

入选国家新闻出版总署“迎接十七大重点图书”



争做 文明北京人

首都精神文明建设委员会办公室 编

北京出版社 出版集团

北 京 出 版 社

入选国家新闻出版总署

“迎接十七大重点图书”

争做 文明北京人

首都精神文明建设委员会办公室 编

 北京出版社 出版集团
北 京 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

争做文明北京人 / 首都精神文明建设委员会办公室编. 北京: 北京出版社,
2007.10

ISBN 978-7-200-06992-1

I.争… II.首… III.社会主义—精神文明建设—北京市 IV.D648

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 156814 号

责任编辑: 闫宝华

设计制作: 北少芳草工作室

责任印制: 王建华 李钢

争做文明北京人

ZHENGZUO WENMING BEIJINGREN

首都精神文明建设委员会办公室 编

*

北京出版社出版集团 出版
北 京 出 版 社 出 版

(北京北三环中路 6 号)

邮政编码: 100011

网 址: www.bph.com.cn

北京出版社出版集团总发行

新 华 书 店 经 销

北京市大天乐印刷有限责任公司印刷

*

889 × 1194 32 开本 3.25 印张

2007 年 10 月第 1 版 2008 年 3 月第 2 次印刷

印数: 100 001 - 150 000

ISBN 978-7-200-06992-1/G · 3512

定价: 9.00 元

质量投诉电话: 010-58572393

前言

亲爱的市民朋友，2008年北京奥运会正向我们走来，“迎奥运，讲文明，树新风”的活动正在首都轰轰烈烈地开展，“我参与，我奉献，我快乐”已经成为广大市民的行动口号，北京这个文明古都正在焕发出新的光彩。

作为北京的普通市民，我们的文明素养是不是正在随着城市的文明进程逐步提高？我们是不是随时检查自己：我们的言行举止是否文明有礼、大方得体？我们营造的环境是否优美舒适、秩序井然？中国

前言

向来以“礼仪之邦”著称于世，今天，将文明礼仪发扬光大是我们义不容辞的责任。

做文明有礼的北京人是我们每一个市民的义务，提升首都的文明程度是我们共同的目标。让我们从一点一滴做起，实践礼仪，共同创造优美和谐的社会，使北京的明天更加灿烂辉煌。

目 录

第一章【礼仪文明行动】

1 升国旗时要敬礼·····	2
2 尊重不同国家、不同民族人民的习俗·····	3
3 为残疾人提供方便·····	4
4 尊老爱幼是美德·····	5
5 在公共场所不大声喧哗·····	6
6 在公共场所要讲究个人卫生·····	8
7 在公共场所衣着得体·····	8
8 热情友好打招呼·····	10
9 不说粗话、脏话，语言纯净·····	12
10 不妨说声“对不起”和“没关系”·····	12
11 打电话时说“你好”·····	15
12 遇到突发事件不围观·····	16
13 热情对待他人的咨询和求助·····	18
14 旅游观光时，爱护文物古迹·····	19
15 居住不扰邻·····	20
16 邻里之间和睦相处·····	21
17 养宠物遵守规定·····	21
18 不虐待动物·····	23
19 不参与赌博·····	24

20 热情接待来访的客人·····	25
21 进入他人房间前请敲门·····	26
22 拜访他人时, 提前与对方约好·····	27
23 递送、接取物品要用双手·····	28

第二章 【环境文明行动】

1 爱护公共设施·····	30
2 不占用盲道等无障碍设施·····	31
3 保护自然环境·····	32
4 不在公共场所吸烟·····	33
5 不制造噪音·····	35
6 不随地吐痰·····	36
7 不乱丢垃圾·····	37
8 垃圾分类处理·····	38
9 爱护花草树木·····	40
10 节约用水·····	41
11 节约用纸·····	42
12 节约用电·····	43
13 绿色消费, 环保选购·····	44
14 尊重他人, 慎用手机·····	46
15 在公共场所就餐要讲究礼仪·····	48
16 使用公共洗手间要维护公共卫生·····	49
17 不让宠物便溺污染环境·····	49

第三章 【秩序文明行动】

- 1 行人走路守规则·····52
- 2 骑车上路守规则·····53
- 3 驾驶汽车守规则·····54
- 4 乘坐公交车要排队·····55
- 5 上公交车不要抢座位·····56
- 6 乘坐滚梯要靠右侧站立·····57
- 7 乘坐电梯不要拥挤喧哗·····58
- 8 入厕要排队·····59
- 9 在医院候诊要排队·····61
- 10 参观展览会要排队·····62

第四章 【赛场文明行动】

- 1 升国旗、奏国歌时要敬礼·····64
- 2 观看体育比赛要提前到场·····64
- 3 观看体育比赛入场要守秩序·····65
- 4 观看体育比赛既要热情也要懂行·····66
- 5 观看比赛时，要理智对待双方输赢·····67
- 6 观看比赛时，要为双方加油助威·····68
- 7 观看比赛时，要爱护公共设施·····69
- 8 观看比赛时，不要在现场随意走动·····70
- 9 观看体育比赛不要提前退场·····71

