



中国礼仪文化丛书
CHINESE ETIQUETTE CULTURE BOOK SERIES

袁涤非 主编

洪夏子 王姿琰 贺罗娜 编著

中国礼仪 服务礼仪



东北大学出版社
Northeastern University Press

□ 袁涤非 主编

Chinese Etiquette Culture Book Series
中国礼仪文化丛书

中国礼仪

服务礼仪

□ 洪夏子

王姿琰

贺罗娜

编著

东北大学出版社

“中国礼仪文化丛书”编委会

主编：袁涤非

编委（以姓氏笔画为序）：

马丽 马丽萍 王牛 王姿琰 申佳 宁爱平 朱娜 朱海燕
李霞 李飞鸿 杨湘雨 肖姪晖 陈礼 陈莉 陈积齐 何芳
刘芳 刘珂 刘吉力 刘彦萍 罗辉 郝锐 洪夏子 贺罗娜
谈馨 曹颖 黄媛 黄建英 彭露 彭蝶飞 辜丽 程纓茵

© 洪夏子 王姿琰 贺罗娜 2018

图书在版编目（CIP）数据

中国礼仪·服务礼仪 / 洪夏子, 王姿琰, 贺罗娜编
著. — 沈阳: 东北大学出版社, 2018. 4
(中国礼仪文化丛书 / 袁涤非主编)
ISBN 978-7-5517-1866-0

I. ①中… II. ①洪… ②王… ③贺… III. ①服务业
— 礼仪 — 基本知识 — 中国 IV. ①K892. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 090621 号

出版者：东北大学出版社

地址：沈阳市和平区文化路三号巷 11 号

邮编：110819

电话：024-83683655(总编室) 83687331(营销部)

传真：024-83687332(总编室) 83680180(营销部)

网址：<http://www.neupress.com>

E-mail: neuph@neupress.com

印刷者：辽宁新华印务有限公司

发行者：东北大学出版社

幅面尺寸：170mm × 240mm

印张：12

字数：203千字

出版时间：2018年4月第1版

印刷时间：2018年4月第1次印刷

策划：郭爱民

责任编辑：朱虹 牛连功

责任校对：杨世剑

封面设计：琥珀视觉

ISBN 978-7-5517-1866-0

定价：58.00元

— 序 —

于治国而言，“治国不以礼，犹无耜而耕也”；于修身而言，“今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？”礼仪是人内在品德修习的外在表现，在中华民族的传统美德中占有十分重要的地位。当前，中国特色社会主义伟大事业已进入新时代。“仓廩实而知礼节”，在经济社会迅速发展、国人物质生活得到前所未有满足的新形势下，礼仪文化建设作为社会主义思想道德建设的重要内容，作为培育和践行社会主义核心价值观的重要手段，弘扬与规范之，可谓恰逢其时。

中华民族是礼仪之邦，以编辑文献的形式约定礼仪规范古已有之。西汉礼学家戴圣编纂的《礼记》（又名《小戴记》《小戴礼记》），选编了秦汉以前的各种礼仪论著（如《曲礼》《檀弓》《王制》《月令》《礼运》《学记》《乐记》《中庸》《大学》等）49篇，既确立了礼仪规范的基本标准（即“傲不可长，欲不可纵，志不可满，乐不可极”），又从道德仁义、教训正俗、分争辨讼、尊卑长幼、宦学事师、班朝治军、莅官行法、祷祠祭祀等方面阐述了礼仪的广泛用途，还制定了大至国家祭祀、小至家庭婚丧之丰富而具体的行为规范，影响中国1700余年。然而，我国现代礼仪文化研究起步很晚，对礼仪文化的研究还处于初级阶段。礼仪文化作为一门内涵小、外延广的边缘学科，还远远不能满足现代文明社会的需求，其科学性、系统性还有待提升到一个新的高度。我和湖南省礼仪文化研究会的各位同人，在从事礼仪文化的研究、教学、培训和推广过程中，常常因文献和教材不足而颇感遗憾。同时，作为礼仪文化工作者，我们也感到自身所肩负的重要责任。因此，我们试图通过撰著“中国礼仪文化丛书”为礼仪文化发展作一些有益的探索，怀抛砖引玉之心，为礼仪文化不断进步略尽绵薄之力。

