

第一章 办公礼仪

办公礼仪，通常指的是公务员行使自身的职责、处理日常性的政务工作时应遵守的行为规范与敬人之规。有时，亦可称之为行政礼仪。

规范行政礼仪的目的，就是要树立良好的政府形象，同时促使各级公务员勤政为民、服务国家，提高工作效率，更好地履行自己的职责，更好地以敬为大，更好地以礼待人。

第一节 工作

一、服饰美

在日常工作中，公务员的穿着打扮不宜自行其是。据《大戴礼记》记载，孔子曾经明言：“见人不可以不饰。不饰无貌，无貌不敬，不敬无礼。” 公务员的服饰直接关系到社会公众对其产生的第一印象的好坏，并且在一定程度上体现着公务员自身的教养与素质，所以对它不能不有所规范。

（一）服饰整洁

（1）忌脏

在任何情况下，公务员都没有理由任由本人的服饰肮脏不堪。具体而言，公务员既不应令自己的衣物带有异物，又不宜令其带有异味。

（2）忌破

公务员的服饰一旦出现残破，应及时予以修补或更换。在正常情况下，衣着褴褛、服饰缺损，甚至 以此为荣，都是不礼貌的表现。

（3）忌皱

平时，公务员的衣着以平整为美。若衣物出现较多的褶皱，应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则难有整洁可言。

（4）忌乱

公务员在穿衣戴帽时，必须遵守其既有的规范性做法。如果随心所欲地乱穿、乱戴、乱搭配，尤其是随随便便地将制服与便服混穿在一起、杂乱无章，不但没有任何美感，而且往往会显得缺乏教养、不讲规矩。

（二）服饰美观

公务员在工作中所选择的服饰，一定要美观大方，令人赏心悦目，切不可有悖于常规的审美标准。在此方面，具体要求有下述五点。

1. 色彩少

公务员在工作场合选择的服饰，色彩宜少不宜多，图案宜简不宜繁。在日常工作中，切勿选择色彩鲜艳抢眼、图案繁杂不堪的服饰。

2. 质地佳

在经费允许的条件下，公务员的服饰尤其是制服，应尽量选用质地较好者。例如，正装一般应选用纯毛、纯棉或含毛、含棉比例高的面料，而忌用劣质低档的面料。

3. 款式雅

公务员服饰的款式，应以素雅、简单、庄重为其基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与公务员的身份不符。

4. 做工精

公务员的服饰并非一定要选择名牌货、高档货、奢侈品，但对其具体做工必须予以重视。若服饰做工欠佳，则必定会有损公务员的整体形象。

5. 搭配准

搭配要准，在此特指公务员的服饰应遵循搭配之道。从某种意义上讲，一个人的服饰之美关键在于和谐，而服饰的和谐则又主要有赖于精心而得体的搭配。

（三）服饰雅致

1. 忌炫耀

公务员在日常工作中所佩戴的饰物，通常应当以少为佳。绝对不提倡公务员在工作场合佩戴高档珠宝首饰，或是数量过多的金银首饰，不然便有炫耀之嫌。

2. 忌裸露

在日常工作中，公务员的着装不应过分暴露自己的躯体。不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露大腿等“五不露”，便是对公务员办公时着装的基本要求。此外，上班时还须切记：不应使内衣外露，不应穿露脚趾、露脚跟的凉鞋，尤其不应穿拖鞋。

3. 忌透视

公务员在正式场合的着装，不允许过于单薄、透明。在任何时候，都不允许公务员的内衣透露在外。

4. 忌短小

公务员的服装不应过于短小。在任何正式场合，背心、短裤、肚兜、露脐衫、超短裙等过分短小的服装，都难登大雅之堂。此外，若非制服，在非常正式的场合穿短袖衬衫通常也不甚得体。

5. 忌紧身

选择过分紧身的服装，往往意在显示着装者性感迷人的身材，而公务员在工作中显然是不宜如此的。



二、语言美

语言，是公务员工作时使用的基本工具之一。公务员要做好自己的本职工作，就必须做到语言美。

在具体工作中使用语言时，公务员既要重视自己“说什么”，又要重视自己“如何说”。这就是说，语言的具体内容与表达方式等两方面的问题，均应为公务员所关注。不然的话，就不可能真正做到语言美。

具体而言，语言美主要体现为语言礼貌、语言文明。因此，每一名公务员都要做到语言礼貌、语言文明。

（一）语言礼貌

1. 问候语

问候语的代表性用语，是“你好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听电话、在线服务时，公务员均应主动问候他人，否则会显得傲慢无礼、目中无人。

2. 请托语

请托语的代表性用语，是“请”。寻求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，公务员照例均应使用这一专用语。如果缺少了它，便会给人以高高在上的命令之感，使人难以接受。

3. 感谢语

感谢语的代表性用语，是“谢谢”。使用感谢语，意在向交往对象表达感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、表现善意时，公务员均应使用感谢语，向交往对象主动致谢。

4. 道歉语

道歉语的代表性用语，是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而给他人带来不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的请求时，公务员一般均应及时运用此类语言向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得对方的谅解。

5. 道别语

道别语的代表性用语，是“再见”。与他人告别时，公务员均应主动运用此类语言。道别语既是一种交际惯例，同时也是表示对交往对象尊重的一种常规性用语。

（二）语言文明

1. 讲普通话

作为一个地域广大的多民族国家，中国的各民族都有使用和发展自己语言文字的自由，但《中华人民共和国宪法》明文规定：“国家推广全国通用的普通话。”^① 公务员在这一点上必须身体力行。应当强调的是，公务员使用普通话进行交际，不但反映着其具有较高的文明程度，而且也有助于其跨地域的交流。因此，除面对外国友人、少数民族人士或个别不懂普通话的人员之外，公务员在办公时都要主动使用普通话，并且尽量不讲方言、土语。

