

外事礼仪

WAISHI LIYI

● 金正昆 著



首都经济贸易大学出版社

外事礼仪

金正昆 著

首都经济贸易大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

外事礼仪/金正昆著. - 北京:首都经济贸易大学出版社, 2002. 9
ISBN 7-5638-0920-1

I. 外… II. 金… III. 外交礼节 IV. D802.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 062578 号

外事礼仪

金正昆 著

出版发行 首都经济贸易大学出版社
地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)
电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)
E-mail publish@cueb.edu.cn
经 销 全国新华书店
照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印 刷 北京密兴印刷厂
开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32
字 数 256 千字
印 张 10.375
版 次 2002 年 9 月第 1 版 第 1 次印刷
印 数 1~6 000
书 号 ISBN 7-5638-0920-1/F·512
定 价 17.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是我国著名礼仪专家、中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公共关系研究中心主任金正昆教授所撰写的一部外事礼仪专著。

本书分为基本守则、个人礼仪、接待礼仪、出访礼仪等四部分。具体涉及到外事工作的方方面面与整个过程,对外事人员的仪容仪表、穿着打扮、言谈举止、交往应酬、待人接物、来宾接待与出国访问等均有所规范。本书兼具权威性、规范性、系统性与实用性,这是区别于市场上同类型书籍的一大特点。

本书以外事人员为读者对象。既可作为外事部门的培训教材,又可作为广大涉外人员的案头参考书。

目 录

引言	(1)
第一章 外事礼仪的基本守则	(5)
一、忠于祖国	(6)
二、维护形象	(12)
三、求同存异	(20)
四、遵时守约	(26)
五、热情有度	(32)
六、不宜过谦	(37)
七、尊重隐私	(42)
八、女士优先	(47)
第二章 外事人员的个人礼仪	(54)
一、穿着打扮	(55)
二、举止行为	(62)
三、语言沟通	(69)

四、姓名称呼·····	(76)
五、问候行礼·····	(84)
第三章 外事接待的常规礼仪 ·····	(92)
一、礼宾规格·····	(93)
二、礼宾次序·····	(101)
三、接待计划·····	(106)
四、升挂国旗·····	(112)
五、奏唱国歌·····	(125)
六、使用国徽·····	(130)
七、迎来送往·····	(136)
八、会晤合影·····	(145)
九、谈判签字·····	(158)
十、翻译陪同·····	(167)
十一、外事文书·····	(176)
十二、奉献鲜花·····	(184)
十三、文娱活动·····	(192)
十四、饮食住宿·····	(201)
十五、交通往来·····	(217)
第四章 外事访问的一般礼仪 ·····	(229)
一、外交特权·····	(230)
二、护照签证·····	(236)
三、出入国境·····	(247)
四、乘坐飞机·····	(254)
五、住宿酒店·····	(261)
六、应对媒体·····	(273)
七、出席宴会·····	(279)



八、公务参观	(290)
九、观光游览	(296)
十、馈赠礼品	(302)
十一、外出购物	(309)
十二、给付小费	(316)
后记	(322)

引 言

随着我国社会主义物质文明建设和精神文明建设的长足发展,作为社会主义精神文明的有机组成部分,礼仪在人们的日常工作与生活中越来越受到重视。尤其是在对外交往中,外事礼仪更为国人所关注,可以说已经发展到没有人不讲究外事礼仪,没有人敢忽略外事礼仪的程度。

在外事礼仪日益受到关注的进程中,人们对它产生了一些不尽相同的认识。在本书正文之前,有必要系统地阐述一下作者对与之密切相关的一系列具体问题的个人见解,以供广大读者参考。

问题一:什么是外事礼仪?

对于外事礼仪这一基本概念,世人往往存在着不同的看法。作者认为,外事礼仪可被视为中国人尤其是中国的广大外事工作者对外交往的艺术。之所以对外事礼仪这样进行界定,主要出自如下双重考虑:

其一,外事礼仪,顾名思义,主要适用于对外交往,即适用于中国人尤其是中国的广大外事工作者与外国人打交道。而在国人的相互交往中,则没必要生搬硬套外事礼仪的一些做法。

其二,外事礼仪主要适用于处理中国人与外国人之间的人际关系。在现代社会里,每一个人都必须明确一点,即自己的工作能力和不能简单地完全等同于业务能力。在实际工作尤其是在外事活动中,除了业务专长之外,交际能力亦不可或缺。也就是说,外事人员不仅要有一定的业务专长,而且应具备相应的交际能力,否

则就不能胜任其工作。而外事人员要在对外交往中处理好自己的人际关系,提高自己的交际能力,就不能不学习并运用相应的交往艺术。

问题二:什么是外事礼仪的基本理念?

