

保安职业培训系列教材

芦红颖 主 编

保安员礼仪·内务·队列

BAOANYUANLIYI NEIWU DUILIE

中国商业出版社

ZHONG GUO SHANG YE CHU BAN SHE

责任编辑
赵钢
封面设计
曲煜文

保安学原理
保安勤务
国外保安业
保安防卫技能
保安防范技术
涉外保安
保安心理学
保安职业道德
保安员礼仪·内务·队列
保安业法律教程
治安管理基础教程
保安业经营管理

BAOANYUANLIYI NEIWUDUIILIE

ISBN 7-5044-3953-3



9 787504 439536 >



ISBN7 - 5044 - 3953 - 3/D · 211

定 价：7.50 元

保安职业技术培训系列教材

保安员礼仪·内务·队列

芦红颖 主编

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保安员礼仪·内务·队列/芦红颖主编. —北京: 中国商业出版社, 2000.5

保安职业技术培训系列教材

ISBN 7-5044-3953-3

I. 保… II. 芦… III. 保卫工作-教材

IV. D035.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 20794 号

责任编辑: 赵钢

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京诚顺达印刷有限公司印刷

850×1168 毫米 32 开 6 印张 152 千字

2000 年 5 月第 1 版 2008 年 6 月第 4 次印刷

定价: 7.50 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

编 写 说 明

为适应我国日益增长的安全防范工作的需求,适应中国保安服务业的发展,推进和建立具有中国特色的保安教育培训体系,为保安服务业培养跨世纪的应用型高级职业技术人才,中国人民公安大学及其他公安院校的骨干教师组织编写了《保安职业技术培训教材》(系列)共12本,是我国保安教育培训的第一部系列、系统的教材。本书是《保安职业技术培训教材》系列教材之一,它既可以作为成人普通保安大专的专业课教材和专业基础课教材,也可以作为成人高校不同层次的函授、自学考试及在职培训用的教材。

本书由芦红颖任主编,编写人员是:卢东栋、赵颖、张弘,最后由芦红颖总纂定稿。

本书在编写和发行过程中,曾得到有关公安及其他院校、部门及编审者的大力支持,在此一并表示感谢。

为提高本教材的质量,热诚希望各位读者提出宝贵意见,以便进一步修订和完善。

《保安职业技术培训教材》编委会

2000年5月

序

由中国人民公安大学、各地公安院校和实践部门的同志共同参与编写的《保安职业技术培训教材》系列丛书，即将由中国商业出版社出版发行。这是我国保安服务业发展中的一件大事。

我国保安服务业自 20 世纪 80 年代中期创立以来，至今已有十余年的历史。据统计，全国有公安机关批准的保安服务公司 1500 余家，从业人员 25 万余人，保安服务业正在迅猛地发展。实践证明，保安服务业作为一个特殊的行业，不仅在一定程度上满足了社会各界不同层次的安全需求，有效地保证了客户的财产和人身的安全，增强了客户单位的安全防范能力，缓解了我国警力不足的矛盾；而且在强化社会治安管理，维护社会秩序，优化社会安全环境等方面，发挥了重要作用，成为协助公安机关维护社会治安的一支重要力量。由于我国的保安服务业尚处于初级发展阶段，保安服务业无论是在理论上，还是实践上与国外的保安业都存在较大的差距，因此加强保安人员培训，发展保安教育事业势在必行。而我国的保安服务业教育培训明显滞后，尽管国内出版了许多保安服务业专著，但缺乏一套完善、规范、系统、科学、有针对性的教材。

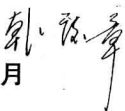
为了适应我国保安服务业的发展，满足保安服务任务和保安队伍建设的需要，构建具有中国特色的、与国际保安业接轨的保安教育体系，促进保安职业教育逐步走向正规化、制度化和现代化，我国各地的保安理论研究者和公安院校的专业教师，历时二年的时间，借鉴古今中外保安理论的优秀成果，终于完成了这项具有开拓性的工作，可喜可贺。

该系列丛书以建设有中国特色的社会主义市场经济理论为依据，以国家法律法规和公安部的文件为基本出发点，从保安服务业发展的趋势和保安服务员的实际工作出发，总结历史和现实的

