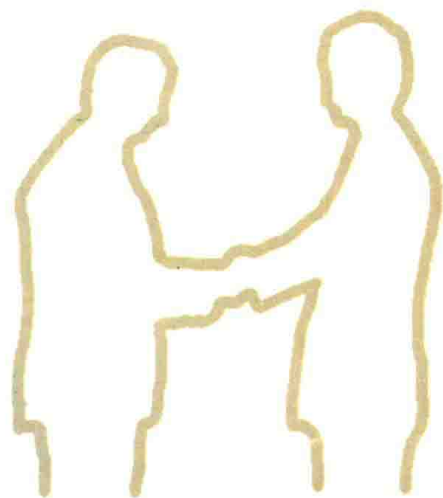




公务礼仪手册

GONGWU LIYI SHOUCHE

航空工业出版社

公务礼仪手册

主 编：王建新 徐锦林

副主编：杨 光 夏福全

张郁平 王启银

航空工业出版社

内 容 提 要

本书以图文相配的形式形象地介绍了单位组织和个人开展各种公务活动、仪式庆典必备的礼仪知识,同时介绍了个人应会的日常礼仪常识。本书通俗、实用,是各类单位组织员工礼仪教育和个人学习的必备书。

图书在版编目(CIP)数据

公务礼仪手册/王建新,徐锦林主编.

—北京:航空工业出版社,1999.1

ISBN 7-80134-420-0

I. 公… II. ①王… ②徐… III. 礼仪-手册
IV. K891

中国版本图书馆CIP数据核字(98)第32666号

~~航空工业出版社~~出版发行

(北京市安定门外小关东里14号 100029)

今日印业有限公司印刷

全国各地新华书店经销

1999年1月第1版

1999年1月第1次印刷

开本:787×1092 1/32

印张:10 字数:180千字

印数:1 5000

定价:14.80元

前 言

数年前，一位美国小姐来到中国，在饱受一些中国人“不拘小节”的折磨之后，写了一篇长文，对中国人的举止礼数大加伐挹，从而导致了一场不大不小的争论，其结果是各地涌现了一些礼仪学校，许多企业和组织机构开始重视礼仪教育。

其实，中国自古就是个礼仪之邦，只是到了几十年前大兴“移风易俗”和批判小资产阶级的“客套”、“虚伪”之时，人们才“超世脱俗”、“不拘小节”的。改革开放后最先体会到“小节”攸关形象的是一些涉外单位，他们中有过因为一口痰或一个欠当的举止而失却良机的遭遇。到了今天，大家已有了共识：举止是个人综合素质的反映，员工举止是否得当影响一个单位的形象。国内的一些企业和机构已经注意对员工尤其是新员工进行礼仪教育。

但是，注意观察身边的事物，我们仍不难遇见随地丢弃废品、公共场所里吞云吐雾、高谈阔论、挤抢座位等现象。以往我们通常将这些归结为觉悟低、品行差，因而强调人们要讲礼貌、尊老爱幼等等，但却不教人如何如何才算礼貌，比如上楼梯，女士在先还是男士在先，又比如如何引导领导上车、会客室座位

怎样安排……这些问题频繁出现，困扰着许多人。本书就是针对这些有感而发，希望能讲清各种场合下人们礼貌举止的规范做法。如果读者能从中获益，那我们也就满足了。

参加本书编写的有：王建新、徐锦林、杨光、夏福全、张郁平、王启银、张立新、方成义、张富、周季平、张森。矫东为本书作了插图。本书由王建新、徐锦林、张玉平负责审定。

本书如有疏漏之处，敬希读者批评指正。

编者

1998. 10

目 录

绪论.....	1
第一章 服饰与举止	11
一、服饰	11
(一) 着装的艺术.....	11
(二) 特殊场合的装束.....	19
(三) 服装与年龄.....	22
(四) 服装与色彩.....	25
(五) 穿西装的讲究.....	32
(六) 首饰的选择与佩戴.....	37
(七) 女性化妆.....	39
二、举止	41
(一) 站、坐、行.....	41
(二) 手势.....	50
(三) 致意.....	54
(四) 鞠躬.....	55
(五) 男士的风度.....	58
(六) 女士的气质.....	60
三、日常卫生	62
(一) 个人卫生.....	62
(二) 环境卫生的治理.....	67
第二章 会见与会谈	71
一、介绍	71

