

新时期领导干部必备书系

现代领导万有文库

XIANDAI LINGDAO WANYOU WENKU

第十一卷 社交礼仪规范

主编 徐 寒

中国广播电视出版社



数据加载失败，请稍后重试！

现代领导万有文库

xiandailingdao wan you wenku

⑪ 社交礼仪规范

徐 寒 主编

中国广播电视出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪规范/徐寒主编. —北京: 中国广播电视出版社, 2005. 9

(现代领导万有文库)

ISBN 7 - 5043 - 4661 - 6

I. 社… II. 徐… III. 人间交往—礼仪

IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 076287 号

卷首语

文明程度较高的国家被称为礼仪之邦，礼仪是人类文明的重要标志。人类社会的文明不仅体现为生产力的发展，科学技术的进步，物质财富的增加和社会关系的和谐，更体现为人类对自身行为的自行约束，于是便有了社交中的礼仪。

礼仪的本质是维护尊严

尊严是人类的基本需要。人类在长期的历史发展过程中以自己的劳动创造了为人所特有的精神世界。在人的精神世界中，有一个区别于动物的最原始的自我意识，即：“我是人”！这个原始的认识在本质上就是马克思所说的“人类的尊严”。尊严或者说“自尊”和“受尊”是人的本性，是一种精神需要。我们的祖先在《诗经》中唱道：“相鼠有皮，人而无仪；人而无仪，不死何为？”在《列子》中主张“人而无义，唯食而已。是鸡狗也。”意思是说，人不知道尊严廉耻，真不如死了算了！不懂得人的尊严与道义的，压根儿不能算人！古希腊的伯里克利也说：“最后的幸福，不是谋利，而是得到同胞的尊敬。”卢梭在《忏悔录》中坦陈他的心理体验：“我不太害怕惩罚，我只害怕丢脸；我怕丢脸甚于怕死亡、怕犯罪、怕世上的一切”。这些都能说明维护尊严是人类区别于其他动物的重要特征。

尊严是伟大事业的渊源。人的尊严是以生物性为出发点的，但这决不是它的终点。人除了具有生物性外，还具有社会性和精神属性。人的本身是一种社会存在，人是社会的人，社会是人的社会。人只有在与他人的社会交往中才能感受自我的尊严。马克思说：“地球上的最美的花朵”是“思维着的精神”，人的精神中的尊严感才是最高贵的，这种尊严感制约着人的行为。

自尊既是一种个人的心理体验，又是一种人格的精神境界。自尊作为一种人格境界、体现在人与人的关系之中。具有自尊型人格的人，在本质上，是最懂得人类尊严的人。他不仅重视个人的尊严，而且同样重视他人的尊严，并且在人与人相互尊重的基础上实现个人的自尊。在这些人身上，自尊与尊人是一枚钱币的两面，彼此不可分割，构成了完美的人格。

自尊可以产生无穷的力量，但首先产生的是道德力量。一个人格健全、人格高尚的人，即使在恶劣的环境中，也能矢志不渝，做出成绩；在茫茫黑夜的无人之处，也能严格要求自己，按社会规范行事。当一个人受到他人诚心诚意的尊重时，内心会产生一种自我尊严感。他会千方百计地、不遗余力地表现出不使对方失望，作出与这种受尊相称的表现。如果是弱者，他会振奋起来；如果是强者，他会充分发挥潜能；如果是失德失礼者，他会改悔从善；如果是讲礼有德者，他会使自己更加完美。这就是尊人的人格感化力量。诸葛亮之所以功盖三分国，名成八阵图，鞠躬尽瘁，死而后已，实在是深感刘备的三顾茅庐的知遇之恩。司马迁所说的“士为知己者死，女为悦我者容”，揭示的也是这种尊人者与受尊者之间的互动关系。

