

凤城市争做文明市民

礼仪知识简明读本

主 编：宫秀英



凤城市精神文明建设办公室

凤城市争做文明市民

礼仪知识简明读本

编 委 会

主 编：宫秀英

副主编：于春洪

王雅杰

编 辑：梁书彬 刘国政 张翔宇

前 言

中华民族素有“礼仪之邦”之称，五千年的灿烂文化，悠久的文明礼仪一直传承至今。讲究文明礼仪，培养文明习惯，是我们每个社会成员应尽的责任和义务，也是社会进步的标志。

什么是礼仪？礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和。它是礼貌、礼节、仪表、仪式等的统称。礼貌是指人们在相互交往中表示尊重、友好的行为准则；礼节是指人们在社会交往中表示致意、问候、祝福等惯用的形式；仪表是指人的容貌、姿态、风度等外在表现，是礼仪在个人形象方面的体现；仪式是指在特定场合按特定程序和方式表达礼貌、礼节的活动。

礼仪具有以下基本特征：一是规范性。礼仪既有内在的道德准则，又有外在的行为尺度，对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。遵循礼仪规范，就会得到社会认可和嘉许；违反礼仪规范，就会到处碰壁招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。二是操作性。礼仪规范以人为本，重在实践，人人可学，习之易行，行之有效。“礼者，敬人也。”待人的敬意，应当怎样表现，不应当怎样表

现，礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。三是差异性。礼仪规范约定俗成，不同国家、不同地区，由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同，往往有着不同的礼仪规范，“十里不同风，百里不同俗。”这就需要增加了解，尊重差异，不可唯我独尊，我行我素。四是时代性。礼仪一旦形成，则具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变，而是随着时代发展变化而吐故纳新，随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。礼仪的发展变化过程，是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

和谐社会的建设，强调的是人与自然的和谐、人与人之间的和谐，而文明的礼仪就是一个很好的载体。只有切实把文明礼仪教育作为群众性精神文明创建活动的重要内容抓紧抓好，才能顺应广大群众自觉参与、自觉奉献的强烈愿望，满足群众提高文明素质、树立文明形象的需求，充分发挥文明礼仪在促进社会和谐方面的独特作用，促进和谐社会建设的更大发展。我们通过文明的礼仪，体现高素质市民、文明的城市以及和谐的人居环境。随着社会的发展和进步，人们的精神需求层次和自我认知价值越来越高，文明礼仪已不是个别行业、个别社会层次的需求，而是全民所需。我们相信，在我

们向和谐社会迈进的同时，文明礼仪也势必成为社会发展的新风尚。普及公众的文明礼仪知识，将文明礼仪转化为人们自觉文明行为，做文明人、说文明话、办文明事，是对我们每一个社会成员的基本要求，是当前乃至今后社会主义精神文明建设的一项重要内容，也是弘扬民族文化，展示民族精神的重要途径。

学习实践礼仪，一要注重道德修养。礼仪是人的内在道德修养的外在表现。只有修于内，方能行于外。缺乏道德修养，不可能真诚自觉、表里如一地体现礼仪要求。作为一个现代公民，要自觉树立社会主义荣辱观，加强爱国、敬业、诚信、友善等道德规范的修养，不断提高自身的道德素质，把公民基本道德规范融入到日常工作、学习和生活之中，努力做一个讲道德、重礼仪的现代文明人。二要注重实践养成。礼仪是知与行的统一。自觉、系统地学习礼仪、知晓礼仪，是践行礼仪、养成文明行为习惯的基础。礼仪无处不在，无时不有，践行礼仪不可能一蹴而就，必须立足日常、注重细节，时时习礼、处处用礼，坚持不懈、持之以恒，日积月累、久久为功。三要注重行为示范。在社会交往中，个人礼仪行为客观上起着积极的示范作用，其言行举止、仪容仪表生动具体地传播着文明礼仪规范，潜移默化地引导和

带动身边的人学礼用礼。现代社会的每一个公民，都要强化礼仪意识，人人争当传递文明的使者，共同塑造文明礼貌的良好形象。

为扎实推进文明礼仪宣传教育，市文明办组织编写了面向全市公民的《凤城市争做文明市民礼仪知识简明读本》（以下简称《读本》）。《读本》有选择、有重点地介绍了公民在社会生活、职业服务、公务、涉外交往以及学生在校园等方面的礼仪规范。希望广大公民学好《读本》，掌握礼仪知识，践行礼仪规范，提升自身文明素质，树立我市的文明形象，为营造一个良好的人文环境，为全市经济超常规、跨越式科学发展作出贡献！

