

南京市文明办 编
南京公共关系学会

市民文明礼仪

南京出版社

市民文明礼仪

南京市文明办
南京公共关系学会 编

南京出版社



图书在版编目(CIP)数据

市民文明礼仪 / 南京市文明办, 南京公共关系学会编.
—南京: 南京出版社, 2007.8

ISBN 978-7-80718-305-1

I. 市… II. ①南… ②南… III. 礼仪—基本知识
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 122757 号

书 名: 市民文明礼仪

作 者: 南京市文明办 南京公共关系学会 编

出版(发行): 南京出版社

社 址: 南京市成贤街 43 号 3 号楼 邮编: 210018

网 址: <http://www.njpbs.com/www.njpbs.net>

联系电话: 025-83283871(营销) 025-83283883(编务)

电子信箱: webmaster@njpbs.com

责任编辑: 管伟伟

装帧设计: 刘庆福

印 刷: 江苏恒飞彩色印刷有限公司

开 本: 850 × 1168 毫米 1/32

印 张: 3.75

字 数: 40 千字

版 次: 2007 年 8 月第 1 版

印 次: 2007 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 1~100 000(册)

书 号: ISBN 978-7-80718-305-1

定 价: 16.00 元

南京版图书若有印装质量问题可向本社调换

《市民文明礼仪》编委会

主 任：叶 皓

副主任：徐 宁 庄践欧 王 捷

编 委：颜一平 胡远新 吴之洪

戴维新 赵 星 是丽娜

戴 芳 朱丹丹

序 言

■ 叶 皓

谈到礼仪，可能许多人感到既熟悉又陌生。说熟悉，因为我们是具有五千年文明史的“礼仪之邦”，懂得“不学礼，无以立”的道理；说陌生，因为我们身边还有许多“不拘小节”、与文明礼仪不协调的行为和现象。

那么，什么是礼仪，礼仪体现在哪里，我们应该怎么做呢？

所谓礼仪，就是律己、敬人的行为规范。它不同于法律，是一种行为上的道德要求。掌握了正确的礼仪规则，就能显示你的教养、修养和素养，使你与他人进行更好更有效的交往和沟通。比如，陪同客人出入电梯时，陪同人员先进还是后进？先出还是后出？比较规范的做法是先入后出。再比如，和别人通电话时，通话双方究竟应当谁先挂？规范的做法是位高年长者先挂，或打电话者先挂，接听者后挂。你怎样做，选择什么样的方式，体现了个人的文明程度。这需要学习、需要实践、需要养成，只有学会知书达礼，待人以礼，才能使自己成为一个讲文明、懂礼仪、有素养的现代公民。

礼仪体现在我们工作和生活的方方面面。一个人置身于社会之中，身份、角色在不停地变化，既要感受礼仪带来的温暖，又要用礼仪给予应有的回报，千万不要这一刻讨厌别人，下一刻又成为别人讨厌的对象。比如，当我们是行人的时候往往讨厌那些不按交通规则开车的人，而当我们开车的时候却照样不

守规则；当我们是消费者的时候常常指责服务员态度不好，而当我们是服务员的时候却抱怨顾客太挑剔；当我们是市民的时候对游客的不文明行为深恶痛绝，而当我们身为游客的时候却依着兴致不拘小节。这些陋习，图的是一时之快，丢失的是文明、人格和尊严。由此可见，礼仪无时不在，无处不在，看起来是小节小事，但却有伤大雅、有伤风化。

构建和谐社会，建设和谐南京，是我们每个公民、每个市民的美好愿望，而文明礼仪也是体现社会和谐的重要方面，从某种意义上讲，文明礼仪就是构建和谐社会的“润滑剂”，如果人人讲文明，懂礼仪，我们的社会和谐程度就会大大提升。那些邻里纠纷、路边争吵、店客矛盾，绝大多数都是缺乏文明礼仪带来的。人人都讲礼仪，世界会变得更加美好。

推广普及文明礼仪，需要全体南京市民的热情参与。随着社会的发展和生活水平的提高，人们的交际圈越来越大，文明礼仪知识的掌握和运用也显得越来越必要和迫切了。希望每一位市民都能从我做起，从现在做起，从小处做起，形成人人学礼仪知识、个个树文明形象的社会风尚，为塑造南京人崇尚道德、知书明礼、遵纪守法、团结友善、博爱博雅的良好形象而努力。

(作者系中共南京市委常委、宣传部部长、市文明委主任)

