



L/O/G/O

公务员行为规范





- 教养体现素质
- 细节决定成败



- 世界不会因为你而改变
- 你不能改变天气，你必须调整心情；
- 你不能改变环境，你必须面对现实；
- 你要成为受欢迎的人，有一个准入条件：
- **接受别人，接受环境。**
-
-

——布吉林



一、公务员行为规范概述

基本涵义:公务员在任职期间必须遵循的从政指导思想 and 执行公务的基本准则,是国家为公务人员规定的活动原则、工作程序、办事规则、言行标准和行政纪律。



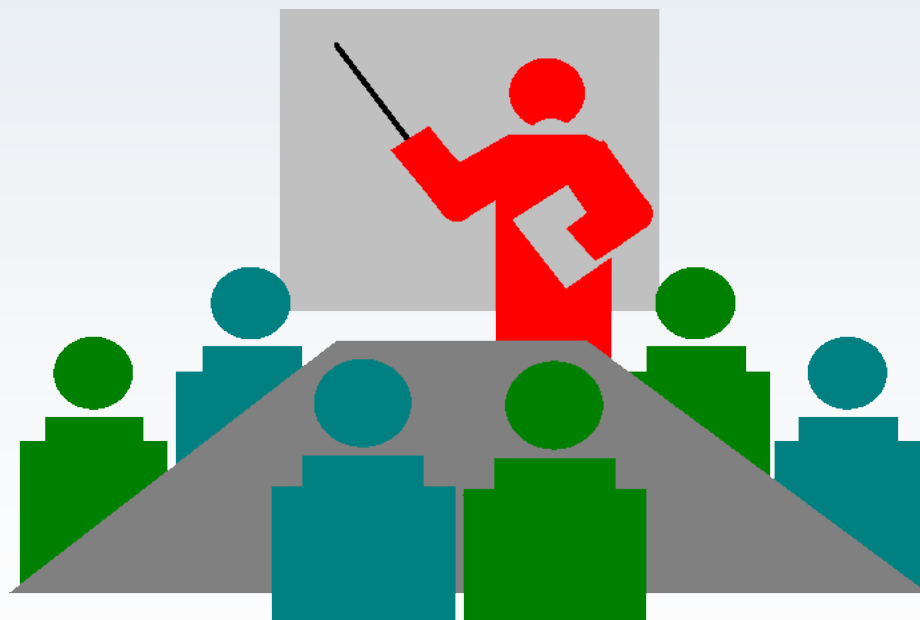
基本行为准则：政治坚定、忠于国家、勤政为民、
依法行政、务实创新、清正廉洁、团结协作、品德端正。





二、公务员政治规范

- 公务员政治规范是指党和规定的，在执行公务时必须遵守的政治要求和准则。





1、讲政治、始终保持政治上的清醒和坚定

- (1) 坚持四项基本原则；
- (2) 坚持党的基本理论、基本路线、基本纲领；
- (3) 树立共产主义理想信念，克服信仰危机。



2、讲学习，提高理论素养

- (1) 联系世情、国情、党情学习理论；
- (2) 学习要以“三个代表”重要思想为重点；
- (3) 坚持理论联系实际学风，反对教条主义。





3、讲纪律，与党中央保持一致

- (1) 维护政府形象和中央权威，保证政令畅通；
- (2) 坚定不移地贯彻执行党和国家的路线、方针、政策；
- (3) 在思想上、政治上和行动上与党中央保持高度一致。



4、讲正气，树立全局观念

- (1) 忠于国家和政府，不得危害国家安全、荣誉和利益；
- (2) 遵守宪法、法律，不得有抵触观念；
- (3) 维护国家统一和团结，不得有任何反对国家统一、破坏民族团结的言论和行为。



三、公务员道德规范

- 含义：公务员道德规范主要指这一特殊的职业群体所应当遵循的道德规范，是对道德行为和道德关系的普遍反映，是一定国家、政府和社会公众对机关工作人员道德行为的基本要求的概括。



