

Expo
Etiquette

世博礼仪

徐波 著

东方出版中心

Expo
Etiquette

世博礼仪

徐波 著

東方出版中心

图书在版编目(CIP)数据

世博礼仪/徐波著. —上海: 东方出版中心, 2009. 11
(2010. 4 重印)

ISBN 978-7-5473-0077-0

I. 世… II. 徐… III. 博览会-礼仪-基本知识 IV.
G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 177151 号

世博礼仪

出版发行: 东方出版中心

地 址: 上海市仙霞路 345 号

电 话: 62417400

邮政编码: 200336

经 销: 全国新华书店

印 刷: 昆山市亭林印刷有限责任公司

开 本: 890×1240 毫米 1/32

字 数: 150 千

印 张: 6.375

版 次: 2009 年 11 月第 1 版 2010 年 4 月第 4 次印刷

ISBN 978-7-5473-0077-0

定 价: 18.00 元

版权所有, 侵权必究

礼仪,让生活更美好

——作者的话

2009年5月1日,天安门广场原先竖立过香港回归、澳门回归、2008年北京奥运会倒计时牌的地方伫立起了上海世博会的倒计时牌。随着时针不停地向前走动,上海世博会已大步向我们走来。

从各种角度看,上海世博会将是1851年以来世博史上最壮观的一届世博会:192个主权国家、50个国际组织参展。在184天内,我们还将迎接这些国家和国际组织的办展人员、参加馆日活动的各国和各国际组织的领导人。上海世博会还有18个企业馆(个别还是企业联合馆)和在最佳城市实践区(UBPA)内参与展示的50多个城市案例(case),成千上万来自企业界和各城市的外宾同样也会如期造访世博园区。保守估计,世博会期间的参展方办展人员(包括家属)和前来参加馆日活动的各类外宾将分别多达数万人。此外,根据上海世博会组织者的预测,前来参加世博会的外国游客约为总参观人数7000万的5%,即至少有300万~500万之众。

即使我们仅仅基于6500万中国参观者和全国31个省市全面参与中国展区的各种展出活动这一事实,上海世博会也将是历史上中国社会第一次全面、立体式、长时间与国际社会的“零距离”沟通。届时,无论是世博园区,还是上海的大街小巷,各种

肤色、操着各种不同语言的各国人民将成为申城一道亮丽的风景线。

记得2002年12月3日，在决定上海申博成功与否的国展局132次大会上，李岚清副总理说过这样一句话：“上海申办世博会，为的是把世界带到中国。”不久前，对外友好协会陈昊苏会长来世博局调研，他表示：“上海世博会是国际社会登陆中国的港湾和中国了解世界的窗口。”

作为各国人民文化对话的世界级舞台和人类欢聚、沟通、交流的嘉年华，世博会有许多规则，东道国也有许多国际责任，这些规则和责任简单概括起来就是如何接待好来自世界四面八方的友人，让他们有宾至如归之感，从而对孔老夫子“有朋自远方来，不亦乐乎？”的名句和中华民族的善良好客传统有一种真切体验。

笔者始终认为，礼仪是现代社会一个文明人的存在方式。不管你是什么职业、在什么场合、做什么事，讲礼仪是最起码的公民意识。我甚至认为，有没有世博会，一个民族、一个社会必定要讲礼仪，否则，无论是我们今天快节奏的生活，还是相互依存的国际关系下的文化交流将难以为继。因此，我们强调学习一点礼仪知识，就是要用中华民族优秀的文化和待人接物的艺术武装自己，用国际通行的礼仪实践和与不同文化和文明对话的宽阔胸襟，去回答包括上海世博会在内的各种各样与外国人打交道这一简单又略显复杂的问题。

诚然，随着我国改革开放的不断深入，社会各界对礼仪问题十分关注，有关礼仪的书籍汗牛充栋。在上海，为迎接世博会的到来，有关部门组织了“百万家庭学礼仪”和“迎世博会600天行动计划”等活动，礼仪知识大为普及。从此意义上看，礼仪书籍

