

文明上海丛书

上海市精神文明建设委员会办公室 编写

100 GE

BU RONG HULÜE DE
WENMING XIJIE

100 个

不容忽略的

文明细节

- 选取生活中的一系列文明细节进行剖析
- 细节见文明，细节见成败，做文明的上海市市民

上海教育出版社

Shanghai Educational Publishing House

文明上海丛书

上海市精神文明建设委员会办公室 编写

100 GE

BU RONG HULÜE DE
WENMING XIJIE

100 个

不容忽略的

文明细节

上海教育出版社

Shanghai Educational Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

100个不容忽视的文明细节 / 上海市精神文明委员会
办公室编. -上海:上海教育出版社,2007.4

(文明上海丛书)

ISBN 978-7-5444-1194-3

I. 1... II. 上... III. 社会主义-精神文明建设-上海
市-学习参考资料 IV. D648

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第041092号

100个不容忽视的文明细节

上海市精神文明建设委员会办公室 编

上海世纪出版股份有限公司 出版发行
上海教育出版社

易文网:www.ewen.cc

(上海永福路123号 邮政编码:200031)

各地新华书店经销 太仓市印刷厂有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 15.5 插页 2

2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

印数 1-6,000本

ISBN 978-7-5444-1194-3/G·0992 定价:25.00元

(如发生质量问题,读者可向工厂调换 电话:0512-53522239)

编辑委员会

主 编：朱匡宇

副主编：朱英磊 陈振民

徐建平 潘晓楠

编 委：(按姓氏笔画为序)

王福美 仇 明 包南麟 匡 煜

朱匡宇 朱英磊 刘 芳 李 刚

杨育林 吴 宏 陈振民 陈麟辉

段彦波 顾 莺 徐建平 黄 斌

曾崇信 鲍日新 蔡伟民 潘晓楠

策 划：吴 宏 刘 芳



序

Preface

朱静

党的十六届六中全会提出要建设社会主义核心价值体系,坚持不懈地用马克思主义中国化的最新成果武装全党、教育人民,用中国特色社会主义的共同理想统一思想、凝聚力量,用民族精神和时代精神鼓舞斗志、激发活力,用社会主义荣辱观规范人们行为、引领社会风尚,形成全民族奋发向上的精神力量和团结和睦的精神纽带。这是党的十六届六中全会在思想文化建设上的重大理论创新,是我们党深刻总结历史经验、科学分析当前形势而提出的一项重大任务。

加强社会主义核心价值体系的研究,弘扬以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观,坚持用核心价值体系引领社会思潮,就是要在尊重差异中扩大社会认同,在包容多样中形成思想共识,团结不同阶层、不同认识水平的人们共

同建设美好生活。

为此,我们举各方力量,集基层智慧,认真总结发掘先进典型,找出感动人们的好人好事,注意发现普通人群中的道德楷模,激励人们见贤思齐、积极向上,汇编成100个践行荣辱观小故事;从人生、家庭、职场、社会等角度,详细提炼人们涉身处世的文明细节并给出了解决问题的具体途径——“细节提示”,编写成100个文明细节;以“八荣八耻”为总纲,诠释社会主义荣辱观的深刻思想内涵,引导人们正确树立社会主义核心价值观,形成100个荣辱观讲座。“100个小故事”、“100个文明细节”、“100个讲座”组成了这套通俗易懂的市民读本。

事实告诉我们,马克思主义中国化的最新成果之所以鲜活,是因为活在人们的生活经验之中,活在轰轰烈烈的社会实践之中。这套市民读本来自社会,来自人们对生活的思考,是对以往经验的部分总结,它既可以使人们增长知识、开阔视野、提升修为,也可以助大家登高望远、了解社会、体悟人生,不失为广大市民的良师益友。

回顾过去是为了更好地开启未来。我们的目的是,社会中的每一分子都能以饱满的热情投身于社会建设的大洪流之中,真正成为历史的创造者与建设者,形成促进和谐人人有责、和谐社会人人共享的生动局面。

