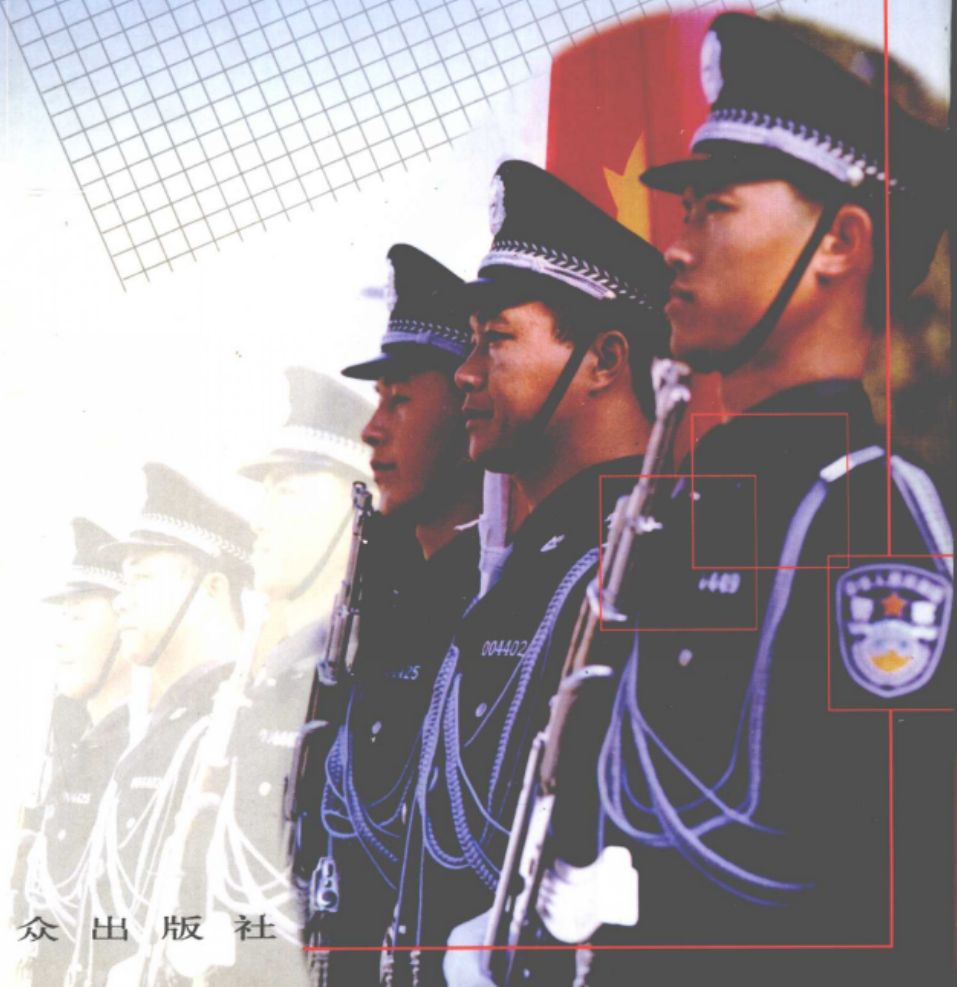


警官

金正昆 / 主编

礼仪



羊众出版社

警

官

礼

仪



ISBN 7-5014-2953-7



9 787501 429530 >

ISBN 7-5014-2953-7/D · 1374 定价:22.00 元

警官礼仪

主 编 金正昆

群 众 出 版 社

2004 年 · 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

警官礼仪/金正昆主著. —北京: 群众出版社,
2003.6

ISBN 7-5014-2953-7

I. 警... II. 金... III. 警察 - 礼仪 - 基本知识
IV. D631

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 047050 号

警 官 礼 仪

金正昆 主编

群众出版社出版、发行

网址: www.qzchs.com

信箱: qzs@qzchs.com

北京京安印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 11.75 印张 276 千字

2003 年 6 月第 1 版 2004 年 8 月第 2 次印刷

ISBN 7 - 5014 - 2953 - 7/D · 1374

定价: 22.00 元

内 容 提 要

本书是我国著名礼仪专家、中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公关研究中心主任金正昆教授主编的一部警官礼仪专著。

