

文明礼仪

ABC

WENMING LIYI ABC



浙江省精神文明建设委员会办公室
宁波市精神文明建设指导委员会办公室



文明礼仪

♥ ABC ♥

B

浙江省精神文明建设委员会办公室
宁波市精神文明建设指导委员会办公室

书 名： 文明礼仪 ABC

编 著： 浙江省精神文明建设委员会办公室
宁波市精神文明建设指导委员会办公室

设计制作： 浙江经纬展览贸易有限公司

承印单位： 杭州万星印务有限公司

开 本： 787x1092mm 1/32

字 数： 37 千字

印制数量： 30000

印制日期： 2005 年 4 月

准印证号： 浙内图准字 (2005) 第 36 号



序言

中国素称礼仪之邦。古代大教育家孔子曰：“不学礼，无以立”。

礼仪的本质是治人之道。它对人们的日常行为进行规范，以保证社会秩序的健康、有序、稳定。

礼仪是一种文化。它是一个人内在修养和素质的外在表现，反映一个国家、地区和民族的文明程度、文化底蕴和风俗习惯。

礼仪是处理人际关系的润滑剂。它让人们相处时，团结、轻松、和谐、快乐。

陶冶礼仪，践行礼仪，是世界各国都普遍重视的课题，我国也不例外。《公民道德建设实施纲要》20字规范，“明礼”就是其中的重要组成部分。

胡锦涛总书记在参加十届全国人大三次会议浙江代表团审议时，对浙江提出：“努力在构建和谐社会方面走在前列。”省委提出开展全省礼仪宣传教育活动，就是贯彻胡锦涛总书记重要指示精神，深入贯彻《公民道德建设实施纲要》重要举措，也是深入实施“八八战略”，全面建设“平安浙江”，进一步提高公民道德素质和全社会的文明程度，努力构建和谐社会的重要举措。

编发《文明礼仪ABC》一书，旨在运用通俗易懂的语言、生动活泼的事例，讲解各种礼仪的规范和操作要求，为全省开展礼仪宣传教育活动提供一个简明的教材，便于大家学习知晓现代文明礼仪知识。希望通过数年的文明礼仪宣传教育，我省的社会文明程度有一个明显的提高，为推进我省经济社会全面发展，构建和谐社会奠定良好基础。

序言

礼仪教育ABC

- | | |
|--------------|---|
| 1、什么是礼仪? | 1 |
| 2、礼仪有哪些基本原则? | 2 |
| 3、为什么要学习礼仪? | 3 |

个人礼仪知识ABC

- | | |
|---------------------|----|
| 1、为什么要注重个人礼仪? | 4 |
| 2、个人仪容、仪表应注意什么? | 5 |
| 3、着装的基本原则是什么? | 5 |
| 4、如何搭配服装的颜色? | 6 |
| 5、佩戴饰品时应注意什么? | 6 |
| 6、正式场合男士服饰穿戴应注意些什么? | 7 |
| 7、女士着装应注意哪些细节? | 9 |
| 8、人际交往时目光注视有什么要求? | 9 |
| 9、与人谈话时要注意哪些礼节? | 11 |
| 10、正确的站姿是怎样的? | 12 |
| 11、如何保持良好的坐姿? | 12 |

目录

文明行ABC

- | | |
|---------------------------|----|
| 1、什么是正确的走姿? | 14 |
| 2、走路时应注意哪些礼节、礼貌? | 14 |
| 3、怎样礼貌地问路? | 15 |
| 4、并行走路时,应遵循什么原则? | 15 |
| 5、怎样文明驾驶汽车? | 15 |
| 6、怎样文明骑自行车? | 17 |
| 7、乘扶梯时的文明礼仪有哪些? | 18 |
| 8、乘箱式电梯应注意哪些礼节、礼貌? | 18 |
| 9、乘坐公共汽车和地铁列车时应遵守哪些礼节、礼貌? | 19 |
| 10、乘坐出租车时的礼节、礼貌有哪些? | 20 |
| 11、乘坐小轿车时的座次如何安排? | 21 |
| 12、乘飞机时应注意哪些礼仪? | 22 |
| 13、乘坐火车时的基本礼仪是什么? | 22 |

校园礼仪ABC

- | | |
|--------|----|
| 1、学生礼仪 | 24 |
| 2、教师礼仪 | 26 |

家庭礼仪ABC

- | | |
|-------------------|----|
| 1、夫妻间应做到的礼仪要求是什么? | 30 |
|-------------------|----|

