

商务部十二五规划教材

•Europe

•Canada

•United States

•China

•Australia

商务礼仪手册

BUSINESS ETIQUETTE HANDBOOK

天津市礼仪服务协会 主编



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

商务部十二五规划教材

商务礼仪手册

天津市礼仪服务协会 主编

中国商务出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

商务礼仪手册 / 天津市礼仪服务协会主编. — 北京
: 中国商务出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-5103-0885-7

I. ①商… II. ①天… III. ①商务—礼仪—手册
IV. ① F718-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 161955 号

商务礼仪手册

SHANGWU LIYI SHOUCHE

天津市礼仪服务协会 主编

出 版: 中国商务出版社
发 行: 北京中商图出版物发行有限责任公司
社 址: 北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号
邮 编: 100710
电 话: 010-64218027 64269744 (编辑一室)
010-64266119 (发行部)
010-64263201 (零售、邮购)
网 址: www.cctpress.com
邮 箱: cctp@cctpress.com
照 排: 北京中天成讯信息科技有限公司
印 刷: 北京画中画印刷有限公司
开 本: 787 毫米 × 980 毫米 1/16
印 张: 8.5 字 数: 92 千字
版 次: 2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5103-0885-7

定 价: 25.00 元

版权专有 侵权必究

盗版侵权举报电话: 010-64515142

如所购图书发现有印、装质量问题, 请及时与出版部联系。电话: 010-64248236

序

华夏民族礼仪之邦，上下 5000 年创造了璀璨的文化、高尚的道德标准、完善的礼仪规范。孔子曾说过：“不学礼，无以立。”就是说一个人要有所成就，就必须从学礼开始。古人留下了无数宝贵的礼仪经验之谈，“礼者，人道之极也”，“道之以告德，齐之以礼”，“礼，天之经也，民之行也”，“人无礼则不生，事无礼则不成”，“人有礼则安，无礼则危”，“礼义生于富足，盗窃起于贫穷”。朱熹更是说到“礼即理也”。诸如此类，不胜枚举。到现代社会，礼仪有了新的发展，由于科技进步，现代化的交通工具使地球变得越来越小，现代礼仪融合了中西方礼仪文化的内容，更适合快节奏、高效率的生活环境、社会环境。天津作为国际化港口大都市，与国际的交流越来越密切，礼仪已经成为一门商务人士必不可少的必修课程。天津市商务系统作为对外交流的窗口单位，这种礼仪规范的培训显得尤为重要。

现如今，我案头的由天津市礼仪服务协会的同志们精心编写的《商务礼仪手册》，以自己独特的普及性，为商务系统的同志们提高自身的素养提供了可供借鉴的礼仪规范。十多万字的小册子薄厚适中，便于携带，言简意赅，内容详尽，介绍了商务礼仪各方面的内容以及需要遵守的规范。从商务人员职业修养开始由浅入深，循序渐近地介绍了商务礼仪基本知识，商务人员办公礼仪规范，商务会议礼仪规范、商务人员仪容仪表规范等诸多知识。整部手册浑然一体，逻辑严谨，内容翔实。深得简、切、明、尽、正之大义。

