

领导干部工作实务丛书



政务礼仪 与 交往艺术

王兆屹
姚猛刚
编著



红旗出版社

领导干部工作实务丛书

政务礼仪

与 交往艺术

王兆屹
姚猛刚
编著



红旗出版社

图书在版编目(CIP)数据

政务礼仪与交往艺术/王兆屹,姚猛刚编著.

—北京:红旗出版社,2013.8

ISBN 978-7-5051-2267-3

I. ①政… II. ①王…②姚… III. ①国家机关工作人员—

礼仪—中国 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 182342 号

书 名 政务礼仪与交往艺术

编 著 王兆屹 姚猛刚

出 品 人 高海浩

责任编辑 赵振兴

总 监 制 徐永新

封面设计 华图设计中心

出版发行 红旗出版社

地 址 北京市沙滩北街 2 号

邮政编码 100727

编 辑 部 010—82982222—8256

E — mail hongqil608@126.com

发 行 部 010—82982398/64024637

印 刷 三河市冠宏印刷装订厂

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 240 千字 印 张 15.5

版 次 2013 年 8 月北京第 1 版 2013 年 8 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-5051-2267-3 定 价 39.00 元

欢迎品牌畅销图书项目合作

联系电话 010—84026619

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,本社发行部负责调换。

前 言

一个伟大民族的兴盛，需要这样一些领导干部，他们是这个时代的引领者，不仅具有强烈的民族责任感，而且具有远见卓识、超常智慧、创新开拓和勇于担当的政治品质。

一个文明大国的崛起，同样需要这样一些领导干部，他们是国家公民的优秀代表，不仅具有强烈的兴国使命感，而且具有学识过人、形象端庄、言行有礼和文明从政的规范素养。

今日的中国正处在变革与发展的重要历史时期，各级领导干部担负着执政兴国、执政为民的神圣职责。党的十八大对全党全国人民提出了实现“两个百年”的奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的“中国梦”。新时期、新形势、新任务，都对肩负重要使命的领导干部的素质和能力提出了新的要求。按照习近平总书记在“中央党校建校 80 周年庆祝大会”上讲话的要求，领导干部“要坚持干什么学什么、缺什么补什么，有针对性地学习掌握做好领导工作、履行岗位职责所必备的各种知识，努力使自己真正成为行家里手、内行领导”。学习和运用政务礼仪和交往艺术，就是当前各级领导干部提升从政素养、强化领导能力、胜任领导工作的内在要求和重要任务。

政务礼仪是政务工作应遵守的礼仪规范，是领导干部在从政过程中树立形象和权威、更好地履行领导义务和责任的基本规范与通用技能。学习政务礼仪，掌握交往艺术，其根本目的是规范领导行为，提高领导工作效率，更好地服务人民，服务社会。长期以来，广大领导干部兢兢业业、勤



政爱民，并涌现出许多文明有礼、受到广大人民群众敬重爱戴的好干部。但也不可否认的是，确有一些领导干部存在着官气十足、粗暴行政、语言粗俗、行为不端等的不良风气，存在着不知礼、不懂礼、不守礼的不文明现象，这些风气和现象已引起了广大人民群众的反感、厌恶和不满。2012年12月中央所提出的改进领导作风的：“八项规定”，既是对整肃党风、政风的严格要求，也是对领导作风的规范与治理。

摆在读者面前的这本《政务礼仪与交往艺术》，是新形势下对改进领导作风、规范领导行为，强化领导技能的深切回应，也是贯彻党的群众路线，落实清廉、务实、为民要求的生动反映。全书立足于领导工作实际，结合领导干部的实践，从知识性、实用性的角度出发，以通俗的语言介绍有关礼仪知识，以实际事例进行说明，融理论指导与实际可行性于一体，告诉广大领导干部如何运用政务礼仪知识和交往艺术，树立自身的良好形象，从而更加自觉地履行职责、勤于政务，成为一名人民群众满意和欢迎的优秀领导者。