目 录

第一章 社会生活礼仪

概述/2

- 1、个人仪容有哪些基本要求？ /3
- 2、着装的基本要求有哪些？ /4
- 3、正式场合男士着装的礼仪有哪些？ /5
- 4、正式场合女士着装的礼仪有哪些？ /7
- 5、宴请的基本礼仪有哪些？ /8
- 6、自助餐的基本礼仪有哪些？ /10
- 7、使用电话有哪些礼仪要求？ /11
- 8、公共场所使用手机要注意什么？ /12
- 9、收发手机短信有哪些礼仪要求？ /12
- 10、网络交流要注意什么？ /13
- 11、商场购物有哪些礼仪要求？ /13
- 12、排队有哪些礼仪要求？ /14
- 13、帮助他人要注意什么？ /14
- 14、使用公共卫生间要注意什么？ /15
- 15、观看演出有哪些礼仪要求？ /15
- 16、参加舞会要注意什么？ /16

- 17、参观旅游有哪些礼仪要求？ /17
- 18、握手有哪些礼仪要求？ /17
- 19、会面介绍有哪些礼仪要求？ /18
- 20、递送和接受名片有哪些礼仪要求？ /19
- 21、登门拜访有哪些礼仪要求？ /20
- 22、家庭待客有哪些礼仪要求？ /21
- 23、赠送和接受礼物有哪些礼仪要求？ /21
- 24、驾驶机动车有哪些礼仪要求？ /22
- 25、机动车座次安排有哪些基本礼仪？ /23
- 26、乘坐自动扶梯和电梯有哪些礼仪要求？ /23
- 27、乘坐飞机有哪些礼仪要求？ /24
- 28、乘坐火车有哪些礼仪要求？ /25
- 29、乘坐公共汽车、地铁有哪些礼仪要求？ /26
- 30、乘坐出租车有哪些礼仪要求？ /26
- 31、骑车有哪些礼仪要求？ /27
- 32、行人有哪些礼仪要求？ /27
- 33、问路和接受问路有哪些礼仪要求？ /28

第二章 职业服务礼仪

概述/30

- 34、服务行业文明用语有哪些基本特征？ /31
- 35、常规的服务人际距离有哪些礼仪要求？ /32
- 36、商场服务有哪些礼仪要求？ /33
- 37、银行服务有哪些礼仪要求？ /34
- 38、酒店服务有哪些礼仪要求？ /35
- 39、餐馆服务有哪些礼仪要求？ /37
- 40、出租车司机有哪些礼仪要求？ /38
- 41、城管人员有哪些礼仪要求？ /40
- 42、出入境管理人员有哪些礼仪要求？ /40
- 43、邮政、电信服务有哪些礼仪要求？ /41
- 44、交通运输服务有哪些礼仪要求？ /43
- 45、医护人员有哪些礼仪要求？ /44
- 46、公安民警有哪些礼仪要求？ /45
- 47、记者礼仪有哪些？ /49
- 48、导游员、讲解员有哪些礼仪要求？ /50
- 49、翻译人员有哪些礼仪要求？ /51

第三章 公务礼仪

概述/54

- 50、当面接待有哪些礼仪要求？ /55

- 51、电话接待有哪些礼仪要求？ /55
- 52、引见时要注意哪些礼仪？ /56
- 53、乘车行路要注意哪些礼仪？ /57
- 54、会议的通用礼仪有哪些？ /57
- 55、与同事相处要注意哪些礼仪？ /58
- 56、与上级相处要注意哪些礼仪？ /58
- 57、与下级相处要注意哪些礼仪？ /58
- 58、汇报工作有哪些礼仪要求？ /59
- 59、公务着装应注意哪些礼仪细节？ /59
- 60、接人待物应注意哪些礼仪？ /60
- 61、公务人员在工作时切忌的称呼是什么？ /60

第四章 涉外交往礼仪

概述 /62

- 62、什么是国际社会公认的“第一礼俗”？ /64
- 63、国际上有哪些常用的见面礼节？ /64
- 64、如何称呼外国人？ /66
- 65、在涉外场合如何进行介绍？ /67
- 66、接到邀请如何处理？ /68
- 67、涉外活动中入座要注意哪些礼仪？ /69

- 68、涉外交谈要注意哪些礼仪？ /69
- 69、陪同外国人要注意哪些礼仪？ /71
- 70、西餐席次如何安排？ /74
- 71、如何正确使用西餐餐具？ /74
- 72、宴请外宾时要注意哪些礼仪？ /76
- 73、参加涉外宴请要注意哪些礼仪？ /77
- 74、参加涉外自助餐要注意哪些礼仪？ /78
- 75、涉外赠送礼品要注意哪些礼仪？ /79
- 76、涉外交往中的数字、肢体和颜色禁忌有
哪些？ /80
- 77、涉外交往中常见的宗教禁忌有哪些？ /81

