吐要文明	49
三、常用礼貌语	50
四、交谈有技巧	50
★ 礼仪常识点点通：话要怎样说出口？	53
第三章 公务活动礼仪	
第一节 办公礼仪	56
★ 礼仪意识小测验	56
★ 礼仪故事小花絮：电话与道德品质	56
一、遵守各项工作制度	57
二、掌握必备工作技能与礼仪	58
★ 礼仪常识点点通：树立良好礼仪形象，公务场合 慎调手机状态	59
★ 礼仪常识点点通：同事之间的礼仪	61
第二节 汇报礼仪	62



★ 礼仪意识小测验	62
一、汇报的方式	62
二、汇报前的准备	63
三、汇报时的礼仪	63
四、听取汇报时的礼仪	64
★ 礼仪常识点点通：汇报时的禁忌和确认——5W2H	64
第三节 慰问礼仪	64
★ 礼仪意识小测验	64
★ 礼仪故事小花絮：好事变坏事	65
一、恰当选择表达形式	65
二、把握好慰问尺度	66
三、真诚地表达感受	67
★ 礼仪常识点点通：慰问有术	68
第四节 信访礼仪	69
★ 礼仪意识小测验	69
★ 礼仪故事小花絮：构筑“人民满意”的民心工程	69
一、信访礼仪的功能	71
二、信访礼仪的原则	72
三、信访工作的制度	73
四、信访工作的职责	74
★ 礼仪常识点点通：浅析检察机关信访接待技巧	75
第五节 演讲礼仪	76
★ 礼仪意识小测验	76
★ 礼仪故事小花絮：新德里，中国总理舌战群儒	77
一、演讲前的准备	78
二、演讲中的礼仪	83
★ 礼仪常识点点通：登台演讲重仪表	85
第四章 公务仪式礼仪	
第一节 会议	88
★ 礼仪意识小测验	88

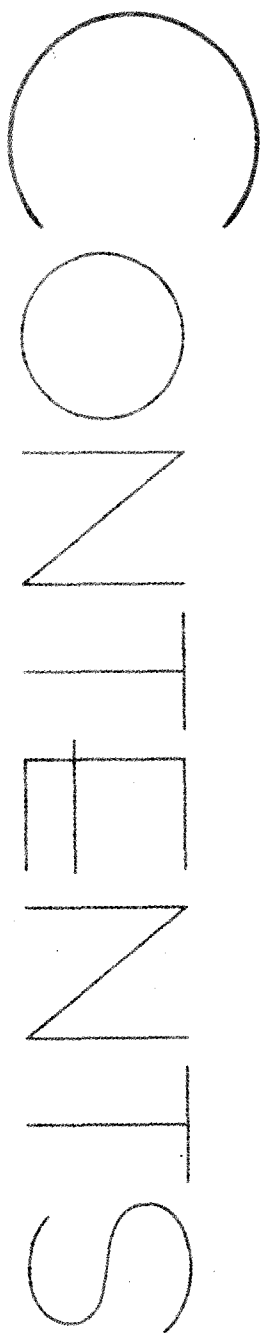


★ 礼仪故事小花絮：座签引发的尴尬	89
一、会议组织礼仪	89
二、会议参与礼仪	94
★ 礼仪常识点点通：会议中您要注意哪些？	95
第二节 谈判	96
★ 礼仪意识小测验	96
★ 礼仪故事小花絮：智与谋的较量	97
一、谈判的礼仪原则	98
二、谈判的事前准备	99
三、谈判的技巧运用	101
四、谈判的过程	102
★ 礼仪常识点点通：如果你的对手在谈判中发脾气	103
第三节 签字仪式	104
★ 礼仪意识小测验	104
★ 礼仪故事小花絮：签约	105
一、签字仪式的准备工作	105
二、签字仪式的座次安排	107
三、签字仪式的程序	107
四、签字仪式中的礼节	108
★ 礼仪常识点点通：涉外签字仪式应注意哪些？	109
第四节 新闻发布会	109
★ 礼仪意识小测验	109
★ 礼仪故事小花絮：礼貌地拒绝“刁难”	110
一、明确新闻发布会主题	110
二、选好新闻发布会时间	111
三、确定新闻发布会地点	111
四、安排新闻发布会人员	111
五、准备新闻发布会资料	112
六、制定新闻发布会议程	113
★ 礼仪常识点点通：请柬礼仪	114



