

武
溪

讲堂教育系列读本

礼 乐

溪口社区学院

武
考

讲堂教育系列读本

礼 乐

溪口社区学院

编 委 会

主 编：刘 捷

副主编：朱波静、单亚东

编 委：丁毅斌、杨莉敏、朱凌菲、
仇 洁、陈均明、滕 峰、
宋建阳

前 言

古人有云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。可见，礼仪自古就被视为国家必须的一种规范，个人必备的一种素质。

礼仪是人际交往的基本规则，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确地把握与外界的人及交往的尺度，合理地处理好人与人的关系。反之，人们如果没有这些礼仪规范，一旦失礼于他人，就容易闹出笑话。所以，熟悉和掌握礼仪，就可以触类旁通，待人接物做到恰到好处。

为进一步提高社区农村居民的礼仪修养，加强公民道德建设，我们编印了这本《武岭讲堂教育系列读本——礼》。编印这本册子的目的，旨在帮助溪口居民规范言谈举止，学会接人待物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路；使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的言行，争做一个高素质的市民；用每个人的文明礼仪行为，营造文明、开放、和谐、向上的人文环境，打造文明靓丽的溪口居民形象。

本册子共分十二章，从日常生活和社会交际的实用出发，介绍了公众礼仪、公务礼仪、交通礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、旅游礼仪、外事礼仪等方面。该书重点围绕公众礼仪、公务礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、旅游礼仪等内容，明确了应该做什么，怎么做。文字简明且富有条理，具有较强的针对性和实用性，适用于社会各个阶层和各种职业者。

编 者
2015年1月

第一章 公众礼仪

第一节 仪态仪表	01
第二节 语言文明	09
第三节 社交礼仪	11
第四节 卫生礼仪	17
第五节 书信礼仪	19
第六节 社区文明	23
第七节 居家和谐	25
第八节 庆贺礼仪	28

第二章 公务礼仪

第一节 上班礼仪	31
第二节 电话礼仪	33
第三节 邀约礼仪	36
第四节 拜访接待礼仪	37
第五节 参加会议礼仪	39

第三章 经营礼仪

第一节 百货商店	41
第二节 集贸市场	44
第三节 出租汽车经营	46
第四节 网吧经营	48
第五节 餐饮经营	52

第四章 交通礼仪

第一节 文明行走、自驾车	59
第二节 文明乘车、停车	63
第三节 文明骑车	66
第四节 文明候车	68

第五章 进餐礼仪

第一节 餐前礼仪	72
第二节 用餐礼仪	76
第三节 餐具的使用	83
第四节 选用酒水的礼仪	86
第五节 不同场合的进餐礼仪	92
第六节 餐桌礼仪的培养	99



第六章 家庭礼仪

第一节	家庭生活的称呼礼仪	103
第二节	子女敬重父母的礼仪	105
第三节	夫妻家庭生活的礼仪	107
第四节	婆媳和睦相处的礼仪	109
第五节	兄弟姐妹相处的礼仪	113
第六节	姑嫂妯娌相处的礼仪	114
第七节	待客、做客与就餐时的礼仪	116
第八节	邻里之间相处的礼仪	120

第七章 学校礼仪

第一节	学生礼仪	124
第二节	教师礼仪	128
第三节	个人礼仪	131

第八章 医院礼仪

第一节	医院礼仪要素	137
第二节	护士礼仪概述	140
第三节	医院看病礼仪	146

第九章 旅游礼仪

第一节	旅游观光礼仪	149
第二节	国内出行礼仪	150
第三节	国外出行礼仪	155
第四节	出入境礼仪	160
第五节	住宿礼仪	162
第六节	手势礼仪	164
第七节	小费礼仪	166

第十章 网络礼仪

第一节	网络礼仪基本原则	169
第二节	e时代的网络礼仪	175

第十一章 场馆礼仪

第一节	文明看影剧	179
第二节	文明观赛、看球	181

第十二章 外事礼仪

第一节	礼仪原则	188
第二节	交际礼节	192



GONG ZHONG LI YI

第一章

公众礼仪



第一节 仪态仪表

一、头发的要求

头发要适时梳理，不可有头皮屑。发型要朴实、大方，具有良好的个性。男性的发式给人以得体、整齐的感觉，应该显示成熟、为人们所喜爱。女士梳理清秀典雅的发型，能体现出持重、干练、成熟。常进行交际活动的女士适合梳理秀美的发型，使人产生信任感。公务人员的发型不能奇特，最好不染成黑色以外的颜色，发不遮脸，额前留海不可过低，不使用色泽鲜艳的发饰。总之，头发要遵循

“三不”原则，即不能有味、不能出绺、不能有头皮屑。要根据自己的脸型、体型、年龄、发质、气质选择与自己职业和个性相配合的发型，以增强人体的整体美。



二、面部的要求

1. 面部修饰

在社交活动中要注意面部清

洁卫生与适当的修饰，要保证面部无油污、无汗渍、无泪痕、无其它不洁物，干净而清爽，并注意与自身的职业特征相符合。男士胡须要剃净，鼻毛应剪短，不留胡须。女士可适当化淡妆，突出自然美，不能浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品。

2. 美容化妆

要以修整、和谐为准则，尽量突出自然美，掩饰面部缺陷。化妆一般有以下步骤：

（1）妆前准备

包括束发、洁肤、护肤、修眉。

（2）施妆过程

包括抹粉底、画眉毛、画眼影、画眼线、刷睫毛、抹腮红、定妆、画口红。

（3）妆后检查

包括检查左右是否对称、检查过度是否自然、检查整体与局部是否协调、检查整体是否完美。

三、手臂的要求

手臂是能显露人体优雅的重要部位。在正式的政务、商务、学术、外交活动中，人的手臂，尤其是肩部，不应露在衣服外，在这些场合不宜穿着半袖或无袖装。女士特别要注意，在正式场合，若打算穿着暴露腋窝的衣服，则应先去除腋毛。

四、双手的要求

手要清洗干净，指甲要经常修剪、洗刷，指甲长度要适当，不要无故留长指甲，也不可涂有色的指甲油。

五、举止的要求

举止落落大方，动作合乎规范，是个人礼仪方面最基本的

要求。它包括站立、就座、行走和手势。

1. 站立

平肩，直颈，下颌微向后收；两眼平视，精神饱满，面带微笑。直立，挺胸，收腹，略微收臀。两臂自然下垂，手指自然弯曲；两手也可以在体前交叉，一般是右手放在左手上。肘部应略向外张。男性在必要时可单手或双手背于背后。两腿要直，膝盖放松，大腿稍收紧上提；身体重心落于前脚掌。上体保持标准站姿。双腿分开与肩同宽。男子站立时，双脚可微微张开，但不能超过肩宽。女性在必要时，特别是单独在公众面前或登台展现时，可采用3/4站姿。女子站立时，脚应成“V”型，膝和脚后跟应靠紧，身体重心应尽量提高。

2. 就座

入座时要轻稳，走到座位前，转身后，右腿后撤半步，轻稳地坐下。女子就座时，应用手将裙稍稍拢一下，男子则应将西服扣打开。坐在椅子上时，上体保持站姿的基本姿势，头正目平，嘴微闭，面带微笑、双膝并拢，两脚平行，鞋尖方向一致，根据椅子的高低调整坐姿，做到两腿自然弯曲，小腿与地面基本垂直。双脚可正放或侧放，并拢或交叠。女子的双膝必须并拢，双手自然弯曲放在膝盖或大腿上。如坐在有扶手的沙发时，男士可将双手分别搭在扶手上，而女士最好只搭一边，倚在扶手上，以显示高雅。坐在椅子上时，一般只坐满椅子的三分之二，不要靠背，仅在休息时才可轻轻靠背。起立时，右腿向回收半步，用小腿的力量将身体支起，并保持上身的直立状态。坐姿还可以上体与腿同时转向一侧，面向对方，形成优美的“S”型坐姿，还可两腿膝部交叉，脚内收与前腿膝下交叉，两脚一前一后着地，双手稍微交叉于腿上。

3. 行走

正确的行走要从容、轻盈、稳重。以站姿为基础，面带微笑，眼睛平视，双肩平稳，双臂前后摆动自然且有节奏，摆幅以30-50度为宜，双肩、双臂都不应过于僵硬，重心稍前倾。行走时左右脚重心反复地向前后交替，使身体向前移动，两只脚的内侧行走的线迹为一条直线，脚印应是正对前方，步幅要适当，一般应是男士70厘米左右，女士略小些，但也因性别和身高有一定的差异。着装不同，步幅也不同，如女士穿裙装（特别是旗袍、西服裙或礼服）和穿高跟鞋时，步幅应小些，跨出的步子应是脚跟先着地，膝盖不能弯曲，膝盖要灵活，富有弹性，走路时应有一定的节奏感，走出步韵来。



4. 手势

与人交谈时的手势不宜过多，动作不宜过大，更不可手舞足蹈。介绍某人或给对方指示方向时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直。指示方向时上体稍向前倾，面带微笑，自己的眼睛看着目标方向并兼顾对方是否意会到。谈到自己时应用手掌轻按自己的左胸，显得端庄、大方、可信。

六、服饰文明

服饰是一种文化，它可以反映民族的文化素养、精神面貌和物质文明发展的程度；服饰又是一种“语言”，它能反映出

一个人的社会地位、文化修养、审美情趣，也能表现出一个人对自己、对他人以至于生活的态度。

1. 着装基本要求

(1) 着衣要注意整体美。只有美而得体，才符合礼仪。各式休闲鞋、时装鞋不能与正式礼服相配。穿西服一定要配颜色相宜的皮鞋。忌戴帽子。西服的衣裤兜内，忌塞得鼓鼓囊囊。

(2) 正式场合不要穿短裤、背心、超短裤、紧身裤等，内衣（背心、衬裙、袜口等）千万不能露在外衣外面。宴会联欢时女士应穿裙子。穿旗袍时，开衩不可太高，膝上1-2寸为宜。

(3) 公共场合只穿内衣是非常失礼的。睡衣只适宜在卧室穿着。在家里或宾馆内接待来宾和客人时，不得光脚，也不能只穿内衣、睡衣、短裤。

(4) 参加社交活动，进入室内场所，均应摘帽，要脱掉大衣、风雨衣等。男子任何时候在室内都不得戴帽子和手套。室内一般忌戴墨镜，在室外遇有隆重仪式或迎送等礼节性场合，也不应戴墨镜。有眼病需戴有色眼镜时，应向客人或主人说明并表示歉意，或在握手、交谈时将眼镜摘下，离别时再戴上。

2. 着装的原则

(1) TP0原则

T、P、O分别是英语中“Time”、“Place”、“Object”三个单词的首字母缩写。“T”指时间，泛指早晚、季节、时代等；“P”代表地方、场所、位置、职位；“O”代表目的、目标、对象。TP0原则是目前国际上公认的衣着标准。着装遵循了这个原则，就是合乎礼仪的。

(2) 整体性原则

正确的着装，能起到修饰形体、容貌等作用，形成和谐的

整体美。服饰的整体美构成，包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。服饰美就是从这多种因素的和谐统一中显现出来。

（3）个性化原则

着装的个性化原则，主要指依个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素着装，力求反映一个人的个性特征。选择服装因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，显现独特的个性魅力和最佳风貌。现代人的服饰呈现出越来越强的表现个性的趋势。

（4）整洁原则

在任何情况下，服饰都应该是整洁的。衣服不能沾有污渍，不能有绽线的地方，更不能有破洞，扣子等配件应齐全。衣领和袖口处尤其要注意整洁。

3. 着装要协调



(1) 着装要满足担当不同社会角色的需要。人们的社会生活是多方面、多层次的，在不同的场合担当不同的社会角色，因此要根据情况选择不同的着装，以满足担当不同社会角色的需要。

(2) 着装要和肤色、形体、年龄相协调。比如，较胖的人不要穿横格的衣服，肩胛窄小的人可以选择有衬肩的上衣，颈短的人可选择无领或低领款式上衣，而中老年妇女不能像少女一样穿超短裙。

(3) 着装还要注意色彩的搭配。色彩搭配的方法有两种，即亲色调和法和对比色调和法。亲色调和法是将色调近似但深浅浓淡不同的颜色组合在一起。对比调和法是将对比色进行搭配，使之对立，既突出各自的特征，又能相映生辉。

4. 饰品的选择与佩戴

佩戴首饰也应遵守TPO（时间、场所、目的）原则，具体要求是：

(1) 佩戴首饰要注意场合。只有在交际应酬时，佩戴首饰才最合适；上班时间以不戴或少戴首饰为好；从事劳动、体育活动和出席会议时也不宜戴首饰。

(2) 佩戴首饰要与服装及本人的外表相和谐。一般穿较考究的服装时，才佩戴昂贵的首饰；穿运动装、工作服时不宜戴首饰。胖脸型的女士不宜戴耳环，圆脸型的女士戴项链应加个挂件。

