



实用文明礼仪

生活礼仪故事 61则

主 编 程洪莉
副主编 贾玉良 王 红

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



实用文明礼仪

——生活礼仪故事 61 则

主 编 程洪莉

副主编 贾玉良 王 红

参 编 何 兵 刘昱焱



机械工业出版社

为贯彻落实党的十九大报告中提出的“要提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养，提高全社会文明程度”的精神，北京市海淀区精神文明建设委员会办公室委托中关村学院组织编写本书。

本书以提高市民文明礼仪素养、促进社会和谐稳定为目标，主要包括日常生活中普遍涉及的家庭融合、人际交往、饭店餐饮、交通出行、休闲娱乐、传统节庆六个方面的基本礼仪。

本书按篇分设，以故事引入，内容源自日常生活的礼仪，并通过故事分析和知识链接等形式阐述礼仪知识、惯用形式和行为规范，旨在帮助读者明了“怎么做”，符合现实需要，具有时代特征，实用性和可读性强。

本书图文并茂，通俗易懂，书中的手绘插图直观形象。本书既可以作为社区教育用书，也可以作为机关、团体和企事业单位培训用书，还可以作为职业院校教学用书。

图书在版编目（CIP）数据

实用文明礼仪. 生活礼仪故事61则/程洪莉主编.
—北京：机械工业出版社，2018.4
ISBN 978-7-111-59600-4

I. ①实… II. ①程… III. ①礼仪—基本知识
IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第065998号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）
策划编辑：李 兴 责任编辑：贺瑞珍 张萧杰 徐永杰
责任校对：赵珊珊 王明欣
封面设计：鞠 杨 责任印制：李 飞
北京铭成印刷有限公司印刷
2018年5月第1版第1次印刷
155mm×220mm·14印张·104千字
0001—3500册
标准书号：ISBN 978-7-111-59600-4
定价：29.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
电话服务 网络服务

服务咨询热线：010-88361066

机工官网：www.cmpbook.com

读者购书热线：010-68326294

机工官博：weibo.com/cmp1952

010-88379203

金书网：www.golden-book.com

封面防伪标均为盗版

教育服务网：www.cmpedu.com

前 言

本套书是北京市海淀区精神文明建设委员会办公室委托中关村学院组织编写的面向广大市民的文明礼仪培训教材。本套书既可以用于社区教育培训，也可以用于企事业单位职工培训，还可以作为职业院校在校学生教学用书，是人们生活和职场中的礼仪工具书。

礼仪是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。对个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。对国家来说，礼仪是特定时期社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。中国素有“礼仪之邦”的美称，礼仪文明对规范人们的社会行为、协调人际关系、促进社会文明发展具有积极的作用。党的十九大报告中指出，当前我国“社会文明水平尚需提高”，“要提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养，提高全社会文明程度”，“为把我国建设成为富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国而

奋斗”。为贯彻落实十九大精神，提高广大市民的文明礼仪素养，进而提高整个社会的文明程度，特编写此书。

本套书以提高市民文明礼仪素养、促进社会和谐稳定为目标，按照场合分为生活礼仪和职场礼仪两册。生活礼仪分册重点讲述生活中的礼仪，主要包括家庭融合、人际交往、饭店餐饮、交通出行、休闲娱乐、传统节庆六个方面。职场礼仪分册重点讲述职场中的礼仪，主要包括办公场所、来访接待、会议会谈、仪式活动、登门拜访、涉外交往六个方面。

本套书按篇分设。每一篇中设计若干主题，每一主题下选择典型故事并通过故事分析和知识链接等形式阐述这一主题下的礼仪知识、惯用形式和行为规范，使读者明了在各种社会活动中被人们认同并遵守的各种符合交往要求的行为准则和规范。本套书具有如下特色：

1. 内容源自生活和职场中的礼仪，符合现实需要，具有时代特征，适用范围广泛。
2. 每一主题相对独立，不强调知识体系的完整性，而重在展现生活与职场中礼仪的惯用形式和行为规范，使读者明了“怎么做”，实用性强。
3. 图文并茂，通俗易懂，书中的手绘插图更具特色。

本套书由北京市海淀区精神文明建设委员会办公室

贾玉良同志总策划。中关村学院程洪莉院长统筹本套书编写工作并统稿。生活礼仪分册第一~五篇由中关村学院王红老师编写；生活礼仪分册第六篇和职场礼仪分册第五篇由北京电子科技职业学院何兵老师编写；职场礼仪分册第一~三篇由北京国际职业教育学校杨柳老师编写；职场礼仪分册第四、六篇由北京实美职业学校曾艳老师编写；职场礼仪分册由中关村学院王雪松老师统稿。生活礼仪分册手绘插图由中关村学院刘昱焄老师所作，职场礼仪分册手绘插图由北京市信息管理学校郭凤昌老师所作。