第五章 政府外事礼仪

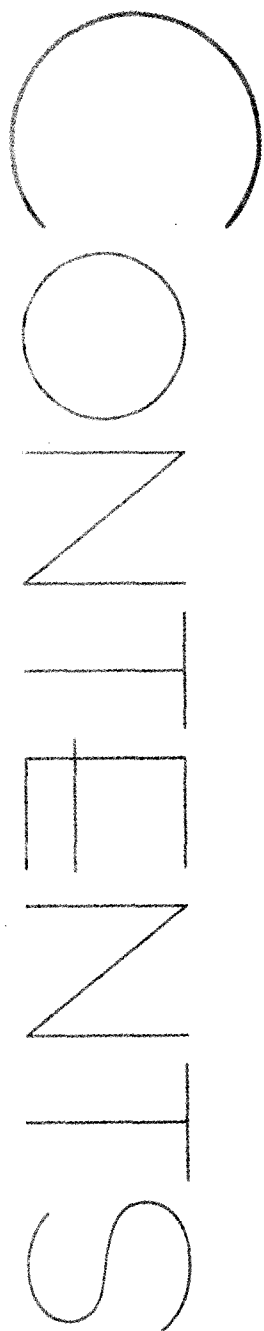
第一节 中国标志礼仪	116
★ 礼仪意识小测验	116
★ 礼仪故事小花絮：三轮车主为招客竟拿国旗做 “门帘”	116
一、中国国旗礼仪	117
★ 礼仪常识点点通：部分国家国旗观赏	119
二、中国国徽礼仪	120
三、中国国歌礼仪	121
四、中国国花礼仪	123
★ 礼仪常识点点通：部分国家国花观赏	124
第二节 国际礼仪通则	124
★ 礼仪意识小测验	124
★ 礼仪故事小花絮：DOUBLE STAR	125
一、入乡随俗	125
二、不卑不亢	127
三、尊重隐私	128
四、女士优先	128
五、诚信守时	130
六、以右为尊	132
七、谦虚有度	132
★ 礼仪常识点点通：和老外沟通礼仪六招	133
第三节 国际礼宾活动礼仪	134
★ 礼仪意识小测验	134
★ 礼仪故事小花絮：小布什访欧举止失当	135
一、国际礼宾次序	135
二、国宾及国家领导人的访问	137
三、国际礼宾活动的内容	138
★ 礼仪常识点点通：机场迎接图解	139
四、外交特权与豁免	142
第四节 宗教习俗礼仪	143



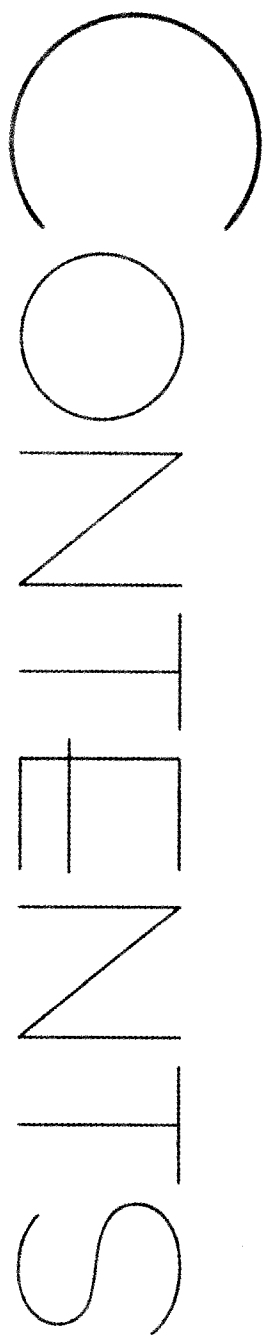
★ 礼仪意识小测验	143
★ 礼仪故事小花絮：光脚风波	144
一、世界主要宗教的礼仪	144
二、世界主要传统节日	147
★ 礼仪常识点点通：澳大利亚各种生活礼仪	150

