

交警礼仪





青虫蜕变，化做满天飘舞的彩蝶；
青果褪尽毛茸，在秋日里绽开满树的欢颜。

生命中所有的过程和细节都是独一无二的，你珍藏它，就是永远，错过了，便永不再现，关键是你怎样在如花的岁月里体验每一次嬗变和每一次精彩。但愿你学会感念并咀嚼那些成长中的失去和得到，让每一次起始都化作辉煌的落点，但愿你珍存那些快乐的感觉和成长的故事，拥有一颗感恩的心，把别人为你付出的爱一同奉献给更需要爱的人。





意义

- **交警礼仪**，是体现交通警察优良形象和精神风貌、执法水平，促进警民关系、从深层次体现交通警察为人民服务宗旨内涵的重要方面，也是公安文化和公安公共关系学的重要组成部分。

什么是礼仪

- 礼仪是一种道德修养
- 礼仪是一种风俗习惯
- 礼仪是一种形式美
- 礼仪是交往艺术，是接人待物的一种惯例
- 礼仪是一种行为准则或规范
- 礼仪是现代人的处事根本
- 礼仪是成功者的潜在资本
- 古人讲：不学礼，无以立

- 礼：即可表示敬意或隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节。
- 仪：——容止仪表
——法度、标准
- 礼仪就是人们在社会交往活动中，约定俗成的一种敬重他人，美化自身的行为规范、准则及程序。
- 教养体现于细节，细节展示素质

礼仪从几个不同的角度进行解释

- 从个人修养的角度：礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。
- 从道德的角度：礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。
- 从交际的角度：礼仪是人际交往中适用的一种艺术，也可以说是一种交际方式。
- 从民俗的角度：礼仪是人际交往中必须遵守的敬人律己的习惯形式。
- 从传播的角度：礼仪是一种人际交往中进行相互沟通的技巧
- 从审美的角度：礼仪是一种形式美。是人的心灵美的必然的外化。

交警礼仪

- **交警礼仪：**是由交通警察的性质和职能决定的，明显地带有本行业的职业特点，它是广大交通警察在工作和人际交往中所应遵循的行为规范与沟通技巧。交通警察礼仪同时接受社会公共道德礼仪的制约和影响，并对社会公共礼仪起到补充、发展的作用。
- **基本内容：**言情合情合理、优美、大方、符合要求，按约定俗成的规矩办事，按大家都可以接受的礼节程序与客户相互往来。
- **意义：**树立行业形象、个人形象；处理各种关系；实现工作目标。

交通警察的基本特征

- **共同性：** 人民警察礼仪与社会公共道德礼仪，两者有着相通的共同点。人民警察礼仪是对社会公共道德礼仪的促进和补充，而不是超越和悖逆。
- **特殊性：** 人民警察礼仪明显带有职业的特点，既有在社会交往中应遵守的日常礼仪，又有在执法、管理等方面必要的表现程序和手段，以此反映出对公民合法权利的尊重和保护，同时又要维护法律的严肃性。
- **统一性：** 人民警察礼仪不仅是人民警察与公众交往的外在形式，亦是其内在思想品德、各种素质修养的自觉表现，而且后者是前者的基础。只有内在素质和外在形式结合起来，才能真正体现人民警察礼仪的意义所在。

交警礼仪的基本要求

- **一是以尊重为本。**一方面要自尊自重，另一方面要尊重他人。
- **二是善于沟通。**高度重视人际沟通的作用。人际交往一般包含四个环节：接触、了解、沟通、互动。这四个环节自前而后、逐渐发展并升级。
- **三是形式规范。**交通警察在执行公务和人际交往中，必须严格按照有关规范和要求行事，使自己的言行举止与交通警察的礼仪规范相一致。

个人形象

■ 维护个人形象注意的两个问题：

第一，角色定位

第二，首轮效应

■ 个人形象六要素：

仪表

表情： 7%语言+38%语音+55%表情 =感情表达

举止

服饰

语言

接人待物

着装礼仪

简单地说，服饰穿着的基本原则是“TPO”原则

T即时间（Time），P即地点（Place），O即场合（Occasion）

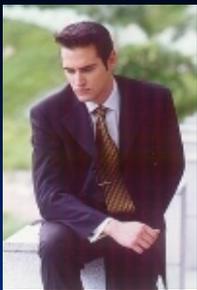
“TPO”原则即指在选择服饰时，要注意配合时间、地点、场合三个重要因素，否则会贻笑大方。