礼仪是尊严的外在表现。礼仪既表现出对于交往对象的尊重，也反映了自我的道德、教养和自尊。英国哲学家约翰·洛克在《教育漫话》中说：“礼仪是一个人加在别种美德之上的一层藻饰，它的效用是获得他人的尊重与好感。”礼仪的形式虽然古今不同，中外有别，但它的性质和效用却是相同的：礼仪反映一个人的美德和教养，是维护尊严的一种表达方式。维护尊严是一种道德的自我完善，表现为一种高尚的礼仪规范。如果说，尊人能换来受尊的话，那么良好的礼仪也能换来对方的以礼相待，因此礼仪又是一种互尊的情感等价交换形式。在我们今天的社会里，光靠罚款和批评不足以解决一切问题；光靠发奖金也不能充分调动积极性。我们应当重视人的道德完善，只有人人都懂得自己尊重自己，又处处表现出尊重他人的社会，才是一个健美的社会，才是一个无愧文明的社会。

礼仪必须体现真、善、美

礼仪的价值在于“真”。现代，人与人之间的关系是平等的，礼仪既是社会文明规范，又应该是自觉自愿的行动。只有诚心诚意的以礼相待，才能收到良好的礼仪效果。而有口无心，虚伪应付，应与周旋，则难以体现礼仪的价值。至于那种“嘴里叫哥哥，手里摸家伙”，“脸上挂着笑容，眼睛盯着钞票”的现象更是有悖于礼仪的本质。1994年10月26日的《光明日报》上曾刊载了一篇题为《警惕“笑脸”》的文章。作者列举了销售和服务业中引起“尴尬和愤怒”的种种“笑脸”。这说明目前的某些微笑服务已经背离了礼仪的基本特征，难怪人们对这种假惺惺的微笑不但没有好感，反而蒙生了戒备心理。

礼仪的出发点在于“善”。歌德说：“一个人的礼貌，就是一面照出他的肖像的镜子。”卢梭说：“怀着善意的人，是不难于表达他对人的礼貌的。”我国的管仲在两千多年前，就说过“善气近人，亲如兄弟；恶气迎人，害于戈兵。”礼仪以善为出发点，达到善的目的。只有出于善意的礼节、礼貌才是符合道德标准的，才能促进社会的精神文明，这是我们所应当提倡的礼仪。而那种以骗取对方信任或设下陷阱坑害对方，达到某种卑鄙目的的所谓礼仪则是社会文明的公害，我们应该像戒毒一样严格禁止。“让礼一寸，得礼一尺”，以爱交换爱，以尊敬交换尊敬，从而促进社会的文明，导致社会的和谐，这才是现代社会礼仪的“善”的本质所在。

礼仪的表现形式是“美”。马克思说过：“人是按美的规律来建造的。”礼仪作为自尊与尊人的表达方式，作为互尊的情感交换形式，必须以美的形式来表现。英国哲学家约翰·洛克说：“美德是精神上的宝藏，但是使它们生出光彩的则是良好的礼仪；凡是一个能够受到人家欢迎的人，他的动作不独要有力，而且要优美。无论什么事情，必须具有优美的方法和态度，才能显得漂亮，得到别人的喜悦。”培根说：“相貌的美高于色泽的美，而优雅合体的动作美又高于相貌的美。”优雅的举止和礼貌是一个人有教养的表现，是一个人综合素质的反映。礼仪所表现的“美”是由习惯而成为自然的。礼仪的操作本身就是一门学问和艺术。《礼记》中说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”说的是执礼要看对象，要因地制宜，因时制宜，因人制宜，灵活运用。培根说：“礼貌举止正好比人穿衣——既不太宽也不太紧。宽裕而不失大体，如此行动才能自如”。

概括地说：维护尊严是每个现代人的基本需要，尊严感可以产生无穷无尽的物质力

量；礼仪是维护尊严的表达方式，是互相尊重的等价交换。礼仪的实施价值在于真诚，实施礼仪的目的是与人为善，只有以美的形式表现出来的礼仪，才能体现其价值，取得应有的效果。礼仪的特点是“诚于中而形于外”，只有心中有自尊与尊人的诚意，才能在交往中表现出懂礼、讲礼。礼仪是非法律性的社会规范，它的执行要靠社会成员的自觉和自愿。只有我们每个人都时时刻刻地为自己当好“警察”，自觉主动地对自己严格“执法”，才能形成互尊互敬的良好风气，才能促进社会的文明。

