

文明礼仪

100问



临安市精神文明建设委员会办公室



新闻早晚报 让新闻时刻相伴

手机发CXP到7000订制“新闻早晚报”，每天只要1毛钱！

也许是在人烟稀少的地方，你了解了万众瞩目的盛会；也许是在百般无聊的时候，你看到了令人振奋的捷报。无论身处何地，各大要闻头条都会每天早晚两次送至你手中——这就是中国移动倾力推出的《手机报》之《新闻早晚报》，丰富新鲜的内容，方便及时的传递，显然为关心时事的你创造了一种全新的获知方式。现在就想试一试？只需发送CXP到7000，每天只要1毛钱，当然先用为快了！

客户服务热线

10086

www.10086.com

中国移动通信集团

我就选移动

更高的通信品质...

同样的单向优惠...

中国移动杭州分公司不仅向您提供**全球通**、**动感地带**、**神州行**三大类品牌特色鲜明的**单向优惠套餐**，更有精品网络覆盖和优质完善的客服体系作后盾，为您打造全方位高品质的移动通信服务。

- ✓ **100%** 的全市无线网络覆盖
- ✓ 超过**170**家的移动营业厅
- ✓ 超过**3500**家的移动代理网点
- ✓ **2500**多名员工为您贴心服务
- ✓ **8**项服务承诺让您放心消费

——我们要让杭州的所有用户满意**100**

序 言

荀子曾说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”我国是具有5000年文明史的“礼仪之邦”，讲文明、重礼仪，不仅是国人内在修养和素质的外在表现，也是弘扬民族文化、展示民族精神的重要途径。

在经济社会越来越发展和进步的今天，人们的精神需求层次和自我认知价值越来越高，越来越希望得到理解、受到尊重。在这种形势下，礼仪已不再是个别行业、个别社会层次的需求，而是全民所需。大力提倡“八荣八耻”和文明礼仪教育，弘扬“礼仪之邦”的道德风范，推进社会主义精神文明建设，已成为当前全社会共同关注的一项重要内容。

近年来，临安市文明办在市委、市政府的正确领导下，深入贯彻《公民道德建设实施纲要》和《浙江省公民道德规范》，在全市广泛开展了“市民道德体检”、“告别陋习拥抱文明”、“未成年人思想道德教育”、“乡风评议”、“关爱生命，文明出行”、精神文明创建等一系列活动，进一步提升了市民的文明素养和城市文明程度。

为切实加强社会主义荣辱观教育，在全社会营造文明礼仪的良好氛围，我们编发了《文明礼仪

100问》一书。本书包括礼仪概述、个人礼仪、家庭礼仪、公共礼仪等十二个方面的内容，对文明礼仪的基本原理和基本知识作了较为系统的介绍。但愿该书能给各位读者带来收获知识、匡正行为、提升素养等诸多益处。

科技奥运 自在移动



中国移动全力打造“科技奥运”

中国移动，2008年北京奥运唯一的移动通信合作伙伴。

目前，**中国移动**产品规划重点将集中在信息提供、定位服务、手机支付、无线视频等领域。真正做到**4个ANY**，即基本实现任何人，在任何时间、任何奥运相关场所，使用任何终端设备都能够安全、快捷地获取可支付得起的、无语言障碍的、个性化的信息服务。

中国移动利用移动网络广泛覆盖、移动业务“**随时随地**”的特点，将按照为北京奥运提供更先进的技术、更周到的服务、更丰富的业务的要求，以负责任、讲实效的原则，全力打造“**科技奥运**”。

炎炎夏日，足不出户，清凉便捷办业务

短信、网站办移动业务，送话费又赢大奖



* 中国移动杭州分公司在法定节假日期间暂停办理业务，敬请谅解。

e路有你，e路有礼。

为了回馈广大客户对“e路”的厚爱，中国移动杭州分公司于2007年8—10月期间，推出“e路有你，e路有礼”大型活动。您只要通过10086短信营业厅、网上营业厅成功办理来电助手、话费信使、飞信交友、手机炒股专业版、GPRS5元套餐、新闻早晚报6项指定业务，不仅可以获赠一次与业务月费等额的话费，还有机会赢取新款手机、缴费卡、奥运福娃等超值大礼！

详情请登陆www.zj.chinamobile.com或发送8091至10086

成功办理指定业务并获赠话费活动的客户，即可参加抽奖活动（“心机”是中国移动的定制终端手机）。

奖项	名额	奖品
特等奖	10	价值5000元“心机”1部
一等奖	100	价值2000元“心机”1部
二等奖	500	缴费卡200元
三等奖	1000	奥运福娃1只