学习并运用外事礼仪,首先必须弄清它的基本理念。所谓外事礼仪的基本理念,是指外事礼仪的主要要求。

具体来讲,外事礼仪的基本理念,就是要求外事工作者在对外交往中必须始终坚持以尊重为本。既要尊重自己,又要尊重自己的交往对象。

在坚持以尊重为本的大前提之下,运用外事礼仪时还须注意:尊重要以具体的形式来表达;对交往对象表达尊重的具体形式必须相对规范。离开了这两点,对他人的尊重就会无从谈起。

问题三:外事礼仪有哪些主要内容?

对外事礼仪的内容,从不同的角度,可以有不同的具体表述。

从微观上讲,外事礼仪的主要内容大致有以下四点:

其一,基本守则。它指的是外事人员在对外交往中所应恪守的主要行动准则。

其二,个人礼仪。它指的是外事人员在对外交往中的个人注意事项。

其三,接待礼仪。它指的是外事人员在以我为主,接待外方来宾时所应遵守的礼仪。

其四,访问礼仪。它指的是外事人员出国访问,我方为宾时所应遵守的礼仪。

从宏观上讲,外事礼仪的主要内容可划分为以下两大部分:

其一,形象设计。它是针对外事人员自身所提出的要求,是外事人员自尊自爱的正确表达形式。

其二,沟通技巧。它是针对外事人员待人接物方面所提出的要求,是外事人员尊重交往对象的必要表达形式。

问题四：外事礼仪有哪些重要特征？

一般认为，外事礼仪有如下三大重要特征。对它们有所了解，可以进一步端正外事人员对外事礼仪的基本认识。

其一，规范性。所谓规范，通常是指标准。外事礼仪的规范性特征，实际上指的是外事人员在外事活动中的行为规范，是外事人员自律与待人的标准化、正规化做法。

其二，对象性。外事礼仪的应用具有明确的对象，即外方人士。其使用者，为与外方人士打交道的我方人员。必须明确的是，外事礼仪对非外方人士并不适用，我方人员与非外方人士打交道时，亦无使用外事礼仪之必要。

其三，技巧性。应用外事礼仪，必须掌握必要的专业技巧。也就是说，外事礼仪具有一定的可操作性，而并非仅仅只是局限于理念。因此，在学习、应用外事礼仪时，外事人员必须对“有所为”与“有所不为”的具体要求认真加以把握，并在实际工作中一丝不苟地遵照执行。

问题五，外事人员为什么必须遵守外事礼仪？

不论从哪个方面来说，外事人员在对外交往中遵守外事礼仪，都是十分必要的。

就大局而论，遵守外事礼仪，可使我方人员在对外交往中无伤大雅，赢得尊重。所谓“外事”也就是涉外之事。人际交往，从来都讲究“内外有别”。在对外交往中，每一名中国人人都知道：“外事无小事，事事是大事，事事须重视”。因此，遵守外事礼仪，将有助于我方人员“内强素质，外塑形象”，避免在对外交往方面出现重大过失，损害中外双方的关系以及国家的形象。

就个人而言，遵守外事礼仪，还可以使我方人员在对外交往中“减灾”。日常的外事工作，往往繁杂不堪、异常琐碎，它要求外事人员具有极强的耐心与极高的热情。在一般情况下，不可能指望外事工作天天取得重大进展。实际上，只要保证其不产生严重差



错,就等于取得了一定的成绩。同样道理,遵守外事礼仪,并不能够确保外事人员显著提高个人能力,但却可以使外事人员在人际关系上少犯错误,在对外交往中少出“洋相”。外事礼仪的这一“减灾效应”,已经在实际工作中得到了验证。

第一章

外事礼仪的基本守则



外事人员在学习与运用外事礼仪时,要对其具体的可操作性技巧细致观察,悉心体会,认真把握,力求精益求精。除此之外,外事人员还必须认真地学习、掌握并遵守外事礼仪的基本守则,这一点往往更为重要。

所谓外事礼仪的基本守则,通常是指外事人员在运用外事礼仪时必须共同遵守的规则,即对外事人员运用外事礼仪时所提出的最基本也是最重要的要求。它是对外事礼仪一般规律的高度概括,对于外事人员如何运用外事礼仪具有普遍的指导意义。

如果将外事礼仪的可操作性技巧称之为具体做法的话,则可将外事礼仪的基本守则称之为宏观的指导方针。在任何情况下,了解并遵守外事礼仪的基本守则,既有助于深刻地理解外事礼仪,又有助于更好地运用外事礼仪。