目 录

第一编 政务礼仪

第一章 修饰礼仪	(3)
一、着装礼仪	(4)
二、妆饰礼仪	(11)
三、仪容礼仪	(17)
四、举止礼仪	(22)
五、交谈礼仪	(28)
第二章 行政礼仪	(49)
一、办公礼仪	(49)
二、会议礼仪	(58)
三、谈判礼仪	(68)
四、调研礼仪	(78)
五、信访礼仪	(85)
六、参观礼仪	(93)
七、慰问礼仪	(100)
八、汇报礼仪	(107)
九、公文礼仪	(115)
十、条据礼仪	(122)
十一、电话礼仪	(128)
十二、函电礼仪	(135)
第三章 接待礼仪	(144)
一、迎宾礼仪	(145)
二、招待礼仪	(155)
三、交通礼仪	(162)
四、膳宿礼仪	(169)
五、礼品礼仪	(176)

六、送别礼仪	(183)
--------------	-------

第二编 社交礼仪

第一章 交往礼仪	(193)
一、称呼	(193)
二、介绍	(202)
三、握手	(213)
四、名片	(222)
五、交谈	(233)
第二章 通联礼仪	(243)
一、电话	(244)
二、网络	(255)
三、书信	(260)
四、题字	(270)
五、馈赠	(278)
六、送花	(286)
第三章 应酬礼仪	(295)
一、亲 缘	(295)
二、姻 缘	(303)
三、地 缘	(314)
四、业 缘	(319)
五、友 缘	(327)
六、求 职	(334)

第三编 外事礼仪

第一章 外事礼仪的基本守则	(345)
一、忠于祖国	(345)
二、维护形象	(350)
三、求同存异	(357)
四、遵时守约	(362)

五、热情有度	(367)
六、不宜过谦	(371)
七、尊重隐私	(375)
八、女士优先	(380)
第二章 外事人员的个人礼仪	(386)
一、穿着打扮	(386)
二、举止行为	(392)
三、语言沟通	(398)
四、姓名称呼	(404)
五、问候行礼	(410)
第三章 外事接待的常规礼仪	(417)
一、礼宾规格	(418)
二、礼宾次序	(424)
三、接待计划	(428)
四、升挂国旗	(433)
五、奏唱国歌	(444)
六、使用国徽	(447)
七、迎来送往	(452)
第四章 外事访问的一般礼仪	(461)
一、外交特权	(461)
二、护照签证	(466)
三、出入国境	(476)
四、乘坐飞机	(481)
五、住宿酒店	(488)
六、应对媒体	(497)
七、出席宴会	(502)

第四编 礼仪规范领导论坛

学会拜访	(515)
访问的禁忌	(517)
敲门也有学问	(520)

谈判如棋赛.....	(522)
“易物”式的交换	(525)
办公室接电话的误区	(527)
电话代表我的“形”	(531)
至关重要的“第一印象”	(533)
练好社交的门面功夫	(536)
社交中的赠物技巧	(538)

第 1 编

1

政务礼仪

第一章 修饰礼仪

当前,在我国全面推行国家公务员制度的进程之中,一项极为迫切的重要任务,就是要真正地做到:不断提高全体国家公务员的整体素质,不断改善各级国家行政机关的公众形象。简而言之,就是要使广大国家公务员自觉地做到内强素质,外塑形象。唯其如此,才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉,取信于民,让人民满意和放心。

