

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

航空服务礼仪 概论



主编 宏阔 刘小红

HANGKONG FUWU
LIYI GAILUN

中国民航出版社

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

航空服务礼仪概论

主编 宏 阔 刘小红

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务礼仪概论/宏阔, 刘小红主编. —北京:
中国民航出版社, 2008.4
ISBN 978-7-80110-833-3

I. 航…

II. ①宏… ②刘…

III. 民用航空 - 乘务人员 - 礼仪 - 概论

IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 028856 号

责任编辑: 邢璐

航空服务礼仪概论

宏阔 刘小红 主编

出版 中国民航出版社
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社照排室
印刷 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307、64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 8
字数 164 千字
印数 3000 册
版本 2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-833-3
定价 18.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

教材编委会

主 任：唐任伍

副主任：马松伟 钱启增 吴圣谷

委 员：（按姓氏笔画排序）

王华春 田保华 安 佳 朱敬才 李玉梅

李 梅 何 真 晏 辉 黄传武 彭继红

出版前言

改革开放以来，中国民航业的发展十分迅猛，民航年均运输总周转量、旅客运输量、航空货邮量高位增长，成为拉动国民经济增长的朝阳产业，发展速度高于世界民航平均增幅两倍以上，成为仅次于美国的民航业大国。随着中国经济的发展，中国每百万平方公里拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长，中国将成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场。中国民航业的高速发展，必将带动中国民航的产业结构进行相应的调整以及对高素质人才的需求。

民航业是一个高科技、高风险、高投入的行业，由于其安全、技术的硬性要求，以及国际化和跨地域经营的特点，其用人标准相对于其他行业更加严格。具体表现在：一是专业技能要求高。航空运输业是一个资本密集型产业，从业人员必须具备能够操作各类专业设施的技能。二是安全性能要求高。中国民航需要很高的安全要求，规范化、标准化是它的灵魂，因此需要很高的管理水平。三是服务标准要求高。中国民航从业人员需要具有很强的服务意识、服务技巧和专业水准。由于国际化和跨地域经营是航空运输业固有的特点，因此，掌握和理解不同国家和地区的文化、习俗等知识，提高外语水平，是对从业人员尤其是服务人员的基本要求。民航业的上述特点，迫切要求从业人员具有较高的素质和专业水平。

目前，我国专门为民航业培养人才的正规大学偏少，每年培养出来的具有大学学历的人才远远不能满足民航业的发展需要，而有关“民航服务与管理”专业的正规教育和培训尚处于起步阶段，大多数的教育和培训仍沿用传统教育模式，不能适应民航业快速发展的需求。

高等教育自学考试“民航服务与管理”专业的设立，正是按照为中国民航业大力培养合格人才这一指导思想，在教育部考试中心和北京市自考办的领导下，在委托开考单位中国交通运输协会与主考院校北京师范大学的积极推动下问世的，根本

目的就是借助社会力量培养人才，以满足民航业不断发展的需要。

为了保证广大学员有针对性地参加培训和学习，受中国交通运输协会委托，北京师范大学、中国交通运输协会北京航空运输培训中心联合中国民航出版社共同推出了“新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材”。这套教材的编撰工作集中了有关方面的专家，结合中国民航业的实际发展情况，既保证了本学科的专业性和知识含量，又兼顾了自学考试的特点，通俗易懂，便于自学。

由于时间仓促，这套教材还有许多不成熟的地方，我们希望通过一段时间的使用，发现问题，不断修订，不断完善。书中存在的缺点和错误，希望读者不吝赐教，我们表示衷心感谢。

教材编委会

2007年5月16日

前 言

随着经济全球化的发展和中国加入 WTO, 中国经济高速发展, 中国民航业充满活力, 持续、快速、健康发展, 规模、质量和效益跃上一个新台阶, 成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场之一。

中国民航业的发展, 对专业服务与管理人才的需求大大增加, 对人力资源提出了更高的要求。据测算, 未来十年, 中国民航业对各类人才的需求将达到 40 ~ 60 万。同时, 中国民航业的产业结构也将进行相应的调整, 现有的人力资源系统面临着一系列的挑战, 信息系统、机务维修、地面服务和教育服务等领域都将面临激烈的竞争, 用人制度、分配制度、人事管理模式等将发生深刻的变革。

