

邮电部职工培训系列教材
生产人员用书

邮电服务礼仪

孙嘉琨 孙洁 编



人民邮电出版社

5
506
4

邮电部职工培训系列教材
生产人员用书

95
F606
14
Z

邮电服务礼仪

孙嘉琨 孙 洁 编

24319



3 0108 1280 2

人民邮电出版社



C

342162

内 容 提 要

本书介绍了礼仪的概念、特征,帮助大家了解讲究礼仪的意义和作用,从而自觉增强礼仪修养,规范自己的礼仪行为。详细讲解了邮电工作人员的礼仪规范和服务规范,明确交待了邮电服务人员在服务中的标准和要求。除此之外,本书还选编了部份常见的社交礼仪及世界部份国家和地区的习俗和礼节。

本书文字通俗易懂,实用性较强。是全国邮电职工培训教材之一。

邮电部职工培训系列教材

生产人员用书

邮电服务礼仪

孙嘉琨 孙 洁 编

*

人民邮电出版社出版发行

北京朝阳门内南竹杆胡同 111 号

内蒙古邮电印刷厂印刷

新华书店总店科技发行所经销

*

开本:787×1092 1/32 1995 年 12 月 第 一 版

印张:3.5 1995 年 12 月 内蒙第 1 次印刷

字数:78 千字 印数:1—15 000 册

ISBN 7-115-05994-2/F · 164

定价:4.50 元

前 言

随着邮电通信事业的迅速发展,邮电职工培训的任务越来越重。为了更好地完成职工培训任务,加快职工培训教材建设工作是当务之急。为此,邮电部成立了职工培训教材建设领导小组,并设管理人员、专业技术人员、通信生产人员三个教育教学指导委员会。加强对职工培训教材建设工作的领导和统筹协调,提高编写质量,加快出版速度,力争3—5年内,编写出版一套适应管理人员、专业技术人员和通信生产人员不同需求的质量较高的职工培训系列教材。

经过各教学指导委员会和编、审人员的积极努力,这套教材将陆续同广大邮电职工见面。力求做到适应成人教育的特点,从职工实际需要出发,紧密联系邮电通信生产实际,突出重点,内容精炼,通俗易懂,既可作为职工培训教材,也适合自学。

由于经验不足,对书中的不足之处,希望各地在使用过程中,及时把意见反映给我们,以便进一步修订。

邮电部教育司

1995年10月

编 者 的 话

礼仪是人们生活、交往和工作中不可缺少的行为规范,是人类社会文明成果的历史积累。邮电是社会的“窗口”,是公用性、服务性企业,邮电职工的服务形象和服务水平,直接影响企业的生存和发展。为塑造良好的企业形象,体现“人民邮电为人民”这一根本宗旨,要求邮电职工必须不断提高自身素质,规范礼仪行为,明确只有做到文明生产、礼貌待客、搞好服务规范化,才能使邮电企业在日益激烈的竞争中赢得经济效益和社会效益。为此,我们编写了《邮电服务礼仪》一书,目的是为邮电服务人员提供一本较为系统的有关礼仪规范和服务规范的资料,作为职工培训教材或自学的工具书。

本书共分六章,前三章由北京邮政局职工学校孙洁执笔,由天津市邮政局技工学校孙嘉琨提供部分资料,后三章由孙嘉琨编写,并负责统编全书。由于编者水平所限,难免有不足和错误,恳请读者予以批评指正。

本书在编写过程中,得到天津市邮电管理局及天津市邮政局各级领导的大力支持,得到天津市邮电管理局教育处葛义刚处长、田书旺同志、北京市邮政局教育处田素然处长、北京市邮政局职工学校于子健副校长等同志的指导和帮助,在此向他们(她)们表示衷心的感谢。

