



法律职业礼仪

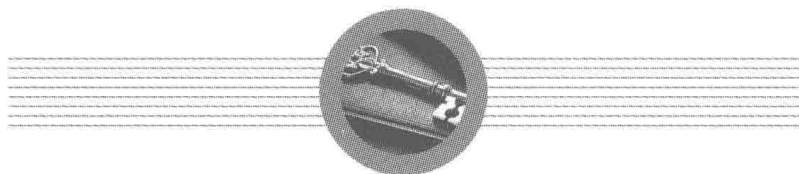


FALV ZHIYE LIYI

杨建学 主编



法律出版社
LAW PRESS · CHINA



法律职业礼仪



FALV ZHIYE LIYI



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

法律职业礼仪 / 杨建学主编. —北京:法律出版社, 2016. 9(2017. 7 重印)

ISBN 978 - 7 - 5118 - 9875 - 3

I. ①法… II. ①杨… III. ①法律工作者—礼仪—中国—教材 IV. ①D926. 17

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 194485 号

法律职业礼仪
FALÜ ZHIYE LIYI

杨建学 主编

策划编辑 黄琳佳
责任编辑 黄琳佳
装帧设计 李 瞻

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 固安华明印业有限公司
责任印制 陶 松

编辑统筹 学术·对外出版分社
开本 720 毫米×960 毫米 1/16
印张 16.5 字数 264 千
版本 2016 年 9 月第 1 版
印次 2017 年 7 月第 2 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址/ www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/ info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/ jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话:

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85330678

重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636

深圳分公司/0755-83072995

书号:ISBN 978-7-5118-9875-3

定价:45.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编 委 会

主 编 杨建学

副主编 卢荣荣 李 庆 杨永华 廖爱清

撰稿人 (以编写内容先后为序)

杨建学 陈 英 吕品田 罗 璨 张 维

卢荣荣 李 庆 杨永华 吴志伟 廖爱清

张 平

前 言

这是我国第一部关于法律职业礼仪的书籍,也是我们以法律职业需求为导向,构建法律职业能力特色课程体系的努力之一。

我国法学专业教育的课程体系设计长期以部门法知识为中心,缺乏回应法律职业需求的法律专业知识综合运用课程及法律实战技能课程,也较少关注法科学生法律职业伦理、道德和形象的培育和养成,以致法学教育和法律职业脱节,难以全面提供法律职业所需的知识体系和素养技能。法学教育的改革需从法律人才的职业能力和职业技能提升出发,注重法科学生的全面发展,优化人才培养的知识、能力和素质结构,提高法律人才培养效果与社会法律人才需求的契合度。

高素质的复合型、应用型法学人才培养亟须法律职业情景下法律职业素养的养成和法律知识综合应用能力的演练。但从全国范围来看,与主要法律职业相对应的审判、检察、律师等相关课程鲜有学校开设,更毋论围绕法律职业建立专门的课程体系、教学团队与科研平台。《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》强调法治队伍的职业化建设和法治人才职业素养的培养,高等法学院校必须以成就学生的职业生涯为中心,注重加强法科人才的“职业成熟度教育”,以法律职业需求为导向建设传统核心专业课程以外的特色课程。

《法律职业礼仪》正是西南政法大学应用法学院于2007年探索开设,旨在培育法科学生法律职业形象和法律职业素养的特色课程之一。2014年,《法律职业礼仪》正式成为西南政法大学所有法学本科专业学生的选修课程,并启动同名教材的编撰工作。2016年,《法律职业礼仪》一书编撰完成。该书秉持“规范、系统、简明、实用”的目标,以图文并茂的方式对从事法律职业应当遵循的形象礼仪、社交礼仪和办公礼仪等做出简明介绍,并以法官、检察官、律师这三类常见法律职业为重点,详尽阐述了不同法律职业的礼仪发展、特征、功能与各个工作环节的礼仪要求。我们相信,本书是训练、培养法科学生法律职业

形象和法律职业素养的重要教材,能为《法律职业礼仪》课程的发展与推广提供支撑。但本书可能也存在这样或那样的缺陷、不足甚至错误。对此,我们真诚希望读者对本书的各种缺点给予批评和指正。同时,我们也将课程教学与相关研究的发展中,不断对本书予以完善、修订。

在本书出版之际,我们真诚感谢所有为《法律职业礼仪》课程教学和教材编写提供调研支持、参考资料的法院、检察院、律师事务所等法律实务部门,以及关注并推动法律职业能力特色课程体系建设的各界人士与新闻媒体。

