

# 迎全运 文明礼仪知识简明读本

辽宁省精神文明建设指导委员会办公室 编



辽宁人民出版社

迎全运  
YINGQUANYUN

文明礼仪知识简明读本  
WENMINGLIYIZHISHIJIANKMINGDUBEN

辽宁省精神文明建设指导委员会办公室 编

 辽宁人民出版社

## 前 言

2013年我省将承办第十二届全运会，这为促进我省经济社会又好又快发展提供了难得的历史机遇。为充分调动全省广大干部群众热爱家乡、建设辽宁的积极性，做好第十二届全运会的各项准备工作，省委、省政府决定在全省开展“迎全运、爱家乡、建辽宁”主题教育实践活动。

活动的指导思想是全面贯彻党的十七大和十七届四中、五中全会精神，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧抓住“十二五”重要战略机遇期和承办第十二届全运会的有利契机，紧扣“迎全运、爱家乡、建辽宁”这个主题，扎实开展形式多样、丰富多彩的教育实践活动，充分调动全省人民满怀激情干事业的积极性，以集中建设各项公共文体设施为重点，充分展示辽宁科学发展、创新发展、和谐发展的新形象，充分展示辽宁人民爱家乡、干事业、文明好客的新风貌，为加快转变



经济发展方式，实现辽宁老工业基地全面振兴提供强大精神动力和浓厚舆论氛围，为成功举办第十二届全运会营造文明和谐的社会环境和人文环境。

活动内容丰富多彩，包括全运知识普及工程、文明公民培育工程、城乡环境改善工程等。其中文明公民培育工程的内容之一就是开展全民普及文明礼仪活动，以“知荣耻、明礼仪”宣讲活动等方式，大力普及礼仪知识。

什么是礼仪？礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和。它是礼貌、礼节、仪表、仪式等的统称。礼貌是指人们在相互交往中表示尊重、友好的行为准则；礼节是指人们在社会交往中表示致意、问候、祝福等惯用的形式；仪表是指人的容貌、姿态、风度等外在表现，是礼仪在个人形象方面的体现；仪式是指在特定场合按特定程序和方式表达礼貌、礼节的活动。

礼仪具有如下基本特征：一是规范性。礼仪既有内在的道德准则，又有外在的行为尺度，对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。遵循礼仪规范，就会得到社会认可和嘉许；违反礼仪规范，就会到处碰壁，招致反感、受到批评。二是操作性。礼仪规范以人为本，重在实践，人人可学，习之易行，

行之有效。应当怎样，不应当怎样，都有切实可行的具体操作方法。三是差异性。礼仪规范约定俗成，不同国家、不同地区，由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同，礼仪规范往往不同，这就需要增加了解，尊重差异。四是时代性。礼仪会随着时代发展变化而吐故纳新，随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。礼仪的发展变化过程，是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

崇尚礼仪，是中华民族的优良传统，也是现代社会公民必备的基本素质和精神追求。学习实践礼仪，一要注重道德修养。礼仪是人的内在道德修养的外在表现。修于内，方能行于外。缺乏道德修养，不可能真诚自觉、表里如一地体现礼仪要求。作为一个现代公民，要自觉树立社会主义荣辱观，加强爱国、敬业、诚信、友善等道德规范的修养，不断提高自身的道德素质，把公民基本道德规范融入日常工作、学习和生活之中，努力做一个讲道德、重礼仪的现代文明人。二要注重实践养成。礼仪是知与行的统一。自觉、系统地学习礼仪、知晓礼仪，是践行礼仪、养成文明行为习惯的基础。礼仪无处不在，无时不有，践行礼仪，必须立足日常、注重细节，时时习礼、处处用礼，持之以恒，日积月累、久久为功。三要注重行为示范。



在社会交往中，个人礼仪行为客观上起着积极的示范作用，其言行举止、仪容仪表生动具体地传播着文明礼仪规范，潜移默化地引导和带动身边的人学礼用礼。我们每一个人，都要强化礼仪意识，人人争当传递文明的使者，共同塑造辽宁人民热情好客、文明礼貌的良好形象。

编写这样一个读本，是“迎全运、爱家乡、建辽宁”文明公民培育工程的重要组成部分。读本系统介绍了社会生活、职业服务、涉外交往、观赏赛事等方面的礼仪规范，融知识性、趣味性于一体。希望大家通过阅读、学习，掌握礼仪知识，践行礼仪规范，提升自身文明素质，为举办一届有特色、高水平的全运会，为建设富庶文明幸福新辽宁作出自己应有的贡献。