可谓“多一本不多，少一本不缺”。然而，东方出版中心和上海市礼仪协会的朋友们并不以为然，他们告诫我，社会上礼仪书籍固然不少，但没有一本礼仪书直接谈到世博会，他们诚恳希望我将外事礼仪知识与世博会工作结合起来，让广大读者朋友懂得如何在世博会的历史条件下与外国人打交道。

如此这般，朋友们把光荣任务就布置下来了。

诚惶诚恐中，我马上想到如何界定我们将要谈到的世博礼仪？

显然，从任何字典里想去寻找现成答案都是徒劳的，在世界各国的礼仪中既没有这种专门研究的学科，也没有如此分类，但是，作为人类交流艺术的礼仪和作为人类和平时期最大的交流平台的世博会，两者在人际沟通方面水乳交融的内在联系却是不争的事实。我想，将礼仪知识和世博会中的待人接物结合起来，从园区内到园区外，从办博人员、志愿者到世博会东道城市的每个家庭，这种运用国际礼仪接待四海来宾的过程应该就是世博礼仪的基本内涵。

二十多年来不同的外交工作，特别是在外交部礼宾司的经历，不仅使我亲眼目睹国家领导人对礼仪的高度重视，要使我懂得礼仪本身的博大精深。2001年参与申博以来，八个春秋的时光使我对世博礼仪又别有一番感受。几年前，有关部门让我在上海图书馆向市民朋友介绍外事礼仪，当时讲座的题目叫《让我们融入世界——外交官谈外事礼仪》。我特别喜欢“融入世界”这样的表述。从本质上讲，我们所说的礼仪是国际礼仪，而学习和普及这种国际主流的待人接物的礼仪，有助于我们接待好世博会的外宾，让我们的习惯做法、观念融入世界。

说到礼仪，英语至少有三种表达，即 Courtesy，表示礼貌；

Etiquette,表示为社交应酬的礼节;Protocol,表示礼规、礼仪。但无论何种表达,它都是传授人们如何相处的一种艺术。要知道,礼仪虽然不是法律,没有任何法律约束力,但它却从根本上规定和限制了人们彼此的行为关系,并促使其通过遵循社会的一定准则来表达相互间的尊重。

在日常生活中,礼仪一直是衡量我们人际交流质量的重要参数。我们常常会评价某某人风度好、有涵养,而某某人待人接物如何差、不招人喜欢云云。这些礼仪细节已成为我们每个人在社会生存环境中的一个重要符号。在因特网时代的今天,这种礼仪关系又成为国际关系。眼下,中西方媒体都在密切关注我们在国外旅游、学习、工作和生活的“一举一动”,并津津乐道于品论世界上哪位国家领导人有品位、哪位不懂礼节、闹出各种笑话等。这种原来属于个人修养范畴的礼仪问题经过媒体放大,就成为国际舆论的兴奋点。

我想,即便我们不是国家领导人,但我们任何人均有可能出国,或在国内外与外国朋友打交道,而这种人与人之间的礼仪就会成为国与国之间的交往、成为国际礼仪或外事礼仪,并成为衡量一个国家、一个社会的文明标准,换言之,礼仪是一个国家文明程度、道德、生活习惯的总体反映。

我国素有礼仪之邦的美称,两千多年前孔夫子就教导我们,“不学礼,无以立。”同处孔夫子一个时代的管仲告诫我们,“善气迎人,亲如弟兄;恶气迎人,害于戈兵。”世界各国同样对礼仪问题十分重视。俄国思想家赫尔岑认为,“生活中最重要的是礼貌,它比最高的智慧,比一切学识都重要。”法国作家梅里美表示,“礼貌经常可以替代最高贵的感情。”西班牙小说家松苏内吉干脆把礼仪形容成“是人类共处的金钥匙”,而法国中

世纪散文家蒙田说得更直白，“礼貌无需花费一文而赢得一切。”

我想，学习世博礼仪就是要在世博会期间避免与国际参展方打交道时那种不拘小节、大大咧咧的做法。中国人常说，坐要有“坐相”，站要有“站相”，吃也要有“吃相”。在待人接物方面要“己所不欲，勿施于人”，说话要“娓娓道来”，朋友之间的信用要“一诺千金”，相互交往则要“礼尚往来”。如果这些生活细节在平时仅是一个国民的个人修养问题，那么在世博会的 184 天内，则会成为一个国家文明程度、道德水准的窗口。人人注重礼仪，上海就会成为一座礼仪之城，整个中华大地就会成为礼仪之邦。