2、子女对父母的礼仪有哪些?	30
3、兄弟姐妹之间的礼仪有哪些?	31
4、建立和睦的邻里关系应从哪些方面做起?	32
5、拜访搬入新居的邻居时应注意什么?	33

礼尚往来ABC

1、敬礼的种类有哪些?	34
2、敬礼的一般顺序和注意事项是什么?	34
3、如何行握手礼?	35
4、介绍时应注意哪些礼节?	36
5、介绍的顺序是什么?	37
6、打招呼致意的一般规则是什么?	37
7、怎样礼貌地回答别人的询问?	38
8、向别人提出请求时应注意什么?	39
9、道歉有几种形式?	39
10、向人致谢时,应采取什么方式?	40
11、赠送名片时应注意哪些礼仪?	40
12、拜访时应注意的礼仪有哪些?	41
13、邀请、接待客人时应注意哪些礼节?	42
14、送礼应注意哪些礼节?	44
15、收礼时应该注意什么?	44
16、常用的礼貌用语如何运用?	46

聚会礼仪ABC

1、参加舞会时应注意什么礼仪?	47
2、宴席座位的礼仪有哪些?	47
3、就座和离席应注意什么?	49

餐饮ABC

1、日常饮食的礼仪,应遵守什么规则?	50
2、使用餐巾应注意什么?	50
3、餐桌上的一般礼仪是什么?	50
4、饮酒时的一般礼仪有哪些?	52
5、吃自助餐时的礼节是什么?	53
6、使用筷子有哪些忌讳?	53
7、饮茶的礼节、礼貌要求是什么?	54

场馆礼仪ABC

1、在影剧院怎样做一名文明观众?	55
------------------	----

目录

2、观看体育比赛时应遵守哪些礼节、礼貌?	56
3、什么时候鼓掌为宜?	56
4、在图书馆里的礼节、礼貌是什么?	56
5、旅游观光有什么礼节、礼貌?	57
6、在饭店、旅馆住宿时的礼节、礼貌是什么?	58
7、在商场购物时的礼节、礼貌是什么?	59
8、去医院就诊时应注意什么?	59
9、医生给病人诊断时应注意哪些礼节?	59
10、到医院看望病人时应注意哪些礼节、礼貌?	60
11、上公共卫生间要注意什么?	61

吸烟礼仪ABC

1、如何递烟?	62
2、如何点烟?	62
3、如何掌握吸烟的时机?	62

通讯礼仪ABC

1、接、打电话时应注意什么?	64
2、如何正确使用手机?	64
3、网络礼仪有哪些?	65

上下同事礼仪ABC

1、同事之间应遵循的礼仪是什么?	67
2、下属对领导应有哪些礼仪?	67
3、领导对下属应尽的礼仪有哪些?	68
4、接待来访时应注意哪些礼仪?	69

会议礼仪ABC

1、参加工作会议的一般礼仪有哪些?	70
2、会议主持人的礼仪有哪些?	70
3、会议发言人的礼仪有哪些?	70
4、小型会议中座位如何安排?	71
5、大型会议的排座原则有哪些?	72

服务礼仪ABC

1、什么是服务礼仪?	73
2、服务人员的一般礼仪要求有哪些?	74
3、常规的服务人际距离有几种?	74
4、为什么一定要注意自己的“服务形象”?	75

5、微笑的主要特征是什么？微笑有哪些作用？	75
6、服务行业的文明用语有哪些特征？	76
7、什么是服务人员的岗位规范，主要包括哪些内容？	76
8、服务人员在上岗前应当做好哪些准备？	77
9、何谓服务人员的“接待三声”？	77
10、服务人员忌语和敬语有哪些？	77

涉外礼仪ABC

1、如何称呼外国人？	81
2、与西方人交谈时“八不问”是什么？	81
3、日常涉外交往的礼节有哪些？	81
4、西餐的餐具有哪些？应注意哪些使用方法？	83
5、怎样正确使用西餐餐具？	85
6、喝汤的礼仪是什么？	86
7、吃面包的礼仪是什么？	87
8、吃蔬菜和沙拉有哪些礼仪？	88
9、吃鱼、虾、海鲜的礼仪有哪些？	89
10、吃肉类的礼仪是什么？	89
11、吃水果时有什么礼仪？	90
12、吃甜点的礼仪是什么？	92
13、喝咖啡有哪些礼仪？	92
14、赠送时的礼节有哪些？	92
15、在国外，如何付小费？	94
附：【鲜花寓意】	95

