



★★★★★



国际礼仪攻略宝典



★★★★★

“礼仪造就一个人”礼由人起，发乎情而为人所不可弃。

**出国访问、考察、参观、谈判、经商、旅游**

国内公务接待不可或缺的规范读本。

The etiquette portrays a person, it origins from humanity's emotion and can not be given up by the person. This book is an indispensable one when you go abroad to visit, travel, and negotiate or to make an on-the-spot investigation and do business.

# 国际礼仪

## 公务员必修手册



[台湾] 庄铭国 ◎著

A Required Handbook  
of International etiquette  
For Government  
Functionary

中共中央党校出版社

K891.26

13

国际礼仪攻略宝典

# 国际礼仪

## 公务员必修手册

[台湾] 庄铭国 ◎著



A Required Handbook  
of International etiquette  
For Government  
Functionary

中共中央党校出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

国际礼仪公务员必修手册/(台湾)庄铭国著. —北京:  
中共中央党校出版社, 2006. 9

ISBN 7-5035-3526-1

I. 国… II. 庄… III. 礼仪—世界—公务员—手册 IV. ①K891.26—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 083030 号

本书为(台湾)五南图书出版股份有限公司授权中共中央党校出版社在大陆地区出版发行简体版本

登记号 图字:01—2005—5723

中共中央党校出版社出版发行

(北京市海淀区大有庄 100 号)

电话:(010)62805800(办公室) (010)62805816(发行部)

邮编:100091 网址:www.dxcbs.net

新华书店经销

北京忠信诚胶印厂印刷

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月北京第 1 次印刷

开 16 印张:18

字数:300 千字

ISBN 7-5035-3526-1/D · 1699

---

定价:32.00 元



## 作者简介

**庄铭国**一九四六年八月十四日生于鹿港，辅仁大学企管系毕业，文化大学硕士。曾获选第二届台湾十大杰出经理，并荣获第七届台湾地区品质奖，现任大叶大学国际企业管理系所，并兼任云林科技大学企研所、静宜大学企研所。管理杂志台湾企管名师榜，受聘香港生产力中心、香港理工大学及山东正大企管顾问公司担任企管讲座。

曾行走世界八十余国，在企业先后担任专员、外销经理、厂长、副总经理、总经理。在学校主讲“国家区域与研究”、“国际贸易实务”、“国际贸易专题”、“经营管理实务”、“国际经营及投资实务”、“国际企案专题”、“大陆与东南亚经贸研究”等课程。

著有《国际贸金个案研究》、《企业颜色管理》、《企业数字管理》、《企业看板管理》、《企业情境管理》、《工厂管理革新》、《人生经营经营人生》、《国际经营投资实战录》、《观世界世界》、《行销战略》、《经营管理实务》、《国际礼仪实务》、《国际贸金实务》等书。

责任编辑：朱晋平

封面设计：  大象设计工作室  
010-84803033 安宇  
13911710848

## 序

华视曾放映一部“XO、宾士、满天星”的专辑，此三者皆是极品的象征。而在台湾，“XO”当开水般豪饮，忘却品酒之趣；开“宾利”者嚼槟榔、闯红灯，极不配称；而戴“满天星”的人，却常不守时，枉费表中至尊。常被人取笑“经济巨人，文化侏儒”，只受表面的礼遇，而不受内心的尊重。到了国外，也常表现财大气粗的一面。早期前往大陆的台商参差不齐，不少人喜欢出入娱乐场所，虽出手阔绰，但言行粗鄙，被讽刺为“脖子的项链粗过狗链，手指的戒指大过麻将”，表面受奉承陪笑，背后骂这些“俗搁有力”的台商为“台巴子”，而“巴子”是上海人骂人的俚语，意思是没见过世面，不懂装懂。而国人出国被讥为“上车睡觉、下车尿尿、逢店买药、在旅馆呱呱叫、回国通通忘掉”，流行采购团、苦力团，而失去国外行之目的，况且土里土气，不知礼仪的一举一动、一言一行都是形象广告，不仅代表自己、代表团体，更代表国家。

