

礼仪面对面丛书

行政礼仪

金正昆 著

禮

 中国人民大学出版社

礼仪面对面丛书

行政礼仪

金正昆 著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

行政礼仪/金正昆著. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 4

(礼仪面对面丛书)

ISBN 978-7-300-21027-8

I. ①行… II. ①金… III. ①行政-礼仪 IV. ①D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 064988 号

礼仪面对面丛书

行政礼仪

金正昆 著

Xingzheng Liyi

出版发行	中国人民大学出版社				
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080		
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)		
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)		
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)		
网 址	http://www.crup.com.cn				
	http://www.ttrnet.com(人大教研网)				
经 销	新华书店				
印 刷	北京中印联印务有限公司				
规 格	160mm×230mm 16 开本	版 次	2015 年 4 月第 1 版		
印 张	19.25	印 次	2015 年 4 月第 1 次印刷		
字 数	264 000	定 价	38.00 元		

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

在谈到人与人之间的正式交往与相互关系的处理时，中国古代典籍《礼记》曾给出一项基本规则：“以礼节之。”据我理解，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系，即所谓“约之以礼”。

就一般意义而言，所谓“礼”，是一种道德规范。孔子曰：“礼者，敬人也。”孟子则道：“有礼者敬人。”由此可见，“礼”的基本要求，就是以尊敬自己、尊敬他人，来具体协调人际交往与人际关系。所谓“仪”，则指的是“礼”的具体表现形式，即具有可操作性质的、“礼”的规范化做法。简言之，礼仪即一系列律己、敬人的规范化的具体表现形式。

在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，而且在不同的场合、不同的位置上还被要求遵守各不相同的礼仪规范。在正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越需要讲究礼仪。孟子坦言：“礼，门也。”荀子曾明确指出：“礼者，养也。”孔子亦曾强调：“礼也者，理也”，“不学礼，无以立”。他们的这些真知灼见，已成为越来越多当代中国人的共识。

在初次交往、公务交往、涉外交往等较为正式的场合，

每一位现代人都必须知礼、行礼、守礼。唯有如此，才能够内强个人素质，外塑组织形象，增进人际交往，优化人际关系。

为了便于广大读者更好地、更全面地、更系统地学习和运用礼仪，在中国人民大学出版社领导的支持下，在出版社郭晓明先生的鼓励下，我编写了这套由《职场礼仪》、《接待礼仪》、《交际礼仪》、《行政礼仪》、《国际礼仪》等组成的“礼仪面对面丛书”。本丛书的基本特点有三：

其一，对象性。本丛书各册均以特定的人群为对象，并注重其特定的使用范围。

其二，实用性。本丛书坚持“行之有效”与“学以致用”，注重其相关内容安排上的可操作性。

其三，时效性。“古调虽自爱，今人多不弹。”本丛书力求与时俱进，关注新问题，重视新热点，并努力解决新问题。

就具体内容而言，本丛书的各个分册各有其不同的侧重点：

《职场礼仪》，主要面向各行各业的办公室职员。它所介绍的，主要是职员在其工作岗位上所应遵守的礼仪规范。

《接待礼仪》，主要面向从事接待工作的各类人士。它所介绍的，主要是接待人员在具体从事接待工作时所应遵守的礼仪规范。

《交际礼仪》，主要面向一般性的交际应酬的参加者。它所介绍的，主要是各种各样的交际应酬的参加者所应遵守的礼仪规范。

《行政礼仪》，主要面向各类行政人员以及与其打交道者。它所介绍的，主要是公务交往的礼仪规范。

《国际礼仪》，主要面向各类涉外人员。它所介绍的，是当代中国人在其国内外涉外活动中所须掌握的礼仪规范。

应当说明的是，本丛书的编写兼顾“古为今用”与“洋为中用”。既重视对中国传统礼仪精华的继承，又重视对外国礼仪尤其是通行于世的国际礼仪的借鉴。令本丛书的阅读与使用真正地有助于广大读者，乃是编写者最大之心愿与努力之目标。