编著者

2013年8月

目 录

第一章 政务礼仪与交往艺术概论	1
一、政务礼仪是政务工作者的行为规范	1
二、政务礼仪的重要功能与作用	6
三、学习政务礼仪的重要意义	7
四、学习政务礼仪的途径和方法	9
第二章 形象与举止礼仪	11
一、仪容的礼仪	11
二、着装与服饰的礼仪	14
三、行为举止的礼仪	20
第三章 办公礼仪与工作交流艺术	29
一、办公的基本要求	29
二、日常的问候、寒暄及礼貌用语	35
三、工作中的交谈礼仪	39
四、汇报工作与听取汇报的礼仪	43
五、公文处理的礼仪	50
第四章 电话、网络与文书的礼仪	59
一、电话礼仪	59
二、网络礼仪	64
三、常用文书礼仪	66



第五章 会议及会议交流的礼仪	77
一、会议组织工作的要求	77
二、参加会议的礼仪	85
三、主持会议的礼仪	87
四、发表会议讲话的礼仪	97
五、组织会议讨论的礼仪	104
第六章 公务交往的礼仪	111
一、公务邀请与应邀的礼仪	111
二、公务拜访的礼仪	113
三、握手、介绍与交换名片的礼仪	115
第七章 公务接待的礼仪	123
一、公务接待的基本要求	123
二、迎宾与待客的礼仪	126
三、送别宾客的礼仪	129
第八章 有关公务活动的礼仪	133
一、公务参观的礼仪	133
二、举办表彰会的礼仪	137
三、举办新闻发布会的礼仪	140
第九章 应对新闻媒体的礼仪	147
一、对媒体的选择与应用	147
二、媒体及新闻记者的应对	149
三、接受新闻记者采访的技巧	153
四、应对新兴网络媒体的礼仪	160
五、应对外国媒体的要求	172

第十章 实践群众路线 密切联系群众的礼仪	175
一、实践党的群众路线的基本要求	175
二、与群众说话的礼仪	181
三、深入基层调查研究的礼仪	191
四、走访群众的礼仪	198
五、慰问群众的礼仪	201
第十一章 处理群众信访与化解纠纷的礼仪	207
一、处理群众信访的礼仪	207
二、化解民事纠纷的礼仪	216
第十二章 国旗、国徽与国歌的礼仪	221
一、国旗礼仪	221
二、国徽礼仪	230
三、国歌礼仪	236

第一章 政务礼仪与交往艺术概论

源远流长的礼仪文化，一直是中华民族兴旺发达的宝贵财富。随着社会的发展，了解、掌握符合时代特征和政府形象的政务礼仪规范，越来越成为领导干部的迫切需要。

政务礼仪是国家公务人员在执行国家公务时必须遵守的行为规范。它与国家机关的良好形象塑造有密切的关系。领导干部是国家政令的制定者和执行者，是国家联系人民群众的纽带和桥梁。可以说，领导干部是否具备谦恭守礼的素质修养与人际交往艺术，直接关系到公务机关的精神文明与机关效能的建设。

一、政务礼仪是政务工作者的行为规范

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领导干部的，是领导干部必须了解并掌握的礼仪。每一名领导干部在履行职责、执行公务时，都必须自觉地遵守政务礼仪。

1. 了解礼仪与政务礼仪的含义

(1) 礼仪的概念

在现代社会中，所谓礼仪，是指人们在社会交往中形成的既为人们所认同又为人们所遵守的表达相互尊重、敬意和友善并以建立和谐关系为目的的行为准则、程序方式和各种要求的总和。其中，礼是仪的根本，仪是礼的功用。

礼仪的概念主要包括以下几个方面的含义：

- ① 礼仪是一种行为准则或规范，表达着社会交往的要求。
- ② 礼仪是一种程序方式。如果说行为准则或规范主要体现礼貌的要求，那么程序方式则是礼节的化身。行为准则或规范常常是一般的、抽象



的，而作为一种程序方式的礼仪则是特殊的、具体的。

③ 礼仪以建立和谐的关系为目的。注重礼仪是为了实现社会交往各方的相互尊重，促进彼此之间的相互友善，从而达到人与人之间关系的和睦融洽。

④ 礼仪是通过约定俗成的方式建立起来的，它既为人们所认同又为人们所遵守。

⑤ 礼仪是人们社会交往过程中的产物，始终同人与人之间的交往、交际、应酬、接待密切相关。它以自己特有的功能效应维系、深化和推动着交往，使人与人的交往日趋进步、文明。