交警着装规范

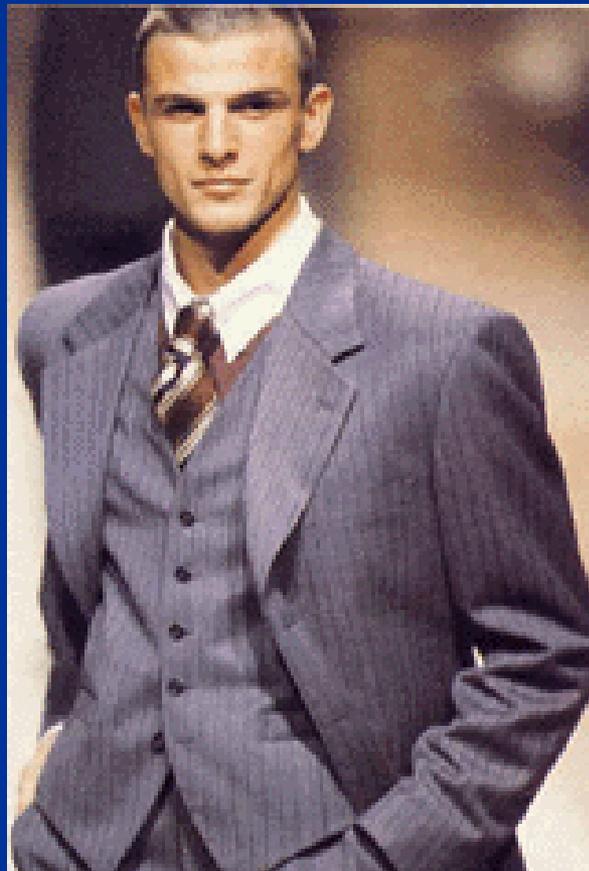
- 1、**警容严整**。除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着警服。应当配套穿着警服，不同制式警服不得混穿。应当规范缀钉、佩带警衔标志、警号、胸徽、帽徽、领花、臂章等，不得佩带其它与交通警察身份或者执行公务无关的标志。
- 2、不得歪戴警帽，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。常服内着毛衣或者衬衣内着内衣时，毛衣、内衣不得外露；不得在外露的腰带上系挂钥匙或者饰物。
- 3、一般情况下，应着统一制式的皮鞋。不得穿黑、棕色以外的皮鞋，不得穿式样怪异的皮鞋，不得穿布鞋、拖鞋或赤足。

仪容礼仪

- **面容要求：**应保持面部整洁。着警服时，不得化浓妆、戴首饰，男民警不得蓄胡须。
- **发型要求：**应注意保持头发的整洁，经常理发，非特殊任务需要不得染彩发、留怪异发型。男民警不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外）、剃光头；女民警发辫（盘发）不得过肩。
- **口腔要求：**要养成良好的口腔卫生习惯。坚持每天早晚刷牙，饭后漱口，缺损的牙齿应及时镶补。上班或出席正式场合前，如食用了气味不佳的食物或口中有异味，应设法去除。不得当众剔牙，若确需剔牙时，应以手或餐巾遮掩。
- **鼻腔要求：**要保持鼻腔的清洁美观。在洗脸时应彻底清除鼻内污物，定期修剪过长的鼻毛，在他人面前不要用手挖鼻孔，不宜在宾客面前擤鼻涕。
- **手指甲要求：**手指甲要保持整齐、干净。要及时修剪，并经常清洗，做到指甲内无污垢。着警服时不得涂抹彩色指甲油，不得留长指甲。



男士的优秀着装



3. 西装的着装规范

1) . 着装:

- 成套穿着

- 西裤的肥瘦长短要适中

- 西装纽扣的扣法:

双排扣都扣好，坐下后可将扣子解开，站起来一定在系上。

单排扣西装：两粒扣的西装，仅系上面一粒，或都不扣。全系上拘谨土气；系下颗霸气；系上一颗流气。单排三扣西装，扣中间一颗或都不扣。

- 西装的衣袋：注意不要防止过多的东西，引起西装变形。上衣外侧的两个衣袋只做装饰用，上衣胸部的衣袋可以装着叠着的花式手帕，轻、薄的物品装在西装上衣内侧的衣袋里。后面的裤袋右面放手帕，左面放零钱或轻薄物品。

- 注意：西装袖口的商标是厂家宣传用的，一定拆掉

2) . 衬衫:

衬衫是职业男士衣橱中数量最多的服装。

面料: 纯棉或棉涤混纺高支纱

颜色: 素色或细小条纹 (太鲜艳、亮丽的颜色一般不在正式场合穿着)