(3) 佩戴首饰要考虑性别因素。女士可以戴各种首饰，男士只宜戴结婚戒指。

(4) 佩戴首饰要注意寓意和习惯。项链是平安、富有的象征，应根据身材和个性特点，选择适当的款式和色彩。戒指是

首饰中最明确的爱情信物。手镯或手链如果在左手腕或左右两腕上同时佩戴，表示佩戴者已经结婚；如果仅在右手腕上佩戴，则表明佩戴者是自由而不受约束的。另外，手镯或手链的戴法还要考虑因各民族的习俗不同而有所区别。中国人习惯将手镯或手链戴在右手上，而一些西方人则习惯戴在左手上。一般女士佩戴手镯或手链就不用戴手表。

(5) 围巾和帽子。围巾、帽子若与服装的风格一致，可增加整体的形象美。在冬季，人们的服装色彩较暗，可以用颜色鲜艳的围巾、帽子点缀。如果服装颜色很艳丽，可用颜色素雅的围巾、帽子以求得一种色彩的平衡。帽子还可以用来修饰脸型，长脸型的人宜戴宽边或帽檐下垂的，脸宽的人则应戴小檐高顶帽。

(6) 手提包。一般要求手提包与服装相和谐。夏季拎包应轻巧，冬季提包的颜色可以鲜明些；草编的手提包配上运动衫或棉布便装就十分自然得体。

(7) 眼镜。如今，眼镜已不只是医疗保健品，它不仅能保护眼睛，而且还是一种饰品。精美的金边眼镜，会给人增添几分斯文，而大框架的眼镜则显示出一种豪放气派。



(8) 胸花。胸花有金属的、塑料的、镶嵌宝石的，还有用与衣服料子相同的呢绒做的，很有情趣。女子佩戴胸花没有一定的原则，只要看上去不刺眼就行。

(9) 手帕。作为一种饰物，在西装左上边口袋里，露出折成三角形、双尖形、花瓣形等形状的手帕，能给人平添几分风度。

第二节 语言文明

一、称谓文明

1. 姓名称谓

姓名，即一个人的姓氏和名字。姓名称谓是使用比较普遍的一种称呼形式。用法大致有以下几种情况：全姓名称谓，即直呼其姓和名。如：“李大伟”、“刘建华”等。全姓名称谓有一种庄严感、严肃感，一般用于学校、部队或其他等郑重场合。一般地说，在人们的日常交往中，指名道姓地称呼对方是不礼貌的，甚至是粗鲁的。

名字称谓，即省去姓氏，只呼其名字，如“大伟”、“建华”等，这样称呼显得既礼貌又亲切，运用场合比较广泛。

姓氏加修饰称谓，即在姓之前加一修饰字。如“老李”、“小刘”“大陈”等，这种称呼亲切、真挚。一般用于在一起工作、劳动和生活中相互比较熟悉的同志之间。

2. 亲属称谓

随着社会的进步，人与人的关系发生了巨大变化，原有的亲属、家庭观念也发生了很大的改变。在亲属称谓上已没有那么多讲究，只是书面语言上偶用。现在我们在日常生活中，使用亲属称谓时，一般都是称自己与亲属的关系，十分简洁明

了，如爸爸、妈妈、哥哥、弟弟、姐姐、妹妹等。

有姻缘关系的，在当面称呼时，也有了改变，如岳父——爸；岳母——妈；姻兄——哥；姻妹——妹等。

3. 职务称谓

现在人们用职务称谓的现象已相当普遍，目的也是为了表示对对方的尊敬和礼貌。主要有三种形式：

用职务呼，如“李局长”、“张科长”、“刘经理”、“赵院长”、“李书记”等。

用专业技术职务称呼，如“李教授”、“张工程师”、“刘医师”。对工程师，总工程师还可称“张工”、“刘总”等。

职业尊称，即用其从事的职业工作当作称谓，如“李老师”、“赵大夫”、“刘会计”，不少行业可以用“师傅”相称。

4. 使用称谓要规范

称谓的使用是否规范，是否表现出尊重，是否符合彼此的身份和社会习惯，这是一个十分重要的问题。在社会活动中，人们之间互相接触，称谓问题必然频繁地出现。

一般来说，在国内，称谓应按职业、年龄来选择。如到机关联系工作，应称为“同志”，单位内部除称“同志”外，习惯上也可用“小张”、“小王”之类称谓。在医院称“医生”和“大夫”，到工厂叫“师傅”，去学校称“老师”、“教授”或“同学”。邻居按辈数称呼，如对长辈可称“大爷”、“叔叔”、“老伯”等。对小孩叫“小朋友”、“小同学”等。

第三节 社交礼仪

一、礼品

礼品是人际交往中表达心意、象征交情的物品。

礼品要突出纪念性，讲究“礼轻情义重”，尤其要把握分寸，以免行贿受贿之嫌。

要有民族和地方特色，因人而选、因事而异，尽量使礼品得到对方的欢迎。要注意习俗，避免礼品图案、形状、数目等方面触犯禁忌。

平时走亲访友禁送现金、有价证券、贵重珠宝首饰及营养品、广告宣传性物品、易于引起异性误会的物品，更不能送涉及国家机密和商业秘密的物品，也不宜送香烟之类有害健康、俗不可耐的物品。

二、送花

美丽的鲜花是社交活动中人们用以祝福、寄托情感的佳品。

送花以鲜艳欲滴的鲜花为最佳，一般不宜送纸花、塑料花，更不可送将要枯萎的花。

送花时要了解鲜花的寓意，根据送花意图选择适宜的鲜

花。比如，红玫瑰是爱情的象征，若送给有夫之妇难免带来麻烦。鲜花寓意较复杂，不同颜色、数量的同类鲜花的寓意有别，因此，在送花之前最好对花语有数。

常见花语：牡丹——雍容华贵；兰花——典雅、高洁；紫荆——兄弟和睦；桂花——美好、吉祥；桃花——美好、活力；荷花——纯洁、清高；木棉——英雄豪情；百合——团结友好，百年好合；玫瑰——爱情。

送花要注意场合与时机。参加亲朋好友的喜庆祝贺，适宜送色彩鲜艳的花篮、花束；若是参加长辈的寿辰，也可送万年青之类的盆花；若是祝贺公司开业等大型庆典活动，宜送华丽丰盛、花朵饱满、枝叶高大的花篮；若是去探望病人，送淡雅的花较为合适。

要注意对方的喜好和习俗禁忌，尤其是涉外交往中，更应如此。如：在西方国家，不宜送黄色的花；除非表示绝交之意，不会选用同色的鲜花送人；而在探病时，红白相间的花是不能送给病人的，因为这被看作是不吉利；向外国友人送花



时，还要注意花的数目，若是给欧美客人送花，最好是奇数，但不能送13枝花，因为“13”这个数字被认为会带来厄运。

三、介绍

介绍可以在许多场合使用，如在宴会、舞会、亲友聚会、婚礼、会议、商店、路上等等。介绍应讲究次序，讲究礼貌，一般应将年轻的介绍给年长的，将地位低的介绍给地位高的，将男子介绍给女士，将未婚的介绍给已婚的。向一个人介绍多个人时，则应当先高后低，先长后幼，先女后男等。

介绍时，一般应简略地介绍一下被介绍者的姓名、身份。

如果被介绍的人职务很多，不必一一都介绍出来，可以只介绍最高职务或者只介绍与之有关的职务。

介绍要实事求是，既不要忘记被介绍者的重要身份，使之不能受到足够重视，也不要胡吹乱捧，使之处于难堪境地。

介绍时忘记了对方的姓名，当然是令人窘迫的，那样可以只介绍他的身份。

当别人介绍自己时，要从座位上起立，表示出很愿意认识对方的样子，主动把手伸过去与对方握手，说一声：“你好！”如果对方是位女士，则应等对方伸出手来再去握手，她如不伸手，可以点头致意。

给双方介绍之后，不可马上走开，要等他们谈上几句话后再告别，不然双方可能交谈不起来。但也不要该走不走，双方谈得很融洽，希望长谈时自己应当适时地找个借口离开。

别人向自己介绍时，应当主动热情地伸出手去，并说一声“欢迎、欢迎！幸会、幸会！”

当自己希望认识某一个人时，最好找一个认识双方的人给介绍一下，或寻找一个机会，创造一个条件和对方自然地接触。如果没有合意的人，而又很想认识对方时，可以找一个突

破口去接触对方，自我介绍要充满自信，态度热诚，最好事先了解一些有关对方的情况，以便迅速打开僵局，并进一步深谈下去。

四、位次

位次排列的基本原则是让尊者处于安全并醒目的位置。

中国传统以左为尊，故有“左膀右臂”之说；国际惯例以右为尊，奥运会等国际赛事颁奖典礼上金银铜牌得主的位置就是如此。

涉外场合，可按“以右为尊”的规则排序。

国内会议活动等应按“以左为尊”规则排位。主席台前排中央者为尊，其他按左右次序排列。若台上只安排两人，正职在左，副职在右（从台下看上去正职在右方），依此类推。

路上行走，道路中间前行者为尊，秘书、礼仪小姐之类的引导人员可在前面，但只能走在道侧。

上楼时，尊者在在前；下楼时，尊者在在后，让尊者处在较高的位置上。迎客主人在前，送客主人在后。

五、待客礼节

待客包括迎接客人、招待客人和送别客人等一系列过程；作客包括作客的准备、会面和告辞等一系列过程。待客和作客有许多情况：有应邀来客，有不邀自来的访者；有老朋友的会面，有新交朋友的初会；有谈公事、洽商务的交谈，也有私人间的交往；有研究问题的切磋，也有无事而来的闲聊等等。这种会见，可以使双方增进联系和情谊，加强团结协作；可以获得知识，开阔眼界；可以排解烦闷，解除疲劳；可以陶冶性情，提高修养。

总之，讲究待客的礼仪已经成为人们社交生活中一种必不可少的文化修养，它要求我们讲究待客的艺术。待客的整个过

程，要显示出热情、礼貌和文明，让客人有“宾至如归”的切身体验，感受到温暖、亲切和礼遇，高兴而来，满意而去。

六、作客礼节

作客要事先和对方约会一下，不要唐突而至。作客的时间要选择在主人方便的时候，不要在太早或过晚的时间作客，还要避免吃饭和午睡时间。约会时间定下后，就不要失约。作客时，根据需要，可以带上一些礼品，以表示对主人的情意。第一次会面，还要带上名片，以便主人更好地了解自己，有助于建立较稳定的联系。注意保持主人家里的卫生。交谈时间要适可而止。

七、致谢

在日常的学习、生活和社会交往中，得到别人的帮助是经常的。无论何时何地，只要别人为你提供了帮助，为你付出了时间、精力或者劳动，你都应该表示感谢，即使这种帮助是极其微小的。例如，当老师为你修改了错题时；当同学借给你文具用时；当父母为你盛饭夹菜时；当有人送给你礼物时；当有人在街上为你指了路时；当营业员把你要买的东西递给你时；当有人为你捡起你掉下的东西时等等，在面对这些情况时，向人致谢是必不可少的。

八、购物文明

商店是一个城市精神文明的窗口，顾客与营业员互相尊重，互相体谅是双方文明相处的前提。到商店购物，要尊重营业员的劳动，要体谅营业员的辛苦，尽量减少营业员的麻烦，使用文明礼貌语言。

呼唤营业员时，语气要平和，不要用命令式口气高声呼叫。少年儿童对青年以上的营业员可以称“阿姨”、“叔

叔”。对年龄大的营业员可称“师傅”。当营业员正忙于接待别的顾客时，要耐心等待一下，不要急不可待地高声叫喊，指手划脚或手敲柜台。

挑选商品时，不要过分挑剔，时间过久会影响营业员为别人服务。对易污、易损商品要轻拿轻放，万一污损了，就应当买下来，或者赔偿。挑选后不满意时，可以请营业员把商品取回，要说一声“劳驾了”。挑选多次时，可以说一声“对不起！给你添麻烦了”。买过商品离开时，不要忘记向为你提供服务的营业员道一声“谢谢”。

营业员交货、找钱等发生差错时，要善意提醒，说明情况。

第四节 卫生礼仪

一、注意个人卫生

1. 适时理发，经常梳理，胡须要刮净，指甲要修剪，鼻毛应剪短，头皮屑太多应洗干净。内衣、外衣经常保持整洁，特别是衣领袖口要干净。皮鞋要打油擦亮，布鞋要刷洗干净。参加涉外活动前应梳理打扮。总之，要保持外貌整洁美观。

