



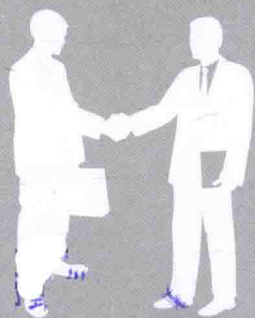
W 文明礼仪读本

WENMING LIYI DUBEN

郭宗昌 ©主编



西南交通大学出版社



W 文明礼仪读本

ENMING LIYI DUBEN

主 编 ◎郭宗昌
副主编 ◎蔡元钧 李举国



西南交通大学出版社
成都

图书在版编目 (C I P) 数据

文明礼仪读本 / 郭宗昌主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2014.8
ISBN 978-7-5643-3347-8

I. ①文… II. ①郭… III. ①礼仪—基本知识 IV.
①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 193571 号

文明礼仪读本

主编 郭宗昌

责任编辑	孟苏成
封面设计	严春艳
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://www.xnjdcbs.com
印 刷	四川省印刷制版中心有限公司
成品尺寸	185 mm × 230 mm
印 张	12
字 数	206 千字
版 次	2014 年 8 月第 1 版
印 次	2014 年 8 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-3347-8
定 价	35.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

在五千年的历史长河中，中华民族创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，因此被世人称为“礼仪之邦”。在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一。传承文明是每个炎黄子孙的义务和责任，注重礼仪是每个华夏儿女必须具备的美德。

不学礼，无以立！在日常生活和工作中，礼仪能够展现一个人的风度与魅力，体现一个人的内在精神风貌、道德品质、个人学识及文化修养。礼仪也是待人处事、进行社会交往的重要手段，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的基本条件。礼仪还是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现。

一次失礼，带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪与尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍、市场的丢失、企业形象的损毁。因而，身处社会中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，已成为每个人人生旅途中的一门必修课。

唱响社会主义主旋律，弘扬社会主义礼文化，作为在教育战线和服务

行业培训战线的教育工作者，我们深感加强文明礼仪教育意义重大，于是乎积极行动，编撰本书。编书历时一年有余，几易其稿，最后形成七大部分，即绪论、个人礼仪、社交礼仪、校园礼仪、部分服务行业礼仪、涉外礼仪、文明礼仪名言警句与故事（摘选）。本书面对的读者群主要是职业院校的学生、服务行业员工等，因此我们特别编辑了“校园礼仪”“部分服务行业礼仪”两大部分。对学生来讲，可以在就业前熟悉不同企业的礼仪要求；对企业员工来讲，也可以相互借鉴；对于培训老师来讲，则可以针对不同行业开展礼仪培训，可谓一举多得。

本书内容贴近实际，注重实用，突出重点，简明扼要，便于阅读与使用。为了增加内容的直观性和可读性，编者特别选择穿插了一部分有代表性的图片，是对文字内容的生动注解。

由于编者经验不足，加之编写时间仓促，书中定有疏漏、不当之处，敬请读者指正。

编者

2014年6月

目录



01/ 第一章 绪 论



06/ 第二章 个人礼仪

06/ 第一节 仪 容

11/ 第二节 仪 态

20/ 第三节 服饰礼仪

23/ 第四节 饰品佩戴礼仪



26/ 第三章 社交礼仪

27/ 第一节 交往礼仪 “三A原则”

28/ 第二节 称 呼

34/ 第三节 问 候

35/ 第四节 介 绍

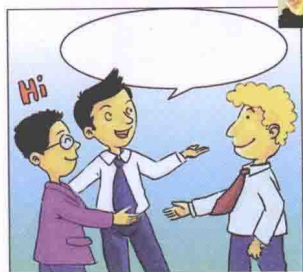
37/ 第五节 握 手

38/ 第六节 交 谈

43/ 第七节 拜 访

46/ 第八节 待客礼仪

48/ 第九节 电话礼仪





- 50/ 第十节 信函
- 58/ 第十一节 陪同
- 59/ 第十二节 坐车
- 61/ 第十三节 合影
- 62/ 第十四节 会面礼
- 65/ 第十五节 餐饮礼仪