目录

第一章 会面的礼仪

第一节 称呼	1
第二节 介绍	11
第三节 行礼	22
第四节 交谈	31
第五节 举止	39
第六节 仪表	45

第二章 聚会的礼仪

第一节 会议	53
第二节 仪式	63
第三节 拜访	80
第四节 运动	92

第三章 交往的礼仪

第一节 公文	103
第二节 电话	113
第三节 书信	124

第四节	网络	138
第五节	名片	145
第六节	演讲	158
第七节	馈赠	166

第四章 出行的礼仪

第一节	徒步	182
第二节	行车	189
第三节	乘机	206
第四节	媒体	213
第五节	外事	220

第五章 餐饮的礼仪

第一节	中餐	237
第二节	西餐	261
第三节	自助	278
第四节	饮茶	284
第五节	咖啡	292

后 记	299
-----	-----



第一章 会面的礼仪

公务活动，自有一定之规可循。而在公务活动之初，最需要注意的就是会面的礼仪规范。初次与人交往，首先要保持正确的态度，积极参加并及时总结经验；同时要掌握基本的会面礼仪，并且在实践中正确地加以运用。做到了这两条，在公务活动中通常就可以应付自如，表现得体的。

第一节 称 呼

称呼，指的是人们在日常交往中所采用的称谓语。在公务活动中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会的风尚，因此绝不能疏忽大意、随便乱用。

根据礼仪规范，选择正确、适当的称呼，有三点务必注意：其一，要合乎常规。其二，要照顾习惯。其三，要入乡随俗。与此同时，还应生活中的称呼、工作中的称呼、国际交往中的称呼、称呼的禁忌等细心掌握，认真区别。

一、生活中的称呼

在日常生活中，称呼应当亲切、自然、准确、合理，切不可肆意为之。

1. 对亲属的称呼

人们对亲属的称呼，往往有常规与特例之分。

一是常规。亲属，即与本人直接或间接有着血缘关系者。在日常生活中，对亲属的称呼业已约定俗成，人所共知。例如，父亲的父亲应称为“祖父”，父亲的祖父应称为“曾祖父”，姑、舅之子应称为“表兄”、“表弟”，叔、伯之子应称为“堂兄”、“堂弟”，大家对此都不会搞错。

对亲属的称呼，有时讲究亲切，并不一定非常标准。例如，儿媳对公公、婆婆，女婿对岳父、岳母，皆可以“爸爸”、“妈妈”相称。这样做，主要意在表示自己与对方完全已是一家人。

二是特例。面对外人，对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属，应采用谦称。称辈分或年龄高于自己的亲属，可在其称呼前加“家”字，如“家父”。称辈分或年龄低于自己的亲属，可在其称呼前加“舍”字，如“舍弟”。称自己的子女，则可在其称呼前加“小”字，如“小婿”。

对他人的亲属，应采用敬称。对其长辈，宜在称呼之前加“尊”字，如“尊兄”。对其平辈或晚辈，宜在称呼之前加“贤”字，如“贤侄”。若在其亲属的称呼前加“令”字，一般可不分辈分与长幼，如“令堂”、“令郎”。

对待比自己辈分低、年纪小的亲属，可以直呼其名，使用其爱称、小名，或是在其名字之前加上“小”字相称，如“娜娜”、“小刚”等。但对比自己辈分高、年纪大的亲属，则不宜如此。

2. 对朋友、熟人的称呼

对朋友、熟人的称呼，既要亲切、友好，又要不失敬意。以下几种皆可采用。

一是敬称。对任何朋友、熟人，都可以人称代词相称。对长辈、平辈，可称其为“您”；对待晚辈，则可称为“你”。以“您”称呼他人，是为了表示自己的恭敬之意。

对于有身份者、年纪长者，可以“先生”相称。其前还可以冠以姓氏，如“王先生”。

对文艺界、教育界人士，以及有成就者、有身份者，均可称之为“老师”。在其前，也可加上姓氏，如“赵老师”。

对德高望重的年长者、资深者，可称之为“公”或“老”。其具体做法是：将姓氏冠于“公”之前，如“沈公”。将姓氏冠于“老”之前，如“程老”。若被尊称者名字为双音，则还可将其双名中的头一个字加在“老”之前，如可称马叙伦先生为“叙老”。

二是姓名类称呼。平辈的朋友、熟人，均可彼此之间以姓名相称。例如：“梁飞虎”、“杨一奇”。长辈对晚辈也可以这么做，但晚辈对长辈却不可如此这般。

为了表示亲切，可以在被称呼者的姓前分别加上“老”、“大”或“小”字相称，而免称其名。例如：对年长于己者，可称“老刘”、“大孙”；对年幼于己者，可称“小高”。

对同性的朋友、熟人，若关系极为亲密，可以不称其姓，而直呼其名，如“爱英”、“家伟”。对于异性，则要根据具体情况来区分。如家人、恋人或配偶可以称“徐嫣然”为“嫣然”，而关系一般的异性朋友则不宜如此称呼。