（2）政务礼仪含义概念

领导干部在行使职责时，必须无一例外地严守政务礼仪。政务的含义，乃是领导干部行使国家权力和管理的职能。

领导干部在从事政务活动过程中需要注意政务礼仪、讲究政务礼仪。所谓政务礼仪，通常是指领导干部在行使自己的职责时所应当遵守的礼仪规范，是对领导干部行为规则标准化、基本化、规范化的要求。其关键在于“尊重、沟通、规范、互动”。有时，政务礼仪亦称公务礼仪。

在领导干部所须掌握的礼仪规范之中，政务礼仪乃是重中之重。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，促使领导干部更好地履行自己的职责。

政务礼仪的主旨，是要求全体领导干部自觉地恪尽职守，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。

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领导干部，也包括参照领导干部管理的党政、军队、社会团体和有关单位的工作人员。它的适用范围，是在于领导干部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。

遵守、应用政务礼仪，要求广大领导干部要从具体的小事做起，从现在做起，并且还应当力求严肃认真，一丝不苟。

2. 把握政务礼仪的基本特征

政务礼仪是礼仪的一个重要组成部分，具有规范性、系统性和严肃性

等方面的基本特征。领导干部只有了解和把握这些特征，才能保证政务礼仪在实践中得以熟练应用。

（1）规范性

规范性是政务礼仪的首要特征。为什么讲规范？讲不讲规范，是专业不专业的问题；是正规不正规的问题；是个人素质高低的问题；是政府行为有没有规矩的问题。没有规矩，不成方圆。所以领导干部礼仪、政府礼仪三番两次被强调其规范性。当然，讲适用范围是讲政府礼仪，讲适用对象是讲领导干部礼仪，而上升到一个更高的层次，则是讲政务礼仪。

（2）系统性

政务礼仪强调它的系统性。政府是特别讲规矩的，各国政府概莫能外。系统性是从规范性引申出来的，没有系统就难以规范，所以系统性是政务礼仪最重要的特点。

（3）严肃性

政府机关是具有权威的，若没有权威，就难以确保政令、政纪的严格执行。因此，政务礼仪的制定和操作不仅要有系统的规定，而且在执行政务礼仪时，还需强调严肃性。领导干部不是普通百姓，执行政务礼仪做不到是要受处罚的，做不到属于违规违纪行为，所以这个问题是不能开玩笑的，是绝对不予妥协的。

政务礼仪除了规范性、系统性、严肃性这些基本特征之外，和其他礼仪最主要的区别，就是强调适用范围不同，适用对象不同。人站的角度不一样，想的事情不一样。政务礼仪是为了使我们领导干部在执行公务时，更加有效地、更加规范地执行公务，所以它是有行业差别、有对象差别的。

3. 追溯政务礼仪的形成与发展

我国政务礼仪历史悠久，其形成可以追溯到公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代。至今已经经过了奴隶制政务礼仪、封建制政务礼仪、近代政务礼仪和现当代政务会务礼仪四个阶段。

（1）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，并编著《周礼》。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著，又名《周官》，它原本是一官职



表，后整理为周朝典章制度的书，共六篇。主要包括六类官名及职权。现存五篇，第六篇用《考工记》弥补。其中，特别对国家官员的着装、使用的器物、举行重大活动仪式的规格按不同等级做了相应的规定。

为了维护奴隶主的统治，奴隶主贵族将原始的宗教仪式发展成适应等级森严的政治制度所需要的礼制，奴隶制政务礼仪基本形成。

在这一阶段中，礼的内容主要体现在《周礼》中的“五礼”部分。所谓“五礼”，是指“吉礼”“凶礼”“宾礼”“军礼”“嘉礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。其中，既有反映人与天地鬼神关系的祭祀之礼，又有反映人际关系的家族、亲友、君臣之间的交际之礼。此外，还有表现人生历程的冠、婚、丧、葬等诸礼。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，尤其是对后世政务礼仪的形成，都产生了极大而深远的影响。