编 者

1995年11月

目 录

概述.....	(1)
第一章 礼仪与中国礼仪文化的来源.....	(3)
第一节 礼仪的概念及特征.....	(3)
第二节 中国礼仪文化的来源	(10)
第二章 人际交往中的礼仪修养	(14)
第一节 礼仪、修养与人际关系.....	(14)
第二节 人际交往中礼仪修养的基本准则	(17)
第三节 培养礼仪修养的途径	(21)
第三章 礼仪与审美	(25)
第一节 美与审美	(25)
第二节 美在礼仪中的体现	(29)
第四章 邮电工作人员的礼仪规范	(37)
第一节 邮电职业道德	(37)
第二节 邮电工作人员的礼仪规范	(43)
第五章 社交礼仪常识——常见的社交礼节	(58)
第一节 见面时的礼节	(58)
第二节 谈话的礼节	(64)
第三节 宴请及参加宴请的礼节	(68)
第四节 称呼礼节	(75)

第五节 乘车的礼节	(76)
第六节 打电话的礼节	(77)
第七节 服饰的礼节	(79)
第六章 世界部分国家和地区的习俗和礼节	(86)
第一节 受宗教信仰影响形成的习俗和礼节	(86)
第二节 世界部分国家、地区的习俗和礼节	(96)

概 述

我们的祖国是一个具有五千年历史的文明古国,素以“礼仪之邦”享誉世界。在大力提倡社会主义精神文明的今天,我们更要弘扬中华民族的传统美德,使其为我国现代化建设服务。

礼仪,对社会来讲,它是一个国家和民族文明程度的重要标志,是道德风尚和生活习俗的反映;对个人而言,礼仪则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。

礼仪教育是一定的社会集团根据礼仪规范的要求,有目的、有计划、有组织地对人们施加的系统道德教育活动。进行礼仪教育是道德教育的重要内容,也是职业道德的基础教育。

对广大邮电职工进行礼仪教育是非常必要的。随着改革开放的不断深入,我国的对外交往日益增多;外宾来访、外商来华投资、洽谈业务、外国友人到中国旅游观光,乃至各种规模的体育赛事等等,都要涉及到用邮问题,这就对我们的邮电工作提出了更高的要求,因此,邮电服务质量的好坏直接关系到国家的声誉和企业的效益。为了不断完善自我,提高企业素质,在全社会树立良好的邮电企业形象,搞好社会主义精神文明建设,同时,为使邮电职工明确在社会交往中以及在对外服务中应遵守的礼仪规范,纠正违背礼仪规范的言谈举止,自觉地养成讲文明、讲礼貌的习惯,培养高尚的社会道德意识,为此,我们特编写了这本教材。每位邮电职工都应从自身需要和事业需要两方面来加深对礼仪教育的认识,认真学习邮电服务工作中应具备的和了

解的各种礼仪知识,并努力在实践中应用,以满足我国广大客户及世界各国不同肤色、不同阶层人士对邮电服务的要求。

第一章 礼仪与中国礼仪文化的来源

本章要点

本章对礼仪的概念、特点、功能、意义等在理论上予以解释说明,在此基础上,寻根溯源,介绍了我国礼仪的起源、变异和发展。要求大家了解和弘扬我国“礼仪之邦”的优良风范。

第一节 礼仪的概念及特征

一、礼仪的概念

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范与准则。它属于道德体系中社会公德的内容,是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。由于各国的风俗习惯、宗教信仰不同,礼仪的方式也就各不相同。

礼仪的含义是什么呢?从广义上讲,礼是指一个时代的典章制度;从狭义上讲,礼是指人们的行为规范、规矩。我们今天所讲的“礼仪”包含的内容较广泛,诸如礼节、礼貌以及仪表、仪式等都属于此。

礼节是指在交际场合中,送往迎来,相互问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。礼节是关于对他人态度的外在表现行为规则,往往以向他人表示敬意的仪式方面体现出来,如我国古代的作揖、跪拜;现代人们的点头致意、握手问好;以及一些国家

