

## 图书在版编目(CIP)数据

文明礼仪手册 魏伟主编—青岛:青岛出版社, 2015.12  
I. ①文... II. ①魏... III. ①礼仪—手册  
IV. ①D619.9

I 文... II 魏... III 礼仪-手册  
IV D619.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 143285 号

书名 文明礼仪手册

主编 魏伟

出版发行 青岛出版社

社址 青岛市徐州路 76 号 (266021)

本社网址 <http://www.qdpub.com>

邮购电话 0532-8099930 (兼传真) 0532-8099931

责任编辑 谢蔚 刘耀辉 孙原 孙原 孙原

封面设计 申尧

照排 青岛正方文化传播有限公司

印刷 青岛印刷厂

出版日期 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

开本 787mm×1092mm (1/16)

印张 8.5

字数 160 千字

书号 978-7-304-07428-2

定价 19.80 元

盗版举报电话 (0532) 8099931

青岛版图书售出后如发现印装质量问题, 请寄回承印厂调换。

本书建议陈列类别: 大众礼仪教育

## 本书编委会

顾问 蔡伦斌

主编 王伟

副主编 姜正轩 王凯

编委 任黎平 纪家胜 崔学琴

臧海亮 颜丙峰 解文新

万蕾 杨萍 谢建宏

薛晨钟

## 序 摇摇言

礼仪是人类在社会交往中逐渐形成,以风俗、习惯和传统等方式固定下来的一种文化。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、文明素质的外在表现,对一个社会来说,礼仪是一个国家和地区社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。中国素来享有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。清初大思想家颜元曾说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”崇尚礼仪,历来是中华民族的优良传统,也是现代社会公民道德的基本规范。懂礼貌、守礼仪、讲文明,应是现代人必备的基本素质和精神追求。

青岛作为全国文明城市,每一位市民在把自己的家园建设成为全国重点中心城市和世界知名特色城市的进程中,深深懂得我们的城市不仅应该是一个繁荣的青岛,更应该是一个平安的青岛、文明的青岛。从“诚信、和谐、博大、卓越”城市精神的凝练,到“微尘”“三让”“双学三创”等文明活动的实践,青岛人正在用言行举止展现着现代文明都市的美好形象,诠释着社会主义和谐社会所必需的道德伦理精神。

面对深入推进以“八荣八耻”为主要内容的社会主

义荣辱观教育的时代要求,面对举办一届“有特色、高水平”奥帆赛的光荣与梦想,中共青岛市委宣传部、市文明办组织有关专家学者编写《文明礼仪手册》,可以说正逢其时。手册融普及性、知识性和趣味性于一体,是对礼仪文化和修养的有力弘扬,是对礼仪规范和常识的广泛宣传,也是对市民学礼仪、讲礼仪的积极倡导。手册的出版对于培植人们的礼仪修养,提升城市文明程度,创造一流的人文环境、打造一流的服务水平、营造一流的社会风气,具有十分积极而重要的现实意义。希望每一位市民时刻想着自己是我们这座文明城市的一枝一叶,学习文明礼仪知识,躬行文明礼仪实践,用自己的行动给我们的生活和身边的这座城市带来更多的微笑与温馨。希望全市上下共同努力,人人知礼,时时讲礼,处处习礼,让文明礼仪之花竞相绽放,让美丽的青岛更文明、更和谐!

中共青岛市委副书记、青岛市市长  
第29届奥林匹克运动会组织委员会帆船委员会(青岛)主席 夏耕 摇

## 目 录

### 一、礼仪概述

什么是礼仪 .....	( 员 )
礼仪的基本原则 .....	( 员 )
礼仪的基本功能 .....	( 圆 )
为什么要学习礼仪规范 .....	( 猿 )

### 二、个人礼仪

个人的基本礼仪 .....	( 源 )
着装的基本要求 .....	( 源 )
服装颜色的搭配方法 .....	( 缘 )
正式场合中女士如何着装 .....	( 远 )
正式场合中男士如何着装 .....	( 苑 )
佩戴首饰应遵循的规则 .....	( 愿 )
化妆的基本要求 .....	( 怨 )
何谓“希尔顿式”的微笑 .....	( 员园 )
微笑的“四要”和“四不要” .....	( 员园 )
体态礼仪的主要内容 .....	( 员员 )
体态礼仪的禁忌 .....	( 员员 )
站姿的基本要求 .....	( 员圆 )
坐姿的基本要求 .....	( 员圆 )
男士坐姿的基本要求 .....	( 员猿 )
女士坐姿的基本要求 .....	( 员源 )
蹲姿的基本要求 .....	( 员远 )