1、公正无私，反正徇私枉法

- (1) 办事公道，不存私利
- (2) 分配公正，赏罚分明
- (3) 疾恶如仇，敢说真话





2、从政为民，反对官僚主义

- (1) 联系群众，服务人民
- (2) 体察民情，维护民利
- (3) 树立正确的权力观





3、团结协作，反对独断专行

- (1) 发扬民主, 相互尊重
- (2) 出以公心, 顾全大局
- (3) 坚持原则, 勇于批评与自我批评





4、勤政高效，反对不思进取

- (1) 爱岗敬业，忠于职守
- (2) 勤学精业，提高效率
- (3) 开拓进取，不断创新





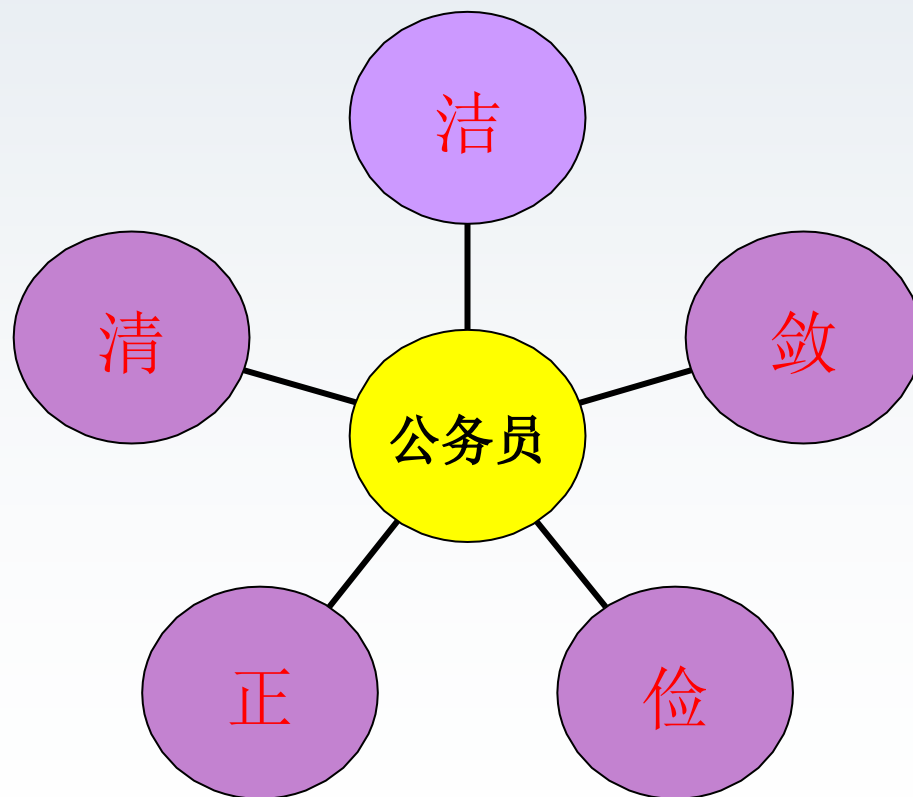
5、求真务实，反对形式主义

- (1) 尊重科学，实事求是
- (2) 谦虚谨慎，反对骄傲自大
- (3) 诚实无欺，取信于民





四、公务员廉政规范





- 1、清正廉洁，禁止利用职务之便谋取不正当利益；
- 2、艰苦奋斗，勤俭节约，禁止谋取不应有的待遇；
- 3、忠于职守，禁止私自从事营利活动；
- 4、恪守组织人事纪律，禁止在任用干部中谋取私利；
- 5、不徇私情，禁止利用职务之便为配偶、子女或者其它亲友谋取不正当利益。



五、公务员行政行为规范

- 行政行为是行政机关的行为，它是由代表国家行政机关履行行政管理职责的公务员来具体履行的，规范行政行为是确保行政机关及其公务员在行使行政职权中的合法性与合理性的前提条件，是实现公务员依法行政的基础性的工作。