第六章 公务接待礼仪

第一节 迎宾礼仪	152
★ 礼仪意识小测验	152
★ 礼仪故事小花絮：介绍有先后	152
一、迎宾工作的原则	153
二、迎宾仪式的程序	154
三、迎宾工作前的准备	156
★ 礼仪常识点点通：他人介绍	158
第二节 接待礼仪	159
★ 礼仪意识小测验	159
★ 礼仪故事小花絮：首都“两会”接待工作准备就绪	159
一、定好接待时间	161
二、选择好接待地点	161
三、布置好接待场所	162
四、安排好宾客座次	163
五、规范好待客方式	164
★ 礼仪常识点点通：称呼	166
第三节 交通礼仪	166
★ 礼仪意识小测验	166
★ 礼仪故事小花絮：给“道听”者良好的乘车环境	167
一、严格掌控经费	167
二、严格把关档次	168
三、严格进行运作	168
四、准备周全	168
五、服务到位	170



六、保障安全	170
★ 礼仪常识点点通：乘车座位有讲究	171
第四节 膳宿礼仪	171
★ 礼仪意识小测验	171
★ 礼仪故事小花絮：贴心服务获好评	172
一、安排住宿	173
二、安排饮食	175
★ 礼仪常识点点通：做客借宿礼仪	176
第五节 礼品礼仪	177
★ 礼仪意识小测验	177
★ 礼仪故事小花絮：赠布什总统“吉祥如意”	178
一、礼品的选择	178
二、赠送的礼节	182
三、收礼的礼节	184
★ 礼仪常识点点通：送花礼仪	187
第六节 送别礼仪	188
★ 礼仪意识小测验	188
★ 礼仪故事小花絮：送客也要注意小细节	188
一、做好送行的安排	189
二、明确送行的时间	190
三、确定送行的地点	190
四、分派送行的人员	190
五、举办送行的仪式	191
★ 礼仪常识点点通：握手	191
第七章 公务社交礼仪	
第一节 宴会礼仪	194
★ 礼仪意识小测验	194
★ 礼仪故事小花絮：“水盂”的尴尬	194
一、宴会分类	195
二、宴会筹备	195



三、出席宴会	197
★ 礼仪常识点点通：奉茶之道	200
第二节 舞会礼仪	200
★ 礼仪意识小测验	200
★ 礼仪故事小花絮：拒舞风波	201
一、舞会的筹划	201
二、舞会的礼节	202
★ 礼仪常识点点通：女士如何邀舞	203
第三节 演出礼仪	204
★ 礼仪意识小测验	204
★ 礼仪故事小花絮：球迷形象	204
一、演出的筹备	204
二、观看演出的礼节	206
★ 礼仪常识点点通：“慢生活之慢慢赏”娱乐当前， 要像绅士淑女	208
第四节 游园礼仪	210
★ 礼仪意识小测验	210
★ 礼仪故事小花絮：环保小使者	210
一、着装恰当	210
二、修饰简洁	211
三、注意环保	211
四、爱护公物	212
第五节 画展礼仪	213
★ 礼仪意识小测验	213
★ 礼仪故事小花絮：赏画风波	214
一、举办画展礼仪	214
二、参观画展礼仪	215
第六节 参观礼仪	217
★ 礼仪意识小测验	217

CONTENTS

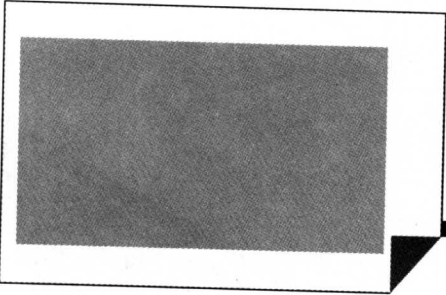
★ 礼仪故事小花絮：访华中的参观	218
一、参观的类型	218
二、参观的礼仪原则	219
三、组织参观活动的礼仪	220
四、外出参观的礼仪	221
★ 礼仪常识点点通：涉外参观的礼仪	223