三是亲密性称呼。对邻居、至交，有时可采用“大妈”、“大叔”、“阿姨”等类似血缘关系的称呼，这种称呼，会令人感到信任、亲切。

在这类称呼前，也可以加上姓氏。例如：“翟大哥”、“马大姐”等。

3. 对普通人的称呼

在现实生活中，对一面之交、关系普通的交往对象，可酌情采取下列方法称呼。

一是以“同志”相称。

二是以“先生”、“女士”、“小姐”、“夫人”、“太太”相称。

三是以其职务、职称相称。

四是入乡随俗，采用对方所能理解并接受的称呼相称。

二、工作中的称呼

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的。它的总的要求，是要庄重、正式、规范。

1. 职务性称呼

在工作中，以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼方法。

以职务相称，具体来说又分为三种情况。

一是仅称职务。例如：“局长”、“经理”，等等。

二是在职务之前加上姓氏。例如：“李总理”、“谢处长”，等等。

三是在职务之前加上姓名，它仅适用极其正式的场合。例如：“习近平主席”、“王毅部长”，等等。

2. 职称性称呼

对于具有技术职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称。

以职称相称，也有下列三种情况较为常见。

一是仅称职称。例如：“教授”、“工程师”，等等。

二是职称前加上姓氏。例如：“周律师”、“白研究员”。有时，这种称呼也可加以约定俗成的简化，例如：可将“李工程师”简称为“李工”。但使用此类简称应以不发生误会、歧义为限。

三是职称前加上姓名。它适用于十分正式的场合。例如：“洪宏教授”、“庞英龙主任医师”，等等。

3. 学衔性称呼

在工作中，以学衔作为称呼，可增加被称呼者的权威性，有助于增

强现场的学术气氛。

称呼学衔，通常有以下四种具体情况。

一是仅称学衔。例如：“博士”。

二是在学衔前加上姓氏。例如：“唐博士”。

三是在学衔前加上姓名。例如：“唐朝阳博士”。

四是将学衔具体化，说明其所属学科，并在其后加上姓名。例如：“哲学博士任德”，“法学硕士郑菊”，“文学学士张诗语”，等等。此种称呼最为正式。

4. 行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼。它具体又分为以下两种情况。

一是称呼职业。称呼职业，即直接以被称呼者的职业作为称呼。例如：将教师称为“老师”，将教练员称为“教练”，将警察称为“警官”，将医师称为“医生”或“大夫”，等等。

在一般情况下，在此类称呼前均可加上姓氏或姓名。

二是称呼“小姐”、“女士”、“先生”。对商界、服务业从业人员，一般约定俗成地按性别的不同可分别称之为“小姐”、“女士”或“先生”。其中，“小姐”与“女士”二者的区别在于：未婚者称“小姐”、已婚者或不明确其婚否者则称“女士”。在公司、银行、外企、宾馆、商店、餐馆、歌厅、酒吧以及交通行业，此种称呼极其通行。在此种称呼前，可加姓氏或姓名。