和地区的合十、拥抱、接吻等，都是礼节的形式。

礼节与人类生活息息相关，已经渗透到社会生活的各个方面，在人际交往中就存在着问候礼节、称呼礼节、迎送礼节、应答礼节、操作礼节及宴会礼节等等，各种礼节已逐渐变成一种规则和固定的形式，成为人们乐于遵守的自然习惯。注重礼节，已成为社会文明的代名词，是社会生产力发展带来的精神文明象征。礼节良好的社会习俗，它直接影响着社会生活。推行礼节使之成为一种约定俗成的行为习惯，从而造成讲礼貌的人际环境。

礼节借助人际关系而表现，一个人独自形不成礼节，只有当人在共同生活和交往过程中，礼节才成为人们生活的惯用方式，成为一项不可缺少的生活内容。礼节离不开人群，离不开社会生活，它制约着人际关系。今天宣传社会主义精神文明，提倡“五讲”、“四美”就是指礼节的意义而言的。

礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现，是文明行为的起码要求。礼貌在社会生活中，体现了时代的风格和道德品质。在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中，礼貌表达的形式和要求虽然不同，但其基本要求是一致的，即要做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。礼貌和“客套”是有区别的。礼貌是基于相互尊重并表里如一，而“客套”则往往是不真诚的，表里相悖的。在社会主义条件下，人们在交往时互有礼貌，不仅体现出了人与人之间的相互尊重或友好合作的新型关系，而且有助于调节在公共场所人与人之间的相互关系，缓解或避免某些不必要的个人冲突。

礼貌的内容十分丰富，其中包括：遵守秩序，言必有信，敬老尊贤，待人和气，仪表端庄，讲究卫生等。礼貌体现了时代的风尚和人的道德品质，体现了人的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。一个人傲气十足，出言不雅，动作

粗俗,衣冠不整,就是对他人没有礼貌。而待人恭敬,热情大方,行为举止显得很有教养才是有礼貌的表现。

讲礼貌要有分寸。周总理对外交工作的指示是:以礼相待、不卑不亢。这是礼宾工作的核心,也是我们日常交往的准则。以礼相待就是热情友好、诚恳谦虚、谈吐文雅、举止有度、仪表端庄。不卑不亢就是既不卑躬屈膝、也不高傲自大,要稳重自然,落落大方。

仪表指人的外表,如容貌、姿态、风度、服饰等。仪表是感性的、外露的东西,它无需用语言表达。仪表是人的精神状态、个性气质、品质情趣、文化修养和生活习惯的外在表现。仪表是外形,但它能反映出一个人内在的思想品德、道德修养、学识才能。

仪式指在比较大的场合举行的具有专门规定的程序化行为规范的活动,如开幕式、发奖仪式、签字仪式等。

总之,礼仪是社会人际关系中用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式,是人际关系交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

二、礼仪的特点

1. 共同性

礼仪是人类在共同生活的基础上形成的,是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范。随着社会生产、生存环境和生活形态的变化,礼仪不断地充实和完善,逐渐成为社会各阶层都应共同遵守的准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民族习性、特定文化为依据,集中反映了一定范围内人们共同的心理、文化和习惯。换言之,礼仪是一个民族共同心理素质,共同文化的反映。礼仪的共同性代表着一个国家、一个民族、一个地区的文明程度和社会风尚,表现了人们对真善美的追求。礼仪不是存在于少数

个别人之中,讲究礼仪的人应是社会全体公民,在国际交往中,包括各国人民,从这个意义上讲,礼仪是人类共同的行为规则,同时,礼仪应用于人们的交往活动中,必须得到广泛的认可,才能在相当的范围内通用,这也就决定了礼仪的共同性特点。

2. 继承性

礼仪规范是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并且沿袭下来,因而有继承性的特点。它是人类在长期共同生活中逐渐积累起来的,是人类精神文明的标志之一。中华民族有着优秀的传统礼仪,虽然其中有不少繁文缛节,如封建统治者制定的礼仪中,有的是为了巩固其至高无上地位、维持其封建统治,强迫臣民绝对服从的。对于这些糟粕我们必须加以摒弃。但有许多精华已成为当代礼仪的渊源,那些反映中华民族和劳动人民的文明水平、道德风貌、勇敢智慧和气质修养的健康高尚的礼仪,代表了我们祖先讲究礼仪、待人以礼的主流和本质,这是我们应该加以继承和发扬光大的。