前言

中国是世界文明的发源地之一。几千年来,中华民族在这片古老的土地上,创造了灿烂的文化,培养了高尚的道德,也形成了一套完善的礼仪,长期以来,中国被称为“礼仪之邦”。

“礼”的制定可以上溯到周代,周代的“礼”在许多方面是后代“礼”的渊源。孔子作为我国历史上第一位礼仪学专家,他提出“克己复礼”思想,目的之一就是告诫当时社会中的每个成员都应克制自己的欲望和冲动,按照一定的规矩和程序处理人际关系,恢复人与人之间的正常社会交往。古人提倡“礼尚往来。往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。

礼仪是人类文化的结晶,社会文明的标志,是人们进行社会交往的行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼貌是人们在交往过程中表示敬重、友好的行为规范,如尊老爱幼、热情待客。礼节是人们在交际活动中待人接物的形式,如拜会、回访、挥手致意。仪表是人的外表,如容貌、服饰、表情、姿态。仪式是在一定场合举行的具有专门程序的活动,如开业典礼、迎送仪式。礼仪的基本原则是

遵时守约，公平对等，和谐适度，宽容自律，尊重习俗与风俗禁忌。礼仪具有共同性、变动性、历史继承性、民族区域性特征，具有沟通、协调、维护和教育功能。

我们应当继承和发扬中华民族的传统美德，吸取人类文明的优秀成果，学习礼仪知识，洞察古今中外礼仪的演变；学习个人礼仪，自觉提高思想修养和文化素质；学习社交礼仪，结交良朋益友；学习校园礼仪，尊师爱生；学习涉外礼仪，了解国际交往的规范；学习职场礼仪，顺利走向成功；学习宗教礼仪，理解宗教文化，领略大千世界。总之，在当今社会，学习文明礼仪知识，对于适应对外开放形势、适应市场经济发展、适应现代文明社会要求、争做现代文明人都具有深远的意义。

本书的编辑出版，得到下列单位
大力支持，特此鸣谢！

中国移动江苏公司南京分公司

南京市交通局

中国电信南京分公司

南京供电公司

南京南瑞集团公司

南京长江油运公司



目录

C O N T E N T S

第一章 个人礼仪

1-14



- | | |
|----------------------|----|
| 1. 个人礼仪有哪些基本内容? | 1 |
| 2. 与人交谈时应注意哪些方面? | 2 |
| 3. 常用礼貌用语有哪些? | 2 |
| 4. 着装的基本原则有哪些? | 2 |
| 5. 男士穿西服应注意些什么? | 3 |
| 6. 领带系法有哪几种? | 4 |
| 7. 正式场合女士应如何着装? | 7 |
| 8. 如何选择适宜色彩的服装? | 7 |
| 9. 女士佩戴饰品有哪些讲究? | 8 |
| 10. 穿鞋子有哪些禁忌? | 8 |
| 11. 如何做到“站有站相,坐有坐相”? | 9 |
| 12. 行走时应注意哪些礼仪? | 9 |
| 13. 夫妻相处应注意哪些礼仪? | 10 |
| 14. 父母和子女相处应注意哪些礼仪? | 10 |
| 15. 子女怎样孝敬父母和尊敬长辈? | 11 |
| 16. 如何为老人祝寿? | 11 |
| 17. 兄弟姐妹相处应注意哪些礼仪? | 12 |
| 18. 家庭生日聚会应注意哪些礼仪? | 12 |
| 19. 怎样接待客人? | 13 |
| 20. 邻居间相处应注意哪些礼仪? | 13 |
| 21. 楼上居民应注意哪些方面? | 14 |
| 22. 楼下居民应注意哪些方面? | 14 |

第二章 公共礼仪

15-25

1. 怎样礼貌问路? 15
2. 怎样文明骑车? 15
3. 怎样文明开车? 16
4. 怎样文明乘坐公交车? 17
5. 怎样文明乘坐火车? 17
6. 怎样文明乘坐飞机? 19
7. 怎样文明乘坐地铁? 20
8. 怎样文明乘用电梯? 20
9. 怎样做一名文明观众? 21
10. 怎样做一名文明游客? 22
11. 在银行应注意哪些礼仪? 22
12. 在图书馆、阅览室应注意哪些礼仪? 23
13. 在游泳池应注意哪些礼仪? 23
14. 入住宾馆饭店应注意哪些礼仪? 24
15. 在茶馆应注意哪些礼仪? 24
16. 在公园及市民广场应注意哪些礼仪? 25

