# 公务员礼仪修养之办公礼仪规范7

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-07-29

*第一篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范7三、介绍的艺术在人际交往中，特别是指人与人之间的初次交往中，介绍是一种最基本、最常规的沟通方式，同时也是人与人之间相互沟通的出发点。在日常工作与生活里，基层公务员所应掌握的介绍主要有如下三种形式。（一...*

**第一篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范7**

三、介绍的艺术在人际交往中，特别是指人与人之间的初次交往中，介绍是一种最基本、最常规的沟通方式，同时也是人与人之间相互沟通的出发点。在日常工作与生活里，基层公务员所应掌握的介绍主要有如下三种形式。

（一）介绍自己介绍自己，俗称自我介绍，它指的是由本人担任介绍人，自己把自己介绍给别人。基层公务员在介绍自己时，通常有如下三点注意事项：1.内容要真实。基层公务员介绍自己时所具体表述的各项内容，首先应当实事求是，真实无欺。介绍自己时，既没有必要自吹自擂，吹牛撒谎，也没有必要过分自谦，遮遮掩掩。2.时间要简短。在介绍自己时，基层公务员理当有意识地抓住重点，言简意赅，努力节省时间。一般而言，介绍自己所用的时间以半分钟左右为佳。若无特殊原因，是不宜超过1分钟的。3.形式要标准。就形式而论，基层公务员所适用的自我介绍主要分为两种。形式之一，是应酬型的自我介绍。它仅含本人姓名这一项内容，主要适用于面对泛泛之交、不愿深交者。形式之二，是公务型的自我介绍。它通常由本人的单位、部门、职务、姓名等项内容所构成，并且往往不可或缺其一。它主要适用于正式的因公交往。

（二）介绍他人介绍他人，亦称第三者介绍，它是指经第三者为彼此之间互不相识的双方所进行的介绍。从礼仪上来讲，介绍他人时，最重要的是被介绍的双方的先后顺序。也就是说，在介绍他人时，介绍者具体应当先介绍谁、后介绍谁，是要十分注意的。标准的做法，是“尊者居后”。即为他人作介绍时，先要具体分析一下被介绍双方的身份的高低，应首先介绍身份低者，然后介绍身份高者。具体而言：介绍女士与男士相识时，应当先介绍男士，后介绍女士。介绍长辈与晚辈相识时，应当先介绍晚辈，后介绍长辈。介绍外人与家人相识时，应当先介绍家人，后介绍外人。介绍客人与主人相识时，应当先介绍主人，后介绍客人。介绍上司与下级相识时，应当先介绍下级，后介绍上司。

（三）介绍集体介绍集体，实际上是介绍他人的一种特殊情况，它是指被介绍的一方或者双方不止一人的情况。介绍集体时，被介绍双方的先后顺序依旧至关重要。具体来说，介绍集体又可分为两种基本形式。1.单向式。当被介绍的双方一方为一个人，另一方为由多个人组成的集体时，往往可以只把个人介绍给集体，而不必再向个人介绍集体。这就是介绍集体的所谓单向式。2.双向式。介绍集体的所谓双向式，是指被介绍的双方皆为一个由多人所组成的集体。在具体进行介绍时，双方的全体人员均应被正式介绍。在公务交往中，此种情况比较多见。它的常规做法，是应由主方负责人首先出面，依照主方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。接下来，再由客方负责人出面，依照客方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。

四、握手的规矩在见面与告别时，人们通常都会握手行礼。在国内外交往中，握手都是最为通行的会见礼节。基层公务员学习和掌握握手礼，主要应当从握手的方式、伸手的先后、相握的禁忌等三个方面加以注意。

（一）握手方式作为一种常规礼节，握手的具体方式颇有讲究。其具体操作中的要点有四。1.神态。与他人握手时，应当神态专注、认真、友好。在正常情况下，握手时应目视对方双眼，面含笑容，并且同时问候对方。2.姿势。与人握手时，一般均应起身站立，迎向对方，在距其约1米左右伸出右手，握住对方的右手手掌，稍许上下晃动一两下，并且令其垂直于地面。3.力度。握手的时候，用力既不可过轻，也不可过重。若用力过轻，有怠慢对方之嫌；不看对象而用力过重，则会使对方难以接受而生反感。4.时间。一般来讲，在普通场合与别人握手所用的时间以3秒钟左右为宜。

（二）伸手顺序在握手时，双方握手的先后顺序很有讲究。一般情况下，讲究的是“尊者居前”。即通常应由握手双方之中的身份较高者首先伸出手来，反之则是失礼的。具体而言：女士同男士握手时，应由女士首先伸手。长辈同晚辈握手时，应由长辈首先伸手。上司同下级握手时，应由上司首先伸手。宾主之间的握手则较为特殊。正确的做法是：客人抵达时，应由主人首先伸手，以示欢迎之意；客人告辞时，则应由客人首先伸手，以示主人可就此留步。在正规场合，当一个人有必要与多人一一握手时，既可以由“尊”而“卑”地依次进行，也可以由近而远地逐渐进行。

（三）相握禁忌在正式场合与他人握手时，主要有下述五条禁忌应当避免。1.用左手与人握手。握手宜用右手，以左手握手被普遍认为是失礼之举。2.戴手套与人握手。握手前务必要脱下手套。只有女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手，才是允许的。3.戴墨境与人握手。在握手时一定要提前摘下墨镜，不然就有防人之嫌。4.用双手与人握手。用双手与人相握，只有在熟人之间才适用。与初识之人握手，尤其当对方是一位异性时，两手紧握对方的一只手，是不妥当的。5.以脏手与人握手。在一般情况下，用以与人相握的手理应干干净净。以脏手、病手与人相握，都是不应当的。

五、座次的尊卑会见客人时，中国人的传统讲究是：“坐，请座，请上座；茶，上茶，上好茶。”基层公务员在会客时，对于让座的问题应予以重视。具体而言，基层公务员在会见时让座于人有两点注意事项。一方面，必须遵守有关的惯例；另一方面，则必须讲究主随客便。从总体上讲，会客时基层公务员通常应当恭请来宾就座于上座。会见时的座次安排，大致有如下五种主要方式。

（一）相对式它的具体做法，是宾主双方面对面而坐。这种方式显得主次分明，往往易于使宾主双方公事公办，保持距离。它多适用于公务性会客。它通常又分为两种情况。1.双方就座后一方面对正门，另一方则背对正门。此时讲究“面门为上”，即面对正门之座为上座，应请客人就座；背对正门之座为下座，宜由主人就座2.双方就座于室内两侧，并且面对面地就座。此时讲究进门后“以右为上”，即进门后右侧之座为上座，应请客人就座；左侧之座为下座，宜由主人就座。当宾主双方不止一人时，情况也是如此

**第二篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范**

办公礼仪规范，在此是指基层公务员在工作岗位上处理日常事务时所应遵循的基本礼仪。又称公务礼仪或行政礼仪。一般它简称为办公礼仪。

遵守办公礼仪，是基层公务员身份的必然要求，否则在人民群众眼里基层公务员的形象就有可能受到损害。办公礼仪是基层公务员礼仪的核心内容，是每一名基层公务员都应优先掌握的最重要的礼仪规范。

基层公务员遵守办公礼仪的必要性主要有两点：一方面，是为了维护个人的形象，为了维护国家行政机关的形象。另一方面，亦可使基层公务员在一定程度上提高个人的办公水平，更为妥善而艺术地处理日常公务，提高工作效率，更好地服务于人民群众，服务于社会。

工作礼仪

在日常工作之中，基层公务员有一些基本的礼仪规范必须遵守，这就是工作礼仪。就时间而论，工作礼仪适用于基层公务员的一切上班时间之内。就地点而论，工作礼仪则适用于基层公务员的一切办公地点之内。也就是说，在一切工作场合，作为一般性守则的工作礼仪，是任何基层公务员均应恪守不怠的。

具体而言，注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点，是基层公务员所应遵守的工作礼仪的基本内容。

一、注重服饰美

一般来说，公务员的服装应当合乎身份，庄重、朴素、大方。在工作中，基层公务员的打扮穿着是不宜完全自行其事的。因为基层公务员的服饰直接关系到人民群众对其所产生的第一印象的好坏，并且在一定程度上体现着其自身的教养与素质，所以对它不能不有所规范。

注重服饰美，便是工作礼仪对基层公务员服饰所做的具体规范。进而言之，所谓基层公务员的服饰美，则又分为下述三点要求。

（一）服饰素雅

基层公务员在工作中所选择的服饰，一定要合乎身份，素雅大方。切不可令其有悖于常规的审美标准，进而有损基层公务员队伍的名声。

1.色彩少。基层公务员在工作场合所选择的服饰，其色彩宜少不宜多，其图案宜简不宜繁。切勿令其色彩鲜艳抢眼，令其图案繁杂不堪。

2.质地好。在经费允许的条件下，基层公务员的服饰应尽量选用质地精良者。如其正装一般应选用纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉面料，而忌用劣质低档的面料。

3.款式雅。基层公务员的服饰，应以其款式的素雅庄重为基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与基层公务员自身的身份不符。

4.做工精。基层公务员的服饰虽不必选择名牌货、高档货，但对其具体做工应予以重视。若其做工欠佳，则必定会有损于基层公务员的整体形象。

5.搭配准。搭配准，在此特指基层公务员的服饰应注重搭配之道。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的搭配。

（二）服饰庄重

在讲究美观的同时，基层公务员在选择服饰时也不应对雅致有所偏废。基层公务员如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌。

1.忌过分炫耀。基层公务员在工作之中所佩戴的饰物，应当以少为妙。不提倡基层公务员在工作场合佩戴高档的珠宝首饰，或是过多数量的金银首饰，不然便有张扬招摇之嫌。

2.忌过分裸露。在工作中，基层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、不露腿等“五不露”，便是对基层公务员着装的基本要求。此外，不使内衣外露，也不应被疏忽。

3.忌过分透视。基层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，都不允许基层公务员的内衣透视在外，甚至令人一目了然。

4.忌过分短小。基层公务员的衣着，不应以短小见长。在任何正规场合，背心、短裤、超短裙、露脐装等过分短小的服装，都难登大雅之堂。

5.忌过分紧身。选择过分紧身的服装，意在显示着装者的身材，而基层公务员在工作之中显然是不适合这样的。

（三）服饰整洁

服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名基层公务员自然也不可对此掉以轻心。基层公务员的服饰整洁，具体上应注意如下几方面。

1.忌肮脏。在任何情况下，基层公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言，既不应令其存在异物，又不应令其存在异味。

2.忌残破。基层公务员在服饰一旦出现残破，即应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损，甚至以此为荣，是缺乏理智的表现。

3.忌折皱。一般来说，基层公务员的衣着以平整为美。若其出现众多的折皱，即应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则便难有服饰整洁可言。

4.忌乱穿。基层公务员在穿衣服、戴首饰时，必须遵守其既有的规范性做法。不能随心所欲地将其乱穿、乱戴。

二、强调语言美

语言，是基层公务员不可缺少的基本工具之一。基层公务员要想做好自己的本职工作，就不能不要求自己做到语言美。

在具体工作中使用语言时，基层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这两方面的问题，均应为基层公务员所关注。不然的话，就不可能真正做到语言美。

（一）语言文明

语言文明，在此主要是要求基层公务员在选择、使用语言时，要文明当先，以体现出自身的良好的文化修养。其具体要求有三：

1.讲普通话。作为一个地域广大的多民族国家，我国的各民族都有使用和发展自己的语言文字的自由，但是《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。”基层公务员在这一点上必须身体力行。应当强调的是，基层公务员使用普通话进行交际，不但反映着其较高的文明程度，而且也有助于其对外交流。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，基层公务员最好都要讲普通话，尽量不讲方言、土语。

2.用文雅词。在日常性交谈中，基层公务员要努力做到用词文雅。用词文雅，并非是要求基层公务员在交谈时咬文嚼字，脱离群众，而是重点要求其自觉回避使用不雅之词。即不允许基层公务员在日常性交谈中，尤其是在公务性交谈中动辄讲脏话、讲粗话，更不能讲黑话、讲黄话、讲怪话。

3.检点语气。语气，即人们讲话时的口气。它直接表现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分之一。与外人交谈时，特别是在面对人民群众之际，基层公务员务必要检点自己的语气，令其显得热情、亲切、和蔼、友善、耐心。在任何情况下，语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢，都绝不允许。

（二）语言礼貌

语言礼貌，是基层公务员所应具备的基本礼仪修养。

具体而言，它是要求基层公务员在日常性交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。一般而言，基层公务员所须使用的基本礼貌用语主要有如下五种。

1.问候语。它的代表性用语是“你好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听电话，基层公务员均应主动问候他人，否则便会显得傲慢无礼，目中无人。

2.请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，基层公务员照例应当使用这一专用语。缺少了它，便会给人以命令之感，使人难于接受。

3.感谢语。它的代表性用语是“谢谢”。使用感谢语，意在向交往对象表达本人的感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、感到善意，或者婉拒他人时，基层公务员均应使用此语向交往对象主动致谢。

4.道歉语。它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，基层公务员一般均应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。

5.道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时，主动运用此语，既是一种交际惯例，同时也是对交往对象尊重与惜别之意的一种常规性表示。

三、提倡交际美

基层公务员所从事的具体工作往往有别，但从其本质上来看，都免不了要与他人打交道。因此，在实际工作中，基层公务员必须力求交际美，即妥善地协调自己的各种人际关系，高度地重视自己的每一位交往对象，以内求团结，外求发展。

（一）内部交际

基层公务员必须首先处理好自己在本单位、本部门的各种内部人际关系，因为它是自己所须正视的种种交际的基础之所在。进行内部交际时，基层公务员应当讲究团结，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。基层公务员在实际工作中，不能不处理好自己与上级的关系。要做好这一点，基本要诀有三：一是要服从上级的领导，恪守本分；二是要维护上级的威信，体谅上级；三是要对上级认真尊重，支持上级。

2.与下级的交往。与下级进行交往时，基层公务员切切不可居高临下，虚张声势。处理好与下级之间的关系，基层公务员至少需要注意以下三个方面的问题。一是要善于“礼贤下士”，尊重下级的人格；二是要善于体谅下级，重视双方的沟通；三是要善于关心下级，支持下级的工作。

3.与平级的交往。处理与平级同事的人际关系，也不容基层公务员有丝毫的忽略。与平级同事打交道时，基层公务员对以下三点应当予以充分重视：一是要相互团结，不允许制造分裂；二是要相互配合，不允许彼此拆台；三是要相互勉励，不允许讽刺挖苦。