外事礼仪的基本守则包括以下内容。

一、忠于祖国

对于外事人员而言,忠于自己的伟大祖国,在任何时候、任何地点、任何情况下,都是第一位的、最基本的要求。

在外事活动中,不忠于自己祖国的人,绝对算不上是称职的外事工作者。不仅如此,这样的人往往还会为外方人士所蔑视。而始终如一地忠于自己祖国的人,才会真正赢得其交往对象的尊重。

忠于祖国,作为一项外事礼仪的基本守则,要求外事人员在外事活动中,尤其是在运用外事礼仪的具体过程中,必须无怨无悔地对自己的祖国忠诚以待,不讲任何条件、毫无保留地为之尽心尽力。

在外事活动的具体实践中,遵守此项基本守则,通常体现在维护祖国、热爱人民、拥护政府等基本方面。

(一) 维护祖国

忠于祖国,首先必须维护祖国的利益,这主要表现在以下几个方面。

1. 要始终坚持爱国主义。列宁指出:爱国主义就是千百年来固定下来的对自己的祖国一种最深厚的感情。外事人员坚持爱国主义的具体表现,就是应当在外事活动中:“威武不能屈,富贵不能淫,贫贱不能移”;要时时刻刻胸怀自己的祖国,时时刻刻为自己的祖国而感到骄傲与自豪;要能够奋不顾身地维护祖国的利益,为祖国的独立、统一、完整、繁荣、富强、民主而努力奋斗,为了自己的祖国不惜奉献出自己的一切。

在坚持爱国主义的同时,外事人员还必须放眼世界,坚持国际主义。坚持爱国主义,并非推崇狭隘的民族主义和极端的自私自

利。任何一国的爱国主义,都不应对其他国家的主权、其他民族的独立构成任何形式的妨碍。世界各国人民的正义事业从来都是相互支持的。中国人民一向主张,在办好自己事情的同时,中国应当对人类作出更大的贡献。中国有责任促进世界的和平与发展,中国有义务帮助世界上一切亟待帮助的国家。为此,中国将不遗余力。

坚持爱国主义,还必须坚持反对霸权主义。霸权主义的主旨,就是要争夺、维持世界性或区域性霸权。为此目的,霸权主义者不惜对别国事务横加干涉。中国一贯主张,国家不分大小、强弱、贫富,理当一律平等,互相尊重。各国人民都有选择本国发展道路的权力,其他国家对此只能予以尊重,而不允许横加干预。

2. 要坚决捍卫祖国尊严。外事人员在日常工作中维护祖国的一个重要表现,就是时刻不忘捍卫祖国尊严。一般而言,在跨国交往中,国与国之间都十分介意本国的国家尊严。国家尊严,主要指的是一个国家在国际社会上和国际交往中理应表现出来的自身的庄严与尊贵。捍卫祖国尊严,实际上就是要求外事人员自觉地以自己的一言一行去维护自己国家的声誉、形象。

在外事场合,外事人员首先必须确保自己的所作所为无损于祖国的尊严。在国事活动中,特别是在使用国旗、国徽、国歌等国家象征性标志时,尤须慎之又慎。

在外事场合,外事人员还必须确保自己的所作所为不损害别国的国家尊严,同时也绝对不容许外方人士的所作所为损害我国的国家尊严。

总而言之,在外事活动中,外事人员在捍卫祖国尊严的前提下,对于哪些话该讲、哪些话不该讲,哪些事该做、哪些事不该做,应当做到心中有数,并且在实际工作中谨言慎行,一丝不苟。

3. 要努力维护国家利益。“祖国的利益永远高于一切”这句话,是外事人员在任何情况下都必须铭记在心的。维护国家利益,

是外事人员的天职。

维护国家利益,必须防止个人主义。当个人利益与国家利益发生冲突时,切莫为保全个人利益而牺牲国家利益。正如周恩来同志所言:外交工作是代表国家的,一切必须从集体出发,倘若从个人出发,就一定很危险。外交工作不容许有个人打算。