2. 不要当着别人的面擤鼻涕、掏鼻孔、搓泥垢、挖眼屎、打哈欠、修指甲、剔牙齿、挖耳朵等。咳嗽、打喷嚏时，应用手帕捂住口鼻，面向一旁，避免发出大声。

3. 在参加活动前，不要吃葱、蒜、韭菜等辛辣食品，必要时可含上一点茶叶，以除口臭味。

4. 有病的同志不要参加外事活动。如感冒，在我国不算什么大病，但西欧北美等地区的人对感冒很讨



厌。脸部、手、臂等外露皮肤有病的人也应避免对外接触，以免引起别人的反感。有口臭毛病的人应注意口腔卫生。

二、保持环境卫生

1. 不准随地吐痰，不得随地丢果皮纸屑。一定要注意保持地毯、地板的清洁。吸烟时，把烟灰磕入烟缸。吃食品时把骨、刺、牙签、纸等物，放到盘中或桌上，不得随手丢到地下。个人的不洁物品，应丢入垃圾桶，或放入自己的手帕或口袋中。吐痰应吐在口纸、手帕中装入衣袋。保持桌椅、沙发的清洁，不用脚蹬踏。进入地面干净的室内，应先在门口踏擦鞋底再进入。雨、雪天应把雨具放在门外或前厅，不要把雨水、雪水、泥巴等带入室内。还应注意不要弄脏主人的器皿、家具、门窗、玻璃、窗帘、墙壁等。

2. 陈设布置应保持整洁。客厅要通风，不要有怪味，保持清洁。沙发套和垫布要勤洗换。灯、衣架、玻璃要勤擦拭。地毯、地板要定期清扫、吸尘，地板要打蜡。





第五节 书信礼仪

一、请柬

请柬，俗称请帖，是专为邀请客人而发的书面通知，是一种简易明了的书信。请柬是为了表示对客人的礼貌、尊敬而使用的一种帖式。

现在的请柬，用硬质的卡片纸制作，分封面、内文两部分。

1. 封面格式

正中间用大字醒目地写上“请柬”或“请帖”二字。字体可用毛笔书写，也可用美术字书写。

有的在上端用小字写上活动内容，如XXX纪念会、联欢晚会、生日晚会等。

2. 内文格式

第一行顶格写被邀请人的姓名和称谓（也可不写）。

中间空两格写活动内容、时间、地点等。

结尾写祝颂语或祈求语。

最后署邀请单位名称或个人的姓名和发出请柬的时间。

3. 请柬的要求

请柬既然是一种对客人表示礼貌的帖式，所以在制作时，

应尽量精致，以表现出郑重的态度。一般要求是：

封面注重款式设计，要美观、大方，使客人收到后，感到亲切、快乐。

内文的文字，既要准确、简明，又要措辞文雅，感情浓重，语言谦逊、真挚。如果使用文言，一定要弄懂原意。

二、书信的写作格式

1. 信封

我国对信封的规定是：左上方印有六个方框，用来填写收信人所在地的邮政编码。右上角印有一个大些的方框，用来贴邮票。右下方印有六个方框，用来填写发信人所在地的邮政编码。

左上方收信人邮编方框下，第一行写收信人的地址：“××省××市（县）××街道（乡镇村）门牌和单位名称”。如果请人送去、捎去，则可不写地址，只写“烦交”、“面交”、“拜交”、“面呈”等。

第二行，即中间，用较大的字写收信人的姓名，姓名之后空一点地方，写“先生”、“同志”。特别需要说明的是，这里的称呼“先



生”、“同志”，是写给投递人员看的。因此，不可以写成发信人对收信人的称呼，如“爸爸”、“大人”、“大哥”、“二姨”等。称呼后面写“收”、“启”等。

第三行靠右一些，写发信人的地址、姓名或姓或名，后面写“缄”字，即封闭的意思。如果由人带去，地址则可不写，只写“××拜托”等，也可不写地址姓名，只写“内详”等。

信封是保证准确、及时投递信件的文字依据，因此，书写一定要准确、具体、详细、工整、清晰，以免延误。书写要用黑色、蓝色笔，不要用铅笔书写，更不要用红笔书写。

明信片与信不同，没有信封和信瓢的区别，所以在书写收信人之后，不要写“启”，发信人之后，也不必“缄”了。

2. 信瓢

信瓢由六个部分组成：称谓、问候、正文、结尾、署名和日期。

(1) 称谓。写在第一行，且要顶格写，表示尊重和礼貌。

(2) 问候。写在第二行，空两格写。如“您好！”“近好！”依时令节气不同，也常有所变化，如“新年好！”“春节愉快！”等。

(3) 正文。写在第三行，要空两格写起。这一部分，动笔之前，就应该成竹在胸，明白写信的主旨，要做到有条有理，层次分明。

(4) 结尾。正文写完了，要写一句祝颂语，表示问候和礼貌。如“祝您健康”、“恭祝近安”等。注意，祝颂语的前半句如“祝您”、“恭祝”可以接着正文空两格写，也可以另起一行空两格写；后半句如“健康”、“近安”可以紧接前半句写，不过通常是另起一行，顶格写，以表示更礼貌些。

(5) 署名。写在书信最后一行，署上写信人的姓名。

(6) 日期。署名下面，写上写信的时间。一般写“×年×月×日”或只写月日，还可以在日期后写“夜”、“晚”、



“晨”，或“灯下”、“凌晨”等。少数也有偶尔写书斋或处所的，如“××书斋”、“××堂”、“于北戴河”等。

第六节 社区文明

营造安宁、温馨、美观的居住环境，是居民及管理者的共同期盼。然而，除了街道居委会管理有方外，更重要的是业主、物业、保安之间的密切配合、共同维护。

1. 互相尊重

物业管理人員和保安对业主及其来访客人要彬彬有礼，认真履行职责；业主对物业、保安也要充分尊重，不可傲慢无礼，遇见他们问声好，碰到清洁工道声辛苦。

2. 控制装修噪音

当事人要尽量避免装修噪音过度干扰邻里的正常生活。按有关规定，上班前和下班后必须停止家装。物业管理部门也要协助家装当事人合理安排工期，帮助减少噪音污染。

3. 规范停车

物业部门要与业主委员会商订规则，并大力宣传，引导、教育小区居民规范停车。车主也应按章办事，尤其要注意不侵占他人车位，不妨碍他人出车。

4. 文明乘电梯

小区的居民都应自觉遵守乘梯规则，特别是成年人要教育

孩子不要以乱按梯键的方式开玩笑。

5. 不践踏绿地、破坏树木



许多小区精心修建了一块块绿地，栽上了景观树，并设计了“通幽”的“曲径”，但不久后，草地就被踩出不少新的“捷径”，破坏了景观之美。因此，每一个居民都要用心维护环境之美。

6. 文明养宠物

一要讲卫生。尽量防止猫、狗在社区等公共场所随地大小便，一旦控制不了，主人应及时将宠物的排泄物清理干净，保持公共场所的卫生与美观。至于让宠物在社区景观水池内洗澡就更不应该了。

二要保安全。遛狗时，主人要牵好狗套上的绳索，不要任它追逐扑咬，狂吠乱叫。遇到老人、小孩与孕妇，必须格外小心，千万别让宠物惊吓了他们。

三要慎用昵称。许多人把宠物当成家庭成员，对小狗也自称为“爸爸”、“妈妈”、“哥哥”、“姐姐”之类。但出了家门，可要注意不要将宠物与他人一起排辈分，尤其不要把没有养宠物的人与狗相互称呼，比如对狗说：“别惊吓姐姐”、“快给阿姨道歉”之类，可能给他人带来尴尬与反感。

第七节 居家和谐

一、家风

家和万事兴。和谐的家庭生活，是人生幸福的基础，也是社会和谐安定的基石。

良好的家风是家庭和睦的前提，更是孩童健康成长的保障。

“诗礼传家”是书香门第的优良传统，“知书达理”也应成为家庭的基本信条。

要家庭和谐，就不能不重视家庭礼仪。家人相处，应谦恭有礼，互相尊重，及时沟通，彼此包容，共同营造温馨氛围，和乐共处。

家庭成员之间应分工合作，共同承担家务，保持居家内外环境整洁。

出门说去处，回家报平安。常怀感激之情，常挂会



心微笑，不吝啬“请”、“谢谢”、“对不起”之类语言。

在外忙于事业的中青年，别忘记常回家看看！

二、尊老

百善“孝”为先。孝敬父母，尊敬老人，是做人的本分，是天经地义的责任，也是最基本的人伦之礼。

1. 要常怀感恩之情

做儿女的应时刻不忘父母养育之恩，尽量在物质和精神上予以报答，在老人眼里，子孙似乎都是小孩，所以即使父母老人再唠叨，也要不厌其烦。

2. 不要干涉父母老人的私事

他们也有自己的社交空间和人情往来，更有自己的感情寄托，作晚辈的不可越俎代庖。尤其是失偶老人的再婚问题，子女应将心比心，为父母晚年幸福着想，给予理解支持，切忌粗暴干涉。

3. 要在细节上体贴

经常嘘寒问暖、问安侍奉，及时添衣备药、祝寿报喜；尽量帮父母扫扫地、刷刷碗；常常陪他们聊聊天、散散步，必要时揉揉肩、捶捶腰；有条件时带父母出去参观、旅游。

4. 不做“啃老族”

长期花父母的血汗钱，甚至把老人的积蓄和家产据为己有也心安理得；视父母老人为保姆，或为累赘，缺乏体恤之心和责任感……这样的人很难获得人们的尊敬，必将遭到社会的谴责。

三、爱幼

父母是孩子的首任教师，大人的礼仪教养、处事作风，对

孩子影响深远，因此，做父母的应该注意：

1. 关心

仔细观察，关照孩子的物质需要，重要的应该关照孩子精神世界的成长。

2. 理解

家长应该设法站在孩子的角度，设身处地替他们想。支持孩子、理解孩子，不能粗暴地斥责孩子。

3. 责任

我们不应把孩子看作是个人的私有物，要极力避免用我们自己狭隘的爱使孩子受到不良影响。

4. 尊重

尊重是最深刻的爱，因为尊重才能使孩子产生自尊，而自尊才能使孩子产生内部动力，得到主动的发展。

四、礼貌待人

在路上，与年老的人相遇，要主动让路；遇到妇女儿童不要拥挤；遇到路人摔倒，要上前扶一扶；别人掉了东西，看到了要招呼他一下；到人多拥挤的地方，要自觉依次而过，三人以上同行，不要并行，不要嬉笑打闹；不在道路上停下来长谈，影响交通；碰了别人或踩了别人要及时说声“对不起”，别人碰了自己，踩了自己，不必过分计较，必须说一下的，可以礼貌而委婉地说一声“请你注意一下”；遇到蛮不讲理的人，不要与之纠缠，尽早摆脱，必须讲清的，也不可以大声争吵，那样有失身份。常言说：“有理不在声高。”始终保持理智而冷静的态度，就不致酿成更大的不愉快。

第八节 庆贺礼仪

一、收到请柬早答复

收到请柬后，应及时回复是否参加典礼，以便主人安排席位。如因届时有无法推脱的事情或身在外地等特殊原因不能参加，应事先以电话等方式说明理由，向主人致歉，并以托人带礼物等形式表示祝贺。

二、礼金、礼品早准备

按一般习俗，应邀参加各种喜庆典礼者都要酌情准备好礼金、礼品。与主人关系特别密切的亲戚或好友，礼金之外还应送可锦上添花的礼品。一般的亲友酌情送上一份礼金或礼品即可。参加公司庆典、店铺开业之类活动可选择赠送花篮、祝贺气球或其他礼品，也可发贺电或在报纸、电视上登祝贺广告等。

三、赴宴服饰要讲究

参加喜庆活动，要注意仪表形象。男宾着装整洁、庄重，女宾着装可艳丽，不失端庄。尤其是在婚礼上讲究吉





祥、喜庆。

四、言谈举止要有度

出席喜庆活动，言行要与欢乐的氛围相吻合。即使碰上不顺心的事或遇到不想见的人，也不要动怒。当主人向来宾敬酒时，来宾要起身祝贺，主宾之间、宾客之间皆不宜过分劝酒，以免醉酒失态，令主宾难堪。

GONG WU LI YI

第二章

公务礼仪



第一节 上班礼仪

一、上班服饰

员工的服饰关系到单位的形象与个人的尊严。对于有统一着装的单位，员工上班时应统一穿工作服。若没有统一着装的要求，男士要整洁、大方，给人以干净、利落的感觉。女士衣着宜美观、合身、尽量不穿薄、透、露的衣服，也不要打扮得花枝招展，以免给人以轻浮的感觉。

男士上班前应修好边幅，显得精神抖擞；女士上班前可酌情化淡妆，但不要浓妆艳抹，也不适宜佩带过多或丁当作响的





首饰。过分打扮会显得俗气。

二、工作场合行为规范

工作人员应严格遵守作息時間，按时上下班，不迟到早退。上岗后，要做好各项准备工作。立足本职，不做私事，不要长时间用单位电话聊天。

三、同事关系礼仪

同事关系通常具有稳定性。因此，长期共处一室的同事应当彼此尊重，互相帮助，一视同仁，以便建立与保持和谐的同事关系。

第二节 电话礼仪

打电话的人作为主动行为者，应该考虑到被动接听者的感受：

一、不打无准备之电话

打电话时要有良好的精神状态，站着最好，坐着也行，但不要躺着，或歪靠在沙发上，那势必发出慵懒的声音，更不能边吃东西边打电话。拿起听筒前，应明白通话后该说什么，思路要清晰，要点应明确。

