

唐铁军 编著

礼仪公关系列教材

GONGWUYUAN LIYI XIUYANG

公务员礼仪修养

个人形象
日常交际
职场沟通
迎送接待
会务活动
国际交往
宗教节日
各国礼俗



西南财经大学出版社

唐铁军 编著

礼仪公关系列教材

GONGWUYUAN LIYI XIUYANG

公务员礼仪修养



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员礼仪修养 / 唐铁军编著. — 成都: 西南财经大学出版社, 2006.11
ISBN 7-81088-611-8

I. 公... II. 唐... III. 公务员—礼仪—中国 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 130114 号

公务员礼仪修养

唐铁军 编著

责任编辑:冯媛

封面设计:穆志坚

责任印制:杨斌

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	西南财经大学印刷厂
成品尺寸:	170mm×240mm
印 张:	28.5
字 数:	540 千字
版 次:	2006 年 11 月第 1 版
印 次:	2006 年 11 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 7-81088-611-8/G·040
定 价:	42.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

前 言

孔子曰：“不学礼，无以立。”表明礼仪的重要。“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”说明礼仪的价值。不仅中国人历来讲究礼仪，世界各国的人们也非常注重礼仪。可以说，礼仪是一种世界性的文化现象。

随着时代的发展、社会的进步以及社会交往的日益频繁，礼仪已成为现代社会人们生活中不可或缺的重要部分；同时，也是现代人应具备的基本素质之一。现在，不论是组织还是个人都掀起了学习礼仪的热潮。特别是随着中国向国际化迈进步伐的加快，对于组织或个人而言，学礼、知礼、用礼都将是顺应时代进步、提高自身竞争力的前提；对于塑造良好形象，提高社会文明水平，促进社会交往和国际友好往来，具有重要的现实意义。

公务员代表着政府的形象，无论执行公务，还是日常生活中，都更应注意礼仪，时时以礼为先，处处以礼待人，做一个学礼、知礼、用礼的好公仆，以赢得人们的爱戴，建立和谐的党群、干群关系。本书旨在普及礼仪知识，通过对与公务员日常生活、工作紧密相连的礼仪规范和基本知识的介绍，以扩大和提升礼仪的实用价值，从而达到对个人或组织的形象塑造和对事业的促进与推动。

本书分为上下两编，共十四章。其中，上编，礼仪通则部分七章，承接导论内容重点介绍了个人形象、日常交际、职场沟通、迎送接待、会务活动、国际交往和宗教节日等方面的礼仪规范。下编，各国礼俗部分七章，从交际礼仪、服饰礼仪、饮食礼仪和习俗禁忌四个方面，重点介绍了中国主要民族礼俗、亚洲其他主要国家礼俗以及欧洲、非洲、北美洲、南美洲和大洋洲的主要国家礼俗。

本书以礼仪学为基础，综合民俗学、伦理学、美学、交际学等相关学科的知识，从礼仪一般理论（导论）、个人礼仪、社交礼仪、公务礼仪、涉外礼仪、习俗礼仪等方面进行了系统归纳和总结，将礼仪教育与道德教育相结合，将传统礼仪与现代礼仪相结合，将中国礼仪与外国礼仪相结合，将普遍原理与特殊规定相结合，融思想性、知识性、趣味性、实用性、操作性、全面性、系统性于一体。

本书在编写过程中，参考、借鉴了许多中外礼仪文化研究的资料和专著，并在



书末以“参考文献”的形式标示出来。于此,谨向有关作者表示衷心感谢!但是,鉴于本书体例所限,所参考的文献资料未能在书中一一标明,敬请谅解。本书在编写过程中,得到了单位领导、同事、朋友和家人们的的大力支持和关心,西南财经大学出版社的编辑同志,为本书出版付出了辛勤劳动,谨此一并致以深切的谢意!