民航业作为一个高端服务业, 有着自身鲜明的特点, 是一个技术含量高、安全程度高、服务要求高、管理规范的特殊行业。由于安全、技术及对各类设施独特的操作技能的硬性要求, 以及国际化和跨地域经营的特点, 其对人才的需求也较其他行业具有更加严格的要求。民航服务与管理人员作为直接和顾客打交道者, 其文明礼仪素质、仪表形象、言谈举止、服务态度和技能直接给旅客留下第一印象, 它不仅代表服务者自身的修养和素质, 影响着企业的经营效益, 而且代表着公司、行业和整个国家的形象和尊严。因此, 民航服务人员需要具备更强的服务意识、更高的服务技巧和专业水准。作为从事民航服务与管理工作的有关人员, 掌握必备的航空服务礼仪知识, 塑造优雅、科学、规范的中国民航服务人员的形象, 是建设安全、快捷、高效、和谐的中国民航服务窗口企业的重要组成部分。为了进一步提高中国民航业的整体竞争力, 培养适应民航业快速发展所需, 适应国际竞争, 技能型、应用型的高素质人才, 根据高等教育自学考试“民航服务与管理”专业考试大纲, 我们组织业内具有丰富实践经验的专家及相关理论工作者, 编写了《航空服务礼仪概论》这本专业教材。教材集理论与实际训练为一体, 简洁实用, 便于自学, 有利于提升本专业学生的内在气质和整体形象。

由于时间仓促, 教材中还有许多不成熟的地方, 希望通过一段时间的使用, 发现问

题，不断修订，不断完善。在编写过程中，我们参考了大量的资料，尤其是附录部分，限于篇幅，未及在书中一一标明，在此一并表示歉意和谢忱。书中存在的缺点和错误，希望读者不吝指出，我们表示衷心感谢。

编 者

2008年2月8日

目 录

出版前言

前言

第一章 礼仪和航空服务礼仪概述	(1)
一、什么是礼仪	(1)
二、航空服务礼仪的本质	(7)
三、航空服务礼仪的原则	(11)
第二章 航空服务人员职业素养礼仪	(15)
一、航空服务人员职业素养的内容和特点	(15)
二、亲和的微笑	(16)
三、舒心的问候	(18)
四、洁雅的仪表	(20)
五、得体的语言	(20)
六、诚恳的态度	(27)
第三章 航空服务人员的职业形象礼仪	(28)
一、职业形象决定职场命运	(28)
二、航空服务人员的外表形象	(30)
三、航空服务人员的人格形象	(31)
四、航空服务人员自我职业形象测试	(33)

第四章 航空服务人员的仪容仪表礼仪	(37)
一、航空服务人员个人修饰的基本要求	(37)
二、航空服务人员仪表仪容的涵盖内容	(40)
第五章 航空服务人员的仪态礼仪	(45)
一、优美典雅站姿的标准（站如松）	(45)
二、文雅端庄坐姿的标准（坐如钟）	(46)
三、流畅稳健行走的标准（行如风）	(49)
四、美观大方蹲姿的标准	(49)
五、指示方位	(50)
六、鞠躬	(51)
七、握手	(52)
八、物品交递	(54)
九、面部表情	(55)
第六章 航空服务人员微笑服务礼仪	(59)
一、微笑是最完美的礼仪	(59)
二、微笑的价值	(61)
三、学会微笑	(62)
四、检查微笑的标准	(66)
五、微笑服务	(67)
第七章 航空服务人员规范服务礼仪	(70)
一、最佳服务是用心、用情服务	(70)
二、“服务意识”是航空服务人员最基本的服务规范	(75)
三、特殊旅客的心理特点及服务	(77)
附录一：航空服务人员要多使用雅语	(83)

附录二：航空服务人员常用礼貌用语七字诀	(84)
附录三：世界各国色彩、数字、花木礼仪寓意	(85)
附录四：世界各国家、民族及宗教的风俗习惯	(90)
附录五：中外主要节日及礼仪	(94)
附录六：《航空服务礼仪概论》考试大纲	(97)
参考文献	

第一章 礼仪和航空服务礼仪概述

有一个这样的故事：临近黄河岸边有一片村庄，为了防止水患，农民们筑起了巍峨的长堤。一天，有个老农偶尔发现蚂蚁窝一下子猛增了许多。老农心想：这些蚂蚁窝究竟会不会影响长堤的安全呢？他要回村去报告，路上遇见了他的儿子。老农的儿子听后不以为然地说：“那么坚固的长堤，还害怕几只小小蚂蚁吗？”随即拉着老农一起下田了。当天晚上风雨交加，黄河水暴涨，咆哮的河水从蚂蚁窝始而渗透，继而喷射，终于冲决长堤，淹没了沿岸的大片村庄和田野。这就是“千里之堤，溃于蚁穴”这句成语的来历。航空服务企业是直接为人服务的窗口企业，服务过程中的各种礼仪看起来只是“小问题”，但却是航空服务企业管理中的一个一个小蚁穴，汇集起来就能够溃毁企业的千里长堤。