对礼仪的分类，古已有之。传统礼仪有吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼“五礼”之说。我们选择《公务礼仪》《商务礼仪》《服务礼仪》《医护礼仪》《形象礼仪》《生活礼仪》《言谈礼仪》《餐饮礼仪》《职场礼仪》《涉外礼仪》《儿童礼仪》作为丛书的

11个分册，一方面是因为这11个专题的礼仪具有鲜明的现代社会特点，贴近日常工作和现实生活；另一方面，它们所包含的礼仪文化内涵无疑是现代礼仪的应有之义。当然，这与我们当前对礼仪文化研究业已取得的成熟成果分不开。

丛书的内容选择偏重于实践。其一，注重继承和弘扬中华民族优秀礼仪传统。中华礼仪源远流长，几千年中形成的礼仪传统符合大多数国人的心理定势，其中相当大的部分现在仍然适用。其二，单设分册介绍涉外礼仪内容。全球化是当今世界大势所趋，文化大融合不可逆转。借鉴和吸收世界各地的优秀礼仪文明，有利于在国际交往中传播中华礼仪文化、展示国人礼仪形象。其三，中华人民共和国成立已近70年，有必要在社会主义核心价值观和公民道德规范框架下，建立新时代中国特色社会主义礼仪规范体系。我们尝试从贴近大众生活的11个方面入手，探索建立一套切实可行的，能提升公民道德修养、提高社会文明程度的礼仪规范，并通过我们的教学、培训和读者的阅读，身体力行予以弘扬。其四，除了社会大众需要遵守的一般礼仪规范，我们还根据部分特定场合、特定人群、特定职业的不同特点，有针对性地总结和制定了一些针对特殊需要的礼仪规范，以增强“中国礼仪文化丛书”的实用性，更好地指导人们把学到的礼仪规范运用到生活和工作中。

参与丛书撰写的33位作者，都是湖南省礼仪文化研究会的中坚力量。他们不仅是长期从事礼仪教学、研究的优秀学者，还是在医疗护理、企业管理、市场营销、心理咨询、幼儿教育等一线工作的佼佼者。他们既有较深厚的理论功底，也有丰富的实践经验。丛书凝聚着作者们的智慧及心血。那些娓娓道来的礼仪阐释、生动有趣的礼仪案例、标准规范的礼仪影像，一定能让读者诸君学有所获、学有所用，使大家成为真正有修养、有品位、有风度、有气质，懂得爱己爱人的现代人。

袁涤非

2018年4月于岳麓山下

目 录

Contents

第 1 章 绪 论

第一节 礼仪概述

- 一、礼仪的起源与发展 / 2
- 二、礼仪的内涵与特征 / 7
- 三、礼仪的原则与功能 / 10

第二节 服务礼仪概述

- 一、服务的内涵 / 14
- 二、服务礼仪的内涵 / 16
- 三、服务礼仪的重要性及作用 / 17
- 四、服务礼仪的原则 / 18
- 五、服务礼仪的特点 / 19

第 2 章 服务形象礼仪

第一节 服务仪容礼仪

- 一、发型发式 / 23
- 二、面部妆容 / 25
- 三、手部、颈部、脚部 / 29
- 四、皮肤护理 / 31

第二节 服务仪表礼仪

- 一、服务表情礼仪 / 34

二、服务服装礼仪 / 36

三、服务饰品礼仪 / 39

第三节 服务仪态礼仪

一、服务站姿礼仪 / 42

二、服务坐姿礼仪 / 44

三、服务走姿礼仪 / 47

四、服务蹲姿礼仪 / 49

五、服务手势礼仪 / 51

第 三 章 服务沟通礼仪

第一节 服务中沟通技巧概述

一、沟通的定义 / 56

二、沟通的三大要素 / 57

三、沟通障碍的形成及化解 / 59

四、沟通的三原则 / 62

第二节 服务中的有效倾听

一、倾听的五个层次 / 64

二、有效倾听的技巧——同理心 / 65

第三节 服务中的赞美技巧

一、赞美的作用 / 69

二、赞美的方式和角度 / 71

三、赞美的技巧 / 73

四、电话礼仪 / 73

第 四 章 主要服务行业礼仪规范（一）

第一节 餐饮行业服务礼仪规范

一、餐饮行业服务流程礼仪 / 79

二、餐饮行业服务用语规范 / 91

第二节 酒店行业服务礼仪规范

一、酒店行业服务流程礼仪 / 94

二、酒店行业服务用语规范 / 104

第三节 金融行业服务礼仪规范

一、金融行业服务流程礼仪 / 111

二、金融行业服务用语规范 / 120

第 五 章 主要服务行业礼仪规范 (二)