二、选择适当的通话时间

原则是尽量少打扰对方的作息。一般而言，三餐时间：早七点（假日八点）以前，晚十点以后；对方临出门上班时、临下班要回家时，不宜打电话。除非万不得已的特殊情况，切忌半夜三更打电话，以免惊扰对方及其家人。通话时间也要控制，尽量长话短说。

三、注意说话礼貌

1. 音量要适中，以对方听得清晰为准。语速要稍缓，语气应平和，给对方以亲切感，但不可拿腔拿调、装腔作势。

2. 接通电话后，应立即作简要的问候、自我介绍并说出要

求通话的人，切忌说“你知道我是谁吗？猜猜看！”之类的话。

3. 接电话的礼貌体现自身的教养、家庭或单位的风貌。

4. 拿起话筒，首先以礼貌用语，通报自己的单位名称。这样，一方面做了礼节性的问候，又能让对方听清楚你的单位。

5. 在办公室接电话，切忌旁若无人，影响他人工作。

6. 如果对方要传呼其他同事，接听者应该热情地告诉对方，如：“好的，请稍候。”然后用手捂住受话器，或去请或直接把手筒递给同事。如果同事不在场，接听者应委婉地说：“需要转告吗？”、“可以留下您的电话吗？”，切忌以一声“不在”、“没看到”即挂断。

7. 在电话机旁要备好纸和笔，以便随时记下对方的留言。

8. 接到打错的电话也要亲切地说：“对不起，您打错了！”

9. 当电话交谈要结束时，须询问对方。这既是尊重对方也是提醒对方，最后以“再见”之类的礼貌语结束。

10. 放下话筒的动作也要轻缓。如果话音刚落，你就“啪”地一声扣上听筒，可能会使你前面的礼貌前功尽弃。一般是让尊者或由打电话方先放下自己的话筒。

11. 打电话始终要用礼貌语，常用的有：“您好”、“我说清楚了吗”、“谢谢”、“再见”、“晚安”等。

12. 手机礼仪，既有电话礼仪的共性，还有其特殊的规范。手机的特点之一在于移动性，可能把噪音带到任何场所，因此手机使用者要特别注意顾及他人。

四、开机为通话之本

在一般情况下，要让手机处在开机状态，随身携带，以便及时接听，不让对方焦急等待，也不让远离主人的手机吵烦他人。在不便及时接听的情况下，一有机会，就要及时回话并说明原因，致以歉意。

五、不该响时，绝不让它响

在特殊场合，比如在开车、开会、动手术、讲课、表演、会谈时，在影剧院、医院、音乐厅、图书馆里，在飞机、公交车、宾馆大堂上……你不能旁若无人地打手机。

六、长话短说、顾及他人

打手机应特别注意说话简洁，节约通话时间。如果对方正在路上或在办事或处在不宜多说话的场合，就更应长话短说。最好要通报一下自己所在的方位，以便对方判断各自的处境。

七、不要发垃圾短信

现在的手机功能越来越多，但要注意：不要利用它发送信息垃圾给你的熟人，不可以用此开庸俗的玩笑。

第三节 邀约礼仪

一、非正式邀约

非正式邀约一般用于关系特别好的商务伙伴之间，这种邀约一般比较随便，对方也会直接对邀约做出反应，所以一般采用口头的方式邀约，譬如利用电话、或直接面告等方式，它多适用于商界人士非正式的接触之中。这种方式一般被称为口头邀约。

二、正式邀约

在比较正规的商务往来之中，一定要以“正式邀约”作为邀约的主要形式。而在正式邀约的各种形式中，又以“请柬邀约”最为常用，同时也显示其邀约档次较高。在我们平时的商务交往中，比如宴会、纪念会、庆祝会、开业仪式等，为了显示其活动的档次和重要性，都是采用请柬邀约的形式。在请柬的行文中，通常包括活动形式、活动时间、活动地点、活动要求、联络方式以及邀请人等内容。



第四节 拜访接待礼仪

一、拜访礼仪

1. 拜访前的准备。在拜访之前，我们一定要明确自己的拜访目的，准备好必要的资料和辅助工作，并对对方可能提出的问题明确应答策略，并与对方商定拜访时间，一定要避免突然的造访，这在商务礼仪中是非常冒昧的行为。

2. 见面的礼仪。当你与对方见面的时候，应该主动开口，以亲切的语调向对方打招呼。如果是第一次见面的话，还要先对自己做一下简单的自我介绍，并递上自己的名片，最好是顺便带上一句话，比如：“这是我的名片，谢谢您的约见。”交谈的时候，拜访者应该主动创造一个好的谈话气氛，以拉近彼此距离，交谈时注意自己的表情及语言运用。

3. 告别的礼仪。当拜访结束后，应向主人表示“打扰”的歉意，出门时要主动伸手与主人握手告别，说声：“请留步，再见。”这个程序千万不能省略，不要自己注意了一连串的礼仪，在结束拜访时就忘乎所以，像逃一样地走出门，这样有可能使整个拜访前功尽弃。

二、接待礼仪

1. 迎接。当知道客人到达时，应该主动迎接，见面时要向对方问好。如果对方到来时，自己不能够亲自迎接，也要安排合适的人去代替你，以表示自己对外来者的诚意。引导来访者到会客室或办公室后，应该主动给对方倒水，如果能够提供更多种饮料时，应主动询问对方需要哪一种。

2. 以礼相待。对于来访者，我们一定要做到谨慎、热情和周到，耐心倾听来访者的意见，热情地为他们提供咨询，对于来访者所提出的要求，无论是拒绝、接受还是商榷，都应该保持良好的态度和礼仪。客人要告辞的时候，一般应婉言相留，表示客气。任何不加挽留和急于打发客人走的做法都是不礼貌的。即使自己有事，也要做出相应的解释，或者不过于显山露水的暗示。客人要走，应等客人起身后，主人再起身相送。

3. 会谈礼仪在与客人进行交谈时，应以拜访者为主，不要一会儿接电话，一会儿又去忙别的事情，即使有紧急的事情要处理，也要先和对方说声“对不起”。

第五节 参加会议礼仪

一、参加会议服饰

会议一般都比较正规，这就要求你在参加会议的时候，要注意自己的仪表和服饰。尽量要穿正规的服装，男士要穿西装打领带，女士也要以职业套装为主，而且要化淡妆。要注意服饰的整洁，打扮得体而协调。

二、遵守会议时间

前去参加会议，一定要在会议开始前到场，找好自己的座位。商务会议一般都是比较严肃的会议，如果会议已经开始，你再走进去，就显得有失礼仪。

三、言行举止得体

参加会议的时候要服从组织人员的安排，讲究礼节。在主席台上的人应按要求就座，姿态端正，不交头接耳，不擅自离席。当听众鼓掌时，也要微笑着鼓掌。会议上有发言任务的人，仪态要落落大方，掌握好语速和发言的内容。

JING YING LI YI

第三章

经营礼仪



第一节 百货商店

一、服务人员

1. 仪表礼仪

自然站立，双手放在身体前，面部表情自然、大方略带微笑并与游客互动，淡妆上岗，面朝顾客。

2. 服饰礼仪

“三齐上岗”即穿戴好工作服、证章、发帽；

3. 举止礼仪和言谈礼仪

(1) 排开站立，当顾客走近柜台时，主动热情说好服务用语。



(2) 顾客在柜台前看商品时，要随客移动，有问必答，百拿不厌，按照顾客要求拿递商品。

(3) 正在接待一位顾客，又有顾客来到柜台前，应人不到话先到，说：“您好，请您稍等一下，我马上就来。”

(4) 接待完先来的顾客后，立即招呼后边顾客，说：“对不起，让您久等了，您需要点什么？”

(5) 当顾客选购商品犹豫不决时，根据需要边推荐边展示商品，主动当参谋。

(6) 顾客决定买商品时，要动作敏捷，轻拿轻放，拿递迅速，说：“请您拿好。”

(7) 包扎商品美观大方、牢固、方便携带，有商标的商品商标朝外。

(8) 收款找零时，要唱收唱付，并请顾客点清。

(9) 顾客离开柜台时，要有礼貌地道别：“再见，欢迎您再来。”

(10) 残疾或行动不便的顾客离店时，要提醒顾客说：“请您走好。”

二、管理人员岗位

1. 仪表礼仪和服饰礼仪

下基层巡视工作时，要统一着工作服，穿戴整齐，佩戴服务证章。

2. 举止礼仪和言谈礼仪

言谈举止要文明礼貌，纠正问题时，要态度谦虚、和蔼。语气亲切，口齿清楚，不要谈与巡视检查无关的闲话。

3. 办公礼仪

(1) 接听电话的，说好第一句话：“您好，请问您找

谁？”；若遇顾客反馈问题，耐心听取，详细解释，接听完毕后说：“感谢您对我们工作的支持，祝您购物愉快，再见。”

（2）接待外来客人，要从座位上站立，起身，说：“您好。”请客人坐下，做到主动礼貌地接待好每一位来宾。视情况而做出相应的招待动作。

情况一：遇上级领导检查工作时，要虚心听取意见，做好记录。情况二：遇顾客求助，要热情询问顾客的来意，并主动提供帮助。情况三：遇一线职工反映情况或建议，要认真对待，积极帮助协调。

第二节 集贸市场

一、经营的单位和个人

1. 在集贸市场经营食品，须有食品卫生许可证和从业人员健康证；出售畜禽及其食用制品的，须出示检疫、检验证明或标志；从事畜禽屠宰及其产品加工、销售的，还须有兽医卫生合格证。经营法律、法规有专项管理规定的其他商品，依照有关规定执行。

2. 按规定的地点经营，不得乱设摊点和在场外交易。

3. 自备垃圾容器，保持摊位清洁。

4. 服从市场管理，接受群众监督。

5. 自觉依法纳税和缴纳费用。

6. 进入集贸市场的车辆，按指定地点停放。

7. 在集贸市场出售商品，应当明码标价，一货一签，价格变动时应及时更换；物价部门规定实行定价和监控的商品，应遵守其规定；商品成交价，可由交易双方议定。

8. 在集贸市场出售商品，必须使用经检定合格并在周期检定期内的计量器具和法定计量单位。

9. 禁止在集贸市场经营的物品：

（1）国家规定实行统一经营、专营的商品（有经营权的单位除外）；

（2）受国家明令保护的动、植物及其制品；

（3）有毒、有害、污秽不洁、变质腐烂的食物，病死、毒死或死因不明的畜、禽、水产品及其食用制品和未经检疫、检验的畜、禽及其食用制品；

（4）爆炸物品、剧毒物品、化学危险品、麻醉品、放射性物品；

（5）假冒伪劣商品；

（6）反动、淫秽和宣传迷信的书刊、画片、音像制品及其他非法出版物；

（7）国家规定禁止上市的其他物品。

10. 在集贸市场交易中禁止的行为：

（1）使用不合格计量器具或者利用计量器具弄虚作假、短尺少量。

（2）掺杂掺假，以假充真，以次充好。

（3）欺行霸市，强买强卖。

（4）囤积居奇，哄抬物价，牟取暴利。

（5）设赌、算命等有碍社会主义精神文明建设的行为。

第三节 出租汽车经营

一、取得办理手续

1. 取得客运出租汽车经营权。
2. 持市客运出租汽车行政管理部门核发的许可凭证到有关部门办理营业执照、税务登记、车辆上户、保险和治安许可等手续。
3. 设置客运出租汽车标志灯、客运编号、车辆识别颜色等专用标志和计价器、空车标志牌、车载电台、安全护栏等专用设施及单位名称、投诉电话号码、收费价目表。
4. 取得市客运出租汽车行政主管部门核发的资质合格证



件、车辆营运证件、驾驶员服务资格证。

二、经营规定

1. 加强对驾驶员的安全营运、规范服务等教育管理。
2. 依法与驾驶员签订劳动合同、承包经营合同。
3. 执行客运出租汽车管理部门协调营运业务的各项措施，及时调度车辆完成抢险、救灾、外事等特殊任务。
4. 协助客运出租汽车管理部门进行检查、处理乘客投诉。
5. 如实办理有关营运证件和专用标志。
6. 依法向法定计量检定机构申请检定计价器。
7. 按物价行政管理部门核定的标准计费并按规定使用票据。
8. 依法缴纳各种税费。
9. 以客运出租汽车车身为载体设置广告，应符合安全、广告、市容管理等有关规定。

三、驾驶员应遵守下列规定

1. 保持车容整洁、设施和标志齐全完好。
2. 按规定携带、放置营运证件、使用票据。
3. 遵守服务站点营运秩序，服从站点管理人员管理。
4. 按规定使用计价器和车载电台。
5. 法律、法规的其他规定。