（二）外部交际

不论因公还是因私，基层公务员都有大量机会与外界人士进行交往应酬。与外界人士交往或相处时，基层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与个人形象，注意检点自己的举止行为，使之不失自己的身份。进行下列两种常见的外部交往时，尤须基层公务员处处好自为之。

1.与群众的交往。同人民群众直接打交道时，基层公务员既要不忘自己的身份，又不能过分强调自己的身份；既要具备强烈的为群众服务的意识，又不能时时以施舍者的身份自居。为人民群众服务时，一是要待人热诚，不允许对群众冷言冷语；二是要主动服务，不允许对群众漠不关心；三是要不厌其烦，不允许对群众缺乏耐心；四是要一视同仁，不允许对群众亲疏有别。

2.与社会的交往。许多时候，基层公务员都离不开与社会各界人士的交往。与社会各界人士交道时，基层公务员须做好下列五点：一是要掌握分寸，防止表现失当；二是要公私有别，防止假公济私；三是要远离财色，防止腐败变质；四是要正视权力，防止权钱交易；五是要广交朋友，防止拉帮结派。

四、推崇行为美

在实际工作中，每一名基层公务员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国家公务员的光荣称号相称。这就是所谓行为美。就基层公务员而论，要真正做到行为美，主要需要注意如下两点。

（一）忠于职守

每一名基层公务员，平时在实际工作中都必须以忠于职守为天职。没有忠于职守，便难言其爱岗敬业。忠于职守，其实是爱岗敬业的主要表现形式。具体而言，基层公务员的爱岗敬业，需要在下述三个主要方面得以体现。

1.具有岗位意识。所谓具有岗位意识，主要是要求基层公务员既热爱本职工作，又严守工作岗位。在工作岗位上不可一心二用，甚至脱岗，而是要干一行爱一行，全心全意地做好本职工作。

2.具有责任意识。所谓责任意识，是岗位意识的自然引申，它指的是基层公务员在实际工作里应具有高度的责任心，遇事不但要区分职责，更要主动负责，尽职尽责，不允许得过且过，敷衍了事，缺乏基本的工作责任心。

3.具有时间意识。具有时间意识，是基层公务员岗位意识与责任意识的直接的体现。其具体含义，是要求基层公务员在实际工作中要做到心到身到，自觉遵守法定的作息时间，每天准时上下班，不准迟到早退，不得旷工、怠工、磨洋工。

（二）钻研业务

基层公务员的爱岗敬业，不仅要表现为干一行爱一行，而且还要表现为干一行通一行。因此，基层公务员在实际工作中一定要努力钻研业务，努力精通业务，以便适应时代发展的需要，更好地为人民群众服务，更好地为祖国的社会主义现代化建设服务。要求基层公务员钻研业务，当前特别应当强调下列三点。

1.精通专业技术。要做好本职工作，就要求基层公务员首先精通自己所应掌握的专业技术，争当专业尖子或技术能手。

2.掌握现代知识。随着时代的发展，基层公务员在精通专业技术的同时，还有必要开阔视野，努力学习现代科学技术的基本知识，并特别注意外语、法律与计算机知识的学习。

3.重视知识更新。古人云：“学无止境”，现代科学技术的一大特征，便是知识更新加速。因此，在钻研业务的同时，基层公务员还须注意知识更新，努力学习新知识、新技术，不当“落伍者”。

接待礼仪

对基层公务员而言，接待工作是不容忽略的日常性工作之一。不论是接待远道而来的贵宾，还是接待来信来访的人民群众，基层公务员在具体的接待工作里既要有所区分，又要一视同仁。在任何时刻，对对方的重视、友好与热情，是切切不可缺少的。

就基层公务员所接触的具体的接待工作来看，可以将其分为来宾接待与信访接待两大类型。在具体操作层面上，二者有所不同。

一、来宾的接待

来宾的接待，在此特指基层公务员在日常工作里所接待的如约来访的正式客人，尤其是较为重要的正式客人。有时，接待来宾亦称礼宾，意即强调接待方对礼待宾客的关注。

做好来宾的接待工作，关键需要在接待计划、礼宾次序、迎送陪同等三个方面做得面面俱到。

（一）接待计划

所谓接待计划，指的是接待方对来宾接待工作所进行的具体规划与安排。制定好尽可能完善的接待计划，便可以使接待工作在具体操作时按部就班，有备无患。一般认为，正规的接待计划均应包括下述八个方面的内容。

1.接待方针。接待方针，在此是指接待工作的指导思想与总体要求。从总体上讲，要提倡互相尊重、平等相待、礼待宾客、主随客便等。从具体上讲，在接待身份不同的来宾时，其着重点又应各有侧重。例如，接待中央首长应强调安全保卫；接待少数民族客人，应强调尊重其特有的风俗习惯；接待宗教界人士，则应强调遵守党的宗教政策。

2.接待日程。接待日程，即接待来宾的具体日期安排。其基本内容应包括迎送、会见、谈判、参观、游览、宴请等。在一般情况下，接待日程的具体安排应完整周全，疏密有致。它的制定，通常应由接待方负责，但亦须宾主双方先期有所沟通，并对来宾一方的要求充分予以考虑。接待日程一旦最后确定，即应向来宾立即进行通报。

3.接待规格。接待规格，指的是接待工作的具体标准。它不仅事关接待工作的档次，而且被视为与重视来宾的程度直接相关。接待规格的基本内容有三：一是接待规模的大小，二是接待方主要人员身份的高低，三是接待费用支出的多少。

在具体运作上，接待规格的确定有五种方法可循。第一，可参照国家的明文规定。第二，可执行自己的常规做法。第三，可采取目前通行的方式。第四，可比照对等的常规做法。第五，可学习他方成功的先例。

4.接待人员。要真正做好接待工作，首先有赖于接待人员表现出色。凡重要的接待工作，皆应精选专负其责的接待人员。工作负责者、年轻力壮者、相貌端正者、善于交际者、具有经验者、通晓接待对象语言或习俗者、与接待对象民族或宗教信仰相同者，以及与接待对象相熟者，都是选择接待人员时应予优先考虑的。

选定接待人员后，一般还有两件事情要做。其一，是要进行明确的分工。其二，是要在必要时对其集中进行培训。

5.接待费用。从总体上讲，接待工作的方方面面均受制于接待费用的多少。在接待工作的具体开销上，务必要勤俭持家，严格遵守上级有关部门的规定。要坚决压缩一切不必要的接待开支，提倡少花钱，多办事。

某些需要接待对象负担费用的接待项目，或需要宾主双方共同负担费用的接待项目，接待方必须先期告知接待对象，或与对方进行协商，切勿单方面作主。

6.饮食住宿。制定接待计划时，对来宾的饮食住宿问题万万不可等闲视之。在这些具体细节问题上稍有闪失，便会直接败坏来宾的情绪，致使整个接待工作前功尽弃。具体安排来宾食宿时，大致应注意三点：一是遵守有关规定，二是尊重来宾习俗，三是尽量满足来宾需求。

7.交通工具。出于方便来宾的考虑，对其往来、停留期间所使用的交通工具，接待方亦须予以必要的协助。需要接待方为来宾联络交通工具时，应尽力而为；需要接待方为来宾提供交通工具时，应努力满足；而当来宾自备交通工具时，则应提供一切所能提供的便利。

8.安保宣传。接待重要来宾时，安全保卫与宣传报导两项具体工作通常也应列入计划之内。

就安全保卫工作而言，一定要“谨小慎微”。不但需要制定预案，思想上高度重视，而且还需要注重细节，从严要求。就宣传报导而言，则应注意统一口径，掌握分寸，并报经上级有关部门批准。有关的图文报导资料，一般应向接待对象提供，并应自己存档备案。

（二）礼宾次序

礼宾次序，又称礼宾序列，它所指的是在同一时间或同一地点接待来自不同国家、不同地区、不同团体、不同单位、不同部门、不同身份的多方来宾时，接待方应依照约定俗成的方式，对其尊卑、先后的顺序或位次所进行的具体排列。

目前，我国官方活动中所执行的礼宾次序的基本排列方式主要有如下五种。

1.排列职务。在正式场合接待多方来宾时，往往会依据其具体的行政职务的高低进行排列。对于担任同一行政职务者，可按其资历即任职的早晚排列。对于已不再担任行政职务者，则可参照其原职进行排列；但讲究将其排在担任现职者之后。若是接待团体来宾，其团长或领队的职务的高低，则是为其进行排列的基本依据。

2.排列字母。举行涉外性质的大型国际会议或国际体育比赛时，按国际惯例，可依据其参加者所属国家或地区名称的首位拉丁字母的先后顺序进行排列。若其名称的首位字母相同，则可依据其第二位字母的先后顺序进行排列。以下各位字母相同，亦可据此类推。

3.抵达早晚。对于驻外机构的负责人或是各类非正式活动的参加者，可依据其正式抵达现场的时间的早晚进行排列。此种方式，平常亦称作“先来后到”。

4.报名先后。举办大型招商会、展示会、博览会等商贸类活动，或上述几种方式难以采用时，可依据来宾正式报名参加活动的迟早进行排列。

5.不做排列。此种方式又称“不排名”。实际上，它是在难以用其他方式进行排列时的一种特殊变通方式的排列。

为避免接待对象产生疑问或不满，接待方不管具体采用哪一种礼宾排列方式，均须以适当的形式提前向接待对象进行必要的通报。

（三）迎送陪同

具体从事来宾接待时，迎送与陪同工作都是接待方必须高度重视，悉心以对的。

1.来宾的迎送。接待正式来访的重要客人，有时可酌情为其安排迎送、送别活动，以示对对方的重视与礼遇。基层公务员负责迎送活动时，主要需要注意两大问题。

其一，限制迎送的规模。目前，根据接待礼仪简化的要求，有必要对迎送规模加以限制。在接待内宾时，通常不应安排专门的迎送仪式。即便有必要组织一般性迎送时，亦应务实从简，在参加人数、主人身份、车辆档次与数量上严格限制。

其二，明确时间与地点，对于远道而来的客人，东道主一方安排专人为其馆来送往，往往在所难免。负责迎送来宾者所须重视的，是一定要提前与对方商定双方会合的时间与地点。对于迎送来宾的具体时间与地点，双方不仅要先期确定，而且通常还应讲究主随客便。必要时，在来宾正式动身前，接待人员还须再次与对方进行确认。

2.客人的陪同。在来宾来访期间，东道主一方在必要时往往会指定专人负责陪同对方。一般来讲，陪同客人时注意事项主要有三：

其一，照顾客人。在客人停留于东道主一方的整个期间，其陪同人员都要从始至终地对客人加以关注。在不妨碍客人个人自由的前提下，对对方的照顾要主动、周到。

其二，方便客人。对于客人停留期间所提出的一切合理而正常的要求，陪同人员均应想方设法尽力加以满足，并主动为其工作、生活提供一切方便。

其三、坚守岗位。在任何情况下，陪同人员均须坚守岗位，不得以任何借口脱岗。平时，陪同人员不仅要做到随叫随到，还应自觉做到在规定时间之前到岗。陪同人员等待客人是正常的，而让客人等待陪同人员则是不应当的。

二、信访的接待

信访，是对人民群众来信来访的简称。具体来讲，它指的是人民群众通过来信、来访或者打电话的方式，直接向国家行政机关反映其个人或集体意愿的一种方式。由此可见，接待人民群众的来信来访，既是基层公务员的职责之一，又是其联系群众，与对方进行沟通、对话的一种方式。

我国政府对待信访工作的基本原则，是要以事实为依据，以法律为准绳，了解民意，体察民情，下情上达，上情下知，充分发扬社会主义民主。

（一）基本制度

负责信访工作的基层公务员不但有责任及时、有效地确保政府与群众之间沟通渠道的畅通，而且还应对有关信息进行必要的甄别，以免谎报消息，误导上级。因此，必须建立健全信访工作的基本制度，并要求每一位信访工作者自觉予以遵守。

1.登记制度。对所有的来信来访，都必须进行规范化的登记。登记的主要内容应为：来信来访者的姓名或化名、性别、政治面貌、工作单位、职务职称、民族、籍贯、家庭住址、联络方式、反映问题、基本要求、建议要点，等等。

进行具体登记时，要认真负责，简明扼要。登记后，通常要进行复核。一切有关的材料，通常均应存档保存。

2.接待制度。为了便于各级国家行政机关与人民群众之间密切联系，加强沟通，应建立专门的接待制度，使信访工作制度化。各级公务员尤其是负责者，要拿出固定的时间专门接待来访者，并批阅其来信。与此同时，还应设立专用的电话线路服务于社会。

接待制度一经确立，即应向社会公布，并认真接受全社会的监督。

3.转办制度。基层公务员对于群众来信来访中所反映的情况与问题，必须认真对待。如果在本部门或本人职责范围之内，一律要尽快解决，不得推诿、拖延；如果需由其他单位或部门办理，则应依照有关的规定和手续，从速将其转交办理。不允许擅自越权代办，也不得借故不转、不办，或拖延其转办时间。

4.催查制度。转交其他单位或部门办理的来信来访，必须有所回报。必要的话，还应指定回报的期限。对某些重要的信访案件，信访部门接规定应在一定时间内对承办单位或部门进行催促，即催办。具体承办单位或部门则应对其高度重视，认真组织专人负责查处，并限期结案，即查办。催办与查办互相关联，共同构成催查制度。

5.报告制度。信访部门通常应对本职工作进行经常性的总结。一般每个月应进行一次统计分析，每个季度应进行一次综合研究，每半年或一年应进行一次全面总结。

任何有关信访工作的统计分析、综合研究、全面总结，任何与信访工作相关的突发性、关键性事件，均应依照有关程序及时准确地向上级机关报告，并通报其他有关部门。

（二）日常工作

要使信访工作有所收效，需要基层公务员从大处着眼，从小处着手，全心全意地处理好下述日常性、事务性工作。

1.来信的处理。处理人民群众来信的工作，一般称为办信。基层公务员在办信时，除了应当及时查阅、及时处理、及时答复外，还须按照下列有关程序进行。

其一，拆封。通常应作到当日接信，当日拆启。拆启来信时，一般均应注明拆启日期或加盖日戳，并进行编号，以供日后查阅。

其二，阅信。拆启来信后，应尽早认真阅读，不准拆而不阅，或阅信时漫不经心。阅信时，应客观冷静，理清头绪，掌握重点，全面了解其内容。

其三，登记。阅信之后，应对其认真登记。进行来信登记的具体内容，则应遵照有关规定而定。

其四，报转。大凡重要来信，都要报转。报，是指报请领导阅批。它要求报得准，既不漏报，又不滥报。转，则是指将来信转给有关单位或部门处理。它要求符合规定，不乱转，不错转，不得转给来信直接所涉之人。