很早以前参加“西德、法兰克福展览”，回饭店有位参展团员洗澡时，将浴室的帘幕放在浴缸外，结果洗澡水拼命往外流，惊动楼层服务生前来清理，口中“碎碎念”，还问来自哪一国，幸好他很机灵的说“韩国！”。在2003.3.16自由时报，读者道明珊投书他有位担任药厂远东区经理的德籍友人来台投宿中正机场过境旅馆，看到浴室陈旧污损的门，内中不是滋味；在晚餐进食时，墙上还挂着过许久矣的圣诞节装饰，白色的窗帘有无数的大小污渍，更令人倒胃口的是自助餐台有流窜的蟑螂……，让外国人对台湾的评价，大打折扣。

笔者曾在企业任职25年，担任外销经理、生产部厂长、副总经

理、总经理等职，有机会前往世界重要国度参展、拜会、商务谈判、促销、设立据点，太多正式场合，要有公司代表的风范、商场的知识、合宜的穿着、适度的谈吐，或中规中矩、或雅而不俗、或进退有序，所谓 TOP 原则（Time, Occasion, Position）。另外，每年寒暑假都会与内人黄翠玉老师前往比较特殊或偏远的国家进行纯旅游，见识不同的奇风异俗，领悟异国的风土人情，迄今也到过 80 国左右了，“桃李春风洒一杯、江湖夜雨十年灯”历经走过、看过、尝过，留下记忆、回忆、追忆。然而“有礼行走天涯、无礼寸步难行”，不管商务旅行或观光旅行，不外相约成俗的“国际礼仪”（以西欧为主）及“入境随俗”（依各国而异），如此置身国际大小场合均举止得宜，怡然自处，虽不中亦不远矣！

国外之旅前前后后拍摄不少幻灯片，特别选录成辑，在学校国际经营学程之中“国际礼仪”单元讲授，颇受学生好评，也断断续续在外校、社团、公司公开演说，一样回响不绝。很巧的，接获五南图书公司张毓芬副总编辑来电，欲出版此一书籍，一拍即合，构思本书，决定摒除条文式文章法，而代之以实用、趣味的笔调，依食、衣、住、行、育、乐，层层解析，并利用大量幻灯片制成教学光碟，实景画面，表里学习，在国际舞台上，不再忐忑不安、格格不入。

首先感谢大叶大学国际企业管理系的郑雅云、蔡慧满、庄德庆、庄闵凯四位同学，一年来协助本书在文字的整理、光碟的制作、出版事宜，尽心尽力、任劳任怨，终可问世。想及英国生物学家达尔文（Darwin, Charles Robert 1809—1882）年轻起常随探勘船进行环球旅行，登山涉水，采集标本、挖掘化石，对大量生物现象进行考察，于 1859 年推出“进化论”，有名的“优胜劣败，适者生存”的巨著，对世人有相当的启蒙。笔者也期许本书可供读者以国际礼仪的观点认识世界，以国外见闻的视野了悟天下，诚所谓“畅游天下名川大山、广交天下英雄豪杰、博览天下奇文隽语、翰书天下悲欢离合”。

在此也谢谢为本书写序的北中南三位好友（依姓氏笔书顺序排列），台中的林昌星先生是林胜工业公司的总经理，也是与笔者同一社团——台中经理协进会的主管联谊会会长，长年经商，足迹全球，见多识广；台北的许坤金先生是跨世纪管理顾问公司的

董事长，为笔者大学至交，曾任知名海运、空运公司的高层主管，镀金英伦，云游四海，高雄的黄清藤先生，是高雄港务局局长，与笔者先后期台湾十大杰出经理，执掌过基隆、台中、高雄三港之长，经略海上国门，看尽世事！有三位好友推介，倍增光彩，深感荣幸。书后并列数位听讲者之感想及心得，相得益彰，有幸结缘，际遇终究可遇而不可求。最后对培育我的健生公司、大叶大学永存感恩之心。