第四节 网吧经营

一、网吧经营者和上网消费者注意事项

互联网上网服务营业场所经营单位和上网消费者不得利用互联网上网服务营业场所制作进行含有下列内容的信息的活动：

1. 反对宪法确定的基本原则的。
2. 危害国家统一、主权和领土完整的。
3. 泄露国家秘密，危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的。
4. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的。
5. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教、迷信的。
6. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
7. 宣传淫秽、赌博、暴力或者教唆犯罪的。
8. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
9. 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

二、互联网上网服务营业场所经营单位不得进行下列危害信息网络安全的活动

1. 故意制作或者传播计算机病毒以及其他破坏性程序的。
2. 非法侵入计算机信息系统或者破坏计算机信息系统功能、数据和应用程序的。
3. 进行法律、行政法规禁止的其他活动的。

三、互联网、上网服务营业场所遵守条例

1. 互联网上网服务营业场所经营单位，应当通过依法取得经营许可证的互联网接入服务提供者接入互联网，不得采取其他方式接入互联网。
2. 互联网上网服务营业场所经营单位提供上网消费者使用的计算机必须通过局域网的方式接入互联网，不得直接接入互联网。
3. 互联网上网服务营业场所经营单位不得经营非网络游戏。
4. 互联网上网服务营业场所经营单位和上网消费者不得利



用网络游戏或者其他方式进行赌博或者变相赌博活动。

5. 互联网上网服务营业场所经营单位应当实施经营管理技术措施，建立场内巡查制度，发现上网消费者有本条例第十四条所列行为或者有其他违法行为的，应当立即予以制止并向文化行政部门、公安机关举报。

6. 互联网上网服务营业场所经营单位应当在营业场所的显著位置悬挂《网络文化经营许可证》和营业执照。

7. 互联网上网服务营业场所经营单位不得接纳未成年人进入营业场所。

8. 互联网上网服务营业场所经营单位应当在营业场所入口处的显著位置悬挂未成年人禁入标志。



9. 互联网上网服务营业场所经营单位应当对上网消费者的身份证等有效证件进行核对、登记，并记录有关上网信息。登记内容和记录备份保存时间不得少于60日，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。登记内容和记录备份在保存期内不得修改或者删除。

10. 互联网上网服务营业场所经营单位应当依法履行信息网络安全、治安和消防安全职责，并遵守规定。

(1) 禁止明火照明和吸烟并悬挂禁止吸烟标志。

(2) 禁止带入和存放易燃、易爆物品。

(3) 不得安装固定的封闭门窗栅栏。

(4) 营业期间禁止封堵或者锁闭门窗、安全疏散通道和安全出口。

(5) 不得擅自停止实施安全技术措施。

11. 不要纵容顾客上网吸烟，网吧内必须卫生、整洁、通风、采光良好。必须配备1个以上应急照明灯，60平方米以上的配备2个以上应急照明灯。另外必须配备换气扇等机械通风设施，配备数量参照应急照明灯。

12. 网吧内必须配齐、配足消防灭火设施，电力、信号等线路的防火能力良好。

13. 中学、小学校园周围200米范围内和居民住宅楼（院）内不得设立互联网上网服务营业场所。

14. 网吧管理人员必须加强信息安全巡视，掌握消费者上网到底在看什么、玩什么，消除安全隐患。一经发现，上网消费者正在查询、浏览色情网站、传播邪教内容等有害信息的，应当立即对其进行教育并制止，不听制止劝告的，应立即报告给公安机关。

第五节 餐饮经营

一、员工要求

1. 员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。
2. 员工的工作衣应随时保持干净、整洁。
3. 男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4. 女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5. 男员工应穿深色皮鞋、深色袜，禁穿拖鞋或凉鞋。女员工应穿黑鞋，肉色袜其端不得露于裙外。

6. 手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油。

7. 只允许戴手表、婚戒以及无坠耳环，厨房员



工上班时不得戴戒指。

8. 工作时间内，不剪指甲、抠鼻、剔牙、打哈欠，喷嚏应用手遮掩。

9. 工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻、走路轻、操作轻。

二、环境卫生

1. 建立、健全食品卫生管理制度，设立卫生管理小组、有专职或兼职卫生管理人员。

2. 从业人员须持有效的健康合格证及卫生知识培训证上岗。

3. 从业人员应有良好的卫生习惯，能遵守各岗位责任制。

4. 加工、经营场所要配置保鲜及清洗消毒设施，应有防蝇、防尘、防鼠等“三防”设施。

5. 生熟食品要分开存放。熟食品应有专人负责，做到专间



(或容器)存放,使用专用工具、专人负责。

6. 加工食品用的各种工具、容器用后要及时洗干净,并经消毒后方可使用。

7. 食品加工场所应保持清洁卫生,坚持班前、班后清洁制度,保持下水道通畅,食品废弃物要放入垃圾桶并加盖。

8. 食品原料、仓库应保持整洁,无鼠、虫害。存放原料时应隔墙离地、分类存放。

9. 保持室内外环境卫生,做到定时、定点、分工负责,坚持每天一小扫,每周一大扫。

三、食品卫生基本保障

1. 食品生产、加工、贮存、运输、销售的场所及周围环境必须干净、卫生,并有良好的防蝇、防鼠、防尘和其他防污染措施。

2. 食品从业人员必须持健康证上岗。



3. 食品从业人员应讲究个人卫生。当班时穿戴工作服帽,并保持洁净;做到勤洗手、勤洗澡、勤剪指甲、勤洗衣服被褥、勤换工作服帽;工作前及便后必须洗手消毒。

四、预防细菌性食物中毒措施

1. 加工食品饭菜的原料必须新鲜,禁止使用病死、毒死或

死因不明的畜禽肉类、死蛤蜊、死扇贝及其制品；不使用变质原料；不买不卖腐烂变质食品。

2. 防止食品交叉污染。生熟食品要严格分开加工；加工生熟食品使用的刀、板、墩、炊具、抹布等工具及筐、盆、盘、桶、碗等容器要严格分开；严禁生熟食品混放，成品与半成品混放，海鲜与肉类混放。冷拼间内不准存放未洗干净的水果、蔬菜、生鱼、生肉及其他杂物。

五、餐具杯具等器皿的消毒措施

1. 所有的餐具杯具等器皿洗刷后必须进行消毒。

2. 消毒程序严格执行“一洗，二刷，三冲，四消毒，五保洁”的制度。

3. 使用消毒柜消毒时，先将器皿上残渣刮净，用水冲刷干净后放入蒸箱内高温消毒（温度不低于90摄氏度，时间不少于15分钟），用消毒抹布揩干，放入保洁柜内保洁。



六、其他

1. 实行明码标价和对顾客告知制度，诚信经营，不要搞商业欺诈，弄虚作假。

2. 坚持投料标准，严格操作规程，确保食品安全，不要以次充好，粗制滥造。

3. 不能贩卖、食用国家保护动、植物。

4. 不能占道经营。

5. 防治或减轻饮食娱乐业油烟、噪声扰民，新建饮食业用房应独立于居民住宅楼，并具备专用烟道等污染防治条件。

6. 不乱扔垃圾。

7. 不得使用工业用油或其他废油，不得将剩油反复使用。确保食品安全，不要以次充好，粗制滥造。

8. 工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

9. 对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上司。

10. 上班时严禁串岗、闲聊、吃零食。禁止在餐厅、厨房、更衣室等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

11. 热情待客，站立服务，使用礼貌语言。必须使用《餐饮服务人员文明服务用语》，热情、耐心解答顾客的询问；不准对顾客有不文明的言行。

12. 不准带情绪上班，班中不准无精打采，要为客人提供微笑服务。

13. 卫生检查按照员工自检、班组检查、部门检查、职能部门检查的四级检查制度，采用常规检查、专项检查、暗查、暗访的方式进行。

14. 物品及设备卫生管理标准：保持物品及设备表面平整、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序。