其五，答复。对来信者，必须在一定期限内给予必要的答复。即便其反映的问题一直悬而未决，也不宜不理睬来信者。来信报转后，一般可告知来信者。

其六，存查。结案之后的一切来信，都应整理归档，以备查考。与此同时，要对来信予以保密。不论是来信者的姓名或来信的内容，均不得随意向外界公开。

2.来访的接待。对待任何登门来访的人民群众，基层公务员都要认真予以接待。应特别关注以下三点：

其一，接待地点。在力所能及的前提下，各级国家行政机关均应设置专用的来访接待室。一般而言，来访专用的接待室应干净整洁，保持肃静，并且易于保密。除此之外，还应交通便利，易于寻找。为此可在附近悬挂指示牌，并在其门上悬挂醒目标志。

其二，接待人员。接待来访者的工作人员，大体上可分作专业人员与非专业人员两类。前者是指信访部门的工作人员，后者则指非信访部门的其他基层公务员。不论是专业人员还是非专业人员，在来访者的眼中都是国家行政机关的代表。因此，在接待来访者时，均应以礼待人，平易近人，热情助人。在任何情况下，都不允许对来访者不理不睬，怠慢轻视，推诿训斥，或者讥刺挖苦。

其三，接待程序。正式接待来访者时，有必要遵守必要的接待程序，以示接待的正规化和对对方的尊重。来访者抵达时，应起身相迎，握手问候，并为其让座，对对方以尊称相称。当来访者反映问题时，应认真倾听，作好笔录。必要时可请对方签名或进行核对，但不可诱导对方。对对方提出的要求，不宜急于表态，而应遵守规定。当对方告辞时，应起身相送，并主动道别，切不可逐客。倘若必要，应主动与来访者保持联系。

3.电话的接听。打电话反映问题，是近年来人民群众来信来访的一种新形式。对于人民群众为反映问题而拨打来的每一个电话，基层公务员均应认真对待，认真处理。

其一，设立“热线电话”。有条件的单位或部门，可设立专用的“热线电话”，为人民群众参政议政、监督举报、反映问题主动提供方便。“热线电话”设立之后，应利用大众传媒公布其专用号码与值守时间。

其二，指派专人接听。凡正式设立的面向社会的“热线电话”，应安排专人负责接听；并建立健全其岗位责任制。对其基本内容，一般应进行记录或录音。必要的话，还须报转答复。

其三，注意通话态度。基层公务员不论是否专门负责“热线电话”的接听，在其接听人民群众拨打进来的反映有关问题的电话时，均应注意自己的通话态度，表现出自己高度的政治责任心与为群众服务的热情。一定要做到来者不拒，有问必答，热情以对。不允许一推了之，含糊其词，或傲慢无礼。

会面礼仪

会面，通常是指在较为正式的场合与别人相见。在日常工作中，基层公务员往往需要会见各式各样的客人。在会见他人时，尤其是当基层公务员以主人的身份在工作岗位上会见正式来访的客人时，既要对对方热情、友好，又要讲究基本的会面礼节。从某种意义上来说，假如不讲究基本的会面礼节，那么基层公务员对会见对象的热情友好往往便难以得到体现。在工作岗位上，会见客人的礼节甚多。对一般的基层公务员而言，称呼、问候、介绍、握手、座次、合影等，当属人人皆须掌握的最基本的会面礼节。

一、称呼的习惯

称呼，一般是指人们在交往应酬中彼此之间所采用的称谓语。选择正确的、适当的称呼，既反映着自身的教养，又体现着对他人的重视程度，有时甚至还体现着双方关系所发展到的具体程度。

基层公务员在正式场合所使用的称呼，主要应注意如下两点。

（一）称呼正规

在工作岗位上，人们所使用的称呼自有其特殊性。下述正规的五种称呼方式，是可以广泛采用的。

1.称呼行政职务。在人际交往中，尤其是在对外界的交往中，此类称呼最为常用。意在表示交往双方身份有别。

2.称呼技术职称。对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直称其技术职称，以示对其敬意有加。

3.称呼职业名称。一般来说，直接称呼被称呼者的职业名称，往往都是可行的。

4.称呼通行尊称。通行尊称，也称为泛尊称，它通常适用于各类被称呼者。诸如“同志”、“先生”等，都属于通行尊称。不过，其具体适用对象也存在差别。

5.称呼对方姓名。称呼同事、熟人，可以直接称呼其姓名，以示关系亲近。但对尊长、外人，显然不可如此。

（二）称呼之忌

以下四种错误称呼，都是基层公务员平日不宜采用的。

1.庸俗的称呼。基层公务员在正式场合假如采用低级庸俗的称呼，是既失礼，又失自己身份的。

2.他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。

3.地域性称呼。有些称呼，诸如，“师傅”、“小鬼”等，具有地域性特征不宜不分对象地滥用。

4.简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜随意简化。例如，把“张局长”、“王处长”称为“张局”、“王处”，就显得不伦不类，又不礼貌。

二、问候的做法

问候，亦称问好、打招呼。一般而言，它是人们与他人相见时以语言向对方进行致意的一种方式。通常认为，一个人在接触他人时，假定不主动问候对方，或者对对方的问候不予以回应，便是十分失礼的。

在有必要问候他人时，基层公务员主要需要在问候的次序、问候的态度、问候的内容等三个方面加以注意。

（一）问候次序

在正式会面时，宾主之间的问候，在具体的次序上有一定的讲究。

1.一个人问候另一个人。一个人与另外一个人之间的问候，通常应为“位低者先行”。即双方之间身份较低者首先问候身份较高者，才是适当的。

2.一个人问候多人。一个人有必要问候多个人时，既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当一个人逐一问候许多人时，既可以由“尊”而“卑”、由长而幼地依次而行，也可以由近而远地依次而行。

（二）问候态度

问候是敬意的一种表现。当问候他人时，在具体态度上需要注意四点：

1.主动。问候他人，应该积极、主动。当他人首先问候自己之后，应立即予以回应。

2.热情。在问候他人时，通常应表现得热情而友好。毫无表情，或者表情冷漠，都是应当避免的。

3.自然。问候他人时的主动、热情的态度，必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张，或者扭扭捏担，都不会给他人以好的印象。

4.专注。基层公务员在对其交往对象进行问候时，应当面含笑意，以双目注视对方的两眼，以示口到、眼到、意到，专心致志。

（三）问候内容

问候他人，在具体内容上大致有两种形式，它们各有自己适用的不同范围。

1.直接式。所谓直接式问候，就是直截了当地以问好作为问候的主要内容。它适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次相见。

2.间接式。所谓间接式问候，就是以某些约定俗语成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题，诸如，“忙什么呢”、“您去哪里”，来替代直接式问好。它主要适用于非正式交往，尤其是经常见面的熟人之间。

三、介绍的艺术

在人际交往中，特别是指人与人之间的初次交往中，介绍是一种最基本、最常规的沟通方式，同时也是人与人之间相互沟通的出发点。

在日常工作与生活里，基层公务员所应掌握的介绍主要有如下三种形式。

（一）介绍自己

介绍自己，俗称自我介绍，它指的是由本人担任介绍人，自己把自己介绍给别人。基层公务员在介绍自己时，通常有如下三点注意事项：

1.内容要真实。基层公务员介绍自己时所具体表述的各项内容，首先应当实事求是，真实无欺。介绍自己时，既没有必要自吹自擂，吹牛撒谎，也没有必要过分自谦，遮遮掩掩。

2.时间要简短。在介绍自己时，基层公务员理当有意识地抓住重点，言简意赅，努力节省时间。一般而言，介绍自己所用的时间以半分钟左右为佳。若无特殊原因，是不宜超过1分钟的。

3.形式要标准。就形式而论，基层公务员所适用的自我介绍主要分为两种。形式之一，是应酬型的自我介绍。它仅含本人姓名这一项内容，主要适用于面对泛泛之交、不愿深交者。形式之二，是公务型的自我介绍。它通常由本人的单位、部门、职务、姓名等项内容所构成，并且往往不可或缺其一。它主要适用于正式的因公交往。

（二）介绍他人

介绍他人，亦称第三者介绍，它是指经第三者为彼此之间互不相识的双方所进行的介绍。

从礼仪上来讲，介绍他人时，最重要的是被介绍的双方的先后顺序。也就是说，在介绍他人时，介绍者具体应当先介绍谁、后介绍谁，是要十分注意的。

标准的做法，是“尊者居后”。即为他人作介绍时，先要具体分析一下被介绍双方的身份的高低，应首先介绍身份低者，然后介绍身份高者。具体而言：

介绍女士与男士相识时，应当先介绍男士，后介绍女士。介绍长辈与晚辈相识时，应当先介绍晚辈，后介绍长辈。介绍外人与家人相识时，应当先介绍家人，后介绍外人。介绍客人与主人相识时，应当先介绍主人，后介绍客人。介绍上司与下级相识时，应当先介绍下级，后介绍上司。

（三）介绍集体

介绍集体，实际上是介绍他人的一种特殊情况，它是指被介绍的一方或者双方不止一人的情况。介绍集体时，被介绍双方的先后顺序依旧至关重要。具体来说，介绍集体又可分为两种基本形式。

1.单向式。当被介绍的双方一方为一个人，另一方为由多个人组成的集体时，往往可以只把个人介绍给集体，而不必再向个人介绍集体。这就是介绍集体的所谓单向式。

2.双向式。介绍集体的所谓双向式，是指被介绍的双方皆为一个由多人所组成的集体。在具体进行介绍时，双方的全体人员均应被正式介绍。在公务交往中，此种情况比较多见。它的常规做法，是应由主方负责人首先出面，依照主方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。接下来，再由客方负责人出面，依照客方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。

四、握手的规矩

在见面与告别时，人们通常都会握手行礼。在国内外交往中，握手都是最为通行的会见礼节。基层公务员学习和掌握握手礼，主要应当从握手的方式、伸手的先后、相握的禁忌等三个方面加以注意。

（一）握手方式

作为一种常规礼节，握手的具体方式颇有讲究。其具体操作中的要点有四。

1.神态。与他人握手时，应当神态专注、认真、友好。在正常情况下，握手时应目视对方双眼，面含笑容，并且同时问候对方。

2.姿势。与人握手时，一般均应起身站立，迎向对方，在距其约1米左右伸出右手，握住对方的右手手掌，稍许上下晃动一两下，并且令其垂直于地面。

3.力度。握手的时候，用力既不可过轻，也不可过重。若用力过轻，有怠慢对方之嫌；不看对象而用力过重，则会使对方难以接受而生反感。

4.时间。一般来讲，在普通场合与别人握手所用的时间以3秒钟左右为宜。

（二）伸手顺序

在握手时，双方握手的先后顺序很有讲究。一般情况下，讲究的是“尊者居前”。即通常应由握手双方之中的身份较高者首先伸出手来，反之则是失礼的。具体而言：

女士同男士握手时，应由女士首先伸手。长辈同晚辈握手时，应由长辈首先伸手。上司同下级握手时，应由上司首先伸手。宾主之间的握手则较为特殊。正确的做法是：客人抵达时，应由主人首先伸手，以示欢迎之意；客人告辞时，则应由客人首先伸手，以示主人可就此留步。

在正规场合，当一个人有必要与多人一一握手时，既可以由“尊”而“卑”地依次进行，也可以由近而远地逐渐进行。

（三）相握禁忌

在正式场合与他人握手时，主要有下述五条禁忌应当避免。

1.用左手与人握手。握手宜用右手，以左手握手被普遍认为是失礼之举。

2.戴手套与人握手。握手前务必要脱下手套。只有女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手，才是允许的。

3.戴墨境与人握手。在握手时一定要提前摘下墨镜，不然就有防人之嫌。

4.用双手与人握手。用双手与人相握，只有在熟人之间才适用。与初识之人握手，尤其当对方是一位异性时，两手紧握对方的一只手，是不妥当的。

5.以脏手与人握手。在一般情况下，用以与人相握的手理应干干净净。以脏手、病手与人相握，都是不应当的。

五、座次的尊卑

会见客人时，中国人的传统讲究是：“坐，请座，请上座；茶，上茶，上好茶。”基层公务员在会客时，对于让座的问题应予以重视。

具体而言，基层公务员在会见时让座于人有两点注意事项。一方面，必须遵守有关的惯例；另一方面，则必须讲究主随客便。从总体上讲，会客时基层公务员通常应当恭请来宾就座于上座。会见时的座次安排，大致有如下五种主要方式。

（一）相对式

它的具体做法，是宾主双方面对面而坐。这种方式显得主次分明，往往易于使宾主双方公事公办，保持距离。它多适用于公务性会客。它通常又分为两种情况。

1.双方就座后一方面对正门，另一方则背对正门。此时讲究“面门为上”，即面对正门之座为上座，应请客人就座；背对正门之座为下座，宜由主人就座（见图一）。

图一 相对式会客排位之一

2.双方就座于室内两侧，并且面对面地就座。此时讲究进门后“以右为上”，即进门后右侧之座为上座，应请客人就座；左侧之座为下座，宜由主人就座（见图二）。当宾主双方不止一人时，情况也是如此（见图三）。

图二 相对式会客排位之二

@@.jpg“>

图三 相对式会客排位之三

（二）并列式

它的基本做法，是会宾主双方并排就座，以暗示双方“平起平坐”，地位相仿，关系密切。它具体分为两类情况。

1.双方一同面门而座。此时讲究“以右为上”，即主要宜请客人就座在自己的右侧（见图四）。

图四 并列式会客排位之一

若双方不止一人时，双方的其他人员可各自分别在主人或主宾的一侧按身份高低依次就座（见图五）。

@@.jpg”>

图五 并列式会客排位之二

2.双方一同在室内的右侧或左侧就座。此时讲究“以远为上”，即距门较远之座为上座，应当让给客人；距门较近之座为下座，应留给主人（见图

六、图七）。

图六 并列式会客排位之三

@@.jpg“>

图七 并列式会客排位之四

（三）居中式

所谓居中式排位，实为并列式排位的一种特例。它是指当多人并排就座时，讲究“居中为上”，即应以居于中央的位置为上座，请客人就座；以其两侧的位置为下座，而由主方人员就座（见图