第三章 社交礼仪

26-33

1. 如何做好自我介绍? 26
2. 如何为他人与被他人介绍? 26
3. 交换名片有哪些要求? 27
4. 握手有哪些礼仪要求? 27
5. 如何做到遵时守信? 28
6. 怎样向人道歉? 28
7. 如何向人致谢? 29
8. 拜访时有哪些礼仪要求? 29
9. 馈赠礼品有哪些礼仪要求? 29
10. 送礼有哪些禁忌? 30
11. 送花的礼仪有哪些? 30

- | | |
|-------------------|----|
| 12.参加宴会会有哪些要求? | 32 |
| 13.饮酒有哪些礼仪要求? | 33 |
| 14.参加庆典仪式应遵守哪些规范? | 33 |

第四章 职场礼仪

34-44

- | | |
|--------------------------|----|
| 1.职场仪表、仪态有什么要求? | 34 |
| 2.同事之间应如何相处? | 34 |
| 3.领导对下属应尽的礼仪有哪些? | 35 |
| 4.下属对领导应尽的礼仪有哪些? | 35 |
| 5.如何接待工作来访? | 36 |
| 6.职场谈话要注意哪些问题? | 36 |
| 7.迎送客人应注意哪几方面问题? | 38 |
| 8.上下楼梯应掌握哪些细节? | 38 |
| 9.使用手机应注意哪些事项? | 38 |
| 10.打电话应注意些什么问题? | 39 |
| 11.使用请柬应注意哪些礼仪? | 40 |
| 12.应聘时要注意哪些事项? | 40 |
| 13.会议主持人应遵循哪些规范? | 41 |
| 14.如何安排会议的座位? 哪个座位是“上座”? | 42 |
| 15.如何安排宴会的席位? | 43 |
| 16.乘坐小车时, 哪个座位是“尊位”? | 44 |

第五章 服务礼仪

45-55

- | | |
|------------------------|----|
| 1.服务人员如何进行打扮和修饰? | 45 |
| 2.服务人员应该避免的身体姿态和动作有哪些? | 46 |
| 3.服务人员常见文明用语和忌语有哪些? | 46 |
| 4.商场服务人员有哪些礼仪要求? | 47 |
| 5.宾馆服务人员有哪些礼仪要求? | 47 |

- | | |
|-------------------------------|----|
| 6. 饭店服务人员有哪些礼仪要求? | 48 |
| 7. 银行服务人员有哪些礼仪要求? | 49 |
| 8. 工商、税务人员有哪些礼仪要求? | 49 |
| 9. 邮政服务人员有哪些礼仪要求? | 50 |
| 10. 电信、移动、联通服务人员有哪些礼仪要求? | 51 |
| 11. 旅行社服务人员有哪些礼仪要求? | 52 |
| 12. 出租车司机有哪些礼仪要求? | 52 |
| 13. 汽车站、火车站、机场服务人员有哪些礼仪要求? | 53 |
| 14. 公安局派出所、出入境管理处工作人员有哪些礼仪要求? | 54 |
| 15. 医院医护人员有哪些礼仪要求? | 55 |

第六章 校园礼仪 **56-62** ◎

- | | |
|--------------------|----|
| 1. 学生的仪容仪表有哪些基本要求? | 56 |
| 2. 上课时应有哪些礼仪要求? | 57 |
| 3. 下课时应注意哪些礼仪? | 58 |
| 4. 回答老师问题时应注意哪些礼仪? | 58 |
| 5. 同学之间交往应遵守哪些礼仪? | 58 |
| 6. 在学校图书管应遵守哪些规范? | 59 |
| 7. 在体育锻炼时应遵守哪些规范? | 60 |
| 8. 在餐厅就餐时应注意哪些问题? | 61 |
| 9. 在宿舍里有哪些礼仪要求? | 61 |
| 10. 拜访老师应注意哪些问题? | 61 |
| 11. 对老师的仪表有哪些基本要求? | 62 |
| 12. 老师进行家访应注意哪些问题? | 62 |

第七章 网络礼仪 **63-71** ◎

- | | |
|------------------|----|
| 1. 网络礼仪的基本原则是什么? | 63 |
| 2. 网络文明用语规范有哪些? | 64 |