（2）封建制政务礼仪阶段（公元前 771 年—公元 1911 年）

这一阶段，主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪的形成、强化和衰落的时期。政务礼仪的内容被儒家继承下来并将礼仪伦理道德化，继而形成了儒家学派的核心“礼教”。儒家“礼教”伴随着中国封建社会的始终，一直影响着中国文化。

在封建制礼仪阶段，政务礼仪的明显特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道。其繁文缛节的形式，表现了封建伦理道德的巨大约束力。在“修身、齐家、治国、平天下”的背后，融国家法权与道德修养于一体，要求人们追求修己之道，听命于统治阶级的治人之政，以求得封建统治阶级的天下太平；把人们教化成“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这一时期礼的核心和基本内容。礼教文化的根本思想，就是“天地君亲师”。它教人去服从，即服从天地的法则，服从君王的统治，服从祖先的训诫，服从先师的教诲。

（3）近代政务礼仪阶段（1911 年—1949 年）

1911 年辛亥革命的胜利，结束了统治中国两千多年的封建专制制度，政治制度发生了根本的变革，新的礼仪礼俗也就随之出现。尤其是西方启蒙意识和思想的引入，中国社会广泛掀起了改革封建礼教的热潮，强烈要求革除维护尊卑等级的陈旧落后礼仪，倡导既便于人们相互交往，又能体现相互尊重的新礼仪。

这一时期的政务礼仪,体现了近代民主、自由、平等的原则。于是,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观念,开始渗透到社会生活的各个方面,人们的思想得到了解放,积极地提倡新的习俗、新的礼仪。

在政务礼仪内容上,近代礼仪既消除了封建社会的种种陈规陋习,又采取了一系列废除旧礼仪的措施,如限期剪辫、否定缠足、保障人权、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜等,同时还拟订了新的国家礼制和民间礼制,实行了新礼仪,如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。这些变化,反映了近代政务礼仪已开始趋向简单化和规范化。

近代政务礼仪借鉴和吸收了适合中国国情的西方礼仪之长,顺应了社会潮流和世界潮流的发展,因而有效地促进了中华民族和世界各国民族的友好交往。

(4) 现当代政务礼仪阶段(1949年至今)

1949年10月1日新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国政务礼仪进入了一个崭新的历史时期,即人民当家作主成为国家的主人,由此而倡导和建立起来的平等、友善而亲密的同志式关系和新的礼仪风范,表现出了崭新的社会关系和时代风貌。

政务礼仪是社会发展和进步的产物,是一个历史范畴。人类社会的礼仪在世代相传的同时,还随着社会生产环境、生存环境和生活形态的变化而不断得以丰富和发展。中国是具有悠久文化的文明古国,很早就形成了比较系统、完备的礼仪规范,因此,中国作为礼仪之邦著称于世。纵观绵延数千年的中国礼仪演变中,不难发现,礼仪的演变史,从某种程度上体现和代表了中国的文明史。历朝历代,随着社会制度的革故鼎新,从维护统治阶级的利益出发,人们对礼仪规范不断进行着补充、完善,使之逐步丰富和发展。

随着时代的变革以及社会物质文明和精神文明建设事业的发展,尤其在我国日益强调政治文明的现时,能反映社会形态巨大变革和社会文明程度的政务礼仪,也会不断地得以完善,这是历史发展的必然。我国的政务礼仪,正是遵循这一历史轨迹而逐步形成和发展起来的。社会主义新的经济体制的建立,标志着我国礼仪制度、民俗文化的完善与改革,进入了一个崭新的发展阶段。



二、政务礼仪的重要功能与作用

政务礼仪本来就是作为一种对领导干部的约束机制而产生和发展起来的。比起法律，政务礼仪的约束机制更为广泛、深入，更易于接受。因而政务礼仪对社会发展所发挥的作用也更为显著。

在人类社会发展到经济、文化高度发达的今天，政务礼仪对社会的进步和人类的文明发挥着巨大的作用。

1. 塑造政府机关的良好形象

“形象”是一个人的外观、形体，在社交中、在对方心目中形成的综合化、系统化的印象，是影响交往能否融洽、能否成功的重要因素。出于自尊的原因，人人都希望在公众面前有一个良好的形象，以受到别人的信任和尊重，使人际关系和谐、融洽。所以，人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