一、什么是礼仪

1. 约定俗成的文化内涵

礼仪是道德的外在表现形式，是调节人际关系的重要手段。礼仪作为一种行为规范或行为模式，在人类社会的各个方面都发挥着重要作用。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。

礼仪不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。中国作为一个具有悠久历史的文明古国，素有礼仪之邦的美称。尽管在漫长的人类历史长河中，礼仪的内容和形式一直在发生着变化，但是，遵守道德规范，文明礼貌待人，言谈举止得体，始终是人类社会生活不可缺少的要素之一。

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。对一个人来说，礼仪不仅可以有效展现一个人的思想道德水平、文化修养、风度和魅力及交际能力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

(1) 礼仪是一定的章法

“入乡随俗，入境问禁”，就是说要进入某一地域，就要对那里的习俗和行为规范有所了解，并按照约定的习俗和行为规范去行动，这才是有礼的。因此，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

(2) 礼仪是一定的约定俗成

在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为

大家认可的，可以用语言、文字、动作来准确描述和规定的行为准则，并成为人们遵循的行为规范。礼仪在人际交往中，以一定的约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的过程。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪是人际交往的一种艺术、一种交际方式或交际方法；从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

(3) 礼仪是一种和谐的人际关系

讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者与受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中才会逐步建立起来。谁都希望自己在社会交际活动中能够做到谈吐文雅、举止大方、彬彬有礼，能够引起人们的关注与好感。但是礼仪不仅仅是一种外在的表现形式，它是与人们自身的修养密切相关的。一个人的修养水平与他的礼仪水平是成正比的。

(4) 礼仪是一种进步的文化

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受到自然规律的影响和制约，而且还受到社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范行为的影响和制约。在这些社会规范行为中，除了道德和规律以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪。礼仪，作为在人类历史发展过程中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

2. 礼仪让生活变得更美

在社会交往中，加强礼仪修养有助于美化自身、美化生活，有助于促进人们的社会交往，改善人际关系，净化社会风气。

(1) 礼仪让人变得有教养

在与人际交往中，礼仪会给人平添更多的信心和勇气，使人知礼懂礼，做一个有教养、有礼貌、受人欢迎的现代人。人类生活的大千世界中，存在着各种息息相关的人际关系。与人相处时，潇洒的风度，高雅的气质，率直的个性，有板有眼的作风等，给人一种舒适的感觉。礼仪能帮助人们塑造出良好的个人形象，高尚的情趣，优雅的气质，潇洒的风度。

一个人要培养自己高尚的情趣，就得知情知礼，不懂礼不知礼者难成高尚的人。一个富有高尚情趣的人，必然是一个心胸开阔、心底无私的君子，既懂得外在礼仪方面的涵养，又注重内在品质的锤炼。优雅的气质也是一种吸引人的个性特征。潇洒的风度是对一个人受欢迎的内在素质修养和他外部行为等的总称。这种风度具体表现在人的形态、言谈、举止、装束打扮等方面，这是在生活中逐步凝炼而成的。个人形象是否优美，很大程度上是通过个人的风度体现出来的。比如一个人的言谈举止如果得体优雅、风趣幽默，那么大家会认为他很美。同时，如果他在装束打扮上非常邋遢、不整洁，那

么即便他言语优雅,同样也是不美的。可见,个人形象之美是多方面的,不仅需要丰富的内涵,也需要有外在的表现。现代礼仪不仅可以丰富人的内涵,同时还可以教会人许多外在的礼仪规范,使你成为一个真正受欢迎的人。

(2) 礼仪提高人的适应能力

一个人要适应现代社会,除了具备必备的专业技能外,还必须具备与人相处的本领。礼仪就是帮助人们顺利走向社会、走向世界的本领。掌握必备的礼仪规范,能够更好地树立起自身的形象,在与人交往时给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。

人是社会的人,人在工作中,总是代表着自己为之工作的社会单位的利益,因此在待人接物时必须注重单位规定的礼仪要求。市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系,促进了人与人之间、单位与单位之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作,同时更带来了激烈的市场竞争。“皇帝女儿不愁嫁”、“酒香不怕巷子深”的时代已一去不复返。这对于一个企业或服务行业而言,就更需要积极地适应这种由“卖方市场”向“买方市场”的转变,而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的,这些实践者如不懂得现代的社交礼仪,那么就很难在市场上站稳脚跟。