谈到世博礼仪，我至今不能忘怀 2005 年日本爱知世博会。我有幸四次赴爱知观摩。从各个角度看，这都是一届成功的世博。无论是世博会组织者，园区内的志愿者，还是名古屋的老百姓，他们热情周到的礼仪、始终挂在脸上的微笑，成为世博史上一段难忘的佳话。

2008 年，我在西班牙萨拉戈萨世博会待了两个月，那里的世博志愿者的热情和笑脸如同伊比里亚半岛的阳光，是如此灿烂，让所有的参观者感到温暖。这笑容成了热情好客的西班牙人民向世界展示的又一张名片。

国际展览局秘书长洛塞泰斯是位西班牙外交家，献身于国际展览事业二十多个春秋，谙熟世博礼仪，他说过，世博会是一个国家文明的窗口，组织者又是该国文化和文明的人格化体现，而学礼仪的核心就是懂得如何与不同文化背景的人民打交道。他也曾多次告诫我，在世博大家庭里，因为文化、历史、语言、传统的差异，人们打交道的方法是不一样的，而礼仪却是一样的，这既是不同文化之间的共性，也是处理不同文化交流的必要润

滑剂。

记得有关领导在会见洛塞泰斯时也明确表示学习礼仪的重要性。我们的领导讲得非常好，在世博会人民大交流的背景下，一个城市的人民如果不文明，不讲礼仪，就成了这个城市和国家形象的负面广告，还不如不搞世博会。

基于本人过去的一些外事礼仪讲座和对自己对世博礼仪的一点感悟，本书试图从礼仪的基本内涵到一些实务性操作，从世博园区内到园区外为读者朋友勾勒出一幅世博涉外礼仪全景图。由于本人学识有限，对国际礼仪特别是涉及世博会的相关礼仪的理解还存在各种各样的偏差，书中的一些提法也仅系个人管见，不代表世博会组织者。在此，衷心希望社会上礼仪界的各位专家的指正。本人最大的愿望就是希望通过此书唤起我们大家的礼仪意识，将礼仪变成我们每个人的生活习惯和一种存在方式。

我想，如果生活中我们能多讲点礼仪，如果我们人人争做讲礼仪的人，那么，无论是世博会期间的上海，还是读者朋友所在的城市，就会成为一座礼仪之城，我们伟大的中华就会成为一个礼仪之邦……

在本书付梓前，我要衷心感谢东方出版中心的张小平先生和沈敏、郑燕女士，没有他们执着精神和热情鼓励，此书难以写就。年轻的设计师汪昕小姐简洁、现代的插画，为本书添彩增辉不少。我还要感谢上海市礼仪协会的同志们，没有他们不断地唤起我的社会责任感，繁忙的办博工作就总会成为我提笔又止的最好借口。

当然，我尤其要感谢国展局名誉主席吴建民大使在百忙中为我的书作序。吴主席是我的老领导，他在外事场合待人接物

的优雅风度和对国际展览运动作出的杰出贡献是我一生学习的榜样。

我同时要感谢国展局秘书长洛塞泰斯。他是一位杰出的外交家,是国际展览运动的重要推动者,与他近十年的接触让我懂得了何谓国际主义、何谓高雅的风度。

外交部礼宾司张昆生司长是我外交部多年的老朋友。张司长从事的国家礼宾工作十分繁忙,他在百忙中为此书提出了宝贵意见,体现了外交部领导对世博会期间礼仪工作的高度重视。

最后,我还要感谢毕生从事中西方文化交流的著名美籍华人、电视主持人、礼仪专家靳羽西女士。在她的身上始终散发着东方女性的迷人魅力和高雅气息。我想,这位东方女性的杰出代表本身就是上海世博会对外礼仪的最好楷模。

徐 波

2009年9月9日于上海浦东寓所

序(一)