本书的出版,望能对广大读者日常生活、工作和社交活动有所裨益。由于条件和水平的限制,加之成书仓促,故错漏失当之处,必不在少,恳请读者、专家不吝赐教。

编 者

二〇〇六年六月

导论	/ 1
第一节 礼仪的起源	/ 1
第二节 礼仪的涵义	/ 2
第三节 礼仪的原则和内容	/ 6
第四节 礼仪的功能与作用	/ 8

上编 礼仪通则

第一章 个人形象	/ 13
第一节 仪容礼仪	/ 13
第二节 服饰礼仪	/ 16
第三节 言谈礼仪	/ 31
第四节 行为举止礼仪	/ 44
第五节 吸烟礼仪	/ 47
第二章 日常交际	/ 50
第一节 称呼礼仪	/ 50
第二节 问候礼仪	/ 52
第三节 介绍礼仪	/ 53
第四节 名片礼仪	/ 57
第五节 握手礼仪	/ 62
第六节 拜访礼仪	/ 68
第七节 慰问礼仪	/ 73
第八节 礼品礼仪	/ 75

第三章 职场沟通	/ 84
第一节 办公礼仪	/ 84
第二节 电话礼仪	/ 87
第三节 公文礼仪	/ 93
第四节 信函礼仪	/ 98
第五节 汇报礼仪	/ 103
第四章 迎送接待	/ 105
第一节 迎宾礼仪	/ 105
第二节 送别礼仪	/ 109
第三节 引导礼仪	/ 110
第四节 陪同礼仪	/ 112
第五节 住宿礼仪	/ 113
第六节 交通礼仪	/ 117
第七节 中餐礼仪	/ 121
第八节 西餐礼仪	/ 134
第五章 会务活动	/ 153
第一节 会见会谈礼仪	/ 153
第二节 会议礼仪	/ 157
第三节 政务谈判礼仪	/ 163
第四节 政务参观礼仪	/ 166
第五节 信访礼仪	/ 170
第六节 庆典礼仪	/ 173

第六章 国际交往	/ 178
第一节 国际礼仪概述	/ 178
第二节 国际交往的一般规则	/ 180
第三节 常见礼宾活动礼仪	/ 185
第四节 国旗、国徽、国歌礼仪	/ 194
第七章 宗教节日	/ 205
第一节 中外主要宗教礼仪	/ 205
第二节 西方国家主要节日	/ 212
第三节 中国主要传统节日	/ 225
第四节 中国主要少数民族节日	/ 238

下编 各国礼俗

第八章 中国主要民族礼俗	/ 249
第一节 汉族	/ 249
第二节 蒙古族	/ 257
第三节 维吾尔族	/ 258
第四节 回族	/ 261
第五节 藏族	/ 263
第六节 壮族	/ 265
第七节 彝族	/ 266
第八节 满族	/ 268
第九节 朝鲜族	/ 270
第十节 苗族	/ 272

第九章 亚洲其他主要国家礼俗	/ 274
第一节 蒙古国	/ 276
第二节 朝鲜	/ 279
第三节 韩国	/ 282
第四节 日本	/ 286
第五节 泰国	/ 291
第六节 越南	/ 294
第七节 印度尼西亚	/ 298
第八节 新加坡	/ 301
第九节 马来西亚	/ 303
第十节 印度	/ 306
第十一节 以色列	/ 310
第十二节 土耳其	/ 313
 第十章 欧洲主要国家礼俗	 / 317
第一节 英国	/ 318
第二节 法国	/ 326
第三节 德国	/ 331
第四节 俄罗斯	/ 335
第五节 丹麦	/ 339
第六节 瑞士	/ 342
第七节 荷兰	/ 345
第八节 西班牙	/ 349
第九节 奥地利	/ 353
第十节 意大利	/ 355

第十一节 罗马尼亚	/ 359
第十二节 希腊	/ 362
第十一章 非洲主要国家礼俗	/ 366
第一节 埃及	/ 367
第二节 利比亚	/ 371
第三节 阿尔及利亚	/ 374
第四节 埃塞俄比亚	/ 377
第五节 肯尼亚	/ 380
第六节 坦桑尼亚	/ 385
第七节 尼日利亚	/ 390
第八节 赞比亚	/ 394
第九节 南非	/ 397
第十二章 北美洲主要国家礼俗	/ 400
第一节 加拿大	/ 401
第二节 美国	/ 405
第三节 墨西哥	/ 410
第四节 古巴	/ 413
第十三章 南美洲主要国家礼俗	/ 417
第一节 哥伦比亚	/ 419
第二节 秘鲁	/ 422
第三节 巴西	/ 424
第四节 智利	/ 428

第五节 阿根廷	/ 431
第六节 乌拉圭	/ 434
 第十四章 大洋洲主要国家礼俗	 / 437
第一节 澳大利亚	/ 438
第二节 新西兰	/ 442
 参考文献	 / 446

