

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

公共场所礼仪是人们在社会公共场所中所应遵循的相互礼让、文明交往的社会公德与行为规范。讲究公共场所礼仪，是倡行文明风尚、构建和谐社会的客观要求，也是个人体现修养、与人友好交往、创造高品质生活的需要。本书着重介绍了一些重要的公共场所的礼仪要求，包括商场购物礼仪、医院就医礼仪、观看演出比赛礼仪、在图书馆阅览礼仪、在美术馆参观礼仪、参加会议礼仪、旅游观光和宾馆住宿礼仪、乘坐公共交通工具礼仪等众多方面。书中所介绍的礼仪知识，是公民在公共场所活动中的行动指南。

公共场所礼仪

舒静庐 主编

PUBLIC ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

公共场所礼仪是人们在社会公共场所中所应遵循的相互礼让、文明交往的社会公德与行为规范。讲究公共场所礼仪，是倡行文明风尚、构建和谐社会的客观要求，也是个人体现修养、与人友好交往、创造高品质生活的需要。本书着重介绍了一些重要的公共场所的礼仪要求，包括商场购物礼仪、医院就医礼仪、观看演出比赛礼仪、在图书馆阅览礼仪、在美术馆参观礼仪、参加会议礼仪、旅游观光和宾馆住宿礼仪、乘坐公共交通工具礼仪等众多方面。本书所介绍的礼仪知识，是公民在公共场所活动中的行动指南。

公共场所礼仪

舒静庐 主编



T1218814

PUBLIC ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

公共场所礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4853 - 2

I. ①公… II. ①舒… III. ①礼仪—基本知识
IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144075 号

公共场所礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

<http://www.sjpc1932.com>

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 238 千字

印 张 / 16. 75

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4853 - 2/G. 1349

定 价: 27. 80 元

目 录

Contents

※ 绪章 公共场所礼仪概述 ※

一、讲究公共场所礼仪有益于建设和谐社会

1. 公共场所礼仪体现着个人的社会公德心 / 2
2. 讲究礼仪可以使公共场所交往更加和谐 / 3
3. 讲究公共场所礼仪, 创造高品质的生活 / 4

二、公共场所礼仪的基本准则与基本要求

1. 讲究公共场所礼仪的基本准则 / 6
2. 保持仪表整洁, 讲究个人卫生 / 7
3. 遵守公共秩序, 维护公共环境 / 9
4. 注意礼让他人, 保持适度距离 / 12
5. 注意语言规范, 多用谦语和敬语 / 14
6. 礼待老者、弱者, 关心残疾人 / 15

※ 第一章 公共场所的仪表仪态礼仪 ※

一、仪表与修饰的礼仪

1. 男士西服要注意穿着规范 / 20
2. 男士衬衫的穿着要得体 / 21
3. 男士领带佩戴大有学问 / 22
4. 女性要讲究公共场所的服饰 / 23
5. 女士穿着套裙应注意协调 / 26

目 录

6. 鞋袜穿着是礼仪场合重头戏 / 28
7. 手表与眼镜要正确佩戴 / 29
8. 修饰仪容要从“头”做起 / 29
9. 女性要特别重视帽子与头巾 / 31
10. 男士饰品应衬托阳刚之美 / 33
11. 女士饰品要突出端庄美丽 / 33
12. 女士化妆要体现文雅秀气 / 35

二、仪态与举止的礼仪

1. 站姿：展现端庄挺拔之美 / 38
2. 坐姿：落落大方，文雅得体 / 39
3. 行姿：优雅轻捷，有节奏感 / 39
4. 表情：善良友好的姿态表现 / 40
5. 手势：彬彬有礼，优雅含蓄 / 42

三、展示良好的气质与风度

1. 男人应展示儒雅的气质 / 43
2. 女性应展示优雅的风度 / 45
3. 做绅士不可忽略的礼仪细节 / 48

※ 第二章 参加会议与沙龙的礼仪 ※

一、参加会议的礼仪

1. 遵时守约，准时参加会议 / 52
2. 衣着整洁，规范仪表礼仪 / 52

3. 规范秩序, 就座指定位置 / 53
4. 发言有礼, 注意语言文明 / 53
5. 担任嘉宾注意自身形象 / 55
6. 遵守会议纪律, 认真倾听发言 / 55
7. 保持会场清洁, 不要乱丢垃圾 / 57
8. 鼓掌恰到好处, 不能喧哗起哄 / 58