本书不但介绍了礼仪的起源、发展，还突出介绍了应用，尤其是礼仪在商务活动中的重要性以及应用的部分，极尽翔实，用途广范，效果明显。

作为手册类的书籍，本书特点鲜明，从我的角度视之有四大特点：

1. 系统性。运用一节一个主题，重点突出，结构合理，便于记忆等方式对读者进行全方位的学习很有裨益。

2. 翔实性。资料翔实，信息密集，从古至今，正反两方面生动的阐述了礼仪的重要性及其作用。

3. 实用性。贴近生活，贴近商业活动，设身处地的为商务人员量身定做，完全站在需求者的角度设计手册的内容，也可以说是实用性极强的工具书。

4. 科学性。编者阅读了大量的书籍，参考了大量的案例，用现代的方法，对相关内容系统排序，循序渐进。反复阅读，能让读者真正理解，达到学以致用目的。

除了上述特点之外，本书对继承发扬我国优秀传统文化方面也有相当的篇幅介绍，读之可以使我们了解古代礼仪的重要性，必要性，为我们中华民族的悠久历史文化感到自豪。

本书通俗易懂，图文并茂，采用表格的方式，便于记忆，既可作为初涉者的入门向导，也可帮助具有一定礼仪知识的读者提高礼仪规范水平，是一本不可多得的礼仪方面的普及性书籍。我希望这本小册子不仅对我们天津商务系统的同志们有所帮助，对提高我们天津市民的素质也会有所裨益。

是为序。

天津市礼仪服务协会会长



目 录

第一篇 商务人员职业修养	1
一、职业道德修养	1
二、社会公德修养	4
三、家庭道德修养	5
四、个人品德修养	5
第二篇 商务礼仪基本知识	8
一、礼仪的起源和基本含义	8
二、商务礼仪的基本含义	12
三、商务礼仪的特点	13
四、商务礼仪的基本原则	14
第三篇 商务人员办公礼仪规范	18
一、电话礼仪	18
二、电子邮件礼仪	23
三、办公室礼仪	25
第四篇 商务文书礼仪	30
一、社交类礼仪文书	30
二、仪式类礼仪文书	34
第五篇 商务人员接待礼仪规范	38
一、迎接礼仪规范	38
二、引导礼仪规范	44
三、介绍礼仪规范	45

四、称谓礼仪规范	49
五、乘车礼仪规范	51
六、名片礼仪规范	52
第六篇 商务会议礼仪规范	56
一、商务会议会前礼仪	56
二、商务会议会中礼仪	59
三、商务会议会后礼仪	63
四、商务谈判礼仪	63
第七篇 商务人员仪容仪表规范	68
一、仪容规范	68
二、仪表规范	74
第八篇 商务用餐礼仪规范	87
一、中餐用餐礼仪	88
二、工作餐礼仪	94
三、自助餐礼仪	96
四、饮茶礼仪	98
五、西餐用餐礼仪	100
第九篇 涉外礼仪基本知识	107
一、涉外礼仪基本原则	107
二、涉外礼仪基本规范	107
三、涉外商务洽谈的要点	116
四、涉外谈判礼仪简介	119
参考文献	124
后记	125

第一篇

商务人员职业素养

一、职业道德修养

职业活动是人类最基本的实践活动，人们在职业活动中发生各种各样的联系，为了调整不同职业内部、不同行业之间，以及每个从业人员之间的关系，便产生了职业道德。

“每一个阶级，甚至每一个行业，都各有各的道德。”

——恩格斯

> 职业道德的含义

职业道德，就是为了使人们更好地履行职业责任，而从道德层面出发，对不同行业提出的行为准则及规范。职业的不同，也就形成不同的道德意识和道德行为。



★ 职业之道

职业之道指的是从事一定职业的人们在其特定工作或者劳动中应当遵循的特殊行业行为规范的总和，是外在于人的一种行业标准。

★ 职业之德

职业之德指的是从事一定职业的人，经过职业活动实践和职业道德理想、意志、情感培训所达到的表现在职业工作上的道德

品质状况，是行为标准内化于人形成的一种较为稳定的行为标准的认识、践履程度和品质。

➤ 职业道德的基本内容

我国《公民道德建设实施纲要》提出了职业道德的基本内容，即“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”。

★ 爱岗敬业

爱岗，就是热爱自己的工作岗位，热爱自己的本职工作；敬业，就是敬重自己的工作，就是恪尽职守，以负责的态度对待自己的工作。敬业精神是推动人类社会进步的重要精神财富，也是社会对从业人员的最基本的职业道德要求。