导 论

礼仪是一种世界性的文化现象,世界各国、各民族都有自己的礼仪道德规范。随着社会的进步,人们社会交往、交流范围的扩大,礼仪不仅成为社会生活之必需,而且是现代人必备的基本素质。学习礼仪知识,了解礼仪的起源和基本理论具有重要的意义。

第一节 礼仪的起源

一、中国礼仪起源

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。关于礼仪起源有以下主要观点:①礼仪起源于祭祀活动,它是原始人祭祀神灵、祖先的一种仪式规则,后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗习惯;②礼仪起源于原始社会的风俗习惯,即是由原始社会的风俗习惯演变而来的,进入阶级社会以后,经过不断改革演变,变成系统的礼仪;③礼仪起源于父权制,这种观点与古人的礼起源于家长制的说法相似;④礼仪起源于人际交往(协调人类相互关系)的需要,并在不断的人际交往过程中逐渐形成和发展。

通行的观点认为,“礼”真正作为一种制度被确认,是在原始社会的宗教祭祀活动中,《说文》中解释“礼”——“履也,所以事神、致福也。”也就是说“礼”是“祈福祭神”的一种仪式。在原始社会,由于生产力水平极为低下,人类处于愚昧状态,认识世界的能力极为有限,在绝大多数情况下,人们一切生活资料的来源均依赖于自然。受认识能力限制,使人类无法对自然现象做出科学解释,更谈不上掌握和利用自然规律。因而原始人对影响和左右自身命运的自然现象充满了敬畏、崇拜、恐惧和神秘感,于是产生了原始崇拜和原始宗教。祭祀活动就是人类为表达这种恐惧、崇拜之意而举行的仪式。这种仪式在祭祀活动的历史发展中不断得



到完善,进而形成一种制度。人类的自然崇拜即万物有灵论,逐步扩展到人类自身,首先转移到那些在与自然界斗争中创造奇迹、做了贡献的“英雄”身上,即对人的崇拜,如中国古代的“教民农桑的伏羲氏”、“尝百草的神农氏”、“治水有功的大禹”等。他们都成了人类心目中的神,理所当然地受到人类的崇拜和祭祀。随后,祖先也成为人类崇拜和祭祀的对象。人们对自然界、神灵和祖先的祭祀活动,日益频繁,逐步形成种种固定的模式即祭祀礼仪。与之相应,同一部族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中使用的习惯性语言和动作则成为人们日常劳动和生活方面的礼仪。不同部族的成员,彼此间为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态,则逐渐成为人们对外交际方面的礼仪。另外,婚姻的存在及其形态的发展,产生了婚姻方面的礼仪。随着等级关系、国家的出现,又产生了政治方面的礼仪。与现代社会相比,原始社会的生活尽管十分简单,但人类社会的各种基本社会关系已经产生,因而各种礼仪也已经萌芽。

在我国,历代统治阶级几乎都推崇礼仪,主张“礼治”。礼仪在中国既是人们生活、交往的方式,又是阶级产生后统治阶级治国平天下的手段。

夏、商、周三代,我国传统礼仪进入了飞速发展以至成熟的时期。这时,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,则更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系,而且形成典制传统。“三礼”(《仪礼》、《礼记》、《周礼》)的出现标志着礼仪发展的成熟阶段。如周礼包括吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼五类。《周礼·地官·大司徒》记:“以五礼防万民之伪而教之中。”即周代以五礼规范百姓的行为。其中吉礼十二项,凶礼五项,军礼五项,宾礼八项,嘉礼六项,共计36项。事实上,周礼极其繁多,正如《礼记·礼器》所载:“经礼三百,曲礼三千。”即礼的大项有300条,小项有3000条。这些礼是统治阶级内部的一种行为规范,具体规定了各级贵族在政治、经济、军事、外交以及日常生活方面的行为准则。

春秋战国时期,孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、功能等问题;第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。在这个时期,“礼”涵盖了全部道德的内容,并成了统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

随着封建制度的确立,封建礼仪也随之形成。西汉思想家董仲舒在孔孟提倡的君君、臣臣、父父、子子以及仁、义、忠、信思想的基础上进一步提出了“三纲”、“五常”之说(“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲,“五常”即仁、义、礼、智、信)。在漫长的封建历史时期,这一学说一直被奉为人们的日常行为的礼仪准则。到了唐代,社会昌盛,礼仪有所改革和发展,但仍基本沿袭旧礼。宋朝时,礼仪又

