



中国—东盟

文明礼仪服务指南

◎ 潘玲 主编

广西民族出版社

ISBN 978-7-5363-5277-3



9 787536 352773 >

定价：29.00元

中国—东盟

ZHONGGUO DONGMENG

文明礼仪服务指南

WENMING LIYI FUWU ZHINAN

广西礼仪文化交流协会 编写

潘 玲 主编

广西民族出版社



广西礼仪协会

GUANG XI LI YI XIE HUI

图书在版编目 (CIP) 数据

中国—东盟文明礼仪服务指南/潘玲主编. —南宁:广西民族出版社, 2007. 5

ISBN 978-7-5363-5277-3

I. 中… II. 潘… III. ①风俗习惯—东南亚②礼仪—东南亚 IV. K893.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 051217 号

中国—东盟文明礼仪服务指南

广西礼仪文化交流协会

潘玲 主编

出版发行	广西民族出版社(地址:南宁市桂春路3号 邮政编码:530028)
发行电话	(0771)5523216 5523226 传真:(0771)5523246
E-mail	CR@gxmzbook.cn
责任编辑	黄启洲
责任印制	蓝剑风
印刷	广西地质印刷厂
规格	889毫米×1194毫米 1/32
印张	2.75
字数	75千
版次	2007年5月第1版
印次	2007年5月第1次印刷
印数	1~5000册

ISBN 978-7-5363-5277-3/Z · 594

定价:20.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与出版社联系调换。 电话:(0771)5523216

礼为立身之本。国尚礼则国昌，家尚礼则家盛，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。礼仪交际是打开成功之门的金钥匙，礼仪是人类文明的产物，礼仪是世界同唱的一首歌。

随着全球化浪潮波澜壮阔地推进，中国走向世界、融入世界的步伐愈加迅速，尤其是我们处在中国—东盟自由贸易区中心枢纽的广西。时代把我们推到了对外开放的前沿地带，广西人不仅要更广泛、更频繁地与省外人士交往，而且还要与东南亚乃至世界各国人士打交道。因此，了解世界，了解东盟，娴熟地掌握和运用一些中外礼仪知识，可以保证人际交往的和谐与事业、人生的顺利，礼仪知识愈加显示出其特有的必要性和实用性。鉴于此，我们组织了有关专家、学者编写了这本《中国—东盟文明礼仪服务指南》。

本书汇集了公共礼仪、政务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、旅游礼仪基本知识和东盟十国基本礼仪习俗以及广西的人文地理，融知识性、实用性与可操作性于一体，吸收了当前礼仪文化界研究的最新成果，突出现代社会人际交往的准则和指导作用，并对人的仪态仪表、人际交往、言语行为、习俗禁忌作出了既体现人文精神又妥当适用的具体规范。因本书编写出版时间仓促，书中不妥之处在所难免；然而，她反映了广西礼仪文化成果，是一本知识与趣味并重、规范与操作结合、事业与生活交融的实用性读物。愿有志于当好东道主、更好地为中国—东盟博览会服务的广大读者和投身于中国—东盟自由贸易区建设的有识之士能喜欢上这朵礼仪之花。

赠人玫瑰，手有余香。当你以恰当、优雅的礼仪待人接物时，你自会对此有所体会。

编者

2006年6月16日

目 录

第一章 礼仪概述

何谓礼仪	3
礼仪的特征	3
礼仪的具体表现	3
礼仪的作用	4
礼仪的基本原则	4
社会主义荣辱观	4

第二章 公共礼仪

公共礼仪的涵义	7
公共礼仪的准则	7
仪表是你的名片	7
着装的基本原则	7
基本站姿要领	8
基本坐姿要领	8
基本行姿要领	8
如何行握手礼	8
介绍的礼节顺序	9
赠送名片时应注意哪些礼仪	10
言谈礼仪要点	10
如何运用礼貌用语	10
眼神的正确运用	10
打电话时的礼节事项	11
接电话时的礼节事项	11
接待来访时应注意哪些礼仪	11
乘坐小轿车的礼仪规范	12
乘飞机时应注意哪些礼仪	12
饮酒的一般礼节	12
饮茶的礼节要求	12