## 目录 / Contents

前 言	1
-----	---

### 第一章 礼仪总述篇

1. 何谓礼仪?	2
2. 礼仪的基本原则有哪些?	2
3. 礼仪的基本作用是什么?	4
4. 为什么要遵守礼仪规范?	4

### 第二章 个人礼仪篇

1. 个人仪表有哪些基本要求?	8
2. 体态有哪些基本要求?	9
3. 常用的礼貌用语有哪些?	10
4. 说话的语气、音量有哪些礼仪要求?	11
5. 着装有哪些基本要求?	11
6. 正式场合男士着装有哪些礼仪要求?	12
7. 正式场合女士着装有哪些礼仪要求?	13
8. 行人有哪些礼仪要求?	14
9. 骑自行车有哪些礼仪要求?	15
10. 驾驶汽车有哪些礼仪要求?	15



- 11. 搭出租车有哪些礼仪要求? .....16
- 12. 搭公交、地铁有哪些礼仪要求? .....17
- 13. 乘火车有哪些礼仪要求? .....17
- 14. 乘飞机有哪些礼仪要求? .....18
- 15. 排队有哪些礼仪要求? .....19
- 16. 怎样文明乘用电梯、扶梯? .....20
- 17. 怎样文明使用公共卫生间? .....20
- 18. 怎样文明参观旅游? .....20
- 19. 吸烟有哪些礼仪要求? .....21

### 第三章 社交礼仪篇

- 1. 怎样为他人介绍? .....24
- 2. 怎样自我介绍? .....25
- 3. 递送和接受名片有哪些礼仪要求? .....25
- 4. 握手有哪些礼仪要求? .....26
- 5. 怎样接待客人? .....26
- 6. 怎样送别客人? .....27
- 7. 登门拜访有哪些礼仪要求? .....28
- 8. 赠送和接受礼物有哪些礼仪要求? .....29
- 9. 怎样礼貌问路和帮人指路? .....30
- 10. 宴会用餐有哪些礼仪要求? .....30

- 11. 打电话有哪些礼仪要求? .....31
- 12. 接电话有哪些礼仪要求? .....33
- 13. 当众发言有哪些礼仪要求? .....33
- 14. 参加庆典仪式有哪些礼仪要求? .....33
- 15. 参加升国旗仪式时应遵循怎样的规范?.....35

#### 第四章 服务礼仪篇

- 1. 服务礼仪的主要内容有哪些? .....38
- 2. 服务礼仪的五个关键词是什么? .....38
- 3. 什么是常规的服务人际距离? .....39
- 4. 商场服务有哪些礼仪要求? .....39
- 5. 银行服务有哪些礼仪要求? .....41
- 6. 餐馆服务有哪些礼仪要求? .....41
- 7. 酒店服务有哪些礼仪要求? .....42
- 8. 城管人员有哪些礼仪要求? .....44
- 9. 邮政、电信服务有哪些礼仪要求? .....44
- 10. 公交车司机有哪些礼仪要求? .....45
- 11. 出租车司机有哪些礼仪要求? .....46
- 12. 警务人员有哪些礼仪要求? .....47
- 13. 医护人员有哪些礼仪要求? .....50
- 14. 导游员、讲解员有哪些礼仪要求? .....51



15. 赛会志愿者有哪些礼仪要求? .....52

## 第五章 网络礼仪篇

1. 网络礼仪有什么现实意义? .....54

2. 网络沟通有哪些基本礼仪准则? .....54

3. 上网聊天应注意什么? .....55

4. 撰写电子邮件应该注意什么? .....56

5. 使用电子邮件应该注意什么? .....57

6. 引用网络资源应该注意什么? .....57

7. 如何维护网络安全? .....58

## 第六章 涉外礼仪篇

1. 涉外礼仪的原则是什么? .....60

2. 国际交往中为什么要注意维护个人形象? ...60

3. 国际交往中为什么要不卑不亢? .....62

4. 如何对待中外礼仪与习俗的差异性? .....63

5. 在国际交往中,到底应当遵守何种礼仪  
    为好? ..... 63

6. 为什么要认真遵守“入乡随俗”的原则?  
    ..... 64

7. 在涉外交往时怎样做到“信守约定”? ...64

8. 涉外交往时怎样才能做到“热情有度”？  
..... 65
9. 国际交往中“不必过谦”原则的含意是  
    什么？ ..... 67
10. 什么是涉外交往中的“不宜先为”原则？  
    ..... 68
11. 涉外交往时哪些属于不宜问及的个人  
    隐私问题？ ..... 68
12. 怎样理解涉外交往时要坚持“爱护环  
    境”原则？ ..... 70
13. 什么是“以右为尊”？ ..... 71
14. 如何称呼外宾的姓名？ ..... 72
15. 涉外场合有哪些交谈艺术？ ..... 73
16. 女士优先如何体现？ ..... 73
17. 西餐有哪些礼俗？ ..... 74
18. 宴请外宾应该注意哪些问题？ ..... 75
19. 涉外禁忌有哪些？ ..... 76

