

现代礼仪文书写作

主编 张大成

首都经济贸易大学出版社

· 北京 ·

引言

故事一·赴宴

秘书肖然这天上午接到一张请柬。请柬是由著名中外合资企业“雪莲特拉”公司请邮局专人送达的，事由是邀请出席“雪莲特拉”公司创立一周年庆典联谊宴会。

习总经理这几天不在，若去，只好由肖然陪同索柱副总经理前往。

赴宴可以说是一次有涉外性质的交谊礼仪活动。肖然清晰地记得，当年在首都师范大学高级涉外文秘系学习时，有关这方面的知识教师讲授得极其全面系统。面对那烫金的大红底色、艳丽而庄重的请柬，想到不谙这种交谊礼节和其他有关知识的索副总经理，她顿感责任的重大。

请柬上明显注有“R S V P”字样。肖然凭自己秘书职业的知识和经验，懂得这是“敬请赐复”的意思。

她轻轻敲开了副总经理办公室的门。

“副总，这是‘雪莲特拉’公司的请柬，请我公司5月5日中午11时赴宴。”

“先放这儿吧。”

“副总，这请柬上注明了，请我们接到请柬后，立即答复能不能出席。请您决定，我好告诉‘雪莲特拉’公司，您看好吗？”

出于职业的习惯，肖然的话语那样轻柔、那样准确，却又隐含着一种不容置疑的意味。

肖然从公文夹中取出请柬，轻轻递上。

索柱摆弄着手中的请柬，“好吧，去！”

与此同时，从他投向肖然的目光里，又分明透着一种莫名其妙乃至有一丝求教的意味。

肖然立即会意了。她指着请柬上的英文字母说：“这几个字母，是告诉被邀请一方，无论能不能出席，都要迅速答复主人。”

肖然知道，索副总虽然是初中毕业，但他最近在习总的影响下，也在注意学习各种有用的知识。作为一位秘书，有义务做好这方面的辅助性工作。

“嘀……嘀……”那颇有音乐旋律的电话铃声响起了。

“您好，这里是蓝润公司……是的，已经接到贵公司请柬，感谢盛情邀请。我们正准备电告贵公司将如期出席……由副总经理索柱先生和女秘书肖然前往……索是探索的索，柱是木字旁加主人的主，肖是小、月组成的肖，然是天然的然……再次表示感谢，再见！”

“肖秘书，你再和我说说有关请柬的事儿。”索副总边说边示意肖然坐下来。

“副总，您看，这上面印有RSVP字母的，被邀请的人无论能否出席，都要迅速答复。”

索柱从笔架上抽出一削好的铅笔，肖然迅速递上印有“蓝润公司”的信笺。他记了下来。

“如果印有RECRETS ONLY”，肖然一个字母一个字母地说，索副总一个字母、一个字母地记，“这表示不能出席时要给以答复。还有，有些经口头约妥再发请柬的，请柬上注有TO REMIND，这是备忘的意思，它只起提醒作用，对它，就不必答复了”。

这次是肖然替索副总写下了英文。

……

肖然走出副总经理办公室，回到总经理办公室的秘书间，在备忘录“约会”一栏中写下“5月5日11时陪索副总前往‘雪莲特拉’公司赴宴”。接着，她又给司机小姜下了派车单，并和办公室主任

王乾一起安排好了5日的工作。

5月5日一早儿，肖然便来到了索副总的办公室。

肖然今天上着西装，下穿筒裙，均为海蓝色，那大花瓣样儿的尖领兰花丝绸衬衫，那淡色泛光的高级丝袜，那洁白的船型高跟皮鞋，这一切，都使得她更显高雅、聪慧，而那小巧别致的耳环、乳白柔秀的珍珠项链都与肖然那样和谐地融为一体，谁能不说她“仪态万方”呢？

处理完日常工作，已经快到10点钟了。肖然看到索副总还不换衣服，便说：

“副总，今天赴宴，您也要注意着装才好。来，我帮您挑选一下衣服，好吗？”

“好吧，俗话说，人靠衣裳、马靠鞍嘛。”

她为索副总选了一套盛装礼服西装，先试了试，还好，白色衬衫的袖口正好比上衣的袖子长出两厘米左右，这样可以用白色衬衫衬托西装的美观，显得更活泼而有生气。衬衫领子的露出部分与袖口的露出部分是一样的，这就有一种匀称感。