第一节 汽车销售行业服务礼仪规范

一、汽车销售行业服务流程礼仪 / 131

二、汽车销售行业服务用语规范 / 144

第二节 交通运输行业服务礼仪规范

一、交通运输行业服务流程礼仪 / 147

二、交通运输行业服务用语规范 / 161

第三节 旅游行业服务礼仪规范

一、旅游行业服务流程礼仪 / 170

二、旅游行业服务用语规范 / 180

参考文献 / 183

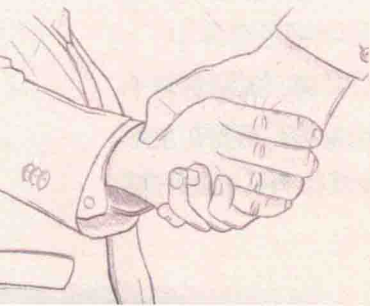
后 记 / 184

第 一 章

绪 论

在现代社会中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳，是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。礼仪已经渗透到社会生活的各个环节、各个领域，无论是对个人、对国家，还是对社会的发展都起着越来越重要的作用。本章着重介绍了中国礼仪的起源和发展，明确了礼仪的内涵和定义，阐述了礼仪的特征、功能、作用，最后介绍了礼仪的一个重要分支——服务礼仪。

随着科技的日新月异，经济的快速发展，企业的技术、产品、营销策略等各方面都是很容易被竞争对手复制和模仿的，而不可替代的则是每名服务人员所具备的服务意识、展现出来的服务形象、达到的服务质量标准。把服务客户放在第一位，以满足客户的需求为目的，为客户提供专业化、规范化、人性化的服务，是现代企业立于不败之地的重要因素。服务人员有形、规范、系统的服务礼仪不仅可以树立企业的良好形象，还可以使服务人员在与客户的交往中获得对方的理解与信任，进而达到为企业盈利的最终目的。因此，作为服务人员，学习和运用服务礼仪，不仅是提升自我形象的需要，更是企业塑造品牌形象、实现长远发展的需要。



第一节 礼仪概述

案例导入

住在上海的小李一家准备在当天晚上接待远道而来的准亲家一家。为了以示重视，小李特地订了一家高档的海鲜餐厅。两家人见面以后很是开心，席间宾主你来我往，杯光盏影，气氛热烈。这时服务员为每名宾客奉上了一个精美小巧的玻璃器皿，水面上还飘着美丽的玫瑰花瓣，准亲家看了非常高兴，觉得上海人就是讲究，端起玻璃器皿，把水一饮而尽。这样的情景让小李的家人目瞪口呆，玻璃器皿里的水是用来洗手指用的，而准亲家却喝了。这时，有个侍者正准备上前提醒，小李的父亲却用眼神制止了。他不动声色地一边和准亲家聊天，一边若无其事地端起自己面前的洗手水大方地一饮而尽，一场看似尴尬的场面被化解了。小李父亲为他人设身处地着想，用自己对他人的尊重体现了自己应有的风度，不动声色地维护了对方的颜面。

一、礼仪的起源与发展

中华文明上下五千年，中国素有“礼仪之邦”的美誉。五千年的悠悠岁月中，随着生产力水平的提升、社会的发展，人类社会化属性的日益增强，礼仪文化的内涵日渐丰富，终于达到今日之博大精深。但这种发展并未呈现出直线上升的趋势，其间的曲折跌宕，一如中国波澜壮阔的历史。