- 1、以事实为依据，主要证据充分；
- 2、遵循法优先的原则，不得适用法律规范错误；
- 3、程序正当，不得违反法定程序；
- 4、职权法定，不得超越行政权限；
- 5、裁量合理，不得滥用自由裁量权。





6、行政行为，不得不履行法定职责

(1) 责任行政与行政不作为

“责任行政”是现代行政执法的基本理念，也是一个法治政府应当恪守的基本原则。根据权力与责任对等的原则，行政机关应对自己的行为承担相应的责任，行政权力的运作应当始终置于法定责任的轨道。



(2) 行政行为与行政不作为

行政行为是指：

行政机关及其公务人员
据法律精神和原则，为
现正当行政目的而积极
使法定职权以改变现有
律状态的行政行为。

行政不作为是指：

行政主体及其公务人员
有积极实施行政行为的
职责和义务，应当履行
而未履行或拖延履行其
法定职责的状态，即消
极维持现有的法律状态
的行为，行政不作为实
际上是被动状态上的滥
用权力。



- (3) 不履行法定职责的法律责任:
-
- 要求行政机关限期履行，公务员承担行政责任，可定玩忽职守罪。



六、公务员礼仪规范

- 礼仪是一门综合性较强的行为科学，是指在人际交往中，自始至终地以一定的，约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。





礼仪的核心

- 礼仪的核心是尊重。尊重是礼仪之本，也是待人接物的根基。
- 尊重分**自尊与尊他**。





自尊

- 首先是自尊，自尊自爱，爱护自己的形象。
- 其次要尊重自己的职业。





尊重他人

“你希望别人怎么对待你，你就应该怎么对待别人”

——戴尔·卡耐基的“黄金定律”

“别人希望你怎么对待他，你就怎么对待他们”

——史蒂·芬柯维的“白金法则”





要学会在日常生活中表达尊敬：

- 尊重上级是一种天职
- 尊重下级是一种美德
- 尊重群众是一种常识
- 尊重同事是一种本分
- 尊重所有人是一种教养





尊重他人的三A原则

- 接受对方，不要难为对方，不要让对方难堪。
谈话中不要打断别人，不要轻易补充对方，不要随意更正对方。
- 重视对方，欣赏对方，多看对方的优点，不当众指正缺点。
- 赞美对方。
懂得欣赏别人的人实际是在欣赏自己，是自信的表现。



L/O/G/O

1、日常公务礼仪





- 公务礼仪规范，是指公务员在公务岗位上处理日常事务时所须遵循的基本礼仪。
- 它是一种约定俗成的行为规范。是公务活动中对人的**仪容仪表和言谈举止**的普遍要求。
- 公务礼仪是一种行为准则，是体现人与人之间的相互尊重。



- 仪表是一个人精神的外在体现，也是其内在修养的外在体现，能体现其道德修养、文化水平、审美情趣等方面内容。
- “首因效应”：也叫首次效应、优先效应或“第一印象”效应，指当人们第一次与某人或某物相接触时会留下深刻印象。第一印象作用最强，持续的时间最长。
 - 形成良好的第一印象，要培养个人魅力。



个人风度

风度是指人的内在素质和外在特征和谐统一所表现出来的比较稳重而优美的举止姿态。

一个人的穿着打扮，就是他的教养、品位、地位的最真实的写照。

——莎士比亚



- **着装：**男士不着印有大花、大方格的衬衫，女士不穿露、透、短的衣服，不穿背心、短裤、拖鞋，不能赤脚穿鞋。
- **佩戴饰品：**男戴菩萨女戴佛，男士一般戴戒指，不适合戴手链、项链，容易让人误解。女士不戴夸张首饰。
- **礼貌用语：**说话文明，不大声喧哗、扎堆聊天，不随便称呼别人外号。
- **保持卫生：**勤洗澡、勤理发，面容清洁，牙齿洁净；勤洗手，勤剪指甲，指甲内无污垢；班前不抽烟、不喝酒，不吃带刺激性味道的食物，避免有异味。
- **言行举止：**端庄大方，精神饱满，有朝气。