经验,在吸收和借鉴国内外研究成果和资料的基础上编写完成。本套教材,突出了职业教育的特点,力求理论性、系统性和科学性的统一,在内容上,强调实用性、普及性和专业性结合。在如何构建保安专业的学科体系结构上作了开创性的探索,在学科内容上也有所拓展,如《保安心理学》。当然,这套教材也存在着不足。尽管如此,作为我国第一套保安职业技术培训的系列教材,它的出版可以起到抛砖引玉的作用,存在的不足和问题,应听取广大理论和实践部门同志的意见,进一步修改和完善。

中国保安协会副会长

2000年5月



目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪及其产生	(1)
第二节 礼仪的性质和作用	(7)
第三节 礼仪的形式	(12)
第二章 保安人员服饰礼仪	(14)
第一节 服饰及其原则	(14)
第二节 服装礼仪	(16)
第三节 化妆礼仪	(19)
第四节 饰物礼仪	(20)
第三章 体姿礼仪和体态语言	(25)
第一节 体姿礼仪	(25)
第二节 体态语言	(31)
第四章 保安人员接待礼仪	(39)
第一节 宾馆、饭店和商场的迎送礼仪	(39)
第二节 会见、会谈、签字和宴请的礼仪	(44)
第五章 部分国家的礼仪和禁忌	(49)
第一节 美国的礼仪和禁忌	(49)
第二节 英国的礼仪和禁忌	(52)
第三节 法国的礼仪和禁忌	(55)
第四节 日本的礼仪和禁忌	(57)
第五节 外事礼仪	(62)
第六章 保安内务及内务管理	(65)
第一节 概述	(65)
第二节 保安风纪与风纪管理	(70)

第三节	保安装备管理	(87)
第四节	保安日常管理制度	(97)
第五节	保安奖惩制度	(111)
第七章	保安人员队列训练	(129)
第一节	立正、稍息、跨立	(129)
第二节	脱帽、戴帽	(132)
第三节	坐下、蹲下、起立	(134)
第四节	停止间转法	(136)
第五节	行进与立定	(138)
第六节	行进间转法	(149)
第七节	步法变换	(151)
第八节	敬礼、礼毕	(152)
第九节	阅兵	(155)
第十节	队列动作成绩评定标准	(158)
后记		(178)

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪及其产生

一、礼仪的涵义

“礼仪”是人们都很熟悉和经常使用的字眼。如果我们稍加考察，便可发现，人们对礼仪的认识和理解又是多种多样的：如礼仪即礼貌，表现为待人和气、友善、客气、和蔼可亲；或者礼仪即懂规矩，表现为守秩序、听话、服从；或者礼仪即文明行为，即坐有坐相、站有站姿、行为得体、彬彬有礼；还有的人把礼仪作为一种具体的形式如鞠躬、作揖、磕头、跪拜等。因此，要想懂得和了解人类社会生活中的礼仪，我们首先应该研究和回答什么是礼仪，以及礼仪是怎样产生的等问题。

什么是礼仪，它的准确涵义是什么？我们不妨从人们在社会行为中一句常说的话“行礼如仪”开始。这句话告诉我们，礼仪是一个复合的语词，它包括着“礼”和“仪”两部分。

那么，什么是礼呢？按照我国古辞书《说文》的解释“履也，所以事神、致福也”。即礼是用来“事神”、“致福”的形式。如祭祀、跪拜、鞠躬、点头都是在致礼或行礼。那么什么是仪呢？辞源中解释说仪即“法度、标准”，如《国语》中说：“度之于轨仪”，《淮南子》中说：“设仪立度，可以为法则”，把礼和仪这两个字放在一起，就是说按一定的制度、法则、规范去行礼，去“事神”、“致福”，去表达某种敬意。所以，辞源对礼仪做了这样的明确概括：“礼仪，行礼之仪式”。

在西方，“礼仪”一词最早见于法语的“*Etiquette*”，原意是

法庭上的通行证。无论是在古代，还是在现代，法庭为了展现司法活动的威严，为了保证审判活动能够合法有序地进行，总是安排得既庄严肃穆，又戒备森严，所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照我国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。古代的法国法庭也有类似的规定，不过不是当庭宣读，而是将其印在或写在一张长方形的“E-tiquette（通行证）”上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩和行为准则。

