

现代 文明礼貌用语手册

熊经浴 编

XIANDAI WENMING LIMAO YONGYU SHOUCHE

语言交流的礼貌准则 公共文明礼貌用语

公务文明礼貌用语 校园师生文明礼貌用语

服务行业文明礼貌用语 涉外文明礼貌用语



金盾出版社
JINDUN CHUBANSHE

现代文明礼貌用语手册

熊经浴 编

金盾出版社

— 内 容 提 要 —

这是一本专门介绍日常工作、生活中文明礼貌用语的大众知识读物。全书分门别类地介绍了现代社会各部门、各行业、各工种,以及各种社交场合、社交形式最有代表性的文明礼貌规范用语,以供广大读者阅读使用。本书内容丰富,资料权威,条理分明,易查好记,针对性、实用性强,适合社会各界尤其是服务行业人士学习参考,是一本人人必读、家家必备的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

现代文明礼貌用语手册/熊经浴编. -- 北京:金盾出版社, 2012.6

ISBN 978-7-5082-7396-9

I. ①现… II. ①熊… III. ①汉语—敬语—手册 IV. ①H136.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 007692 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京精美彩色印刷有限公司

正文印刷:北京万博诚印刷有限公司

装订:北京万博诚印刷有限公司

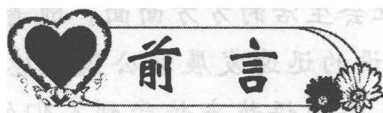
各地新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:6.75 字数:119 千字

2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~6 000 册 定价:14.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



古人云：“言为心声”。从社会作用来讲，语言既是人类的交际工具，又是人们思想的直接现实。它如同一面镜子，反映一个国家、民族的精神面貌和社会风尚。从个人来讲，“一言而知贤愚”，语言可以反映一个人内在的思想境界、胸襟学识、文化教养和工作作风；在某种程度上还折射出社会的和谐程度。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“一句话把人说笑，一句话把人说跳。”用语的文明礼貌与否，直接关系沟通的效果。对国家公务员和各系统的从业人员来讲，用语的文明礼貌与否，还关系到工作的成效、事业的成败与所在单位的形象和声誉。文明礼貌语言的普及程度，还是一个国家文明程度的标志。有鉴于此，笔者尝试编写了这本专门介绍文明礼貌用语的实用手册。这里的礼貌，即谦虚恭敬的表现，表示谦虚恭敬的语言就叫礼貌语言，它包括称谓词、敬语、谦辞、婉语和反映职业（行业）特点的规范用语。而这些礼貌语言反映了社会的进步状态，是社会文明的缩影，所以把这个册子冠名为《现代文明礼貌用语手册》。

社会交往实践表明，文明礼貌用语犹如打开人们心

扉的钥匙,沟通思想感情的桥梁,滋润人际关系的润滑剂,它渗入到社会生活的方方面面。随着我国物质文明和精神文明建设的迅速发展和公民道德建设的广泛开展,使用文明礼貌用语越来越受到人们的重视,说文明话,办文明事,做文明人,已成为许多人的共同追求。无论从政、经商、教学、接诊,乃至各行各业的从业人员,为了对交际对象和服务对象表示尊敬友好,也为了反映自身的礼仪修养和敬业精神,都在努力认真地学习和运用文明礼貌用语。作为礼仪之邦的中国,语言应更加文明有礼。在全社会提倡人人都学会使用文明礼貌用语,无疑有利于助推我国社会主义精神文明建设和社会的和谐。

要提高人们使用文明礼貌用语的自觉性,首先要加强自身的思想道德修养,“一德立而百善从之”。心地善良,语言也会和气、文雅、谦逊。二要提高科学文化素质,加强礼仪文化的修养,在与人交往中养成勤用敬称、敬辞、敬语和谦辞、婉语的习惯,还要注意语音规范、语气平和、音量适中、语速适度。三要强化以人为本的理念和敬业精神,牢记“爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之”的古训,遵守各自的职业道德和行为规范。如此才能有效摒弃有悖文明的脏话、粗话、野话、刺话等语言“垃圾”,成为文明礼貌的践行者。

由于社会分工细密,各部门、各行业、各工种的组织性质不同,工作对象和目的不同,体现在语言表达上的

文明礼貌的内容也不尽相同,编入本书的仅是有代表性的文明礼貌用语。呈献本书,旨在抛砖引玉。

本书在编写过程中,笔者参考吸取了有关专家和有关部门的关于文明礼貌语言的研究成果,得到了金盾出版社的大力支持和指导,许芳副教授、谭红同学校译了涉外文明礼貌用语,杨先红女士打印了全部书稿,在此一并深致谢意。