杨建学

二〇一六年六月于重庆

目 录

第一章 法律职业礼仪概述·····	(1)
第一节 法律职业礼仪的内涵与功能·····	(1)
一、礼仪的内涵与功能·····	(1)
二、法律职业礼仪的内涵与功能·····	(9)
第二节 法律职业礼仪的内容和特征·····	(12)
一、法律职业礼仪的内容·····	(12)
二、法律职业礼仪的特征·····	(14)
第二章 基本礼仪·····	(16)
第一节 个人形象礼仪·····	(16)
一、仪表礼仪·····	(16)
二、仪态礼仪·····	(21)
第二节 社交礼仪·····	(29)
一、社交礼仪概述·····	(29)
二、会面礼仪·····	(31)
三、介绍礼仪·····	(37)
四、交谈礼仪·····	(39)
五、位次礼仪·····	(40)
六、电话礼仪·····	(54)
七、涉外基本礼仪·····	(55)
第三节 办公礼仪·····	(58)
一、办公礼仪概述·····	(58)
二、办公环境礼仪·····	(60)
三、会议礼仪·····	(61)
四、接待礼仪·····	(67)

第三章 法官礼仪	(71)
第一节 法官礼仪概述	(71)
一、法官礼仪的内涵与特征	(71)
二、法官礼仪的起源与演变	(73)
三、法官礼仪的原则	(77)
四、法官礼仪的功能	(79)
第二节 法官仪表礼仪	(81)
一、法官仪容礼仪	(81)
二、法官着装礼仪	(83)
三、法官言谈礼仪	(89)
四、法官举止礼仪	(90)
第三节 法官公务礼仪	(94)
一、立案礼仪	(94)
二、审判礼仪	(96)
三、执行礼仪	(103)
四、信访接待礼仪	(106)
五、突发事件的处理	(109)
第四章 检察官礼仪	(115)
第一节 检察官礼仪概述	(115)
一、检察官礼仪的内涵与特征	(115)
二、检察官礼仪的起源与演变	(117)
三、检察官礼仪的原则	(119)
四、检察官礼仪的功能	(120)
第二节 检察官仪表礼仪	(122)
一、检察官仪容礼仪	(122)
二、检察官着装礼仪	(123)
三、检察官言谈礼仪	(128)
四、检察官举止礼仪	(131)
第三节 检察官公务礼仪	(134)
一、职务犯罪侦查礼仪	(135)
二、公诉礼仪	(144)

三、检察监督礼仪	(148)
四、职务犯罪预防礼仪	(161)
五、控申、信访接待礼仪	(163)
六、突发事件的处理	(166)
第五章 律师礼仪	(170)
第一节 律师礼仪概述	(170)
一、律师礼仪的内涵和特征	(170)
二、律师礼仪的起源与演变	(172)
三、律师礼仪的原则	(174)
四、律师礼仪的功能	(175)
第二节 律师仪表礼仪	(177)
一、律师仪容礼仪	(177)
二、律师服饰礼仪	(179)
三、律师言谈礼仪	(182)
四、律师举止礼仪	(184)
第三节 律师执业礼仪	(187)
一、接受法律咨询礼仪	(187)
二、会见礼仪	(191)
三、参与庭审或仲裁礼仪	(193)
四、与其他人员交往礼仪	(196)
附录 法律职业礼仪相关规范性文件	(199)
《法官行为规范》	(199)
《中华人民共和国法官职业道德基本准则》	(214)
《中华人民共和国人民法院法庭规则》	(217)
《人民法院文明用语基本规范》	(220)
《检察官职业行为基本规范(试行)》	(226)
《中华人民共和国检察官职业道德基本准则(试行)》	(230)
《检察机关文明用语规则》	(234)
《检察机关文明用语基本规范》	(236)
《律师执业行为规范》	(239)

4 法律职业礼仪

《律师职业道德基本准则》 (250)

《律师出庭服装使用管理办法》 (251)

参考文献 (253)

后 记 (254)