索副总把自己的香烟和打火机顺手装进了西服口袋。肖然在一旁轻轻制止说：“副总，西装上衣的两个衣袋不可装东西，一般只作装饰用，若装上东西会使西装变形。”

“那我的香烟装哪儿呢？”

“可装在上衣内侧的衣袋里，左胸内侧衣袋可装票夹、小日记本、笔，右胸内侧衣袋可装名片、香烟等。西装裤袋和上衣一样，一般不装东西，裤子后兜可装手帕和零用钱等。而上衣胸部的衣袋可以装折叠好的花式手帕。”

肖然很快叠好两个花式手帕，索副总经理在一旁认真地看着。

肖然又看到他裤子的裤脚正好接触到脚背，这是合适的。

“副总，您自己打一下领带吧，我要到总经理办公室处理两件事。”

“领带就免了吧。”

“那可不行，您知道吗？西装翻领的‘V’字区最显眼，领带处于这个部位的中心。有人曾说，‘领带是服饰的灵魂’，称为西装的‘画龙点睛之处’。打好的领带大箭头以盖过皮带扣为标准。”

肖然说完后，就到总经理办公室处理公务去了。临走前她告诉副总15分钟后再来。

还没到15分钟，副总就打过来电话，叫肖然过去看他的着装是否合格。

肖然刚一进门，就差一点儿笑起来，但职业素质和修养使她马上控制住了自己，她知道在上司面前是不得如此的。

原来，副总自己又重新换了衬衫和一套西装，领带也是另一条。

“肖秘书，你看，条纹衬衫、条纹西装，就连领带也是条纹的，这可是难得的搭配吧？”

“副总，问题就出在这搭配上。我说出这种搭配毛病，您不会介意吧？”

“没什么，你只管说，我好增长见识嘛。”

“副总，领带的质地通常以真丝绸为最佳，图案与色彩可以各取所好，但是要特别注意与西装和衬衫的颜色协调。您现在的这种搭配，还有穿格子衬衫、格子西装时，打格子领带，都是搭配不当。您的这种搭配被称为‘斑马搭配’。”

“哈……”

索副总经理竟笑出了眼泪。

肖然递过一块小毛巾。

……

这个故事告诉我们，在现代社会中，起码有如下四个方面与礼仪和礼仪写作密切相关：

请柬的意思表示。印有RSVP字母的，被邀请的人无论能否出席，都要迅速答复；如果印有RECRETS ONLY，则表示不能出席时要给以答复；还有，有些经口头约妥再发请柬的，请柬上注

有TO REMIND，这是备忘的意思，它只起提醒作用，对它，就不必答复了。

接打电话的语气。“您好，这里是蓝润公司……是的，已经接到贵公司请柬，感谢盛情邀请……我们正准备电告贵公司……将如期出席……由副总经理索柱先生和女秘书肖然前往……索是探索的索，柱是木字旁加主人的主，肖是小、月组成的肖，然是天然的然……再次表示感谢，再见！”

正式场合的着装。肖然今天上着西装，下穿筒裙，均为海蓝色，那大花瓣样儿的尖领兰花丝绸衬衫，那淡色泛光的高级丝袜，那洁白的船型高跟皮鞋，这一切，都使得她更显高雅、聪慧，而那小巧别致的耳环、乳白柔秀的珍珠项链都与肖然那样和谐地融为一体，谁能不说她“仪态万方”呢？

西装、领带的搭配。“副总，领带的质地通常以真丝绸为最佳，图案与色彩可以各取所好，但是要特别注意与西装和衬衫的颜色协调。您现在的这种搭配，还有穿格子衬衫、格子西装时，打格子领带，都是搭配不当。您的这种搭配被称为‘斑马搭配’。”

故事二·“死信”

北京市邮政局每年都要处理不少“死信”。所谓“死信”，就是一些因地址书写不清楚、不规范而无法投递的信。

有这样一件真实的事。

一位专门处理“死信”的工作者，在“破译”“死信”时，发现了一封信，信封上的地址是这样写的：“中国人民解放军ABC部队三大队一分队”。她百思不得其解，中国人民解放军哪里有什么“ABC”部队的番号呢？英语的缩写也不对呀，“中国人民解放军”的英语缩写应为“PLA”。就为这个，她还专门打电话向中国人民解放军总政治部求教，也没有得到确切的答案。