3. 差异性

礼仪规范往往因时间、场合或对象的不同而有所不同。如古代礼仪和现代礼仪就有所不同;外国礼仪和中国礼仪就存在着差异;男士和女士的礼仪规范也有着区别。因此,作为邮电服务人员就需要了解熟悉各个国家、各少数民族、各种场合、各种对象的礼仪规范的异同点,以求更好的为全社会各界人士服务。

4. 发展性

礼仪不是一成不变的,随着社会的发展,对外交流的范围不断扩大,东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素的渗透,使我国的礼仪在历史传统的基础上又赋予了新的内容,以适应和满足时代对礼仪的要求。任何国家、任何民族的礼仪,都具有自身的历史传统和民族特色,都体现着时代的要求与时代的精神。

随着时代的发展,世界各国都很重视礼仪改革,礼仪改革总的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁、实用。社会主义条件下的礼仪规范,是对以往人类文明行为准则中积极和进步因素的继承和发展,它表现人们之间的平等、团结、友爱、互助的新型关系。

三、讲究礼仪的意义

礼仪是人类社会文明发展的产物,它不仅有利于维护整个社会的安定团结,而且有利于社会的建设发展。在今天,讲究礼仪不但是社会对每一公民的要求,而且也在逐步成为每个文明公民自觉的行为规范。邮电企业是国家的窗口行业,每个邮电职工都应在讲究礼仪方面做出表率,以展示我国邮电员工的精神风貌。

1. 讲究礼仪是人类社会发展的客观需要

讲究礼仪是一个国家、民族的社会风貌、道德水准、文明程度的标志之一,是个人思想觉悟、文化教养、品德修养、内在素质的体现。社会主义精神文明建设,是关系社会主义兴衰成败的大事。在精神文明建设中,无疑要加强全民范围的道德建设,而礼仪属于道德教育的基础部分,它不仅仅是一种程序化的形式,更重要的是要体现特定的精神文明的实质。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。开展礼仪教育也是进行精神文明建设的重要组成部分。

2. 讲究礼仪是人们正常地进行社会生产和生活的需要

人是在社会中生存的,不论是生产活动还是日常生活,要想使其顺利进行,都必须按一定的客观规律办事,必须有一定的、正常的社会秩序,每个人的行为都必须遵从一定的公共生活准

则和规范,否则,社会生产就无法进行,社会生活就会陷入极度混乱之中。

身居礼仪之邦,应为礼仪之民,作为文明公民应当自觉倡导、讲究礼仪。人与动物的区别除了会说话、能劳动,有思维以外,就是人是讲究礼仪的,是脱离了野蛮和愚昧的。历史证明,一种高尚的行为,只有少数人能做,那就永远只是一种可歌可泣的高尚行为,因为它不普遍,所以不能代表一个时代的文明。但是如果一种很普通的、最起码的礼仪行为,诸如遵守公共秩序、讲礼貌用语、得体的文明举止等等,尽管没有传奇式的伟大,但为人人遵守,并已成为一种习惯,那就代表了一种十分深刻的道德力量。它虽然不光彩夺目,却有着持久而隽永的魅力。这种道德力量在潜移默化中烙印在全体居民身上,进而成为社会主义精神文明建设的一部分。因此,现在倡导和讲究礼仪对于巩固和发展社会主义的生产和生活秩序,促进物质文明和精神文明建设,更具有特别迫切的意义。