第一章 法律职业礼仪概述

第一节 法律职业礼仪的内涵与功能

一、礼仪的内涵与功能

(一) 礼仪的内涵

子曰：“不知命，无以为君子也。不知礼，无以立也。不知言，无以知人也。”^{〔1〕}两千多年以前的孔子就把礼看成治国安邦的基础。荀子也曾讲过：人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，谓之华。”^{〔2〕}源远流长的历史文化孕育了中华民族厚重的伦理文化遗产，律己敬人的礼仪规范成为了中华民族的传统美德和精神财富，也成就了我国礼仪之邦的美誉。在我国，礼仪作为社会秩序规则的一部分而受到历代贤良的广泛重视和提倡。大凡对生命、团体成长、国家发展和社会进步有意义的标志事件，均会采取各种“礼仪”加以纪念或对外宣示。

在西方，“礼仪”一词最早见于法语的“*Etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。当“*Etiquette*”一词进入英文后，就逐渐具备了现代“礼仪”的含义，意为“人际交往的通行证”，即人们在社会的各种具体交往中为了表示互相尊重而体现在语言、仪态、风度等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。我国东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字是会意字，与古代祭祀神灵的仪式有关。我国《北齐书·皇甫和传》写道：“及长，深沉有雅量，尤明礼仪。”

我们认为：礼仪包括礼节与仪式，是人们在社会生活实践中约定俗成并共

〔1〕 出自《论语》。在《论语》的最后一章谈及如何塑造君子的理想人格、培养治国安邦的人才，要求君子须“知命”“知礼”“知言”，即“不懂得天命，就不能做君子；不知道礼仪，就不能立身处世；不善于分辨别人的话语，就不能真正了解他”。

〔2〕 (唐)孔颖达：《春秋左传正义》卷五六，北京大学出版社1999年版，第1587页。

同遵守的社会行为标准和规范,是人们在人际交往中表示律己敬人的各种方式和过程。具体而言,礼仪是在历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响下,人们在社会交往中所形成的以建立和谐关系为目的并为人们所认同并遵守的行为准则或规范的总和。礼仪的内涵与时代发展密切相关,现代社会的礼仪拥有广泛的含义,涉及穿着、交往、沟通、情商等方面的内容,其内容包括行礼仪式、礼节仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范等。

中国古代礼仪形成于“三皇五帝”时代,到尧舜时期已经有了成文的礼仪制度,这就是古代的“五礼”之说,^[1]即中国古代礼仪内容一般划分为吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼五类,称为“五礼”。^[2]吉礼是指有关祭祀的典礼,列五礼之首。古人认为祭祀关系到国家安危、百姓平安,故将其列为首要的“国家大事”。《周礼·春官》说:“凡国之大事,制其礼仪。”古人对天地鬼神、土谷社稷、先祖宗庙的祭祀均需遵循吉礼。凶礼是有关丧葬的礼仪,也包括对天灾人祸的哀吊等。军礼是有关军事活动的典礼,包括校阅、出师、献捷、田猎等活动时的礼仪。在当时,帝王无论出征、巡幸、狩猎,还是营建城邑,但凡动用军队,必祭告于神。宾礼一般指诸侯对天子的朝觐,各诸侯国之间的聘问和会盟时的种种礼节,如周朝天子专门用来接待天下诸侯的“九宾之礼”。^[3]嘉礼是古代礼仪内容中最为庞杂的一种礼仪,它涉及王位承袭、宴请宾朋、日常生活等多方面的内容,又可分为冠礼、婚礼、射礼、宴礼、立储等。

中国古代的礼仪内容十分繁杂。《礼记·中庸》说:“礼经三百,威仪三千。”各种礼制、礼仪内涵都有详尽明确的规定。其中,三礼——《周礼》《仪礼》《礼记》对古代华夏民族的礼法、礼义做了最权威的记载和解释,是中国古

[1] 刘青、邓代玉编著:《中国礼仪文化》,时事出版社2009年版,第3页。

[2] 郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”

[3] “九宾之礼”是周朝天子专门用来接待天下诸侯的重典。周朝有八百个诸侯国,周天子按其亲疏,分别赐给各诸侯王不同的爵位,爵位分公、侯、伯、子、男五等,各诸侯国内的官职又分为三等:卿、大夫、士,诸侯国国君则自称为“孤”。这“公、侯、伯、子、男、孤、卿、大夫、士”合起来称为“九仪”或称“九宾”。周天子朝会“九宾”时所用的礼节,就叫“九宾之礼”。九位礼仪官员,迎接宾客时则高声呼唤,上下相传,声势威严。按古礼,“九宾之礼”只有周天子才能用,但到了战国时代,周朝衰微,诸侯称霸,“九宾之礼”也为诸侯所用,演变为诸侯国接见外来使节的一种最高外交礼节了。