——关于公务员礼仪规范

开篇：特殊人员的特殊规范

GONGWUYUAN LIYI GUIFAN





开篇：特殊人员的特殊规范

——关于公务员礼仪规范

礼仪故事小花絮：礼仪欠缺 延误前程

有一位年轻的学者准备出国访问，一日他去某国驻华领事馆办理出国手续，领事馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位学者坐了片刻，颇感无聊，便大大咧咧地翻阅办公室的报纸杂志。后来工作人员与之交谈，他却心不在焉，并不耐烦地打断对方的问话。为此，该国领事馆认为此人访问条件不具备，要求换人。可见，不懂得礼仪规范，对人没有礼节，是不能成就什么事业的。

资料来源：刘记艳等著 《礼仪学》 内蒙古文化出版社

国家公务员是依法定方式和程序任用，担任国家公职的人员。各级国家行政机关的行政职能是通过相应的行政组织系统分解、传递、落实到各个部门、各个层次以及每个职位和每个公务员的，并通过公务员的具体履职行为去实现或产生影响和发生作用的。可以说，公务员是行政职能的具体执行者、实施者，是行政活动的决策者、组织者、指挥者、执行者与操作者，是社会生活和经济活动的服务者、协调者和仲裁者。因此，国家公务员的职业性质、工作特点以及所承担的社会责任，是完全不同于其他社会组织成员的。由此，对于国家公务员的礼仪要求也是特殊的。

当前，健全国家公务员制度，提高国家公务人员的个人素质，促使国家公务人员“内强素质，外重形象”，塑造良好的、令群众信服的政府威信，一直都是当务之急，重中之重！而实现这一目标的前提基础就是号召广大国家公务人员学习并掌握公务礼仪规范，依礼行事，打造具有我国特点的，有内涵、有风度、有修养的国家公务人员队伍。

规范

规范这个词常常出现于各种场合，显现于各种情况下。

和您先做个小游戏，我们称这个游戏为头脑风暴。在这个游戏中，我们会给您两分钟时间，请在这两分钟时间里做这样一件事：迅速写下您看到“规范”两个字后头脑中立即浮现出的与之相关的词。

您一定会写下许多与之相关的词语，如比赛、游戏、交通、发型、语言、文字、行为、纪律等。甚至有些看起来并没有太大直接联系，但实际上，请您仔细想一想，一定会发现它们之间有着太多的关联，这些词语实际上就是您潜意识里对规范这一词汇的认识与了解。

规范即约定俗成或明文规定的标准，既适用于体育比赛中制定的各类条例，也适用于交通法规中明文规定的各种条款。当然，还体现为各类社会组织约束个人行为的岗位制度。

规范与礼仪

礼仪，从广义上讲，是指各种礼节和仪式的统称。从狭义上讲，则是指人们在社会交往过程中所形成的相互表示敬意和友好的行为规范与准则。

礼仪与规范有联系，也有区别。例如：同样是遵守时间，任何单位都会明文规定，工作人员不得迟到、早退，必须按时上下班，这是职工行为规范，必须遵守，一旦违反轻则受领导批评，重则扣除奖金；但是，赴朋友约会迟到了，通常并不会因此而受到任何惩罚，这里的能否守时就变成一种礼节，是对朋友的一种间接承诺，是一种道德素养的外显，它只会受到社会舆论的评判。

因此，礼仪与规范之间更应是一种相辅相成、密不可分的关系。

公务员礼仪规范

国家公务员礼仪规范，是指我国国家公务人员在人际交往过程中所应遵守的行为规范与沟通技巧。

我们知道，国家公务人员身份的特殊性，决定了公务人员所遵循的礼仪规范有他自身独特之处，主要具有以下几点特征：

第一，系统性。国家公务员礼仪规范，主要包括职业道德规范、公务形象礼仪规范、公务活动礼仪规范、公务仪式礼仪规范、政府外事礼仪规范、