2007年3月



1. 不要忽略“问候语”/ 1
2. 多叫“爸妈”是尊敬/ 4
3. 小小“礼物”表孝心/ 7
4. “聊天”能暖父母心/ 10
5. 真诚的“微笑”诠释“孝”的真谛/ 13
6. “常回家看看”演绎血亲真情/ 16
7. 尊重家庭成员要讲究“个体卫生”/ 18
8. 重视家庭整洁是一种“精神文明”/ 21
9. 阖家就餐要懂得“餐桌礼仪”/ 24
10. 饮食结构要晓得“营养均衡”/ 27
11. 餐中话题关乎“身心健康”/ 30
12. 父母行为具有“示范力量”/ 33
13. 睡衣莫要穿到大街上/ 35
14. 居家也需讲究着装美/ 37
15. 勿以恶小而为之/ 40
16. 家务劳动莫小视/ 42
17. 指人递物慎用掌指/ 44
18. 在家说话不高声/ 46

19. 人熟礼不疏:敲门有术/48
20. 礼到子不怪:尊重隐私/50
21. 好儿媳做人有秘诀/52
22. 好婆婆说话讲方法/55
23. 注视爱人几分钟,凝聚爱的“磁场”/58
24. 赞扬伴侣几句话,打造心的“绿洲”/61
25. 夫妻吵“文明架”的要领/64
26. 让孩子感到生活依然美好/67
27. “齿轮”原理道出宽容的道理/70
28. 平凡生活不忘舒展“浪漫情怀”/73
29. 家有来客先斟茶/76
30. 客人走时送出门/78
31. 亲朋饮酒“不贪杯”/80
32. 不要让音响成为“噪音”/83
33. 勿使“拖鞋底部”打扰高邻/85
34. 与父母同住要交“饭费”/87
35. 受邀做客勿擅带“他人”/90
36. 工作电话使用要“适宜”“适度”/92
37. 办公室迎送要“恰到好处”/94
38. 交换名片要“以人为本”/96
39. 介绍要注意“顺序”/99
40. 握手要讲究“分寸”/101
41. 致信他人先要“认真检查”/103
42. 电脑使用要“公私分明”/105
43. 打印、复印纸张使用“节约为上”/107
44. 水杯使用要“主客平等”/109
45. 私人会谈要注意“场合”/111
46. 报销单填报要“言行一致”/113
47. 同事之间物质往来应“一清二楚”/115

- 
48. 不在背后议论同事的“隐私” / 117
 49. 言行有失,消除误会应主动道歉说明 / 119
 50. 站要有“站相” / 121
 51. 坐要有“坐相” / 123
 52. 约见外宾不要“强人所难” / 125
 53. 和领导相处要注意“彼此身份” / 127
 54. 馈赠礼品要坚持“个性化原则” / 129
 55. 电子邮件撰写与发送要讲究“法”与“度” / 131
 56. 不要将工作和个人生活混在一起 / 134
 57. 不要滥用您有权利使用的东西 / 136
 58. 不要把各种情绪带到办公室 / 138
 59. 不要把粗俗的话带到办公室 / 140
 60. 不要不打招呼就突然闯进别人的办公室 / 142
 61. 不要在办公室发牢骚或讲无聊的故事 / 144
 62. 不要将办公室搞得乱糟糟 / 146
 63. 赞美要有真实的情感体验 / 148
 64. 不要凭个人好恶评价同事的工作 / 150
 65. 着装选择要“得体” / 152
 66. 饰物要“少而精” / 155
 67. 化妆要“淡而美” / 157
 68. 手和指甲也是您的“名片” / 159
 69. 公共场所要“低声细语” / 161
 70. 笑脸迎顾客,“情真”就是礼 / 164
 71. 商场购物“轻拿轻放勿拆包” / 167
 72. 服务工作有差错,“有理、有礼”妥处理 / 170
 73. 火车行千里,相互多关照 / 172
 74. 入住宾馆,宾至如归像自家 / 175
 75. 乘坐公交车,“礼让”是关键 / 177
 76. 乘坐小轿车,“位置”莫坐错 / 179