代礼仪及其理论的详备大成。《周礼》是儒家经典,世传为周公旦所著。^{〔1〕}该书记载了先秦时期社会政治、经济、文化、风俗、礼法诸制,东汉时被立为官学,成为经典礼仪仪轨。《仪礼》是一部记录战国以前贵族生活中有关冠、婚、丧、祭、乡、射、朝、聘等礼仪制度的专书。其成书年代,一般认为是在东周时期,但作者是谁已无从查考。《礼记》的编纂者^{〔2〕}是西汉礼学家戴圣,他把战国末期至汉初儒家有关礼仪的一些著作共四十九篇编辑成《礼记》一书,同《周礼》《仪礼》两部礼书共列儒家十三经中,合称“三礼”。

总之,古代礼仪涉及的范围十分广泛,几乎渗透于古代社会各个方面,其形式和种类也异常繁多琐细。但在本书中,我们抛开了古代中国对“礼仪”的类别规定,从当今礼仪的内涵出发,对其进行了新的分类。

礼仪作为人、自然、社会之间相处和交往的“规矩”,体现了人类对自然、生命和社会活动的尊重。受社会、地域、国家、风俗、宗教信仰、时代的影响,不同国家、不同地域、不同地区有不同的礼仪。人们对于礼仪的内涵有不同理解,但无论哪一种观点,均是基于礼仪的功能、本源等视角而对礼仪内涵的表达。

1. 礼仪是一种道德修养

孟子说:“仁者爱人,有礼者敬人,爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”^{〔3〕}礼仪是律己、敬人的一种行为规范,是表现对他人尊重和理解的过程与手段。礼仪自古以来都是作为对人进行德育教育、人格完善的重要手段,是个人的内在修养的必然外化。礼仪与道德的关系密不可分。亚里士多德说,礼是一种善。礼仪本身是一种既具有内在道德要求又具有外在表现形式的言行规范,而谦恭的态度、文明的语言、得体的举止等方面表现出来的正是个体良好的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界等。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基,没有厚重的隐性的职场素养,就无法展示出美好的显性的职场形象。

2. 礼仪是一种风俗习惯

有一种观点认为,礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的,人

〔1〕 世传周公制礼,是为《周礼》。但多数历史学者考察后认为,《周礼》更可能成书于东周战国时期,具体作者无迹可考。

〔2〕 《礼记》是我国古代重要的典章制度书籍,是关于秦汉以前各种礼仪论著的选本。其编纂者为西汉礼学家戴德和他的侄子戴圣。戴德、戴圣各自辑录有一个选本,被后人分别称为《大戴礼记》和《小戴礼记》。戴德选编的八十五篇本叫《大戴礼记》,戴圣选编的四十九篇本叫《小戴礼记》,东汉著名学者郑玄为《小戴礼记》作了很好的注解,形成我们现在看到的《礼记》。

〔3〕 《孟子·离娄下》。

与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范,当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成为了人们交际交往的固定礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序、有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世,开篇中这样写道:表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。

3. 礼仪与宗教信仰密切关联〔1〕

任何宗教都会创设人类敬畏、信服并顶礼膜拜的神灵。人作为宗教信仰和宗教实践的主体,亦制定出若干宗教礼仪〔2〕,以表达对神灵的崇敬并将其作为人与神灵沟通的桥梁。为此,有人认为,礼仪本身源于宗教、鬼神信仰,礼仪就是一种宗教信仰。日本学者宇野圆空先生认为:“礼仪是被制度化和戒律化了的身心的宗教行动。”乔治·汤姆森在《希腊悲剧诗人与雅典》一书中指出:“在原始社会中,所有事物都是神圣的,没有什么东西是与宗教无关的,所有的活动——吃、喝、耕作、战斗都有它们适当的程序,就连这些程序也被规定为是神圣的。”原始宗教礼仪与原始人的生产、生活、艺术等的关系十分密切,对宗教部落来说,礼仪是一种把部落成员集结起来进行集体行动和社交的重要方式,原始社会所有巫术、图腾、萨满等宗教活动都要通过一定的仪式予以呈现。

(二) 礼仪的特征

古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在。礼仪在古代中国具有博大精深的内涵,渗透到政治及社会生活的各个方面,而且是多层次的渗透,既表现为