有了长足的发展,封建礼教发展到又一高峰。其特点是程朱理学的出现,礼仪向家庭迅速扩展。元清两朝,少数民族入主中原,给古老的传统礼仪带来冲击。但从整体上看,未占据主导地位,而是被融于传统礼仪之中。总之,封建礼仪其重要特点是尊神抑人、尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻(即强化四权:神权、君权、父权和夫权,成为两千年来禁锢人们思想和行为的四大枷锁)。

清朝末期,封建礼仪日渐衰落,西方文化大量涌入中国,传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。自由、民主、尊重、平等、和谐等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

新中国成立,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着中国现代礼仪的产生和发展。在继承和弘扬传统美德基础上,简化了传统礼仪的繁文缛节,体现时代特点和要求。并学习借鉴世界其他国家和民族先进礼仪,适应改革开放需要,实现与国际礼仪接轨。

二、西方礼仪起源

西方礼仪是同西方文明一起产生、发展的。英语“礼仪”一词是从法语“*Etiquette*”演变而来。在法国,“*Etiquette*”原意是法庭上的通行证,它的上面记载着进入法庭所应遵守的有关事项。后来,在公共场所也制定相应的行为规则。这些规则逐渐构成一个系统并得到大家的认同和遵守,成为人们社会交往中人际关系的通行证。

据考证,西方礼仪最早萌芽于中古世纪的古希腊。“*Etiquette*”本是封建社会宫廷中的产物,是以国王为中心,向社会上的高层人士传播。在传入英国之前,“*Etiquette*”仍是贵族阶层专属,一般老百姓不讲究这些规矩。后来,英国官方加以整合,逐渐成为通行的礼仪规范。后传入美国新大陆,逐渐成为当地人们处理人际关系的行为标准,并逐步社会化和广泛传播。据说,1715年,美国有一个叫Moody的人编写了一本名为《德行学校》的手册,受到人们普遍欢迎。后来,美国的总统华盛顿又写了关于生活礼仪的手册,希望达到社会教化的目的。至此,美国社会生活有了基本的礼仪规范。

总之,西方礼仪是以宫廷贵族礼仪为基础,经英国改造,美国的社会化、生活化,发展为今天世界公认的礼仪规范。



第二节 礼仪的涵义

一、中国古代的“礼”与“仪”

1. 关于“礼”

(1)礼是治国的大纲和根本。主要指我国奴隶社会和封建社会的等级制度和与之相关的礼仪。《左传·隐公十五年》：“礼，经国家，定社稷，序人民，利后嗣者也。”《国语·晋语》：“夫礼，国之纪也，国无纪不可以终。”

(2)礼通理。《礼记·仲尼燕居》：“子曰：‘礼也者，理也。乐也者，节也。君子无理不动，无节不作。’”《疏》：“理，谓道理，言礼者使万事合于道理也。”《广韵》云：“礼，体也，得其事体也。”指的是道理，天经地义的法则。

(3)礼是对人的尊敬和礼貌。《礼记·月令》：“勉诸侯，聘名士，礼贤者。”

(4)礼物。《礼记·表記》：“子曰‘无辞不相接也，无礼不相见也，欲民之毋相衰也。’”

(5)表示敬重或隆重而举行的仪典、仪式。中国古代“五礼”即吉、凶、军、宾、嘉，是具有一定规模、规格、程度的仪式行为规范。

中国古代的“礼”，涉及范围极其广泛，无所不包，难以一语说明其义。

2. 关于“仪”

(1)法度、准则。《国语·周语下》中记载“所以宣布哲人之令德，示民礼仪也。”《管子·形势解》中“法度者，万民之仪表也。”《淮南子·修务训》有“设仪立度，可以为法则。”《史记·秦始皇本纪》：“普施明法，经纬天下，永为仪则。”

(2)礼节、规矩。《晋书·祖逖传》：“不修仪检。”

(3)仪式、仪典、仪礼。《仪礼》即为“三礼”之一，指仪式规范

(4)容貌、举止。《诗·大雅·丞民》：“令仪令色，小心翼翼。”《宋史·杨承信传》：“承信身長八尺，美仪表，善持论，且多艺能。”