本书以人民警察“内强素质、外塑形象”为宗旨，分为仪表礼仪、语言礼仪、公务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五章，具体涉及警务人员日常工作与生活的方方面面。本书主编不仅身为中国人民公安大学兼职教授，而且长期在中国人民公安大学所主办的高级警官培训中心负责主讲“交往艺术与交际礼仪”课程。因此，本书的规范性、系统性、针对性与权威性将不容置疑。它既可为人民警察案头所必备，又可作为其学习、培训的专用教材。

绪 论

在光辉灿烂的 21 世纪降临之际，我国成千上万的公安民警正在同全国各族人民一道，为全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面而勤劳忘我地工作着。

在新世纪、新阶段，发展社会主义民主政治，建设社会主义政治文明，是我国全面建设小康社会的重要目标。为此，党的十六大报告提出：“以建立健全选拔任用和管理监督机制为重点，以科学化、民主化和制度化为目标，改革和完善干部人事制度，健全公务员制度。”^① 并具体要求：“加强对执法活动的监督，推进依法行政，维护司法公正，提高执法水平，确保法律的严格实施。”^②

作为执法人员，广大公安民警在此形势下，有必要“内强素质，外塑形象”，以适应党和政府所提出的要求，以应对时代提出的挑战。

当前，进一步加强公安机关作风建设，提高广大警务人员的工作质量和服务水平，更好地与人民群众沟通与互动，是摆在全国公安队伍面前的一项共同课题。解决此项课题的有效措施之一，就是学习礼仪，依礼行事。具体而言，目前在全国广大警务人员中推广礼仪，普及礼仪，不仅是形势的要求，而且也是公安队伍建设自身的呼唤。

^① 江泽民：《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面》，第 36 页，北京：人民出版社 2002 年版。

^② 同上，第 33 页。

通常,适用警务人员的礼仪称为警务礼仪。它一般是指广大警务人员在其人际交往中所应遵循的行为规范与沟通技巧。这一定义,实际上主要包括以下三个要点:第一,它规定了警务礼仪的基本内容是“行为规范”,即标准化做法。第二,它强调了警务礼仪的侧重点之点是“沟通技巧”,即运用警务礼仪意在与交往对象进行沟通。第三,它明确了警务礼仪的适用范围是“人际交往”,即对外所进行的交际应酬。由此可知,警务礼仪其实就是警务人员在其平时的待人接物之中所应采取的标准化做法。

从总体上来讲,警务礼仪的基本内容可以分为警务人员的形象设计与警务工作的沟通技巧等两大部分。前者,可谓对警务人员所提出的自我约束,具体体现着其自身素质;后者,则是对警务人员交往应酬所作出的要求;具体体现着其为人处世的基本态度。

2

在具体学习、运用警务礼仪时,广大警务人员均应始终铭记不忘的基本理念有三:

首先,尊重为本。古人云:“礼者,敬人也。”礼仪的核心之点,向来便是“敬人”二字。尊人、敬人,从来就是礼仪的真谛。学习、运用警务礼仪时,此点必须切记。

对广大警务人员来说,在待人接物之中坚持“尊重为本”,必须兼顾下述两方面:一方面,必须首先尊重自己。不尊重自己,任何时候都不可能获得别人的尊重。尊重自己,关键是要尊重自身、尊重自己的职业和尊重自己供职的单位三者并重。另外一方面,还必须谨记尊重他人。不尊重别人,往往意味着不尊重自己。尊重他人的具体要求有五:第一,尊重上级是一种天职;第二,尊重同事是一种本分;第三,尊重下级是一种美德;第四,尊重群众是一种常识;第五,尊重所有人是一种教养。

其次，善于沟通。学习、运用警务礼仪，一定要高度重视人际沟通问题。所谓沟通，通常指的是相互理解。在交往之中，任何人都需要理解。而惟有相互理解，才是人际取得交往成功的前提。没有相互理解，则不可能获得交往的成功。

固然尊重乃是礼仪的基本宗旨，但是显而易见，在人际交往中，只有了解人，并且与交往对象成功地进行了相互理解，才能够更好地、恰如其分地表达自己的尊重，才有真正的尊重可言。假如只强调尊重，而完全忽略了其表现形式，尊重不仅可能形同虚设，而且还有可能在实际效果上南辕北辙。在任何情况下，不讲究沟通，不注意具体的表现形式，尊重之意往往便会大打折扣。