2. 用词文雅

在日常性的交谈中，公务员一定要努力做到用词文雅。用词文雅，并非要求公务员在交谈时咬文嚼字、脱离群众，而是重点要求其自觉地回避使用不雅之词，即不允许公务员在日常性交谈中讲脏话、讲粗话、讲黑话、讲荤话、讲怪话。此之谓公务员“日常交谈五不讲”。

3. 检点语气

语气，即人们讲话时的口气。它直接体现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分。在与外人交谈，特别是直接面对人民群众时，公务员必须检点自己的语气，令自己热情、和蔼、友善、耐心、平等。在任何情况下，都绝不允许公务员语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢。

三、交际美

（一）内部交际

公共关系学认为：任何一个社会组织，唯有内丘团结，方能外谋发展。因此，公务员必须首先处理好自己在本单位、本部门内部的各种人际关系，因为它是公务员应正视的种种交际的基础所在。进行内部交际时，每一位公务员都应讲究团结、严于律己、宽以待人，并且善于协调各种不同性质的内部人际关系。

- （1）与上级的交往
- （2）与下级的交往
- （3）与平级的交往

（二）外部交际

不论因公还是因私，公务员都有大量机会与外界认识进行交往应酬。与外界人士交往或相处时，公务员既要与人为善、广结善缘，努力扩大自己的交际面，又要不忘维护政府形象和个人形象，时刻检点自己的举止行为，使之符合自己的身份。中国公务员的最大特色，就是要讲政治。习近平同志指出：“讲政治必须严于律己”。在进行下列两种常见的外部交际时，尤其需要广大公务员注意。

1. 与群众的交往
2. 与社会的交往

四、行为美

在实际工作中，每一名公务员都必须努力做到勤于政务、爱岗敬业、忠于职守，一心一意地做好本职工作，使自己的所作所为与当代中国公务员的光荣称号相称。就公务员而论，要真正做到行为美，应当着重关注以下两点。

（一）忠于职守

1. 具有岗位意识
2. 具有责任意识
3. 具有时间仪式

（二）钻研业务

1. 精通专业技术
2. 掌握现代知识
3. 重视知识更新

第二节 公文

公文，此处指的是公务文书。对各级党政机关而言，公文就是其应用文。准确地说，公文就是行政人员处理其公务时使用的书面文字材料。在公务活动中，公文发挥着重要的作用。公文的作用主要体现在下述五个方面。

第一，**法规作用**。有的公文本身就属于司法文书，有的公文则是法律、法令的具体化。它们都具有强制的约束力，是个人或单位行动的准绳。

第二，**指导作用**。通过互行公文，上级单位可以传达领导的意图，下级单位则可以执行、贯彻领导的意图。这就是公文指导作用的具体表现。

第三，**教育作用**。通过公文，单位可以自上而下地教育、动员、启发群众，并以各种不同的适宜的方式晓谕事理，传达事项。

第四，**知照作用**。单位之间通过互行公文，可以相互沟通、传递信息、加强联系、掌握实情，更好地提高办事效率，并提高其自身的领导水平。

第五，**凭证作用**。作为联系工作事项、开展公务活动的书面凭据，公文是党政机关“立言”的真实凭据。因此，它起着公认的“立此存照”的作用。

一、公文分类

在拟行公文时，一定要遵守其法定的分类。不同种类的公文，在实践中不仅有着不同的适用范围与适用对象，而且往往发挥着不同的作用。若对此不予以重视，拟行公文时随意分类、张冠李戴，则会影响公文作用的发挥，甚至会动摇本单位、本部门的权威。因此，《党政机关公文处理工作条例》对各级党政机关所行的公文进行了专门的分类。

进而言之，《党政机关公文处理工作条例》对党政机关的公文种类及其具体内容、适用范围、适用对象等都有详细的要求。这些规定，都是在拟行公文时必须遵从的指导方针。我国现行公文具体分为以下十五种。

（一）决议

适用于会议讨论通过的重大决策事项。

（二）决定

适用于对重要事项作出决策和部署、奖惩有关单位和人员、变更或者撤销下级机关不适当的决定事项。

（三）命令（令）

适用于公布行政法规和规章、宣布施行重大强制性措施、批准授予和晋升衔级、嘉奖有关单位和人员。

（四）公报

适用于公布重要决定或者重大事项。

（五）公告

适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。

（六）通告

适用于在一定范围内公布应当遵守或者周知的事项。

（七）意见

适用于对重要问题提出见解和处理方法。

（八）通知

适用于发布、传达要求下级机关和有关单位周知或者执行的事项，批转、转发公文。

（九）通报

适用于表彰先进、批评错误、传达重要精神和告知重要情况。

（十）报告

适用于向上级机关汇报工作、反映情况，回复上级机关的询问。

（十一）请示

适用于向上级机关请求指示、批准。

（十二）批复

适用于答复下级机关请示事项。

（十三）议案

适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会或者人民代表大会常务委员会提请审议事项。

（十四）函

适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题、请求批准和答复审批事项。

（十五）纪要

适用于记载会议主要情况和议定事项。

二、公文的格式

公文的格式，即公文的规格样式，具体指的是公文的各个组成部分及其构成方式。就公文格式而言，公务员必须严格遵循有关规定和行文本身的具体要求。在此方面的任何疏漏，都有可能碍公文的执行。

（一）指导性原则

1. 严守法规
2. 真实准确

（二）格式化要求

1. 选择恰当的文种
2. 遵守具体的格式

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/707052066023010006>