本套书在编写过程中得到中关村长策产业发展战略研究院院长马仲良研究员的支持和指导，也得到北京教育科学研究院原副院长吴晓川研究员、柳燕君研究员以及北京市外事学校原校长陈玉和吕艳芝老师的指导。在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免出现错误和不妥之处，敬盼读者批评指正！

编者

目 录

前 言

第一篇 家庭融合礼仪

主题一 孝敬父母 2

礼仪故事 1: 老房拆迁, 亲情至上 2

礼仪故事 2: 孝老爱亲, 人人称道 4

礼仪故事 3: 孝顺父母, 尊重选择 6

知识链接: 孝敬父母的礼仪 8

主题二 夫妻和睦 10

礼仪故事 4: 夫妻沟通, 消除误会 10

礼仪故事 5: 生活矛盾, 冷静化解 12

礼仪故事 6: 关注细节, 情感保鲜 14

知识链接: 夫妻和睦相处的礼仪 16

主题三 关爱子女	19
礼仪故事 7: 婆媳和睦, 亲如母女	19
礼仪故事 8: 疼爱孙儿, 理智有度	21
礼仪故事 9: 关爱子女, 把握分寸	23
知识链接: 关爱子女的礼仪	26
要点锦句	27

第二篇 人际交往礼仪

主题一 待客做客	30
礼仪故事 10: 热情待客, 不亦乐乎	30
礼仪故事 11: 拜年到访, 预约再行	31
知识链接: 待客做客的礼仪	33
主题二 邻里相处	37
礼仪故事 12: 饲养宠物, 不扰邻里	37
礼仪故事 13: 琴声悠扬, 邻里和谐	38
礼仪故事 14: 公共卫生, 人人有责	40
知识链接: 邻里相处的礼仪	42
主题三 言谈举止	44
礼仪故事 15: 问候礼仪, 尊重为上	44

礼仪故事 16: 逢人减岁, 逢物添钱	45
知识链接: 言谈举止的礼仪	48
主题四 通信联络	51
礼仪故事 17: 接打电话, 注意礼貌	51
礼仪故事 18: 保护隐私, 妥善沟通	52
礼仪故事 19: 邮件沟通, 格式完备	54
知识链接: 通信联络的礼仪	55
要点锦句	60

第三篇 饭店餐饮礼仪

主题一 中餐用餐	62
礼仪故事 20: 聚餐赴宴, 莫忘规矩	62
礼仪故事 21: 点菜适量, 切莫铺张	64
礼仪故事 22: 举止得体, 避免误会	66
礼仪故事 23: 餐桌礼仪, 从小培养	67
知识链接: 中餐用餐的礼仪	69
主题二 西餐用餐	72
礼仪故事 24: 享用西餐, 关注细节	72

礼仪故事 25: 提高素养, 规范着装	73
礼仪故事 26: 举止得体, 吃相优雅	75
知识链接: 西餐用餐的礼仪	77
主题三 自助餐用餐	81
礼仪故事 27: 循序取菜, 量力而行	81
知识链接: 自助餐用餐的礼仪	83
主题四 茶饮咖啡	86
礼仪故事 28: 拜师敬茶, 细节完备	86
礼仪故事 29: 沏茶倒茶, 卫生到位	87
礼仪故事 30: 饮用咖啡, 注意得体	88
知识链接: 茶饮咖啡的礼仪	90
要点锦句	92
知识链接: 运动健身的礼仪	150

第四篇 交通出行礼仪

主题一 行路	94
礼仪故事 31: 引导孩子, 遵守交规	94
礼仪故事 32: 电梯空间, 讲究文明	96
礼仪故事 33: 自动扶梯, 安全有序	98

知识链接：行路的礼仪	99
主题二 行车	104
礼仪故事 34：共享单车，文明骑行	104
礼仪故事 35：尊重行人，文明礼让	106
礼仪故事 36：停车礼让，受人尊敬	107
知识链接：行车的礼仪	109
主题三 公共交通	111
礼仪故事 37：乘坐地铁，文明同行	111
礼仪故事 38：提高素质，守护平安	113
礼仪故事 39：文明乘车，安全出行	115
知识链接：公共交通的礼仪	116
要点锦句	120