15. 对于需要住宿的顾客，前台工作人员严格按工作流程为客人办理预订、入住手续，熟悉协议价格及挂账单位有效签单



人。

16. 外管登记单要符合公安局要求，并按规定由当值早班送到公安局外管科。

17. 在酒店任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴保安部，做好详细的记录。

18. 如物品保管三个月无人认领，则由酒店最高管理当局决定处理方法。

19. 拾遗不报将交公安部门处理。

20. 酒店配有标准的消防控制和报警系统。每一位员工都必须熟悉并了解正确使用灭火器和消防设备，熟记酒店消防楼梯和疏散通道。

JIAO TONG LI YI

第四章

交通礼仪



第一节 文明行走、自驾车

一、行人出行要求

1. 出门行走要遵守交通规则。在各街道及路口，或客流量较大的地段，一定要遵守行路规则。

2. 行人出行应靠右侧通行，要走人行道、人行横道、过街天桥和地下通道。切记不能随意横穿马路闯红灯，或跨越栏杆及隔离带。

3. 横穿马路时，应注意交通信号，等绿灯亮了，再从人行横道的斑马线上穿过去。

4. 在行进中，不要在路中央放任说笑、扎堆聊天、随意逗留或飞跑，注意车辆的行驶。

5. 不要一边过马路，一边打手机；不要让小孩在马路上乱窜。

6. 不要不论地点随便打的。

7. 不要边走边吃零食，把皮、核及废弃物丢在街面上，应尊重环卫工人劳动。



8. 不要在公共场所随地擤鼻涕、吐痰或小便，要维护公共卫生环境。

9. 对于公共场所的各种设施、物品，要自觉爱护。

10. 行走时不小心踩了别人的脚或撞到别人身上，要向对方说“对不起”，对方应回答“没关系”。

11. 行人之间要互相礼让，道路狭窄时，年轻人要谦让老年人，男子要谦让女士，健康人要谦让残疾人。

12. 男女同行时，通常男子应该走在靠马路的一侧，那也是一种风度。

13. 上楼梯时，男士应走在女士后；下楼时则相反，男士应走在前，以防万一女士跌倒后可以搀扶。

14. 手持雨伞行走时，须留意身旁的行人。

15. 自觉排队也是一个人良好素养的体现。

16. 排队时要有适当的间隔，人与人之间最好要保持一步的距离。

17. 问路时，应用礼貌语言，得到答复后，要表示谢意，切不可扭头就走。

18. 如遇行人问路时，要热情、详尽地回答对方。如若回答不了，可请别人帮忙。

19. 如他人问路不够文明礼貌，应当予以指正，并以礼相待。

20. 行路时，遇见交通事故造成的车辆相撞及人员伤亡、或他人争吵斗殴、或交警查车、城管等工作时，不要上前围观滞留而阻碍交通，影响执行公务。

21. 对于不相识的异性，不应浅薄轻浮，频频回首顾盼。

22. 遇熟人应适当问候或打个招呼，不应视而不见。

23. 遇到破衣烂衫或赤体乞丐，不要围观讥讽或污言秽语。

24. 路遇老弱病残者或是盲人、儿童有困难时，应主动关心、帮助。

25. 遇见病人时，要主动给予力所能及的帮助，或联系病人家属，或护送病人赶到医院。

二、文明自驾车要求

1. 驾驶车辆须严格遵守交通规则，您的方向盘就是您的形象。

2. 司机在驾驶汽车时应自觉服从交警的指挥、检查，违章时服从处罚，有不同意见要礼貌解释。

3. 不把车辆交给没有驾驶证的人驾驶，不酒后驾车，不驾“病车”上路。

4. 患有妨碍安全行车的疾病或过度疲劳时，不驾驶车辆，不在驾驶车辆时吸烟、饮食、闲谈、接打手机，行车时要系好安全带。

5. 驾驶汽车必须牢记“安全第一”，要掌握道路特点，通过平坦道路时，不可麻痹大意，通过高速公路时，应保持规定车速。

6. 为了您和他人的安全，千万别酒后开车。

7. 当遇到大风、降雨、下雪、大雾、沙尘暴等异常天气情况时，尤其要注意交通安全。

8. 驾驶车辆要礼让其他机动车辆，不要强行超车和动辄侵占其他车辆的车道。

9. 要礼让非机动车和行人，对行人尤其是老人、儿童、残



疾人，一定要照顾，主动避让。

10. 道路拥挤或车辆堵塞时，要有等待的耐心，这也是一种涵养。

11. 驾车行经人行横道或繁华街道，要减低车速。

12. 路上如有磕碰，应理智处理。

13. 夜晚开车时要适时交换远近灯光，避免干扰对方司机。

14. 夜间行车时，要注意个人休息、人身安全和灯光的使用，与对面车辆相遇，要主动使用近光灯，熄掉远光灯，要善于处理紧急情况。

15. 在通过泥泞路段时须减速慢行，要防止车辆溅起污泥浊水弄脏他人。

16. 保持车容的整洁，为城市环境增色。

第二节 文明乘车、停车

一、文明乘车要求

1. 汽车上的座位有尊卑之分。一般说来，车上最尊贵的座位是后排右座。其余次序依次是：后排左座、后排中座、前排右座。

2. 亲友一同乘车时，男士和晚辈应当照顾女士和长辈，请他们先上后下，并且为他们开、关车门。

3. 女士上车时，可面朝车门轻轻坐到座位上，然后双腿并拢进入车内。下车时，最好双脚同时着地，不要一前一后。

4. 乘出租车，若无特殊情况，乘客宜坐在后排。

5. 乘客应当尊重司



机，不要催促司机加快速度，也不要对司机的驾驶技术说三道四，并保持车内卫生。

6. 进出汽车时，替女士开（关）门是男士应有的风度。不争道抢行；不互相追逐、截头猛拐。

7. 红灯刚变绿灯，后面就一片大灯乱闪。这无异于是对被闪的人侮辱。

二、停车要求

1. 大货车、拖拉机、水陆两用车、工程车不得进入社区。

2. 汽车进入社区内不要鸣喇叭。

3. 进入小区时速不得超过15公里。

4. 进场车辆必须按指定位置停放，不得堵塞消防通道及进出车路口，上人行道，压草坪。

5. 不要在停车场试刹车，练习驾车。大型修车有滴漏机油等应清洗干净。

6. 不得损坏停车场设施。

7. 严禁运载剧毒、易燃易爆物品、枪支火药等不安全物资的车辆进入居住区。

8. 按时缴纳停车费，不得拖欠。

9. 不得刁难辱骂或以暴力威胁等手段妨碍管理员执行公务。

10. 所有在停车场进出或存放的机动车辆，驾驶人员均应遵守规定，服从管理人员的管理和指挥，按指定



位置停放车辆，自觉维护场内秩序。

11. 入场车辆自觉保持车场内清洁卫生。

12. 入场停放的机动车辆，应按停车证或停车卡指定车位停放，不要异区、异位停放。

13. 车辆进场、离场时，车场管理人员有权对车况进行管理，检查。市民应该配合履行相应的验车手续后方可离开，并不要以任何理由拒绝。

14. 严禁携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入停车场。

15. 使用停车场的机动车辆及其使用人，应对由其引起的本停车场内的建筑物、设备、设施的损坏或损失负责。

16. 停车场使用人员须遵守和执行本停车场以书面或口头告知的一切合法条例和规定，如速度限制、高度限制、严禁吸烟等。

17. 停车场的停车位只供机动车辆停车用，禁止擅自改变车位使用功能或从事除停车以外的其他行为。

18. 所有车辆均应按照停车场现时有效的收费标准缴费。



第三节 文明骑车

一、骑车人文明礼仪

1. 骑车需超越前面骑车者时，不从里道走（即不从他人的右面走）。

2. 骑车需打弯时，提前示意（一般是做手势）。并注意身后的车辆；向左拐弯应拐大弯，不要拐小弯逆行。并尽量获取反馈以免不测。

3. 在人群中行走时，尽量不接触他人身体切忌用手“拨”、“推”、“拉”人。

4. 骑自行车要严格
遵守交通规则，听从交
通警察指挥。

5. 在快慢车道隔离
或有标志分开的马路上
骑车，要在慢行道上鱼
贯而行；在快慢车道没
有隔离的马路上骑车要
尽量靠右边行驶，不抢





行快车道，不追逐机动车。

6. 如有必要超越前边的自行车时要响铃警醒，超越后不要猛拐被超的车。

7. 要主动避让穿过马路的行人。通过交叉路口时不抢红灯。

8. 在马路上骑车带人是严重违反交通法规的危险行为，不可明知故犯，也不要逞英雄双手撒把骑车。

9. 较多的人一起骑车要前后循序行进，不要成群结伙在马路上骑“飞车”追逐比赛；也不要好几辆车并排行驶，说说笑笑，甚至扶肩搭背，阻碍后面车辆的正常行驶。

10. 在马路上骑车既要瞻前，又要顾后。下车时要先做手势，慢行靠边下车；除了确有紧急情况外，不要随便急刹车。

11. 下车办事要将自行车停放到指定的地方，不要随意在马路上停放。

12. 骑车还要注意看路口的交通标志。有的道路是单行路，就不要逆行；有的马路不准非机动车行驶，有的马路在规定时间内是游览区、步行街，都要绕道走别的路。

二、骑车的不文明行为

1. 骑车上机动车道。

2. 骑车上人行道。

3. 电动车超速，不按规定行驶。

4. 逆向骑车。

5. 穿越马路时，看到周围有机动车来往，想穿又不敢穿，一直骑在道路中央。

第四节 文明候车

一、文明购票

1. 诚信购票

汽车票分儿童票和全票两种。身高在1.1-1.3米之间的儿童可购儿童票，提供座位。凡身高超过1.3米者应购全票。每张全票可免费携带1.1米以下儿童一名（不提供座位）。学生购票须凭学生证可以买半价票，不得用伪造变造的学生证购票。

2. 排队购票

车站一人排队、众人加塞的现象十分突出，有时候甚至为



排队买票大打出手，结果票没有买到，而且耽误了乘车，贻误了乘车时机，还违反了公民基本道德规范，严重的甚至违反国家的法律规定。

二、候车不文明事项

1. 不讲卫生乱扔垃圾

乘客人数众多，并且携带有大量的行李，非常拥挤，行走不便。在这种情况下，随地吐痰、乱丢废弃物的现象非常普遍。瓜子壳、废报纸、烟头、口香糖、饮料瓶、塑料饭盒……常常弄得满地狼藉，这些不文明的行为，不仅给候车厅的清洁工作带来很大压力，同时也造成厅内环境不卫生。候车不守秩序是另一突出问题。本来乘客应该排队候车，但是大家往往拥挤攘攘，竞相争抢。其结果，使原本拥挤的通道更加拥挤。这种拥挤，甚至会酿成事故，也容易让小偷乘虚而入。

2. 无视公德损坏火车站公物。

在候车厅里面。不乏一些旅客将公共财物顺手牵羊，或是为了打发时间损坏公物。

三、文明公交

文明乘车、排队候车反映了市民的道德素质和文明风貌。广大市民都希望有一个文明的乘车秩序、温馨的乘车环境，但实现这个目标，需要广大市民的积极支持和热情参与。只要大家都从我做起，文明乘车、排队候车的良好乘车观念一定能够形成。有以下不文明行为：

1. 拥挤上车

拥挤上车造成小偷猖獗，上车时争先恐后、车厢里大声打手机、喧哗打闹、乱扔垃圾等现象仍然时有发生，少部分“害群之马”的不文明行为对周围的群众造成了干扰，有时甚至会

给“扒手”们制造机会。

2. 人还没上车，座位先占下

车正在准备进站，而在站点等车的人们已经等不及了，很多人站在了便道上，当车辆很小心翼翼地靠站后，车门刚刚打开，车下的人们便一窝蜂地向车上挤，生怕自己抢不到座位。少数朋友先是将行李从窗户中扔到一个座位上，然后左拉右拽地挤进人群，双手撑在门框上，“率先”上了车。

3. 不顾老幼病弱

虽然是空车，等车的人不是很多，基本上人人都有座，但是等车的人们还是迫不及待地纷纷往前拥，很多人从站台下来说，导致车辆根本无法进站。进站了，车门一开，车下的人纷纷向前挤，挤伤老人和孩子。



JIN CAN LI YI

第五章

进餐礼仪



第一节 餐前礼仪

一、进餐安排

进餐的时间地点安排应先争取第一主宾的意见，商定后尽早通知其他客人。切记不要当天请客时再去通知客人，这样会使参加的人感觉不舒服，是一种不敬之举。较正式的宴请要提前一周左右发请柬，已经口头约好的活动，仍应外送请柬。

迎宾时，主人应站在大厅门口迎接客人。客人来到后，主人应主动上前握手问好。接着就要引导入席，主人请客人走在自己右侧上手位置，还要注意安排服务人员帮助来宾脱下外套，接过帽子。

二、赴宴准备

接到邀请后，无论能否赴约，都应尽快答复，不能赴宴的，要婉言谢绝。接受邀请的不要随意变动。赴宴前，应注意仪表整洁，穿戴大方，最好稍作打扮。忌穿工作服，满脸倦容或一身灰尘。

赴宴要遵守约定的时间，不能迟到。最好事先探询一下，可依据请柬注明的时间，稍微提前一点。如果你与主人关系密切，则不妨早点到达，以帮助主人招待宾客，或做些准备工作。

当你抵达时，首先跟主人握手、问候致意。对其他客人，无论相识与否，都要笑脸相迎，点头致意，或握手寒暄，互相问好；对长辈老人，要主动让座请安；对小孩则应多加关照。万一迟到，在你坐下之前，应先向所有客人微笑打招呼，同时说声抱歉。

当被介绍给女士宾客时，不要抢先与女士握手，要待女士有握手的表示时，方可出单手相握，同时与女士握手的时间不能长。

不要主动递名片给其他客人，应在设宴主人介绍各方认识时恭敬的双手呈递名片，并言：“请多关照，有幸结识”等社会交往常用词令。



三、坐席安排

1. 我国习惯

民间吃饭，一敬客人，二敬老人，上座一般让给客人或老人，传统做法是“以左为上”，认为居左之位高于居右之位。总的来讲，座次是“尚左尊东”、“面朝大门为尊”。家宴首席为辈分最高的长者，末席为最低者。

巡酒时自首席按顺序一路敬下。若是圆桌，则正对大门的为主客，左手边依次为2、4、6……右手边依次为3、5、7……直至汇合。若为八仙桌，如果有正对大门的座位，则正对大门一侧的右位为主客。如果不正对大门，则面东的一侧右席为首席。然后首席的左手边坐开去为2、4、6、8，右手边为3、5、7。如果为大宴，桌与桌间的排列讲究首席居前居中，左边依次2、4、6席，右边为3、5、7席，根据主客身份、地位，亲疏分坐。

2. 外国习惯



(1) 英国式的座位顺序：左右两端为男女主人。如果主宾夫妇同去赴宴，则男士坐在女主人右边，女士坐在男主人右边，左边则是次宾的位置。如果是陪客，应尽量往中间坐，原则上是男女交叉坐。

(2) 法国式的座位顺序：主人位置在中间，男女主人对坐，女主人右边是男主宾，左边是男次宾，男主人右边是女主宾，左边是女次宾。陪客应尽量坐在旁边。

在国际惯例中，就餐时排列桌次，通常讲究采用圆桌，并且各桌的就餐者宜为双数。在正式的宴会厅内安排桌次时，应遵循以下五大原则，即“面门为上”，“居中为上”，“以右为上”，“以远为上”，“临台为上”。其实，为了避免届时因外宾坐错了座位而产生不快，隆重的大型宴会可以在各餐台座位前预先摆放座位卡，所发请柬上则标明与宴者的台号，或由司仪导入，或持柬按图索骥、对号入座。

3. 入座有讲究

最得体的入座方式是从左侧入座。当椅子被拉开后，身体在几乎要碰到桌子的距离站直，领位者会把椅子推进来，腿弯碰到后面的椅子时，就可以坐下来了。用餐时，上臂和背部要靠到椅背，腹部和桌子保持约一个拳头的距离。两脚交叉的坐姿最好避免。

4、进餐时手提包的摆放

在欧美，女士入座后，通常会直接把手提包放在脚边的地板上。除了夹在腋下的小皮包外，其他手提包不能放在餐桌上。那么，手提包应该放在那里呢？可能有很多人习惯于把手提包放在地板上，这时，你可以把手提包放在背后和椅子之间或大腿上（餐巾下）。若是邻座没有人，也可以放置在椅子上，或挂在皮包架上。

第二节 用餐礼仪

一、夹菜的礼仪

一道菜上桌后，通常须等主人或长者动手后再去取食。若需使用公筷或公用调羹的菜，应先用公筷将菜肴夹到自己的碟盘中，然后再用自己的筷子慢慢食用。

夹菜时，要等到菜转到自己面前时再动筷，不可抢在邻座前面。如果菜在对面而够不着，千万不要探起身子去夹。最好的办法是请最靠近你的人帮你传递过来，接到东西后，不要忘了说声谢谢。

取菜时，分量要适中。夹菜一次不宜过多，不要刚夹一样菜放于盘中，紧跟着又夹另一道菜；也不要把夹起的菜放回菜盘中，又伸筷夹另一道菜。夹菜偶尔掉下一些在桌上，切不可将其放回菜盘内。

遇邻座夹菜要避让，谨防筷子打架。若同桌有外宾，对他不要反复劝菜，也不要为其夹菜，因为外宾一般没有这个习惯。

在用餐的时候，讲究“己所不欲，勿施于人”。可以劝人多用一些，或是品尝一下菜肴，但切勿越俎代庖，不由分说，擅自做主，主动为他人夹菜、添饭。应该慢慢地养成“劝菜不

夹菜、让菜不夹菜”的习惯。

二、取用餐前小菜时

吃餐前小菜时，手边要随时带着一张纸巾，手上一有食物残留，立刻擦干净。

三、吃东西时不要发出声响

吃东西时要小口小口的吃，吞咽时嘴巴要合拢，如此才不会制造声响，干扰别人。喝汤十分容易发出声响。用汤匙舀汤，若入口前要吹凉汤匙里的汤，也请小声吹气。

四、如何从大盘取菜

所有盛装菜肴的大盘或大碗应该都是从左边传递过来。如果传过来的是类似马铃薯泥的食物，你只要用大碗里的汤匙取出一小团，放在你的盘子里，再把汤匙放回大碗就可以，假如弄脏了公用汤匙的把柄，用餐巾擦干净，再放回大盘。