社会是一个系统，具有高度的自组织性。社会的自组织性具体表现在人际交往、社会组织之间的交往以及社会组织与公众间的交往之中。没有这样的交往，就没有社会的自组织性，也就没有社会的存在和发展。此外，任何一种形式的社会交往都会有其自身特有的有序性，但是，无论任何形式的有序交往，都离不开交往的双方或多方之间的彼此认同、互相尊重。交往者之间为了实现彼此的认同与尊重，必然选择一定的、共同认可的参照标准，由于人们必须遵守一定的规矩和准则，才能显示人类区别于普通动物的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，于是，当“Etiquette”一词进入英文后，就有了“礼仪”的涵义，意即“人际交往的通行证”。后来，礼仪一词的涵义逐渐独立出来，明确起来。简单地说，“礼”即礼貌、礼节；“仪”即仪表、仪态、仪式和仪容。礼仪就是人们在社会的各种具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的，共同认可的规范、程序。

在今天，理解和运用礼仪的涵义，应特别重视以下七个方面：

首先，礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们共同认可的行为规范，它与胡作非为、为所欲为是不相容的。

其次，礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，它必须随着

人际关系和其他各种社会关系的发展而发展。

第三，礼仪是一种情感互动过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为；换言之，礼仪是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

第四，礼仪是一种程序，不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

第五，礼仪规范、礼仪程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的、可以用语言、文字来作准确描述和规定的行为准则，成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第六，讲究礼仪，遵守礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

第七，遵行礼仪是现代入获取自由的重要手段和途径。在现代社会，从礼仪中获得的自由，一般是通过个人在社会活动中良好的自我感觉和社会舆论的“有教养”、“有风度”、“有魅力”等诸如此类的评价而表现出来的。

二、礼仪的产生及其根源

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的。有了原始的宗教，就有了原始宗教的祭祀活动形式，形成了人类社会最初的礼仪。原始宗教产生于史前社会的后期，当时的原始先民，在其生活的实践中，认识到许许多多的自然现象和自己生活的关系，有的自然现象对人类的生活是有益的，有的又是有害的。有的自然现象同时具有给人以祸和福的两面。比如由雷电引发的森林大火，既可能使人被火烧死，而烧死的动物，又为人类提供熟食，开始了人类由生食到熟食的转变，他们不可能认识这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律，他们对自然现象充满了神秘感，充

满了敬畏和恐惧。于是，各种原始宗教为了表达这种崇拜之意，开始举行祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中，逐渐地完善了相应的规范、制度，形成了祭祀礼仪。

人类最初的“礼仪”，主要是表示对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求，以后逐渐把这种敬畏扩展到人类自身，首先转到那些由于在人类与自然界斗争中创造了奇迹、做出了贡献的先贤先哲。例如，中国古代对伏羲氏和神农氏的崇敬就是因为他们人类与自然界的斗争中教会人们种植农作物，人们之所以崇敬大禹是因为他为人民治水，人们崇敬尧、舜因为他们率领人们与自然斗争并且形成了人类最初的“社会秩序”。在这种崇敬中，尧、舜、伏羲、神农……都被当作神，他们是超然于人类之上的神。

在中国，由崇拜自然物转而扩展到人类自身的另一种模式，是由对龙的崇敬扩展到对君王的崇敬。我国古代典籍中有许多关于龙的记载和描绘，龙的威风凛凛、张牙舞爪的形象，活跃于水、陆、空之中，超越了空间条件的限制。但是，以生物学的观点来看，在动物界的物种发展过程中，根本就没有龙的存在。龙实际上是中国的古人对自然界的恐惧和崇拜而想像出来的图腾。龙是和水联系在一起的，如战国时代的荀子在《劝学》中就说：“积土成山，风雨兴焉；积水成渊，蛟龙生焉。”唐朝的刘禹锡在其写的《陋室铭》中也说：“水在不深，有龙则灵。”人们企盼自然界赐福，企盼风调雨顺，因而也就崇拜作为主持云雨的龙神。我国的考古工作者发掘证明，距今五千多年以前，中国就有了玉制的龙的饰物出现。从中国进入奴隶制社会开始，统治者为了借助于龙这种图腾来维护自己的统治，总把皇帝称作为真龙天子，编造出种种相应的神话故事。于是，形成了由对神的崇拜和敬畏转向对统治者、对皇帝的崇拜和敬畏。这种转变在人类历史中、在人的意识发展史中，应该是一种巨大的进步。因为人类终于认识到自己的存在，认识人自身在与自然的斗争中所具有的能动作用。