后记

礼仪教育ABC

1、什么是礼仪？

答：礼仪有狭义和广义两种概念。狭义的概念是指表示尊敬和敬意而隆重举行的礼宾仪式。如博览会开幕式、开张庆典、竣工仪式等。广义的概念是指人们在社会交往中符合社会公共道德的各种行为规范。礼，就是指礼节和礼貌。仪就是指仪表、仪态、仪式和仪容。

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来，以建立社会和谐关系、维系人们正常生活为目的的行为准则或规范。它是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的集中反映，是一个人的个性气质、道德修养、审美情趣和文化品位的外在表现形式，是人际交往的通行证。

礼仪的核心是尊敬友善、互相谦让。

【名言警句】人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

2、礼仪有哪些基本原则？

答：礼仪有敬人、自律、适度、真诚、宽容、随俗、女士优先、遵时守约、遵纪守法等基本原则。

敬人就是人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

自律就是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

适度就是应用礼仪时要注意做到把握分寸，认真得体。

真诚就是运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

宽容就是人们在交际活动中运用礼仪时，即要严于律己，更要宽以待人。

随俗就是坚持入乡随俗，尊重国情、民族、文化背景，必须与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。

2

“女士优先”是国际社会公认“第一礼俗”。在一切社交场合，每一名成年男子，都有义务主动自觉地以自己的实际行动去尊重女士，关心女士，保护女士，照顾女士，并且还要为女士排忧解难。国际社会公认，唯有这样的男子才具有绅士风度，才有教养。

遵时守约就是要惜时守信，一寸光阴一寸金，时间就是生命。不守时是小农观念的反映，是对他人的不尊重，并往往破坏社交活动的气氛，甚至造成意想不到的后果。

【名言警句】夫礼，先王以承天之道，以治人之情，故失之者死，得之者生……是故夫礼必本于天，殒于地，列于鬼神，达于丧、祭、射、御、冠、昏、朝、聘。故圣人以礼示之，故天下国家可得而正也（《礼记》）。

3、为什么要学习礼仪？

答：礼仪是人际交往中沟通感情的桥梁，是协调社会关系、构建和谐社会的润滑剂。《公民道德建设实施纲要》把“明礼”作为社会主义道德规范的重要组成部分提出来，在当代社会具有重要的现实意义。

“不知礼，无以立”（《论语·季氏》）。在大力提倡社会主义精神文明，努力构建和谐社会的今天，讲礼仪，讲礼貌，讲文明，是每一个公民必须具备的社会公德。在打造平安浙江，推动我省经济和社会协调发展，构建和谐社会的当今社会里，崇尚礼仪是社会对成员的基本要求，也是社会成员自己的精神追求。

加强道德实践，应该从礼仪做起。通过礼仪教育实践，弘扬中华民族优良传统，使人们的行为符合道德规范，融洽社会关系，告别不文明行为，促进社会进步和提高文明程度，提升我国在国际化交往的软实力，为中华民族的复兴打好基础。

【名言警句】礼之于人，犹酒之有麴（nie 酒曲）也（《礼记》）。



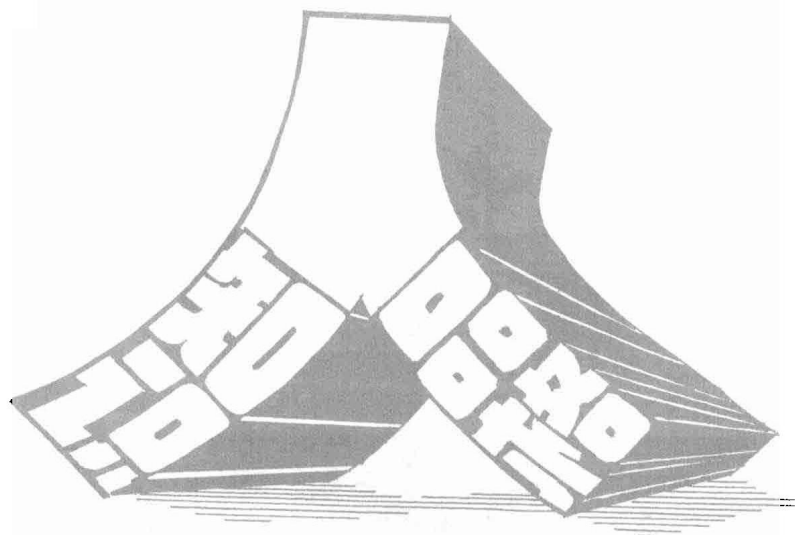
个人礼仪知识ABC

1、为什么要注重个人礼仪？

答：个人礼仪是一个人的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定，是个人的道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。