70/ 第四章 校园礼仪

76/ 第五章 部分服务行业礼仪

- 76/ 第一节 邮政行业服务礼仪
- 96/ 第二节 金融行业服务礼仪
- 105/ 第三节 电信行业服务礼仪
- 114/ 第四节 中国移动营业服务礼仪
- 125/ 第五节 电力行业服务礼仪

155/ 第六章 涉外礼仪

- 155/ 第一节 中西礼仪文化的差异
- 158/ 第二节 海外国家的风俗与禁忌

171/ 第七章 文明礼仪名言警句与故事 (摘选)



第一章 绪 论



● 古时候有一个男人，他想去一座寺庙，于是来到了一个陌生的城镇。走着走着，他迷路了，不知道该往哪里走。这时，他身边刚好有一个老伯伯走过，他一下挡在老伯伯面前，大声吼道：“喂，老头儿！快告诉我××寺庙在哪里？还有多远啊？”老伯伯望了望他，平静地说：“无礼（五里）。”于是那个男人往前走了五里，可是还是没看到他想到那座寺庙。这时候，他回想起老伯伯的话，突然明白了什么……

● 礼仪是待人处事、进行社会交往的重要手段。每个人只要置身于社会，无论做什么事情，从政还是经商、日常工作还是出入重要场合、居家还是外出，均离不开礼仪。礼仪虽然是生活小节，但它不仅可以展现一个人的风度与魅力，还体现了一个人的内在精神风貌、个人学识及文化修养。知礼懂礼、守礼行礼，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的基本条件。

● 一次失礼，带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪与尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍。因而，身处社会中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，已成为每个人人生旅途中的一门必修课。

一、礼仪的含义

礼仪：礼节和仪式，是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

二、礼仪的由来

礼仪作为人际交往的重要的行为规范，它不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的。了解礼仪的起源，有利于认识礼仪的本质，自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源，研究者们有各种各样的观点，可大致归纳为以下几种：

有一种观点认为，礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的：“履也，所以事神致福也从示从豊豊亦声。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字是会意字，“示”指神从中可以分析出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的，它是严格地按照一定的程序，一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源，以及礼仪的发展过程。

另外还有一种观点认为，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得有序，有章可循，同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世，开篇中这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得和易近人。”

从礼仪的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩

序, 为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天, 礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

三、礼仪的发展

我国是历史悠久的文明古国, 几千年来创造了灿烂的文化, 形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范, 被世人称为“文明古国, 礼仪之邦”。中国古代的“礼”和“仪”, 实际是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念; “仪”是“礼”的具体表现形式, 它是依据“礼”的规定和内容, 形成的一套系统而完整的程序。在中国古代, 礼仪是为了适应当时社会需要, 从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的, 因而带有产生它的那个时代的特点及局限性。时至今日, 现代的礼仪与古代的礼仪已有很大差别, 我们必须舍弃那些为剥削阶级服务的礼仪规范, 着重选取对今天仍有积极、普遍意义的传统文明礼仪, 如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等, 加以改造与承传。这对于修养良好个人素质, 协调和谐人际关系, 塑造文明的社会风气, 进行社会主义精神文明建设, 具有现代价值。



四、礼仪的本质

孔子云: “礼者, 敬人也。”从本质上讲, “礼”的含义是尊重。“礼”是做人的一项基本道德标准。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。“礼”的基本要求是: 每一个人都必须尊重自己, 尊重别人, 并尊重社会。

每个现代人都应该尊重自己。一个人不尊重自己, 就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是: 首先, 要尊重自身; 其次, 要尊重自己所从事的职业; 最后, 要尊重自己所在的单位。

每个现代人都应该尊重别人。因为“来而不往, 非礼也”。不尊重别人的人, 就难以得到别人的尊重。尊重别人的具体要求往往有所不同: 尊重上级是一种天职; 尊重同级是一种本分; 尊重下级是一种美德; 尊重客户是一种常识; 尊重对手是一种风

度；尊重所有人则是做人所应具备的基本教养。

每个现代人都应该尊重社会。马克思说过：人是社会关系的总和。每一个人都生活于社会。尊重社会，将美化人类自身的生存环境，并有助于人类的最优化发展。尊重社会的具体要求是：首先，要讲究公德，其次，要维护秩序；再次，要保护环境；最后，要爱国守法。