八、图

九、图十）。

图八 居中式会见排座之一

@@.jpg”>

图九 居中式会见排座之二

@@.jpg\">

图十 居中式会见排座之三

（四）主席式

它主要适用于在正式场合由主人一方同时会见两方或两方以上的客人。此时，一般应由主人面对正门而坐，其他各方来宾则应在其对面背门而坐。这种安排犹如主人正在主持会议，故称之为主席式（见图十一）。有时，主人亦可坐在长桌或椭圆桌的尽头，而请其各方客人就坐在它的两侧（见图十二）。

图十一 主席式会客排位之一

图十二 主席式会客排位之二

（五）自由式

它的做法，是会见时有关各方均不分主次，不讲位次，而是一律自由择座。进行多方会面时，此法常常采用。

六、合影的要求

一次较为正式的会面，宾主双方往往需要合影留念。在涉外交往之中，对此尤其比较讲究。处理合影的问题，通常要求关注下述两个重点问题：

（一）合影准备

凡预备正式进行的合影，具体负责操办此事的基层公务员应认真地有所准备。进行准备工作时，须特别关注以下细节：

1.主随客便。在合影前，主方宜征求来宾意见，切勿勉强从事。有些外国人士出于宗教方面或其他方面的原因，往往忌讳拍照，因而他们对合影多有抵触情绪。

2.提供照片。合影之后，主方宜向参与合影的各方人士主动提供照片，并保证人手一张。

3.布置场所。正式的合影，均应先期选择好场地，并进行认真的布置。临时凑合，往往欠妥。

4.备好器材。拍照时需用的一切器材，均应提前备好、备足，以防在合影时发现短缺，令人措手不及。

5.确定时间。正规的合影，在必要时要向所有参加者通报具体的时间，使对方有所准备。

6.忌讳他用。公务合影的照片，只宜作为资料或纪念。一般不宜用于商务活动，也不得随便发表。

（二）合影排位

正式的合影，既可以排列位次，也可以不排列位次。需要排列具体位次时，应首先考虑到方便拍摄与否。与此同时，还应兼顾场地的大小、人数的多少、身材的高矮、内宾或外宾等等。

正式合影的人数，一般宜少不宜多。在合影时，宾主一般均应站立。必要时，可安排前排人员就座，后排人员则可梯级站立。但是，通常不宜要求合影的参加者蹲着参加拍照。

合影时，若安排其参加者就座，应先期在座位上贴上便于辨认的名签。

具体涉及合影的排位问题，关键是要知道内外有别。

1.国内合影的排位。国内合影时的排位，一般讲究居前为上、居中为上和居左为上。具体来看，又有单数（见图十三）与双数（见图十四）之别。通常，合影时主方人员居右，客方人员居左。

会议礼仪

会议，通常是指将特定范围的人员召集在一起，对某些专门问题进行研究、讨论，有时还需作出决定的一种社会活动的形式。在处理日常性行政事务时，各级政府部门往往召开各种会议。

不论是召集、组织会议，还是参加会议，为会议服务，基层公务员都有一些基本守则、规矩必须遵守。此类与会议相关的守则、规矩，就包括会议礼仪。会议礼仪的关键性内容有会务性工作、会场的排座、会风的端正等三项。

一、会务性工作

但凡正规的会议，均须进行缜密而细致的组织工作。具体而言，会议的组织工作，在其进行前、进行时与进行后又各有不同的要求。凡此种种，均可称为会务工作。负责会务工作的基层公务员，在其具体工作之中，一定要遵守常规，讲究礼仪，细致严谨，作好准备。

（一）会议之前

在会议的种种组织工作中，以会前的组织工作最为关键。它在大体上包括以下四个不同的方面。

1.会议的筹备。举行任何会议，皆须先行确定其主题（包括会议名称）。这是会前有关领导集体已经确定了的。负责筹备会议的工作人员，则应围绕会议主题，将领导议定的会议的规模、时间、议程等组织落实。通常要组成专门班子，明确分工，责任到人。

2.通知的拟发。按常规，举行正式会议均应提前向与会者下发会议通知。它是指由会议的主办单位发给所有与会单位或全体与会者的书面文件，同时还包括向有关单位或嘉宾发的邀请函件。基层公务员在这方面主要应做好两件事。

其一，拟好通知。会议通知一般应由标题、主题、会期、出席对象、报到时间、报到地点以及与会要求等七项要点组成。拟写通知时，应保证其完整而规范。

其二，及时送达。下发会议通知，应设法保证其及时送达，不得耽搁延误。

3.文件的起草。会议上所用的各种文件材料，一般应在会前准备妥当。需要认真准备的会议文件，主要有会议的议程、开幕词、闭幕词、主题报告、大会决议、典型材料、背景介绍等。有的文件应在与会者报到时就要下发。

4.常规性准备。负责会务工作时，往往有必要对一些会议所涉及的具体细节问题，做好充分的准备工作。

其一，做好会场的布置。对于会议举行的场地要有所选择，对于会场的桌椅要根据需要作好安排，对于开会时所需的各种音响、照明、投影、摄像、摄影、录音、空调、通风设备和多媒体设备等，应提前进行调试检查。

其二，根据会议的规定，与外界搞好沟通。比如向有关新闻部门、公安保卫部门进行通报。

其三，会议用品的采办。有时，一些会议用品，如纸张、本册、笔具、文件夹、姓名卡、座位签以及饮料、声像用具，还需要补充、采购。

（二）会议期间

负责会议具体工作的基层公务员，一丝不苟地做好下列工作。

1.例行服务。会议举行期间，一般应安排专人在会场内外负责迎送、引导、陪同与会人员。对与会的贵宾以及老、弱、病、残、孕者，少数民族人士、宗教界人士、港澳台同胞、海外华人和外国人，往往还须进行重点照顾。对于与会者的正当要求，应有求必应。

2.会议签到。为掌握到会人数，严肃会议纪律，凡大型会议或重要会议，通常要求与会者在入场时签名报到。会议签到的通行方式有三：一是签名报到，二是交券报到，三是刷卡报到。负责此项工作的人员，应及时向会议的负责人进行通报。

3.餐饮安排。举行较长时间的会议，一般会为与会者安排会间的工作餐。与此同时，还应为与会者提供卫生可口的饮料。会上所提供的饮料，最好便于与会者自助饮用，不提倡为其频频斟茶续水。那样做往往既不卫生、安全，又有可能妨碍对方。如果必要，还应为外来的与会者在住宿、交通方面提供力所能及、符合规定的方便条件。

4.现场记录。凡重要的会议，均应进行现场记录，其具体方式有笔记、打印、录入、录音、录像等。可单用某一种，也可交叉使用。

负责手写笔记会议记录时，对会议名称、出席人数、时间地点、发言内容、讨论事项、临时动议、表决选举等基本内容要力求做到完整、准确、清晰。

5.编写简报。有些重要会议，往往在会议期间要编写会议简报。编写会议简报的基本要求是快、准、简。快，是要求其讲究时效；准，是要求其准确无误；简，则是要求文字精炼。

（三）会议之后

会议结束，应做好必要的后续性工作，以便使之有始有终。后续性工作大致包括三项：

1.形成文件。这些文件包括会议决议、会议纪要等。一般要(本文权属文秘之音所有，更多文章请登陆www.feisuxs查看)求尽快形成，会议一结束就要下发或公布。

2.处理材料。根据工作需要与有关保密制度的规定，在会议结束后应对与其有关的一切图文、声像材料进行细致的收集、整理工作。收集、整理会议的材料时，应遵守规定与惯例，应该汇总的材料，一定要认真汇总；应该存档的材料，要一律归档；应该回收的材料，一定要如数收回；应该销毁的材料，则一定要仔细销毁。

3.协助返程。大型会议结束后，其主办单位一般应为外来的与会者提供一切返程的便利。若有必要，应主动为对方联络、提供交通工具，或是替对方订购、确认返程的机票、船票、车票。当团队与会者或与会的特殊人士离开本地时，还可安排专人为其送行，并帮助其托运行李。

**第三篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范**

办公礼仪规范，在此是指基层公务员在工作岗位上处理日常事务时所应遵循的基本礼仪。又称公务礼仪或行政礼仪。一般它简称为办公礼仪。遵守办公礼仪，是基层公务员身份的必然要求，否则在人民群众眼里基层公务员的形象就有可能受到损害。办公礼仪是基层公务员礼仪的核心内容，是每一名基层公务员都应优先掌握的最重要的礼仪规范。基层公务员遵守办公礼仪的必要性主要有两点：一方面，是为了维护个人的形象，为了维护国家行政机关的形象。另一方面，亦可使基层公务员在一定程度上提高个人的办公水平，更为妥善而艺术地处理日常公务，提高工作效率，更好地服务于人民群众，服务于社会。工作礼仪 在日常工作之中，基层公务员有一些基本的礼仪规范必须遵守，这就是工作礼仪。就时间而论，工作礼仪适用于基层公务员的一切上班时间之内。就地点而论，工作礼仪则适用于基层公务员的一切办公地点之内。也就是说，在一切工作场合，作为一般性守则的工作礼仪，是任何基层公务员均应恪守不怠的。具体而言，注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点，是基层公务员所应遵守的工作礼仪的基本内容。

一、注重服饰美 一般来说，公务员的服装应当合乎身份，庄重、朴素、大方。在工作中，基层公务员的打扮穿着是不宜完全自行其事的。因为基层公务员的服饰直接关系到人民群众对其所产生的第一印象的好坏，并且在一定程度上体现着其自身的教养与素质，所以对它不能不有所规范。注重服饰美，便是工作礼仪对基层公务员服饰所做的具体规范。进而言之，所谓基层公务员的服饰美，则又分为下述三点要求。

（一）服饰素雅 基层公务员在工作中所选择的服饰，一定要合乎身份，素雅大方。切不可令其有悖于常规的审美标准，进而有损基层公务员队伍的名声。1.色彩少。基层公务员在工作场合所选择的服饰，其色彩宜少不宜多，其图案宜简不宜繁。切勿令其色彩鲜艳抢眼，令其图案繁杂不堪。2.质地好。在经费允许的条件下，基层公务员的服饰应尽量选用质地精良者。如其正装一般应选用纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉面料，而忌用劣质低档的面料。3.款式雅。基层公务员的服饰，应以其款式的素雅庄重为基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与基层公务员自身的身份不符。4.做工精。基层公务员的服饰虽不必选择名牌货、高档货，但对其具体做工应予以重视。若其做工欠佳，则必定会有损于基层公务员的整体形象。5.搭配准。搭配准，在此特指基层公务员的服饰应注重搭配之道。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的搭配。

（二）服饰庄重 在讲究美观的同时，基层公务员在选择服饰时也不应对雅致有所偏废。基层公务员如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌。1.忌过分炫耀。基层公务员在工作之中所佩戴的饰物，应当以少为妙。不提倡基层公务员在工作场合佩戴高档的珠宝首饰，或是过多数量的金银首饰，不然便有张扬招摇之嫌。2.忌过分裸露。在工作中，基层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、不露腿等“五不露”，便是对基层公务员着装的基本要求。此外，不使内衣外露，也不应被疏忽。3.忌过分透视。基层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，都不允许基层公务员的内衣透视在外，甚至令人一目了然。4.忌过分短小。基层公务员的衣着，不应以短小见长。在任何正规场合，背心、短裤、超短裙、露脐装等过分短小的服装，都难登大雅之堂。5.忌过分紧身。选择过分紧身的服装，意在显示着装者的身材，而基层公务员在工作之中显然是不适合这样的。

（三）服饰整洁 服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名基层公务员自然也不可对此掉以轻心。基层公务员的服饰整洁，具体上应注意如下几方面。1.忌肮脏。在任何情况下，基层公务员都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言，既不应令其存在异物，又不应令其存在异味。2.忌残破。基层公务员在服饰一旦出现残破，即应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损，甚至以此为荣，是缺乏理智的表现。3.忌折皱。一般来说，基层公务员的衣着以平整为美。若其出现众多的折皱，即应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则便难有服饰整洁可言。4.忌乱穿。基层公务员在穿衣服、戴首饰时，必须遵守其既有的规范性做法。不能随心所欲地将其乱穿、乱戴。

二、强调语言美 语言，是基层公务员不可缺少的基本工具之一。基层公务员要想做好自己的本职工作，就不能不要求自己做到语言美。在具体工作中使用语言时，基层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这两方面的问题，均应为基层公务员所关注。不然的话，就不可能真正做到语言美。

（一）语言文明 语言文明，在此主要是要求基层公务员在选择、使用语言时，要文明当先，以体现出自身的良好的文化修养。其具体要求有三： 1.讲普通话。作为一个地域广大的多民族国家，我国的各民族都有使用和发展自己的语言文字的自由，但是《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。”基层公务员在这一点上必须身体力行。应当强调的是，基层公务员使用普通话进行交际，不但反映着其较高的文明程度，而且也有助于其对外交流。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，基层公务员最好都要讲普通话，尽量不讲方言、土语。2.用文雅词。在日常性交谈中，基层公务员要努力做到用词文雅。用词文雅，并非是要求基层公务员在交谈时咬文嚼字，脱离群众，而是重点要求其自觉回避使用不雅之词。即不允许基层公务员在日常性交谈中，尤其是在公务性交谈中动辄讲脏话、讲粗话，更不能讲黑话、讲黄话、讲怪话。3.检点语气。语气，即人们讲话时的口气。它直接表现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分之一。与外人交谈时，特别是在面对人民群众之际，基层公务员务必要检点自己的语气，令其显得热情、亲切、和蔼、友善、耐心。在任何情况下，语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢，都绝不允许。

（二）语言礼貌 语言礼貌，是基层公务员所应具备的基本礼仪修养。具体而言，它是要求基层公务员在日常性交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。一般而言，基层公务员所须使用的基本礼貌用语主要有如下五种。1.问候语。它的代表性用语是“你好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听电话，基层公务员均应主动问候他人，否则便会显得傲慢无礼，目中无人。2.请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助、托付他人代劳，或者恳求他人协助时，基层公务员照例应当使用这一专用语。缺少了它，便会给人以命令之感，使人难于接受。3.感谢语。它的代表性用语是“谢谢”。使用感谢语，意在向交往对象表达本人的感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、感到善意，或者婉拒他人时，基层公务员均应使用此语向交往对象主动致谢。4.道歉语。它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。在工作中，由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，基层公务员一般均应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。5.道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时，主动运用此语，既是一种交际惯例，同时也是对交往对象尊重与惜别之意的一种常规性表示。