第五章 校园文明礼仪

概述/86

- 78、课堂礼仪有哪些要求？ /87
- 79、服饰仪表礼仪有哪些要求？ /88
- 80、尊师礼仪有哪些要求？ /88
- 81、同学间礼仪有哪些要求？ /89
- 82、集会礼仪有哪些要求？ /89
- 83、校内公共场所礼仪有哪些要求？ /90

84、教师的课堂礼仪有哪些要求？ /90

85、教师与学生谈话的礼仪有哪些要求？ /91

后记/92



第一章

社会生活礼仪

SHE HUI
SHENG HUO LI YI

概 述

社会生活礼仪，是人们在公共生活和相互交往中约定俗成、普遍遵循的基本行为规范，涉及个人和人际交往中仪表仪容、言谈举止、待人接物等方面的具体规则和惯用形式。作为公共生活的“通用语言”，社会生活礼仪重视小节，以小见大。从握手到称谓，从出行到购物，从着装到用餐，从使用电话到网络交流，都能反映公民的文明素养，体现社会的文明程度。创造文明和谐的社会生活，需要我们“知礼”、“明礼”、“习礼”进而“达礼”，既展现自我的修养，又体现对别人的尊重。学习、践行社会生活礼仪应体现这样的基本要求：

——相互尊重、真诚相待。既要通过良好的礼仪修养，展现自尊自信，也要常怀敬人之心，给他人充分礼遇，不伤他人尊严，不侮辱他人人格。要诚实守信，表里如一，以真诚为纽带，促进人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通。

——宽容大度、严于律己。要心胸豁达，宽以待人，多为他人着想，多做助人之事，容人之短，谅人之过。要按照礼仪规范待人处世，注意自己该

做什么，不该做什么，己所不欲，勿施于人。

——把握分寸、尊重差异。要以平等态度对待交往对象，一视同仁，大方得体，把握好度。要了解不同的国情、民族、文化背景，尊重对方的风俗、习惯、禁忌。

——身体力行、注重养成。行是知之始，知是行之成。要在实践中体验和养成礼仪规范，从日常做起，从点滴做起，日积月累，形成习惯。

以上是人们在社会交往中应遵循的基本礼仪要求，但具体到不同的社会交往场合、内容、行为，又有特定的礼仪要求，本章将分别加以介绍。

1、个人仪容有哪些基本要求？

(1) 发型得体。男性头发前不盖眉，侧不掩耳，后不及领。女性根据年龄、职业、场合的不同，梳理得当。

(2) 面部清爽。男性宜每日剃须修面；女性宜淡妆修饰。保持口腔清洁。

(3) 表情自然。目光温顺平和，嘴角略显笑意。

(4) 手部清洁。定期修剪指甲并保持手部洁

净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油。

2、着装的基本要求有哪些？

(1) 整洁合体。保持干净整洁，熨烫平整，穿着合体，纽扣齐全。

(2) 搭配协调。款式、色彩、佩饰相互协调。不同款式、风格的服装，不应搭配在一起。

(3) 体现个性。与个人性格、职业、身份、体形和肤色等特质相适应。

(4) 随境而变。着装应该随着环境的不同而有所变化。同一个人在不同时间、不同场合，其着装款式和风格也应有所不同。

(5) 遵守常规。遵循约定俗成的着装规矩。如：西装应在拆除袖口上的商标之后才可以穿着；西装外袋不应存放随身物件。

★特别提示

不可在公众场合光膀子、卷裤腿、穿睡衣。女性在办公场所不宜穿着吊带装、露脐装、超短裙、短裤等。

脖子比较短的人不适合穿着高领衫，体形较胖的人应尽量避免穿着横格子的上衣。

佩戴饰物要尊重当地文化和习俗。

3、正式场合男士着装的礼仪有哪些？

在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，男士一般以西装为正装。一套完整的西装包括上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

(1) 上衣：衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后的大拇指尖端的位置，肩宽以探出肩角 2 厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服与腹部之间可以容下一个拳头大小为宜。

(2) 西裤：裤线清晰笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央。

(3) 衬衫：长袖衬衫是搭配西装的唯一选择，颜色以白色或淡蓝色为宜。衬衫领子要挺括；衬衫下摆要塞在裤腰内，系好领扣和袖口；衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口 1 厘米—2 厘米；衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。如果西服本身是有条纹的，应搭配纯色的衬衫，如果西服是纯色，则衬衫可以带有简单的条纹或图案。

(4) 领带：领带图案以几何图案或纯色为宜。