〔1〕 一些人认为:宗教信仰是形成礼仪的重要根源,礼仪本身就是一种宗教信仰活动。这是少数人对礼仪内涵的理解。我们认为,宗教信仰是人类社会发展 to 一定阶段产生的文化现象,属于意识形态的范畴,礼仪是作为宗教活动支撑的行为规范,但非宗教信仰活动本身,基于适用场合而分离出来的“宗教礼仪”是礼仪之一种。

〔2〕 宗教礼仪是人类为了适应超自然领域的一种象征性的宗教信仰,它不同于人与人、团体与团体、国家与国家交往中的礼节。宗教礼仪有三种:一是物象礼仪,即向神佛奉献各类供物,几乎所有宗教都有这样的礼仪。二是示象礼仪。这是较高层次的宗教礼仪,指在表达对神佛的崇拜、敬畏和祈祷等感情时,将一些宗教礼仪规范化、符号化、象征化,以增加宗教礼仪的崇高性和神圣性。世界上各大宗教礼仪多为这类礼仪,它是宗教生活的重要组成部分。三是意象礼仪。它是超越了一般形式的礼仪,是最高层次的宗教礼仪,它是一种心灵的礼仪,是信教者发自内心的对宗教的理性认可。参见广西礼仪文化交流协会:《宗教礼仪》,载广西礼仪协会网,<http://www.gxe.cn/show.aspx?typid=94&id=1258>,访问时间:2015年12月10日。

外在的礼节,又表现为内在的道德和精神。^[1] 伴随人类社会的进步,礼仪的形式、内容、作用也会不断发展,但礼仪始终是社会文明和社会秩序的基础,始终是维系人类和谐生活的人的行为指南。作为引导、规范人与自然、人与社会、人与国家、人与团体以及人与人之间关系的行为准则,礼仪具有以下特征:

1. 规范性

礼仪是人类在社会生活过程中约定俗成、共同认可、普遍遵守的行为准则,其存在本身具有很强的普遍性,任何一个生活在礼仪习俗和规范环境中的现实的个体,都会自觉或不自觉地受到多领域多形式的礼仪规范的约束。礼仪所具有的广泛认同的社会价值取向,使礼仪的内容渗透到政治、经济、文化及人们生活等各个领域,表现在人际交往的各个环节。荀子说:“国无礼则不正。礼之所以正国也,譬之,犹衡之于轻重也,犹绳墨之于曲直也,犹规矩之于方圆也,既错之而人莫之能诬也。”^[2] 礼仪的规范性就是指礼仪对社会具体行为所具有的约束性,无论是国庆庆典、公司开业、国际交流,还是人们从出生到死亡的各个成长环节,以及人们日常生活中的社交过程等,均须遵守相应的礼仪规范。

2. 自律性

礼仪是社会生活中具有普遍约束力的习惯和规则,但此“约束力”一般不具有强制性。礼仪规范实施主要依靠人们的自觉遵守,礼仪规范的具体运用也是基于人们对其行为的自我约束,即使人们行为违反约定俗成的礼仪规范,通常也不会受到法律制裁。当然,礼仪的自律性仅指礼仪规范不具有强制约束力,不表示礼仪规范可以任意违反、践踏,“失礼”“失仪”行为不仅有损形象,而且无法获得社会尊重。同时,某些适用领域特殊的礼仪规范,也会被赋予相应强制约束力,如古代宫廷礼仪、现代法律职业礼仪等。

3. 传承性

礼仪文化是一个国家、民族文化的重要组成部分,也是一个国家、民族的主要精神支柱。礼仪规范是在风俗和传统变化中形成、发展的行为规范,礼仪文化的发展是一个吐故纳新、剔除糟粕、继承精华的动态过程,礼仪规范也会伴随着人类历史的不断进步而得到丰富和发展。去粗取精是现代礼仪对古代礼仪继承和发展的一个基本原则,一些反映民族传统美德、倡导个人修养素质

[1] 刘青、邓代玉编著:《中国礼仪文化》,时事出版社2009年版,第12页。

[2] 古人将礼仪视为规范一切的标准,将礼比喻为治国的衡、绳墨、尺寸。

的礼仪文化不会受岁月的流逝、历史的更迭而改变。“言语之美，穆穆皇皇”（《荀子》）；“步从容，立端正，缓揭帘，勿有声”；“衣贵洁，不贵华，冠必正，纽必结”（《弟子规》）；等等。关于个人形象的我国传统优良礼仪同样适用于当代中国。^{〔1〕}