3. 如何正确收发电子邮件?	64
4. 如何正确浏览网页及引用网络资源?	65
5. 在留言版及讨论区的礼仪规范有哪些?	65
6. 如何与他人网上聊天?	66
7. 在 BBS 上的礼仪规范有哪些?	66
8. 如何通过网络向他人询问及求助?	67
9. 常见的网络缩略语有哪些?	68
10. 如何正确使用网络表情图释?	68
11. 网络交往中应该避免的几种行为模式是什么?	69
12. 如何做到网上网下行为一致?	69
13. 在网络的虚拟世界中为何也得尊重他人隐私?	70
14. 如何做好网络保密和“防黑”工作?	70

第八章 涉外礼仪

72-81 ◎

1. 涉外礼仪的基本准则是什么?	72
2. 如何称呼外国人?	72
3. 世界各国的姓名称呼有哪几类?	73
4. 主要的手势语有哪些?	73
5. “女士优先”的原则主要表现在哪些方面?	74
6. 与西方人交谈时“八不问”是指什么?	74
7. 在国外如何支付小费?	74
8. 馈赠礼品的原则是什么?	75
9. 涉外交往中有哪些数字禁忌?	75
10. 涉外交往中有哪些颜色禁忌?	76
11. 参加正式西餐宴会应注意哪些方面?	76
12. 西餐就餐举止“十忌”是什么?	77
13. 如何使用西餐餐具?	77
14. 西餐饮酒应注意哪些方面?	78
15. 与美国人交往应注意哪些方面?	78

16. 与英国人交往应注意哪些方面? 79
17. 与日本人交往应注意哪些方面? 80
18. 与韩国人交往应注意哪些方面? 80

■ 第九章 宗教礼仪 82-86

1. 道教的主要礼仪有哪些? 82
2. 与道教信徒交往应注意哪些问题? 83
3. 佛教的主要礼仪有哪些? 83
4. 佛教的主要称谓是什么? 83
5. 进入寺庙应注意的礼仪是什么? 83
6. 伊斯兰教的宗教禁忌有哪些? 84
7. 与伊斯兰教信徒交往应注意哪些问题? 84
8. 进入清真寺要注意什么? 85
9. 基督教的主要礼仪是什么? 85
10. 与基督教徒交往应注意哪些方面? 85

■ 附 录 87-101

- 一、南京市民精神 87
- 二、南京市民守则 87
- 三、南京部分中小学校训 88
- 四、南京市中小学生礼仪规范(试行) 88
- 五、南京国际友好城市 89
- 南京国际经济合作城市和地区 91
- 六、南京历代建都表 93
- 七、古代诗歌中的南京 94
- 八、南京地名拾趣 97
- 九、南京风情礼俗拾零 98

第一章 个人礼仪

1. 个人礼仪有哪些基本内容?

个人礼仪包括仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪。

(1) 仪容礼仪是指人们在社交场合应注意自己的仪容,给人以端庄、大方、整洁、美丽的良好形象。仪容是指容貌,包括头发、面部、手部等方面。

(2) 仪表礼仪是指着装要整洁、美观、得体,并与自身形象、出入场合以及穿着搭配相谐调。

(3) 仪态礼仪是指人们的站姿、坐姿、行姿等方面要优雅合适、自然得体、端庄稳重。



2. 与人交谈时应注意哪些方面？

- (1) 善于营造共同的话题与和谐的交谈氛围。
- (2) 尽可能讲普通话。
- (3) 交谈时集中注意力，一般情况下应注视对方的眼睛。
- (4) 不要輕易用手指点别人。
- (5) 不可打断或抢接别人的话语。
- (6) 不说脏话、粗话、黑话。
- (7) 应回避对方反感或忌讳的话题，不宜过问别人隐私。

3. 常用礼貌用语有哪些？

- (1) 请。需要麻烦他人的时候，应先说“请”字。
- (2) 谢谢。凡是别人为你服务、做事和帮忙，无论是多么地微不足道，应说声“谢谢”。
- (3) 对不起。无论何时何地打扰了别人，应说声“对不起”。
- (4) 您好。同事之间、同学之间、邻里之间、家庭成员之间见面都应该互相问候，若采用“上午好”、“下午好”、“晚上好”等时令性问候更好。
- (5) 再见。与人道别时，应向对方说声“再见”。

4. 着装的基本原则有哪些？

(1) TPO 原则。TPO 分别是英文 Time, Place, Object 三个词的缩写。T 指时间，泛指早晚、季节、时代等；P 代表地方、场合、位置、职位；O 代表目的、目标、对象。要求人们在选择服装时，力求使之与着装的时间、地点、目的相一致。

(2) 整体性原则。人的形体、内在气质与服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等构成整体美。

