

WEN MING LI YI PU JI DU BEN

文明礼仪

普及读本

首都精神文明建设委员会办公室 编

京华出版社

文明礼仪普及读本

首都精神文明建设委员会办公室编

编委会主任：张慧光

副主任：马润海、滕毅

编委会委员：（按姓氏笔划排列）王连义、孙平、李柠、李兴国、张文俊、葛晨虹

主编：张慧光、滕毅

副主编：邢秀增、冯怡

撰稿：（按姓氏笔划排列）王连义、冯怡、孙平、吕俊超、邢秀增、李柠、李建国、张世珍、高乔、解庆阳

京华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

文明礼仪普及读本/首都精神文明建设委员会办公室编. —北京: 京
华出版社, 2004

ISBN 7-80600-966-3

I. 文… II. 首… III. 礼仪—普及读物 IV. K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 095036 号

文明礼仪普及读本

著 者: 首都精神文明建设委员会办公室 编

出 版 者: 京华出版社

(北京市朝阳区安华西里 1 区 13 楼 010-64251790 64255606)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京世艺印刷有限公司

开 本: 889 × 1194mm 1/32

印 张: 3.75

版 次: 2005 年 4 月第 2 版

印 次: 2005 年 4 月第 2 版 第 2 次

字 数: 18 千字

印 数: 1500000

书 号: ISBN 7-80600-966-3/G · 550

定 价: 9.00 元

|| 前 言 ||

中

国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在中国更加向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的时代内涵。随着人与人、国与国之间交往的日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际关系，显得尤为重要。

什么是礼仪？即：人与人社会交往时，把待人接物的内心尊敬之情通过美好的仪表、仪式表达出来。从社会交往来说，礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人交友的学问。每个人只要置身于社会，无论从政还是经商、日常工作还是出入重要场合，讲究礼仪，礼尚往来，对营礼仪。

礼仪无处不在，它不仅可以展现一个人的风度和魅力，还体现了一个人的内在学识和文化修养。

可以说，礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会待人接物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路。”礼仪又是帮助我们获得成功、创造幸福生活的“通行证”。所以说：知礼懂礼，注重礼仪，是每个人立足社会的基本前提之一，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。

有些朋友常常为搞不好人际关系而苦恼，或不懂礼仪规范而在人际交往时显得手足无措，那就请下点功夫读一读这本礼仪知识普及读本，了解礼仪，轻松交往。

北京还将开展各种形式的礼仪宣传实践活动，礼仪知识竞赛，只要每个人都从一点一滴、一招一式来学习礼仪，实践礼仪，首都的整体文明礼仪水平就会不断提高，相信在不久的将来，一个更加和谐、美好的人文环境就会呈现在世人面前。

首都精神文明建设委员会办公室

2004年9月

第一章 礼仪概论

什么是礼仪?	1
礼仪的基本原则有哪些?	2
社交礼仪的原则有哪些?	3
礼仪有哪些功能和作用?	4
学习礼仪有哪些现实意义?	5

第二章 个人礼仪和家庭礼仪

为什么要注重个人礼仪?	6
加强个人仪容仪表应注意什么?	7
人际交往时目光注视有什么要求?	8
不同场合下目光注视有哪些不同?	9
着装的基本原则是什么?	10
如何搭配服装的颜色?	11
饰物有哪些, 佩戴饰品时应注意什么?	12
正式场合男士服饰穿戴应注意些什么?	13
女士着装的礼仪规范有哪些?	14
谈话中的礼仪礼貌要点有哪些?	15
正确的站姿是怎样的?	17
如何保持良好的坐姿?	18
什么是正确的走姿?	19
走路时应注意哪些礼节、礼貌?	20
怎样礼貌地问路?	21
并行走路时, 应遵循什么原则?	22
怎样文明驾驶汽车?	23
怎样文明骑自行车?	24
乘扶梯时的文明礼仪有哪些?	25
乘箱式电梯应注意哪些礼节、礼貌要求?	25

乘坐公共汽车和地铁列车时应遵守哪些礼节、礼貌?	26
乘坐出租车时的礼节、礼貌有哪些?	27
乘坐小轿车时的座次如何安排?	28
乘飞机时应注意哪些礼仪?	29
乘坐火车时的基本礼仪是什么?	29
夫妻间应做到的礼仪要求是什么?	30
子女对父母的礼仪有哪些?	31
兄弟姐妹之间的礼仪有哪些?	32
建立和睦的邻里关系应从哪些方面做起?	33
拜访搬入新居的邻居时应注意什么?	34

第三章 社交礼仪

敬礼的种类有哪些?	35
敬礼的一般顺序和注意事项是什么?	35
如何行握手礼?	36
介绍时应注意的礼节是什么?	37
介绍的顺序是什么?	39
打招呼致意的一般规则是什么?	40
怎样礼貌地回答别人的询问?	41
怎样礼貌地向别人提出请求?	41
道歉有几种形式?	42
向人致谢时,应采取什么方式?	43
赠送名片时应注意哪些礼仪?	43
拜访时应注意的礼仪有哪些?	44
邀请、接待客人时应注意哪些礼节?	46
送礼应注意哪些礼节?	48
收礼时应该注意什么?	49
参加舞会时应注意什么礼仪?	50
宴席座位的礼仪有哪些?	51
就座和离席应注意什么?	53
日常饮食的礼仪,应遵守什么规则?	54