从人类把对神、对自然力的恐惧和敬畏转向人类自身之后，随着人类社会生活的发展，人们表达敬畏、祭祀的活动逐步形成种种固定的模式，最后终于形成了礼仪规范。可见，从礼仪的产生和发展来考察，礼仪是人类社会生活发展的需要，是人类社会关系的一种必然要求和必然的反映。这一点也可以从我国历史发展过程中礼仪规范的形成过程和变迁中得到进一步的证明。

从理论上讲，文明社会的各种礼仪，最初是在夫妻、父母子女、祖孙、兄弟姐妹的关系中产生的，也就是说，是为解决家庭交往中的关系问题而产生的。礼仪的内容大多是涉及人与人之间如何相互交往，如何与他人共同协调行为、共同运用和处理空间的。后来礼仪才逐渐由家庭扩展到亲戚关系、朋友关系、邻里关系、工作关系等各种人际关系之中，最后扩展到社会组织与公众的关系即公共关系之中。

人类为什么要探索和遵行对人自身有很强约束力的礼仪规范呢？

首先，从根源上看，是由人的本质和人的需要决定的。

第一，是由人的本质决定的。人的本质并不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，人的本质是一切社会关系的总和。在各种复杂的社会关系中，最主要的关系有两大类，一类是物质关系，一类是精神关系。无论是物质关系还是精神关系，都必须也只能通过社会交往才能表现出来。就是说，人的本质是存在于以人的活动为纽带形成的交往互动关系中。人的社会活动要达到预期的目的，就需要与他人配合，需要彼此间以礼相待。否则，同样具有自觉能动性的他人就有可能产生消极、抗拒的心理和行为。于是，人在实践活动中自觉意识到，要表现自己的本质，要实现主观的意愿，就需要在人际关系中遵行一定的规矩、规范，而不能像普通动物一样只服从弱肉强食的自然规律。从这个意义上讲，即使是在今天，那种不讲礼仪的交往活动只能算作是一种纯粹动物性的活动。

第二，是由人的需要决定的。著名心理学家马斯洛曾经对人的需要问题进行过广泛而深刻的研究。他认为，人不仅都有需要，而且人的需要是有高低不同的层次的，从高到低依次为自我实现的需要、尊重的需要、归属和爱的需要、安全的需要和生理的需要。无论是人的高层次需要，还是低层次的需要，为了获得满足都需要一定的条件。知礼节，守规矩，无疑是其中的重要条件，特别是较高层次需要的满足，更离不开对礼仪规范的遵守。在人类社会，一个人的需要和发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展。如果不懂礼貌，不重礼节，不要仪态仪容，不用说得不到爱，受不到尊重，不能自我实现，甚至连安全的需要也无法保证，生理的需要也难以满足。

其次，从现实性上看，主要原因有以下两点：

第一，遵从礼仪是个人获得自由的重要保证。自由是对必然的认识和改造。人所要把握的最主要方面来自于社会，来自于社会关系。人的自由受着社会关系的制约。马克思说过：社会不是由个人构成的，而是表示这些个人彼此发生的那些联系的总和。礼仪是帮助人们认识、把握、利用、改造人际关系的重要工具和手段。因此，遵从礼仪有助于建立良好的人际关系，保证正常的社会交往；遵行礼仪可以使人增强自信心和自尊心，得到实际的帮助，加速信息传递，有效地进行社会性结合，获得社会的精神资助。无数事实证明，重礼讲仪的人能获得更为美好的人际关系；而良好的人际关系能使获得的帮助更长久，身体更强健，精神更振奋，生活更愉快，人生更自由。