这位先进工作者，凭着自己多年积累的经验 and 全心全意为人

民服务的精神，开始了“破译”工作。就为这一封信，她琢磨、写、画、拆字等，整整用了多半天，连午饭都是守着这个信封吃的。还好，工夫不负有心人，终于“破译”成功了！

考考你，你能“破译”出来吗？

告诉你吧，正确的结果是“中国人民解放军4130部队”。看好了，不是“ABC”，是“4130”！“4”写成“A”，“1”和“3”写在一起成了“B”，“0”没有封好口，成了“C”。

书信是重要的一种礼仪文书。你瞧，信封写不好，惹了多大的麻烦啊，我们可不能成为这样的“马大哈”。如果你有兴趣，把身边的类似情况收集整理一下，不仅能给生活增添乐趣，还会大大增加礼仪文书写作的一些知识，提高写作水平。

故事三·一封情书

柳茵收到了杨絮的一封信。信是这样写的：

柳茵：“真的好想你！”

你来信说，那天，我们在玉渊潭散步时，我没有将果皮放进果皮箱，回来的路上，下公共汽车后，不及时把月票给售票员查验，还乱丢烟头，讲没礼貌的话。

我接受你的批评。

但是我想说，我是真实的，我并不想在女朋友面前装什么。

真的，请你原谅我。

因为我是爱你的。

我想爱情会给我力量，我一定会改正自己的不足，成为值得你爱的人。

“虽然我很丑，但是我温柔”。

愿我们“杨柳”依依。杨絮。2003.6.6

姑且不说这封信的内容如何，用语如何，单从格式上讲，就有两处“硬伤”：一是称谓没有顶格写，这是极不礼貌的；再者，该信

的落款写得也不对。

从以上三个小故事可以看出，在人们的社会交往以及日常生活中，懂得礼仪知识、写好礼仪文书是非常重要的。

目 录

礼仪常识篇

第一章	一般礼仪.....	(1)
一、	面饰.....	(1)
二、	服饰.....	(4)
三、	举止神态.....	(8)
四、	语言表达.....	(11)
五、	电话交谈.....	(16)
六、	交际规范.....	(19)
七、	迎客陪行祝酒.....	(21)
八、	称谓.....	(23)
九、	其他礼仪.....	(27)
十、	书信用语.....	(30)
第二章	涉外礼仪.....	(32)
一、	接待.....	(32)
二、	出国.....	(38)
第三章	礼仪活动.....	(43)
一、	宴请.....	(43)
二、	参观.....	(54)
三、	舞会.....	(57)
四、	联谊会.....	(61)

五、开业典礼.....	(62)
六、签字仪式.....	(64)
七、纪念活动.....	(66)
八、庆功活动.....	(68)
九、治丧活动.....	(68)
十、吊唁活动.....	(69)
十一、追认活动.....	(70)
十二、婚事活动.....	(70)

礼仪文书写作篇

第四章 礼仪文书写作概述.....	(73)
一、礼仪文书写作的含义.....	(73)
二、礼仪文书的作用.....	(73)
三、礼仪文书写作的特点.....	(74)
四、礼仪文书写作的主体.....	(76)
五、礼仪文书写作的材料.....	(77)
六、礼仪文书写作的立意.....	(78)
七、礼仪文书写作的选材.....	(80)
八、礼仪文书的结构.....	(81)
九、礼仪文书的语言.....	(83)
十、礼仪文书的表达方式.....	(84)
十一、礼仪文书的起草和修改.....	(86)
第五章 信函类礼仪文书.....	(88)
一、信函类礼仪文书写作概述.....	(88)
二、贺信贺电.....	(90)
三、致敬电.....	(99)
四、感谢信.....	(101)
五、慰问信慰问电.....	(106)

六、表扬信.....	(116)
七、公开信.....	(121)
八、倡议书.....	(125)
九、推荐信.....	(131)
十、求职信.....	(136)
十一、辞却信.....	(140)
十二、情书.....	(146)
十三、致辞.....	(163)
十四、祝寿词.....	(167)
十五、祝酒词.....	(170)
十六、欢迎词.....	(173)
十七、欢送词.....	(177)
十八、答谢词.....	(179)
十九、告别词.....	(180)
二十、柬帖.....	(182)
二十一、名片.....	(185)
二十二、聘书.....	(192)
二十三、讣告.....	(195)
二十四、悼词.....	(199)
二十五、唁电.....	(204)
二十六、题词.....	(205)
二十七、对联.....	(209)
第六章 外事礼仪文书.....	(214)
一、外事礼仪文书写作概述.....	(214)
二、外事礼仪文书简介.....	(214)
三、外事礼仪文书写作注意事项.....	(227)
四、外事名片.....	(229)
五、外事交往文书.....	(230)
第七章 英文礼仪文书.....	(241)