对个人来说，礼仪是文明行为的道德规范与标准；对国家来说，个人礼仪是一个国家文化与传统的象征。个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一个社会成员能够自觉地按照社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习。个人礼仪从这个侧面反映了一个社会的文明程度。

【名言警句】礼之用，和为贵（《论语·学而》）。



2、个人仪容、仪表应注意什么？

答：**头发** 应保持头发清洁，发型修饰得体，并且应与本人的自身条件，身份和工作性质相适宜。

面容 男士应养成每天修面剃须的好习惯。女士化妆要得体，并注意化妆的时间和场合。在正式场合，女士不化妆会被认为不礼貌，同时注意在公共场所不能补妆。

表情 应保持面肌自然从容，目光温顺平和，嘴角略带微笑，让人感到真诚可信、和蔼可亲。

手部 要保持手部的清洁，养成勤洗手，勤剪指甲的良好习惯。在正式场合忌留有长指甲及指甲修饰不当。

衣着 应做到整洁、大方，忌穿着另类服装。

体态 要保持端庄、典雅，勿要做作和故弄。

【名言警句】男以刚为强，女以曲为美。

3、着装的基本原则是什么？

答：俗话说：“人要衣装，佛要金装”。服饰在仪表中具有重要的地位，凡是要留给人一个外表美的形象，着装是不可忽视的。合乎礼仪的着装，一定要合体、合适、合意。

合体就是穿着要和身体、体形相协调，根据自己的体形特点做到扬长避短。

合适就是在服装穿着、饰物佩戴和配件使用等方面，都必须适应具体的时间、地点和目的的要求。

合意就是根据自己的爱好、情趣、个性和审美观，按照着装的基本要求选择合意的服装，穿出自己的风格和魅力。

【名言警句】质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，
然后君子（《论语·雍也》）。

4、如何搭配服装的颜色？

答：服饰搭配得协调、得当、恰到好处，往往能展示和发挥自身的气质和风度。

一般来说，在同类色组合中，要以某种颜色为中心，全部搭配这一色系，以其色彩的深浅变化即不同的明度进行组合。如白色与白色，黑色与黑色，浅蓝与深蓝等。西服套装、套裙就是典型的同色系组合，这种组合，能够产生和谐统一的整体美感。

在相近颜色组合中，要利用色环上相近的色彩进行搭配。如黄色与绿色，绿色与蓝色，蓝色与紫色等。这种搭配方法既丰富多彩，又柔和协调，需要注意的是色彩之间的深浅、明暗要有差别，否则会杂乱而刺眼。

在对比配色上，要用两种特性相反的色彩进行搭配，如用柔和的青绿色搭配红色，用鲜艳的黄色配紫色，用黑色配白色。这种色彩搭配方法，醒目清新，能够表现鲜明的个性，给人留下深刻的印象。