三、提倡交际美 基层公务员所从事的具体工作往往有别，但从其本质上来看，都免不了要与他人打交道。因此，在实际工作中，基层公务员必须力求交际美，即妥善地协调自己的各种人际关系，高度地重视自己的每一位交往对象，以内求团结，外求发展。

（一）内部交际 基层公务员必须首先处理好自己在本单位、本部门的各种内部人际关系，因为它是自己所须正视的种种交际的基础之所在。进行内部交际时，基层公务员应当讲究团结，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。基层公务员在实际工作中，不能不处理好自己与上级的关系。要做好这一点，基本要诀有三：一是要服从上级的领导，恪守本分；二是要维护上级的威信，体谅上级；三是要对上级认真尊重，支持上级。2.与下级的交往。与下级进行交往时，基层公务员切切不可居高临下，虚张声势。处理好与下级之间的关系，基层公务员至少需要注意以下三个方面的问题。一是要善于“礼贤下士”，尊重下级的人格；二是要善于体谅下级，重视双方的沟通；三是要善于关心下级，支持下级的工作。3.与平级的交往。处理与平级同事的人际关系，也不容基层公务员有丝毫的忽略。与平级同事打交道时，基层公务员对以下三点应当予以充分重视：一是要相互团结，不允许制造分裂；二是要相互配合，不允许彼此拆台；三是要相互勉励，不允许讽刺挖苦。

（二）外部交际 不论因公还是因私，基层公务员都有大量机会与外界人士进行交往应酬。与外界人士交往或相处时，基层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与个人形象，注意检点自己的举止行为，使之不失自己的身份。进行下列两种常见的外部交往时，尤须基层公务员处处好自为之。1.与群众的交往。同人民群众直接打交道时，基层公务员既要不忘自己的身份，又不能过分强调自己的身份；既要具备强烈的为群众服务的意识，又不能时时以施舍者的身份自居。为人民群众服务时，一是要待人热诚，不允许对群众冷言冷语；二是要主动服务，不允许对群众漠不关心；三是要不厌其烦，不允许对群众缺乏耐心；四是要一视同仁，不允许对群众亲疏有别。2.与社会的交往。许多时候，基层公务员都离不开与社会各界人士的交往。与社会各界人士交道时，基层公务员须做好下列五点：一是要掌握分寸，防止表现失当；二是要公私有别，防止假公济私；三是要远离财色，防止腐败变质；四是要正视权力，防止权钱交易；五是要广交朋友，防止拉帮结派。

四、推崇行为美 在实际工作中，每一名基层公务员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国家公务员的光荣称号相称。这就是所谓行为美。就基层公务员而论，要真正做到行为美，主要需要注意如下两点。

（一）忠于职守 每一名基层公务员，平时在实际工作中都必须以忠于职守为天职。没有忠于职守，便难言其爱岗敬业。忠于职守，其实是爱岗敬业的主要表现形式。具体而言，基层公务员的爱岗敬业，需要在下述三个主要方面得以体现。1.具有岗位意识。所谓具有岗位意识，主要是要求基层公务员既热爱本职工作，又严守工作岗位。在工作岗位上不可一心二用，甚至脱岗，而是要干一行爱一行，全心全意地做好本职工作。2.具有责任意识。所谓责任意识，是岗位意识的自然引申，它指的是基层公务员在实际工作里应具有高度的责任心，遇事不但要区分职责，更要主动负责，尽职尽责，不允许得过且过，敷衍了事，缺乏基本的工作责任心。3.具有时间意识。具有时间意识，是基层公务员岗位意识与责任意识的直接的体现。其具体含义，是要求基层公务员在实际工作中要做到心到身到，自觉遵守法定的作息时间，每天准时上下班，不准迟到早退，不得旷工、怠工、磨洋工。

（二）钻研业务 基层公务员的爱岗敬业，不仅要表现为干一行爱一行，而且还要表现为干一行通一行。因此，基层公务员在实际工作中一定要努力钻研业务，努力精通业务，以便适应时代发展的需要，更好地为人民群众服务，更好地为祖国的社会主义现代化建设服务。要求基层公务员钻研业务，当前特别应当强调下列三点。1.精通专业技术。要做好本职工作，就要求基层公务员首先精通自己所应掌握的专业技术，争当专业尖子或技术能手。2.掌握现代知识。随着时代的发展，基层公务员在精通专业技术的同时，还有必要开阔视野，努力学习现代科学技术的基本知识，并特别注意外语、法律与计算机知识的学习。3.重视知识更新。古人云：“学无止境”，现代科学技术的一大特征，便是知识更新加速。因此，在钻研业务的同时，基层公务员还须注意知识更新，努力学习新知识、新技术，不当“落伍者”。接待礼仪 对基层公务员而言，接待工作是不容忽略的日常性工作之一。不论是接待远道而来的贵宾，还是接待来信来访的人民群众，基层公务员在具体的接待工作里既要有所区分，又要一视同仁。在任何时刻，对对方的重视、友好与热情，是切切不可缺少的。就基层公务员所接触的具体的接待工作来看，可以将其分为来宾接待与信访接待两大类型。在具体操作层面上，二者有所不同。

一、来宾的接待 来宾的接待，在此特指基层公务员在日常工作里所接待的如约来访的正式客人，尤其是较为重要的正式客人。有时，接待来宾亦称礼宾，意即强调接待方对礼待宾客的关注。做好来宾的接待工作，关键需要在接待计划、礼宾次序、迎送陪同等三个方面做得面面俱到。

（一）接待计划 所谓接待计划，指的是接待方对来宾接待工作所进行的具体规划与安排。制定好尽可能完善的接待计划，便可以使接待工作在具体操作时按部就班，有备无患。一般认为，正规的接待计划均应包括下述八个方面的内容。1.接待方针。接待方针，在此是指接待工作的指导思想与总体要求。从总体上讲，要提倡互相尊重、平等相待、礼待宾客、主随客便等。从具体上讲，在接待身份不同的来宾时，其着重点又应各有侧重。例如，接待中央首长应强调安全保卫；接待少数民族客人，应强调尊重其特有的风俗习惯；接待宗教界人士，则应强调遵守党的宗教政策。2.接待日程。接待日程，即接待来宾的具体日期安排。其基本内容应包括迎送、会见、谈判、参观、游览、宴请等。在一般情况下，接待日程的具体安排应完整周全，疏密有致。它的制定，通常应由接待方负责，但亦须宾主双方先期有所沟通，并对来宾一方的要求充分予以考虑。接待日程一旦最后确定，即应向来宾立即进行通报。3.接待规格。接待规格，指的是接待工作的具体标准。它不仅事关接待工作的档次，而且被视为与重视来宾的程度直接相关。接待规格的基本内容有三：一是接待规模的大小，二是接待方主要人员身份的高低，三是接待费用支出的多少。在具体运作上，接待规格的确定有五种方法可循。第一，可参照国家的明文规定。第二，可执行自己的常规做法。第三，可采取目前通行的方式。第四，可比照对等的常规做法。第五，可学习他方成功的先例。4.接待人员。要真正做好接待工作，首先有赖于接待人员表现出色。凡重要的接待工作，皆应精选专负其责的接待人员。工作负责者、年轻力壮者、相貌端正者、善于交际者、具有经验者、通晓接待对象语言或习俗者、与接待对象民族或宗教信仰相同者，以及与接待对象相熟者，都是选择接待人员时应予优先考虑的。选定接待人员后，一般还有两件事情要做。其一，是要进行明确的分工。其二，是要在必要时对其集中进行培训。5.接待费用。从总体上讲，接待工作的方方面面均受制于接待费用的多少。在接待工作的具体开销上，务必要勤俭持家，严格遵守上级有关部门的规定。要坚决压缩一切不必要的接待开支，提倡少花钱，多办事。某些需要接待对象负担费用的接待项目，或需要宾主双方共同负担费用的接待项目，接待方必须先期告知接待对象，或与对方进行协商，切勿单方面作主。6.饮食住宿。制定接待计划时，对来宾的饮食住宿问题万万不可等闲视之。在这些具体细节问题上稍有闪失，便会直接败坏来宾的情绪，致使整个接待工作前功尽弃。具体安排来宾食宿时，大致应注意三点：一是遵守有关规定，二是尊重来宾习俗，三是尽量满足来宾需求。7.交通工具。出于方便来宾的考虑，对其往来、停留期间所使用的交通工具，接待方亦须予以必要的协助。需要接待方为来宾联络交通工具时，应尽力而为；需要接待方为来宾提供交通工具时，应努力满足；而当来宾自备交通工具时，则应提供一切所能提供的便利。8.安保宣传。接待重要来宾时，安全保卫与宣传报导两项具体工作通常也应列入计划之内。就安全保卫工作而言，一定要“谨小慎微”。不但需要制定预案，思想上高度重视，而且还需要注重细节，从严要求。就宣传报导而言，则应注意统一口径，掌握分寸，并报经上级有关部门批准。有关的图文报导资料，一般应向接待对象提供，并应自己存档备案。

（二）礼宾次序 礼宾次序，又称礼宾序列，它所指的是在同一时间或同一地点接待来自不同国家、不同地区、不同团体、不同单位、不同部门、不同身份的多方来宾时，接待方应依照约定俗成的方式，对其尊卑、先后的顺序或位次所进行的具体排列。目前，我国官方活动中所执行的礼宾次序的基本排列方式主要有如下五种。1.排列职务。在正式场合接待多方来宾时，往往会依据其具体的行政职务的高低进行排列。对于担任同一行政职务者，可按其资历即任职的早晚排列。对于已不再担任行政职务者，则可参照其原职进行排列；但讲究将其排在担任现职者之后。若是接待团体来宾，其团长或领队的职务的高低，则是为其进行排列的基本依据。2.排列字母。举行涉外性质的大型国际会议或国际体育比赛时，按国际惯例，可依据其参加者所属国家或地区名称的首位拉丁字母的先后顺序进行排列。若其名称的首位字母相同，则可依据其第二位字母的先后顺序进行排列。以下各位字母相同，亦可据此类推。3.抵达早晚。对于驻外机构的负责人或是各类非正式活动的参加者，可依据其正式抵达现场的时间的早晚进行排列。此种方式，平常亦称作“先来后到”。4.报名先后。举办大型招商会、展示会、博览会等商贸类活动，或上述几种方式难以采用时，可依据来宾正式报名参加活动的迟早进行排列。5.不做排列。此种方式又称“不排名”。实际上，它是在难以用其他方式进行排列时的一种特殊变通方式的排列。为避免接待对象产生疑问或不满，接待方不管具体采用哪一种礼宾排列方式，均须以适当的形式提前向接待对象进行必要的通报。

（三）迎送陪同 具体从事来宾接待时，迎送与陪同工作都是接待方必须高度重视，悉心以对的。1.来宾的迎送。接待正式来访的重要客人，有时可酌情为其安排迎送、送别活动，以示对对方的重视与礼遇。基层公务员负责迎送活动时，主要需要注意两大问题。其一，限制迎送的规模。目前，根据接待礼仪简化的要求，有必要对迎送规模加以限制。在接待内宾时，通常不应安排专门的迎送仪式。即便有必要组织一般性迎送时，亦应务实从简，在参加人数、主人身份、车辆档次与数量上严格限制。其二，明确时间与地点，对于远道而来的客人，东道主一方安排专人为其馆来送往，往往在所难免。负责迎送来宾者所须重视的，是一定要提前与对方商定双方会合的时间与地点。对于迎送来宾的具体时间与地点，双方不仅要先期确定，而且通常还应讲究主随客便。必要时，在来宾正式动身前，接待人员还须再次与对方进行确认。2.客人的陪同。在来宾来访期间，东道主一方在必要时往往会指定专人负责陪同对方。一般来讲，陪同客人时注意事项主要有三： 其一，照顾客人。在客人停留于东道主一方的整个期间，其陪同人员都要从始至终地对客人加以关注。在不妨碍客人个人自由的前提下，对对方的照顾要主动、周到。其二，方便客人。对于客人停留期间所提出的一切合理而正常的要求，陪同人员均应想方设法尽力加以满足，并主动为其工作、生活提供一切方便。其

三、坚守岗位。在任何情况下，陪同人员均须坚守岗位，不得以任何借口脱岗。平时，陪同人员不仅要做到随叫随到，还应自觉做到在规定时间之前到岗。陪同人员等待客人是正常的，而让客人等待陪同人员则是不应当的。

二、信访的接待 信访，是对人民群众来信来访的简称。具体来讲，它指的是人民群众通过来信、来访或者打电话的方式，直接向国家行政机关反映其个人或集体意愿的一种方式。由此可见，接待人民群众的来信来访，既是基层公务员的职责之一，又是其联系群众，与对方进行沟通、对话的一种方式。我国政府对待信访工作的基本原则，是要以事实为依据，以法律为准绳，了解民意，体察民情，下情上达，上情下知，充分发扬社会主义民主。

（一）基本制度 负责信访工作的基层公务员不但有责任及时、有效地确保政府与群众之间沟通渠道的畅通，而且还应对有关信息进行必要的甄别，以免谎报消息，误导上级。因此，必须建立健全信访工作的基本制度，并要求每一位信访工作者自觉予以遵守。1.登记制度。对所有的来信来访，都必须进行规范化的登记。登记的主要内容应为：来信来访者的姓名或化名、性别、政治面貌、工作单位、职务职称、民族、籍贯、家庭住址、联络方式、反映问题、基本要求、建议要点，等等。进行具体登记时，要认真负责，简明扼要。登记后，通常要进行复核。一切有关的材料，通常均应存档保存。2.接待制度。为了便于各级国家行政机关与人民群众之间密切联系，加强沟通，应建立专门的接待制度，使信访工作制度化。各级公务员尤其是负责者，要拿出固定的时间专门接待来访者，并批阅其来信。与此同时，还应设立专用的电话线路服务于社会。接待制度一经确立，即应向社会公布，并认真接受全社会的监督。3.转办制度。基层公务员对于群众来信来访中所反映的情况与问题，必须认真对待。如果在本部门或本人职责范围之内，一律要尽快解决，不得推诿、拖延；如果需由其他单位或部门办理，则应依照有关的规定和手续，从速将其转交办理。不允许擅自越权代办，也不得借故不转、不办，或拖延其转办时间。4.催查制度。转交其他单位或部门办理的来信来访，必须有所回报。必要的话，还应指定回报的期限。对某些重要的信访案件，信访部门接规定应在一定时间内对承办单位或部门进行催促，即催办。具体承办单位或部门则应对其高度重视，认真组织专人负责查处，并限期结案，即查办。催办与查办互相关联，共同构成催查制度。5.报告制度。信访部门通常应对本职工作进行经常性的总结。一般每个月应进行一次统计分析，每个季度应进行一次综合研究，每半年或一年应进行一次全面总结。任何有关信访工作的统计分析、综合研究、全面总结，任何与信访工作相关的突发性、关键性事件，均应依照有关程序及时准确地向上级机关报告，并通报其他有关部门。