五、礼仪的价值和作用

礼仪作为社会文明的标志，在人际关系和公共关系中有着多方面的价值和作用。

（1）礼仪是社会人际交往和社会交往正常运作的必不可少的行为规范，具有规范和维护作用。一个没有礼仪规范约束的时代是可怕的，无法正常运转的。我国文化大革命期间，破坏了必要的礼仪，人性失落，许多老一辈知识分子在回忆录中记叙到那一个时代，都不由得表现出了极大的愤慨。现代市场经济中，企业、商家若不以适当的礼仪、整洁美好的整体形象、优秀的商品品质和周全的服务面对大众，就必定会走向灭亡。对礼仪的这一社会价值，今天的人们已经有了较为充分的认识。

（2）礼仪是成功的人际交往和公共关系中不可缺少的环节和手段，中外许多名人都很善于运用礼仪的这一作用。享誉世界的外交家周恩来，无论从外表形象、言谈举止，还是运用各种礼仪形式上都是有口皆碑的，加上他严谨的个人生活作风，不仅赢得了中国人民的爱戴，也赢得了世界人民的尊敬。他去世后，时任联合国秘书长的瓦尔德海姆作出了联合国下半旗志哀的决定，这一礼仪形式充分肯定了周恩来为世界和平事业作出的贡献，也表达了联合国维护和推进世界和平的思想，因而在世界上引起了强烈反响。

注重礼仪，走向成功。相反，一次失礼，带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪与尴尬，更可能的是生意的失败、事业的阻碍。北京有一家外资企业招工，对学历、外语、身高、相貌的要求都很高，但薪酬挺高，所以有很多高素质人才都来应聘。一些年轻人，过五关斩六将，到了最后一关：总经理面试。这些年轻人想，这很简单，只不过是走走过场罢了，准十拿九稳了。没想到，这一面试出问题了。一见面，总经理说：“很抱歉，年轻人，我有点急事，要出去10分钟，你们能不能等我？”年轻人说：“没问题，您去吧，我们等您。”老板走了，年轻人一个个踌躇满志，得意非凡，闲不着，围着老板的大写字台看，只见上面文件一摞，信一摞，资料一摞。年轻

人你看这一擦，我看这一擦，看完了还交换：哎哟，这个好看。10分钟后，总经理回来了，说：“面试已经结束。”“没有啊？我们还在等您啊。”老板说：“我不在的这段时间，你们的表现就是面试。很遗憾，你们没有一个人被录取。因为，本公司从来不录取那些乱翻别人东西的人。”哎呀，这些年轻人一听，顿时捶胸顿足。他们为什么这么感慨万千呢？他们说：“我们长这么大，就从来没听说过不能乱翻别人的东西。”上面的案例不正是印证了：人无礼，无以立！

（3）礼仪具有心理暗示作用。如一些典礼仪式常常给人一种庄重严肃的心理暗示。2012年11月15日，新当选的国家主席习近平等政治局常委同记者见面会，就彰显出中共领导人执政的自信心和能力，鼓舞全国。适当地运用礼仪形式也有助于我们增强自信心。许多成功人士都深谙此道，特别是在自己初入社会或涉世未深时，这显得尤为重要。一直个性洒脱的比尔·盖茨在初与IBM打交道时，也会为一条领带而忙得不亦乐乎。其实生活中是有很多礼仪的细节在影响着心灵微妙变化的，比如你初入一家豪华的大饭店，那气势恢宏，装饰典雅的大厅，很容易激起你自卑和恐慌的心理，餐厅里服务生周全的服务也可能使你诚惶诚恐，这时如果你着装得体，修饰整洁，定会迎来赞许的目光，你的惶惑心理也就减去很多。适当礼仪的心理暗示作用还可在论辩言谈中增强你的说服力，将许多争辩甚至冲突化解于无言之中。第二次世界大战期间美军以英国为基地，大批部队涌入英伦三岛，这给英国的供应带来了很大困难，而训练用地甚至还可能引起民事纠纷，为了减少不必要的麻烦，时任美军统帅的艾森豪威尔同英国当局商定了一整套防范措施，以说服双方官兵克服自己浪费的毛病，他首先搞了一个参观仪式，让刚到英国的美军军官参观遭到轰炸的地区，又通过英国供应机构安排了一次礼仪Party，让美国士兵自带口粮到英国家庭去度周末。通过这些活动，美军官兵看到了艰难的现实，改变了优越生活的习惯，熟悉了异国环境，也与英国民众建立了相互信任的感情。这里艾森豪威尔没有作空洞的说教，而是巧妙运用礼仪手段，将一切言语都蕴含于仪式之中了。