5. 姓名类称呼

在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间。其具体方法有下述三种。

一是直呼姓名。

二是只呼其姓，不称其名。但要在它前面加上“老”、“大”、“小”。

三是只称其名，不呼其姓。它通常限于同性之间，尤其是上级称呼下级、长辈称呼晚辈之时。在亲友、同学、邻里之间，也可使用这种称呼。

三、国际交往中的称呼

在国际交往中，称呼的问题因为国情、民族、宗教、文化背景的不同而显得千差万别，因此值得认真地进行区别对待。

在国际交往中，对待称呼问题，有两点必须切记：其一，要掌握一般性规律，即国际上通行的做法。其二，要留心国别差异，并加以区分对待。

1. 一般性的规律

在国际交往中，称呼方面的普遍性规律具体如下。

一是对任何成年人，均可以将男子称为“先生”，将女子称为“小姐”、“夫人”或“女士”。

对于女子，已婚者应称为“夫人”，戴结婚戒指者也可称为“夫人”。对未婚者及不了解其婚否者，可称为“小姐”。对不了解其婚否者，亦可称为“女士”。

上述称呼，均可冠以姓名、职务、职称、学衔或军衔。例如：“麦克先生”、“波拉小姐”、“市长先生”、“少校先生”，等等。

二是在商务交往中，一般应以“先生”、“小姐”、“女士”称呼交往对象。

在国际商务交往中，一般不称呼交往对象的行政职务，这一点与中国极为不同。

“夫人”这一称呼，亦较少采用于商务活动之中。

三是在政务交往中，常见的称呼除“先生”、“小姐”、“女士”外，还有两种方法：其一是称其职务；其二是对地位较高者称“阁下”。

在称呼职务或“阁下”时，还可以加上“先生”这一称呼。其组成顺序为：先职务，次“先生”，最后“阁下”；或为职务在先，“先生”在后。例如，“总理先生阁下”、“大使阁下”、“市长先生”，等等。在美国、德国、墨西哥等国，则无称“阁下”之习。

四是对军界人士，可以其军衔相称。

称军衔不称职务，是国外对军界人士称呼最通用的做法。在进行称呼时，具体有四种方法：

其一，只称军衔，如“将军”、“上校”、“中士”。

其二，军衔之后加上“先生”，如“上尉先生”、“上校先生”。

其三，先姓名后军衔，如“朱可夫元帅”、“麦克阿瑟将军”。

其四，先姓名、次军衔、后“先生”，如“罗斯上校先生”、“开尔文下士先生”。

五是对宗教界人士，一般可称呼其神职。

称呼神职时，具体做法有三类：一是仅称神职，如“牧师”。二是称姓名加神职，如“洛斯神父”。三是神职加“先生”，如“传教士先生”。

六是对君主制国家的王公贵族，称呼上应尊重对方的习惯。

对国王、皇后，通常应称“陛下”。对王子、公主、亲王等，应称之为“殿下”。对有封号、爵位者，则应以其封号、爵位相称。如“爵士”、“公爵”、“大公”等。

有时，可在国王、女王、皇后、王子、公主、亲王等头衔之前加上姓名相称。例如：“西哈努克国王”、“莫尼列公主”、“拉那烈王子”，等等。

对有爵位者，可称“阁下”，也可称“先生”。

七是对教授、法官、律师、医生、博士，因其社会地位较高，颇受尊重，故可直接以此作为称呼。

称呼的具体做法有四种：

其一，直接称“教授”、“法官”、“律师”、“医生”、“博士”。

其二，在其前加上姓名，如“亨利教授”。

其三，在其后加上“先生”，如“律师先生”。

其四，在其前加姓名，在其后加“先生”，如“泰勒博士先生”。

八是对社会主义国家或兄弟党的人士，可称之为“同志”。

除此之外，对方若称我方为“同志”，我方即可对对方以“同志”

相称。不过，对“同志”这种称呼，在对外交往中切勿乱用。

2. 国别性的差异

以下介绍一些主要国家姓名称呼方面的特点。

一是英美等国。在英国、美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等讲英语的国家里，人们的姓名一般由两个部分构成：通常名字在前，姓氏在后。例如，在“乔治·布什”这一姓名之中，“乔治”是名字，“布什”才是姓氏。

在英美诸国，女子结婚前一般都有自己的姓名。但在结婚之后，通常姓名由本名与夫姓组成。例如：“希拉里·克林顿”这一姓名中，“希拉里”为其本名，“克林顿”则为其夫姓。

有些英美人士的姓名前会冠以“小”字，例如：“小乔恩·约翰逊”。这个“小”字，与其年龄无关，而是表明他沿用了父名或父辈之名。

跟英美人士交往，一般应称其姓氏，并加上“先生”、“小姐”、“女士”或“夫人”。例如：“布什先生”。在十分正式的场合，则应称呼其姓名全称，并加上“先生”、“小姐”、“女士”或“夫人”。例如：“雷蒙德·格林先生”。

对于关系密切的人士，往往可直接称呼其名，不称其姓，而且可以不论辈分。例如：“卡尔”、“戴维”、“菲比”，等等。在家人与亲友之间，还可称呼爱称。例如：“凯特”、“吉尔”，等等。但与人初次交往时，却不可这样称呼。