第五篇 休闲娱乐礼仪

主题一 旅游观光	122
礼仪故事 40：旅游观光，守礼懂礼	122
礼仪故事 41：尊重习俗，举止得当	123
礼仪故事 42：诚信讲价，礼貌购物	125

礼仪故事 43: 爱护文物, 文明素养	126
礼仪故事 44: 方便自己, 方便他人	128
知识链接: 旅游观光的礼仪	130
主题二 外出观看	134
礼仪故事 45: 安静观影, 拒绝剧透	134
礼仪故事 46: 服从指挥, 遵守秩序	136
礼仪故事 47: 文明观赛, 杜绝噪声	137
礼仪故事 48: 爱护图书, 逐册取阅	139
知识链接: 外出观看的礼仪	141
主题三 运动健身	146
礼仪故事 49: 换位思考, 互谅互让	146
礼仪故事 50: 理性暴走, 守法健身	148
知识链接: 运动健身的礼仪	150
要点锦句	151

第六篇 传统节庆礼俗

主题一 春节礼俗	154
礼仪故事 51: 干净整洁, 喜迎新年	154

礼仪故事 52: 回家过年, 幸福团圆	157
礼仪故事 53: 大年初一, 祝福拜年	159
知识链接: 春节礼俗	162
主题二 元宵节礼俗	166
礼仪故事 54: 品尝元宵, 看灯猜谜	166
知识链接: 元宵节礼俗	169
主题三 清明节礼俗	172
礼仪故事 55: 清明祭扫, 寄托哀思	172
礼仪故事 56: 缅怀先烈, 继承遗志	176
知识链接: 清明节礼俗	179
主题四 端午节礼俗	182
礼仪故事 57: 端午粽香, 龙船竞渡	182
知识链接: 端午节礼俗	185
主题五 七夕节礼俗	188
礼仪故事 58: 浪漫七夕, 互诉衷情	188
知识链接: 七夕节礼俗	191
主题六 中秋节礼俗	193
礼仪故事 59: 中秋佳节, 团圆赏月	193

礼仪故事 60: 佳节思亲, 情浓意重	196
知识链接: 中秋节礼俗	199
主题七 重阳节礼俗	202
礼仪故事 61: 九九重阳, 登高敬老	202
知识链接: 重阳节礼俗	205
要点锦句	207

相互关系的行为准则和规范。家庭融合礼仪以法律关系（比如夫妻、公婆与儿媳、岳父母与女婿、养父母与养子女等）和血缘关系（比如父母与子女、兄弟姐妹、祖父母与孙子女等）以及其他关系（比如长期寄养、临时寄养或同居者等）为基础，以相互关爱为原则，以联络感情、促进家庭和睦为目标，最终促进整个社会的和谐、繁荣和进步。



第一篇

家庭融合礼仪

家庭融合礼仪是指以一对夫妻为中心的家庭中，上下和平行的所有成员之间用以规范、协调、维持和改进相互关系的行为准则和规范。家庭融合礼仪以法律关系（比如夫妻、公婆与儿媳、岳父母与女婿、养父母与养子女等）和血缘关系（比如父母与子女、兄弟姐妹、祖父母与孙子女等）以及其他关系（比如长期寄养、临时寄养或同居者等）为基础，以相互关爱为原则，以联络感情、促进家庭和睦为目标，最终促进整个社会的和谐、繁荣和进步。



主题一 孝敬父母

礼仪故事1 老房拆迁，亲情至上

王大爷有四个儿子，都已成家。大儿子婚后一直跟老两口住在一起。最近，王大爷名下的老房子要拆迁了，按照政策，王大爷获得三套房子和一笔补偿款。老两口商量后，决定将补偿款的20%和一套房子用于养老。考虑到大儿子一家长期照顾自己和老伴儿，又没有自己的住房，孙子也快要结婚了，所以另外两套房子，一套给大儿子夫妻，一套给长孙王强。其余的补偿款平分给四个儿子。王大爷还专门召开了家庭会议，解释了分配方案。财产分配后，其他三个儿子认为父母对待子女不公平，大哥获利太多，由此心生不满，原本和睦的一家人闹出了矛盾，老两口为此愁眉不展。

见此情景，大儿子与妻子和孩子商量后，表示自己

作为长兄，有责任维护好家庭和亲情，不能因财产闹矛盾、让父母为难，并主动提出将自己得到的补偿款分给三个弟弟。大家一致赞同这个方案。一家人互相体谅、互相理解，解决了家庭矛盾，修复了险些“被拆散”的亲情，老两口脸上又露出了笑容。



故事分析

王大爷家的拆迁故事给了我们哪些启发呢？

1. 父母有权处置自己的财产

按照我国法律，父母享有自己名下房子的所有权，包括对房产的占有、使用、收益、处分等权利，任何人不得干涉或侵犯。父母在分配财产的时候除了考虑自身养老、子女生活现状外，还要维护家庭和亲情，