10 保持环境卫生,不在现场留下垃圾·····	72
-------------------------	----

第五章【服务文明行动】

1 树立服务意识,把顾客当做上帝·····	74
2 注重服务细节,设身处地为顾客着想·····	75
3 微笑面对顾客,展示文明风采·····	76
4 服务讲诚信,培养良好信誉·····	76
5 服务行业要遵守统一的服务规范·····	77
6 服务人员要冷静面对顾客的批评、指责, 化解矛盾·····	78
7 出租车驾驶员要创造舒适的乘车环境·····	79
8 公交驾驶员、乘务员要规范服务·····	81
9 地铁工作人员要安全、高效地为乘客服务·····	82
10 商场售货员对待顾客要热情适度·····	83
11 宾馆饭店服务人员要遵守服务规范·····	84
12 银行工作人员要快捷、高效地提供服务·····	85
13 邮政服务要主动热情、尊重用户·····	86
14 医务人员要关爱生命、救死扶伤·····	87
15 环卫工人要树立先进的行业理念·····	88

附 录 文明礼仪常用语(中英文对照)·····	89
-------------------------	----



第一章

Chapter One

礼仪文明行动



Etiquette of Civilized Behaviour

一个亲切的问候，让人感到温暖；

一个热情的微笑，传递着文明的讯息。

言行举止表现出一个人的修养，优雅言

行是文明素质的直接体现。

When the national flag rises to the music of the national anthem, people should regard the national flag with respect.

在集会、体育比赛等场合，当国歌奏响、国旗升起的时候，我们每一个人都要面向国旗站立，庄严地行注目礼。

国旗是一个国家的象征，向国旗敬礼是为了表达对国家的热爱和崇敬。升旗仪式是一个非常严肃的、隆重的仪式，在场的每一个人都要满怀敬仰地向国旗行注目礼，注视着国旗冉冉升起。在这个时候，来回走动、东张西望、嬉笑打闹都是对国旗的不恭敬。





2 尊重不同国家、不同民族人民的习俗

Respect the customs, beliefs and manners of people from different countries and nationalities.

不同国家、不同民族有不同的文化与信仰，有不同的风俗习惯，在与他们交往的时候，我们要尊重这些习俗。

比如，泰国、缅甸、印度和阿拉伯各国都认为左手是肮脏的，忌讳用左手拿食物、接触别人或者给别人传递东西。否则，就会被认为是轻

蔑。再比如，在西方国家，老人忌讳由别人搀扶，认为这样有失体面。

3 为残疾人提供方便

Treat disabled people equally. And try to help them if necessary.

尊重残疾人、关爱残疾人是全社会的责任和义务。不要拿残障人士的生理缺陷开玩笑，嘲笑残疾人的生理缺陷是一种非常可耻的行为。我们要用正常的眼光看





待残疾人，不要把目光停留在他们的残障部位。当残疾人遇到困难时，我们要在征得他们同意之后，为他们提供帮助，比如搀扶盲人过马路，为残疾人推轮椅等。

千万不要占据盲道、无障碍通道等方便残疾人的设施。

4 尊老爱幼是美德

Traditional morals—respect for elders and care for the young safeguard family harmony and promote social stability.

尊老爱幼是我们中华民族的传统美德，几千年来，人们一直把孝敬老人、爱护孩子作为一种社会责任和行为规范。现在，中



国的老人和孩子有自己的法定节日“敬老节”和“儿童节”，政府还专门制定了保护妇女和儿童的法律，法律中也明确规定了公民必须履行赡养父母、抚养子女的义务。

尊老爱幼这种传统美德既保障了家庭的和睦，又促进了社会的稳定。

5 在公共场所不大声喧哗

Please keep your voices low in public places and don't disturb others.

在公共场所，我们要尽可能轻声细语，以免打扰别人。不管是乘坐公交车，还是在影剧院观看演出；不管是在超市买东西，还是在餐馆就餐，在所有的公共场所，我们都不要大声喧哗。见到熟人打招呼、和朋友聊天或者打电话，我们都应该压低嗓音，尽量不要影响到其他人。

无所顾忌地大声喧哗是一种非常失礼的行为。



6

在公共场所要讲究个人卫生

In public places, be hygienic, and keep yourself neat and tidy.

在公共场所，我们要讲究个人卫生，勤洗澡，勤换洗衣服，给别人以干净整洁的形象。浑身脏兮兮、破烂不堪的样子，或者头发里散发着酸臭气，都是非常失礼的行为。

同时，我们也不要当着别人的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏。实在忍不住要咳嗽或者打喷嚏，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，千万不能直接面对他人。

7

在公共场所衣着得体

Please dress nicely when in public places.

在公共场所，我们应该衣着整洁端庄，优雅得体。穿戴是我们仪表的一部分，穿戴不适