二是俄罗斯。俄罗斯人的姓名由三个部分构成。首为本名，次为父名，末为姓氏。例如，在列宁的原名“弗拉基米尔·伊里奇·乌里扬诺夫”这一姓名中，“弗拉基米尔”为本名，“伊里奇”为父名，“乌里扬诺夫”为姓氏。

俄罗斯妇女的姓名同样也由三个部分组成，本名与父名通常一成不变，但其姓氏结婚前后却有所变化：婚前使用父姓，婚后则使用夫姓。对于姓名为“尼娜·伊万诺夫娜·乌里扬诺娃”的女士而言，其姓氏

“乌里扬诺娃”与其婚否便关系甚大。

在俄罗斯，人们口头称呼中一般只采用姓氏或本名。例如：对“米哈伊尔·谢尔盖耶维奇·戈尔巴乔夫”，可以只称“戈尔巴乔夫”或“米哈伊尔”。在特意表示客气与尊敬时，可同时称其本名与父名，如称前者为“米哈伊尔·谢尔盖耶维奇”，这是一种尊称。对于长者表达敬意时，方可仅称其父名，如称前者为“谢尔盖耶维奇”。

俄罗斯人在与亲友、家人交往时，习惯使用由对方本名化来的爱称。例如：可称“伊万”为“万尼亚”。

在俄罗斯，“先生”、“小姐”、“女士”、“夫人”亦可与姓名或姓氏连在一起使用。

三是日本。日本人的姓名均用汉字书写，而且姓名的排列与中国人的做法也一样，即姓氏在前，名字居后。所不同的是，日本人的姓名往往字数较多，且多为四个字组成。其读音，与汉字也大相径庭。

为了避免差错，与日本人交往时，一定要了解在其姓名之中，哪一部分为姓，哪一部分为名。在进行书写时，最好将其姓与名隔开一格来书写。例如：“竹下 登”、“小泽 一郎”、“二阶堂 进”、“桥本 龙太郎”，等等。

日本妇女婚前使用父姓，婚后使用夫姓，本名则一直不变。

在日本，人们进行日常交往时，往往只称其姓。仅在正式场合，才使用全称。

称呼日本人时，“先生”、“小姐”、“女士”、“夫人”皆可采用。一般可与其姓氏，或全称合并使用。例如：“工藤先生”、“村上春树先生”，等等。

四、称呼的禁忌

在公务活动中使用称呼时，一定要回避以下几种错误的做法。其共同的特征，是失敬于人。

1. 错误性称呼

使用错误性称呼，主要原因在于粗心大意，用心不专。常见的错误

性称呼有两种：

一是误读。误读，一般表现为念错被称呼者的姓名。如“郇”、“查”、“盖”这些姓氏就极易读错。要避免犯此错误，就一定要做好先期准备，必要时不耻下问，虚心请教。

二是误会。误会，主要指对被称呼的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系作出了错误判断。例如：将未婚女性称为“夫人”，就属于误会。

2. 过时性称呼

有些称呼，具有一定的时效性，一旦时过境迁，若再采用，难免会贻笑大方。例如，法国大革命时期人民彼此之间互称“公民”。在中国古代，对官员称为“老爷”、“大人”。若将它们全盘照搬进现代生活里，就会显得不伦不类。

3. 不通行的称呼

有些称呼，具有一定的地域性，例如，北京人爱称人为“师傅”，山东人爱称人为“伙计”，中国人把配偶、孩子经常称为“爱人”、“小鬼”。但是，在南方人听来，“师傅”等于“出家人”，“伙计”肯定是“打工仔”。而外国人将“爱人”理解为搞“婚外恋”的“第三者”，将“小鬼”理解为“鬼怪”、“精灵”，可见更是南辕北辙、误会太大了。

4. 不恰当的行业称呼

学生喜欢互称“同学”，军人经常互称“战友”，工人可以称为“师傅”，和尚可以称为“出家人”，这本无可厚非。但以此去称呼“界外”人士，并不表示亲近，没准还会不被对方领情，反而产生被贬低的感觉。

5. 庸俗低级的称呼

在公务活动中，有些称呼在正式场合切勿使用。“兄弟”、“朋友”、“死党”、“铁哥们儿”等一类的称呼，就显得庸俗低级，档次不高。它们听起来令人肉麻，而且带有明显的黑社会的风格。逢人便称“老板”，也显得不伦不类。