在实际操作时，要成功地进行人际沟通，重要的一点是应当区分对象，因人而异。总是指望墨守成规，以不变应万变，永远是行不通的。

人际交往，一般而言含有四个连贯的环节：接触、了解、沟通、互动。这四个环节，实际上自前而后、逐渐发展并升级。通常，没有接触便没有了解，没有了解便没有沟通，而没有沟通永远就没有互动。从整体上看，互动是人际交往的最佳结果，沟通则是实现互动的重要前提。

最后，形式规范。实习、运用警务礼仪，不仅要求以尊重为本，不仅要求善于沟通，而且更重要的是应当注重形式规范。所谓规范，指的就是标准。所谓形式规范，实际上就是要求警务人员在人际交往中运用警官礼仪向其交往对象表现尊重时，不得自行其是，肆意而为，而是必须采用约定俗成的标准化表现形式。

平时，警务人员必须对规范自身的待人接物时时处处加以注意。有道是：“没有规矩，不成方圆。”每一名警务人员均应认识到：在自己的待人接物方面，平时讲不讲规范，不仅直接

意味着自己懂不懂规范,而且还充分反映着自己所在的单位或部门有没有规范的问题。

实际上,在广大警务人员之中推广、普及礼仪,主要目的之一,就是要对警务人员的所作所为加以具体规范。正如中共中央 2001 年 9 月 20 日所发布的《公民道德建设实施纲要》所阐述的一样:“开展必要的礼仪……活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用。”^①

如上所述,尊重为本、善于沟通、形式规范既是警务礼仪的基本理念,又是学习、运用警务礼仪时的主要要求。因此,可以将“尊重”、“沟通”与“规范”三者称为警务礼仪的三大要素。

从具体上进行考察,可以发现警务礼仪主要具备下列四大基本特征。

4 其一,严肃性。由于警务人员身为国家与政府的“纪律部队”,因此其礼仪规范自然而然以严肃性为一大特征。这一严肃性,既体现为其礼仪规范自身上,又同时体现在对其遵守执行的具体过程之中。

其二,限定性。警官礼仪,有其具体而明确的适用范围与适用对象。在其适宜范围之内,其适用对象必须一丝不苟地对其加以遵守。离开了警官礼仪所规定的具体适用范围或适用对象,则大可不必要求人们非得无条件地对其加以恪守。此即警官礼仪的限定性特征。

其三,系统性。在诸如《国家公务员暂行条例》、《国家公务员行为规范》、《中华人民共和国人民警察法》、《公安机关人民警察内务条令》、《公安机关窗口单位服务规定》、《公安部“五条禁令”》等系列法律、法规中,对警官礼仪都有系统而明

^① 《公务员道德建设与行为规范》,第 9 页,北京:中国法制出版社 2002 年版。

确的规定。可见它既有所本，又系统、完整、严谨。

其四，操作性。在警务人员日常工作的每一个重要环节上，警官礼仪都规范了其待人接物应当怎样“有所为”，怎样“有所不为”，因而使警务人员在具体运用警官礼仪时易学易做，行之有效。

从根本上看，当前在我国广大警务人员之中推广、普及警官礼仪，既是非常必要的，又是十分需要的。简言之，警官礼仪的基本功能有三：

首先，有助于警务人员提高个人素质。在一般情况下，人们的个人修养主要体现在其待人接物的种种细节之中，而这些貌似琐碎的种种细节恰恰又展示着一个人的基本素质。从本质上讲，一个人的个人素质，往往可以通过他对礼仪的掌握与运用得以体现。也就是说，礼仪即素质。

广大警务人员的礼仪修养，是其个人素质的重要组成部分之一。广大警务人员提高个人素质的主要途径之一，就是要提高自己的礼仪修养。

其次，有助于警务人员正常工作。目前，党和政府要求：立党为公，勤政为民。在工作岗位上，每一名警务人员均应恪尽职守，做好本职工作，更好地为人民服务、为社会服务、为祖国服务、为社会主义现代化事业服务。