（一）礼仪的起源

从原始社会起，礼仪之根就开始萌芽，但当时的礼仪主要是一些礼节。最早的礼节用于对神灵的祭祀，所以就有了“礼立于敬而源于祭”的说法。

原始时期的人类面对变幻莫测的大自然，显得十分稚嫩，无法解释千变万化的自然现象和突如其来的自然灾害，因此认为是鬼神、祖先在主宰人类的一切。人们开始用当时的一些精致、豪华的食具作为礼器进行祭

祀，以表示他们对神灵、对祖先的敬畏，祈求保佑，祈求平安。这种祭祀活动可以看作礼仪的萌芽。

同时，随着家庭的形成，做父母的要抚养和关爱幼小的尚不能独立生活的子女；子女长大成人之后，则要赡养年迈的父母；兄弟姐妹之间也要互相关爱。早在尧舜时期，“五礼”（即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝）就已形成，这对家庭成员之间的关系做出了明确的规定。这时，礼仪把家庭成员的言谈举止规范化了。

在社会活动中，人与人之间也渐渐形成了最初级、最原始的礼仪。在狩猎、耕种和部落之间的争斗中，同一群体中的人通过用眼神、点头、拉手等来示意互相之间如何配合。日常生活中，人们不自觉地用击掌、拥抱、拍手来表达欢快的感情，用手舞足蹈来表示狩猎获得食物的喜悦。人们之间这种相互的呼应、关照，逐步形成了一种习俗，这便是最初待人接物的礼节（现在的握手礼就始于原始社会），所以，礼仪成为当时人们交往沟通的一种“语言”。

原始社会后期，随着社会的发展，人们在生产和生活中的分工越来越细，于是产生了发号施令的领导者 and 服从安排的被领导者。为了维护领导者的地位，体现领导者和被领导者的等级差别，出现了尊卑有序、男女有别。例如：左尊右卑；在重大场合上，习惯以主人或东道主的左侧方位为尊位，其右侧为卑位。此时，礼仪又成了维系等级差别的需要，成为领导者教化子民、维持领导地位的工具。

所以，礼仪在萌芽时期，主要用于祭祀、规范家庭成员言行举止、人际交往中待人接物以及维护领导者的统治地位。

（二）礼仪的发展

每当中国进入一次大变革、大发展的历史时期，礼仪也随着时代的变迁而不断演变、充实和更新。漫长的礼仪文化发展史，可以大致分为礼仪孕育时期、礼仪形成时期、礼仪变革时期、礼仪鼎盛时期、礼仪衰落时期及现代礼仪时期。

1. 礼仪孕育时期

礼仪起源于距今百万年前的原始社会时期，随着人类逐渐进化而不断丰富、演变。在原始社会中、后期就孕育出早期礼仪的“胚胎”。比如，距今约 1.8 万年前的北京周口店人，已经会使用穿孔的兽齿、石珠作为装

饰品，穿戴在脖子和手上。他们还会向逝去的族人周围撒放赤铁矿粉，以表示对族人去世的哀悼，这也可以说是中国历史上出现最早的宗教葬礼。

2. 礼仪形成时期

公元前 21 世纪至公元前 771 年，中国由金石并用时代进入青铜器时代。金属器皿的使用，把农业、畜牧业、手工业生产带到一个全新的时期。随着生产水平的大幅提高，除消费外，开始有了剩余，于是有了不劳而获的统治阶级与辛苦劳作的被统治阶级，由此产生了阶级对立，原始社会彻底瓦解。

在这个时期，由于中国刚从原始社会进入早期的奴隶社会，尊神活动仍被延续，并有日渐升温的趋势。在原始社会，由于缺乏科学知识，人们对于许多自然现象还不太理解，因此他们敬畏和祭祀“天神”“河神”。在某种意义上，早期的礼仪是指原始社会人类生活的若干准则，也是原始社会宗教信仰的产物。

直至周朝，礼仪开始有所建树。周武王、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立都起到了重要作用。他们制作了礼乐，将人们的行为举止、道德情操等全部纳入当时的社会体制中，形成了一个尊卑有序的社会。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著，整理了周朝的官职表，用于讲述周朝的典章制度。由此可见，许多基本礼仪在商末周初便已基本形成。