从根本上说,要求广大国家公务员内强素质、外塑形象,是相辅相成,并不矛盾的。所谓内强素质,就是要求国家公务员不断地提高自身的修养。所谓外塑形象,则是要求国家公务员努力使社会公众和社会舆论给予自己以良好的评价。没有内强素质,就难以使外塑形象取得成功。也就是说,外塑的成功形象,其实是内在的良好素质的客观写照。因此,有人才说,国家行政机关的形象,主要是国家公务员的形象。而每一名国家公务员的具体形象,则又客观地反映着其自身的教养与素质。

修饰礼仪,在此主要是指有关国家公务员塑造、维护个人形象的礼仪规范。国家公务员的形象,一般是指社会公众和社会舆论对于国家公务员的总的印象、总的看法和总的评价。具体而言,每一名国家公务员的个人形象,都来自于能够体现其自身教养与素质的着装、妆饰、仪表、举止、交谈等各个具体环节,所留给社会公众和社会舆论的印象、看法及有关评价。由此可见,修饰礼仪的主要内容,就是对国家公务员在执行公务时的着装、妆饰、仪表、举止、交谈诸环节所做的规范和要求。

就总体而言,修饰礼仪的基本要求,是要使国家公务员表里如一,言行一致,符合社会角色对自己所提出的规范,塑造出自己的完美形象,并借以展现个人的良好素质,同时维护、改善国家行政机关的形象。

就具体而言,修饰礼仪则要求国家公务员平时要注重个人形象,维护个人形象,并且要在自己的着装、妆饰、仪表、举止、交

谈等具体的细节上处处注意，好自为之，使之与自己的身份相符。

根据修饰礼仪的规范，国家公务员的理想形象，应当端庄、朴实、干练、整洁。要真正做到如此，不仅要在平日自觉地勤加修饰，更为重要的，是要使自己在修饰、维护个人形象时，必须得体而规范，而绝对不可以肆意妄为。以下，就分别介绍一下对国家公务员在着装、妆饰、仪表、举止、交谈等方面的规范化要求。

一、着装礼仪

在人际交往中，人们的着装在一定程度上反映着一个人的个性、爱好、职业、文化素养和审美品位，同时它还体现着民族的习俗和社会的风尚。正是在这一意义上，人们的着装一直被视做传递着装者的思想、情感的“非语言信息”。用世界知名的服装心理学家高莱的话来讲：“着装是自我的镜子。”用大文豪莎士比亚的话来说则是：“一个人的衣着就是其自身修养的最形象的说明”。

从现状来看，除公安、司法、工商、税务等少数部门之外，我国的绝大多数的国家公务员尚没有统一制式的办公制服。对于国家公务员在日常工作中的着装，全国也还没有形成整齐划一的统一规定。但是，这绝不意味着对于我国国家公务员的着装可以听其自便，完全地放任自流。

考虑到着装反映一个人的形象，是其思想与情感的无言表白；同时也考虑到作为国家公务员，着装还应当体现出我国国家行政机关的威信与尊严，因此每一位国家公务员都必须学习、掌握一定的着装礼仪常识，而绝对不能听信“穿衣戴帽，各有所好”之说，在着装方面让自己混同为一名无牵无挂的普通老百姓。

国家公务员在学习、掌握着装礼仪时，最为关键的，是要将着装问题提高到维护个人形象、维护国家行政机关形象与维护国家形象的高度上，来认真地加深自己的认识。

具体而言，要学习、掌握着装礼仪，主要是要使自己的着装应时、应景、应事、应己、应制。这就是着装礼仪的“五应原则”。

（一）应时

国家公务员的着装必须应时。所谓应时，不是说的要追逐时髦，在着装上永远不落后于潮流与时尚，而是说国家公务员着装务必要与穿着的具体时间相吻合，国家公务员在不同的时间里应

当穿着不同的服装，切不可不分四季、不分早晚或是脱离时代地“乱穿衣”。

着装的应时原则，通常有着相互关联的三重意思。

1. 与时代变化同步

是要求国家公务员的着装不应与时代背离。服装的变化，一向都是同时代的进步相一致的。在不同的时代里，服装的总体风格是有所不同的。我国秦汉时期的峨冠博带，满清时期的长袍马褂与顶戴花翎，尽管也都是那一时期国家官员的官服，但是伴随着时代的发展，它们都已经成了历史文物，“无可奈何花落去”了。在今天的现实生活里，实难寻觅其踪影。