圆使用手势的礼仪规范 .....	(圆)
圆言谈的礼仪 .....	(圆)
圆聆听的礼仪 .....	(圆)
圆目光注视的礼仪区域 .....	(圆)
圆如何使用眼神 .....	(圆)

### 三、家庭礼仪

圆夫妻相处的礼仪 .....	(圆)
圆兄弟姐妹相处的礼仪 .....	(圆)
圆如何处理夫妻争吵 .....	(圆)
圆父母对子女的礼仪 .....	(圆)
圆子女对父母的礼仪 .....	(圆)
圆媳妇对公婆的礼仪 .....	(圆)
圆怎样建立和睦的邻里关系 .....	(圆)
圆家庭中如何接待来访客人 .....	(圆)
圆到朋友家做客的礼仪 .....	(圆)
圆与朋友相处应注意什么 .....	(圆)

### 四、办公礼仪

圆现代办公场所的礼仪要求 .....	(圆)
圆办公室人员应注意的禁忌 .....	(圆)
圆同事之间应如何相处 .....	(圆)
圆如何处理与上级的关系 .....	(圆)
圆如何处理与下级的关系 .....	(圆)
圆公务人员如何维护自身的形象 .....	(圆)

源源汇报工作的礼仪 .....	(猿源)
源源使用办公设备应遵循的礼仪 .....	(猿源)
源源使用办公电话的礼仪 .....	(猿源)
源源组织会议的礼仪规范 .....	(猿源)
源源参加会议的礼仪要求 .....	(猿源)
源源小型会议位次排列的礼仪要求 .....	(猿源)
源源大型会议座次的安排原则 .....	(猿源)
源源会客时座次安排的原则 .....	(猿源)
源源谈判时座次安排的原则 .....	(猿源)
源源签字仪式的座次安排原则 .....	(猿源)
源源悬挂国旗的礼仪规范 .....	(猿源)

## 五、社交礼仪

源源见面的基本礼仪 .....	(猿源)
源源见面时常用的礼貌用语 .....	(猿源)
源源握手的正确方法 .....	(猿源)
源源握手的顺序 .....	(猿源)
源源正式场合下握手的禁忌 .....	(猿源)
源源鞠躬的礼仪规范 .....	(猿源)
源源介绍的类型 .....	(猿源)
源源介绍的礼仪要求 .....	(猿源)
源源如何自我介绍 .....	(猿源)
源源如何介绍他人 .....	(猿源)
源源如何作团体介绍 .....	(猿源)
源源介绍礼仪的禁忌 .....	(猿源)

远缘如何交换名片 .....	(缘)
远缘如何向他人索取名片 .....	(缘)
远缘如何正确地称呼 .....	(缘)
远缘如何打电话 .....	(缘)
远缘如何接电话 .....	(缘)
苑园如何礼貌地中断通话 .....	(缘)
苑园如何应对两部或多部电话同时响起 .....	(缘)
苑园使用移动通讯工具的礼仪规范 .....	(缘)
苑园选择礼品的原则 .....	(远)
苑园如何馈赠礼品 .....	(远)
苑园接受礼品时应注意的礼仪规范 .....	(远)
苑园如何礼貌地拒收礼品 .....	(远)
苑园常见的宴请形式 .....	(远)
苑园中餐宴请的桌次安排 .....	(远)
苑园中餐宴请的位次安排 .....	(远)
愿园宴请时拟定菜单应注意的问题 .....	(远)
愿园用餐中应注意的问题 .....	(远)
愿园入席就座和离席应注意的问题 .....	(远)
愿园参加舞会应注意什么 .....	(远)
愿园怎样邀请异性舞伴 .....	(远)
愿园在舞会上女士如何拒绝别人的邀请 .....	(远)
愿园到院探望病人应注意的礼节 .....	(远)
愿园如何书写邀请信 .....	(远)
愿园如何书写感谢信 .....	(远)

愿媛如何书写贺信 ..... (苑媛)

愿媛如何书写请柬 ..... (苑媛)

## 六、公共场所礼仪

愿媛公共场所应遵循的礼仪规范 ..... (苑媛)

愿媛公共场所应保持的礼仪距离 ..... (苑媛)

愿媛常规行进礼仪 ..... (苑媛)

愿媛上下楼梯礼仪 ..... (苑媛)

愿媛乘坐电梯礼仪 ..... (苑媛)

愿媛搭乘飞机应注意的礼节 ..... (苑媛)

愿媛搭乘火车应注意的礼节 ..... (苑媛)

愿媛搭乘客轮应注意的礼节 ..... (苑媛)

愿媛搭乘公共汽车应注意的礼节 ..... (苑媛)

愿媛乘坐小轿车应注意的礼节 ..... (苑媛)