“困难、困难、困在家就难；出路、出路、出去走就有路！”  
“今天我们看世界，明天世界看我们！”愿共勉之。

庄 铭 国

序于大叶大学国际企业管理所

2006.4.10

## 国际礼仪通则

中国是文明古国，自豪是“礼仪之邦”，自周朝周公制礼作乐后，中国人遵礼、守礼，源远流长。中国的藩属——琉球，仍有一有名的“守礼门”的牌坊，今“日币”2000元以此为图样。“礼”是文明国家为了规范人群之间的关系和维持社会秩序，而必须共同遵行的规则，如果没有了礼，我们不就成了野蛮民族，和一般的动物没有什么不同了吗？礼的起源，是由习俗演变而来的，放眼望去，世界各地的先民文化，只要有人类在的地方，必定有俗，有俗必定有礼，有礼必定有制。所以，中国拥有五千年的历史文化，应该是非常懂得礼仪的民族，所谓“礼多人不怪”，不是吗？

现今任何国家所遵行的礼仪，兼除排外、唯我独尊者是不可能之外，我们也不能像苦行僧或修道院一样遗世独立。由于国际社会的关系密切、交通往来又非常便捷，许多礼仪也因此国际化了。就以中国来说吧！从秦朝到明朝之间，大多是维持单一文化的国家，不过，至清朝末年的鸦片战争，各国列强频频扣关，造成中国门户开放，维持了两千多年的礼仪，也因而受到了西方礼仪的冲击。历史告诉我们：汉朝战胜了匈奴，其残余兵力西走打败欧洲北方蛮族，使其兴兵南下，灭亡当时西罗马帝国，造成欧洲长期黑暗时代；唐朝消灭东突厥，而西突厥进入土耳其，后来居然消灭了东罗马帝国；而后元朝席卷欧亚大陆，欧人还称为“黄祸”呢！我们不得不臣服于历史的偶然和必然，而今西方世界已居全球之牛耳。19世纪起，西方主导强势，于是我们今日探讨礼仪——商业礼仪、国际礼仪，甚至是外交礼仪，都不得不加以

探讨西方礼仪。据史学家之考证及2003年寒假笔者中东十八日游,得知波斯人(伊朗)皆温文儒雅、健谈热情,十分重视礼仪,见长辈必鞠躬,平辈必拥抱亲额,见晚辈则握手。现伊朗附近海湾国家均如此。波斯宫廷礼仪为希腊、罗马采用,当今欧美礼仪,多源自波斯。波斯自15世的帖木儿大汗及其子孙们到17世纪称雄的阿拔斯大帝,均酷爱文学、艺术、天文,建立历史名城,培育波斯文化,许多礼仪相约成俗。为什么国际礼仪会以欧美礼仪为主呢?有人说15世纪是意大利世纪(文艺复兴)、16世纪是西葡世纪(新大陆与新航路)、17世纪是荷兰世纪(海上贸易强权)、18世纪是法国世纪(太阳王与拿破仑)、19世纪是英国世纪(维多利亚女王之日不落国)、20世纪是美国世纪(第一、二战成世界独霸)。这是因为欧美建立了很多的基本建设,而且,早期英国的二大殖民时期(16世纪后半叶及工业革命之后)的关系,所以对现今一些强盛的国家如美国、加拿大、澳洲等,或是南非、印度、新西兰、孟加拉等国都还具有一定的影响力,也因此国际礼仪才会以欧美礼仪为主,而欧美礼仪又以英国礼仪为首要,西欧500年来之近代史,首登舞台的西葡,是笃信天主教(罗马公教),坚守旧道德,不从事生财事业,海外殖民一味掠夺,东西奉献教会,杀鸡取卵,而荷兰国力单薄,昙花一现,法国有欧陆牵绊,二面为敌,最后英国唯我独尊,而且信仰英国国教及达尔文教义的“清教徒”以赚钱可荣耀上帝,遍地生财之牟利观,加上发生工业革命,发明铁路,征服全球200年,再加上其后裔之美国称霸全球近一世纪。直到今日,主宰世界之风向球,仍属盎格鲁撒克逊民族。还有1798年法国大革命之后,许多贵族失去财产及地位,流落民间,把宫廷的餐饮礼仪传入民间,百姓也仿效上流阶层,渐成国际礼仪之典范。西欧近百年来,由于文艺复兴、民族主义、民主政治、资本主义、工业文明,形成帝国主义,造成以西欧为主之世界观!略略提及,欧洲区分东西欧,东欧一直落后濒临大西洋之西欧,自1870年西欧国民所得为东欧二倍以上,像捷克、波兰常遭并吞。西欧优雅又精致的礼仪文化,是西洋文明之象征,成为国际礼仪之主流。