我们可以从两个方面来理解爱岗敬业：一是从个体生存和发展空间上看，爱岗敬业是人类生存本能的需要。一个人的生存和发展，需要必要的环境空间和必要的展示平台。一份职业，一个工作岗位，就是一个人赖以生存和发展的基础性环境空间和展示平台。所以，一个人有了一份职业、一个工作岗位，就应该加倍地珍惜它，加倍地利用好它。二是从一个工作岗位的客观存在上看，爱岗敬业也是人类社会化分工和发展的需要，爱岗敬业不仅能满足个人生存和发展的需要，也能满足社会存在和发展的需要。

在现实生活中，能够进入自己感兴趣的行业，从事自己热爱的工作，能够将自己的个人发展和组织目标结合在一起，在本职工作中有机会去实现自己的理想和期望是一件美好的事情。在这种状态下，精益求精地做好本职工作比较容易，但是真正能够找到自己理想职业的人毕竟是少

诚，就是真实不欺，尤其是不自欺；
信，就是遵守诺言，不欺人。

数,对于绝大多数人来说,要从社会的现实需要出发,从自身安身立命的需求出发,往往自觉不自觉地从事社会所需要的而不是自己内心十分愿意干的工作。在理想与现实不一致,甚至差距非常大的情况下,要做到安心本职工作,就非常需要敬业精神来做精神支柱。作为一个从业人员,无论在什么工作岗位上,都需要敬业精神。如果一个从业人员不敬重自己的职业,最终也将被职业所抛弃。所以,立足本职,爱岗敬业,挑战自我,奉献社会,是每一个从业人员都必须做到的基本要求。

★ 诚实守信

诚实守信是职业人应遵循的一种基本准则,是指对组织或个人真实无欺、遵守承诺和契约的品德及行为。

(1) 忠诚所属企业,诚实劳动,关心企业发展,遵守合同和契约。

(2) 维护企业信誉,重点是保持企业的产品质量和服务质量,信守承诺。

(3) 保守企业秘密



★ 办事公道

办事公道是指从业人员在办事情处理问题时,要站在公正的立场上按照同一标准和同一原则办事的职业道德规范。

★ 服务群众

服务群众是指听取群众意见,了解群众需要,端正服务态度,

改进服务措施，提高服务质量。

★ 奉献社会

奉献社会是职业道德的出发点和归宿。奉献社会就是要履行对社会、对他人的义务，自觉地、努力地为社会、为他人做出贡献。当社会利益与局部利益、个人利益发生冲突时，要求每一个从业人员把社会利益放在首位。

二、社会公德修养

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。在现代社会，

我国宪法明确规定，遵守社会公德是一切公民义务，违反社会公德，轻者要进行批评教育；重者如破坏公共秩序、扰乱社会治安的要绳之于法。

公共生活领域不断扩大，人们相互交往日益频繁，社会公德在维护公众利益、公共秩序，保持社会稳定方面的作用更加突出，成为公民个人道德修养和社会文明程度的重要表现。

社会公德的主要内容是：文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法。



三、家庭道德修养

家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则，涵盖了夫妻、长幼、邻里之间的关系。家庭生活与社会生活有着密切的联系，正确对待和处理家庭问题，共同培养和发展夫妻爱情、长幼亲情、邻里友情，不仅关系到每个家庭的美满幸福，也有利于社会的安定和谐。



家庭道德的主要内容是：尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结。

四、个人品德修养

“品格，是人生的桂冠和荣耀。它是一个人最高贵的财产，它构成了人的地位和身份本身，它是一个人在信誉方面的全部财产。它比财富更具威力，它使所有的荣誉都毫无偏见地得到保障。它伴随着时时可以奏效的影响，因为它是一个人被证实了的信誉、正直和言行一致的结果，而一个人的品格比其他任何东西都更显著地影响别人对他的信任和尊敬”