我很高兴看到徐波同志的新著《世博礼仪》问世，我也很愿意为他这本书作序。

我与徐波同志相识已经有十几年了，当年我在担任中国驻法国大使的时候，徐波同志就在使馆工作，他是同龄人中的佼佼者。他本科是学法语的，英文是他的第二外语，由于他的勤奋好学，学语言也很有办法，他的英文也不错，这是很不容易的。

徐波在同外国人交流方面是做得很好的，凡是同他打过交道的外国人都很喜欢他，都愿意同他交往，而且对他的才华都很欣赏。能够做到这一点，是一个外交人员综合素质比较好的反映。如果搞外交的人不能引起同他打交道的外国人的兴趣，人们不大愿意同他继续来往，这样的外交人员是不成功的，这说明这些外交官的能力存在问题，特别是交流能力不太强。善于同外国人打交道，那就包含着懂得外国的文化，懂得将我们的意见用外国人可以理解的方式加以阐述，懂得外交礼仪。徐波同志在这方面是做得很好的。

2003年6月1日，八国集团与发展中国家在法国埃维昂市

举行对话会，胡锦涛主席率领中国代表团出席了这次对话会。中国国家元首与八国集团进行对话，这是第一次。我在长期的外交工作中，形成了这样一个认识，就是凡是第一次做一件重要的事情，我都非常谨慎。由于是第一次做，情况不熟悉，对事物的规律不大了解，要把事情做好，那是要下很大工夫的。作为驻法使馆来说，我们投入了使馆最精锐的力量，因为外交无小事，而且这是胡锦涛主席第一次在如此重要的场合露面，大意不得。这样的大活动，礼宾工作是一个重要的环节。我经过反复权衡，决定这场活动的礼宾工作，使馆由徐波同志负责。他需要与法方打交道，与胡主席会见的各国元首和政府首脑的代表团打交道，与瑞士方面打交道（因为胡锦涛主席下榻在瑞士洛桑），同国内代表团负责礼宾工作的人员打交道，同负责安全的部门打交道。同各国代表团打交道，徐波懂英文的优势就显现出来。胡主席出席这次会议期间，还有几场重要的会见，特别是会见东道主法国总统希拉克以及美国总统布什。同法国总统府礼宾官打交道，徐波比较熟悉，但是同白宫礼宾官打交道，还是第一次。这次礼宾工作不但艰巨，而且复杂，但是徐波同志出色完成了这项工作，受到了各方的好评。

申办上海世博会是当时驻法使馆的一项重要任务，特别是到2002年，申办工作进入白热化阶段，驻法使馆更是全力以赴投入这项工作。徐波同志在申办工作中表现突出，在申办工作到了最后阶段，中国申办成功的可能性增大的时候，上海市的领导向我提出：一旦申办成功，筹备世博会就成为上海的头等大

事,但是上海懂得世博会、懂得外交、懂得礼仪的人太少,他看到徐波同志在沟通过程中表现很好,能力较强,就提出能否将徐波同志调到上海。我向外交部的领导报告了这一想法,并表示上海市的要求是合理的,也很真诚,建议同意上海市的要求。这样,徐波同志在2004年就正式调到上海,参与上海世博会的筹备工作。

世博会对中国来讲是一件新事物,中国筹办综合性世博会是第一次,而徐波同志既参加了上海世博会的申办工作,又参与了上海世博会的筹备工作。他与国展局秘书长洛塞泰斯是好朋友,他出席了2005年在日本举行的爱知世博会,也出席了2008年在西班牙萨拉戈萨举行的世博会以及从那时候以来有关上海世博会的研讨会和国际展览局大会。

上述情况表明,徐波同志是中国为数不多的、既懂得外交礼仪又懂得世博会的人士之一。他有充分的知识和实践经验来撰写这本迎接世博会的书——《世博礼仪》。

中国是一个礼仪之邦,有几千年的文明史。从历史上看,我们一向是非常注重礼仪的。但是毋庸讳言,在人民共和国成立后很长一段时间里,由于极“左”思潮的影响,礼仪被视为“封资修”的东西加以摒弃和批判,这是十分可笑、十分愚蠢的。中国曾经经历了这一段不讲礼仪、以“大老粗”为荣的时代。当然这个时代过去了,但是这个时代造成的影响并没有得到彻底的根除。我们实行改革开放以来,在各方面的进步是巨大的,我们的礼仪水平也在逐步恢复和提高,但是不能不看到,我们同世界上