国际礼节是文明世界国家和人民所必须共同遵守的规则，它的范围不论是典礼、应酬、礼貌或是文书规范，几乎已被大部分国家和人民所接受，变成一典型的游戏规则。时至今日，国际航空交通迅速，再加上经济全球化的结果，使得投身于工商界的服务者接触外国人的机会日益增多，所以我们对国际礼仪的学习也更需要比一般国民更为密切。

西方的社交礼仪，归纳起来有四大原则：生命权、自由权、社交人格权及隐私权。现在就简单说明让大家了解：

1. 生命权：包括安全、健康及时间，除了重视主宾、高阶人士的安全，并尽可能保护他们的安全，使他们不受到伤害，且维护他们的健康。还有时间就是金钱，要做到守时，千万不可以迟到；在各种场合都要排队，不可以插队，否则就不公平了。

2. 自由权：是指人有免除恐惧与骚扰的自由，所以人与人之间要有一只手臂的距离，以免被挥掌所伤；双手不可以插口袋，以防有暗藏武器的嫌疑；也不可在背后叫唤对方的名字或鸣按喇叭，以防别人受到惊吓。以上种种，若反其道而行，可是会使人惊悚心跳的哦！

3. 社交人格权：人是政治、群体动物，难免会暗中较劲互比高下，所以必须制定一套优先顺序才能平息纷争。社交人格的高低取决于下列的规则：（1）职位高者大于职位低者；（2）年龄长者大于年龄低者（当然我们不知他人年龄或我大于几岁、几个月，一般某一世代皆可称同年龄，即同辈份）；（3）女性优于男性，所谓 Lady First，英雄救美是典型西方式行径，源自古希腊特洛依战争，为夺回美女海伦，精税尽出；再加上欧洲骑士精神及浪漫主义，“女士优先”成为西方不二教条。又已婚者优于未婚者；（4）在礼让原则，客人优于主人（但有关国格“如国旗、国名等”就不需让），当角色冲突时，以前述先后顺序为原则，例如：男位高者和女位低者，该怎么区分优先顺序呢？虽然女性优先，但是还是以男位高者为尊哦！

从走位或坐位也可以判别身分的尊卑：

（1）右者为尊：古时，以刀剑为武器，都佩带在左边，所以

是以左为尊，虚国亦是左丞相大于右丞相，在男尊女卑时代，亦是“男左女右”，而常在一些大建筑前摆双狮，一定是公狮在左，母狮在右。庙宇或住宅常称“左青龙、右白虎”——即“入龙门、出虎口”之意。而前文提及欧美礼仪源自波斯宫廷礼仪，在其古都“伊斯法罕”之皇宫壁画中，国王宴请贵宾时，国王均坐在左边，故“左”者自古为尊；现代，武器演变为枪，举枪射击是在右边，因此是以右者为主，所以若是二人场合皆以右为尊。

(2) 中者为大：在三人场合，位尊者应立于中间，所谓“众星拱月，左右护法”。

(3) 前者为尊：在典礼或众人集会场合，坐位愈前排者为尊。

(4) 以内为尊：若有很多桌次，则愈内部者为尊。

(5) 以靠近主人处为尊。

(6) 以安全、舒适位置为尊。

4. 隐私权：是西方社交很重要的一环，例如：不可以拆阅别人的书信；进入房门前要先敲门，等候应声后才可入内；不可问“你到哪里？你在哪儿高就？收入多少？有无异性朋友？”等问题。

