

现代涉外礼仪

刘仁民

李群

欧宾

林克强

编著

中国环境科学出版社



现代涉外礼仪

刘仁民 李 群 编著
欧 斌 林克强

中国环境科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

现代涉外礼仪/刘仁民等编著. - 北京:中国环境科学出版社,1997

ISBN 7-80135-327-7

I. 现… II. 刘… III. 外交-礼仪 IV. D80

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 16035 号

中国环境科学出版社出版发行

(100036 北京海淀区普惠南里 14 号)

北京市通县永乐印刷厂印刷

新华书店总店科技发行所发行 各地新华书店经售

*

1997 年 11 月第 一 版 开本 850×1168 1/32

1997 年 11 月第一次印刷 印张 7 5/8

印数 1—3 000 字数 200 千字

ISBN 7-80135-327-7/Z·310

定价:11.00 元

序

由青岛市饭店管理学会副会长兼秘书长、具有多年饭店管理与服务教学与实践经验的高级教师刘仁民等四位同志编写的《现代涉外礼仪》即将出版,我有机会先睹了内容相当丰富又全面的新作,获益匪浅。

本书是一本很有特点的成果,如本书将礼仪形成的来龙去脉、礼仪的本质与意义等具有新鲜内容和不凡文字,奉献给读者,对理解人类和我中华民族在不同历史时期形成的独特的礼仪方式及其演化过程,对理解我各族人民吸取世界各民族礼仪之长,又结合我民族习惯,创造出的一整套礼仪、礼节的独特形式,对理解我中华民族素有“文明古国”“礼仪之邦”称谓的缘由等,都给予了可贵的提示,很值得一读。

再如,书中阐述了礼仪、礼节与进行社交活动的人的服饰与仪容是否恰当和应如何着装等等关系很大,只注重礼仪而不注意服饰与仪容,所进行的交往,往往事倍功半。本书在礼仪与仪容的阐述上,具有相关书籍不具备的特点。

再如,本书的常用礼仪用语,是作者多年实践经验积累的结晶,五百多条彬彬有礼的用语,绝不是“一日之寒”的功夫,如能细细研读,恰当使用,会提高个人的文明素质,也是提高企事业单位形象的有力手段。

礼仪是社会生活中用于表现人与人之间,人与群体之间、群体与群体之间关系,表达相互问候、祝愿、哀念等内心感情的常用形式,也是表现个人思想、品德、文化修养程度的重要标志,这是现代社会每个人不可或缺的行为,不管社会、国家、群体各有不同,但礼仪与礼节的基本内涵是相通的。在高举邓小平理论伟大旗帜,建设有中国特色社会主义并向 21 世纪全面推进的今天,提高了认

识,注入了新的精神活力,也提高了对礼仪与礼节行为与实践的更高要求。因此,从事旅游、饭店、交通、旅行社、对外贸易等等工作的人员和中等专业学校的师生,对《现代涉外礼仪》一书,更是不可不读。先读有感,以飨读者。

张力果

1997.9.21

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪的起源与演化.....	(1)
第二节 礼仪的本质与意义.....	(5)
第三节 礼仪的教育与修养.....	(7)
第二章 服饰和仪容	(11)
第一节 服装种类	(11)
第二节 着装的民族差异	(12)
第三节 着装要求	(14)
第四节 装饰	(15)
第五节 仪容	(16)
第三章 日常礼节	(18)
第一节 见面的礼节	(18)
第二节 日常交往的礼节	(23)
第四章 外交迎送礼仪	(33)
第一节 迎送的一般原则	(33)
第二节 迎送礼仪	(34)
第三节 迎送的一般程序	(35)
第五章 会见与会谈	(38)
第一节 会见、会谈的内容和意义.....	(38)
第二节 会见、会谈的程序.....	(39)
第三节 会见、会谈中的礼仪操作.....	(40)
第六章 外事文书	(44)
第一节 涉外书信	(44)
第二节 请柬和名片	(55)
第七章 几种常见的仪式	(59)