领口不能太松太紧, 下摆必须束在裤腰里

款式: 由领子的形状决定

3) .领带：领带是职业着装中的一个亮点，对西装起着点缀、美化和装饰作用。

领带的质地、款式、颜色和花纹要与所穿的西装与衬衫相协调。

面料：纯天然面料为好，真丝为首选，其他面料不适合在正式场合使用。

款式：宽度：8~9厘米；

长度：136.5~147.5厘米。

色彩与花纹：

领带的打法：

领带夹：第四、五粒纽扣之间，系上外套扣子不会露出来。

4).鞋袜：

深色

敬礼的种类及要领

- 主要有三种：举手礼、注目礼和立正致礼。
- **致举手礼**的要领为：警装整齐，呈立正姿势；右臂向外抬起，与身体呈90度角，肘部向内弯曲，腕部伸直，右手五指并拢、伸平，大臂带动小臂，从右胸前迅速抬起，上举至头部右侧帽沿根部，手心朝下偏前方。礼毕时，将右手按原路线迅速收回。敬礼时双目平视前方或注视受礼人，保持约3秒钟。
- **致注目礼**的要领有：眉宇舒展，神情专注，呈立正姿势，目光随受礼者移动，时间视情况而定。
- **立正致礼**的要领主要有：原地起立，目光平视。

交警站姿要求

端正、挺拔，即所谓的“站如松”。

其要领是：从正面看，全身笔直，头正目平，两眼正视，两肩平齐，挺胸收腹，两臂自然下垂，两腿相靠站直，两脚跟并拢，两脚尖张开60度角，身体中心落于两腿正中，肌肉略有收缩感；从侧面看，两眼平视，下颌略收，挺胸收腹，腰背挺直，手中指贴裤缝，整个身体庄重挺拔。着警服时，在公共场所不得背手、袖手、插兜、搭肩、挽臂、揽腰；不得嬉笑打闹、高声喧哗；不得将身体倚靠在物体上，不可双手抱胸或叉腰。

执行公务时的四种站姿

- **第一，两手侧放式：**两腿并直，脚跟靠拢，脚掌分开呈V字形，双手自然垂放在腿部两侧，手指稍弯曲，呈半握拳状。
- **第二，两手前腹式：**两腿并直，脚跟靠拢，脚掌分开呈V字形，双手相交放在小腹部。
- **第三，两腿跨立式：**两腿分开，两脚平行，与肩同宽，双手背后轻握，放在后腰处。
- **第四，两脚丁字式（仅限女性）：**一脚在前，将脚跟靠于另一脚内侧中间，两脚尖展开90度角，呈斜向丁字形，双手自然轻握，放在腹前，身体重心落在位置靠前的脚上。



5. 重复（3）动作，完成第二次摆动；



6. 收右臂，头部及目光转回前方；

新华网
NEWS & CN
news.cn







交警礼仪培训

正确的坐姿

1、基本要求：

“不满坐是谦恭”。

在正式的场所或是与上级谈话的时候，一般不要坐满整张椅子，更不能舒舒服服地靠在椅背上。正确的坐法是坐满椅子的2/3处，背部挺直，身体稍向前倾，表示尊重和谦虚。

2、基本坐姿

女士的正确坐姿是：

你的腿进入基本站立姿态，后腿能碰到椅子，轻轻地坐下来。女士的膝盖一定要并起来，不可以分开，脚可以放中间，也可以放在侧边，手则叠放于腿上。如果裙子很短的话，一定要小心盖住。上高台坐下的主礼嘉宾，不宜穿太短的裙子。

男士的正式坐姿一般就不必象女士那么拘束了，膝部可以稍微分开些，但不宜超过肩宽。

别忘了男士礼仪中还有最重要的一点可是绅士风度！女士入坐时可少不了他们献殷勤呀！

以下都为女士正确坐姿



交警的坐姿

- **基本要求是：沉稳、端庄，即所谓的“坐如钟”。**其要领是：首先，要讲究入座顺序。就座时，如果与他人一起入座，应按照尊者优先的原则，请女士、长者、尊者优先入座。其次，落座轻柔和缓。落座要轻，不慌不忙，悄无声息。在就座的整个过程中，都不应发出嘈杂的声响，即使是变换坐姿或调整座位也应以避免声响为原则。再次，入座后，上身端正，头、肩平正，目光平视，腰背应不靠或稍靠椅背，两腿自然弯曲，两脚平落于地面，两手自然放在大腿上。
- **应避免如下坐姿和动作：**二郎腿、搁腿、分腿、“O”形腿、抖动腿脚。亦不可重心极偏，突然坐下，猛然站起或落座，避免起身时碰到杯子、踢到桌椅，弄出声响。

交警走姿

基本要求是：轻松、矫健、优美、匀速。其要领是：抬头挺胸，两肩持平，双眼平视，两臂放松，双臂以身体为中心前后自然摆动，手掌朝向体内，两腿步幅适中均匀，两脚部位正直朝前。行走时应保持步幅节奏的干净利落、鲜明均匀。