第二章 个人礼仪

第一节 仪容



仪容是指人的容貌，包括发型、面容（神态、表情）以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤（手、颈部）等内容。在个人形象中，仪容最引人注目。仪容美的基本要素是貌美、发美、肌肤美，主要要求整洁干净。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成彼此和谐并富于表情；发质发型使其英俊潇洒、容光焕发；肌肤健美使其充满生命的活力，给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。但每个人的仪容是天生的，长相如何不是至关重要的，关键是心灵的问题。从心理学上讲每一个人都应该接纳自己，接纳别人。

为了维护自我形象，有必要修饰仪容。在仪容的修饰方面要注意五点事项：其一，是仪容要干净，要勤洗澡、勤洗脸，脖颈、手都应干干净净，并经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物。要换衣服，消除身体异味，有狐臭要搽药品或及早治疗。其二，是仪容应当整洁。整洁，即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁，重在重视持之以恒，这一条，与自我形象的优劣关系极大。其三，是仪容应当卫生。讲究卫生，是公民的

义务,注意口腔卫生,早晚刷牙,饭后漱口,不能当着客人面嚼口香糖;指甲要常剪,头发按时理,不得蓬头垢面,体味熏人,这是每个人都应当自觉做好的。其四,是仪容应当简约。仪容既要修饰,又忌讳标新立异,“一鸣惊人”,简练、朴素最好。其五,是仪容应当端庄。仪容庄重大方,斯文雅气,不仅会给人以美感,而且易于使自己赢得他人的信任。相形之下,将仪容修饰得花里胡哨、轻浮怪诞,是得不偿失的。

生活中人们的仪表非常重要,它反映出一个人的精神状态和礼仪素养,是人们交往中的“第一形象”。天生丽质,风仪秀整的人毕竟是少数,然而我们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装佩饰等手段,弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足,并在视觉上把自身较美的方面展露、衬托和强调出来,使形象得以美化。成功的仪表修饰一般应遵循以下原则:



(1) 适体性原则:要求仪表修饰与个体自身的性别、年龄、容貌、肤色、身材、体型、个性、气质及职业身份等相适宜和相协调。

(2) 时间(Time)、地点(Place)、场合(Occasion)原则:简称T.P.O原则,即要求仪表修饰因时间、地点、场合的变化而相应变化,使仪表与时间、环境氛围、特定场合相协调。

(3) 整体性原则:要求仪表修饰先着眼于人的整体,再考虑各个局部的修饰,促成修饰与人自身的诸多因素之间协调一致,使之浑然一体,营造出整体风采。

(4) 适度性原则:要求仪表修饰无论是修饰程度,还是在饰品数量和修饰技巧上,都应把握分寸,自然适度。追求虽刻意雕琢而又不露痕迹的效果。

一、面容

仪容在很大程度上指的就是面容,并且面容是传达人的心声最丰富最生动的身体部位,因此面容的礼仪对树立一个人的良好形象格外重要。

修饰面容,首先要洗脸,使之干净清爽,无



油污、无汗渍、无泪痕、无不洁之物。每天仅在早上起床后洗一次脸远远不够。午休后、用餐后、出汗后、劳动后、外出后，最好再洗一次脸。

修饰面容，具体到各个不同的部位，还有一些不尽相同的规定。

（一）眼睛

俗语说：“眼睛是心灵的窗户。”眼睛是人类面部的感觉器官之一，最有效地传递信息和表情达意。从一个人的眼睛中可以看到他整个内心世界。

应随时注意眼睛保洁，这里主要是指及时清除眼分泌物。另外，若眼睛患有传染病，应自觉回避社交活动，省得让他人提心吊胆。

眼睛具有反映深层心理的特殊功能。据专家研究，眼神实际上是指瞳孔的变化行为。瞳孔是受中枢神经控制的，它如实地显示着大脑正在进行的一切活动。人在兴奋时瞳孔放大，传达正面信息，如喜欢、兴奋、愉快、欢迎、渴望；人们生气难过时瞳孔缩小，则传达负面信息，如消沉、沉闷、戒备、厌烦、愤怒。人的喜怒哀乐、爱憎好恶等思想情绪的存在和变化都能从眼睛这个神秘的器官中表示出来。在与人交往中，往往通过“眼语”可以观察对方是喜欢你、支持你，还是讨厌你、反对你。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼指仇敌，眉来眼去指情人暗送的秋波。