愿媛应聘时应讲究的礼仪规范 ..... (苑媛)

愿媛升国旗时应遵循的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛网络交流应注意的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛开学、毕业典礼的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛游览景区应遵循的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛在图书馆应遵循的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛参观博物馆、美术馆的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛观看演出应遵循的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛观看体育比赛应遵循的礼仪 ..... (苑媛)

愿媛公共场所吸烟的礼仪要求 ..... (苑媛)

愿媛在商场购物时应注意的礼仪 ..... (苑媛)

## 七、服务礼仪

- 员园服务人员的基本礼仪规范…………… ( 愿怨)
- 员园服务人员的礼仪修养…………… ( 怨园)
- 员园服务人员的仪态、举止要求…………… ( 怨员)
- 员园微笑服务的主要作用…………… ( 怨圆)
- 员园服务行业的文明用语…………… ( 怨猿)
- 员园服务行业的禁语…………… ( 怨缘)

## 八、涉外礼仪

- 员园日常涉外交往的礼节…………… ( 怨苑)
- 员园涉外礼仪的迎送规格…………… ( 怨愿)
- 员园涉外礼仪的礼宾次序…………… ( 怨愿)
- 员园涉外礼仪中惯用的称呼方式…………… ( 怨怨)
- 员园如何理解“女士优先”原则…………… ( 员园)
- 员园宴请外宾时应注意的礼仪礼节…………… ( 员园)
- 员园涉外赠送礼品应注意的基本礼节…………… ( 员园)
- 员园进出外国人的办公室或住所应注意的礼节  
摇摇…………… ( 员园)
- 员园国际上常用的见面礼节…………… ( 员园)
- 员园外国禁忌的颜色…………… ( 员缘)
- 员园外国饮食禁忌…………… ( 员缘)
- 员园外国禁忌的花卉…………… ( 员四)
- 员园西餐正菜的种类…………… ( 员四)
- 员园西餐席次安排的礼仪规范…………… ( 员四)
- 员园西餐座次的安排…………… ( 员愿)

西餐餐具的种类	(页码)
西餐刀叉的使用方式	(页码)
西餐中刀叉摆放的暗示意义	(页码)
西餐餐巾的用途	(页码)
西餐餐匙的用法	(页码)
西餐的“十要”“十不要”	(页码)
喝汤应注意的礼仪	(页码)
品饮咖啡的礼仪	(页码)
食用面包及甜点应注意的礼仪	(页码)
吃水果、沙拉的礼仪	(页码)
食用肉类的礼仪	(页码)
食用鱼虾、贝类、蜗牛等应注意的礼仪	
摇摇	(页码)
西餐中菜肴如何与酒水搭配	(页码)
西餐中敬酒举杯的礼仪	(页码)
国外如何付小费	(页码)

## 九、奥运礼仪

什么是现代奥运礼仪	(页码)
观众入场时的礼仪	(页码)
观众退场时的礼仪	(页码)
观看比赛时的礼仪	(页码)
观看比赛时鼓掌喝彩的礼仪	(页码)
颁奖升旗仪式时观众的礼仪	(页码)
赛场突然停电,观众如何应对	(页码)

员缘运动员在比赛中应遵循的礼仪 .....	(员缘)
员缘裁判在比赛中应遵循的礼仪 .....	(员缘)
员缘拉拉队在比赛中应遵循的礼仪 .....	(员缘)
员缘奥运志愿者应遵循的礼仪 .....	(员缘)
员缘奥运志愿者应具备的基本素养 .....	(员缘)
员缘与外宾交往的礼仪禁忌 .....	(员缘)
员缘与外宾谈话的礼仪禁忌 .....	(员缘)
附 帆船比赛常用中英文 .....	(员缘)

## 十、附录

员缘中华人民共和国国歌、国徽、国旗 .....	(员缘)
员缘我国民间主要节日 .....	(员缘)
员缘中外重要节日、纪念日 .....	(员缘)
员缘中华民族传统礼仪格言 .....	(员缘)
员缘常用鲜花代表的寓意 .....	(员缘)
员缘北京与世界其他主要城市时差对照表 ...	(员缘)
员缘我国十大名花 .....	(员缘)
员缘玉石颜色的寓意 .....	(员缘)
员缘颜色的寓意 .....	(员缘)
员缘结婚周年纪念名称及礼品 .....	(员缘)

# 一、礼仪概述

## 什么是礼仪

礼仪是人们在社会交往活动中以建立和谐关系为目的的各种约定俗成的行为准则与规范。它包括礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示尊重、友好的行为准则 ;礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝福等惯用的形式 ;仪表是指人的外表 ,是礼仪在个人形象方面的体现 ;仪式是指在特定场合举行的专门化、规范化的活动 ,是按礼宾要求 ,用特定的程序和方式来表达礼仪的过程。