特别年龄的问题更是禁忌，所谓“岁月催人老”、“人老珠黄”是极为敏感问题，有人打趣的说：“女人像球，20岁以前像橄榄球，20个人抢一个；20岁像篮球，10个人抢一个；30岁像网球，给你你不要；40岁时像躲避球，来了就躲；50岁时像高尔夫球，滚的越远越好。”又说“男人像飞机，20岁像直升机，30岁像战斗机，40岁像轰炸机，50岁像运输机，60岁像侦察机，70岁像教练机，80岁就‘关机’了！”

# 目录

|     |                        |    |
|-----|------------------------|----|
| 001 | 序                      |    |
| 004 | 国际礼仪通则                 |    |
|     | <b>第一章 食</b> .....     | 1  |
| 003 | 一、用餐的基本礼仪              |    |
| 005 | 二、坐位礼仪                 |    |
| 015 | 三、用餐礼仪——西式             |    |
| 027 | 四、用餐礼仪——日式             |    |
| 032 | 五、用餐礼仪——中式             |    |
| 035 | 六、各式饮料礼仪               |    |
| 056 | 七、自助餐礼仪                |    |
| 057 | 八、结账礼仪                 |    |
| 058 | 九、国宴礼仪(State Banqllet) |    |
| 058 | 十、经济实惠的餐饮              |    |
| 063 | 十一、礼仪指数检测站             |    |
|     | <b>第二章 衣</b> .....     | 71 |
| 073 | 一、男士                   |    |
| 079 | 二、女士                   |    |
| 093 | 三、出国衣物的准备              |    |
| 095 | 四、礼仪指数检测站              |    |

### 第三章 住 ..... 99

- 100 一、下榻须知
- 105 二、寄宿及民宿礼仪
- 106 三、电梯、楼梯、手扶梯之礼仪
- 109 四、会客时应有的礼仪
- 110 五、拜访礼仪及会议礼仪
- 111 六、电话礼仪
- 112 七、手机礼仪
- 113 八、E-mail 礼仪
- 115 九、礼仪指数检测站

### 第四章 行 ..... 117

- 118 一、搭乘各式交通工具的礼仪
- 139 二、错误的搭乘观念
- 141 三、乘车顺序
- 145 四、行走的一般礼仪
- 146 五、行的安全
- 149 六、洗手间的礼仪
- 152 七、礼仪指数检测站

### 第五章 育 ..... 157

- 158 一、各式应对进退
- 159 二、居间介绍与名片礼仪
- 163 三、答礼与敬礼
- 165 四、送礼与送花
- 170 五、各国国旗
- 177 六、世界宗教探讨
- 188 七、国际商务活动
- 198 八、礼仪指数检测站

|     |                    |            |
|-----|--------------------|------------|
|     | <b>第六章 乐 .....</b> | <b>203</b> |
| 204 | 一、歌剧、音乐会、夜总会       |            |
| 207 | 二、舞会、卡拉 OK         |            |
| 209 | 三、展览               |            |
| 211 | 四、观赏球赛的基本礼仪        |            |
| 216 | 五、各国旅游趣闻及见闻        |            |
| 256 | 六、礼仪指数检测站          |            |
| 260 | <b>解答篇</b>         |            |
| 262 | <b>结 语</b>         |            |
| 271 | <b>参考资料</b>        |            |



The etiquette portrays a person, it origins from humanity's emotion and can not be given up by the person. This book is an indispensable one when you go abroad to visit, travel, and negotiate or to make an on-the-spot investigation and do business.

*The etiquette portrays a person, it origins from humanity's emotion and can not be given up by the person. This book is an indispensable one when you go abroad to visit, travel, and negotiate or to make an on-the-spot investigation and do business.*

*The etiquette portrays a person, it origins from humanity's emotion and can not be given up by the person. This book is an indispensable one when you go abroad to visit, travel, and negotiate or to make an on-the-spot investigation and do business.*

