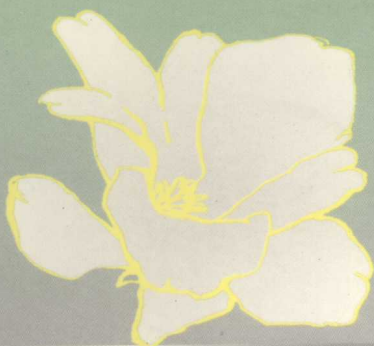


上海市精神文明建设委员会办公室 编
上海远程教育集团

文明礼貌 100题



复旦大学出版社

文明礼貌 100 题

上海市精神文明建设委员会办公室
上海远程教育集团 编

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

文明礼貌 100 题/上海市精神文明建设委员会办公室,
上海远程教育集团编. —上海:复旦大学出版社, 2000. 9
ISBN 7-309-02671-3

I. 文… II. ①上…②上… III. 礼貌-品德教育-
问答 IV. D648. 3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 50439 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 复旦大学印刷厂

开本 787×960 1/32

印张 5.25

字数 96 千

版次 2000 年 9 月第一版 2000 年 9 月第一次印刷

印数 1—31 000

定价 8.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

245-246

编辑委员会

主 任 许德明

副主任 薛喜民 杨国强 陈振民 刘煜海

委 员(以下按姓氏笔画排列)

马良福 帅良余 孙为民 刘伟东

刘念椿 曲 蒙 华达明 徐建平

程祖毅

撰 稿 刘念椿 陆永庆 吴宝华 蔡奕奕

统 稿 帅良余 刘念椿 曲 蒙

责 编 夏德元

编者的话

世纪之交，处于我国改革开放前沿的上海，承办重要国际会议和重大外事活动日益增多，这对于扩大对外开放，走向世界，推进两个文明建设有着十分重要的意义。然而，就开放型的现代文明都市而言，需要与之相适应的市民文明素质。这既是精神文明建设的重要目标，也是上海在国际上树立良好形象，增强国际交往能力的重要方面。因此，市文明办、市远程教育集团组织有关专家编写了《文明礼貌 100 题》。本书共分服饰仪容礼仪、言谈举止礼仪、人际交往礼仪、通联应酬礼仪、公共场所礼仪、商业服务礼仪和公务会务礼仪七个方面，以问答形式，力求言简意赅，通俗易懂，可作为市民文明礼貌教育的基本教材。

我们希望通过编写本书，组织市民和各行各业的职工广泛开展文明礼貌教育，从基本行为起步，养成文明礼貌习惯，在上海迈向国际大都市进程中，不断提高市民文明素质和城市文明水平。

目 录

服饰仪容礼仪

1. 怎样着装才能体现仪表美?
2. 如何规范穿着职业服装?
3. 什么场合可穿着休闲服装?
4. 怎样穿着西服才算得体?
5. 在隆重的正式场合应如何着装?
6. 佩戴饰品应注意什么?
7. 怎样保持个人的仪容卫生?
8. 女士化妆后怎样适时修补妆容?

言谈举止礼仪

9. 如何做到言之有礼, 谈吐文雅?
10. 怎样说话才不失“分寸”?
11. 文明礼貌的五句话和十字用语指的是什么?
12. 如何做到规范用语、用字和推广使用普通话?
13. 什么是礼貌忌语?
14. 人际交往中怎样聆听别人讲话?
15. 向人询问时应注意哪些礼貌?
16. 对他人的询问应怎样礼貌回答?

17. 得到关心、帮助时怎样向人致谢?
18. 怎样向人表示歉意?
19. 社交活动中怎样正确使用体态语言?
20. 怎样正确举手致意和挥手道别?
21. 中外手势含意有哪些不同?
22. 微笑在人际交往中有哪些作用?
23. 怎样做到“站有站相, 坐有坐相”?
24. 个人行为举止不拘小节是小事吗?

人际交往礼仪

25. 人们见面时应怎样称呼?
26. 人们相见时怎样打招呼?
27. 在社交活动中怎样正确地作自我介绍?
28. 在人际交往中, 如何为他人介绍?
29. 怎样正确使用名片?
30. 握手有哪些讲究?
31. 在哪些场合可行鞠躬礼?
32. 拱手致意常用于哪些场合?
33. 行合十礼应注意哪些规范?
34. 做客拜访要注意哪些方面?
35. 客人来访时应如何接待?
36. 与外国人交友要遵守哪些国际惯例?
37. 探望病人应注意哪些问题?
38. 如何礼貌对待残疾人?
39. 如何尊重、关爱老年人?
40. 怎样相处好邻里关系?
41. 住宿宾馆怎样礼对服务人员?