## 礼仪的基本原则

(一) 遵时守约。约会要事先发出邀请 ,不论是邀请方还是应邀方 ,一旦答应就应按时履约、信守诺言 ,并用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

(二) 公平对等。即对任何交往对象都必须一视同仁 ,给予同等程度的礼遇。

(三) 真诚适度。即运用礼仪时 ,务必诚信无欺、言行一致、表里如一 ,并因人、因事、因时、因地灵活掌握 ,



做到有理、有利、有礼、有节。

(源)宽容自律。在人际交往中要严于律己、宽让他人。不仅要理解他人、为他人着想、善解人意,而且要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省。

(缘)尊重习俗。由于国情、民族传统、文化背景不同,必须做到入境问禁、入国问俗、入乡随俗、入门问讳,切忌目中无人、自以为是。

### 猿礼仪的基本功能

(员)尊敬、亲近的功能。礼仪交往的核心就是相互尊重。尊重别人、尊重自己,是礼仪得以延续、发展并发扬光大的真正动力。尊重作为礼仪的精髓,能够满足人们高层次的精神追求,体现良好的道德风尚。

(圆)约束、规范的功能。礼仪作为约定俗成的行为准则与规范,对人们的各种行为有着广泛的约束力。但礼仪的实施不具有强制性,也无须他人的督促和监督,主要是自觉地利用礼仪规范约束自身行为,纠正不良习惯,调节人际关系,维护社会秩序。

(猿)内聚、和谐的功能。礼仪通过艺术设计、环境布置、现场表演等活动,营造一种浓厚的情感氛围,使每个参与者都能受到熏陶,在感情和心理上产生共鸣,行为上趋于融合,从而增强组织的凝聚力和向心力。

(源)协调、沟通的功能。礼仪的重要功能是对人际



关系的调解。在现代社会中,人们之间的关系错综复杂,各种矛盾时有发生。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静,缓解已经激化的矛盾,避免某些不必要的情感对立,建立起和谐的新型人际关系,从而使人们之间的交往获得成功。

### 为什么要学习礼仪规范

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志,是人们进行社会交往的必备条件。礼仪不仅是人际沟通的纽带和重要手段,而且是个人的内在修养和精神风貌的外在体现。学习礼仪,有利于人们恪守社会行为规范,有利于塑造良好的个人形象和整体形象,有利于建设社会主义精神文明,有利于树立社会主义荣辱观和以德治国重要举措的全面落实。因此,学习礼仪常识,遵守礼仪规范,是现代人文明生活的基本要求。

## 二、个人礼仪

### 缘个人的基本礼仪

个人的基本礼仪主要包括仪表、仪容、仪态、言谈等几个方面,它是一个人的行为规范与待人处世的准则。

### 选着装的基本要求

(员)整洁美。着装整洁是一个人仪表美的基本需要,它能展现个人的精神面貌,体现对他人的尊重。无论何时何地,着装都要保持干净整洁并熨烫平整。

(圆)整体美。即服装的各个部分要具有完整统一的视觉效果,形成和谐的美感形象。着装时要精心设计、全面考虑、合理搭配,使服装的各个部分既相对独立,又相得益彰。(图 员)

(猿)个性美。着装是表现个性的一种手段。追求服装的个性、品位和风格是着装的最高层次。富有个性的着装可以增加个人魅力,体现独特的风采。

(源)协调美。协调美应掌握 裁 的 原



图 员



则,即着装要与时间( ~~时~~、地点( ~~地~~、场合( ~~场~~相协调。

①着装与时间相协调。着装既要随着季节和天气的变化而变化,又要顺应时代潮流。

②着装与环境相协调。选择服装要考虑居住环境的自然条件及民族风俗,使服装的款式、质地、花色等与所处的环境相协调。

③着装与场合相协调。不同的场合,对着装有不同的要求。公务场合、社交场合和休闲场合着装有较大的差别。

### 服装颜色的搭配方法

(员)主辅搭配法。即以—种色彩为整体基调,再适当辅之以其他色彩的搭配方法。要注意下列三点:第—,应充分考虑主辅关系,不能“喧宾夺主”;第二,要考虑主辅色调的对比效果,不能过于刺眼;第三,辅助色彩的运用要充分考虑到自己的体形、相貌,最好起到扬长避短之功效。

(圆)同色搭配法。即把同—种颜色按深浅不同进行搭配,以达到统—、和谐的审美效果的方法。同色搭配法应掌握的原则是同色间过渡要平稳,不要给人以断裂、失衡的感觉。如果差异较大,可在中间选择—种明度适中的色彩加以“传递”。