编 者



一、语言交际要注重礼貌准则

- (一) 自谦尊人的人际准则..... (2)
- (二) 适度得体的称呼准则..... (2)
- (三) 避俗就雅的文雅准则..... (3)
- (四) 力求和谐的求同准则..... (3)
- (五) 德、言、行一致的准则..... (4)

二、公共文明礼貌用语

- (一) 称谓语..... (5)
 - 1. 通称 (5)
 - 2. 敬称与谦称 (12)
- (二) 口头礼貌用语 (16)
 - 1. 基本礼貌用语 (16)
 - 2. 日常礼貌用语 (17)
 - (1) 欢迎语..... (17)
 - (2) 问候语..... (18)
 - (3) 祝贺语..... (18)
 - (4) 赞赏语..... (18)



(5)征询语.....	(19)
(6)应答语.....	(19)
(7)致谢语.....	(19)
(8)道歉语.....	(19)
(9)请托语.....	(20)
(10)祝福语.....	(20)
(11)道别语.....	(20)
(12)提示语.....	(20)
3. 客套语.....	(21)
4. 委婉语与禁忌语.....	(22)
(1)委婉语.....	(22)
(2)禁忌语.....	(23)
(三)书信礼貌用语.....	(26)
1. 信封上的常用启封词.....	(26)
2. 书信正文格式及礼貌用语.....	(27)
(1)书信正文格式(笺文结构).....	(27)
(2)书信开头的称谓及提称语(尊词).....	(28)
(3)书信正文开头的礼貌用语.....	(29)
(4)书信正文结尾的礼貌用语.....	(32)
(5)书信结束的祝愿语.....	(33)
(6)书信署名敬词.....	(34)
(四)电话应对文明礼貌用语.....	(35)
1. 接听电话文明礼貌用语.....	(35)
2. 拨打电话文明礼貌用语.....	(36)
(五)手机短信文明礼貌用语.....	(37)
1. 手机短信文明公约.....	(37)
2. 文明短信倡议书.....	(38)
3. 文明短信举要.....	(39)



(六)网络文明与网络文明用语规范	(46)
1. 全国青少年网络文明公约	(47)
2. 文明上网自律公约	(48)
3. 首都大学生网络文明公约	(49)
4. 中学生安全文明上网公约	(49)
5. 网络文明用语规范	(50)
(七)求职应聘文明礼貌用语	(51)
1. 求职信中的文明礼貌用语	(51)
(1)称谓要得体	(51)
(2)问候要真诚	(52)
(3)内容要准确	(52)
(4)祝愿要诚恳	(53)
(5)封文用尊称	(54)
(6)自荐举荐应聘信举例	(54)
2. 简历——求职者的名片	(57)
(1)简历的内容结构	(57)
(2)简历的编写技巧	(58)
3. 面试礼仪和面试应对的文明礼貌用语	(59)
(1)应试者的仪表、谈吐和礼节	(59)
(2)面试中的文明礼貌用语	(61)

三、公务员文明礼貌用语

(一)党政机关公务员文明礼貌用语	(66)
1. 办公礼仪与公务员基本礼貌用语	(66)
2. 机关公务员常用文明用语与禁忌语	(68)
(1)机关公务员常用文明用语	(68)



现代文明礼貌用语手册

(2)机关公务员禁忌语	(70)
(二)人民法院文明用语基本规范	(71)
1. 接待来访用语规范	(71)
2. 立案用语规范	(72)
3. 庭外调查用语规范	(73)
4. 庭审用语规范	(74)
5. 诉讼调解用语规范	(75)
6. 执行用语规范	(75)
7. 安全检查用语规范	(77)
8. 送达法律文书用语规范	(77)
(三)检察机关文明用语基本规范	(78)
1. 接待用语基本规范	(78)
2. 电话通讯用语基本规范	(79)
3. 询问用语基本规范	(79)
4. 讯问用语基本规范	(80)
5. 出庭用语基本规范	(81)
6. 监所检察用语基本规范	(82)
(四)公安机关人民警察文明礼貌用语	(83)
1. 公安民警规范的工作用语	(84)
2. 巡警执勤执法文明礼貌用语	(87)
3. 交警道路执勤执法规范用语	(88)
4. 公安机关出入境管理部门窗口接待文明用语	(91)
(五)行政执法人员文明礼貌用语	(92)
1. 工商管理人员文明礼貌用语	(92)
(1)工商管理人员规范用语与忌语	(92)
(2)“12315”规范用语	(96)
2. 税务征管人员文明礼貌用语	(101)
(1)办税服务厅税务人员规范用语与忌语	(101)



(2)“12366”纳税服务热线规范用语·····	(105)
3. 审计机关文明礼貌用语·····	(106)
(1)审计文明用语·····	(106)
(2)审计忌语·····	(108)