第三章 政务礼仪

政务礼仪的重要性	15
公务员服饰要求	15
公务员工作礼仪	16
领导、下级、同事之间的礼仪	16
公务拜访礼仪	17
公务员条据礼仪	18
一般公务信函礼仪	18
祝贺函	18
慰问函	19
邀请函	19
网络礼仪	19
公文礼仪	20
会议主持人的礼仪	20
会议发言人的礼仪	21
会议参加人的礼仪	21

第四章 商务礼仪

商务礼仪的功能和作用	25
商务礼仪的训练	25
仪容修饰	26
发部修饰的基本要求	26
面部修饰的基本要求	26
手部修饰的具体要求	27
化妆的规范要求	27
化妆禁忌	27
表情在商务活动中的重要作用	28
商务活动中的“常规表情”	28
商务人员着装的 TPO 原则	28
穿西服的“三个三”基本常识	29
西服纽扣的扣法	29
女士裙装穿着的“三大禁忌”	30
商务人员佩戴首饰的基本原则	30
戒指和手镯佩戴的特定信息	30

商务人员语言修养的基本要求	31
体态语言在商务活动中的功能	31
常用的接待站姿	31
女士的八种坐姿	32
男士的四种坐姿	33
商务交往中对称呼的要求	34

第五章 涉外礼仪

学习涉外礼仪的注意事项	37
涉外迎送礼仪	37
悬挂国旗的礼仪	37
礼宾次序	38
会见和会见的座位安排	38
会谈和会谈的座位安排	38
签字仪式	39
宴请和宴请的形式	40
宴请的组织	40
进餐礼仪	41
涉外服饰礼仪	42

第六章 旅游礼仪

旅游是一项健康文明的活动	45
提升旅游文明素质	45
旅游文明的实践要求	45
掌握旅游观光小常识	45
礼让和关心他人	46
爱护旅游资源	46
保持环境卫生	46
旅游步态自然自重	46
用餐时把握细节	47
住宿要养成良好习惯	47
使用洗手间要注意小节	47
中国公民出境旅游文明行为指南	48
中国公民国内旅游文明行为公约	48



第七章 东盟十国礼仪习俗

越南的基本礼仪	51
越南的饮食习俗	51
柬埔寨的基本礼仪	51
柬埔寨的饮食习俗	51
文莱的基本礼仪	52
文莱的饮食习惯	52
老挝的基本礼仪	52
老挝的饮食习惯	53
印度尼西亚的基本礼仪	53
印度尼西亚的饮食习惯	53
马来西亚的基本礼仪	53
马来西亚的饮食习惯	54
菲律宾的基本礼仪	54
菲律宾的饮食习俗	54
新加坡的基本礼仪	54
新加坡的饮食习俗	55
缅甸的基本礼仪	55
缅甸的饮食习俗	55
泰国的基本礼仪	55
泰国的饮食习俗	56

第八章 人文广西

广西名称的由来	59
广西人文景观	59
得天独厚的“三沿”优势	59
“10+2”“10+1”“9+2”中的广西	60
广西节日庆典	60
广西礼仪习俗	63
广西饮食文化	65

中国—东盟礼仪常识试题

第一章 礼仪概述

何谓礼仪

礼仪是人类文明的产物，是人们在社会交往活动中约定俗成的或历史形成并得到共同认可的各种行为规范。

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，各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例，个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。

礼仪是人类和谐交往的通行证。

礼仪的特征

礼仪具有共同性 礼仪的产生往往与民族的生活环境、文化背景和历史传统有密切的关系，因此，世界上不同民族的礼仪有所不同。尽管如此，尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等符合大多数人价值取向的基本礼仪，仍是全人类及各民族所共同遵循的准则。

礼仪具有继承性 礼仪是一种文化现象，在人类社会交往中逐渐确立或约定俗成。特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，会一代接一代继承下去，并不断发扬光大。