从根本上看，广大警务人员的日常工作，都是在与人打交道，而警官礼仪的主要内容则是对警务人员人际交往所进行的具体规范。因此，广大警务人员在其日常工作中掌握并运用警官礼仪，将大大有助于处理好人际关系，更好地与交往对象实现沟通与互动，进而促进其正常地开展工作。

最后，有助于警务人员维护自身形象。在现代社会中，国家公务员的形象备受公众注目。在日常工作中，维护警务人员的自身形象，不但有助于政府形象、地方形象、公安队伍形象

的维护，而且还有助于在国际交往中维护我国的国家形象与我们整个中华民族的形象。

警务人员的自身形象，实际上是其综合素质的客观体现。通过学习、运用警官礼仪，即可以令广大警务人员警德高扬，警风威严，警容严整，警威大振，而且还可以令其更好地与外界进行成功的沟通，更好地为人民群众服务，从而从根本上改善与维护其自身形象。

目 录

绪论	1
第一章 警务人员的仪表礼仪	1
一 面容修饰	1
二 肢体动作	14
三 正装穿着	25
四 便装选择	39
第二章 警务人员的语言礼仪	51
一 礼貌用语	51
二 文明用语	64
三 书面用语	75
四 电话用语	84
第三章 警务人员的公务礼仪	101
一 办公	101
二 接待	109
三 执勤	122
四 信访	129
五 调研	138
六 会议	146
七 仪礼	156

第四章	警务人员的社交礼仪	161
一	握手	161
二	介绍	172
三	名片	184
四	乘车	197
五	拜访	215
六	宴请	224
七	文娱	246
八	礼品	257
第五章	警务人员的涉外礼仪	267
一	国际交往	267
二	民族习俗	281
三	宗教信仰	287
四	国旗升挂	297
五	国徽使用	312
六	国歌奏唱	322
附录:		331
	中华人民共和国警察法	331
	公安机关人民警察内务条令	341
	公安部“五条禁令”	355
	公安机关窗口单位服务规定	356
后记		359

第一章

警务人员的仪表礼仪

在人际交往中，每个人的仪表都会为其交往对象所关注，并且给对方留下极其深刻的印象。在日常工作中，每一名人民警察都理当规范自身的仪表，借以保持警容严整，并积极展现其严于律己、奋发向上、开拓进取、精力充沛的良好精神风貌。

一般而言，仪表指的是人们的整体外表、外观，面容修饰、肢体动作、穿着打扮等等都是关键之点。仪表礼仪，在此是指对警务人员所提出的规范其个人仪表的一系列具体要求。

在2000年6月1日中华人民共和国公安部所发布的《公安机关人民警察内务条令》里，对警务人员的仪表礼仪做出了一系列明确而具体的规范。它的基本之点，一是要求警务人员修饰仪容，二是要求警务人员规范仪表，此二者均直接关系到人民警察的警容风纪问题。

一 面容修饰

面部，又称面孔、脸部或脸面。一般来讲，它所指的是人的头的前部，包括上至额头，下到下巴这一部分。人的头发及五官均位于面部，而且也是面部的引人注目之处。在工作场合中，每一名警务人员的面容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。

警官礼仪对警务人员面容的要求是自然美、修饰美和内在美的统一。自然美是指面容的先天条件好，形象端正。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉快。修饰美是指依照规范与个人条件，对面容进行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来，自尊自爱。而内在美则是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。真正意义上的面容礼仪，应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面，都会使面容礼仪失之于偏颇。

公安部2000年6月1日颁布的《公安机关人民警察内务条令》第十六条规定：“公安民警应当保持头发整洁。非特殊任务需要，不得染彩发，男性公安民警不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外）、剃光头或者蓄胡须，女性公安民警发辫不得过肩。公安民警不得文身，不得染指甲、留长指甲，不得化浓妆。”根据上述要求，对于警务人员而言，掌握面容礼仪，必须注意发部清新、面容整洁、表情友善和化妆得体这四个方面。

（一）清新的发部

按照一般习惯，人们注意、打量其他人，往往是从头部开始的。而头发生长于头顶，位于人体的“制高点”，所以更容易先入为主，引起重视。有一位资深的形象设计专家曾经指出：“在一个人身上，正常情况下最引人注意的地方，往往首先是他对自己头发所进行的修饰。”