一、社交信函写作概述.....	(241)
二、明信片.....	(249)
三、邀请函.....	(253)
四、祝贺信.....	(266)
五、感谢信.....	(279)
六、慰问信.....	(288)
七、吊唁信.....	(294)
八、道歉信.....	(301)
九、投诉信.....	(304)
十、祝词.....	(307)
十一、请柬.....	(319)
十二、名片.....	(331)
十三、贺卡.....	(336)
第八章 电子礼仪文书.....	(340)
一、电子贺卡.....	(340)
二、电子礼仪短信.....	(353)
参考文献.....	(403)
后记.....	(404)



礼仪常识篇

第一章 一般礼仪

讲究礼仪，会让你因优雅的仪态、文明的语言而备受尊重和欢迎，并能促进你社会交际目标的实现。

在人际交往中，仪表相当重要，仪容整洁、举止得体，能给人留下良好、难忘的印象。

一、面饰

第一次相见，给人印象最深的是人的面容。相互熟悉以后，面容仍是注意的中心。为给别人一个良好的印象，一定要注意面饰——脸部妆饰。

（一）发型与脸型的搭配

讲究头发美，能很好地配合脸部美。发型得体可以突出脸部的优点，掩饰脸部的缺点。每人应根据自己的脸型，选配适当的发型。

刻意设计发型是当今的生活时尚。广东、北京、上海等地形象设计盛行。设计师可以根据脸的模型运用电脑为你选择最佳发型，使你光彩照人。

瓜子脸型

瓜子脸型是符合我国传统审美的最佳脸型，秀气文静。头

发宜侧分，长短齐下巴，可增加现代女性的魅力。

椭圆脸型

椭圆脸型是女性的理想脸型，发型选择的余地最大。

长方脸型

长方脸型是男性理想的脸型，也是现代女性喜欢的脸型之一。长方脸型的女性如果留点刘海，头发适当蓬松，或卷或直、或长或短均相宜。

方脸型

方脸型俗称男性化的脸型，颇具男性魅力，给人以刚强、坚毅的印象。女性如果是方脸型，则给人欠柔媚的感觉，但蓬松稍卷曲的短发可以掩饰某些不足，增加魅力。

圆脸型

圆脸型俗称娃娃脸，显得活泼可爱，不易显老。其不足之处是脸型稍短不够秀丽。头发以蓬松分式为好，可以弥补脸部的缺欠。

（二）美容化妆

环顾周围的人，你不难发现，几乎每个人的面部都具有不尽如人意的“瑕疵”。而中年女性更是随着年龄的变化，肌肤逐渐失去丰润，皱纹悄悄爬上眼角，可谓“晓镜但愁云鬓改”了。

谁不向往有一双水灵灵的眼睛、一张红润白皙的面容呢？适当的美容化妆能充分显示容貌的亮点和掩饰脸部的某些不足，能在一定程度上实现你“青春、靓丽”的梦想。

化妆小窍门

化妆品色调。选择较明快的色调以使容貌焕发青春。明快的色调有：粉红、枣红或玫瑰红等。

眼睛。眼睛可淡淡涂点眼影，能使虹膜黑白分明。充足的睡眠是使双目保持神采的最好方法。

眉毛。眉毛对眼睛的衬托、对脸部的修饰有独到的作用。修眉或画眉应自然得体，力求与五官协调。

脸型狭长，直线眉型最佳，眉梢略向下些，显得年轻活泼。

脸型呈扇状，眉头应适当提高些。

戴小框眼镜者，眉毛应画得高出框架；戴大框眼镜者，眉毛应尽量画低，以正面透视见到眉毛为宜，切忌被框架遮挡而失去修饰作用。

鼻子。完美的鼻子不多见。这里只谈谈偏低鼻梁的修饰。鼻梁偏低的鼻子缺少立体感，宜加以修饰。打好粉底后，用白色粉底或美白霜在鼻子上薄薄涂上一层，用咖啡色眉笔或深色粉底顺着鼻梁两侧往下滑，鼻梁即显得直挺。切忌用黑色眉笔，宜淡忌浓，自然而不生硬。