在西周，青铜礼器已开始盛行，它是个人身份的象征——礼器的多寡代表身份地位的高低，显示权力的等级。在当时，贵族身上一般都佩戴成组的玉石，以显示身份地位。同时，尊老爱幼这类深入人心的礼仪规范在西周已蔚然成风，如当时孔子的“入则孝，出则悌，谨而信，泛爱众，而亲仁，行有余力，则以学文”，孟子的“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”等都成为教育后人尊老爱幼的名言警句，至今也是人们的行为准则。所以，西周时期应该是礼仪的形成时期。

3. 礼仪变革时期

春秋战国时期，以孔子、孟子为代表的儒家系统地阐述了礼仪的起源、本质和功能。儒家文化一直主导着我国封建社会，影响达几千年之久。儒家思想宣扬“礼教”，提出以“修身”“真诚”为本，认为在各种伦理关系中，对人诚实无妄才是“礼”的最高境界。孔子非常重视礼教，将“礼”作为治国、安邦、平天下的基础，他倡导用“礼”来约束和规范

人的行为准则，认为：“不学礼，无以立。”“君子义以为质，礼以行之，孙以出之，信以成之。君子哉！”意思是说：君子要以义作为根本，用礼加以推行，语言表达要谦和，待人处世态度要真诚，这才称得上是谦谦君子。孟子提出“五伦”（即君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友五种人伦关系），倡导父子之间有骨肉之亲，君臣之间有礼义之道，夫妻之间挚爱而又内外有别，老少之间有尊卑之序，朋友之间有诚信之德。这是处理人与人之间关系的道理和行为准则。这一时期，除儒家之外，还有其他思想主张，如：道家崇尚自然无为、独善其身，主张废除一切礼仪；法家推崇强权政治，主张以法代礼；墨家主张平等、博爱、利他，以义代礼。各家的主张虽然不同，但正是这种百家争鸣、各种思想相互吸收和融合，才使礼仪的内涵发生了较大的变革。所以，春秋战国时期是礼仪的变革时期。

4. 礼仪鼎盛时期

公元前 221 年，中国历史上第一个中央集权制的封建王朝——秦朝——建立了。秦始皇在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”，成为延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期，思想家董仲舒把封建专制制度的理论更加系统化，提出了“唯天子受命于天，天下受命于天子”。他把儒家礼仪概括为“三纲五常”，即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”和“仁义礼智信”。他还提出了“罢黜百家，独尊儒术”的思想，让儒家礼教成为了定制。

汉代，一部包罗万象、堪称集上古礼仪之大成的《礼记》问世，它把奴隶社会和封建社会的礼仪汇集成册，成为封建时代礼仪最经典的著作。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》，有谈论饮食和居住文化的《礼运》，有记录家庭礼仪的《内则》，有记载服饰礼仪的《玉藻》，有论述师生礼仪的《学记》，还有教授人们道德修养的《大学》。《礼记》对礼仪分类论述，内容十分丰富。

唐宋时代，《礼记》已由“记”上升为“经”，出现了以儒家思想为基础，融合道学、佛学思想的理学，朱熹便是其中的主要代表人物。他指出：“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”这一时期对于家庭礼仪的研究也是成果颇丰。在大量的家庭礼仪著作中，《朱子家礼》《司马氏书仪》最著名。前者相传为朱熹所著，后者为司马光撰写。

所以，这一时期的礼仪研究硕果累累，礼仪形式的发展也日趋完善，忠、孝、节、义等礼节也日趋繁多。无论是内容还是形式，礼仪都进入了鼎盛时期。

5. 礼仪衰落时期

清朝入关后，开始逐渐接受汉族的礼制，并使其复杂化，让礼仪变得死板、烦琐。如清代的品官相见，当品级低者向品级高者行跪拜礼时，一般是一跪三叩，甚至三跪九叩。清代后期，贪污腐败盛行，官员腐化堕落，封建社会由盛转衰。随着洋务运动的兴起，西方礼仪开始传入中国，而西方礼仪与中国推崇的礼仪思想有很大的差异。所以，这一时期中国的传统礼仪规范无论是内容还是形式，都受到了西方礼仪的强烈冲击，出现了“大杂烩”式的礼仪思想，封建礼教开始土崩瓦解。