——富兰克林

个人品德是个人的道德品质的简称，是指个人依据一定的道

德原则规范行为时所表现出来的稳固的倾向和特征。个人品德是道德主体的内在德行，具有很强的内省性、自律性和自觉性。

良好个人品德的表现特征是：正直无私、忠诚守信、友爱善良、勇敢进取、敬业好学、谦虚谨慎、遵纪守法、文明礼貌。

提升个人道德修养的途径和方法：

★ 认真学习，提高道德认识

学思明理	学习思考，明白道理。认真学习和掌握社会主义道德的各种知识和做人的道理，并对所学的道德知识和人生哲理予以深入思考
择善而从	虚心学习，择善从之。在实际生活中勤于学习，善于学习，取长补短，既增进知识，又促进个人品德修养
学习榜样	学习先进，效仿榜样。以模范人物的优良品德、高尚道德情操作为自己的榜样，努力效仿，从而塑造自己优良的个人品德

★ 勤于实践，加强道德行为训练

知行统一	通过道德实践，实现道德认知与道德行为的有机统一，把外部的道德教育转化为个人内在的道德品质
积善成德	精心地护持自己的善意，精心地保持自己的善行，使其不断地积累成为个人品德

★ 严格要求，完善道德品质

省察克治	通过反复检查以发现和找出自己思想中的不良念头和行为上的不良习惯，坚决克服和整治所发现的那些不良念头和习惯
陶冶情操	提高对自然、社会和艺术美的感受，在丰富的社会生活实践中，以各种丰富、高尚的感情和志趣，启迪自我的心灵，不断培养和加深自己的道德情感，激发道德需要和欲望
慎独自律	在个人独处、无人监督时，也坚守自己的道德信念，对自己的言行，小心谨慎，自觉按道德要求行事，不做任何不道德的事。慎独自律不仅是一种修养功夫，更是一种人生境界

第二篇

商务礼仪基本知识

一、礼仪的起源和基本含义

➤ 中华礼仪的起源

中华民族素有礼仪之邦的美誉，礼仪文化源远流长。现代人类学、考古学、历史学的研究成果表明，礼仪是人类文明的产物。据考古学家发现，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。在他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。周朝对礼仪建树颇多，特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，他制作礼乐。全面介绍周朝典章制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。它将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。祭祀典礼、丧葬礼仪、诸侯对天子的朝觐礼、阅兵礼、出师礼、婚礼、饮酒礼等许多基本礼仪在商末周初已基本形成。汉代时，《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇。



其中，有讲述古代风俗的《曲礼》；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》；有记录家庭礼仪的《内则》；有记载服饰制度的《玉藻》；有论述师生关系的《学记》；还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。宋代时，家庭礼仪研究硕果累累，在大量家庭礼仪著作中，以司马光的《涑水家仪》和南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最著名。明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

★ 礼仪起源于宗教活动

东汉许慎的《说文解字》

对“礼”字的解释是这样的：

“履也，所以示神致福也。”

意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。

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。

在我国古代，“礼”主要有三层含义： 一是政治制度，二是礼貌，三是礼物； “仪”也有三层含义：一是指容貌 和外表，二是指仪式，三是指准则 和法度。

★ 礼仪产生于社会生活

在人类的群居生活中，男女有别，长幼有序，这既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员所共同认定、保证和维护的社会秩序。因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦

秩序”，这就是最初的礼仪。

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，为了保持一种交往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。

➤ 西方礼仪的起源

古代的法国法庭为了展示司法活动的威严性，保持法庭的庄严肃穆，要求所有进入法庭的人员必须严格遵守一些规定，这些规定写在一张长方形的“etiquette”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其进入法庭后必须遵守的规矩或行为准则。

在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能保证社会活动正常进行，使社会交往得以正常维系和发展。所以，当“etiquette”

在西方，礼仪一词最早见于法语的 *etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。

一词进入英国后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；亚里士多德指出：人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。英国哲学家弗兰西斯·培根指出：一个人若有好的仪容，那对他的名声大有裨益。资本主义时代也