通联应酬礼仪

42. 打电话应注意些什么?
43. 接听电话应注意哪些问题?
44. 怎样文明使用手机、寻呼机?
45. 什么是书写信函的“五C原则”?
46. 怎样赠送鲜花?
47. 怎样赠送礼品?
48. 怎样接受馈赠?
49. 参加宴会应怎样入席?
50. 在宴会上进餐应注意哪些礼貌?
51. 冷餐会应怎样取菜?
52. 吃西餐时如何正确使用餐具?
53. 社交场合怎样饮酒才不会失礼?
54. 敬茶、饮茶应注意些什么?
55. 喝咖啡应注意些什么?
56. 参加舞会有哪些礼仪要求?
57. 怎样尊重外国客人的饮食习惯?

公共场所礼仪

58. 如何做到文明行路?
59. 如何做到文明骑车?
60. 怎样文明乘车?
61. 怎样文明坐船?
62. 怎样文明乘机?
63. 乘电梯应注意什么问题?
64. 游公园应遵守哪些规定?

- 65. 在动物园观赏动物应注意什么?
- 66. 在图书馆阅览应遵守哪些规定?
- 67. 参加会议应注意什么?
- 68. 怎样文明观看文艺演出?
- 69. 观看体育比赛怎样做一个文明观众?
- 70. 在医院就医要注意哪些问题?
- 71. 机场、海关、银行等场所排队为什么要设置一米线?
- 72. “七不”规范的具体内容是什么?
- 73. 怎样做到爱护绿化、保护环境?
- 74. 如何爱护公共设施?
- 75. 雨天使用雨具要注意些什么?
- 76. 市民遇到升国旗时应怎样表示?

商业服务礼仪

- 77. 什么是服务礼仪中的“敬人三A”?
- 78. 餐厅服务员如何做好礼貌服务?
- 79. 宾馆服务员怎样做好灵活服务、特殊服务?
- 80. 商店营业员应如何迎客送客?
- 81. 客人购物时, 应怎样做到礼貌答问?
- 82. 怎样做到“买卖公平”、“一视同仁”?
- 83. 在营业繁忙时, 如何做好文明待客?
- 84. 怎样正确对待顾客购买商品时的疑虑?
- 85. 遇到挑剔的顾客怎么办?
- 86. 怎样做一个文明的驾驶员?
- 87. 出租车怎样文明载客?
- 88. 公交乘务员怎样做到文明待客、热情服务?

89. 公交车辆乘务员如何讲好服务用语、礼貌用语?

公务会务礼仪

- 90. 会务接待有哪些原则?
- 91. 会谈服务有哪些程序?
- 92. 怎样安排宴会的桌次和席位?
- 93. 参加涉外活动坐车位置有何讲究?
- 94. 记者招待会有哪些服务要点?
- 95. 签字仪式有哪些服务规程?
- 96. 开幕式和庆典仪式应如何安排?
- 97. 涉外活动中国旗应如何悬挂?
- 98. 怎样对待外宾的摄影?
- 99. 怎样接待外宾参观?
- 100. 外事会见有哪些主要服务规程?

服饰仪容礼仪

1. 怎样着装才能体现仪表美？

着装，指服装的穿着。但从礼仪的角度看，着装不能简单地等同于穿衣。它是着装人基于自身的阅历修养、审美情趣、身材特点，根据不同的时间、场合、目的，力所能及地对所穿的服装进行精心的选择、搭配和组合。在各种正式场合，注重个人着装的人能体现仪表美，增加交际魅力，给人留下良好的印象，使人愿意与其深入交往，同时，注意着装也是每个事业成功者的基本素养。

着装体现仪表美，除了整齐、整洁、完好，还应同时兼顾以下原则。

1. 文明大方。要求着装要符合本国的道德传统和常规做法。在正式场合，忌穿过露、过透、过短和过紧的服装。身体部位的过分暴露，不但有失自己身份，而且也失敬于人，使他人感到多有不便。

2. 搭配得体。要求着装的各个部分相互呼应，精心搭配，特别是要恪守服装本身及与鞋帽之间约定俗成的搭配，在整体上尽可能做到完美、和谐，展现着装的整体之美。

3. 个性特征。个性特征原则要求着装适应自身形体、年龄、职业的特点，扬长避短，并在此基础上创造和保持自己独有的风格，即在不违反礼仪规范的前提下，在某些方面可体现与众不同的个性，切勿盲目追逐时髦。

2. 如何规范穿着职业服装？

穿着职业服装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。规范穿着职业服装的要求是整齐、清洁、挺括、大方。

整齐。服装必须合身，袖长至手腕，裤长至脚面，裙长过膝盖，尤其是内衣不能外露；衬衫的领围以插入一指大小为宜，裤裙的腰围以插入五指为宜。不挽袖，不卷裤，不漏扣，不掉扣；领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且不系歪；如有工号牌或标志牌，要佩戴在左胸正上方，有的岗位还要戴好帽子与手套。