6. 现代礼仪时期

清末，鸦片战争打开了中国长期封闭的大门，国人开始了解西方的政治、经济、文化。大批爱国人士为寻找富民强国的道路，在把西方的文化、科技引入中国的同时，也把西方礼仪介绍进来。辛亥革命之后，封建王朝覆灭，中国人民为摆脱封建礼教的束缚而不断地进行变革。直到1949年10月，中国进入一个崭新的时期，封建礼教被彻底废除，逐步形成了现代礼仪。

改革开放以来，随着中国与世界各国交往的日趋频繁，在我国传统礼仪的基础上，融入了西方先进的礼仪文化，形成了中国特色的新型社会关系和人际关系，那就是：平等相处，团结友爱，互帮互助，礼尚往来。礼仪从内容到形式都在不断变革，构成了社会主义礼仪的基本框架，现代礼仪进入了全新的发展时期。2005年，中央电视台一系列“迎奥运，讲文明，树新风”公益广告热播，各行各业的礼仪规范纷纷出台，如政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、教师礼仪、医护礼仪、国际礼仪等，社会上还出现了各种针对不同年龄、不同阶层的礼仪培训机构，如儿童礼仪、中学生礼仪、大学生礼仪、求职礼仪、职场礼仪等，人们越来越深刻认识到“不学礼，无以立”的道理，学习礼仪知识的热情日益高涨。

2017年10月18日，习近平总书记在党的十九大报告中强调：“要提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养，提高全社会文明程度。广泛开展理想信念教育，深化中国特色社会主义和中国梦宣传教育，弘扬民族精神

和时代精神，加强爱国主义、集体主义、社会主义教育，引导人们树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观。深入实施公民道德建设工程，推进社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设，激励人们向上向善、孝老爱亲，忠于祖国、忠于人民。”这是我们构建当代礼仪文化的指南。我们应遵循“取其精华，去其糟粕”的原则，将传统礼仪文化的精髓融入现代文化的体系，以社会主义核心价值观的构建为契机，促使礼仪意识变为礼仪行为。

二、礼仪的内涵与特征

礼仪无处不在，渗透于工作、生活的方方面面，不仅有时代的烙印，而且还会呈现出一些行业的特点与要求，但其基本的内涵始终是较稳定的。

（一）礼仪的内涵

在古代，礼仪指的是为敬神而举行的各种仪式。如《诗经·小雅·楚茨》中“献酬交错，礼仪卒度”，讲的是古代在酒宴中主宾敬酒交互错杂，礼仪合乎法度。《周礼·春官·肆师》中“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯”，意思是凡是涉及国家的事务，都应讲究合乎礼仪，用礼仪来辅助宗伯。这时对礼仪的基本定义是“致福曰礼，成义曰仪”，由此可知，当时的礼仪是为维护封建统治阶级而制定的基本制度和行为规范。

在现代，通常所说的礼仪是一种待人接物的行为规范，是一种交往的艺术表现。它是人们受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而在长期社会交往中形成的。礼仪既为人们所认同，又为人们所共同遵守，是在建立和谐关系的基础上各种符合客观要求的行为准则和规范的总和。但无论是古代还是现代，礼仪的内涵都具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。

礼貌，是指人们在彼此交往过程中表示尊敬、重视和友好的言谈举止。比如，我们经常会用“这个孩子真有礼貌”来表扬一个孩子主动与客人打招呼的举动。礼貌是以尊重他人、不伤害他人利益为前提的，是表达人与人之间和谐相处的意念和行为，如尊老爱幼、尊师重教、乐于助人、热情好客等。

礼节，是指人们在日常交际活动中，相互表示尊重、祝愿、问候、致意、慰问等待人接物方面的形式，如拜会、握手、馈赠、吊唁等。

仪表，是指人的外表、穿着，它主要指美的外在形象，引申为人的精神状态，如容貌、服饰、表情、姿态、风度等。

仪式，是指在一定场合举行的具有专门程序和形式的社会活动，如升旗仪式、奠基仪式、开学典礼、毕业典礼、剪彩仪式等。

所以，现代礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成、共同认可的行为规范。“礼”是内在的，是人们对自我、对他人表示尊重和敬意的态度；而“仪”是外在的，是人们通过一定的动作、形式等表现出来的“礼”。“礼”是一种观念、一种意识、一种态度，而“仪”是外在的表现形式。“礼”字解决了，“仪”字迎刃而解；“礼”字不解决，即使懂得一些形式上的东西，也难以将其落实在行动上而形成习惯。“态度决定一切”“心有敬而形于外”就是这个道理。