(一) 介绍	71
(二) 自我介绍	74
二、称呼	74
三、握手	76
四、会谈中的三个问题	79
(一) 谈话的态度	80
(二) 谈话的技巧	81
(三) 谈话的礼貌	82
五、会谈的组织安排	84
第三章 接待	93
一、日常接待	93
(一) 做好准备	93
(二) 欢迎来访	94
(三) 拜访他人	96
二、会议、参观接待	98
(一) 接待准备工作	98
(二) 接待要求与实务	100
第四章 宴请	108
一、宴请的组织	108
(一) 工作餐	109
(二) 聚餐	111
(三) 宴会	112
二、宴会上的礼节	113
(一) 邀请和应邀	113
(二) 座次席位的安排	115
(三) 服务工作	118

(四) 宴会的程序	119
三、餐桌礼仪	121
第五章 住行礼仪	130
一、饭店中的礼仪	130
二、走路的规矩	135
三、乘车的规矩	138
四、乘船的礼节	144
五、乘坐飞机	145
六、访友待客的常识	148
(一) 访友	148
(二) 待客	152
(三) 送花礼仪	157
七、公共场所中的礼仪	160
(一) 电影院中的礼貌	160
(二) 出席音乐会的礼节	162
(三) 几乎所有的公共场所都禁止吸烟	166
第六章 参观 舞会 晚会	168
一、参观	168
(一) 确定邀请对象	169
(二) 选择参观时机	169
(三) 接待工作	171
(四) 展示工作	171
(五) 向导工作	172
(六) 其它事项	173
二、舞会礼仪	175
三 晚会与演出	185

(一) 组织晚会	185
(二) 出席礼节	188
第七章 仪式 仪典	189
一、节庆组织	189
二、开幕典礼	190
三、签字仪式	193
四、会议的组织与参加	196
五、其它仪式仪典的公关实务	200
(一) 记者招待会	200
(二) 捐赠仪式	202
第八章 办公室礼仪	204
一、办公室的布置	204
二、上下级、同事间的礼仪	205
三、电话礼仪	208
四、办公用品、设备的使用	212
第九章 接待外宾	214
一、外事接待的基本原则和要求	214
二、组织迎送	219
(一) 迎送规格	219
(二) 迎送的基本程序和礼仪	220
(三) 迎送中的几项具体工作	222
(四) 陪同、翻译和司机	222
(五) 会谈	223
(六) 介绍和名片	235
三、涉外宴会礼仪	243
(一) 宴请外宾的准备工作	243

(二) 宴请程序的安排	247
(三) 餐饮中的礼仪要点	250
(四) 关于吸烟与饮酒	262
四、赠送礼品	265
第十章 出国礼仪	270
一、出国礼仪的基本原则	270
(一) 入乡守法	271
(二) 入乡随俗	273
二、日常生活中的礼仪	275
三、小费	287
四、国外礼仪小语与禁忌	291

绪 论

礼，为礼雅、礼节，这是一种要求；仪是仪式、仪表、仪态，这是一种被人们规定的共同认可的程序。合二为一，礼仪就是在交往中体现出来的人们之间互相尊重的意思，并按约定俗成的方法付诸实施的不成文的规定。

英语中的“礼仪”一词是以法语 Etiquette 演变而来的。法语 Etiquette 原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭应遵守的事项。后来，其它各种公众场合也都制定了相应的行为规则。这些规则由繁而简，构成系统，逐渐形成了得到大家公认的，也是大家都自愿遵守的国际礼仪。