二、参加沙龙活动的礼仪

1. 接受邀请应当按时到场 / 58
2. 言谈真诚展示个人修养 / 59
3. 注意小节, 举止文雅大方 / 60
4. 体谅主人, 讲究社交公德 / 60
5. 礼让他人, 尊重妇女、长者 / 61

※ 第三章 观看文艺演出的礼仪 ※

一、购票、进场与入座的礼仪

1. 购票及退票莫要违规失礼 / 64
2. 观看文艺演出着装应整洁 / 64
3. 进入演出场所与入座要讲礼仪 / 65
4. 迟到入场时要守规则礼仪 / 66

二、观看文艺演出过程中的礼仪

1. 文明观看, 切忌喧哗 / 67
2. 文明鼓掌, 尊重演员 / 68

目 录

3. 礼貌喝彩， 避免混乱 / 70
4. 演员谢幕， 表达礼貌敬意 / 71
5. 观看演出避免禁忌行为 / 71

三、从演出场所退场的礼仪

1. 演出结束， 顺序退场 / 72
2. 不宜中途退场以免打扰他人 / 73

※ 第四章 观看体育比赛的礼仪 ※

一、观看体育比赛的一般礼仪要求

1. 着装要文明得体， 整洁大方 / 76
2. 遵守赛场秩序， 适当表达情绪 / 76
3. 配合检票要求准时入场 / 77
4. 友好善意， 尊重双方运动员 / 78
5. 文明礼貌， 举止规矩得体 / 79
6. 观看喝彩杜绝不文明的行为 / 81
7. 有序退场， 遇突发事件莫慌 / 83

二、观看各种体育比赛的礼仪

1. 观看田径比赛的礼仪 / 85
2. 观看足球比赛的礼仪 / 86
3. 观看篮球比赛的礼仪 / 87
4. 观看网球比赛的礼仪 / 88
5. 观看乒乓球比赛的礼仪 / 89

6. 观看羽毛球比赛的礼仪 / 90
7. 观看排球比赛的礼仪 / 90
8. 观看游泳比赛的礼仪 / 91
9. 观看体操比赛的礼仪 / 92

※ 第五章 在图书馆与美术馆的礼仪 ※

一、在图书馆的礼仪

1. 自觉维护图书馆的公共秩序 / 94
2. 先到先坐，不可无礼 / 94
3. 保持安静，遵守阅览规则 / 95
4. 爱护图书，珍惜公共财产 / 96
5. 及时归还，避免占书不还 / 96

二、参观美术馆与博物馆的礼仪

1. 着装文明，注重公众形象 / 97
2. 细听解说，最好单独询问 / 98
3. 举止文明，不可乱动乱摸 / 99
4. 爱护展品，不可哄抢展品 / 100

※ 第六章 在商场购物的礼仪 ※

一、商场购物的礼仪要求

1. 礼貌称呼，友好对待营业员 / 104
2. 互相礼让，维护商场秩序 / 105
3. 按“规矩”挑拣，不可损坏商品 / 106

目 录

4. 购买食品要讲究卫生 / 107
5. 购买衣物时要小心试衣 / 108
6. 文明付款, 善待差错 / 109
7. 凭票退货, 注意期限 / 109

二、掌握购物的大策略与小技巧

1. 购物前先问五个 “W” / 110
2. 自我测试确定买或不买 / 112
3. 购物讨价还价要讲 “礼” / 114
4. 超值购物, 购买有高招 / 116
5. 掌握各种省钱的妙招 / 117
6. 谨慎购买有奖销售商品 / 118
7. 防范购买假冒伪劣商品 / 118

※ 第七章 医院就医与探望病人的礼仪 ※

一、在医院就医的礼仪

1. 挂号和候诊不急躁不喧哗 / 122
2. 尊重信赖医护人员 / 122
3. 莫充内行, 听从医生建议 / 123
4. 如实向医生相告病史 / 124
5. 理性对待年轻医生 / 125
6. 理智解决就医中的纠纷 / 125