如果大盘中装的是佐以配料烹制的肉片、小鸡或小鸟，就比较复杂一点。左手拿起取菜的汤匙，右手拿筷子拈菜，放到你的碗里，然后再拿大盘去取你看中意的配料等等。

从大盘取菜时，首要注意的是，取完菜后，盘中的取菜器具应该保持干净依序放好，让随后取菜的人方便使用。

五、如何婉拒不喜爱的菜肴

碰到不喜欢的菜肴时，假如参加的是自助餐式宴会，比较好办，只要敬而远之就行；但如果是固定一道一道出菜时，该如何对应呢？除了特殊的菜肴之外，其他一律不分好恶的全部吃下，才是礼貌的行为。可是，如果不是因为不喜欢，而是因过敏等疾病、或宗教的理由不能吃，应该告知主人。

若是在婚宴这种无法提出个人意见的宴会上，取菜时就可选小块或取少些。这样纵使留在盘上，也不致过于醒目，完全

不取也无所谓。但是，不能只取配菜，不取主菜的肉或鱼；相反的，可以只取主菜不取配菜。

六、当食物屑塞进牙缝时

不要径自在餐桌上就用起牙签，即使你觉得嘴里好像塞了一块大石头也不要这样做。喝口水，试试看情况会不会好一些，如果还是觉得牙缝塞得紧，暂时告退餐桌到洗手间。在这里你可以好好漱一漱口，或者用牙签好好剔一剔。

七、当菜肴内发现异物时

菜里赫然爬出一只小虫时，不要作声，赶紧用餐巾把它挑出来，然后弃之。不要兴高采烈或者大惊失色指与邻座的人看，因为这种举动可能破坏别人用餐的心情。

八、蒜葱异味袭人时

吃多了大蒜或洋葱，这几种方法可以帮你解决问题，也让别人松一口气：咀嚼并吞食芹菜；用一片柠檬涂抹舌头和口腔内部；马上漱口，多漱两遍。

九、在餐桌上烫到了嘴怎么做

如果咬了一口太热的食物，要迅速地喝一大口水。只有当身边没有凉饮料并且你的嘴要被烫伤时，你才可以把它吐出来。但应该将其吐在你的叉子上或手上并快速把它放在盘子边上。遇到坏食物也要这样处理。

十、用餐时不讲恶心段子

为了调节用餐气氛，有人经常会说一些笑话，比如啤酒是马尿、屎壳郎搬家等，让就餐者听了倒胃口的恶心内容。尤其一些爱开玩笑的人，这时还喜欢说或者读一些恶心的段子。不仅影响用餐者的食欲，而且是一个人不文明的表现。

十一、打翻酒的时候如何处理

打翻白酒比较好处理，只要确定酒未渗透桌布沾到木质桌面，其他都不难解决（因为酒会破坏木材表面）。白酒不太会残留在桌布上，桌布丢进洗衣机冲冲就行了。最重要的是赶快用餐巾把酒抹干，然后拿纸巾垫在桌布和桌面之间。

打翻红酒就麻烦得多，留下的渍痕可能怎么也洗不掉，所以一打翻就要尽快处理。如果你是闯祸的客人，听到人说“大家不要动，我会处理”，就最好别动；如果现场有服务生，服务生会处理；如果没有服务生，主人又不反对，除了道歉外，应该立刻跑到厨房拿纸巾、干净的抹布或苏打水。



首先，除去桌布下的残酒，再从上头把酒吸干，拿纸巾垫在桌布下保护桌面。接下来，可在红酒渍上放一大堆盐，也可以倒苏打水然后用干净抹布吸干。如果席位桌垫上打翻红酒，则立刻把布垫浸在冷水里；如果没桌布，只好等客人都离开后再用冷水泡。

最重要的是请记住，如果你是主人，一定要让闯祸的客人感到你根本不在意，压根儿忘了这回事；如果你是闯祸的客人，就请尽力协助善后，若酒渍很深，请主动要求第二天替主人把桌布拿去洗衣店干洗。

十二、弄翻餐桌食物时如何处理

如果你一时不小心或侍者不小心，将少许的茶或汤汁溢出到茶碟外，要赶快用餐巾擦干茶杯，免得每次拿起杯子，杯底就跟着四处滴滴沥沥。

假如只是几滴肉汁或调味酱稍稍弄脏自己面前的桌面，轻轻用餐巾的几个小角加以擦拭。擦完要把餐巾放大腿上时，小心地加以折叠，使得上面的污渍不致沾染你的衣服。

十三、文雅吃虾蟹

中餐：虾背已用刀划开时，可一面用筷子压住，一面用手剥壳。或者两手剥壳，剥好后仍以筷子夹虾肉吃。



西餐：吃虾蟹肉开胃品时，应该使用摆在餐桌上餐具中最小的那把叉子（通

常放在最左侧，有时也可能摆在最右侧）。如果这道开胃小菜还附有一小碟酱汁，用汤匙取少许淋洒在虾肉或蟹肉上，或者也可以用叉子叉海鲜，沾这些酱汁来吃。

如果用来装虾子的是高脚盘，且虾子体积甚大不能一口吞下，但是要在高脚盘中将虾子分切成数段又有困难，在这种情况下，用小叉子叉起大虾，放到碟子上，然后用刀将它分切成两段或三段。也可以用叉子叉起虾子，一口一口地吃。

十四、取用生蚝有礼节

以左手手指抓紧剩下的那一片壳，以右手持小生蚝将生蚝或蛤蜊自壳整个挖取出来。如果还有任何部分仍粘附在壳上，利用叉子将它都挖出来。然后把生蚝或蛤蜊放到盘子中央的酱碟里蘸一番。吃完生蚝或生蛤蜊肉后，你可以拿起空壳来吸吮一番，品尝余留的美叶原汁。

十五、生鱼片如何沾酱油

吃生鱼时，稍不注意，就很容易把酱油溅在衣服上（若不慎溅上，应立刻用湿毛巾擦拭）。为避免这种意外状况发生，可以将调味盘拿至胸前，或以餐巾纸权充托盘。不过，将调味盘或餐巾纸一直拿到嘴边挨着的吃法，可就相当不雅了。还需注意的一点是，生鱼片不可沾太多酱油。如果整块生鱼片都泡入酱油内，当然酱油很容易滴下；而酱油沾得过多，则会使生鱼片的原味尽失。

十六、西餐中，如何用手拿着吃

食物用浅盘上来时，吃前先放入自己的盘子。下面是一些可以手拿着吃的食物：带芯的玉米、肋骨、带壳的蛤蚌和牡蛎、龙虾、三明治、干蛋糕、小甜饼、某些水果。脆熏肉、蛙腿、鸡翅和排骨（非正式场合）、土豆条或炸薯片、小萝卜、橄榄和芹菜等。

三明治：小的三明治和烤面包是用手拿着吃的，大点的吃前先将切开。配卤汁吃的热三明治需要刀和叉。记住在吃面包或蛋卷时，往上抹黄油前，先把其切成两半或小块。小饼干用不着弄碎。使用你盘中的黄油刀，抹油应在盘子里或盘子上部进行。把黄油刀稍靠右边放。刀柄放在盘边外面以保持清洁。热土司和小面包要马上抹油。不必把面包条掰碎，可在其一面

抹黄油。把丹麦糕点（甜蛋卷）切成两半或四半，随抹随吃。

熏肉：吃法很简单，吃带肥肉的熏肉要使用刀和叉，如果熏肉很脆，则先用叉子将肉叉碎，再用手拿着吃。

十七、餐后甜点吃法

1. 冰淇淋

吃冰淇淋一般使用小勺。当和蛋糕或馅饼一起吃或作为主餐的一部分时，要使用一把甜点叉和一把甜点勺。

2. 馅饼

吃水果馅饼通常要使用叉子。但如果主人为你提供一把叉子和一把甜点勺的话，那么就用叉子固定馅饼，用勺挖着吃。吃馅饼是要用叉子的，除非馅饼是带冰淇淋的，这种情况下，叉、勺都要使用。如果吃的是奶油馅饼，最好用叉而不要用手。以防止馅料从另一头漏出。



3. 苹果、梨

使用勺和叉。在宴席上，要用手拿取苹果或梨，放在盘里。用叉竖直把梨固定，用勺把其挖成方便食用的小块。叉子还可用来旋转水果，以便于挖食果肉。如果只有一把勺子，就用手旋转盘子，把核留在盘里，用勺把糖汁舀出。如果说样做很难的话，就把水果放在盘上，先切成两半，再去核切块，然后用叉或水果刀食用。如果场合更加随便点的话，你可以用手拿着吃。

第三节 餐具的使用

一、筷子

握筷姿势应规范，进餐需要使用其他餐具时，应先将筷子放下。

筷子一定要放在筷子架上，不能放在杯子或盘子上，因为容易碰掉。如果不小心把筷子碰掉在地上，可请服务员换一双。

在用餐过程中，已经举起筷子，但不知道该吃哪道菜，这时不可将筷子在各碟菜中来回移动或在空中游弋。

不要用筷子叉取食物放进嘴里，或用舌头舔食筷子上的附着物，更不要用筷子去推动碗、盘和杯子。有事暂时离席，不能把筷子插在碗里，应把它轻放在筷子架上。

在席间说话的时候，不要把筷子当道具，随意乱舞；或是用筷子敲打碗碟桌面，用筷子指点他人。每次用完筷子要轻轻地放下，尽量不要发出响声。筵席中暂时停餐，可以把筷子直搁在碟子或者调羹上。

将筷子横搁在碟子上，那是表示酒醉饭饱不再进膳了。横筷礼一般用于平辈或比较熟悉的朋友之间。小辈为了表示对长者的尊敬，必须等长者先横筷后才能跟着这么做。

二、调羹

手持调羹的方式。右手持调羹的柄端，食指在上，按住调羹的柄，拇指和中指在下支撑。有的人持调羹的方式是拇指在上，按住调羹的柄，食指和中指在下支撑，这是不正确的。

使用调羹，主要是喝汤，有时也可以用调羹盛装滑溜的食物。尤其是在喝汤时，要注意以下几点：使用时，不要将调羹碰碗、盘发出声响。从外向里舀（吃西餐则应从内往外舀），调羹就口的程度，要以不离碗、盘正面为限，切不可使汤滴在碗、盘的外面。

当汤碗里的汤将喝尽时，应用左手端碗，将汤碗稍为侧转，再以右手持调羹舀汤。不要将汤碗端起来，一饮而尽，这样做不符合餐桌礼仪的要求。

三、餐巾

从餐桌上拿起餐巾，往内折三分之一，这三分之二平铺在腿上，盖住膝盖以上的双腿部分。假如衣服的质地较滑，餐巾容易滑落，那应该以较不醒目的方法，将餐巾的一角塞进腰带里，或左右两端塞在大腿下。

餐巾当然是为了预防调味汁滴落，弄脏衣物。但是，最主要的还是用来擦拭嘴巴。吃了油腻的食物后满嘴油渍，若以这副尊容与人说话，委实不雅。况且喝酒时还会把油渍留在玻璃杯上，更是难看。至于口红也是同样要用餐巾略擦一擦，避免唇印沾在酒杯上。

非暂时离席时，许多人会把餐巾叠好放在椅子上。其实，最理想的方式是用盘子或刀子压住餐巾的一角，让它从桌沿垂下，当然脏的那一面朝内侧才雅观。

用餐完毕要站起来，首先将腿上的餐巾拿起，随意叠好，

再把餐巾放在餐桌的左侧，然后起身离座。餐巾用完后无须折叠得太过整齐，但也不能随便搓成一团。如有主宾或长辈在座，一定要等他们拿起餐巾折叠时才能跟着动作。

四、刀叉

西餐中刀、叉、匙由外而内放置；甜点刀叉置于盘前。基本原则是右手持刀或汤匙，左手拿叉。若有两把以上，应由最外面的一把依次向内取用。刀叉的拿法是轻握尾端，食指按在柄上。如果感觉不方便，可以换右手拿叉，但更换频繁则显得粗野。吃体积较大的蔬菜时，可用刀叉来折叠、分切。较软的食物可放在叉子平面上，用刀子整理一下。

用刀叉吃东西时，应以叉子将左边固定，用刀子切一小口的大小，蘸上调味汁送入口中。美式的吃法是先将食物全部切成小块，再换右手拿叉子慢慢吃。但如果吃的是多汁的肉类菜肴，肉汁会流满盘子，很不雅观。因此最好是切一口吃一口。当叉起食用时，叉子的背面必须向上，不过，如果是舀起食用时，叉子应面向上方使用。