我国是有着悠久文明历史的伟大国家，素有“礼仪之邦”的美誉。礼的观念起源甚早，孔子曾讲“夏礼”、“殷礼”，夏代与殷代的典章制度都称为礼，到了春秋时期，礼更成为一个受到广泛重视的政治伦理概念，也就是说，礼既是一种政治、法律制度，又是一种仪式和行为规则。战国时期，“礼”还表示人所具有的恭敬、谦让之心，《礼记·曲礼》中说：“夫礼者，所

以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。……道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；分争辩论，非礼不决；君臣上下，父子兄弟，非礼不定；宦学事师，非礼不亲；班朝治军，莅官行法，非礼不诚不庄。”礼在社会政治与社会生活的各方面起着非常重大的作用。尊卑贵贱，靠礼来辨明；是非曲直，依礼来判断；风俗教化，借礼以推行；治军治国，用礼来整肃；这些作用，一直延续贯穿于整个封建时代。

儒家是重礼的。《中庸》中云：“礼仪三百，威仪三千”即是其繁琐的礼节制度的体现。在我国封建社会，礼仪规则分成两部分：一部分是与国家政治息息相关的礼仪制度，包括政府的一系列仪式，如祭祖、祈年、郊天、参圣等，以及人们在日常的政治活动与社会交往中所应遵守的行为规范，如君臣之礼、师生之礼、朋友之礼等等，包括对不同等级、不同身份的人在公共场合的言词、服饰、举止等细节的规定；另一部分是家庭之礼，在家庭内部各成员之间的等级区分与行为规定，涉及祖孙之间、父子之间、母子之间、兄弟之间、姊妹之间、夫妻之间、叔嫂之间、翁婿之间、婆媳之间、主仆之间等等。人们必须遵循“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的行为规范和“仁、义、礼、智、信”的道德准则。

随着朝代的更迭、社会的发展、历史的变迁，礼

仪从内容到形式也不不断地被过滤、筛选和沉淀，同时融入许多新鲜的因素，延续到今天成为道德体系中的社会公德的基本内容，是现代人类社会为了维持社会的正常生活和秩序而共同遵守的行为规范。对单个社会成员而言，礼仪是其思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；而就整个社会而言，礼仪则是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

归纳起来，礼仪具有以下几个特点：

1. 共同性或全民性

公共道德是人类社会中最起码、最简单的行为规则，是人的最基本、最广泛、最一般的社会关系的反映，而礼仪则是公共道德的基础内容。马克思曾经要求“努力做到使私人关系间应该遵循的那些简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中的至高无上的准则。”（《马克思恩格斯选集》第2卷：第337页）列宁也曾谈到人们会逐渐遵守“人类一切公共生活的简单的基本规则”，他把这叫做“数百年人们就知道的，数千年来在一切处世格言上反复谈到过的起码的公共生活规则。”（《列宁选集》第三卷：第247页）。由此可见，具有共同性和全民性的公共道德是存在的，而礼仪则是在人类公共生活的基础上形成和发展的，是社会成员之间调节相互关系的行为规则，从而具有公共道德的全民性、共同性的特点。

2. 世代相袭的历史继承性

礼仪规范是千百年来逐渐积淀起来的，凝聚着无数代人的智慧与辛劳，表现为民风、民俗和传统习惯，维护着社会的正常秩序，调整人们之间的各种各样的关系，约束人们的行为，成为社会进步、人类文明的标志之一。礼仪总是与民族情绪、社会心理交织在一起，相对比较稳定，并且随着人类社会的发展而不断充实、丰富，从而代代流传。

3. 外在行为表现与内在品质修养的统一

从本质上讲，礼仪是人们内在的思想品质、文化修养的外化，没有良好的道德素质和文化涵养作基础，即使暂时或偶尔地讲究礼仪规范，也仅仅是虚伪的矫饰，唯有内在的修养与外在的言行有机结合，方能“习惯成自然”，变礼仪为自觉的行为准则。