（二）礼仪的特征

同一历史时期，不同国家、民族、地域会有不同的礼仪规范，所谓“百里不同风，千里不同俗”。不同的历史时期，礼仪更会打下那个时代的烙印。礼仪的内容虽然存在差异，但其基本特征是一致的，主要表现为以下四个方面：

1. 继承性

礼仪，是一种文化修养，是人类在长期的共同生活和交往中，为维持正常生活秩序而逐渐演变或约定俗成的。在这个过程中，传统礼仪中那些烦琐、保守、与社会发展不适应的内容被不断摒弃，只有那些体现了人类精神文明和社会进步的精髓才得以世代传承。比如生活中我们常说“礼尚往来”“来而不往非礼也”，说话要谦恭、和气、文雅，仪态要大方、恭敬、从容，仪表要端庄、得体、简洁，对待他人要知晓爱亲、敬长、尊师、亲友之道，等等。古往今来，这些优良传统在古代适用，在当今社会也同样适用，并已成为人们生活中的一种习惯和规范。所以，无论世事如何变迁，一些好的思想观念、礼仪传统总会代代相传，被延续继承。

2. 差异性

礼仪，作为一种共同遵守的行为规范，在实际应用中还会受到时间、

地域、环境及各种因素的制约，具有很大的灵活性。任何国家、民族、地区都有其礼仪的特色，这是按照地域和群体来划分的，也是礼仪的一个十分重要的特点。一方面它表现在某个地域中或某类群体中具有共同的礼仪习俗；另一方面又说明地域与地域之间、群体与群体之间的礼仪习俗有不同的地方。各自不同的文化背景和历史原因等多方面因素造成了这种不同，也由此产生了多姿多彩的礼仪文化。比如，西方人在见面礼仪中讲究拥抱，提倡“女士优先”；但东方人大多将握手作为见面的礼节。有的地方把抚摸小孩的头当作亲切的表示，而有的地方却认为这是极无礼的行为。在庆典活动中，有的民族喜欢跳舞，有的民族喜欢唱歌，有的民族喜欢泼水。所以，每到一个新的地方，最好先了解一下当地的礼仪习俗，以便入乡随俗，这样更能体现对交往对象的尊重。

同一种礼仪，对不同年龄、不同性别、不同职业的人也会有不同的呈现方式。例如，同样是打招呼，男性之间与女性之间的问候方式会不同，老朋友之间与新朋友之间的问候方式也不同。再如，同样的话语，站在不同角度表述也会不同，对年轻人来说可能没有什么，可是对中老年人来说就可能伤害他；对同性来说很正常，对异性来说可能就失礼了。正因为礼仪存在如此大的差异性，所以要求我们在不同的时间、场合都运用相应的礼仪来展现自己的风采，而不是生搬硬套、千篇一律，把礼仪变成一种死板的教条，那样反而会失礼了。

3. 针对性

人际交往讲究公平公正、一视同仁，但更讲究对等原则，即“投之以桃，报之以李”“礼尚往来”，所以礼仪礼节具有很强的针对性。如公务接待时，应当派出与对方身份、职位基本相同的人员进行接待，迎送人员数量要适宜，不可过多或过少，基本上与对方对口、对等。一个单位的处长出访另一个单位时，被访单位也应由处长出面接待，至少要安排会见。

4. 规范性

礼仪是人们在交际场合待人接物时所必须遵守的行为规范。“必须遵守”，就是不能依据个人的意愿随意改变。它已经成为人们彼此交往的“通用语言”，成为衡量他人和判断自己是否自律敬人的标尺。如果人们能自觉地遵照并维护这一准则，那么便是符合礼仪要求。如果总是自作主张、一意孤行，或者一味按照自己的喜恶行事，那么就会给他人造成许多