有鉴于此，掌握面容礼仪通常应当“从头做起”。警务人员在进行个人的发部修饰时，不仅要恪守对于常人的一般性要求，而且还必须严守本行业的特殊性要求。

1. 勤于梳洗。头发是人们脸面之中的脸面，所以应当自觉

地做好日常护理。不注意头发的整洁，往往会让人觉得邋邋遢遢，萎靡不振。而勤于梳洗头发，既有助于保养头发，又有助于消除异味异物，是警务人员树立良好的个人形象的一个重要窗口。因此不论有无交际应酬活动，平日都要对自己的头发勤于梳洗。通常理发，男士应为半月左右一次，女士可根据个人情况而定，但最长不应长于1个月。洗发，应当3天左右进行一次，若能天天都洗自然更好。至于梳理头发，更应当时时不忘，见机行事。如有重要的交际应酬，应于事前再进行一次洗发、理发、梳发，不必拘泥于以上时限。

2. 长短适中。作为一名警务人员，要想自己的头发得体，就不允许对其长度自由放任，或是一味地弘扬个性。在头发的长度方面，对于广大警务人员的总体要求是：长度适中，以短为主。具体而言，对于男性和女性又有不同的要求。对于男性警务人员的要求其上限是前发不触额、侧发不掩耳、后发不触领，下限是不能剃光自己的头发。对于女性警务人员而言，其上限是头发不能长于肩部，不宜挡住眼睛，而且不允许将其随意披散开来。尤其在工作岗位上，一定要把头发盘起来、束起来或是编起来，置于警帽内，而绝不能披头散发。至于下限，则是不能理板寸或是剃光头发。

3. 发型得体。发型，即头发的整体造型。在理发与修饰头发时，对此都不容回避。选择发型，除个人偏好可适当兼顾外，最重的是要考虑个人条件和所处场合。

其一，个人的条件。个人条件，包括发质、脸型、身高、胖瘦、年纪、着装、佩饰、性格等等，都影响到发型的选择，对此切不可掉以轻心，不闻不问。比如，国字脸的男士最好别理板寸，Ω发型则主要适合鹅蛋脸的女士。

其二，所处的场合。在社会生活里，人们的职业不同、身份不同、工作环境不同，发型自然也应有所不同。作为人民警

察，警务人员的发型应当传统、庄重、保守一些，这样才易于得到自己所服务对象的信任和尊重，而那些新潮、前卫或怪异的发型则是绝不适当的。

4. 自然美化。人们在修饰头发时，往往会有意识地运用某些技术手段对其进行美化，这就是所谓美发、护发。美发不仅要美观大方，而且要自自然然，不宜雕琢痕迹过重，或是不合时宜。在通常情况下，美发有烫发、染发、作发和假发等四种形式。警务人员为了维护自己的形象，通常应当采用适当的方法来美发，但必须遵守一些具体的规定。例如在烫发或作发之前一定要先看一下本人的发质、年龄和其他个人条件是否合适，戴假发则要使用方便并且天衣无缝，不可过分俗气。特别要强调的是，根据警务人员的工作性质，对染发要三思而行，将头发染黑不必非议，而若想将其染成其他色彩，甚至染成多色彩发，就与警务人员的身份不相吻合了。

（二）整洁的面容

修饰面容，最重要的也就是做到洁净、卫生和自然，即要勤于洗脸，使之干净清爽，无汗渍、无油污、无泪痕、无其他任何不洁之物。特别需要强调的是，洗脸，每天仅在早上起床后洗一次是远远不够的。在午休后、用餐后、出汗后、劳运后或外出后，通常都需要即刻洗脸。

修饰面容，具体到各个不同的部位，还有一些不尽相同的规定，需要具体问题具体分析。

1. 眼部修饰。眼睛，是人际交往中被他人注视最多的地方，自然便是修饰面容时首当其冲之处。在眼部的修饰中，要注意三点。

其一，保洁。这里主要是指眼部分泌物的及时清除问题。对于这一点，应铭记于心，随时注意。另外，若眼睛患有传染病，应自觉回避社交活动。