二、在医院探望病人的礼仪

1. 探望病人须做好准备工作 / 126
2. 选择合适的探望时间 / 127
3. 携带适宜病人的礼品 / 128
4. 探望病人时的举止要得当 / 130
5. 谨慎选择谈话的话题 / 131
6. 安慰病人语言要适当 / 132
7. 辞别病人要讲究文明礼仪 / 133

※ 第八章 在饭店茶楼等餐饮场所的礼仪 ※

一、在饭店参加宴会的礼仪

1. 按时赴宴，礼仪规矩不可忘 / 136
2. 寄存衣帽和入座的礼仪 / 138
3. 使用餐巾和湿毛巾的礼仪 / 140
4. 使用就餐用具的礼仪 / 141
5. 宴席间文雅进食的礼仪 / 143
6. 宴席间的交谈礼仪 / 145
7. 宴会上的饮酒礼仪 / 147
8. 宴席上敬酒的礼仪 / 149
9. 西餐中的用餐礼仪 / 152
10. 吃西餐的禁忌 / 154

二、在茶楼咖啡厅的礼仪

1. 饮茶要讲究艺术情趣 / 157
2. 饮茶时态度要谦恭 / 157
3. 饮茶时要认真品味 / 158
4. 善于欣赏一杯好咖啡 / 159
5. 喝咖啡时应正确握杯 / 161
6. 正确添加咖啡糖的方法 / 162
7. 了解和掌握喝咖啡的步骤 / 163
8. 正确地使用咖啡杯碟 / 164

※ 第九章 在各种娱乐场所的礼仪 ※

一、出席舞会的礼仪

1. 舞会着装大有讲究 / 166
2. 参加舞会应做适度的化妆 / 167
3. 邀请舞伴不可失礼无礼 / 168
4. 落落大方，依礼婉转拒绝 / 170
5. 舞姿与风度，应文明优美 / 172
6. 舞会交际切勿“喜新厌旧” / 173
7. 涉外舞会的礼节要求 / 174
8. 舞会离场不要不辞而别 / 176

二、参加联欢会的礼仪

1. 做好联欢会的前期准备 / 177

2. 联欢会活动项目的设计要求 / 179

3. 联欢会主持人的礼仪要求 / 180

4. 参加联欢会人员的礼仪要求 / 181

三、在歌舞厅的礼仪

1. 自尊自爱, 注重自己的言行举止 / 183

2. 尊重演职人员和工作人员 / 184

3. 尊重歌舞厅里的异性 / 185

4. 不要影响在场娱乐的其他人 / 185

※ 第十章 乘坐公共交通工具的礼仪 ※

一、骑车上路, 礼仪同途

1. 严守交通规则, 切忌越“规” / 188

2. 主动礼让行人, 助老扶幼 / 188

3. 遵守门卫制度, 安全停放 / 189

二、乘坐公交车的礼仪

1. 上车有序, 遵守秩序 / 189

2. 乘车有礼, 文明乘坐 / 190

3. 相互理解, 宽容他人 / 191

4. 尊重司售人员的劳动 / 191

三、乘坐出租车的礼仪

1. 使用文明用语, 表现良好素质 / 192

2. 注重车内礼仪, 文明乘坐 / 192

目 录

3. 了解里程计费, 妥善处理纠纷 / 192

四、乘坐火车的礼仪

1. 上车须知的四个环节 / 193
2. 车上就座应注重礼节 / 194
3. 用餐须知的注意事项 / 194
4. 自己休息时不宜影响他人 / 195
5. 车内与人交际要注意适度 / 196
6. 下车时应做到不匆不忙 / 196

五、乘坐轮船的礼仪

1. 上船下船时做到安全有序 / 197
2. 携带行李要遵守有关规定 / 197
3. 寻找自己的座位, 规范就位 / 198
4. 与人交际, 热情有度 / 198
5. 室外活动时应以安全第一 / 200
6. 紧急事件, 安全急救 / 200

六、乘坐飞机的礼仪

1. 登机之前, 做好安检准备 / 201
2. 遵守规定, 维护乘机安全 / 202
3. 不出难题, 尊重乘务人员 / 203
4. 严于律己, 约束个人行为 / 204