维护国家利益,还必须防止国家利益被自己或别人所伤害,即外事人员不仅不能因为自己的行为而损害国家利益,还必须勇于同一切有损于国家利益的行为进行坚决斗争。

(二)热爱人民

外事人员在维护祖国的同时,必须以自己的实际行动热爱人民。从某种意义上讲,维护祖国也好,忠于祖国也好,归根结底都要以热爱人民为其落脚点。

在外事活动中,外事人员要牢记此项要求,并使之体现在自己的实际行动之中。具体地说,外事人员应特别对如下两点予以重视。

1. **要坚持以人为本。**毛泽东同志早就说过:世间一切事物中,人是第一个可宝贵的。万物之中,既然人是最宝贵的,那么一切工作都应当置人于核心,将人作为世间万事之本。任何工作,只要忽略了人,不以人为核心,甚至目中无人,都将失去其价值或意义。这就是所谓以人为本。它的最基本的要求,就是要明确:外事工作首先是有关人的工作,外事礼仪本质上是为了尊重人、理解人、爱护人。

坚持以人为本,首先要尊重人。在外事活动中,包括运用外事礼仪时,外事人员应坚持将尊重外方人士置于首位。从根本上讲,礼仪即尊重他人的表现形式。轻视或忽略了交往对象,外事礼仪的运用乃至整个外事活动,都不会成功。

坚持以人为本,其次要求理解人。人各有别,不可一概而论。

在从事跨文化背景的外事活动时,外事人员必须高度重视对交往对象的理解。不能理解对方,不真正理解对方的喜怒哀乐以及个人偏好与忌讳,何谈对对方的尊重?

坚持以人为本,还要爱护人。不论是理解人,还是尊重人,其最终目的都是爱护人。在外事活动中,外事人员必须爱护自己的交往对象,不允许任何伤害自己交往对象的现象发生。

2.要坚持服务于人。外事工作,就其性质而论,属于一种服务工作。我国的外事工作,从来都是为祖国服务、为人民服务、为社会主义现代化事业服务的。服务工作并无高低贵贱之分,而只有做好与做不好之别。

外事人员要想恪尽职守,做好自己的本职工作,关键是要做到如下两点:

第一,必须强化服务意识。外事工作是为人民服务的。外事工作的从业人员,不论是直接面对本国公民,还是直接接触外方人士,同样都应该自觉自愿地提供最好的服务。

外事人员必须意识到:尽管外事工作具有一定的特殊性,但它依旧是服务工作。尽管我方人员与外方人士在人格上完全平等,我方人员既不高人一等,也不低人一头,但由于外事工作的性质所决定,我方人员在外事活动中所扮演的往往是服务于人的角色。对这一角色,外事人员必须自觉“到位”,而绝对不许“错位”。

第二,必须做好服务工作。常言道:外事无小事,事事是要事。不论具体分工如何,只要在外事工作的岗位上,每一名外事人员就必须充分认识到自己的责任重大,对工作不能有丝毫懈怠。

与此同时,外事人员还应当意识到:在与外方人士打交道时,自己实际上被视为国家、民族、单位的代表,因而自己从事的工作是无上光荣的。外事人员不仅要干一行爱一行,而且还必须干一行精通一行,扎扎实实地做好本职工作,勤勤恳恳地为外事交往对象服务。

(三) 拥护政府

作为一名外事人员,不论具体职务高低,不论是任职于政府部门还是任职于企业、事业单位,都必须无条件地拥护本国政府,忠于本国政府,服从本国政府。

外事人员必须拥护本国的合法政府。从原则上来讲,是因为在各种正式的跨国交往中,惟有本国的合法政府才具有代表自己国家的资格。假若外事人员在外事活动中公然与本国合法政府唱对台戏,不仅不会为本国合法政府所接受,而且其身份也难以以为外方所认可。

从组织纪律方面来讲,外事工作历来强调高度集中,下级必须服从上级,全国必须拥戴中央。作为国家、政府、单位的代表,外事人员必须服从上级、拥护政府。如果与上级、与政府离心离德,就不具备从事外事工作的资格,就不能为政府、为社会所接受,做好自己的本职工作更是无从谈起。

一般而言,在实际工作中,外事人员对政府的拥护应具体体现在下列三个方面:

1. **必须时刻依靠政府。**做好外事工作,既有赖于全体外事人员上下一心、齐心协力,更有赖于外事人员自觉地依靠政府。

依靠政府的具体要求,一是外事工作必须在政府领导之下;二是开展外事工作,必须遵守有关的政纪、政令与规定;三是临时遇到重大事件或问题,必须及时向政府报告、请示或寻求帮助;四是平时必须自觉而积极地与政府保持联系。

在参与重大外事活动时,外事人员必须认真服从政府安排,听从政府指挥,绝对不允许独断专行,另搞一套。江泽民同志曾经强调:维护党和国家的权威,是极端重要的。党和国家的指导思想、奋斗目标、大政方针和法律制度以及重要工作部署等等,必须统一,各个地方、部门和单位绝不能各行其是。