社交活动中，眼神运用要符合一定的礼仪规范，不了解它，往往被人视为无礼，给人留下坏的印象。与人交谈时，目光应该注视着对方。但应使目光局限于上至对方额头，下至对方衬衣的第一粒纽扣以上，左右以两肩为准的方框中。在这个方框中，一般有三种注视方式：

（1）公务注视，一般用于洽谈、磋商等场合。注视的位置在对方的双眼与额头之间的三角区域内。

（2）社交注视，一般在社交场合，如舞会，酒会上用。位置在对方的双眼与嘴唇之间的三角区域内。

（3）亲密注视，一般在亲人之间，恋人之间，家庭成员等亲近人员之间使用。注视的位置在双眼和胸部之间。





当你被介绍与人认识时，眼睛要看着对方脸部，但不能将对方上下打量。有求于对方或者等待对方回答时，眼睛略朝下看，以示谦恭和恳请。

在社交场合，最忌讳和别人眉来眼去和使用满不在乎的眼神，这是没礼貌和修养的表现。

当别人在交际场合说了错话或做了不自然的动作，他一定会感到很尴尬，生怕人们嘲笑、蔑视他。这时你千万别看着他的脸，或看了一眼以后要马上转移你的视线。否则，他会认为你在用目光讽刺嘲笑他。

（二）眉毛

眉毛同样能传递信息，虽然其准确性和丰富性不及眼睛，但也能表露人的真情实感。

双眉平展表示身心欢悦而平和；眉梢微挑表示询问和怀疑；眉头紧皱表示不满、为难、厌烦或者思索、考虑；眉梢耷拉代表无奈、遗憾、毫无兴趣或百无聊赖；双眉向上斜拉表示气恼、愤怒和仇恨。

为了体现良好的形象和修养，平常交往中，双眉要经常保持在自然平直的状态，不要随便皱眉，挑眉梢，改变眉的位置。



（三）嘴

不同的嘴部动作，通常表示不同含义。微露牙齿的双唇表示对对方的友善；紧闭双唇表示严肃认真思考和对待，或者对某人某物感兴趣；稍稍撅起的双唇表示轻微的不高兴；努努嘴表示怂恿、嘲讽；



撇嘴表示轻蔑或讨厌；咂嘴表示赞叹或惋惜。

在社交活动中，谈话时上下唇应自然开合，尽量少努嘴和撇嘴。站立、静坐或握手时，嘴可以微闭，不要露出牙齿，保持微笑状。

二、发型

发型对仪容的塑造有很大的作用，不同的发型可以改变我们的整个气质，甚至改变人的思想观念。

正如德国著名理发师默尔勒认为：

“拾掇出一个新的发型不是爱好而是思想。”德国《妇女》双月刊的民意测验表明，妇女往往通过改变发型来改变她的命运。高达73%的妇女认为发型的改变对她们的命运有根本的影响。重视发型的护理和造型，应注重以下三个方面：



(一) 净发

头发是人们脸面之中的脸面，所以应当自觉地做好日常护理。不论有无交际活动，平日都要对自己的头发勤于梳洗，对头发勤于梳洗，既有助于保养头发，又有助于消除异味。若是对头发懒于梳洗，弄得自己蓬头垢面，满头汗馊、油味，发屑随处可见，是很败坏个人形象的。

(二) 理发

虽说一个人头发的长短应当悉听君便，不便干预，但从社交礼仪和审美的角度看，它仍受到若干因素的制约，不可以一味地只讲自由与个性，而不讲规范。影响头发长度的制约因素有：

人分男女，男女有别，在头发的长度上便有所体现。一般认为，女士可以留短发，但很少理寸头；男士头发可以稍长，但不宜长发披肩，梳辮挽髻。在头发的长度