4. 差异性

不同的背景、环境产生不同的礼仪文化，不同的礼仪文化决定着不同的礼仪形式和内容。俗话说“十里不同风，百里不同俗”，礼仪作为一种约定俗成的行为规范，必然要受到时间、地点等条件的约束，甚至有时同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。^{〔2〕} 礼仪差异性是指因地域、民族、时间、身份的不同，礼仪规范的内容和表现形式也有所差异。如荀子所讲：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者。”不同国家、不同地区、不同民族，因礼仪文化和风俗习惯的差异，会呈现出同一领域、场合而各不相同的礼仪规范；同一个国家、地区、民族的礼仪规范会因时代变迁和时间的变化而时刻发生着变化。另外，礼仪规范也会因身份等级的不同而施以不同的礼仪，如古代等级制的礼仪制度和现代社交场合中的各种等级意识和要求。

（三）礼仪与礼貌、礼节、形象、时尚、风俗习惯

礼仪与礼貌、礼节、形象、时尚、风俗习惯各不相同，但又紧密联系。

1. 礼仪与礼貌、礼节

礼貌是人们在交往过程中应该具备的相互表示友好和尊重的行为气度，它往往体现一个时代的道德标准以及个人的文化层次和文明修养。礼貌侧重于表现个人的道德品质和素养，通常分为礼貌行为和礼貌语言。礼节是人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用规则和形式，它是礼貌在社会交往中的具体体现。礼仪是人际交往中以一定的约定俗成的程序、方式来表达的律己敬人的完整行为，是以礼貌、礼节等表现形式为基础的行为规范。礼仪、礼貌、礼节，虽然三者各有其自身的特殊含义和要求，但三者都是社会交往过程中表示相互尊重、友好的行为规范，都是现代文明行为的基本要求。

2. 礼仪与形象

形象是个人、团体的外在视觉效果，是外界对个人、团体的印象和评价。

〔1〕 王珊主编：《中华礼仪教程》，中国劳动社会保障出版社2012年版，第5页。

〔2〕 刘青、邓代玉编著：《中国礼仪文化》，时事出版社2009年版，第12页。

形象本质上是个人或团体仪表仪容、言谈举止、待人接物等礼仪规范的外在表现。美国管理学家汤姆·彼得斯认为:建立个人品牌,是21世纪工作的生存法则。这里所称“个人品牌”是指个人形象中的个人职业形象。职业形象是职场人士在职业场合中的外在形象,它是由个人的言谈举止、待人接物所传递给别人的信息组成,是个人在职业生涯发展中成功与否的决定性因素。^[1]形象是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度,也是衡量一个团体实力强弱、有无诚信和行事风格的手段,也是一个社会、一个民族、一个国家文明程度的重要标志。

3. 礼仪与时尚

时尚是部分个体在一定时期对社会某项事物一时的崇尚,是一个时期的流行风气、社会环境,具有暂时性或局部性等特征。时尚引领潮流,是流行文化的表现。与时尚的流行特征不同,礼仪是一种人际交往的“规矩”,往往成为一个团体、民族或国家的文化信仰符号,具有历史传统性和普遍约束性。

4. 礼仪与风俗习惯

风俗习惯是特定历史条件下形成的,特定社会文化区域内历代人们共同遵守的行为模式或规范,主要包括民族风俗、节日习俗、传统礼仪等。礼仪本身就是人们在长期社会生活实践中约定俗成的社会行为规范,受风俗习惯、宗教信仰等因素的影响较大,甚至某些领域的礼仪规范直接源于一个民族的风俗习惯和宗教信仰。

(四) 礼仪的功能

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护稳定的秩序,保持交际的和谐而应运产生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。从个人的角度来看,礼仪有助于提高人们的自身修养,促进人们的社会交往,改善人们的人际关系,净化社会风气。从行业或团体的角度来说,礼仪是行业文化、团队精神的重要内容,是行业或团队形象的主要附着点,可以塑造单位形象,提高顾客满意度和美誉度,并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。^[2]礼仪的具体功能有:

1. 道德示范功能

礼仪具有“教义”的作用,它不仅是一个把信仰观念表达于外的动作或符

[1] 王珊主编:《中华礼仪教程》,中国劳动社会保障出版社2012年版,第24页。

[2] 《社交礼仪的重要性》,载中国礼仪网,<http://www.welcome.org.cn/shejiaoliyi/2009-12-27/shejiaoliyi.html>,访问时间:2015年12月10日。