(1) 办公室礼仪

- 着装得体—服饰美观、服饰雅致、服饰整洁；
- 语言典雅—语言文明、语言礼貌；
- 爱岗敬业—忠于职守，钻研业务。



(2) 电梯礼仪

- 遵循先下后上的原则，不同时按上下行键，不要堵在电梯口，让出通道。
- 先进入电梯，主动按住按钮，防止电梯夹人，帮助不便按键的人按键，或者轻声请别人帮助按键。
- 在商务活动中，按键是晚辈或下属的工作，电梯中也有上位，愈靠内侧是愈尊贵的位置。
- 电梯中绝对不可以抽烟，尽量避免交谈，除非电梯中只有你们俩个人。
- 人多时不要在电梯中甩头发，以免刮人脸。



(3) 接待礼仪

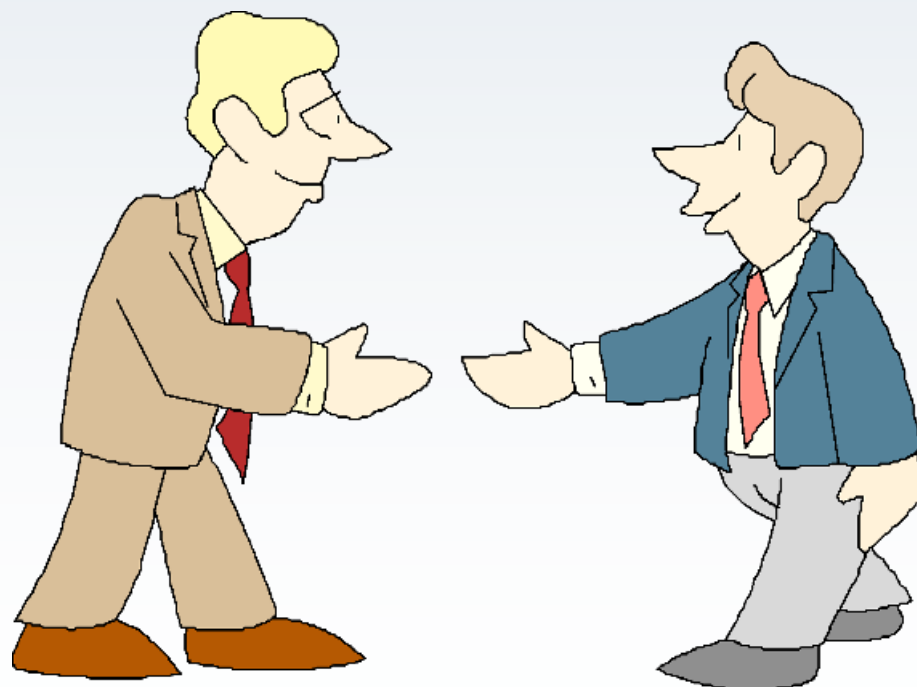
- ① 来宾的接待
- ② 信访的接待
- ③ 日常公务





(4) 会面礼仪

- 称呼：职务、尊称、职称、姓名。
- 问候：次序——一位低者先行，一人问候多人由尊而卑或由近而远。





介 绍

- **自我介绍**——单位、部门、职务、姓名。
- **介绍他人**——尊者居后，先男士、后女士，先晚辈、后长辈，先家人、后外人，先主人、后客人，先下级、后上司。
- **介绍集体**——一方为1人，把个人介绍给集体；双方集体，主方负责人按职务自高而低介绍主方参加人员，客方负责人再介绍。



握 手

- **方式**——站立、距1米左右伸右手，握手掌稍许晃动1、2下，用力适当，时间3秒左右；
- **伸手顺序**——尊者居前，女士先伸手，长辈先伸手，上司先伸手；
- 客人抵达时，主人先伸手；客人告辞时，客人先伸手。
- 忌用左手握手、戴手套握手、戴墨镜握手、用双手握手、用脏手握手。

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/468142100050007004>