四、校园师生文明礼貌用语

(一)教师规范用语·····	(109)
1. 高校教师教书育人规范用语·····	(109)
2. 中小学教师教学教育规范用语与禁忌语·····	(112)
(1)教师教学教育规范用语·····	(112)
(2)教师教学教育禁忌语·····	(116)
3. 幼儿教师规范用语与禁忌语·····	(117)
(1)幼儿教师对幼儿的规范用语与禁忌语·····	(118)
(2)幼儿教师对幼儿家长的规范用语与禁忌语·····	(120)
(二)学生文明礼貌用语·····	(122)
1. 学生尊师的文明礼貌用语·····	(122)
2. 学生敬长的文明礼貌用语·····	(124)
3. 在校园内外的文明礼貌用语·····	(124)
附:文明礼貌儿歌·····	(126)

五、医院医护人员文明礼貌用语

(一)医院接诊文明礼貌用语·····	(127)
1. 门诊医生规范用语·····	(127)
2. 急诊医生规范用语·····	(128)
3. 医技科室工作人员规范用语·····	(128)
4. 特检科工作人员规范用语·····	(129)



5. 药剂科工作人员规范用语	(130)
6. 血液净化中心工作人员规范用语	(130)
7. 住院处工作人员规范用语	(131)
8. 住院医生规范用语	(131)
(二) 护士护理文明礼貌用语	(132)
1. 门诊护士规范用语	(132)
2. 急诊护士服务用语	(134)
3. 儿科护士规范用语	(134)
4. 住院护士规范用语	(135)
(三) 医护人员服务禁语	(138)

六、服务行业文明礼貌用语

(一) 邮政通信服务文明礼貌用语	(140)
1. 邮政服务人员文明礼貌用语	(140)
2. 通信营业人员文明礼貌用语	(144)
(二) 银行业从业人员文明礼貌用语	(147)
1. 会计专业文明服务用语与禁语	(147)
2. 出纳专业文明服务用语与禁语	(149)
3. 储蓄专业文明服务用语与禁语	(151)
4. 信贷专业文明服务用语与禁语	(152)
(三) 物业服务人员文明礼貌用语	(153)
1. 管理人员文明礼貌用语	(154)
2. 维修人员文明礼貌用语	(155)
3. 保洁人员文明礼貌用语	(156)
4. 电梯人员文明礼貌用语	(156)
5. 绿化人员文明礼貌用语	(156)
6. 保安人员文明礼貌用语	(157)



目 录

(四) 旅游业服务文明礼貌用语	(158)
1. 旅行社文明礼貌用语	(158)
2. 导游服务文明礼貌用语与忌语	(159)
3. 旅游景区从业人员文明用语	(160)
4. 做一个文明懂礼的旅游者	(161)
5. 文明旅游温馨提示用语	(162)
(五) 交通服务文明礼貌用语	(165)
1. 城市客运服务文明礼貌用语	(165)
(1) 城市公交文明服务用语与忌语	(165)
(2) 出租汽车文明服务用语与忌语	(167)
2. 铁路客运服务规范用语	(168)
(1) 车门立岗迎客用语	(168)
(2) 整理车容用语	(168)
(3) 开水供应用语	(168)
(4) 去向登记用语	(169)
(5) 运行中用语	(169)
(6) 途中清扫用语	(170)
(7) 安全与健康宣传用语	(170)
(8) 查验车票用语	(171)
(9) 终到告别用语	(172)
3. 民航客运服务文明礼貌用语	(172)
(1) 民航乘务员文明用语	(172)
(2) 民航机上广播常用语	(173)
(六) 商业服务文明礼貌用语	(176)
1. 招呼用语与禁语	(176)
2. 介绍商品用语与禁语	(177)
3. 售货接待用语与禁语	(178)
4. 收找货款用语	(181)



5. 包扎商品用语	(181)
6. 退换商品用语与禁语	(182)
7. 答询用语与禁语	(183)
8. 道歉用语	(184)
9. 道别用语	(185)
10. 安全员用语	(186)
(七)宾馆饭店服务文明礼貌用语.....	(186)
1. 客房部服务规范用语	(187)
2. 餐厅服务规范用语	(189)
3. 娱乐健身服务用语	(190)

七、涉外文明礼貌用语

(一)日常礼貌用语.....	(191)
(二)赞赏语.....	(193)
(三)询问与应答语.....	(193)
(四)致谢语.....	(194)
(五)致歉语.....	(195)
(六)祝愿语.....	(195)
(七)电话应对语.....	(196)
(八)服务用语.....	(196)