第一节	签字仪式	(59)
第二节	谒墓	(61)
第三节	开幕式	(63)
第四节	授勋仪式	(64)
第五节	国旗的悬挂与象征	(64)
第六节	就职仪式	(68)
第七节	国家庆典仪式	(68)
第八章	涉外宴请	(70)
第一节	宴请形式	(70)
第二节	宴会操作技巧	(73)
第三节	宴会服务程序	(96)
第四节	出席宴请的礼节	(102)
第九章	宾馆(饭店)应酬服务礼仪	(110)
第一节	店外接送员礼仪	(110)
第二节	应接员(正门、门卫)服务礼节	(110)
第三节	应接员(前厅)服务礼仪	(111)
第四节	电梯员服务礼仪	(112)
第五节	总服务台服务礼仪	(113)
第六节	话务员的服务礼仪	(117)
第七节	客房服务礼仪	(119)
第八节	餐厅服务礼仪	(121)
第九节	酒会服务礼仪	(125)
第十节	酒吧服务礼仪	(127)
第十一节	售货员服务礼仪	(128)
第十二节	宾馆汽车司机服务礼仪	(129)
第十三节	综合服务礼仪	(130)
第十四节	翻译、导游服务礼仪	(131)
第十五节	接受名片礼仪	(132)
第十六节	处理宾客投诉礼仪	(133)
第十七节	谈话礼仪	(135)

第十八节	日常交际用语	(136)
第十九节	文明服务用语 100 句	(137)
第二十节	服务禁语 100 句	(146)
第二十一节	国家旅游局公布星级饭店和旅行社 优质服务要求	(150)
第十章	各国习俗	(152)
第一节	亚太地区人民的风俗习惯	(152)
第二节	欧洲地区人民的风俗习惯	(161)
第三节	北美地区人民的风俗习惯	(166)
第四节	非洲地区人民的风俗习惯	(169)
第五节	港、澳、台胞和华侨的风俗习惯	(169)
第十一章	节日礼俗	(170)
第一节	国际性节日	(170)
第二节	民族性节日	(172)
第十二章	世界各国禁忌	(176)
第一节	亚洲各国禁忌	(176)
第二节	欧美各国禁忌	(187)
第三节	非洲大洋洲禁忌	(194)
第十三章	葡萄酒知识	(197)
第一节	葡萄酒的起源	(197)
第二节	葡萄酒的种类	(198)
第三节	葡萄酒的色泽和香味	(199)
第四节	葡萄酒的酿造	(199)
第五节	葡萄酒的品尝	(200)
第六节	葡萄酒的保质期	(201)
第七节	葡萄酒是最保健的饮品	(202)
第八节	菜肴与葡萄酒的搭配	(207)
第九节	斟倒葡萄酒的服务程序	(209)
第十节	在餐厅如何选择葡萄酒	(210)
附录		(213)

一、一些国家的别称	(213)
二、一些国名源义	(214)
三、一些国家的国歌	(217)
四、一些国家的国花	(217)
五、一些国家的国树	(219)
六、一些国家的国石	(219)
七、一些国家的国鸟	(219)
八、海外名城雅号	(220)
九、国外常见人名起源含义简表	(221)
十、一些国家赠花礼忌简表	(225)
十一、花木交往礼仪	(226)
十二、色彩的礼仪寓意	(229)
十三、数字礼仪寓意	(229)
十四、欧美人婚龄命名	(231)
十五、国际统一的公共场所和设施标志	(232)
十六、国际洗衣符号标记	(233)

第一章 绪 论

第一节 礼仪的起源与演化

礼仪产生于人类由野蛮蒙昧向文明过渡的漫长时期，汉字中的祝、礼、祭、奠等都带有明显的礼仪特征，这些字的甲骨文、象形文的写法实际上就是礼仪场景的描写。

远古时代，出于对未知自然力量的崇拜，氏族中产生了图腾崇拜的风俗，渐渐地产生了一定的仪式，即祭典。《山海经》中载有黄帝祭神驱鬼的故事。祭典是人敬神的礼仪，它先于世俗礼仪，也为后来世俗礼仪的发展奠定了基础。

原始社会中，人类用一些特定的姿势或动作表示尊重，有关尧、舜、禹的神话中有不少礼节方面的记述，神话传说也有黄帝与蚩尤九战不胜，向九天玄女讨教战法时，“黄帝稽首再拜，伏不敢起。”这些说明，在古代氏族社会中，已经有了礼的萌芽。