有句话说：民以食为天，“呷饭皇帝大”，所以在日常生活中，“吃”可是占了很重要的地位哦！东方是以米、猪肉为主食；西方则是以麦、牛肉为主食；中东及中亚是以羊肉、乳酪为主食。但是，随着时代在进步，餐具也是样样齐全，不同形状、尺寸、锐度，包括杯、盘、碗、碟、匙、刀、叉与筷子，甚至碗盘也经过配色，如欧洲喜欢红色食物，如蕃茄、红萝卜、牛肉、羊肉、红酒等，他们几乎都用白色餐具，红白配十分醒目。又东洋食物如豆腐、白菜、鱼肉、面粉、清酒、白酒属白色系食物，餐具使用黑色，黑白配是对比色，容易引起食欲。餐厅的布置更是讲究美化，鹅黄色：是被建议在餐厅的装潢，它有刺激食欲的效果，最忌使用青色，一副青青不熟的样子，令人食不下咽的感觉。食物更要求色、香、味俱全，食物善用对比色，邻近色、深浅色，亦令人食指大动，如米饭撒上黑芝麻（黑白配）或生鱼片缀上绿叶（红配绿），一副好吃样。因此身为文明世界一份子的我们，也不能不讲究食的礼仪罗！不论是与什么人共用餐点，一定要先了解对方有无宗教信仰，或是任何禁忌。像台湾人一天吃三餐是正常的，有些爱美人士甚至连早餐、晚餐都省了，或者早午餐并一餐的 Brunch，或者午晚餐一起进食的“下午茶”。不管如何，为了身体的健康，正常饮食还是必须的。但是你知道吗？在智利、捷克、西班牙、印度等国家，一天竟然要吃五餐呢！通常中午十二点之前会吃两餐，下午一点是中餐时间，下午四点又有下午茶，到了晚上七点还有正式的晚餐，印度甚至在入睡前还要吃顿宵夜呢，所谓入境随俗，要到这些国家旅游之前，切记要先将自己的肠胃练好，以免不适应唷！还有，许多印度人是吃素的，特别是耆那教徒（Jains），如果宴请印度人吃荤菜，岂不是让对方不知如何是好。另外，

信仰印度教的印度人是不吃牛肉的，所以食材的准备上也应该避开牛肉、牛油等制品食物。回教徒也是，他们不吃猪肉，所以在准备宴客食物时，要完全避开猪肉制品，例如：火腿、腊肉等，有时候甚至是只要他们看见餐盘上有脂肪的存在，就会问是什么油炒的，上乘的待客之道应该是在他们发问之前，就先告诉他们说这些菜是植物油烹调的，让他们能够安心的享用眼前的美食，摩门教徒不喝咖啡及茶，虔诚之犹太教徒在饮食上还有更多规定。现在就带领大家一起进入食的礼仪吧！

## 一、用餐的基本礼仪

无论是西式、日式或是中式，每种料理都有一大堆需要注意的细节，但要把这些细节在短时间内全都一股脑儿记到脑海里，着实是件不容易的事，但是有一些大规则可是不能不知道的哦！现在就为大家介绍：

1. 进入餐馆时，应由服务生带领入座，以免错坐别人预定“Reserved”之坐位。

2. 若至高级场合用餐时，切忌衣衫不整，男士应着西装，女士应着小礼服，避免裤装出席。帽子虽已成为服饰品之一，但正式晚宴中，仍不适合戴帽出席。

3. 与人有约时，应事先订位，以避免届时面临无座的情形，且应注明人数、时间和菜单。

4. 女士若有携带皮包，应放置身后与椅子之间，切忌放置在桌子上。

5. 用餐时应抬头挺胸，且以食就口，而非以口就食。咀嚼食物时，切忌张口，避免说话。用餐时，应尽量别出声，否则会引来旁人异样的眼光。若用餐用到一半忍不住想要打嗝时，记得要闭上嘴巴，千万不要像一只咯咯叫的青蛙。若遇到想打喷嚏的话，应用口布捂住嘴巴别过脸再打喷嚏，打完喷嚏后，记得一定要和大家说声“Excuse me”，切忌当面直接打喷嚏。

6. 一般我们都习惯由外往内舀着汤喝，但是在国际礼仪中，喝汤时应由内往外舀取食用，虽然这不是硬性规定一定要如此，但是身为