从服装本身的发展规律来讲，虽则不时泛起几朵复古或超前的浪花，但其主旋律却一直是与时代的进步亦步亦趋，大体上保持一致的。

从着装风格上来说，国家公务员的着装一般应当相对保守，朴素大方。这主要是为了使国家公务员的形象，在社会公众的心目中，能够显得稳当可靠、令人信服。因为任何人都难以相信一位着装绝对超前，甚至有些怪异或是华而不实的国家公务员可以担当重任。

当然，要求国家公务员的着装相对保守，并非走另一个极端。国家公务员的着装应当与时代进步保持一定程度的一致，切不可使之过分地落伍，否则就有因循守旧、冥顽不化之嫌。

2. 与四季变化同步

是要求国家公务员的着装不应与一年四季的变化相去甚远。着装的最重要的功能之一，就是为了消暑御寒。着装应当随着一年四季的变化而更替变换，使之冬暖、夏凉、春秋适宜。这是人人皆有的常识，在这一方面，国家公务员自然应当使自己的做法合乎常理，而不宜过分地打破常规，标新立异。

在当今的社会上，随着改革与开放的深入，人们着装的概念发生了很大的变化。一般而言，人们都已把着装看成个人的私事。对于任何奇装异服，大多数人都能够宽容地对待，以尊重着装者个人的选择。但是，国家公务员在公务活动中是不可以着奇装异服去“出奇制胜”的。

3. 与早、中、晚变化同步

是要求国家公务员的着装不应不顾及每天早、中、晚的时间变化。每天早起散步或进行运动时，可以穿着活动方便的运动服。中午在家里或宿舍里用餐的时候，可以脱去正装，或是穿上休闲服，好好放松放松。在晚上欣赏电视节目或是准备休息时，则可换上睡衣或睡裙，以求舒适、惬意。

可是上班时，着装却不应这样随便，自由自在。不管是上午上班，还是下午上班，都必须穿着与“此时此刻”相协调的服装，方能体现出敬业精神。要是在上班时穿着休闲服和拖鞋，可能比穿制服、上班服和皮鞋舒服得多，但却会有损于公务员的形象，会因小而失大。

（二）应景

国家公务员的着装必须应景。所谓应景，是要求国家公务员的着装应当优先考虑到自己即将出现或主要活动的地点。要尽量使自己的着装与自己所面临的环境保持和谐与一致，而绝不可以我行我素，自以为是，使自己的着装同自己所处的环境格格不入，或反差过大。

不论什么人，只要到达一定的地点，就是进入了特定的环境，成了特定环境的组成部分。在这种时刻，他所做的一切，都必须主动、自觉地与自己所处的特定环境保持一致。反之，就会产生负作用，既破坏了环境美，也有损形象。正是基于这一原因，国家公务员的着装必须应景，也就是要使之与其面临的环境相协调。

例如，当人们在工作之余，身穿一套牛仔服、足蹬一双旅游鞋前去风景区观光游览；或是头扎发带、身着洁白短小的网球裙，在网球场上奋力挥拍击球；则都同环境非常协调一致，让人无可挑剔。

然而，穿牛仔服或网球裙，要是去国家行政机关上班，尤其是代表国家行政机关外出执行公务，却绝对是不合适的。这只会给人以一种不务正业、吊儿郎当的印象。

同样的道理，女性国家公务员如将一时流行的窄框金丝太阳镜、阔边扎花浪漫草帽、及踝的吊带纱裙、摩登的小背囊、透明的无跟塑胶拖鞋，全都披挂在身，并且全盘地将其“引进”自己的办公室，那么即使她这身打扮的确美不胜收，恐怕也无人恭维。这一类的街市服，要是穿着它去逛商场、轧马路，才算是适得其所。