※ 第十一章 参观、旅游和饭店住宿礼仪 ※

一、参观访问的礼仪

1. 认真选择参观访问项目 / 208
2. 做好参观前的各项准备 / 209
3. 客随主便，遵从东道主规定 / 211
4. 参观过程中的礼仪要求 / 212

二、旅游观光的礼仪

1. 保持景区卫生，走后清理场地 / 214
2. 爱护景区的公共财物 / 216
3. 不要在旅游景点随便刻字 / 217
4. 礼让他人，懂得尊重与分享 / 217
5. 拍照别忘遵守规定要求 / 218
6. 旅行途中注意饮食卫生 / 219
7. 注意安全，避免攀爬设施 / 219
8. 管好钱财，出行途中巧藏钱 / 220
9. 旅游登山的 10 项注意 / 221

三、宾馆住宿的礼仪

1. 登记入住要注意礼仪规范 / 222
2. 友善地对待服务人员 / 223
3. 遵章守纪，了解服务内容 / 224
4. 人际相处切勿以我为尊 / 226

目 录

5. 举止文明, 摒弃不文明习惯 / 228

6. 宾馆活动遵守礼仪规范 / 231

7. 宾馆洽谈讲究公务礼仪 / 232

※ 第十二章 在公共场所与陌生人交往的礼仪 ※

一、与陌生人交往的基本礼仪要求

1. 保持人际交往的合理空间距离 / 236

2. 合理运用自我介绍的艺术 / 237

3. 记住对方的人名与面孔 / 238

4. 让别人见面就记住你 / 240

5. 把握好最初的 7 秘钟 / 241

二、与陌生人沟通的礼仪

1. 寻找同陌生人的共同点 / 243

2. 和陌生人迅速套近乎的话 / 245

3. 巧找话题, 缩短彼此距离 / 248

4. 把说话的机会留给对方 / 249

5. 与陌生人轻松交谈的技巧 / 250

6. 攀亲挂故, 使陌生变得熟悉 / 252

三、与陌生人交往的一些特别技巧

1. 与陌生人交往的特殊的招法 / 254

2. 把握机会给人留下好印象 / 255

3. 对陌生女性的礼仪要求 / 257

4. 对陌生老人的礼仪要求 / 257

公共场所礼仪概述

公共场所，是对社会公众开放的活动空间。公用与共享构成了公共场所活动的基本特点。家庭活动与私密活动不同的是，在公共场所活动，每个人都需要讲究公共道德，遵守公共规范。公共场所礼仪，就是根据公共活动的需要，对人们在公共活动空间中的行为举止做出道德约束与秩序维护的文明规范。从根本上讲，注重履行社会公德，自觉维护公共秩序，是公共场所礼仪的本质要求。

一、讲究公共场所礼仪有益于建设和谐

社会

讲文明，讲礼仪，是文明社会进步和公民良好素质的应有表现。在公共场所活动，一个人行为得体，举止有礼，既可以为公众创造出高品质的生活环境，为树立和谐文明的社会风气做出贡献，还可以为自己塑造良好的公众形象。

1. 公共场所礼仪体现着个人的社会公德心

公共场合，又叫公共场所，它所指的是可供全体社会成员进行各种活动的社会公用的公共活动空间。例如，街头、巷尾、楼梯、走廊、公园、车站、码头、机场、商厦、卫生间、娱乐场所、邮政设施、交通工具，等等。公共场合最显著的特点，是它的公用性和共享性。它为全体社会成员所服务，是全体社会成员进行社会活动的处所。公共场所礼仪，具体讲指的就是人们置身于公共场合时，所应遵守的礼仪规范。它是社交礼仪的重要组成部分之一，也是人们在交际应酬之中所应具备的基本素质。在公共场所讲究礼，能突出体现着个人的社会公德心。

社会公德，又叫社会公共道德或公德，它是人们在长期社会生活中，根据客观需要形成的，用以维持公共生活秩序，调节人们在公共生活中相互关系的一种约定俗成的行为规范。它以种种秩序、规则维护着社会的稳定和公共场合的良好秩序。公共场所礼仪从属于社会公德，并且以更为具体的形式和要求对其进行贯彻落实。遵守社会公德，就是要求人们在公共场合活动时，要有公德意识，要自觉自愿地遵守、履行社会公德。不讲社会公德，遵守公共场所礼仪将无从谈起。