参考文献.....	(198)
-----------	-------



一、语言交际要注重礼貌准则

礼貌是古今中外普遍存在的行为规范,如《左传·昭公二十五年》云:“礼,天之经也,地之义也,民之行也。”语言交际要富有亲和力,以促进人与人之间关系的融洽与和谐,就必须遵从这种行为规范。所谓礼貌,即对人以庄肃和顺之仪容表示敬意。东汉经学家赵岐解释说:“礼者,接之以礼也;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”这就是说,对人有礼貌,一要“接之以礼”,即以友善的态度,倾诚以接物,如司马光所言:“凡待人无贵贱贤愚,礼貌当如一。”二要“颜色和顺,有乐贤之容。”即面带微笑,和颜悦色,谦虚恭敬,给人以“见到你很高兴”的感觉。三要把握礼貌的核心,就是对人有“恭敬之心。”“恭敬之心,礼也。”(《孟子·告子上》)“守礼莫若敬。”(《管子·心术下》)“不敬则礼不行。”(《左传·僖公十一年》)“不敬他人,是自不敬也。”(五代·后晋·张昭远等《旧唐书·文苑传》)所谓礼貌语言就是对人表示谦虚恭敬的语言。为表示敬意,在交往中注重仪表、举止和谈吐,是对人礼貌的应有之义。

那么,礼貌语言的表达应遵循哪些准则?

北京大学教授顾曰国先生吸收借鉴了英国学者利奇提出的礼貌准则,总结并提出了与汉语文化有关的、具有中国特色的五条礼貌准则。



(一)自谦尊人的人际准则

自谦尊人是中式礼貌的一大特点。《礼记·曲礼上》说：“夫礼者，自卑而尊人。虽负贩者，必有尊也，而况富贵乎？”《礼记·表记》也指出：“卑己而尊人，小心而畏义。”《礼记·坊记》曰：“君子贵人而贱己，先人而后己。”“自卑而尊人”是对所有人而言的，对富贵者应如此，对小商小贩也应如此，而且待“贫贱者益加敬。”（《汉书·韦贤传》）这里的“自卑”就是“自贬”和“自谦”。在语言上的反映集中表现在自称和他称上。自谦尊人准则，即指谓自己或与自己相关的事物时要“贬”，要“谦”；指谓听者或与听者有关联的事物时则要“抬”要“尊”，尊敬是礼仪的核心。如自称姓是“鄙姓×”“贱姓×”，他称“贵姓”、“尊姓大名”；自称子女是“小儿”、“小女”，他称是“令郎”、“令爱”、“令媛”；自称住宅为“寒舍”、“舍下”、“陋室”，他称为“贵府”、“府上”；自称所属单位为“敝校”、“敝厂”、“敝公司”，他称“贵校”、“贵厂”、“贵公司”；自称见解为“愚见”、“拙见”，他称“高见”、“尊意”等等。一句话，尽量多褒扬别人，多贬抑自己。

(二)适度得体的称呼准则

见面打招呼是讲礼貌的重要内容。称呼语代表了人与人之间的一种社会关系，称呼语的改变往往意味着人与人之间关系的改变。称呼准则要求交际者用适度得体的称呼语和对方打招呼。适切与否，需要考虑交际对象、双方关系、交



一、语言交际要注重礼貌准则

际背景等因素。如非亲属宜按职务高低、职业地位、熟悉程度、同事共志等因素选用称呼语。亲属则按辈分(父母与子女、祖父母与孙子女、兄弟姐妹)及近亲、远亲的不同因素使用称呼语。此外,选用称呼语还应考虑性别、年龄、气氛(正式、非正式)、场合(公众、家庭)等。如父亲是教授,儿子是父亲的学生,儿子在课堂上或课后如何称呼父亲,就应考虑场合因素。同样“爱人”的称呼,在内地是指自己的妻子或丈夫,而在香港,“爱人”这个称谓表达的不是夫妻,“爱人”的称呼在英语中是指“情人”,俗称为相好的。

(三)避俗就雅的文雅准则

“教养”与“文雅”是礼貌的另一必要因素。一个人如果举止粗俗,满口污言秽语,就会被社会指责为不懂礼貌,没有教养;反之,如果谈吐高雅,文质彬彬,往往被视为是彬彬有礼、有教养的人。文雅准则要求人们在交往中选用雅言,禁用秽语;多用婉语,少用直言。

用婉语是为了避免直接提及使人不愉快或难堪的事。需用委婉语的领域包括死亡、性事、排泄、绝症、体形、外表、较低职业、犯法违纪行为等。如果直言这些事则显得粗俗无礼。

(四)力求和谐的求同准则

和谐一致的求同准则要求说话人尽量减少与对方在观点、感情上的分歧,尽量增加与对方的观点、感情上的一致,