无论运用何种色彩组合方法，颜色都不要过多，尤其是正式场合的服饰搭配。一个人全身服装的颜色，最好不要超过三种。

5、佩戴饰品时应注意什么？

答：饰物是指能够起到装饰作用的物件，是服饰的一个辅助用品，它又区别于服饰而相对独立存在。各种饰物与年龄、发型、环境的协调能取得良好的装饰效果。

饰物按其所在身体部位可分为：头饰、领饰、胸饰、腰饰、腕饰、指饰、脚饰等。按类别可分两大类：一类是以实用性为主的，如帽子、眼镜、包、腰带、鞋子等；另

一类是以装饰为主的，如耳环、项链、戒指、手镯、领带等。

饰物佩戴要把握以下要领：

要顾及人体本身的因素 与体形、发型、脸型、肤色及服装和谐。

要考虑所处的场合和活动内容 如上班、旅游时要少佩戴珍贵的饰物；出席宴会、舞会时应佩戴漂亮、醒目的饰物；吊唁时只能戴结婚戒指、珍珠项链及素色饰物。

要注意男女有别 女性的饰物种类繁多，选择范围较广，而男士只能佩戴戒指、领饰、袖饰、项链等。所以男士佩饰应少而精，以显阳刚之气。

要注意整体协调 佩戴饰物还要考虑到人、环境、心情、服饰风格等诸多因素间的关系，力求整体搭配协调。遵守以少为佳、同质同色、符合身份和传统习俗的原则。

【名言警句】君子有风乎，为礼为义者（《礼记》）。

6、正式场合男士服饰穿戴应注意些什么？

答：男士着装不求华丽、鲜艳，衣着的色彩以和谐为宜，应遵循不超过三种颜色的原则。

穿着西装时应注意的礼仪规范是：

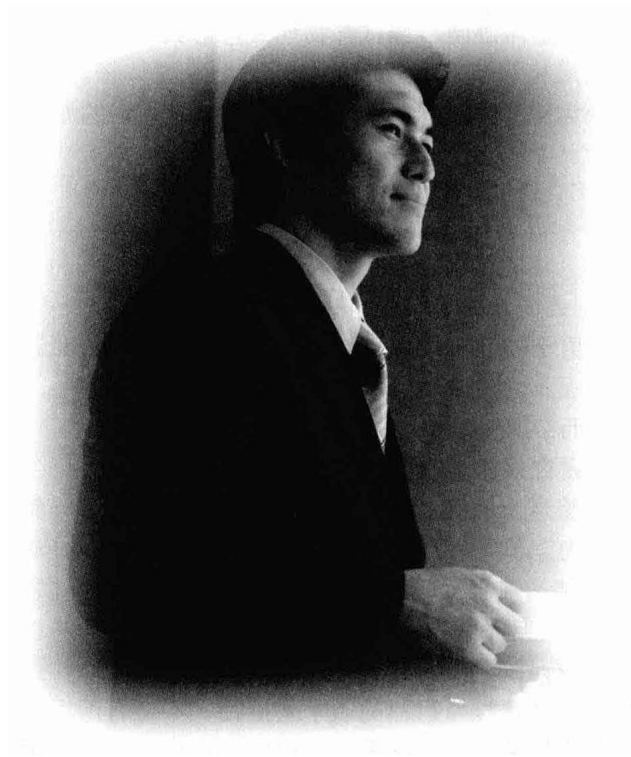
一要讲究规格 男士西装有两件套和三件套之分，穿着时必须整洁、笔挺。正式场合应穿统一面料、统一颜色的套装，内穿单色衬衫，系好领带，带领夹，穿深色皮鞋。三件套西装，在正式场合不可脱下外衣。按照国际惯例，西装里面不加毛背心或毛衣，在我国最多只能加一件“V”字领的毛衣，以保持西装的线条美。

二要穿好衬衫 衬衫的领子要挺括，不可有污垢、油渍；衬衫下摆要塞在裤腰里，系好领扣和袖扣；衬衫领口

和袖口要长于西服上装领口和袖口1—2厘米，以显示穿出的层次；衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。

三要系好领带 系领带时领结要饱满，与衬衫领口吻合要紧；领带的长度以系好后大箭头垂到皮带扣处为标准；西装穿着系纽扣时，领带夹夹在衬衫的第二粒和第三粒纽扣间为宜；西装敞开穿着时，领带夹夹在衬衫的第三粒和第四粒纽扣间为好。

四要注意鞋袜 鞋子最好为黑色，面料为牛皮或羊皮，穿着时应注意鞋子的保洁和完好。袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。



7、女士着装应注意哪些细节？

答：女子着装要忌过于暴露，容易受到性骚扰；要忌过于透明，会让人觉得轻佻；要忌过于短小，会给活动带来不便；要忌过分紧身，有故意展示性感之嫌。

女性内衣不能外露，更不能外穿，如穿裤子和裙子时，不要明显地透出内裤的轮廓，文胸的肩带不能露在衣服外面。将睡衣穿到公共场所也是不雅和失礼的。

穿裙服时着丝袜，不仅是礼仪的需要，而且还能掩饰腿部的缺陷，增加腿部的美感。袜子的颜色原则上与裙子的颜色相协调，腿较粗的人适合穿深色的袜子，腿较细的人适合穿浅色的袜子。一般不要选择鲜艳、带有网格或有明显花纹的丝袜。穿丝袜时，袜子口不能露在裙子外面。穿一双明显跳纱破损的丝袜是不雅和失礼的。

要根据穿着舒适、方便、协调而又不失优雅的原则选择不同款式的鞋子。一般个矮的可选择跟高一些的鞋子，个高者可选择跟低一些的鞋子。年纪稍大的女性，选择的鞋跟不可过高。

年轻女性的短裙可短至膝盖上3—6厘米，但不能短至只有大腿根部到膝盖处的二分之一长。中老年女性的短裙一定要长及膝下3厘米左右处。

8、人际交往时目光注视有什么要求？

答：在时间上，在交谈时，人们视线接触对方脸部的的时间约占全部交谈时间的30%—60%，过长会被认为对对方本人比对其谈话的内容更感兴趣；过短则被认为对对方本人及其谈话内容不感兴趣。

在位置上，目光注视对方应该自然、稳重、柔和，不能紧盯住对方的某一个部位，或上下打量。注视对方的位置不同，所传达的信息也有所不同。

但在不同场合目光注视的范围是不同的：