这方面做得比较好的国家相比仍有较大的差距。

礼仪不是小事情,因为人和人打交道的时候,懂不懂得礼仪往往是使得对方形成自己是否受到尊重的第一印象的重要根据。如果对方感到受到尊重,很多事情就好办了,反之则会出现很多麻烦。道理很简单,每个人都希望自己受到尊重,因为大家都有自尊心,连小孩子都有自尊心。如果对方的自尊心受到伤害,交流将很难达到期望的效果。

世博会可以说是当今世界人与人之间最大规模的交流活动。上海世博会从2010年5月1日至10月31日举行,预计至少有7000万观众,大约5%左右是外国人,这么大规模的交流在人类历史上也是不多见的。上海世博会的举行与中国的崛起不期而遇,很多外国人届时到中国来,既是看世博会,也是来看看中国今后的走向,看看中国的崛起对今后的世界是祸是福。在这个过程中,领导人的讲话是重要的,中国公民的表现也是重要的。如果外国人来到中国看到的是一个和平的中国、文明的中国、进步的中国、理性的中国,他们会得出这样的结论:这样的中国是可亲的,而不是可怕的。如果是这样,中国未来崛起的过程中,困难和阻力就会有所减少。可是要使外国人有这样的认识,中国公民的表现十分关键。中国老百姓是否懂礼仪,中国老百姓是否能够礼貌待人,是一个重要的环节。因此,我认为《世博礼仪》一书的问世是十分及时的,它会帮助我们更好地认识上海世界博览会、办好世博会、当好东道主。

为撰写《世博礼仪》一书,徐波同志付出了大量的精力。从

他孜孜不倦的努力中,可以看出他对祖国的忠诚、对世博会事业的热爱、对外交工作的投入。我相信,读者们通过阅读这本书,一定会增长有关礼仪方面的知识,不仅会在上海世博会期间更好地尽到东道主的义务,而且会提高个人的素养,这对于读者本人、读者未来的事业以及国家和世界都是有好处的。

国际展览局名誉主席

吴建民

2009年6月12日

序(二)

Meilleure étiquette , Meilleure vie

Xu Bo est un diplomate passionné de l'Expo. Pour presque 10 ans il a consacré son énergie pour promouvoir les valeurs des Expos d'éducation, innovation et coopération auprès d'un grand public international.

Aujourd'hui il est reconnu comme une figure de référence de l'Expo 2010, et notamment les participants internationaux ont bénéficié de sa disponibilité, de sa courtoisie et surtout de sa capacité de faciliter les échanges et la communication entre culture Chinoise et cultures étrangères.

L'Expo est un véritable instrument de diplomatie publique qui ouvre une fenêtre sur la civilisation du Pays hôte. Ainsi, l'étiquette constitue un pilier fondamental de l'accueil et véhicule l'image de la qualité de l'éducation du peuple organisateur. Une meilleure étiquette est donc un des facteurs du succès de l'Expo à travers lequel la Chine peut construire un lien de respect et de réciprocité avec tous les visiteurs de Shanghai 2010.

Pays de Confucius, le sens de l'hospitalité est très fort chez les chinois. Avec 242 participants et 70 millions visiteurs attendus, l'Expo 2010 sera une Expo historique de tout point de vue. Ainsi, la connaissance des langues étrangères et l'étiquette internationale sont essentielles pour les organisateurs, les volontaires, les Shanghaiens et le peuple chinois. En effet, l'Expo est une opportunité exceptionnelle pour faire connaître les aspects les plus riches d'un pays avec la profondeur culturelle de la Chine.

A travers Expo 2010 le monde pourra connaître une Chine émergente, mais surtout une Chine accueillante, pacifique et ouverte qui veut construire son avenir avec la communauté internationale. Pour cela, à travers une meilleure étiquette, tous les citoyens deviendront un instrument de cette vision du futur et des véritables ambassadeurs des valeurs de la Chine et des valeurs des Expositions.



Vicente González Loscertales

Secrétaire Général du Bureau International des Expositions