政务礼仪是塑造形象的非常重要的手段。领导干部在政务活动中，言谈讲究礼仪，可以显得文明；举止讲究礼仪，可以显得高雅；穿着讲究礼仪，可以显得大方；行为讲究礼仪，可以显得美好……总之，一个领导干部讲究礼仪，就可以使自己显得充满魅力。

政府机关在公务活动中通过讲究礼仪，可以在公众心目中塑造出良好的社会形象，提升政府机关在公众中的美誉度，有利于政府机关行为的顺利实施。

2. 协调政府机关与公众的关系

政务礼仪是“润滑剂”“调节器”，是“纽带”“桥梁”“黏合剂”。它可以使政府与公众之间建立起相互理解、相互信任的良好气氛和融洽、稳定的关系。政务礼仪在其原则支配下所表现出的尊重、循序、平等、真诚守信的精神和种种周全的礼仪形式，必然会赢得社会公众的好感和信任，从而，可以有效地化解矛盾症结，积极地促进政府机关各项工作的实施展开，改善和强化政府与民众的情感关系。

一般情况下，政府机关与公众之间，会有一些矛盾。解决矛盾的方法，可以协商，也可以诉诸法律。但是，有些矛盾如果通过“礼仪”的方法，双方都持真诚、理解的态度，通过摆事实、讲道理、平衡利害关系，动之以情、晓之以理，互相理解，那么，不但矛盾会合理解决，政府与大

众取得一个“双赢”的结果，而且还会促进民众对政府机关的支持和拥戴，这比起通过打官司解决影响名誉而言，效果要更佳。

3. 强化对领导干部的教育作用

政务礼仪是一种特定场合下人际交往的文明、健康的行为方式，它可以净化领导干部的心灵，陶冶情操，提高品位，完善人生。

政务礼仪可通过评价、示范、劝阻等教育形式去矫正领导干部的不良行为和习惯，倡导领导干部按照政务礼仪的规范要求去协调人际关系，维护健康、正常的社会秩序。

政府各种重大的礼仪，更是一种具有强化教育作用的活动。比如国庆大典、升旗仪式、重要集会等，由于举行这些仪式的目的就是要统一意志、激励人心、振奋精神、做好工作，因此对社会公众更是一种直接有效的教育形式。

4. 有效地密切人际关系

人际关系实际上是人们通过交际活动而形成的交际主体之间直接的心理关系。人际关系的和谐离不开一定的情感因素，而这一情感因素的最好表达形式主要就是一种符合规范的礼仪。比如，作为同事，遇见他人向对方问个好，下班前向同事们打个招呼等，这种看似细小的礼仪形式会像一条美丽的纽带，把自己同交际对方紧密地联系在一起，自然而然地形成人际关系人情化的美丽风景线。

在人际交往中如果一个人能够懂得不同场合的政务礼仪常识，就能够更容易地与交际对象打成一片，使他们倍感亲切自然，感受到你对他们的熟悉、理解和尊重，从而把你当成自己人，乐于接纳你和接近你。

综上所述，崇尚和严格执行政务礼仪，对促进我国社会主义精神文明、物质文明和政治文明建设有着不可估量的重要作用。

三、学习政务礼仪的重要意义

政务礼仪是人类文化的重要组成部分，是人类宝贵的精神财富。学习政务礼仪，既符合中国千百年来的优良传统习惯，又适应当今这个社会时代的潮流。孔子早在两千多年前就说过：“不学礼，无以立。”现代有人更直截了当地提出：有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行！学习礼仪对于提高全民族素质和社会主义精神文明建设也具有深远的意义。