1、陪同引导：

陪同：陪伴别人一起行进。

引导：是指在行进中带领别人，又叫引领、引路。

陪同引带时注意四点：

---**本人所处方为：**三种情况：并排行进、单行、不熟悉路线时。

---**协调行进速度：**

---**及时关照提醒：**

---**采用正确的体态：**

2、电梯礼仪

与客户同乘电梯，如果电梯没有专门的服务生，您应先入电梯并按住“开”的按钮，让客户安全进入。出电梯时，您应该让客户先走，自己最后出电梯。进入电梯请立即转身面朝开门方向，不可面朝四壁与人目光对视，大眼瞪小眼十分不妥。

如果您站在电梯按钮旁，您就有义务替其他同乘者服务，可主动询问每人欲前往之楼层，并代为按钮。如果您远离电梯按钮，则可有礼貌地请按钮旁的人代劳

残障人士、孕妇、老弱等有优先进出电梯的权利，其它人必须尽量挪让空间予以方便。

3、上下楼梯与乘扶梯礼仪

1)、上下楼梯或是电扶梯时：一般来说，应让尊者走到比较安全的一边，即靠墙一边。乘坐自动扶梯时，一般应靠右站立，留下左边的通道给需要赶路的人使用。

2)、进入旋转门时：若门仍在旋转，由女士优先走入，若是处于静止状态，则男士先入门内以便为女士转动旋转门。



■ 上下楼梯：

原则：右上右下、礼让宾客。陪同引导时，上楼行在后，下楼行在前。

■ 进出电梯：

原则：先出后进、照顾好服务对象。

■ 出入房门：

原则：先通报、以手开门、面向他人、后入后出、为他人开门。

蹲姿



男士蹲姿



WWW.ZHLYW.NET

手臂姿态礼仪

- **基本原则：**
- 使用规范化手势、
- 注意区域性诧异、
- 手势宜少不宜多。



交警礼仪培训





交警礼仪培训

常用手势

正常垂放：站立时双手垂放的手势。

自然搭放：手放在桌前或柜台上的手势。又分为站立服务与坐立服务两种。

手持物品：稳妥、自然、到位、卫生。

接递物品：双手为宜、递于手中、主动上前、方便拿接、尖、刃内向。

注意：接取物品时，目视对方。必要时，应当起身而立，并主动接近对方。当对方递过物品时，再以手前去接取，不可直接从对方手中直接抢去物品。

■ 展示物品：

便于观看、操作标准、手位正确。

■ 招呼别人：

一是使用手掌，二是掌心向上。

■ 举手致意：

面向对方、手臂上伸、掌心向外、切勿乱摆。

■ 与人握手：

先后顺序、用力大小、时间长度、相握方式。

■ 挥手道别:

身体站立、目视对方、手臂伸前、掌心向外、左右挥动。

■ 错误手势:

指指点点、随意摆手、端起双臂、双手抱头、摆弄手指、手插口袋、抚摸身体。

表情语言



心灵之窗——眼睛

在面部的各器官中，眼睛最富于表现力。眼神是内心世界——修养、道德、情操的自然流露，是外部世界与人内心世界的交汇点。孟子曰：“胸中正，则眸子正；胸中不正，则眸子不正。”意大利杰出的艺术家达·芬奇说：“眼睛是心灵的窗户。”德国著名的哲学家黑格尔也说过：“不但是身体的形状、面容、姿态和姿势，就是行动和事迹、语言和声音以及它们在不同生活中的千变万化，全部可以由艺术化成眼睛。人们从这眼睛里，可认识到内在的无限自由的心灵”



目光

1、社交中的目光

初次见面：面带微笑、目光炯炯有神。

交谈中：与对方目光接触的时间，不超过总时间的1 / 3。

注意：当双方缄默不语时，应将目光移开，以免加剧一时无语而尴尬。

应用散点柔视的目光

目光凝视的区域

- **公务凝视区域：**有一种主动权和控制权
适用于洽谈业务、磋商问题、贸易谈判等。
显得严肃认真，对方感觉你很有诚意。
- **社交凝视区域：**给人一种平等、轻松感
适用于鸡尾酒会、茶会、舞会等。
- **亲密凝视区域：**亲人的目光

微笑



善于交际的人在人际交往中的第一个行动就是微笑。一个友好、真诚的微笑会传递给别人许多信息。微笑能够使交流在一个轻松的氛围中展开，可以消除由于陌生、紧张带来的障碍。同时，微笑也显示出你的自信心，希望能够通过良好的交流达到预定的目标。

微笑在服务行业中也是有规范的，即我们称的“职业性微笑”。它的标准是什么呢？

露六颗牙。

电话沟通礼仪



电话接待的基本要求：

(1) 电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后，再询问对方来电的意图等。

(2) 电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

(3) 应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

(4) 电话内容讲完，应等对方结束谈话再以“再见”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

保持主人翁的责任感

交警礼仪培训

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/278070010020006116>