客户服务热线：

10086

www.zj.chinamobile.com
中国移动通信集团浙江有限公司杭州分公司

目 录

CONTENTS

序言

礼仪概述

- 1、什么是礼仪?1
- 2、礼仪有哪些基本原则?1
- 3、为什么要学习礼仪?2

个人礼仪

- 4、为什么要注重个人礼仪?4
- 5、个人仪容、仪表应注意什么?4
- 6、着装的基本原则是什么?5
- 7、如何搭配服装的颜色?5
- 8、佩戴饰品时应注意什么?6
- 9、正式场合男士服饰穿戴应注意什么?7
- 10、女士着装应注意哪些细节?8
- 11、正确的站姿是怎样的?9
- 12、如何保持良好的坐姿?10

家庭礼仪

- 13、夫妻间应11
- 14、子女对父11
- 15、兄弟姐妹之间的礼仪有哪些?11

- 16、建立和睦的邻里关系应从哪些方面做起?11
- 17、拜访搬入新居的邻居时应注意什么?12

公共礼仪

- 18、什么是正确的走姿?13
- 19、走路时应注意哪些礼节、礼貌?13
- 20、怎样礼貌地问路?13
- 21、并行走路时,应遵循什么原则?14
- 22、怎样文明驾驶汽车?14
- 23、怎样文明骑自行车?14
- 24、乘扶梯时的文明礼仪有哪些?15
- 25、乘箱式电梯应注意哪些礼节、礼貌?15
- 26、乘坐公共汽车和地铁列车时应遵守哪些礼节、礼貌? ...15
- 27、乘坐出租车时的礼节、礼貌有哪些?16
- 28、乘坐小轿车时的座次如何安排?16
- 29、乘飞机时应注意哪些礼仪?16
- 30、乘坐火车时的基本礼仪是什么?17
- 31、人际交往时目光注视有什么要求?17
- 32、与人谈话时要注意哪些礼节?18
- 33、在影剧院怎样做一名文明观众?19
- 34、什么时候鼓掌为宜?19
- 35、在图书馆里的礼节、礼貌是什么?20
- 36、旅游观光有什么礼节、礼貌?20
- 37、在饭店、旅馆住宿时的礼节、礼貌是什么? ...20
- 38、在商场购物时的礼节、礼貌是什么?20

- 39、去医院就诊时应注意什么?21
- 40、医生给病人诊断时应注意哪些礼节?21
- 41、到医院看望病人时应注意哪些礼节、礼貌? ...21
- 42、上公共卫生间要注意什么?22

社交礼仪

- 43、敬礼的种类有哪些?23
- 44、敬礼的一般顺序和注意事项是什么?23
- 45、如何行握手礼?23
- 46、介绍时应注意哪些礼节?24
- 47、介绍的顺序是什么?25
- 48、打招呼致意的一般规则是什么?26
- 49、怎样礼貌地回答别人的询问?26
- 50、向别人提出请求时应注意什么?26
- 51、道歉有几种形式?27
- 52、向人致谢时,应采取什么方式?28
- 53、赠送名片时应注意哪些礼仪?28
- 54、拜访时应注意的礼仪有哪些?29
- 55、邀请、接待客人时应注意哪些礼节?30
- 56、送礼应注意哪些礼节?31
- 57、收礼时应该注意什么?31
- 58、常用的礼貌用语如何运用?32

通讯礼仪

- 59、接、打电话时应注意什么?33

- 60、如何正确使用手机?33
- 61、网络礼仪有哪些?34

学校礼仪

- 62、学生在校礼仪有哪些?35
- 63、教师在校礼仪有哪些?37

上下同事礼仪

- 64、同事之间应遵循的礼仪是什么?39
- 65、下属对领导应有哪些礼仪?39
- 66、领导对下属应尽的礼仪有哪些?39

服务礼仪

- 67、什么是服务礼仪?41
- 68、服务人员的一般礼仪要求有哪些?41
- 69、常规的服务人际距离有几种?41
- 70、为什么一定要注意自己的“服务形象”? ...43
- 71、微笑的主要特征是什么? 微笑有哪些作用? ...43
- 72、服务行业的文明用语有哪些特征?44
- 73、什么是服务人员的岗位规范, 主要包括哪些内容? ...44
- 74、服务人员在上岗前应当做好哪些准备?45
- 75、何谓服务人员的“接待三声”?45

吸烟礼仪

- 76、如何递烟?46

- 77、如何点烟?46
- 78、如何掌握吸烟的时机?47

餐饮礼仪

- 79、日常饮食的礼仪,应遵守什么规则?48
- 80、使用餐巾应注意什么?48
- 81、餐桌上的一般礼仪是什么?49
- 82、饮酒时的一般礼仪有哪些?51
- 83、吃自助餐时的礼节是什么?52
- 84、使用筷子有哪些忌讳?52
- 85、饮茶的礼节、礼貌要求是什么?53