77. 乘船水上行，“安全”心中记 / 182
78. 文明乘飞机，“小节”不忽略 / 184
79. 走进电影院，“明星”唱主角 / 187
80. 踏进博物馆，“安静”参观与学习 / 189
81. 图书馆学习，“珍惜”书籍 / 191
82. 健身房锻炼，“友情”第一 / 193
83. 公园里玩耍，要“礼让”“互助” / 196
84. 游泳池里展身手，公共礼仪要讲究 / 199
85. 精彩比赛，文明观看 / 201
86. 马路行走，遵纪守法 / 204
87. 文明乘地铁，要“先下后上” / 206
88. 使用洗手间，要“冲洗干净” / 209
89. 小小电梯，大大“礼仪” / 212
90. 随地吐痰，遭人唾弃 / 214
91. 随地方便，丢尽脸面 / 216
92. 公共场所，粗话脏话应“绝迹” / 218
93. 食用自助餐，“规矩”要谨记 / 220
94. 饭菜有营养，素养看“吃相” / 222
95. 进出大门要“下车” / 224
96. 见到警卫敬礼要“还礼” / 226
97. 高楼之上“勿扔杂物” / 228
98. 小区院内“物件整齐” / 231
99. 两车相遇时，“先让”是君子 / 233
100. 二人意相左，“宽容”有风度 / 236

后记 / 239

不要忽略“问候语”

一个家庭是否和谐,从成员之间的话语中能够得到最好的印证。这种印证的指标包括:彼此间语言交流的次数,语言的内容,语言的形式,语气的运用,等等。一个和谐的家庭,彼此语言交流的次数多,语言内容是积极的,语言形式是多样的,语气是友好的。在这样的氛围里,人们感觉心理上得到一种安抚,心灵得到慰藉,亲情浓浓。其中,“问候语”就是这样一种凝聚亲情的语言形式。然而,现实生活中,“家庭问候”这个小小的细节行为渐渐被很多年轻人遗忘。有的人认为,一家人干吗还那么客气,天天问候不是太虚了吗?试想,如果家里没有了问候,家庭该是怎样的情景?

笔者曾经到朋友小余家里做客。小余的丈夫是高级知识分子,按照她的形容:“他从来都不说‘废话’,每个字都很有含义。每天就像外交官一样,说事情如同发表宣言,一是一,二是二。”果然,我们进门后,他劈头第一句话是:“我是小余的先生,你们坐吧。”从表情到动作直至说话,都有板有眼。一会儿,他们的儿子回来了,夫妇俩也没有问候儿子,儿子更没有问候父母。这个儿子进门没有说一句话,对屋里的人视而不见,独自回到自己的屋里。然后,儿子到厨房里找吃的,随口问:“还有吃的吗?”妈妈回答:“在冰箱里。”儿子吃完饭,回到自己房间,依然没有看任何人一眼。离开小余的家,我不由

得想,这个家人和人之间好像没有什么关系似的,简直像个冰窟窿,怪不得小余说家里没乐趣。

如果谁觉得家里没有温情,请仔细想一想,是不是和余女士家一样,忽略了必要的家庭“问候语”呢?问候语是家人关系的润滑剂,也是情感交流的传递器。常讲问候语,不仅能培养一个人的文明语言习惯,也是展示一个人良好修养的第一窗口。实践证明,问候语是无论如何都不能忽略的一种语言,只要我们心中有爱,就必须时时运用问候语,虽然它没有实质内容,但却是表达我们爱心的最佳途径。

● 使用问候语的时机与方式细节提示:

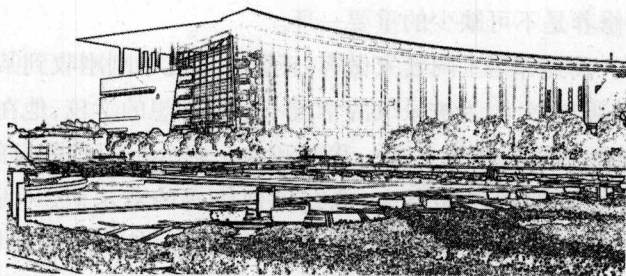
1. 全天需要问候。清晨起来,见了家人应说“早上好”;出门时,应说一句“我走了”;回家时,说一声“我回来了”;就寝前,道声“晚安”。所有听到问候的人,都应该以相应的语言给予积极的回应,如“早”“慢点走,注意安全”“回来啦?累了吧?喝点水吧!”……

2. 特殊日子需要问候。每当节日、生日、结婚日、结婚纪念日、家人生病时都要进行问候:“过年好!”“新年好!”“生日快乐!”“恭喜结为伉俪,新婚快乐!”“身体可好?”……