（二）日常工作 要使信访工作有所收效，需要基层公务员从大处着眼，从小处着手，全心全意地处理好下述日常性、事务性工作。1.来信的处理。处理人民群众来信的工作，一般称为办信。基层公务员在办信时，除了应当及时查阅、及时处理、及时答复外，还须按照下列有关程序进行。其一，拆封。通常应作到当日接信，当日拆启。拆启来信时，一般均应注明拆启日期或加盖日戳，并进行编号，以供日后查阅。其二，阅信。拆启来信后，应尽早认真阅读，不准拆而不阅，或阅信时漫不经心。阅信时，应客观冷静，理清头绪，掌握重点，全面了解其内容。其三，登记。阅信之后，应对其认真登记。进行来信登记的具体内容，则应遵照有关规定而定。其四，报转。大凡重要来信，都要报转。报，是指报请领导阅批。它要求报得准，既不漏报，又不滥报。转，则是指将来信转给有关单位或部门处理。它要求符合规定，不乱转，不错转，不得转给来信直接所涉之人。其五，答复。对来信者，必须在一定期限内给予必要的答复。即便其反映的问题一直悬而未决，也不宜不理睬来信者。来信报转后，一般可告知来信者。其六，存查。结案之后的一切来信，都应整理归档，以备查考。与此同时，要对来信予以保密。不论是来信者的姓名或来信的内容，均不得随意向外界公开。2.来访的接待。对待任何登门来访的人民群众，基层公务员都要认真予以接待。应特别关注以下三点： 其一，接待地点。在力所能及的前提下，各级国家行政机关均应设置专用的来访接待室。一般而言，来访专用的接待室应干净整洁，保持肃静，并且易于保密。除此之外，还应交通便利，易于寻找。为此可在附近悬挂指示牌，并在其门上悬挂醒目标志。其二，接待人员。接待来访者的工作人员，大体上可分作专业人员与非专业人员两类。前者是指信访部门的工作人员，后者则指非信访部门的其他基层公务员。不论是专业人员还是非专业人员，在来访者的眼中都是国家行政机关的代表。因此，在接待来访者时，均应以礼待人，平易近人，热情助人。在任何情况下，都不允许对来访者不理不睬，怠慢轻视，推诿训斥，或者讥刺挖苦。其三，接待程序。正式接待来访者时，有必要遵守必要的接待程序，以示接待的正规化和对对方的尊重。来访者抵达时，应起身相迎，握手问候，并为其让座，对对方以尊称相称。当来访者反映问题时，应认真倾听，作好笔录。必要时可请对方签名或进行核对，但不可诱导对方。对对方提出的要求，不宜急于表态，而应遵守规定。当对方告辞时，应起身相送，并主动道别，切不可逐客。倘若必要，应主动与来访者保持联系。3.电话的接听。打电话反映问题，是近年来人民群众来信来访的一种新形式。对于人民群众为反映问题而拨打来的每一个电话，基层公务员均应认真对待，认真处理。其一，设立“热线电话”。有条件的单位或部门，可设立专用的“热线电话”，为人民群众参政议政、监督举报、反映问题主动提供方便。“热线电话”设立之后，应利用大众传媒公布其专用号码与值守时间。其二，指派专人接听。凡正式设立的面向社会的“热线电话”，应安排专人负责接听；并建立健全其岗位责任制。对其基本内容，一般应进行记录或录音。必要的话，还须报转答复。其三，注意通话态度。基层公务员不论是否专门负责“热线电话”的接听，在其接听人民群众拨打进来的反映有关问题的电话时，均应注意自己的通话态度，表现出自己高度的政治责任心与为群众服务的热情。一定要做到来者不拒，有问必答，热情以对。不允许一推了之，含糊其词，或傲慢无礼。会面礼仪 会面，通常是指在较为正式的场合与别人相见。在日常工作中，基层公务员往往需要会见各式各样的客人。在会见他人时，尤其是当基层公务员以主人的身份在工作岗位上会见正式来访的客人时，既要对对方热情、友好，又要讲究基本的会面礼节。从某种意义上来说，假如不讲究基本的会面礼节，那么基层公务员对会见对象的热情友好往往便难以得到体现。在工作岗位上，会见客人的礼节甚多。对一般的基层公务员而言，称呼、问候、介绍、握手、座次、合影等，当属人人皆须掌握的最基本的会面礼节。

一、称呼的习惯 称呼，一般是指人们在交往应酬中彼此之间所采用的称谓语。选择正确的、适当的称呼，既反映着自身的教养，又体现着对他人的重视程度，有时甚至还体现着双方关系所发展到的具体程度。基层公务员在正式场合所使用的称呼，主要应注意如下两点。

（一）称呼正规 在工作岗位上，人们所使用的称呼自有其特殊性。下述正规的五种称呼方式，是可以广泛采用的。1.称呼行政职务。在人际交往中，尤其是在对外界的交往中，此类称呼最为常用。意在表示交往双方身份有别。2.称呼技术职称。对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直称其技术职称，以示对其敬意有加。3.称呼职业名称。一般来说，直接称呼被称呼者的职业名称，往往都是可行的。4.称呼通行尊称。通行尊称，也称为泛尊称，它通常适用于各类被称呼者。诸如“同志”、“先生”等，都属于通行尊称。不过，其具体适用对象也存在差别。5.称呼对方姓名。称呼同事、熟人，可以直接称呼其姓名，以示关系亲近。但对尊长、外人，显然不可如此。

（二）称呼之忌 以下四种错误称呼，都是基层公务员平日不宜采用的。1.庸俗的称呼。基层公务员在正式场合假如采用低级庸俗的称呼，是既失礼，又失自己身份的。2.他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。3.地域性称呼。有些称呼，诸如，“师傅”、“小鬼”等，具有地域性特征不宜不分对象地滥用。4.简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜随意简化。例如，把“张局长”、“王处长”称为“张局”、“王处”，就显得不伦不类，又不礼貌。

二、问候的做法 问候，亦称问好、打招呼。一般而言，它是人们与他人相见时以语言向对方进行致意的一种方式。通常认为，一个人在接触他人时，假定不主动问候对方，或者对对方的问候不予以回应，便是十分失礼的。在有必要问候他人时，基层公务员主要需要在问候的次序、问候的态度、问候的内容等三个方面加以注意。

（一）问候次序 在正式会面时，宾主之间的问候，在具体的次序上有一定的讲究。1.一个人问候另一个人。一个人与另外一个人之间的问候，通常应为“位低者先行”。即双方之间身份较低者首先问候身份较高者，才是适当的。2.一个人问候多人。一个人有必要问候多个人时，既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当一个人逐一问候许多人时，既可以由“尊”而“卑”、由长而幼地依次而行，也可以由近而远地依次而行。

（二）问候态度 问候是敬意的一种表现。当问候他人时，在具体态度上需要注意四点： 1.主动。问候他人，应该积极、主动。当他人首先问候自己之后，应立即予以回应。2.热情。在问候他人时，通常应表现得热情而友好。毫无表情，或者表情冷漠，都是应当避免的。3.自然。问候他人时的主动、热情的态度，必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张，或者扭扭捏担，都不会给他人以好的印象。4.专注。基层公务员在对其交往对象进行问候时，应当面含笑意，以双目注视对方的两眼，以示口到、眼到、意到，专心致志。

（三）问候内容 问候他人，在具体内容上大致有两种形式，它们各有自己适用的不同范围。1.直接式。所谓直接式问候，就是直截了当地以问好作为问候的主要内容。它适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次相见。2.间接式。所谓间接式问候，就是以某些约定俗语成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题，诸如，“忙什么呢”、“您去哪里”，来替代直接式问好。它主要适用于非正式交往，尤其是经常见面的熟人之间。

三、介绍的艺术 在人际交往中，特别是指人与人之间的初次交往中，介绍是一种最基本、最常规的沟通方式，同时也是人与人之间相互沟通的出发点。在日常工作与生活里，基层公务员所应掌握的介绍主要有如下三种形式。

（一）介绍自己 介绍自己，俗称自我介绍，它指的是由本人担任介绍人，自己把自己介绍给别人。基层公务员在介绍自己时，通常有如下三点注意事项： 1.内容要真实。基层公务员介绍自己时所具体表述的各项内容，首先应当实事求是，真实无欺。介绍自己时，既没有必要自吹自擂，吹牛撒谎，也没有必要过分自谦，遮遮掩掩。2.时间要简短。在介绍自己时，基层公务员理当有意识地抓住重点，言简意赅，努力节省时间。一般而言，介绍自己所用的时间以半分钟左右为佳。若无特殊原因，是不宜超过1分钟的。3.形式要标准。就形式而论，基层公务员所适用的自我介绍主要分为两种。形式之一，是应酬型的自我介绍。它仅含本人姓名这一项内容，主要适用于面对泛泛之交、不愿深交者。形式之二，是公务型的自我介绍。它通常由本人的单位、部门、职务、姓名等项内容所构成，并且往往不可或缺其一。它主要适用于正式的因公交往。

（二）介绍他人 介绍他人，亦称第三者介绍，它是指经第三者为彼此之间互不相识的双方所进行的介绍。从礼仪上来讲，介绍他人时，最重要的是被介绍的双方的先后顺序。也就是说，在介绍他人时，介绍者具体应当先介绍谁、后介绍谁，是要十分注意的。标准的做法，是“尊者居后”。即为他人作介绍时，先要具体分析一下被介绍双方的身份的高低，应首先介绍身份低者，然后介绍身份高者。具体而言： 介绍女士与男士相识时，应当先介绍男士，后介绍女士。介绍长辈与晚辈相识时，应当先介绍晚辈，后介绍长辈。介绍外人与家人相识时，应当先介绍家人，后介绍外人。介绍客人与主人相识时，应当先介绍主人，后介绍客人。介绍上司与下级相识时，应当先介绍下级，后介绍上司。

（三）介绍集体 介绍集体，实际上是介绍他人的一种特殊情况，它是指被介绍的一方或者双方不止一人的情况。介绍集体时，被介绍双方的先后顺序依旧至关重要。具体来说，介绍集体又可分为两种基本形式。1.单向式。当被介绍的双方一方为一个人，另一方为由多个人组成的集体时，往往可以只把个人介绍给集体，而不必再向个人介绍集体。这就是介绍集体的所谓单向式。2.双向式。介绍集体的所谓双向式，是指被介绍的双方皆为一个由多人所组成的集体。在具体进行介绍时，双方的全体人员均应被正式介绍。在公务交往中，此种情况比较多见。它的常规做法，是应由主方负责人首先出面，依照主方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。接下来，再由客方负责人出面，依照客方在场者具体职务的高低，自高而低地依次对其进行介绍。

四、握手的规矩 在见面与告别时，人们通常都会握手行礼。在国内外交往中，握手都是最为通行的会见礼节。基层公务员学习和掌握握手礼，主要应当从握手的方式、伸手的先后、相握的禁忌等三个方面加以注意。

（一）握手方式 作为一种常规礼节，握手的具体方式颇有讲究。其具体操作中的要点有四。1.神态。与他人握手时，应当神态专注、认真、友好。在正常情况下，握手时应目视对方双眼，面含笑容，并且同时问候对方。2.姿势。与人握手时，一般均应起身站立，迎向对方，在距其约1米左右伸出右手，握住对方的右手手掌，稍许上下晃动一两下，并且令其垂直于地面。3.力度。握手的时候，用力既不可过轻，也不可过重。若用力过轻，有怠慢对方之嫌；不看对象而用力过重，则会使对方难以接受而生反感。4.时间。一般来讲，在普通场合与别人握手所用的时间以3秒钟左右为宜。

（二）伸手顺序 在握手时，双方握手的先后顺序很有讲究。一般情况下，讲究的是“尊者居前”。即通常应由握手双方之中的身份较高者首先伸出手来，反之则是失礼的。具体而言： 女士同男士握手时，应由女士首先伸手。长辈同晚辈握手时，应由长辈首先伸手。上司同下级握手时，应由上司首先伸手。宾主之间的握手则较为特殊。正确的做法是：客人抵达时，应由主人首先伸手，以示欢迎之意；客人告辞时，则应由客人首先伸手，以示主人可就此留步。在正规场合，当一个人有必要与多人一一握手时，既可以由“尊”而“卑”地依次进行，也可以由近而远地逐渐进行。

（三）相握禁忌 在正式场合与他人握手时，主要有下述五条禁忌应当避免。1.用左手与人握手。握手宜用右手，以左手握手被普遍认为是失礼之举。2.戴手套与人握手。握手前务必要脱下手套。只有女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手，才是允许的。3.戴墨境与人握手。在握手时一定要提前摘下墨镜，不然就有防人之嫌。4.用双手与人握手。用双手与人相握，只有在熟人之间才适用。与初识之人握手，尤其当对方是一位异性时，两手紧握对方的一只手，是不妥当的。5.以脏手与人握手。在一般情况下，用以与人相握的手理应干干净净。以脏手、病手与人相握，都是不应当的。

五、座次的尊卑 会见客人时，中国人的传统讲究是：“坐，请座，请上座；茶，上茶，上好茶。”基层公务员在会客时，对于让座的问题应予以重视。具体而言，基层公务员在会见时让座于人有两点注意事项。一方面，必须遵守有关的惯例；另一方面，则必须讲究主随客便。从总体上讲，会客时基层公务员通常应当恭请来宾就座于上座。会见时的座次安排，大致有如下五种主要方式。

（一）相对式 它的具体做法，是宾主双方面对面而坐。这种方式显得主次分明，往往易于使宾主双方公事公办，保持距离。它多适用于公务性会客。它通常又分为两种情况。1.双方就座后一方面对正门，另一方则背对正门。此时讲究“面门为上”，即面对正门之座为上座，应请客人就座；背对正门之座为下座，宜由主人就座（见图一）。图一 相对式会客排位之一 2.双方就座于室内两侧，并且面对面地就座。此时讲究进门后“以右为上”，即进门后右侧之座为上座，应请客人就座；左侧之座为下座，宜由主人就座（见图二）。当宾主双方不止一人时，情况也是如此（见图三）。图二 相对式会客排位之二 @@.jpg“> 图三 相对式会客排位之三

