# 公务员的接待礼仪

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-10-14

*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...*

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找