3. 问候老人要用心。家里如有老人,更要注意经常问候。子女儿孙白天外出工作学习,老人在家会感到孤独寂寞,适时地问寒问暖会使他们感受到儿孙绕膝、享受天伦之乐的喜悦。问候老人称呼要使用尊称:爷爷、奶奶、爸爸、妈妈;注意使用敬语:“您”。要把关心老人的身体健康和精神愉悦放在重要位置:“您身体好吗?”“您开心吗?”“要我给您做什么,您就说给我!”“多注意天气,及时换衣服啊!”“胃口好吗?吃点有营养的东西,别舍不得钱。”……不论是当面问候还是打电话问候,就多说两句话,这是必要的“啰唆”;多说这几句问候语,比为他买礼物更重要。

4. 家庭角色问候方式有别。一是夫妻问候表达爱情与抚慰。下班后,对晚归一方体贴地道声:“辛苦了!”切忌如下连珠炮似的发

问：“你知道现在几点了吗？”“你还想到回家啊？”一旦还击，夫妻口角就会变成无聊的吵闹。夫妻间最好的问候语是拥抱，它可以促使夫妻双方敞开心扉，坦诚交流。通过这简单的“问候”感受到对方在这一天内的喜怒哀乐，比如今天的工作是否顺利，和上级、同事的相处是否融洽，等等。这无声的“问候”还能起到心理调节的作用。如果妻子在忙碌了一天，得到丈夫倾心关怀的“问候”，也许会意外地发现：一整天的辛劳、疲惫或郁闷竟奇迹般地消失了。二是父母对子女表达关心的问候。问候子女语气要轻松愉快：“今天功课多吗？”“有什么好消息告诉妈妈吗？”如果发现孩子的情绪有波动，相应的问候语则可以是“有什么事要对妈妈说吗？”或者“感到累吗？”等，这样可以减轻孩子的心理压力，使他们愿意对父母说出知心话。切忌使用质问的语气：“功课做好了没有？”“今天测验做得好不好？”“考试成绩出来了没有？”“今天有没有挨批评？”等等，这样的问话，使之有被咄咄相逼之感，久而久之会让孩子产生逆反心理，这对于孩子的身心健康无疑是一种摧残。



2

多叫“爸妈”是尊敬

父母与子女之间的关系是人伦中最根本的关系,也是最亲密、最亲近的关系之一。《孟子》中说:“教以人伦,父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。”我国古代的天、地、君、亲、师是五个最重要的尊崇对象,其中的“亲”就是指父母亲,就是指父母与子女之间的亲密关系。《管子》中说:“背人伦而禽兽行。”子女必须孝敬父母,这是我们中华民族的优良传统。在家庭生活中,父母与子女的关系是家庭里的主要内容,要使这种关系建立在良好和融洽的基础上,礼仪修养是不可缺少的重要一环。

一次,我到邻居王阿姨家做客,正赶上她儿子刚刚收到某重点大学的录取通知书,因为被录取的学校不是他理想的学校,他在上大学还是复读两者之间犹豫不定。我就和他一起分析两者各自的利弊,并了解他妈妈的观点和态度,他在讲他妈妈的看法时,不是说“我妈”如何如何,而是说“她”如何如何。而且当时他妈妈也在场,我听后感觉很不舒服,但当时又不好马上讲出来,担心他母亲伤心,因为他是单亲家庭,他母亲一个人把他带大非常不易。所以,后来我单独和王阿姨的儿子谈话,告诉他一定要尊重他母亲,母亲把他培养成人,所付出的比其他正常家庭里的母亲要多,作为母亲,在培养子女方面,她除了有一般家庭母亲的付出,还要承受来自各方面的精神压

力,他应对母亲理解和尊重,更多地称呼“妈妈”,这样会让母亲感到欣慰。

还有这样一个例子,一个叫明明的小孩放学回家,爸爸听见门铃声把门打开,明明进来后一声不响地往沙发上一躺。爸爸拍拍明明:“出去,重新进一次门!”

爸爸再次打开家门时,明明咕哝了一句:“我累死了。”爸爸又说:“出去,在门口想一会儿再进来!”