第二，礼仪是影响社会组织得失成败的重要因素。人的言谈举止、衣着修饰，不仅反映他个人，而且主要的是代表他所在的社会组织，是社会组织形象的一种外在方式。如果来访者对你的彬彬有礼留下了深刻印象，他可能会联想到你所属组织的人员素质也不错，从而感悟到整个组织的强有力的形象。相反，如果你蓬头垢面，行为无礼，他可能会联想到你所属的组织人员素质低

下，怀疑你的整个组织的形象和实力。任何一个社会组织，小到一家店铺，大到一个国家，都不可忽视失礼对公众关系和组织形象的消极影响。

总之，遵行礼仪，是个人立身处世的基本修养，是社会组织获得美誉的重要途径。

第二节 礼仪的性质和作用

一、礼仪的性质

(一) 礼仪的阶级性

从礼仪产生的开始，特别是在人类社会发展到阶级社会以后，它就具有强烈的阶级性。在阶级社会中，人们相互关系中的主导就是阶级的关系。为了调节这种关系，要求有相应的礼仪。有了这样的阶级关系，也必然会产生相应的礼仪。社会的统治阶级为了使自己阶级的统治能长治久安，一方面建立强制的国家机器，充分发挥国家机器的镇压和压迫的职能，另一方面又通过建立和完备礼仪制度、道德规范，使统治和被统治、压迫和被压迫、剥削和被剥削的关系合法化、秩序化。因此，在长期的历史发展过程中，为了维护统治阶级的统治，逐步形成并且完备了一整套崇敬、尊崇统治阶级的礼仪，如祭天、祭地、祭祖，统治者的登基、成年、寿辰乃至丧葬等，都有详尽而繁琐的礼仪，并且借助于这种种礼仪，不断强化统治者的统治是“天意”，是“君权神授”，是天然合法的。

在阶级压迫和剥削关系存在的几千年历史中，统治阶级为使各阶级之间的等级、压迫、剥削关系合法化、凝固化，又通过各种礼仪规范把它们固定下来。几千年的历史发展，长时期的积累，形成了一整套凝固压迫、剥削关系的礼仪规范，统治阶级内部的各个层次的等级制度和与之相应的礼仪规范，如穿着制服上的图案、图形的差异和区别，起居行走的各自礼仪要求，相互往

来时的行为举止中的礼仪要求等等，都有极为详尽、极为繁琐的规定，已经到了一举手、一投足都有礼仪的涵义。这些都是为了使统治者的统治在人们的观念中，在人们的心目中成为合法存在。因此，礼仪规范的阶级性是非常鲜明的。

统治者为了维护自己的统治，除了在规范中强调其统治是自然合理之外，还需要有稳定的社会秩序，有社会的和谐。为此，统治阶级也需要制定并不断完善在整个社会中调整人与人之间、社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范，制定适合于被统治阶级的礼仪规范。由于这些礼仪规范的约束对象是被统治阶级，是广大的被压迫阶级、被压迫的人民群众，因而它对社会的影响和制约就更为广泛、更为深远。很多这样的礼仪已经成为习俗、成为传统文化而被巩固和流传下来。这些礼仪根本上是为了巩固统治者的统治，因此，其阶级性也是显而易见的。

还应该看到，在剥削和压迫的社会中，统治阶级的和那些被统治阶级的礼仪，又是被严格地区分的。所谓“礼不下庶人”、“刑不上大夫”，这其实也是礼仪的阶级性的又一鲜明体现。

（二）礼仪的民族性、国别性

礼仪的民族性、国别性的涵义是指不同国家、不同的民族，由于其历史、文化、传统、活动区域的不同，由于各自的人民在长期历史发过程中形成的心理素质特征的不同，使得各个民族、各个国家的礼仪都带有本国、本民族的特点。

自古以来，我国就是一个地域辽阔、统一的多民族的文明古国。56个民族各有体现本民族特点的礼仪规范，各个地域、地区往往也形成具有本地区特点的礼仪规范，使得我国各地区、各民族的礼仪呈现出百花齐放、多采多姿的形态。同时，我国又是一个统一的国家，因此，不同民族、不同地区之间的礼仪规范，在国家统一的长期历史发展中，又逐步融汇起来，形成统一的中华民族的礼仪规范。在辽阔的中华大地上，有十分完备统一的中华民族的礼仪规范，同时又不抹杀或取消各民族、各地区的具体