（二）并列式 它的基本做法，是会宾主双方并排就座，以暗示双方“平起平坐”，地位相仿，关系密切。它具体分为两类情况。1.双方一同面门而座。此时讲究“以右为上”，即主要宜请客人就座在自己的右侧（见图四）。图四 并列式会客排位之一 若双方不止一人时，双方的其他人员可各自分别在主人或主宾的一侧按身份高低依次就座（见图五）。@@.jpg”> 图五 并列式会客排位之二 2.双方一同在室内的右侧或左侧就座。此时讲究“以远为上”，即距门较远之座为上座，应当让给客人；距门较近之座为下座，应留给主人（见图

六、图七）。图六 并列式会客排位之三 @@.jpg“> 图七 并列式会客排位之四

（三）居中式 所谓居中式排位，实为并列式排位的一种特例。它是指当多人并排就座时，讲究“居中为上”，即应以居于中央的位置为上座，请客人就座；以其两侧的位置为下座，而由主方人员就座（见图

八、图

九、图十）。图八 居中式会见排座之一 @@.jpg”> 图九 居中式会见排座之二 @@.jpg“> 图十 居中式会见排座之三

（四）主席式 它主要适用于在正式场合由主人一方同时会见两方或两方以上的客人。此时，一般应由主人面对正门而坐，其他各方来宾则应在其对面背门而坐。这种安排犹如主人正在主持会议，故称之为主席式（见图十一）。有时，主人亦可坐在长桌或椭圆桌的尽头，而请其各方客人就坐在它的两侧（见图十二）。图十一 主席式会客排位之一 图十二 主席式会客排位之二

（五）自由式 它的做法，是会见时有关各方均不分主次，不讲位次，而是一律自由择座。进行多方会面时，此法常常采用。

六、合影的要求 一次较为正式的会面，宾主双方往往需要合影留念。在涉外交往之中，对此尤其比较讲究。处理合影的问题，通常要求关注下述两个重点问题：

（一）合影准备 凡预备正式进行的合影，具体负责操办此事的基层公务员应认真地有所准备。进行准备工作时，须特别关注以下细节： 1.主随客便。在合影前，主方宜征求来宾意见，切勿勉强从事。有些外国人士出于宗教方面或其他方面的原因，往往忌讳拍照，因而他们对合影多有抵触情绪。2.提供照片。合影之后，主方宜向参与合影的各方人士主动提供照片，并保证人手一张。3.布置场所。正式的合影，均应先期选择好场地，并进行认真的布置。临时凑合，往往欠妥。4.备好器材。拍照时需用的一切器材，均应提前备好、备足，以防在合影时发现短缺，令人措手不及。5.确定时间。正规的合影，在必要时要向所有参加者通报具体的时间，使对方有所准备。6.忌讳他用。公务合影的照片，只宜作为资料或纪念。一般不宜用于商务活动，也不得随便发表。

（二）合影排位 正式的合影，既可以排列位次，也可以不排列位次。需要排列具体位次时，应首先考虑到方便拍摄与否。与此同时，还应兼顾场地的大小、人数的多少、身材的高矮、内宾或外宾等等。正式合影的人数，一般宜少不宜多。在合影时，宾主一般均应站立。必要时，可安排前排人员就座，后排人员则可梯级站立。但是，通常不宜要求合影的参加者蹲着参加拍照。合影时，若安排其参加者就座，应先期在座位上贴上便于辨认的名签。具体涉及合影的排位问题，关键是要知道内外有别。1.国内合影的排位。国内合影时的排位，一般讲究居前为上、居中为上和居左为上。具体来看，又有单数（见图十三）与双数（见图十四）之别。通常，合影时主方人员居右，客方人员居左。会议礼仪 会议，通常是指将特定范围的人员召集在一起，对某些专门问题进行研究、讨论，有时还需作出决定的一种社会活动的形式。在处理日常性行政事务时，各级政府部门往往召开各种会议。不论是召集、组织会议，还是参加会议，为会议服务，基层公务员都有一些基本守则、规矩必须遵守。此类与会议相关的守则、规矩，就包括会议礼仪。会议礼仪的关键性内容有会务性工作、会场的排座、会风的端正等三项。

一、会务性工作 但凡正规的会议，均须进行缜密而细致的组织工作。具体而言，会议的组织工作，在其进行前、进行时与进行后又各有不同的要求。凡此种种，均可称为会务工作。负责会务工作的基层公务员，在其具体工作之中，一定要遵守常规，讲究礼仪，细致严谨，作好准备。

（一）会议之前 在会议的种种组织工作中，以会前的组织工作最为关键。它在大体上包括以下四个不同的方面。1.会议的筹备。举行任何会议，皆须先行确定其主题（包括会议名称）。这是会前有关领导集体已经确定了的。负责筹备会议的工作人员，则应围绕会议主题，将领导议定的会议的规模、时间、议程等组织落实。通常要组成专门班子，明确分工，责任到人。2.通知的拟发。按常规，举行正式会议均应提前向与会者下发会议通知。它是指由会议的主办单位发给所有与会单位或全体与会者的书面文件，同时还包括向有关单位或嘉宾发的邀请函件。基层公务员在这方面主要应做好两件事。其一，拟好通知。会议通知一般应由标题、主题、会期、出席对象、报到时间、报到地点以及与会要求等七项要点组成。拟写通知时，应保证其完整而规范。其二，及时送达。下发会议通知，应设法保证其及时送达，不得耽搁延误。3.文件的起草。会议上所用的各种文件材料，一般应在会前准备妥当。需要认真准备的会议文件，主要有会议的议程、开幕词、闭幕词、主题报告、大会决议、典型材料、背景介绍等。有的文件应在与会者报到时就要下发。4.常规性准备。负责会务工作时，往往有必要对一些会议所涉及的具体细节问题，做好充分的准备工作。其一，做好会场的布置。对于会议举行的场地要有所选择，对于会场的桌椅要根据需要作好安排，对于开会时所需的各种音响、照明、投影、摄像、摄影、录音、空调、通风设备和多媒体设备等，应提前进行调试检查。其二，根据会议的规定，与外界搞好沟通。比如向有关新闻部门、公安保卫部门进行通报。其三，会议用品的采办。有时，一些会议用品，如纸张、本册、笔具、文件夹、姓名卡、座位签以及饮料、声像用具，还需要补充、采购。

（二）会议期间 负责会议具体工作的基层公务员，一丝不苟地做好下列工作。1.例行服务。会议举行期间，一般应安排专人在会场内外负责迎送、引导、陪同与会人员。对与会的贵宾以及老、弱、病、残、孕者，少数民族人士、宗教界人士、港澳台同胞、海外华人和外国人，往往还须进行重点照顾。对于与会者的正当要求，应有求必应。2.会议签到。为掌握到会人数，严肃会议纪律，凡大型会议或重要会议，通常要求与会者在入场时签名报到。会议签到的通行方式有三：一是签名报到，二是交券报到，三是刷卡报到。负责此项工作的人员，应及时向会议的负责人进行通报。3.餐饮安排。举行较长时间的会议，一般会为与会者安排会间的工作餐。与此同时，还应为与会者提供卫生可口的饮料。会上所提供的饮料，最好便于与会者自助饮用，不提倡为其频频斟茶续水。那样做往往既不卫生、安全，又有可能妨碍对方。如果必要，还应为外来的与会者在住宿、交通方面提供力所能及、符合规定的方便条件。4.现场记录。凡重要的会议，均应进行现场记录，其具体方式有笔记、打印、录入、录音、录像等。可单用某一种，也可交叉使用。负责手写笔记会议记录时，对会议名称、出席人数、时间地点、发言内容、讨论事项、临时动议、表决选举等基本内容要力求做到完整、准确、清晰。5.编写简报。有些重要会议，往往在会议期间要编写会议简报。编写会议简报的基本要求是快、准、简。快，是要求其讲究时效；准，是要求其准确无误；简，则是要求文字精炼。

（三）会议之后 会议结束，应做好必要的后续性工作，以便使之有始有终。后续性工作大致包括三项： 1.形成文件。这些文件包括会议决议、会议纪要等。一般要求尽快形成，会议一结束就要下发或公布。2.处理材料。根据工作需要与有关保密制度的规定，在会议结束后应对与其有关的一切图文、声像材料进行细致的收集、整理工作。收集、整理会议的材料时，应遵守规定与惯例，应该汇总的材料，一定要认真汇总；应该存档的材料，要一律归档；应该回收的材料，一定要如数收回；应该销毁的材料，则一定要仔细销毁。3.协助返程。大型会议结束后，其主办单位一般应为外来的与会者提供一切返程的便利。若有必要，应主动为对方联络、提供交通工具，或是替对方订购、确认返程的机票、船票、车票。当团队与会者或与会的特殊人士离开本地时，还可安排专人为其送行，并帮助其托运行李。

二、会场的排座 举行正式会议时，通常应事先排定与会者，尤其是其中重要身份者的具体座次。越是重要的会议，它的座次排定往往就越受到社会各界的关注。对有关会场排座的礼仪规范，基层公务员不但需要有所了解，而且必须认真遵守。在实际操办会议时，由于会议的具体规模多有不同，因此其具体的座次排定便存在一定的差异。

（一）小型会议 小型会议，一般指参加者较少、规模不大的会议。它的主要特征，是全体与会者均应排座，不设立专用的主席台。小型会议的排座，目前主要有以下三种具体形式。1.自由择座。它的基本做法，是不排定固定的具体座次，而由全体与会者完全自由地选择座位就座。2.面门设座。它一般以面对会议室正门之位为会议主席之座。其他的与会者可在其两侧自左而右地依次就座（见图十六）。图十六 小型会议排位 3.依景设座。所谓依景设座，是指会议主席的具体位置，不必面对会议室正门，而是应当背依会议室之内的主要景致之所在，如字画、讲台等。其他与会者的排座，则略同于前者。

（二）大型会议 大型会议，一般是指与会者众多、规模较大的会议。它的最大特点，是会场上应分设主席台与群众席。前者必须认真排座，后者的座次则可排可不排。1.主席台排座。大型会场的主席台，一般应面对会场主入口。在主席台上的就座之人，通常应当与在群众席上的就座之人呈面对面之势。在其每一名成员面前的桌上，均应放置双向的桌签。主席台排座，具体又可分作主席团排座、主持人座席、发言者席位等三个不同方面的问题。其一，主席团排座。主席团，在此是指在主席台上正式就座的全体人员。国内目前排定主席团位次的基本规则有三：一是前排高于后排，二是中央高于两侧，三是左侧高于右侧。具体来讲，主席团的排座又有单数（见图十七）与双数（见图十八）的区分。图十七 主席团排位之一 图十八 主席团排位之二 其二，主持人座席。会议主持人，又称大会主席。其具体位置之所在有三种方式可供选择：一是居于前排正中央；二是居于前排的两侧；三是按其具体身份排座，但不宜令其就座于后排。其三，发言者席位。发言者席位，又叫做发言席。在正式会议上，发言者发言时不宜就座于原处发言。发言席的常规位置有二：一是主席团的正前方（见图十九），二是主席台的右前方（见图二十）。@@.jpg”> 图十九 发言席位置之一 @@.jpg\"> 图二十 发言席位置之二 2.群众席排座。在大型会议上，主席台之下的一切座席均称为群众席。群众席的具体排座方式有二。其一，自由式择座。即不进行统一安排，而由大家各自择位而坐。其二，按单位就座。它指的是与会者在群众席上按单位、部门或者地位、行业就座。它的具体依据，既可以是与会单位、部门的汉字笔划的多少、汉语拼音字母的前后，也可以是其平时约定俗成序列。按单位就座时，若分为前排后排，一般以前排为高，以后排为低；若分为不同楼层，则楼层越高，排序便越低。在同一楼层排座时，又有两种普遍通行的方式：一是以面对主席台为基准，自前往后进行横排（见图二十一），二是以面对主席台为基准，自左而右进行竖排（见图二十二）。图二十一 群众排位之一 图二十二 群众排位之二

三、会风的端正 端正会风，基层公务员也应尽到自己的责任。

（一）改进会风 端正会风，一般应从改进会风做起。1.反对形式主义。开会绝不能搞形式主义，不能将会议的大小、次数的多少等同于自己的政绩。要提倡少开会、开小会，不开可有可无的会。2.严格控制会议。从根本上来讲，应在总体上改进会议形式、提高会议质量的同时，从总量上对会议加以严格而具体的控制。标准要清，执行要严，检查要细，处罚要重，重在形成制度。3.禁止铺张浪费。对于开会讲排场、铺张浪费、假公济私者，尤其是借开会之机大吃大喝、滥发礼品、公费旅游者，则应依照党纪、政纪乃至法律，从严查处。

（二）提高效率 提高会议效率，意即召开会议时，应努力节省时间、人力、物力和财力，并力争取得较为圆满的成果。一般认为，提高会议效率的行之有效的办法有四条： 1.集中主题。一次会议，最好选定一个单一而明确的主题。万一有必要同时安排多项重要内容，也应力求有主有次，主题鲜明。2.改进形式。允许开会的具体形式灵活多样，重在看其有无收效，能否解决问题。提倡利用电视、电话、广播、互联网等现代化媒体举行会议。3.压缩内容。应删除一切可有可无的会议内容。一般性质的内容，可采用书面材料。尽量避免领导人“陪会”。4.限定时间。对于会议的起止时间、休息时间、发言时间、讨论时间，应有明确规定，并严格执行。力戒拖沓。