当爸爸第三次打开家门时,明明振作起精神,大声说道:“爸爸,我回来了!”这时,爸爸才笑眯眯地说:“好。”

明明的爸爸的做法,是告诉明明回家后,称谓、问候之语绝不能省略。

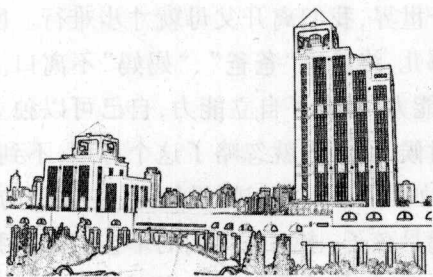
● 尊称“爸妈”的认知与细节提示:

1. 称谓父母是孝顺。孝顺,以顺为孝。顺着父母的心说话、做事,就是孝顺。每一位父母最爱听的话,就是儿女们叫他们“爸爸”“妈妈”。我们小的时候,非常需要父母为我们遮风避雨,于是父母就是我们的整个世界,我们离开父母就寸步难行。所以他们走到哪儿我们就跟到哪儿,终日里“爸爸”、“妈妈”不离口。随着我们长大成人,有了自理能力,也有了自立能力,自己可以独立处理和解决几乎一切事情的时候,许多人就忽略了这个称谓,不到万不得已,就不再去叫“爸爸”“妈妈”了。我们哪里知道,在父母的眼里,不论我们年龄多大都永远是孩子,永远是他们的牵挂。如果我们能够理解父母的这份伟大的情感,就让我们回去多叫几声“爸爸”“妈妈”吧,这样一句对父母的称谓,就是对父母爱子情感的一种回馈,也是我们孝心的一种具体体现。如果我们能够每天甜甜地多叫几声“爸爸”“妈妈”,他们就感受到了儿女的爱心,他们所有的疲惫、烦恼,甚至病痛,都会在我们像春风一般的亲情关怀中顿时减轻或消失。

2. 称谓父母有时机。(1)早上起床时问候:“爸爸,早安!”“妈

妈,早上好!”(2)晚上睡觉前向父母说:“妈妈,睡个好觉!”“爸爸,时间不早了,早些睡吧!”(3)上学上班临走前:“爸爸、妈妈,我走了,再见!”(4)放学下班回来时:“爸爸、妈妈,我回来了!”(5)当爸爸妈妈生病的时候,在端药送水的同时,更应该注意问候:“爸爸,好点了吗?好好休息,很快就会好的。”“妈妈,你想吃点什么?您放心歇着,家务活我会干的。”用儿女的亲情和关爱缓解父母的病痛,减轻他们的心理压力。(6)逢年过节时,在向同学、亲友祝福的同时,可别忘了你自己的父母,每个人都应向父母说上一声:“爸爸、妈妈,新年好!”(7)每逢父母亲的生日或母亲节、父亲节时,应送上一件有意义的小礼物,献上深切的祝福:“爸爸,祝您工作顺利、事业成功!”“祝妈妈生日快乐,永远年轻、漂亮!”

总之,与父母说话,开口之前一定先叫“爸爸”“妈妈”,这是做儿女应具备的基本礼数和文明素质。就是这个称谓,让我们活得有根基,有分量。



3

小小“礼物”表孝心

“羊有跪乳之恩，鸦有反哺之意”，“薄父母，不成人子”。在《礼记》中说：“孝子之有深爱者必有和气，有和气者必有愉色，有愉色者必有婉容。”世界首富比尔·盖茨接受意大利《机会》杂志记者采访，在回答“最不能等待的事情是什么”时说：“天下最不能等待的事情莫过于孝敬父母！”本以为事业成功的他应当满脑子都是生意经，一定会回答莫错过“商机”之类的话，可是他却语出惊人，发人深思。

父母给了我们生命，而生命是如此的美好，我们应该对父母永远怀有一颗感恩的心。父母养育了我们，从十月怀胎到呱呱坠地，从婴幼儿到长大成人，为了儿女的成长，他们精心呵护，百般照料，日夜操劳，费尽了心血。儿女成人了，父母老了，可他们的牵挂没有断。唐代诗人孟郊在《游子吟》中说道：“慈母手中线，游子身上衣；临行密密缝，意恐迟迟归；谁言寸草心，报得三春晖。”这首不朽的诗，之所以为人喜爱，就是因为道出了天下儿女对父母的感恩之心。

19岁的刘霆背着母亲上大学的故事，被我国各大报刊和网站反复转载。刘霆是浙江林学院一年级学生，与别的大学生不同的是，他不住在学校提供的宿舍里，而是在校外租下一间小屋与罹患尿毒症的母亲同住。刘霆几乎把所有的课余时间都用来照顾母亲。他说：“母亲含辛茹苦地把我养大，我自然要力所能及地回报。”刘霆依靠