## 第七章 赛场礼仪篇

1. 什么是赛场礼仪？ ..... 80
2. 自觉遵守赛场礼仪有什么意义？ ..... 80



3. 观众着装应注意什么? .....80
4. 观众入场礼仪有哪些? .....81
5. 观众退场礼仪有哪些? .....81
6. 拉拉队在比赛时有哪些礼仪要求? .....82
7. 在赛场上什么时候应该喝彩? .....82
8. 哪些比赛观众不能使用手机响铃和照相  
    机闪光灯? .....83
9. 如何尊重裁判? .....83
10. 如何对待选手的失误? .....84
11. 遇见自己喜欢的知名运动员应注意什么?  
    .....84
12. 观看田赛项目有哪些礼仪要求? .....84
13. 观看径赛项目有哪些礼仪要求? .....85
14. 游泳比赛包括哪些项目? .....85
15. 观看游泳比赛有哪些礼仪要求? .....85
16. 观看跳水比赛有哪些礼仪要求? .....86
17. 观看体操比赛有哪些礼仪要求? .....86
18. 观看篮球比赛有哪些礼仪要求? .....87
19. 观看足球比赛有哪些礼仪要求? .....87
20. 观看排球比赛有哪些礼仪要求? .....88
21. 观看网球比赛有哪些礼仪要求? .....88

22. 观看乒乓球、羽毛球比赛有哪些礼仪要求? .....	89
23. 观看射击比赛有哪些礼仪要求? .....	89
24. 观看射箭比赛有哪些礼仪要求? .....	89
25. 观看自行车比赛有哪些礼仪要求? .....	90
26. 观看马术比赛有哪些礼仪要求? .....	90
27. 观看击剑比赛有哪些礼仪要求? .....	90
28. 观看举重比赛有哪些礼仪要求? .....	91
附录一 全运会与辽宁	
新中国成立前的全运会 .....	94
新中国历届全运会概览 .....	95
第十二届全运会徽——中国力量继往开来 .....	101
第十二届全运会宣传口号（第一批） .....	103
第十二届全运会比赛项目设置 .....	104
辽宁体育的辉煌成绩 .....	105
附录二 文明礼仪格言 .....	109

The image features a bright blue sky with soft, white clouds. Several white doves are captured in flight, their wings spread wide. In the lower right corner, a pair of human hands is shown reaching upwards, palms facing up, as if releasing the birds. The overall composition is clean and symbolic, representing peace and hope.

第一章

# 礼仪总述篇



## 1. 何谓礼仪？

礼仪是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响，在社会文化生活和人们相互交往中逐渐演变，约定俗成。是人类文明和道德修养的一种外在表现形式。

礼仪的内容涵盖着社会生活的各个方面，包括仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等。从总体上看，礼仪分为“如何要求自己”和“如何对待他人”两方面。在人际交往过程中礼仪就是律己敬人的一种行为规范，是表现对他人尊重、理解的过程和手段。

## 2. 礼仪的基本原则有哪些？

(1) 遵守：对于礼仪不仅要学习，更要加以运

用。用礼仪来规范自己的言行举止。任何人都有自觉遵守应用礼仪的义务。遵守是应用与推广礼仪的基础。

(2) 自律：“己所不欲，勿施于人”，学习礼仪要自我对照，自我反省，自我要求，自我检点，自我约束。

(3) 敬人：尊敬是礼仪的重点与核心。与人交往应做到内敬外恭，平等有礼。处处不可失敬于人，不可伤人自尊，不可侮人人格。

(4) 宽容：在人际交往中应“以责人之心责己，以恕己之心恕人”。多容忍和体谅他人。

(5) 平等：对任何交往对象必须一视同仁，不可厚此薄彼、区分对待。

(6) 从俗：“十里不同风，百里不同俗”，必要时应该坚持《礼记》中“入境而问禁，入国而问





俗，入门而问讳”的做法。与绝大多数人的做法保持一致。不宜自以为是，随意否定其他人的习惯。

(7) 真诚：诚心诚意，以诚待人，表里如一，光明磊落。应发自内心地表达自己对他人的敬意，而不是仅流于礼仪规范的表面形式。

(8) 适度：待人应适度得体，掌握分寸，凡事过犹不及。

### 3. 礼仪的基本作用是什么？

(1) 沟通作用：礼仪规范是人际沟通的润滑剂。

(2) 协调作用：在社交活动中礼仪规范可以缓和、避免不必要的矛盾。

(3) 维护作用：礼仪是文化水平的外在表现形式，对社会的和谐稳定起到重要作用。

(4) 教育作用：通过对礼仪的评价、劝阻、示范等教育形式，使人们趋于规范、促进和谐。

### 4. 为什么要遵守礼仪规范？

“不学礼，无以立”，礼仪不仅是人际沟通的纽带和重要手段，也是一个人内在修养和精神风貌的