（三）严守会纪 出席会议时，每一位基层公务员均应严守会议纪律，以“从我做起”来切实端正会风。1.遵守时间。参加会议时，一定要严格地、自觉地遵守有关会议时间的具体规定。其一，准时到会，不得无故迟到、缺席。其二，正点开会。规定的开会时间一到，即应准点开会。其三，限时发言。不仅要限定发言人数，还应规定其所用时间的长短。其四，到点散会。规定的会议结束时间一到，如没有特殊原因，即应宣布散会。2.维持秩序。在会议举行期间，基层公务员应自觉地维护会场的正常秩序，确保其顺利进行。其一，各就各位。出席正式会议时，应在指定之处就座。未获许可时，不要自由择座，争座抢座；不得东游西逛，中途退场。其二，保持安静。会场的安静，是会议顺利进行的基本条件。除正常的鼓掌发言外，严禁出现任何噪音。其三，遵守规定。对有关禁止录音、录像、拍照、吸烟以及使用移动电话等会议的具体规定，应认真予以遵守。3.专心听讲。参加会议时，基层公务员应认真而专注地听取一切发言。其一，一心一意。当他人发言时，不允许心不在焉，更不得公然忙于他事。其二，支持他人。当自己听取他人发言时，除适当地进行笔记外，应注视对方，并在必要时以点头、微笑或掌声表达对对方的支持之意。谈判礼仪 基层公务员因为工作的需要，经常需要代表自己所在的单位、部门，与其他部门、其他单位、其他行业的人士进行接洽商谈，以便维护各自一方的利益，并就某些问题达成一致。比较正规的工作性洽商，即可称之为谈判。所谓谈判，又叫做会谈，它指的是有关各方为了各自的利益，进行有组织、有准备的正式协商及讨论，以便互让互谅，求同存异，以求最终达成某种协议的整个的过程。从实践上看，谈判并非人与人之间的一般性交谈，而是有备而至，方针即定，目标明确，志在必得，技巧性与策略性极强。虽然谈判讲究的是理智、利益、技巧和策略，但这并不意味着它绝对排斥人的思想、情感从中所起的作用。在任何谈判中，礼仪实际上都一向颇受重视。其根本原因在于，在谈判中以礼待人，不仅体现着自身的教养与素质，而且还会对谈判对手的思想、情感产生一定程度的影响。一般而言，谈判的礼仪重点涉及谈判地点、谈判座次、谈判表现、签字仪式等具体方面。

一、谈判的地点 在正式谈判中，具体谈判地点的确定很有讲究。它不仅直接关系到谈判的最终结果，而且还直接涉及到礼仪的应用问题。具体而言，它又与谈判的分类、操作的细则等两个问题有关。

（一）谈判分类 假如按照谈判地点的不同来进行划分，则谈判可分为以下四类。1.主座谈判。所谓主座谈判，指的是在东道主单位所在地所举行的谈判，通常认为，此种谈判往往使东道主一方拥有较大的主动性。2.客座谈判。所谓客座谈判，指的是在谈判对象单位所在地所举行的谈判。一般来说，这种谈判显然会使谈判对象占尽地主之利。3.主客座谈判。所谓主客座谈判，指的是在谈判双方单位所在地所轮流举行的谈判。这种谈判，对谈判双方都比较公正。4.第三地谈判。所谓第三地谈判，指的是谈判在不属于谈判双方所在单位所在地之外的第三地点进行。这种谈判，较主客座谈判更为公平，更少干扰。显而易见，上述四类谈判对谈判的双方的利与弊往往不尽相同，因此各方均会主动争取有利于己方的选择。

（二）操作细则 对参加谈判的每一方来说，确定谈判的具体地点均事关重大。从礼仪上来讲，具体确定谈判地点时，有两个方面的问题必须为有关各方所重视。1.商定谈判地点。在谈论、选择谈判地点时，既不应该对对手听之任之，也不应当固执己见。正确的做法，是应由各方各抒己见，最后再由大家协商确定。2.做好现场布置。在谈判之中，身为东道主时，应按照分工，自觉地做好谈判现场的布置工作，以尽地主之责。

二、谈判的座次 举行正式谈判时，有关各方在谈判现场具体就座的位次，要求是非常严格的，礼仪性是很强的。从总体上讲，排列正式谈判的座次，可分为两种基本情况。

（一）双边谈判 双边谈判，指的是由两个方面的人士所举行的谈判。在一般性的谈判中，双边谈判最为多见。双边谈判的座次排列，主要有两种形式可供酌情选择。1.横桌式。横桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方的其他人士则应依其具体身份的高低，各自先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧之位，在国内谈判中可坐副手，而在涉外谈判中则应由译员就座（见图二十三）。图二十三 横桌式会谈排位 2.竖桌式。竖桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内竖放。具体排位时以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿（见图二十四）。图二十四 竖桌式会谈排位

（二）多边谈判 多边谈判，在此是指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式。1.自由式。自由式座次排列，即各方人士在谈判时自由就座，而毋须事先正式安排座次。2.主席式。主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，亦须下台就座（见图二十五）。图二十五 主席式谈判排位

三、谈判的表现 举行正式谈判时，谈判者尤其是主谈者的临场表现，往往直接影响到谈判的现场气氛。一般认为，谈判者的临场表现中，最为关键的是讲究打扮、保持风度、礼待对手等三个问题。

（一）讲究打扮 参加谈判时，基层公务员一定要讲究自己的穿着打扮。此举并非是为了招摇过市，而是为了表示自己对于谈判的高度重视。1.修饰仪表。参加谈判前，应认真修饰个人仪表，尤其是要选择端庄、雅致的发型。一般不宜染彩色发。男士通常还应当剃须。2.精心化妆。出席正式谈判时，女士通常应当认真进行化妆。但是，谈判时的化妆应当淡雅清新，自然大方。不可以浓妆艳抹。3.规范着装。基层公务员在参加正式谈判时的着装，一定要简约、庄重，切切不可“摩登前卫”、标新立异。一般而言，选择深色套装、套裙，白色衬衫，并配以黑色皮鞋，才是最正规的。

（二）保持风度 在整个谈判进行期间，每一位谈判者都应当自觉地保持风度。具体来说，在谈判桌上保持风度，应当主要兼顾以下两个方面。1.心平气和。在谈判桌上，每一位成功的谈判者均应做到心平气和，处变不惊，不急不躁，冷静处事。既不成心惹谈判对手生气，也不自己找气来生。在谈判中始终保持心平气和，是任何高明的谈判者所本应保持的风度。2.争取双赢。谈判往往是一种利益之争，因此谈判各方无不希望在谈判中最大限度地维护或者争取自身的利益。然而从本质上来讲，真正成功的谈判，应当以妥协即有关各方的相互让步为其结局。这也就是说，谈判不应当以“你死我活”为目标，而是应当使有关各方互利互惠，互有所得，实现双赢。在谈判中，只注意争利而不懂得适当地让利于人；只顾己方目标的实现，而指望对方一无所得，是既没有风度，也不会真正赢得谈判的。

（三）礼待对手 在谈判期间，基层公务员一定要礼待自己的谈判对手。具体来讲，主要需要注意以下两点。1.人事分开。在谈判中，必须明白对手之间的关系是“两国交兵，各为其主”的。指望谈判对手对自己手下留情，甚至“里通外国”，不是自欺欺人，便是白日做梦。因此，要正确地处理己方人员与谈判对手之间的关系，就是要做到人与事分别而论。也就是说，大家朋友归朋友，谈判归谈判。在谈判之外，对手可以成为朋友。在谈判之中，朋友也会成为对手。二者不容混为一谈。2.讲究礼貌。在谈判过程中，基层公务员不论身处顺境还是逆境，都切切不可意气用事、举止粗鲁、表情冷漠、语言放肆、不懂得尊重谈判对手。在任何情况下，谈判者都应该待人谦和，彬彬有礼，对谈判对手友善相待。即使与对方存在严重的利益之争，也切莫对对方进行人身攻击、恶语相加、讽刺挖苦，不尊重对方的人格。

四、签字的仪式 签字仪式，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所正式举行的仪式。举行签字仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

（一）位次排列 从礼仪上来讲，举行签字仪式时，在力所能及的条件下，一定要郑重其事，认认真真。其中最为引人注目者，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。一般而言，举行签字仪式时，座次排列的具体方式共有三种基本形式，它们分别适用于不同的具体情况。1.并列式。并列式排座，是举行双边签字仪式时最常见的形式。它的基本做法是：签字桌在室内面门横放。双方出席仪式的全体人员在签字桌之后并排排列，双方签字人员居中面门而坐，客方居右，主方居左（见图二十六）。图二十六 并列式签字排位 2.相对式。相对式签字仪式的排座，与并列式签字仪式的排座基本相同。二者之间的主要差别，只是相对式排座将双边参加签字仪式的随员席移至签字人的对面（见图二十七）。图二十七 相对式签字排位 3.主席式。主席式排座，主要适用于多边签字仪式。其操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字席仍须设在桌后面对正门，但只设一个，并且不固定其就座者。举行仪式时，所有各方人员，包括签字人在内，皆应背对正门、面向签字席就座。签字时，各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字，然后即应退回原处就座（见图二十八）。图二十八 主席式签字排位

（二）基本程序 基层公务员在具体操作签字仪式时，可以依据下述基本程序进行运作。1.宣布开始。此时，有关各方人员应先后步入签字厅，在各自既定的位置上正式就位。2.签署文件。通常的做法，是首先签署应由己方所保存的文本，然后再签署应由他方所保存的文本。依照礼仪规范，每一位签字人在己方所保留的文本上签字时，应当名列首位。因此，每一位签字人均须首先签署将由己方所保存的文本，然后再交由他方签字人签署。此种做法，通常称为“轮换制”。它的含义是：在文本签名的具体排列顺序上，应轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以示各方完全平等。3.交换文本。各方签字人此时应热烈握手，互致祝贺，并互换方才用过的签字笔，以志纪念。全场人员应热烈鼓掌，以表示祝贺之意。4.饮酒庆贺。有关各方人员一般应在交换文本后当场饮上一杯香槟酒，并与其他方面的人士一一干杯。这是国际上所通行的增加签字仪式喜庆色彩的一种常规性做法。

**第四篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范6**

会面礼仪会面，通常是指在较为正式的场合与别人相见。在日常工作中，基层公务员往往需要会见各式各样的客人。在会见他人时，尤其是当基层公务员以主人的身份在工作岗位上会见正式来访的客人时，既要对对方热情、友好，又要讲究基本的会面礼节。从某种意义上来说，假如不讲究基本的会面礼节，那么基层公务员对会见对象的热情友好往往便难以得到体现。在工作岗位上，会见客人的礼节甚多。对一般的基层公务员而言，称呼、问候、介绍、握手、座次、合影等，当属人人皆须掌握的最基本的会面礼节。

一、称呼的习惯称呼，一般是指人们在交往应酬中彼此之间所采用的称谓语。选择正确的、适当的称呼，既反映着自身的教养，又体现着对他人的重视程度，有时甚至还体现着双方关系所发展到的具体程度。基层公务员在正式场合所使用的称呼，主要应注意如下两点。

（一）称呼正规在工作岗位上，人们所使用的称呼自有其特殊性。下述正规的五种称呼方式，是可以广泛采用的。1.称呼行政职务。在人际交往中，尤其是在对外界的交往中，此类称呼最为常用。意在表示交往双方身份有别。2.称呼技术职称。对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直称其技术职称，以示对其敬意有加。3.称呼职业名称。一般来说，直接称呼被称呼者的职业名称，往往都是可行的。4.称呼通行尊称。通行尊称，也称为泛尊称，它通常适用于各类被称呼者。诸如“同志”、“先生”等，都属于通行尊称。不过，其具体适用对象也存在差别。5.称呼对方姓名。称呼同事、熟人，可以直接称呼其姓名，以示关系亲近。但对尊长、外人，显然不可如此。

（二）称呼之忌以下四种错误称呼，都是基层公务员平日不宜采用的。1.庸俗的称呼。基层公务员在正式场合假如采用低级庸俗的称呼，是既失礼，又失自己身份的。2.他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。3.地域性称呼。有些称呼，诸如，“师傅”、“小鬼”等，具有地域性特征不宜不分对象地滥用。4.简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜随意简化。例如，把“张局长”、“王处长”称为“张局”、“王处”，就显得不伦不类，又不礼貌。

二、问候的做法问候，亦称问好、打招呼。一般而言，它是人们与他人相见时以语言向对方进行致意的一种方式。通常认为，一个人在接触他人时，假定不主动问候对方，或者对对方的问候不予以回应，便是十分失礼的。在有必要问候他人时，基层公务员主要需要在问候的次序、问候的态度、问候的内容等三个方面加以注意。

（一）问候次序在正式会面时，宾主之间的问候，在具体的次序上有一定的讲究。1.一个人问候另一个人。一个人与另外一个人之间的问候，通常应为“位低者先行”。即双方之间身份较低者首先问候身份较高者，才是适当的。2.一个人问候多人。一个人有必要问候多个人时，既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当一个人逐一问候许多人时，既可以由“尊”而“卑”、由长而幼地依次而行，也可以由近而远地依次而行。

（二）问候态度问候是敬意的一种表现。当问候他人时，在具体态度上需要注意四点：1.主动。问候他人，应该积极、主动。当他人首先问候自己之后，应立即予以回应。2.热情。在问候他人时，通常应表现得热情而友好。毫无表情，或者表情冷漠，都是应当避免的。3.自然。问候他人时的主动、热情的态度，必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张，或者扭扭捏担，都不会给他人以好的印象。4.专注。基层公务员在对其交往对象进行问候时，应当面含笑意，以双目注视对方的两眼，以示口到、眼到、意到，专心致志。

（三）问候内容问候他人，在具体内容上大致有两种形式，它们各有自己适用的不同范围。1.直接式。所谓直接式问候，就是直截了当地以问好作为问候的主要内容。它适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次相见。2.间接式。所谓间接式问候，就是以某些约定俗语成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题，诸如，“忙什么呢”、“您去哪里”，来替代直接式问好。它主要适用于非正式交往，尤其是经常见面的熟人之间。

**第五篇：公务员礼仪修养之办公礼仪规范14**

（二）基本程序

基层公务员在具体操作签字仪式时，可以依据下述基本程序进行运作。

1.宣布开始。此时，有关各方人员应先后步入签字厅，在各自既定的位置上正式就位。

2.签署文件。通常的做法，是首先签署应由己方所保存的文本，然后再签署应由他方所保存的文本。

依照礼仪规范，每一位签字人在己方所保留的文本上签字时，应当名列首位。因此，每一位签字人均须首先签署将由己方所保存的文本，然后再交由他方签字人签署。此种做法，通常称为“轮换制”。它的含义是：在文本签名的具体排列顺序上，应轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以示各方完全平等。

3.交换文本。各方签字人此时应热烈握手，互致祝贺，并互换方才用过的签字笔，以志纪念。全场人员应热烈鼓掌，以表示祝贺之意。

4.饮酒庆贺。有关各方人员一般应在交换文本后当场饮上一杯香槟酒，并与其他方面的人士一一干杯。这是国际上所通行的增加签字仪式喜庆色彩的一种常规性做法。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！