现代信息社会飞速发展的传播技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式,可以把礼仪分成三种类型:言语礼仪、行为表情礼仪和饰物礼仪。这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。言语礼仪是指通过口头或书面语言的方式表达的一种礼仪,即直接用语言来传达的某种礼节。行为表情礼仪是指通过人的身体语言来传情达意的一种礼仪行为。人的身体语言属非自然语言,也称无声语言,有时也称“态势语”、“体态语”等。饰物礼仪是指通过服饰、物品等表达思想的一种礼仪。在社会活动中,人们经常通过服饰打扮或各种物品来传情达意、表达一种礼仪。不同的饰物所具有的礼仪信息是不同的。在社交活动中,应多多了解“饰物语言”,通过饰物来传情达意,往往能达到“此时无声胜有声”的效果。

与他人握手时,你心里还想着刚才发生的另外一件事,以至于你的眼神也是不专注的,手势也是无力的,这样的握手势必让对方感受到你缺乏诚意,让人觉得不被重视,也许一次很好的机会因此而丧失。

礼仪最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心,以真诚的行为对待他人,以真诚的语言取悦他人。真诚是社交成功的一半,所以在社交场合,尤其需要付出自己一颗真诚的心,方能收获温暖。唯有如此,礼仪联络感情的职能才能得到尽情的发挥。增进友谊是现代社交礼仪的又一职能。现代社会由于通讯和传媒的发展,人与人的交往更多的被现代高科技取代,面对面的人际交往相对减少。一般而言,面对面的人际交往更能加强相互的了解,增进双方的友谊。故在现代社交中,礼仪往往能更快更顺利地带人进入社交的境界,为双方的交往带来意想不到的成功,能迅速地增进双方的友谊,为此后的友好发展铺平道路。

案例 1-1:

某厅长接到某下属单位的一份请柬,特邀其参加该单位举办的一次隆重的庆典活动。但当他准时到达时,不仅没有得到应有的接待,反而被门卫拦住询问了很长时间。之后,虽然他被放行来到庆典的地点,但居然没有专门人员迎候。厅长等了一段时间,也没有得到安排引导,于是心情沮丧地离开了会场。

从礼仪角度而言,凡是自己邀请的客人,均是贵宾,理当得到足够的重视,唯有如此,才能起到加强联系、增进友谊的目的。

3. 做个懂“礼”有“仪”的人

(1) 中华民族是“礼仪之邦”

中华民族有着悠久的历史,灿烂的文化,是四大文明古国之一,更是一个重礼仪的国家,以“礼仪之邦”著称于世。自夏朝开始,人们就逐渐总结出了一些礼仪方式。到了商代,礼仪已经被人们广泛接受,上至统治者,下至贫民百姓无不讲究礼仪。周朝时期,礼仪已经发展成为一种制度,达到相当完备的程度,在《周礼》和《仪礼》中都有许多记载。我们现在所说的礼仪,在我国古代就叫做礼。《礼记·曲礼上》中有这样的话:“鹦鹉能言,不离飞鸟……人而无礼,虽能言,不亦禽兽之心乎!”《孔子家语·礼运》中说:“礼之与人,犹酒之有蘖也。”都是说明同一道理。《周礼》中说:“礼也者,理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过:“礼者,理也。”由此可见,古代人把礼仪理解为道理,讲礼就是讲理,讲礼仪就是讲道理,就是谦让、礼让之举。所以礼仪不仅能反映一个人的知识和教养水平,而且能反映一个国家、一个民族的精神面貌和文明水准。我国历史上有许多讲究礼仪的故事。如“孔融让梨”,说孔融很小的时候就知道礼让他人;“张良拾鞋”,写张良能为一位老人到桥下去拾鞋,并且恭恭敬敬地给老人穿上。这些生动感人的故事表明,讲究礼貌、讲究仪表一直是中国人的传统美德,中国人总是以礼待人。