礼仪具有发展性 礼仪是逐渐形成的，并随着时代的发展而变化，任何时代的礼仪，都体现着时代的要求。如从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等，礼仪随着社会的进步而更新，以符合时代的要求。

礼仪的具体表现

礼仪的具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为规范，如尊老爱幼、热情待客、遵时守约、礼尚往来等。

礼节是指人们在交际活动中待人接物的方式，如拜会、致意等。

仪表是指人的外表，如容貌、服饰、表情、姿态等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序的活动，如开业典礼、迎送仪式等。



礼仪的作用

尊重的作用 即向对方表示敬意，同时对方也还之以礼。礼尚往来，蕴含着彼此的尊敬。

教化的作用 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，维护正常的社会生活。

调节的作用 在社会交往时出现了不和谐，或者需要做出新的调整的人际关系，往往需要借助某些礼仪活动来化解矛盾、调和关系。

美化的作用 良好的形象离不开美，礼仪带给人们正是形象的关化，通过仪表规范、言辞谈吐、行为方式中的礼貌、礼节展示独特的个性、内在的修养和发展潜质。

礼仪的基本原则

尊重的原则、遵守的原则、适度的原则、真诚的原则、宽容的原则、自律的原则、从俗的原则、平等的原则。

社会主义荣辱观

以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻，
以服务人民为荣、以背离人民为耻，
以崇尚科学为荣、以愚昧无知为耻，
以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻，
以团结互助为荣、以损人利己为耻，
以诚实守信为荣、以见利忘义为耻，
以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻，
以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻。

第二章 公共礼仪

公共礼仪的涵义

公共礼仪是指个人或团体在现代社会通用的基本礼仪。

人作为公共活动的主体，其仪容、仪表、言谈、举止、待人、接物等礼仪规范，不仅直接反映个人的精神内涵，而且还反映整个社会的文明程度。因此，讲究公共礼仪，是每个社会成员的道德规范。

公共礼仪的准则

尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等是公共礼仪的基本准则，它符合大多数人的价值取向。

仪表是你的名片

仪表指人的外表，包括人的仪容、姿态、服饰、风度等。

美好的第一印象是不会重复出现的。人们一般在见面后5秒钟内就彼此形成第一印象。因此，在很大程度上说，仪表就是你的名片。



着装的基本原则

合体 穿着要和身材、体形相协调。根据自己的体形特点，做到扬长避短。

合适 在服装穿着、服饰佩戴和配件使用等方面，都必须适合具体的时间、地点和目的的要求。

合意 根据自己的爱好、情趣、个性和审美观选择合适的服装，穿出自己的风格和魅力。



基本站姿要领

头部正直，双目平视前方，下颌平直，嘴角稍张开成微笑，双肩平直向下，挺胸收腹立腰，跨部收紧，大腿部向上向内收紧，膝盖并拢，脚跟并拢，前脚掌30度小八字位，男士脚跟之间可有一拳头的宽度，双手可用四指重叠的手位放于小腹部前，也可用双臂下垂，自然贴于身体两侧。



基本坐姿要领

坐的时候，要保持上身端正，双手自然下垂，肩部放松，五指并拢。男性可以微分双腿（一般不超过肩宽），双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。女性一般应并膝或双腿交叉端坐，双手放于左大腿中部。

入座时动作应轻而缓，轻松自然。不可随意拖拉椅凳。就座时要注意从座椅的左侧入座，女士着裙装入座时，应将裙子后片拢一下。

离座时，应请身份高者先离座。离开座位时，动作要轻缓，不可猛起猛出，发出声响。坚持“左入左出”。

基本行姿要领

行走时，应抬头，身体重心前倾，挺胸收腹，上体正直，双肩放松，两臂自然前后摆动，步伐从容，步态平稳，步幅适中，步速均匀。

如何行握手礼

与他人握手时，应注视对方，微笑致意，不可心不在焉。左顾右