据古代神话传说，伏羲氏在制定婚嫁制度以后还规定“以偃皮为礼”，即用两张鹿皮作“彩礼”。考古发现，属于齐家文化的甘肃武威皇娘娘台古墓中就有夫妻合葬的礼仪。这说明，古代礼仪对于人类从群居杂婚到最终过渡到一夫一妻的婚姻制度中起着重要作用，礼仪对于人类摆脱蒙昧走向文明起着重要作用。

随着人类从氏族社会进入阶级社会，礼的性质也发生了质的变化，我们以中国古代最具影响的周礼为例，进行讨论。

周礼在其初始阶段，本是周族在其氏族社会时期形成的一整套的氏族习俗，是周族传统的典章、制度、仪节、习俗的总汇，具有不成文的习惯法性质，它从生产、生活各个方面，具体而详尽地反映了氏族成员相互之间、成员个人与集体之间的相互关系的准则，在权利与义务方面的统一性、平等性，对所有氏族成员共同的约束

性是它的不可动摇的原则。

随着灭殷战争的胜利，本来西方“小邦周”的统治者，一跃而为“诸夏”（黄河中下游广大地区）的“天下共主”，“周礼”也随着周族势力所及扩大到华夏的各国，（即所谓“诸夏”）。“周礼”的社会作用和性质也发生了根本的变化，即本来只是作为团结本氏族按一定传统秩序进行生产、生活的习俗，这时却成了周王朝建立领主制国家的政治结构和组织原则。一些本来只是表达氏族全体成员共同的喜庆或哀悼之情而在一定时节举行的祭献乐舞、进退揖让之礼，这时却成了区分贵贱等级差别的政治规范。与此相应，各种日用器物，从车马服饰到钟鼎盘盂，也在大小、质地、形制、数量上作明显区分，以表明器物主人在社会地位上的“名分”高低。从西周春秋，各种政治场面都要按“周礼”的规定严格区分“名器”，所谓“唯器与名，不可以假人，君之所司也。”（《左传·成公二年》载孔子语），礼在此时，实质上成了等级统治的工具。

中国进入漫长的封建社会后，礼仪经过历朝历代的强化与发展，体系更加庞大严密，在社会生活中日趋深入，成为礼教、礼法，对于维护封建统治具有特殊重要的作用。

西汉初期叔孙通向西汉王朝的创立者刘邦建议制订朝仪之礼，刘邦说：“朝仪要定，但恐礼繁难行。”叔孙通说：“臣闻五帝不同礼，三王不同礼，务在因时制宜，方可合用。今请略采古礼，与前秦仪制，折中酌定，想不甚繁难行了。”他召集了数十名儒生制定了朝廷礼仪，经实际演练，在朝廷实施后，果然仪仗森列，威威赫赫，使刘邦非常满意，称赞说：“今日方知天子之贵。”实际上，不仅是西汉的礼仪与古代有所不同，礼仪在社会发展的历史之中，总是不断地演变着。

董仲舒在汉武帝刘彻执政时提出“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒学及其礼仪成为社会人伦的准则。并提出“三纲”（君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲），“五常”（仁、义、礼、智、信），汉代以后，儒家礼教形成定制，成为正统，一直贯穿到中国封建社会的最终。

盛唐时期，礼仪随着文化的兴盛繁荣起来，封建统治者不仅推

崇礼教，还把《仪礼》、《礼记》类著作升格为《礼经》，唐代镌刻的《礼经》石碑至今还陈列于西安碑林。唐代大量文学、艺术作品中都有礼仪的内容，可见当时礼仪之风已相当炽盛了。

宋代礼仪的发展更趋完备，并深入到社会的细胞——家庭，如司马光的《涑水家仪》和朱熹的《朱子家仪》把家庭礼仪规范化，正统化。

明朝朱元璋发布圣谕《立极开辟垂训》，大力推崇礼教，使礼仪之风盛行。制订了祭祖、祭天、祈年等仪式过程、明确了君臣之仪、尊卑之礼、交友之礼等社会活动规范。礼仪礼节定格定制，礼教思想无孔不入，使举国礼化。