使用餐巾应注意什么?	55
餐桌上的一般礼仪是什么?	56
饮酒时的一般礼仪有哪些?	59
吃自助餐时的礼节是什么?	60
使用筷子有哪些忌讳?	61
饮茶的礼节、礼貌要求是什么?	62
在影剧院怎样做一名文明观众?	63
观看体育比赛时应遵守哪些礼节、礼貌?	63
在图书馆里的礼节、礼貌是什么?	64
旅游观光有什么礼节、礼貌?	64
在饭店、旅馆住宿时的礼节、礼貌是什么?	65
在商场购物时的礼节、礼貌是什么?	66
到医院看望病人时应注意哪些礼节、礼貌?	67
卫生间里的礼貌有哪些?	68
递烟时应遵循哪些文明礼仪?	69
点烟时的礼节、礼仪是什么?	69
如何掌握吸烟的时机?	71
常用的礼貌用语有哪些、如何运用?	72
接、打电话时应注意哪些方面?	73
如何正确使用手机?	74

第四章 工作礼仪

同事之间应遵循的礼仪是什么?	75
下属对领导应有哪些礼仪?	76
领导对下属应尽的礼仪有哪些?	77
接待来访时应注意哪些礼仪?	78
网络礼仪有哪些?	79
参加工作会议的一般礼仪有哪些?	80
会议主持人的礼仪有哪些?	81
会议发言人的礼仪有哪些?	82
小型会议中座位如何安排?	83

大型会议的排座原则有哪些?	84
---------------	----

第五章 服务礼仪

什么是服务礼仪?其主要内容是什么?	85
服务人员的一般礼仪要求有哪些?	86
常规的服务人际距离有几种?	87
为什么一定要注意自己的“服务形象”?	89
微笑的主要特征是什么?微笑有哪些作用?	89
服务行业的文明用语有哪些特征?	90
什么是服务人员的岗位规范,主要包括哪些内容?	91
服务人员在上岗前应当怎样做好准备?	92
何谓服务人员的“接待三声”?	92

第六章 涉外礼仪

如何理解女士优先原则?	93
如何称呼外国人?	94
与西方人交谈时的“八不问”是什么?	95
日常涉外交往的礼节有哪些?	95
西餐的餐具有哪些,应注意哪些使用方法?	96
怎样正确使用西餐餐具?	97
喝汤的礼仪是什么?	99
吃面包的礼仪是什么?	100
吃蔬菜和沙拉有哪些礼仪?	101
吃鱼、虾、海鲜的礼仪有哪些?	102
吃肉类的礼仪是什么?	103
吃水果时有什么礼仪?	104
吃甜点的礼仪是什么?	105
喝咖啡有哪些礼仪?	106
赠礼时的礼节有哪些?	107
在国外,如何付小费?	108
附录(常用礼仪小知识)	109

第一章 礼仪概论

什么是礼仪？

答：礼仪指的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各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

礼仪是人际交往的通行证。





■ 礼仪的基本原则有哪些？

答：**宽容的原则** 即人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

敬人的原则 即人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

自律的原则 这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

遵守的原则 在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

适度的原则 应用礼仪时要注意做到把握分寸，认真得体。

真诚的原则 运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

从俗的原则 由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

平等的原则 是礼仪的核心，即尊重交往对象、以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。



社交礼仪的原则有哪些？

答：遵时守约的原则、女士优先的原则、礼仪顺序的原则、TPO（时间—time、地点—place、目的—objective）原则、互动原则、尊重风俗的原则、理解宽容的原则、遵纪守法的原则。



■ 礼仪有哪些功能和作用？

答：**沟通的功能** 人们在社会交往中，只要双方都自觉地遵守礼仪规范，就容易沟通感情，从而使交际往来容易成功。

协调的功能 在社会交往时，只要人们注重礼仪规范，就能够互相尊重，友好合作，从而缓和或避免不必要的冲突和障碍。

维护的功能 礼仪是社会文明发展程度的反映和标志，同时也对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪的人越多，社会便会越和谐安定。

教育的功能 礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系,维护社会正常生活。讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用,潜移默化地影响着周围的人。



■ 学习礼仪有哪些现实意义?

答:学习礼仪是国际化交往和竞争的需要。
讲究礼仪是弘扬我国礼仪传统的需要。
实践礼仪是社会主义精神文明建设的需要。
落实礼仪是各项成功的需要。

第二章 个人礼仪和家庭礼仪

为什么要注重个人礼仪？

答：个人礼仪是一个人的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。

个人礼仪，对个人来说，是文明行为的道德规范与标准；对国家来说，个人礼仪是一个国家文化与传统的象征，个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一个社会成员能够自觉地按照社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习。

个人礼仪从这个侧面反映了一个社会的文明程度。



■ 加强个人仪容、仪表应注意什么?

答: **头发** 应保持头发清洁,发型修饰得体,并且应与本人的自身条件、身份和工作性质相适宜。

面容 男士应养成每天修面剃须的好习惯。女士化妆要得体,并注意化妆的时间和场合。在正式场合,女士不化妆会被认为是不礼貌的。同时注意在公共场所不能补妆。



表情 应保持面肌自然从容,目光温顺平和,嘴角略带微笑,让人感到真诚可信、和蔼可亲。

手部 要保持手部的清洁,养成勤洗手、勤剪指甲的良好习惯。在正式场合忌留有长指甲及指甲修饰不当。

衣着 应做到整洁、大方,忌穿着另类服装。

体态 要保持端庄、典雅,勿要做作和故弄。



■ 人际交往时目光注视有什么要求？

答：**目光注视的时间** 在交谈时，人们视线接触对方脸部的时间约占全部交谈时间的 30%—60%，过长会被认为对对方本人比对其谈话的内容更感兴趣；过短则被认为对对方本人及其谈话内容都不感兴趣。

目光注视的位置 目光注视对方应该自然、稳重、柔和，不能紧盯住对方的某一部位，或上下打量，注视对方的位置不同，所传达的信息也有所不同。