1. 有利于促进精神文明建设

学习政务礼仪有利于建设社会主义精神文明。因为，精神文明建设需要通过一定的形式来推动，礼仪即是推动精神文明建设的一种有效形式。它从精神文明建设的角度出发，通过仪表、举止和讲究礼貌、执行礼节来体现和培育有理想、有道德、讲文明、守纪律的人。古往今来，在人们的社会生活中，人们常把政务礼仪看作一个国家政府成熟文明程度的重要标志，看作一支领导干部队伍道德水准高低、有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族，有着极其深厚的礼仪文化底蕴。我们建设社会主义的精神文明，不能割断历史，对民族传统文化要取其精华，去其糟粕，并结合时代的特点加以发展，创造出符合当代需要的政务礼仪文化，以提高政府机关及人员的文明程度，促进社会的和谐发展。

2. 有利于领导干部恪守社会行为规范

政务礼仪从古至今都是衡量一个领导干部文明程度的准绳。在社交中，人们相互鞠躬、握手、拥抱等，这不仅是对交往对象表示善意和尊重的一种形式，而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养，以及处理问题的应变能力。在社交场合，人们按规定的要求进行交往，有助于相互间的沟通和形成共识。政务礼仪作为一种领导干部共同遵守的行为规范，还执行着对人际关系的整合和疏导功能，如守时守约、尊老爱幼等。政务礼仪潜移默化地熏陶着领导干部的心灵，使他们在社会生活中时时处处注意自己的言行，养成良好的文明习惯，彬彬有礼，努力成为一个受欢迎的人。政务礼仪同时还要求人们按照社会公认的行为模式去生活、去交往，要求人们非礼勿视，非礼勿动，造就和谐统一的良好人际关系。

3. 有利于塑造领导干部的高尚人格

政务礼仪对于塑造领导干部高尚的人格具有重要的作用。这是因为，政务礼仪对领导干部的要求包括表里两个方面，它既要求领导干部要有与人为善的道德观念，又要求要有优雅得体的言行举止。因此，受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人，其人格成长与高尚有缘。领导干部全面接受政务礼仪规范的教育训练，自然能够完成高尚健康人格的塑造。

通过礼仪教育，可以提高人们的修养，规范领导干部的行为，使领导干部温文有礼、谈吐不俗，养成守纪律、有礼貌、讲卫生的习惯，自觉遵守公共秩序和劳动纪律，培养待人以礼、助人为乐的社会公德和优良品

质，追求高尚的精神境界，加强自身修养，社会交往中的文明典范，给人以美好的印象。

4. 有利于加强国际交往

随着改革开放的深入，尤其在我国加入 WTO 以后，我们与世界各国的交流无论是深度还是广度都是前所未有的，政务礼仪也面临着与世界接轨的问题。人们认识到在礼仪问题上故步自封是行不通的，但是搞民族虚无主义和全盘西化也是行不通的。尊重国际礼仪和交际礼节，尊重各国人民的风俗习惯，是我国对外活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平、加强国际友好合作的真诚愿望。

在国际交往中，要求我们既要继承和发扬我国优良的政务礼仪传统，保持礼节与礼仪的民族特色，又要吸收外国礼仪中一些好的东西和一系列国际通行惯例，为我所用；既要不断有所创新，又要尊重各国因不同的文化传统和道德规范形成的风俗习惯，自己的言谈举止、待人接物要合乎礼仪，注重礼仪的实效，以促进中国与世界各国人民的友好往来，让中国更好地了解世界，也让世界更好地了解中国。在对外交往中讲究政务礼仪，可以展示中国政府领导干部队伍良好的精神风貌，加深与世界各国领导干部的友谊和交流，提高我国政府的国际地位和声望。

四、学习政务礼仪的途径和方法

一个人的礼仪修养不是天生的，而是后天学习和在实践中逐渐养成的。对于领导干部来说，需要在工作中勤于通过各种有效途径、恰当方法，学习政务礼仪，努力提高自己的礼仪修养。

1. 学习政务礼仪的途径

对领导干部来讲，学习政务礼仪主要有以下三大途径：

(1) 进行理论学习

理论学习就是要利用图书资料、广播电视、教学和函授等多种媒体形式，使自身能系统地、全面地学习政务礼仪。

(2) 通过社会实践学习

实践是检验真理的唯一标准，同时也是学习政务礼仪最好的导师。领导干部以日常的工作与交际实践作为学习政务礼仪的一个具体途径的过程，不仅可以使自己加深对政务礼仪的了解，强化印象，而且还会检验其