清王朝立国之后，接受了汉族的礼制，而且又将它更加深入地发展下去，礼的名目更加繁多，礼的喙爪无处不在，以至于发展到僵化、刻板的地步，礼仪礼节成了只重表面的虚套。

辛亥革命批判了封建社会腐朽没落的思想文化，对礼仪也进行了改革，革除了维护尊卑等级的没落陈旧的礼仪形式，代之以人与人之间人格一律平等的礼仪礼节。旧礼仪多反映出严重的尊卑等级的封建意识，如稽首、顿首、拜手、磕头等名目的跪拜礼，礼节本身就注定了施礼者与受礼者身份地位无平等可言。新时代呼唤新的礼仪，我国近代礼仪的形成过程中，大量吸收了西方近代礼仪。北洋新军时期采用了西方的举手礼、立正注目礼取代旧军队的跪拜礼、打千礼等。清朝灭亡后，握手礼也逐渐在我国上层社会中兴起，打破了男女授受不亲的束缚，使人际交往双方的手拉在了一起。此后，我国礼仪礼节在保留民族特色的基础上汇入了世界礼仪的干流，促进了中华民族与世界各民族之间的友好交往。

各种具体的礼仪皆有其产生的历史背景，也有其发展消亡的轨迹，如中国封建社会中使用年代最长、最广泛、最频繁的“跪拜礼”从兴起到消亡就是最明显的例证。

“跪拜”，从原始社会中人们互相致意的姿势，到阶级社会演变成了一种表示臣服的礼节，“拜，服也；稽首，服之甚也。”行跪拜礼的，总是臣服者、卑贱者。跪拜礼被掺入了一种人格侮辱的成份，

并日见其明显。以至“卑躬屈膝”一词成了自损尊严的贬义词。人民对这种礼节，从习惯到厌恶，从厌恶到反对，乃至提出改革的主张，也就是必然的了。

辛亥革命前，不少有识之士提出过改革跪拜礼的主张，他们认为跪拜礼“卑躬俯首，生气毫无”，而“点首鞠躬最便宜，亦足示敬，且出于自然。”应该指出，这一主张，是合乎历史发展趋势的，因而也是有进步意义的。

辛亥革命打倒了皇帝，西方资产阶级平等思想在中国大传播。有辱人格、维护封建等级制度的跪拜礼之取消，已势在必行。1912年，南京临时政府一成立，孙中山先生马上就宣布取消跪拜礼。南京临时政府迁往北京后，虽然是袁世凯窃居总统职位，鉴于形势，他也不得不宣布：所有礼节，男子礼节为脱帽鞠躬，大礼三鞠躬，常礼一鞠躬，寻常相对，只用脱帽礼。女子大礼大致相同，惟不脱帽，专行鞠躬礼。至此，跪拜礼已退出中国礼仪历史舞台。

特别值得一提的是，我国的涉外礼仪有着良好而悠久的传统，外国人到中国来旅游或访问，早已就有专门的机构负责热情、周到、礼貌的接待。据史书记载，汉武帝时，外国人入境有专门的旅馆“蛮夷邸”，专门的外贸机构“大鸿胪”，专门的外贸官员“行人”，专门的翻译人员“译官”等负责接待。唐代，在兵部设有“驾部”以管理“驿务”，各驿所都有专人管理，对过往官吏、外国使节负责接待、管理和护送。那时在长安设有“鸿胪寺”、“礼宾院”等机构，专门负责接待外宾，对他们日常生活提供各种便利，如设置翻译人员，资助日常用品，发给回国路费等。古代中国对外宾的接待赢得了很高的评价，元朝西亚旅行家伊本·巴图泰的旅行游记中记载：“在中国行路最为稳妥便利，虽只身行七月之程，走尽国界，身带重金，途间亦无盗窃之虞。”“路中各站，皆有逆旅，可以栖宿，有官吏专管之。”“客有欲前行者，吏遣人护送之。”

其它各民族的礼节的产生和发展，各有其独特的历史，本文不能一一详述。

第二节 礼仪的本质与意义

礼仪是社会生活中源于风俗习惯而为大家共同遵守的仪式，是用于表达尊重、祝颂、哀悼之类内心情感的惯用形式，如鞠躬、握手、献花圈、献哈达、鸣礼炮等。

礼仪是一种复杂的社会历史现象；它广泛地存在于社会生活的各个领域；在不同的民族和地区中，礼仪形式千差万别，丰富多彩；在漫长历史发展进程中，又经历了长期的演变。礼仪是协调个人与个人之间，个人与群体之间，群体与群体之间的关系的一种行为规范，应属于道德范畴，是社会上层建筑的组成部分。它由一定社会的经济基础所决定，并服务于一定社会的经济基础。

