

<<海关关>>

图书基本信息

书名：<<海关关>>

13位ISBN编号：9787801655424

10位ISBN编号：7801655427

出版时间：田自安 中国海关出版社

作者：田自安

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<海关关>>

前言

中国是一个具有悠久历史文化遗产的文明古国，素有“礼仪之邦”的美誉。

礼仪作为在人类历史发展过程中逐渐形成并积淀下来的文化，以一种精神的力量约束并支配着人们的行为，在协调社会关系上发挥着独特的作用。

礼仪，是个人内在素质和修养的外在表现，是组织管理是否完善的标志，是衡量一个民族、国家国民素质和道德水准的尺度，是社会精神文明的一面镜子通过对公务员良好形象的塑造，可从中折射出社会的风貌和文明进步的程度，并在公众中起到一定的示范效应。

海关是我国进行国际交往的对外“窗口”，是国家精神风貌的最直接体现者。

海关对内代表政府，是人民海关；对外代表国家，是中国海关。

外界在与海关打交道的过程中，往往通过海关的形象来评价中国政府公务员的素质和形象。

因此，每一个海关人都有必要通过自己的言行举止，维护国家政府的声誉，实现海关总署提出的“内强素质，外塑形象”目标。

形象的塑造是一个日积月累的学习、升华过程。

《海关关（警）员公务礼仪读本》在阐述一般性礼仪规范的基础上，根据海关公务活动的范围、特点，侧重介绍了海关人员在公务活动中经常遇到的问题及需要掌握的礼仪知识。

本书围绕政府公务员在日常办公、公务交往、文书信函、办公通讯、接待洽谈、出行涉外等方面应遵守的礼仪，有针对性地提出了海关关（警）员作为“国门卫士”在个人仪容方面、在办公接待方面尤其应该注意的礼仪法则。

另外，本书的每章开头都有概括性的介绍，便于读者快速掌握该章内容，在学习时目标明确，有的放矢。

在全国海关为贯彻、落实《海关总署党组关于进一步加强海关教育培训工作的意见》，继续大规模培训干部，大幅度提高素质，大批量造就人才，沿着全国海关教育培训十一五规划既定的工作目标大步迈进，进一步深入推动军事化海关纪律部队建设和海关文化建设的时候，希望本书的正式出版，能够进一步推动海关准军事化队伍建设和海关文化建设，进一步完善海关公共理论培训体系，并希望每位关（警）员都能在阅读本书中受益！

由于本人水平有限，书中难免会有一些不妥之处，恳请读者批评指正，以便于再版时补充修改。

2008年9月

<<海关关>>

内容概要

《海关关（警）员公务礼仪读本》在阐述一般性礼仪规范的基础上，根据海关公务活动的范围、特点，侧重介绍了海关人员在公务活动中经常遇到的问题及需要掌握的礼仪知识。

形象的塑造是一个日积月累的学习、升华过程。

《海关关（警）员公务礼仪读本》围绕政府公务员在日常办公、公务交往、文书信函、办公通讯、接待洽谈、出行涉外等方面应遵守的礼仪，有针对性地提出了海关关（警）员作为“国门卫士”在个人仪容方面、在办公接待方面尤其应该注意的礼仪法则。