(2) 做个“懂礼”的人

礼仪体现个人修养,是一个人的内在修养和素质的外在表现,体现人们的道德准则,是为人处世的行为规范或标准做法,体现人们交际的能力,是人际交往的一种艺术,也可以说是一种交际方式。一个人懂得礼仪,就已经向成功迈出了重要的一步,获得了成功的机会。礼仪是一种在人际交往中进行沟通的技巧,是一种形式美,得体的礼仪给人感官和心灵上的享受,它是人的心灵美的必然外化。随着社会的快速进步和文明程度的不断提高,人们越发意识到礼仪在生活、工作中的重要作用。我们国家正处在一个转轨变型期,随着市场经济的飞速发展,我们面临着新的环境、新的对象,新现象、新问题不断出现,新兴行业也越来越不确定。形势要求我们提高自身的素质。古人云:“不学礼,无以立。”我们应继承和发扬中华民族的传统美德,注重礼仪,完善自我在社会中的存在价值。

礼仪是现代人的处世根本,是成功者的潜在资本,不论哪位杰出的人士,他们的成功无不与自己的良好文化修养有关,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。换句话

说,礼仪的内涵是文化,也是人与人交流的工具,气质、修养是礼仪的支撑。只有提高人的文化底蕴,才能通过气质、修养体现一个人真正的素质,实现自身价值,向成功迈进。

社会交往中每个人都希望得到尊重,傲慢、冷漠或曲意逢迎都会被视为不礼貌。待人接物应落落大方,不卑不亢,主动友好,热情又有所节制。敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。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。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。务必诚信无欺,言行一致,表里如一。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。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。

(3) 礼仪是自身价值的体现

如果说个人礼仪的形成和培养需要靠多方的努力才能实现的话,那么个人礼仪修养的提高则关键在于自己,努力克服自身不良的行为习惯,不断完善自我的行为活动。

首先,加强个人礼仪修养有助于提高个人素质,体现自身价值。“金无足赤,人无完人”是人所共知的,然而现实生活中,人们却都在以各种不同的方式追求着自身的完美,寻找通向完美的道路。只有将内在美与外在美统一于一身的人才称得上唯真唯美,才可冠以“完美”二字。加强个人礼仪修养是实现完美的最佳方法,它可以丰富人的内涵,从而提高自身素质的内在实力,使人们面对纷繁社会时更具勇气,更有信心,进而更充分地实现自我。

个人礼仪是人际交往的“润滑剂”。作为社会的人,我们每天都少不了与他人交往,假如你不能很好地与人相处,那么在生活中、事业上就会寸步难行,一事无成。俗话说:“礼多人不怪”。人际交往,贵在有礼。加强个人礼仪修养,处处注重礼仪,恰能使你在社会交往中左右逢源,无往不利,使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬,从而使人与人之间的关系更趋融洽,使人们的生存环境更为宽松,使人们的交往气氛更加愉快。

人与社会密不可分,社会是由个人组成的,文明的社会需要文明的成员一起构建,文明的成员则必须要用文明的思想来武装,要靠文明的理念来教化。个人礼仪修养的加强,可以使每位社会成员进一步强化文明意识,端正自身行为,从而促进整个国家和民族总体文明程度的提高,加快社会的发展。“国家兴亡,匹夫有责”,在改革开放不断深化之际,我们每一位社会公民都有理由以自觉加强自身的品行修养(尤其是礼仪修养)为己任,一同投身于社会主义的两个文明建设之中,用礼仪来营造一个和谐的社会环境。

4. 现代礼仪的特点

(1) 规范性

规范性是礼仪的本质特点,它告诉人们应该怎样做,不应该怎样做;怎样做是对的,怎样做是错的。礼仪的规范性主要表现在:第一,语言的规范性。人们无论谈论什

么事都要运用礼貌语言。例如，人们见面时相互问候，告别时说声“再见”，以及在交谈中双方所使用的都是比较规范的礼貌语言。第二，行为的规范性。在公关礼仪活动中，人们究竟应该怎样施礼都有一定的规范。例如，人们见面时以握手等行为表示问候，告别时用握手、招手表示再见。关系特别的甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别。对于怎样握手、拥抱等都有严格的规定。

(2) 普遍性

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。交际礼仪既然是人们交际必须遵守的规范和法则，那么它的形成和发展也就具有一定的历史背景。从古至今，礼仪自始至终地贯穿于人们的一切交际活动中，并且普遍地被人们所接受和确认。古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。

(3) 多样性

礼仪的种类繁多，表现形式也多种多样。就日常交际活动中常用的礼仪就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式，正式交际场合中的礼仪更是多种多样，礼仪的要求也就更为严格。俗话说：“百里不同风，千里不同俗。”不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪不同的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族的大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。单说见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的。

(4) 历史性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。时代的特色对文化冲击留下的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。可见礼仪文化总是一个时代的写照。“文革”时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

(5) 持续性

中国是具有“礼仪之邦”之称的泱泱大国，礼仪文化源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定