4. 时空的差异性

由于礼仪和各个民族的历史、文化心态有着水乳交融的联系，因此在不同的时代，不同的民族和地区、针对不同的对象而迥然有异。古代与现代，国内与国外，汉族与其他少数民族，对男人、对女人、对老人、对孩童都有着不同的，甚至截然相反的礼仪规范。

5. 阶级影响性

礼仪规范虽然不具有鲜明的阶级性，但它毕竟是适应了一定时代的需要而被保留下来，因而它必然带

有形成和发展它的那个时代的特点，并受一定阶级利益的影响和制约。

礼仪的特点正是建立在礼仪作为社会的最基本的行为规则的基础之上的。礼仪存在于社会的各个层面，各个角落，并且无时无刻不在发挥其作为规则的晓喻、教育、指引、辨别、评价、沟通、协调、维护、塑造、预测等作用和功能。

1. 晓喻功能

礼仪是世代相袭的流传沉积下来的并且随着社会的发展、文明的进步而不断拓展的风俗、习惯以及其它行为规则的总括。它总是通过上代人对下代人的言传身教，借助于国家和社会的强制或非强制的力量使社会成员懂得应该怎么做和如何去做。

2. 辨别功能

礼仪规范显出的道德蕴含让社会成员明了何为是，何为非，何为该行，何为该止，并对不符合社会规范的行为加以辨认、识别后，作出否定评价。

3. 沟通功能

在人际交往中，行为双方都自觉地遵守礼仪规范，这样容易使双方之间的感情得到沟通，从而使交际顺畅通达，有助于人们所从事的事业得以发展。

4. 协调功能

礼仪的重要功能是对人际关系的调节。从一定意

义上说，它是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重，友好合作的新型关系，缓解或避免某些不必要的情感对立障碍。

5. 维护功能

礼仪是整个社会文明发展的程度的反映与标志，同时礼仪也反作用于社会，对社会风尚产生广泛、持久而深刻的影响。礼仪规范产生作用的范围越广，社会也就越和谐安定。在维护社会秩序方面，礼仪规范起着法律所起不到的作用。

6. 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人，社会成员间互相影响，互相督促，共同促进社会的文明、进步与发展。

礼仪调整和渗透社会关系和社会生活的方方面面，因此礼仪的内容及其表现形式也是相当庞杂、丰富的。

在人际交往中，首先要求一个人要有优雅的举止，包括优美而典雅的站姿，安详庄重的坐姿，协调稳健、轻松敏捷的步态，落落大方的表情，善于表情达意的

手势，微笑坦诚的致意，向他人表示敬重的鞠躬等。

其次，要有得体而和谐的着装。服装，大而言之是一种文化，它反映着一个民族的文化素养、精神面貌和物质文明发展的程度。小而言之，服装又是一种“语言”，它能反映出一个人的社会地位、文化修养、审美意识，也能表现出一个人对自己、对他人以至于对生活的态度。在礼仪活动中，一定要注意着装。要依据自身的条件，如身材、肤色、气质、年龄、身份等特点选择服装；并同时考虑服装本身的搭配和礼仪活动的特定场合的需要，真正达到由于服饰的得体产生和谐之美的目的，使自己在礼仪活动中仪表出众，情趣超然。

第三，应有整洁的仪容。要保持面容、口腔、头发、身体、双手以及服装鞋帽等的整洁，再加以适当的美容，不仅能够显示一个人对生活的热爱，而且也是对他人的尊重。

第四，要有礼貌的谈吐。包括美妙柔和的声音、尊重他人的称呼、亲切自然的问候、热情诚挚的感谢、发自内心的道歉以及诚恳大方的交谈等。

另外，在各种不同的场合也有不同的礼仪规范。在校园里要求尊敬师长，友爱同学；在家庭里要求父慈子孝，待人接物彬彬有礼，与邻里相处互尊互让等；在公共场所则要求平等待人、礼遇于人、团结友爱、和