清洁。衣裤无污垢、无油渍、无异味，领口与袖口处尤其要保持干净。

挺括。衣裤不起皱，穿前要烫平，穿后要挂好，做到上衣平整、裤线笔挺。

大方。款式简练、高雅，线条自然流畅，便于岗位接待服务。

3. 什么场合可穿着休闲服装？

休闲服装是指在休闲场合所穿的服装。所谓休闲场合，就是人们在公务、工作外，置身于闲暇地点进行休闲活动的时间与空间。如居家、健身、娱乐、逛街、旅游等都属于休闲活动。穿着休闲服装，追求的是舒适、方便、自然，给人以无拘无束的感觉。

适用于休闲场合穿着的服装款式，一般有家居装、牛仔装、运动装、沙滩装、茄克衫、T恤衫等。男式西服也可以做成休闲装，做男式休闲西服，面料有小格子薄呢、灯心绒、亚麻、卡丹绒等，式样大多数为不收腰身的宽松式，背后不开叉，有的肘部打补丁，有的采用小木纹钮扣等等。

正规的西装如果内穿T恤衫、花格衬衫、牛仔布衬衫、半高领羊毛衫或西服上装配牛仔裤，灯心绒休闲西服配正规西裤，以至不同面料、不同颜色的西服上下装组合也能穿出休闲味来。

4. 怎样穿着西服才算得体？

西服是一种国际性服装。一套合体的西服，可以使着装者显得潇洒、精神、风度翩翩。人们常说：“西服七分在做，三分在穿”，那么，怎样穿西服才算得体呢？

1. 讲究规格。西服有二件套、三件套之分，正式场合应穿同质、同色的深色毛料套装。二件套西服在正式场合不能脱下外衣。按习俗，西服里面不能加毛背心或毛衣。在我国，至多也只能加一件“V”字领羊毛衫，否则显得十分臃肿，以致破坏西服的线条美。

2. 穿好衬衫。衬衫为单色，领子要挺括，不能有污垢、油渍。衬衫下摆要放在裤腰里，系好领扣和袖扣。衬衫衣袖要稍长于西装衣袖 0.5~1 厘米，领子要高出西装领子 1~1.5 厘米，以显示衣着的层次。

3. 系好领带，戴好领带夹。西装驳领间的“V”字区最为显眼，领带应处在这个部位的中心，领带的领结要饱满，与衬衫的领口吻合要紧凑，领带的长度以系好后下端正好触及腰上皮带扣上端处为最标准。领带夹一般夹在衬衫第三粒与第四粒扣子间为宜。西装系好钮扣后，不能使领带夹外露。

4. 用好衣袋。西服上衣两侧的口袋只作装饰用，不可装物品，否则会使西服上衣变形。西服上

衣左胸部的衣袋只可放装饰手帕。有些物品，如票夹、名片盒可放在上衣内侧衣袋里，裤袋亦不可装物品，以求臀位合适，裤形美观。

5. 系好钮扣。双排扣的西服要把钮扣全部系上，以示庄重。单排两粒扣，只扣上面一粒钮扣，三粒扣则扣中间一粒，坐下时可解开。单排扣的西服也可以全部不扣。

6. 穿好皮鞋。穿西服一定要穿皮鞋，而且裤子要盖住皮鞋鞋面。不能穿旅游鞋、轻便鞋或布鞋、露脚趾的凉鞋，也不能穿白色袜子和色彩鲜艳的花袜子。男士宜着深色线织中筒袜，切忌穿半透明的尼龙或涤纶丝袜。



西服穿着不得体，会使人显得很臃肿。

5. 在隆重的正式场合应如何着装？

在隆重的正式场合男性除穿中山装外，还可穿西服或庄重的民族服装。女性按季节与活动性质的不同，可穿西服（配着西裤或裙）、民族服装、中式上衣配长裙或长裤、旗袍、连衣裙等；夏季也可穿长、短袖衬衫配长裤或长裙。

参加葬礼和吊唁活动，男性一般可着黑色或深色中山装或西服，女性着深色服装，内穿白色或暗色衬衣，不用花手帕，不抹口红，不戴装饰品。

俗话说：“鞋袜半身衣。”就是说，光有好看的衣着是不够的，还要配上合适的鞋袜，男士穿黑色系带皮鞋、深色袜子，显得庄重大方，能适应各种衣着；女士穿中跟皮鞋显得精神和健美。皮鞋要上油擦亮，在隆重的正式场合，女士应穿长统丝袜或裤袜，不宜穿短袜，袜口不能露在衣裙之外。