在原始社会，简单的原始形态的礼体现出氏族成员互助合作的道德规范；在奴隶社会和封建社会，礼仪又成了尊重王权和区分贵贱等级的手段。在《论语·为政》篇中记载这样一个故事：鲁国大夫季氏，用八队舞女（64人）在他府里歌舞。当时礼教规定，只有天子才能用八队舞女，诸侯用六队，大夫用四队。孔子认为季氏的行为破坏了周礼，是不尊重君主的表现，严加指责说：“是可忍，孰不可忍。”

资产阶级以利己主义为其道德原则，与此相应，西方礼仪是以尊重个人为特点，以个人为对象。譬如一个男人去找某夫人或小姐，则直接去找本人，而不必考虑本人的丈夫、小姐的父母等人。你可以约她个人出去而不必先征求她家里人的意见，也不必因之而邀她家里其他人。对于男女正常来往，其他家人也不过问，更不会干涉。如果你给这家的某一个人送了一份礼，这也是对个人的，除当事者本人外，家里其他人也不会向你道谢。即使在一个家庭中，各自房间便是自己的天地，不敲门，不经允许便不能进去。在社交中，个人是主体，西方人在待人接物时，总惯于以自己的立场为行为中心，很少因别人的影响或环境的影响而说违心的话，做违心的事。例如在一次郊游中，汤姆斯接受了朋友的邀请来到，朋友们却又打算到更远的地方去，汤姆斯不愿意去，他尽可以说明自己

要留下来,而不必违心地随同前往,也不用担心朋友们会因此产生不愉快,朋友也不会因此勉强或因此而疏远他。西方认为个人是社交的主体,人人都有自己的立场和自己的事,谁都不愿勉强别人也不愿被别人勉强。

在任何阶级社会中,礼仪毫无例外地被统治阶级用来充作维护自身尊严的工具。但是,应该指出,礼仪是比阶级更加久远的历史现象,在原始社会,人类尚未出现阶级以前,氏族内部和各氏族间已存在一些简单的礼的行为。可以预言,将来人类进入无阶级社会之后,礼仪也还会持久地存在下去。即使是在阶级社会之中,礼仪的社会职能也相当广泛,它对于美化人们的语言和行为,促进社会文明的进步,有着积极作用。如《礼记·祭义》中说:“恶言不出于口,忿言不返于身,不辱其身,不羞其亲,可谓孝矣。”《弟子规》中也说:“凡出言,信为先;诈与妄,奚可焉?”“刻薄语,秽污词,市井气,切戒之。”对于古人这些话,剔除其宣扬封建等级观念、封建孝道的糟粕,我们可以看到讲礼貌、讲文明的社会道德精华。

由于各民族生活环境及历史文化的差异,其礼仪形式也千差万别。表达同一种意思,在不同的民族其表达方式往往相去甚远,同一种姿势,在不同的国家和地区可能表达完全相反的意思。如将食指和大拇指联搭成圈,其它三个指头伸直,在美国表示“好”或“同意”,然而在法国南部的葡萄农在向客人斟献葡萄酒时,如果看到这种手势,则被认为是“劣等品”的意思。在巴西,这种手势不宜用,否则被认为是不文明的动作。在马耳他、希腊等地,这种手势是句无声而恶毒的骂人话。

各民族在现代社会中交往日益增多,原来相对独立,较为封闭的民族文化交流日益频繁,是现代社会发展的一大趋势。我国近年来改革开放不断深入,对外经贸合作,文化交流的广度和深度都是从来未有过的,和外国民族的交往活动已不局限于国家之间的外交往来,而是愈来愈广泛地进入普通公民的生活。礼仪的民族性问题在目前尤具现实意义。在礼仪方面,我们应该以开朗的思想,欢迎外来影响,尊重和平对待世界各民族礼仪。费利

克斯·德·格朗一孔布讲得很有见地：“最坏的举止是以为本国的举止皆好，外国的举止皆坏。”