(5)礼物。如贺仪。指在不同的仪式上赠送的礼物。

由于“礼”和“仪”两个字的涵义相近，在古代典籍中常连用，内涵十分丰富。它不仅指人们的道德规范和行为准则，还包括国家典章制度。

二、现代礼仪的概念

礼仪的概念可以说是仁者见仁，智者见智，可从不同角度界定：

(1)从个人修养角度，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；

(2)从道德角度，礼仪可以界定为一个人为人处世的行为规范；

(3)从交际角度,礼仪是人际交往的艺术、交际方式或方法;

(4)从民俗角度,礼仪是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,是人际交往中约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。

(5)从传播角度,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧;

(6)从审美角度,礼仪是一种形式美,是人的心灵美的外在化。

具体来讲,礼仪包括礼节和仪式。所谓礼节,指社会公认的待人接物的方法和人与人相处的准则。例如,初次见面该怎样互相介绍,怎样互递名片,怎样待客、做客以及人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。仪式,指正式场合用以表示礼节的一系列固定的程式。比如,欢迎仪式、签字仪式、开业典礼、婚仪、葬礼等。因此,礼仪是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的行为准则或道德规范的总和,是一个人的文明道德修养程度的外在表现形式。

礼仪的上述定义主要表达了以下几层意思:

首先,礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范和准则。人们以此来调控和约束自己的言行。

其次,礼仪是一定社会的人们约定俗成、共同认可的行为准则或规范。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。因此,礼仪源于特定的民族、国家长期形成的伦理道德观念和社会生活习俗,它是一种约定的行为规范。

最后,礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的程序、方式表现的律己、敬人的过程,是一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度的外在体现,是一个人的学识、修养和价值的外在体现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这样互相尊重的过程中,才能逐渐建立起来。

三、现代礼仪的特点

与其他学科相区别,礼仪具有自身独特的属性和特征:

(1)规范性与自律性相统一。礼仪作为人际交往的行为准则,具有规范性。它不仅约束着人们在一切人际交往场合中的仪表言谈、行为举止,使之符合礼仪;而且是人们在一切人际交往场合衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。这种规范性具有明显的外在强制性。同时,礼仪又具有自律性。它是个体自身修养、自我约束的外在表现形式,成为个体律己、敬人的习惯形式。

(2)共同性与差异性相统一。作为以公共道德基础为内容的礼仪,是在人类



共同生活基础上产生和形成的,是一种行为规范,为人类所共同遵循。因此,不同国家、民族的礼仪具有共同的一面。但因时间、空间或对象的不同,古代与现代的不同,外国与中国的不同,男女之间的不同等因素,礼仪规范又有许多不同之处,体现出各自的特点。因而不同国家、民族的礼仪规范又存在明显的差异性和鲜明的个性。

(3)继承性与发展性相统一。任何国家的当代礼仪都是在本国传统礼仪基础上继承发展而来的,也包括对其他国家、民族的礼仪进行适合于本国、本民族的改造之后的借鉴和引进。同时,礼仪随着社会自身的进步而不断完善,随着时代的发展而不断发展更新。加之东西方各国的交往不断扩大,带有历史传统的礼仪又被赋予了新的内容。因此,礼仪不是一成不变的,在继承的基础上发展,在发展的基础上更新,体现继承性与发展性相统一。

(4)外在性与内在性相统一。一个人如果只注重品质淳朴而不注重礼节仪表,将显得缺乏修养。相反,如果一个人表面上彬彬有礼,而内心阴险恶毒,那么,礼仪也是徒有虚名。因此,只有将淳朴的品德与礼节仪表统一结合起来,才算是有修养、有道德的人。只有内在美与外在美有机的结合,才能塑造完美的礼仪形象。

第三节 礼仪的原则和内容

一、礼仪的原则

1. 尊重与平等原则

古人讲,“礼者,敬人也”。礼仪讲尊重,尊重是礼仪的核心和情感基础。人际交往中必须要尊重交往对象的人格,才能保持和谐的人际关系。同时,对任何交往必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、地位、金钱上的不同以及与自己关系的亲疏而厚此薄彼,区别对待。

2. 遵守与自律原则

礼仪反映了人们的共同利益和要求。社会每个成员都应当自觉遵守和执行。礼仪面前人人平等。更重要的是,要自觉树立内心的道德信念和行为修养准则,在没有外界监督的情况下自愿按照礼仪规范去做,增强自律意识。同时,应该做到“己所不欲,勿施于人”。

3. 真诚与适度原则

一方面,要求在人际交往中,待人以诚。所谓“诚”,就是诚心诚意,诚实无