3. 讲究礼仪是建立和发展社会主义社会人与人之间新型关系、树立社会新风尚的需要

在人际交往中,礼仪具有调节人际关系的功能。人们在相互沟通信息、联络感情和建立友谊的过程中,注重增强礼仪修养,扬善抑恶、移风易俗、严以律己、宽以待人、互尊互敬、互谦互让、和睦相处,就能够造成一个良好的环境,形成社会新风尚。礼仪是促使人际关系和谐的润滑剂,是搞好安定团结的保证。

讲究礼仪,可以缩短人与人之间的距离,因此,可以说礼仪往往带有十分浓厚的感情色彩。在公共活动中的个人交往行为都是与礼仪相结合并以一定的感情为基础的。初次见面握手、互致问候,老朋友的拥抱、一般人的寒暄,知心人的倾诉都体现了这一点。由衷的谈吐、得体的举止、良好的修养、周到的礼节,会

给对方留下深刻的印象,密切双方的关系。礼仪也能对冲突、矛盾、裂痕起缓冲、弥合作用。在公共活动中,可以通过礼仪行为加强相互之间感情交流,促使双方自觉限制矛盾的发展,弥合所产生的裂痕。

正确地运用礼仪规范,可以在社会上形成良好的风尚,营造出人与人之间融洽的氛围,进而产生通力合作的行为,为各项工作的开展创造有利条件。

4. 讲究礼仪是搞好邮电服务工作的需要

邮电服务质量与邮电设施有关,与服务人员的技能技巧有关,还与邮电职工的礼仪修养有关。只有将先进的设备与优质的服务结合起来,才能达到客户满意的效果。在一定条件下服务水平起着至关重要的作用。服务水平的高低,直接体现了邮电工作者的礼仪修养。邮电工作人员热情周到的服务,可以弥补某些设施方面的不足;反之,即使具有一流的设施,但营业员冷若冰霜,或傲慢无理,都会使客户望而却步。有良好的服务质量,即使“硬件”条件暂时差一些,也会得到客户的谅解。邮电工作人员讲究礼仪修养,注重礼貌礼节,能够使客户产生宾至如归之感,给客户留下美好的印象。

5. 讲究礼仪是促进国际交往的需要

改革开放,把中国推向世界。随着我国改革开放的不断深入,国际交往也日益增多,国际间的友好往来与日俱增,讲究礼仪也就显得尤为重要。在此,礼仪不仅体现了一个企业和个人素质的高低,同时也反映了一个国家的文明程度。讲究礼仪,可以增进各国人民之间的了解和友谊,同时,可以向世界展示中华民族的礼仪风范;反之,将会带来不良的国际影响。

在对外服务中,邮电工作者不仅要具备丰富的业务知识和娴熟的技能,同时还应具有良好的礼仪修养,这样便可以高效率

地向客户提供最佳服务,会使外宾对中国邮电企业,甚至对中国人产生良好的印象,使外国友人感到邮电职工有优秀的水平,进而愿意与之交往;外商来华投资;外宾旅游观光;经济文化的交流;大型国际会议选在中国召开等等,这既提高了中国在国际上的地位,又为国家增加了外汇收入,也可以说在取得了社会效益的同时,也取得了经济效益。如果邮电工作者做出失礼之举,其结果,会使外宾感到反感,认为邮电企业甚至中国人不懂礼貌,缺乏教养,当然也就不愿与愚昧落后的人来往。所以,在国际交往活动中,礼仪起着至关重要的作用,它的意义和价值无疑都是很巨大的。素以“礼仪之邦”闻名于世的中华民族,在讲究礼仪方面,应以崭新的面貌自立于世界民族之林,为弘扬和发展礼仪文化作出卓越的贡献。

第二节 中国礼仪文化的来源

礼仪,是一种宝贵的文化积累和精神财富。中国是文明古国,有灿烂光辉的文化,有优良的礼仪传统,以“礼仪之邦”著称于世。

一、礼仪的起源

中华民族是人类文明的发祥地之一,文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的渊藪和基质,也有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说。

其一,天神生礼说。这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,是天神崇拜的反映,代表了人类早期对原始礼仪的一种认识。