另外，《海关关（警）员公务礼仪读本》的每章开头都有概括性的介绍，便于读者快速掌握该章内容，在学习时目标明确，有的放矢。

<<海关关>>

书籍目录

第一章 着装与配饰礼仪第一节 海关关（警）员的着装礼仪第二节 海关关（警）员的配饰选择第二章 仪容与举止礼仪第一节 海关关（警）员仪容要求第二节 海关关（警）员举止要求第三章 办公与人际礼仪第一节 美化环境，创造满意的办公场所第二节 严于律己，严格遵守办公纪律第三节 勤于政务，任劳任怨地执行公务第四节 协调关系，营造和谐的办公氛围第五节 高效服务，注重“窗口”办公特色第四章 会晤与迎访礼仪第一节 会晤中的几项礼仪第二节 拜访与迎访礼仪第五章 交谈与洽谈礼仪第一节 海关人员交谈礼仪第二节 海关人员洽谈礼仪第六章 电话与网络礼仪第一节 电话使用礼仪第二节 手机使用礼仪第三节 传真使用礼仪第四节 网络使用礼仪第七章 名片与礼品礼仪第一节 名片使用礼仪第二节 礼品收受礼仪第八章 海关信函礼仪第一节 信函的内容与格式第二节 信函的回复第九章 接待与赴宴礼仪第一节 正式来宾的接待礼仪第二节 赴宴与餐桌礼仪第十章 出行与住宿礼仪第一节 出行应做到有备无患第二节 出行应遵守交通礼节第三节 出行应遵守住宿礼节第四节 国（境）外出行别忘付小费第十一章 仪式与会议礼仪第一节 海关人员宣誓、授衔、任职仪式第二节 海关人员集会与检阅第三节 海关关徽的使用第四节 颁奖仪式第五节 新闻发布会第六节 日常会议第七节 会议合影礼仪要求第十二章 涉外与民俗礼仪第一节 涉外交往中注意事项第二节 涉外公务活动第三节 应对国外媒体第四节 了解涉外礼俗规则第五节 熟悉各国家惯用招呼语第六节 懂得外国人“眼神”运用特点第七节 了解异域的手势语第八节 知道外国人对颜色的理解和看法第九节 同一些相关的国家（地区）交往中的礼仪第十节 涉外舞会礼仪要求第十一节 涉外日常交往礼节第十二节 海关外事接待礼仪主要参考书目

<<海关关>>

章节摘录

(一) 交谈表情要自然表情, 通常是指一个人面部的表情, 即一个人面部神态、气色的变化和状态。人们在交谈时所呈现出来的种种表情, 往往是个人心态、动机的无声反映。

海关人员在交谈时, 为了体现诚意和热情, 应当充分注意把握好表情。

1. 交谈时应凝神专注, 目光保持平视, 轻松柔和地注视对方。

谈话时, 眼神呆滞, 或目光游离、漫无边际, 都是不可取的失礼之举。

如果是多人交谈, 就应该不时地用目光与众人交流, 以表示交谈是大家的, 彼此是平等的。

2. 交谈时应适时露出微笑。

微笑可以表现出温馨、亲切的态度, 创造出交流和沟通的良好氛围, 并能给对方留下美好的心理感受。

在交往中, 微笑常常是打破僵局的手段, 是化解僵局的妙招。

但是, 交谈中不时露出的微笑, 要做到甜美而真诚, 自然而得体, 不可过于夸张, 让对方感到不自然。

3. 交谈时可适当运用眉毛、嘴、眼睛在形态上的变化, 表达自己对对方所言的赞同、理解、惊讶、迷惑, 从而表明自己的专注之情。

或随着交谈话题、内容的变换, 用目光和表情作出及时、恰当的反应, 或喜或惊, 或微笑或沉思, 流露出会意的万千情意, 从而使交谈融洽、和谐、生动、有趣。

4. 交谈时的表情应与说话的内容相配合。

与上级领导谈话, 应当恭敬而大方; 与群众谈话, 应当亲切而温和; 在秉公执法时说话, 应当严肃而认真。

(二) 交谈举止应得体人们在交谈时, 往往会有意无意地伴随出一些动作举止。

这些肢体语言, 通常是自身对谈话内容和谈话对象的真实态度的反应。

因此, 海关人员在学习和掌握交谈礼仪时, 首先应能够对自己的举止予以规范和控制。

1. 适度的动作是必要的。

例如, 发言者可用适当的手势来补充说明其所阐述的具体事由。

倾听者则可以点头、微笑来反馈“我正在注意听”、“我很感兴趣”等信息。

可见, 适度的举止既可表达敬人之意, 又有利于双方的沟通和交流。

2. 避免过分、多余的动作。

与人交谈时可有动作, 适当的动作加重谈话的语气是必要的, 但不应出现某些不尊重别人的举动, 如左顾右盼、双手置于脑后、高架“二郎腿”、揉眼睛、伸懒腰、挖耳朵、剪指甲、摆弄手指、活动手腕、用手指向他人的鼻尖、双手插在衣袋里、看手表、玩弄钮扣等, 这些动作会使人觉得你心不在焉, 傲慢无礼。