涉外礼仪

- 86、如何称呼外国人?54
- 87、与西方人交谈时“八不问”是什么?54
- 88、日常涉外交往的礼节有哪些?55
- 89、西餐的餐具有哪些? 应注意哪些使用方法? ...55
- 90、怎样正确使用西餐餐具?56
- 91、喝汤的礼仪是什么?58
- 92、吃面包的礼仪是什么?58
- 93、吃蔬菜和沙拉的礼仪有哪些?59
- 94、吃鱼、虾、海鲜的礼仪有哪些?60
- 95、吃肉类的礼仪是什么?60
- 96、吃水果时有什么礼仪?61
- 97、吃甜点的礼仪是什么?62

- 98、喝咖啡有哪些礼仪?62
- 99、赠送时的礼节有哪些?62
- 100、在国外,如何付小费?63

附录

- 1、社会主义荣辱观64
- 2、公民基本道德规范65
- 3、公民具体道德要求65
- 4、临安市市民文明守则66
- 5、临安市市民“十要十不要”行为规范66
- 6、文明礼仪三字经67
- 7、中央文明办定义中国公民旅游中七种不文明行为...68
- 8、中国公民国内旅游文明行为公约70
- 9、中国公民国内旅游常见不文明行为71
- 10、中国公民出境旅游文明行为指南.....72

礼仪概述

1、什么是礼仪？

答：礼仪有狭义和广义两种概念。狭义的概念是指表示尊敬和敬意而隆重举行的礼宾仪式。如博览会开幕式、开张庆典、竣工仪式等。广义的概念是指人们在社会交往中符合社会公共道德的各种行为规范。礼，就是指礼节和礼貌。仪，就是指仪表、仪态、仪式和仪容。

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来，以建立社会和谐关系、维系人们正常生活为目的的行为准则或规范。它是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的集中反映，是一个人的个性气质、道德修养、审美情趣和文化品位的外在表现形式，是人际交往的通行证。

礼仪的核心是尊敬友善、互相谦让。

2、礼仪有哪些基本原则？

答：礼仪有敬人、自律、适度、真诚、宽容、随俗、女士优先、遵时守约、遵纪守法等基本原则。

敬人就是人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊

严，更不能侮辱对方的人格。

自律就是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

适度就是应用礼仪时要注意做到把握分寸，认真得体。

真诚就是运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

宽容就是人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

随俗就是坚持入乡随俗，尊重国情、民族、文化背景，必须与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。

“女士优先”是国际社会公认“第一礼俗”。在一切社交场合，每一名成年男子，都有义务主动自觉地以自己的实际行动去尊重女士，关心女士，保护女士，照顾女士，并且还要为女士排忧解难。国际社会公认，唯有这样的男子才具有绅士风度，才有教养。

遵时守约就是要惜时守信，一寸光阴一寸金，时间就是生命。不守时是小农观念的反映，是对他人的不尊重，并往往破坏社交活动的气氛，甚至造成意想不到的后果。

3、为什么要学习礼仪？

答：礼仪是人际交往中沟通感情的桥梁，是协调社会关系、构建和谐社会的润滑剂。《公民道德建设实施纲要》把“明礼”作为社会主义道德规范的重要组成部分提出来，在当代社会具有重要的现实意义。

“不知礼，无以立”（《论语·季氏》）。在大力提倡社会主义精神文明，努力构建和谐社会的今天，讲礼仪，讲礼貌，讲文明，是每一个公民必须具备的社会公德。

加强道德实践，应该从礼仪做起。通过礼仪教育实践，弘扬中华民族优良传统，使人们的行为符合道德规范，融洽社会关系，告别不文明行为，促进社会进步和提高文明程度，提升我国在国际化交往的软实力，为中华民族的复兴打好基础。



个人礼仪

4、为什么要注重个人礼仪？

答：个人礼仪是一个人的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定，是个人的道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。

对个人来说，礼仪是文明行为的道德规范与标准；对国家来说，个人礼仪是一个国家文化与传统的象征。个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一个社会成员能够自觉地按照社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习。个人礼仪从这个侧面反映了一个社会的文明程度。

5、个人仪容、仪表应注意什么？

答：头发 应保持头发清洁，发型修饰得体，并且应与本人的自身条件、身份和工作性质相适宜。

面容 男士应养成每天修面剃须的好习惯。女士化妆要得体，并注意化妆的时间和场合。在正式场合，女士不化妆会被认为不礼貌，同时注意在公共场所不能补妆。

表情 应保持面肌自然从容，目光温顺平和，嘴角略带微笑，让人感到真诚可信、和蔼可亲。

手部 要保持手部的清洁，养成勤洗手，勤剪指