当今社会，虽然国家有大小之分，民族人口有多寡之别，社会形态也各不相同，但凡是文明的民族，都很注重礼仪，提倡文明礼貌。在社会生活中，人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族的文明程度的重要标志，对个人而言，礼节礼貌则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。

中国是文明古国，以“礼仪之邦”著称于世。古时外国人对中华民族的礼貌传统十分敬慕，明代初期，菲律宾地区有一位国王来朝拜朱明王朝，因病逝世于中国，他临终前要求死后葬于中国，以此表达对礼仪之邦的仰慕。

现代科学技术、经济和文化飞速发展，推动人类社会物质文明和精神文明进入一个前所未有的崭新阶段。在这一新的历史时期，世界市场和经济一体化日趋加强，世界各民族经济往来和文化交流空前增多，此时我们普及涉外礼仪教育，提倡礼仪修养，对促进提高中华民族的整体道德水平，在世界民族之林展现中华民族的高尚道德风貌，为我国深化改革开放、扩大对外合作创造一个良好的社会环境，具有重要现实意义。这是新的历史时期对我们道德建设提出的要求，也是我国社会主义精神文明建设的重要组成部分。

第三节 礼仪的教育与修养

提倡礼仪，就是要造就人们讲究礼仪的思想和行为素质。那么人们的道德品质是如何产生的呢？这一问题引发了历代思想家对人的本性的探索。孟轲提出“性本善”，即人的本性先天就是善良的，而学问之道在于求其失去的良心，即“求其放心。”（孟轲《孟子·告子上》）荀况主张“人之性恶，其善者伪也”，而“学礼”、“修身”就能使“涂之人可以为禹。”（荀况《荀子·性恶》）汉代杨雄主张“性善恶混”，认为“人之性也善恶混，修其善为善人，修其恶为恶人。”（杨雄《法言·修身》）古人这些思想脱离社会生活，孤立地考察人

性,认为人的本质与社会生活无关,是先天的或固有的,就难免陷入历史唯心主义的泥潭。马克思主义认为,人的本质是一切社会关系的总和,人的善恶,人的道德品质,不是神赐给的,不是先天固有的本能,而是在后天生活中形成的。马克思主义伦理学承认道德本质上是社会意识的一种形式,它反映出一定的社会存在,并为这种社会存在所决定;但它同时也认为,在一定的社会历史条件下,个人道德品质的发展又有趋善或趋恶的可塑性。这就科学地阐明了在客观容许范围内,优化道德品质的可能性和必要性。总之,马克思主义伦理学以科学的人性论为基础,阐明了道德教育与道德修养的可能性和必要性,并且指明道德教育与道德修养的真正科学方法——从社会实践中来,到社会实践中去。

礼仪教育是指一定社会或阶级或阶层,为了使人们遵循其在社会交往时的道德行为准则和规范,而有组织有计划地对人们施加系统的有关社会交往准则的影响,它是道德教育的基本组成部分。

礼仪教育是从提高人们的礼仪认识开始,通过培养礼仪情感,树立礼仪信念、增强礼仪意志,最终养成礼仪习惯的过程。

礼仪教育,首先是培养和提高人的礼仪认识的过程。提高人们的礼仪认识,包括两方面的内容:一是要提高人们的礼仪知识水平,要行好礼,先要知礼、懂礼,就要进行礼仪知识的教育;二是要提高社会对于礼仪重要意义的认识,礼仪和法律,两者相辅相成,前者提倡人们应该怎样行为,主要依靠社会成员的自觉性和社会舆论力量,后者则着重禁止人们的某些行为,而常常依靠强制力,礼仪教育是在提高人们礼仪认识的基础上,进一步培养人们热爱礼仪行为,憎恶不礼貌行为的道德情感。行为心之表,如果一个人内心没有尊敬他人的情感,而仅仅是表面上摆出一副礼貌的样子,即便是对礼仪的行为做得一丝不苟,那也只能是虚伪的做作,不但不能给对方好的印象,反而会让对方生厌。古人早就认识到道德情感的重要和培养道德情感的困难。孔子说,“今之孝者,是谓能养,至于犬马皆能养,不敬,何以别乎?”(《论语·为政》)。孔子认