谈话时, 动作也不可过大, 更不要手舞足蹈、拉拉扯扯、拍拍打打。

交谈时应尽量避免打哈欠, 如果实在忍不住, 也应侧头掩口, 并向他人致歉。

(三) 交谈中莫忘倾听谈话本身包括说和听, 善于说是一种天性, 而善于倾听则是一种修养。

听, 体现了对人的尊重, 能创造一种与说者心理交融的谈话气氛。

一个出色的聆听者, 本身即具有一种强大的感染力, 能引起对方的谈话兴趣。

所以说, 海关人员遵守交谈礼仪, 不仅表现在“说”字上, 还应体现在“听”字上。

交谈过程中, 不要自己一个人讲, 要注意给对方发表意见的机会。

(四) 交谈须回避忌讳人际交往中, 在不同的场合与不同的对象谈话, 都有一些忌讳。

我们要做到和气、文雅、谦逊地交谈, 就必须要在不违背常规的情况下, 自觉回避交谈忌讳。

1. 忌在他人正在进行谈话时, 未征得对方同意, 悄悄凑上去旁听。

如想参与别人谈话时, 应先打招呼, 征得对方同意后再加入。

相应地他人若想参与你的交谈, 你则应以握手、点头或微笑表示欢迎。

如若确实有事需与其中某人说话, 也应等到别人谈话结束后再提出要求。

谈话中若遇有急事需要处理, 应向对方打招呼并表示歉意。

<<海关关>>

2.忌在公共场合旁若无人地高声谈笑或辩论。

两人交谈时，应轻声细语，声音大小以对方听清为宜。

不要相距很远高声交谈和远距离与他人打招呼、问候，而应双方走近后才问候致意。

3.忌喋喋不休地谈论对方不感兴趣的事情。

应尽量避免令人不愉快的话题，以免影响情绪和气氛，交谈应尽量选择大家喜闻乐道的话题，但也不要无原则的迎合他人，而放弃自己的基本立场。

交谈应回避自己不熟悉的话题，切忌一知半解，故弄玄虚，不懂装懂，在内行面前“班门弄斧”。

4.忌在谈话中提及对方的生理缺陷或以往发生过的不体面的事情，以免使当事人因此产生沮丧、痛苦、自卑等消极情绪，觉得你在注意他的缺陷、了解他的不体面之事。

交谈中除非是出于工作需要，一般不宜涉及此类话题。

5.忌打断对方。

双方交谈时，上级可以打断下级，长辈可以打断晚辈，平等身份的人是没有权力打断对方谈话的。

万一你与对方同时开口说话，你应该说“您请”，让对方先说。

如有急事确需打断别人交谈时，应注意礼节。

先向交谈各方打个招呼，“很对不起，打断你们一下”或“我插一句”。

6.忌补充对方。

交谈时应摆正自己位置，不能表现出好为人师，总显得比别人懂得多，爱补充对方谈话。

当然如果双方身份一样，且彼此熟悉，有时适当补充一点对方谈话，并无大碍，但是在谈判中或上级正在说话而没让你补充时，是绝不能随意补充的。

7.忌说话重复。

常言说“话说三遍无人听”，即使再有意思的话题，如果重复地说，对方也会感到索然无味。

8.忌追问对方不愿回答的问题。

不询问对方单位的机密事宜，忌揭他人隐私，不可把别人的私生活当谈资，他人的私生活和隐私权应得到保护，不要蜚短流长，更不可背后议论人、拨弄是非、传播不负责任的小道消息。

9.忌谈话刺伤对方。

万一无意中说话伤了对方，应尽可能地使对方挽回面子，给对方提供“台阶”，立即道歉，请求原谅。

10.忌在与外国人打交道时，过分地关心他人的行动去向，了解他人年龄、婚姻、收入状况，询问他人身高、体重等。

编辑推荐

《海关关(警)员公务礼仪读本》围绕政府公务员在日常办公、公务交往、文书信函、办公通讯、接待洽谈、出行涉外等方面应遵守的礼仪，有针对性地提出了海关关（警）员作为“国门卫士”在个人仪容方面、在办公接待方面尤其应该注意的礼仪法则。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>