嘴唇。嘴唇和眼睛一样，是最能表达感情的器官。润泽柔美的朱唇与明亮的眼睛相辉映，能让人独具魅力。理想的唇形为嘴角微微上翘，上下唇比例为1:1.5，上薄下厚，既非樱唇也非海口。厚唇可用粉底遮住一部分，若嫌唇薄则适当加宽，并以浅色唇笔勾画，免露加宽的痕迹。唇膏的颜色应与肤色近似，忌用紫色或黑色。

化妆应注意的问题

化妆品的选择应注意肤质：

皮脂分泌较多的人宜用蜜类少油的化妆品。

一般中老年人皮肤比较干燥，宜选用含油较多的化妆品。

每天不能缺少富于营养的面霜，卸妆或洗脸时注意按摩脸部及颈项，借以增进肌肤新陈代谢，减少皱纹出现。

除脸部需加护理外，手部的滋润也非常重要。洗手后需涂上护手膏，经常修剪指甲，保持双手润滑。

职业妇女应准备下列化妆品：洗面乳、润肤霜、与皮肤色泽相似的粉底、腮红、颜色较淡的眼线膏、眉笔、口红、香味高雅清淡的香水。

男士应准备下列化妆品：洗面乳、润肤霜和男士香水，注意将胡子刮净。

二、服饰

俗话说得好，“佛要金装，人要衣装”；“人靠衣服，马靠鞍”。

在现代社会中，人们越来越注重穿着打扮，讲求服饰新颖，这是与审美观念的不断发展相适应的。

服饰不得体，会损害形象，得体的服饰能体现出高雅的仪态。

（一）着装应注意的问题

要整洁

衣服干净平整，衣扣扣好，衣袋里不可放过多的东西。整体上要和谐，如果穿西装不宜配运动裤、旅游鞋等。

要和谐

衣服的尺寸和人的体型要相适应，如一个肥胖无腰的人穿上一件紧身衣就不合适。剪裁恰当的衣服穿在身上，浑身上下如有一条无形的流线在游动。衣服的颜色、面料、款式应与人的肤色、脸型、体型及职业相适应。例如，一位教师上讲台，穿一件令人眼花缭乱且敞胸露肩的衣服就极不庄重。衣服的款式要与特定的场合相适应，如旅游时穿一身礼服就会令人看着不太顺眼。

要协调

色彩搭配和谐，能巧妙地展示自己的魅力和风度。上穿花衣，下穿单色，会取得“闹中有静”的艺术效果。红色与黑色相配显得典雅华贵；黄色、咖啡色搭配显得优雅高贵。

橙色搭配黑色显得超凡脱俗；粉色与白色搭配显得明丽活泼。

一身灰色显得典雅文静。

肤色与服色搭配得当会独具魅力；若相反，则会突出肤色的

缺点。

风格突出

服装应因人而异，要以自己身材特点为依据，挑选不同的式样，穿出特色、穿出花样、穿出效果、穿出变化。

穿套装配高跟鞋，对于职业妇女来说，视觉效果不错，但如果天天如此，则显得拘谨、沉闷和刻板，毫无新鲜感可言。

选配首饰

服装的风格不同，则选配的首饰也应不同，适宜、得当的搭配会大增姿色。

与服装搭配的首饰一定要避免单一、俗气，戒指、项链、耳环、胸花等均宜准备，根据经济条件，金、银、珠宝、钻石的真假不拘。

巧缀服装纽扣

纽扣是服装的“眼睛”，纽扣对服装具有画龙点睛的作用。

白衬衫配上几粒小巧玲珑的黑色纽扣，一黑一白对比强烈。

咖啡色上装，钉上比衣料深些或浅些的咖啡色纽扣，可以显得雅致大方。

西装、套装、大衣等钉上同色有机扣或本色包纽很是别致。

米黄、浅灰、蟹青、湖蓝色的两用衫，选用外形简单的纽扣，朴素大方。

总之，选择纽扣要讲究色彩，服装的纽扣一般应与衣服色泽协调一致，不能反差太大。

服饰与身材相宜

胖体型：

深色或素雅的颜色，能使身材显得苗条利落。

裤或裙的色彩不应比上衣浅，否则会显得头重脚轻。

不要穿紧身衣，否则给人胖上加胖的感觉。

不要选有凹凸、拉毛或起绒的衣料。

服装的花纹宜是直线条的，不宜用横条纹。