正确的姿势与适当的角度非常重要。两侧手肘过高会使刀叉角度过大，而呈直立状态；相反的，如果手肘过低将使刀叉呈倒下状态，所以没有办法好好地将食物切开。将肩膀与手腕放松，两臂不要张开，刀与餐盘的角度保持在15度左右。刀的移动方式也有要领，首先用力于左手的叉子，再轻轻地移动刀子。注意，将刀子拉回时不可用力，而是在往前压下时用力，这样才能利落地将食物切开。

如果吃到一半想放下刀叉略作休息，就把刀叉以八字形状摆在盘子中央。若刀叉突出到盘子外面，不安全也不好看。边说话边挥舞刀叉是失礼举动。用餐后，将刀叉摆成四点钟方向即可。

第四节 选用酒水的礼仪

碰到一顿饭开许多瓶酒来配不同的菜的情况，有什么要遵守的规则呢？你对品酒的乐趣也会大有增益。

首先，先开白酒后开红酒，这也与吃西餐“先鱼后肉”的规矩配合。其次，如果开两瓶或更多瓶的红酒，应先饮新酒后饮陈酒，愈陈的酒愈迟饮。第三，如果开两瓶或更多瓶的白酒，应先饮较“干”的，再顺次饮“甜”的。第四，一般而言，红酒宜佐红肉，白酒宜佐鱼或白肉（例如鸡肉）。最后，即使单是“红酒佐红肉”也有讲究。如果你用两瓶不同的红酒，佐两道不同的红肉菜式，那便应以酒身比较醇和的红酒，



佐食味比较淡的肉。

一、点酒品酒

1. 在高级餐厅里，会有精于品酒的调酒师拿酒单来。对酒不太了解的人，最好告诉他自己挑选的菜色、预算、喜爱的酒类味。然后，请调酒师帮忙挑选。

2. 上菜之前不妨来杯香槟、雪利酒或吉尔酒等较淡的酒。

3. 正确的握杯姿势是用手指轻握杯脚。为避免手的温度使酒温增高，应用大拇指、中指和食指握住杯脚，小指放在杯子的底部固定。

4. 喝酒时绝对不能吸着喝，而是倾斜杯，像是将酒倒在舌头上似的喝。轻轻摇动酒杯让酒与空气接触以增加酒味的醇香，但不要猛烈摇晃杯子。此外，一饮而尽、边喝边透过酒杯看人、拿着酒杯边说话边喝酒、吃东西时喝酒、口红印在酒杯沿上等，都是失礼的行为。不要用手指擦杯沿上的口红印，用面巾纸擦较好。

二、敬酒劝酒

在酒桌上往往会遇到劝酒的现象，有的人总喜欢把酒场当战场，想方设法劝别人多喝几杯，认为不喝到量就是不实在。

“以酒论英雄”，对酒量大的人还可以，酒量小的就犯难了，有时过分地劝酒，会将原有的朋友感情完全破坏。

拒绝他人敬酒通常有三种方法：第一种方法是主动要一些非酒类的饮料，并说明自己不饮酒的原因。第二种方法是让对方在自己面前的杯子里稍许斟一些酒，然后轻轻以手推开酒瓶。按照礼节，杯子里的酒是可以不喝的。第三种方法是当敬酒者向自己的酒杯里斟酒时，用手轻轻敲击酒杯的边缘，这种

做法的含义就是“我不喝酒，谢谢。”当主人或朋友们向自己热情地敬酒时，不要东躲西藏，更不要把酒杯翻过来，或将他人所敬的酒悄悄倒在地上。

一般情况下敬酒应以年龄大小、职位高低、宾主身份为序，敬酒前一定要充分考虑好敬酒的顺序，分明主次。即使与不熟悉的人在一起喝酒，也要先打听一下身份或是留意别人如何称呼，这一点心中要有数，避免出现尴尬或伤感情的局面。

敬酒时一定要把握好敬酒的顺序。有求于某位客人在席上时，对他自然要倍加恭敬，但是要注意，如果在场有更高身份或年长的人，则不应只对能帮你忙的人毕恭毕敬，也要先给尊者长者敬酒，不然会使大家都很难为情。敬酒时，上身挺直，双腿站稳，以双手举起酒杯，待对方饮酒时，再跟着饮，敬酒的态度要热情而大方。在规模盛大的宴会上，主人将依次到各桌上敬酒，而每一桌可派遣一位代表到主人的餐桌上去回敬一杯。

三、葡萄酒的餐桌礼仪

葡萄酒是西方人常用的佐餐饮料，所以一般都是先点菜，再根据菜的需要点酒。

按照通常的惯例，在开瓶前，应先让客人阅读酒标，确认该酒在种类、年份等方面与所点的是否一致，再看瓶盖封口处有无漏酒痕迹，酒标是否干净，然后开瓶。

开瓶取出软木塞，让客人看看软木塞是否潮湿，若潮湿则证明该瓶酒采用了较为合理的保存方式，否则，很可能会因保存不当而变质。客人还可以闻闻软木塞有无异味，或进行试喝，以进一步确认酒的品质。在确定无误后，才可以正式倒酒。

请人斟酒时，客人将酒杯置于桌面即可，如果不想再续

酒，只须用手轻摇杯沿或掩杯即可。需要注意的是，喝酒前应用餐巾抹去嘴角上油渍，以免有碍观瞻，且影响对酒香味的感觉。

西方各国的宴会敬酒一般选择在主菜吃完、甜菜未上之间。敬酒时将杯子高举齐眼，并注视对方，且最少要喝一口酒，以示敬意。

在上酒的品种上，应按先轻后重、先甜后干、先白后红顺序安排；在品质上，则一般遵循越饮越高档的规律，先上普通酒，最高级酒在餐末敬上。需要注意的是，在更换酒的品种时，一定要换用另一杯具，否则会被认为是服务的严重缺陷。

我国的葡萄酒礼仪大体上按照国际上的做法，只是在服务顺序上有所区别。斟酒等服务一般为主宾、主人、陪客、其他人员。在家宴中则先为长辈，后为小辈；先为客人，后为主人。而国际上较流行的服务顺序是先女宾后主人，先女士后先生，先长辈后幼者，妇女处于绝对的领先地位。

四、饮茶礼仪

不论是主人还是客人，都不应大口吞咽茶水，或喝得咕咚咕咚直响。应当慢慢地一小口一小口地仔细品尝。遇到漂浮在水面上的茶叶，可用茶杯盖拂去，或轻轻吹开。切不可手从杯里捞出来扔在地上，也不要吃茶叶。

我国旧时有以“再三请茶”作为提醒客人应当告辞了的做法，因此在招待老年人或海外华人时要注意，不要一而再、再而三地劝其饮茶。

奉茶时应注意：茶不要太满，以八分满为宜。水温不宜太烫，以免客人不小心被烫伤。有两位以上的访客时，用茶盘端出的茶色要均匀，并要左手捧着茶盘底部，右手扶着茶盘的边

缘，如有茶点心，应放在客人的右前方，茶杯应摆在点心右边。上茶时应以右手端茶，从客人的右方奉上，并面带微笑，眼睛注视对方。

当然，喝茶的客人也要以礼还礼，双手接过，点头致谢。品茶时，讲究小口品饮，一苦二甘三回



味，其妙趣在于意会而不可言传。另外，可适当称赞主人茶好。壶中茶叶可反复浸泡3至4次，客人杯中茶饮尽，主人可为其续茶，客人散去后，方可收茶。

五、饮用餐后咖啡的礼节

晚宴咖啡应该用小咖啡杯装，底下垫咖啡碟，并附一只咖啡小匙。

若在用餐处喝咖啡，请倒好咖啡再把咖啡杯连碟子放在客人席位桌面的右侧，小匙摆在碟上右端。当然，就像倒酒和其他饮料一样，得站在客人右手边进行，然后从客人左手边端上装奶精、糖和代糖的托盘。

另一种上咖啡的方式是，把放咖啡杯、咖啡碟、一组咖啡匙、咖啡壶、糖和奶精罐的托盘摆在主人面前，由主人为客人服务。（注意，咖啡匙常会不小心摔落，所以如果客人想喝黑咖啡，就不用给他咖啡匙。）

若在另一房间用咖啡，服务生可以先把咖啡倒好放在一个大托盘里，让客人自己加奶精或糖。另一种做法是把包括咖啡



壶、杯子、碟子、咖啡匙、糖和奶精罐的托盘放在沙发前的咖啡桌上，主人坐在沙发上为客人服务。客人来拿咖啡时，主人应该问他加多少糖或奶精，然后依正确方式把咖啡杯递给客人。

第五节 不同场合的进餐礼仪

一、家中用餐的规矩

在家中用餐取菜时，分量要适中，即使是你最喜欢的食物。要展现良好的餐桌礼仪，随时不忘说“请”和“谢谢”。不要探身伸手去拿放在餐桌对面的东西，“请”坐在最靠近的人帮你传过来，接到东西后，不要忘了诚恳地说声“谢谢”。在篮球场上，你可能对自己的远投功夫引以为骄傲，不过如果将这种功夫应用在餐桌上，你可能在伸手取物的过程中不小心碰倒了东西。

二、办公室的进餐礼仪

在办公室里用餐，一次性餐具最好立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果有突然事情耽搁，也记得礼貌地请同事代劳。客气的请求易于被他人接受。

容易被忽略的是饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观。如果不想马上扔掉，或者想等会儿再喝，把它藏在不被人注意的地方。

在办公室吃饭，拖延的时间不要太长。他人可能按时进入工作，也可能有性急的客人来访，双方都有点不好意思。在一个注重效率的公司，员工会自然形成吃饭的良好习惯。

准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴，应该及时擦拭。嘴里含有食物时，不要贸然讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完再对他讲话。

三、婚宴礼仪

穿戴整齐是对主人基本的尊重。男宾客的服装很简单：西装、衬衫和领带。女士的要求就比较复杂了：如果只是参加酒席，那么套装、连衣裙就可以了。如果你去参加一个很正式的婚礼，你最好把珍珠取下来，系上黑色饰带，或穿一身小巧别致的套服。正式的婚礼需要的是尊重，尤其当婚礼是在一个传统的寺庙或者大教堂举行的时候。无论穿的多么隆重，还是要切记：千万不可以太袒胸露背，招来太多关注。

新郎新娘挨桌敬酒时，有些客人可能自觉和他们的关系较近，或为表示对新人的关心，常会拉着新郎或新娘说很长时间的话，这是一种不礼貌的做法。如果想和新郎新娘多聊些别的话，还是以后再找时间的好。

婚礼是不说结束的，通常情况下客人退场应在什么时候呢？约定俗成的做法是，以新娘娘家客人退席为标志，其他宾



客也就可以退场了。这时候，宾客也不用一一与新郎新娘打招呼，因为他们要应酬的人依然会很多。

四、中餐宴席上的礼仪

入席前，烟、茶（近来多改用酸奶、可乐等）不可全部假手于餐馆的服务员，主人或招待人员应礼貌性的亲自递烟倒茶。入席时主人事先就要有计划地分配坐席，分别招呼客人入席，以免临时紧张，乱作一团。上菜之前，做主人的，先要向同桌的客人敬酒，照例说一句感谢光临的话，以后每道菜来时，也要举杯邀饮，然后请客人“起筷”。

中餐宴席进餐伊始，服务员送上的第一道湿毛巾是擦手的，不要用它去擦脸。上龙虾、鸡、水果时，会送上一只小水盅，其中飘着柠檬片或玫瑰花瓣，它不是饮料，而是洗手用的。洗手时，可两手轮流沾湿指头，轻轻涮洗，然后用小毛巾擦干。

用餐时要注意文明礼貌。对外宾不要反复劝菜，可向对方介绍中国菜的特点，吃不吃由他。参加外宾举行的宴会，也不要指望主人会反复给你让菜。你要是等别人给自己布菜，那就只好饿肚子。

用餐结束后，可以用餐巾、餐巾纸或服务员送来的小毛巾擦擦嘴，但不宜擦头颈或胸脯；餐后不要不加控制地打饱嗝或暖气；在主人还没示意结束时，客人不能先离席。

在大规模的中式宴会中，有时会多至数十席的，照例主人要带主要亲人到每桌去敬酒。这时候就要估计大约需要的时间。在适当的时候，到每桌去敬酒。到了每一桌之前，就能够遍见每一位客人，并且一一致意了。

散后，主人便要回到门口，等待客人离去。道别的形式，可以一一握手送行。在规模较大的宴会中，送客是到此为止。

可是，若是三两桌的小型宴会，主人对某些来宾，如长辈、路远的稀客，还有差遣小辈送上一程的必要，或者给他们雇车，以表示自己的情意。此外，在跟客人辞别时，如果客人较少，还可以说句客套话，如“谢谢光临”等。

五、西餐宴会上的礼仪

首先要考虑宴会规模大小，根据上宾的情况，列出陪同客人的名单，发出宴会请柬。被邀请者赴宴前，应根据请柬要求着便装或礼服。正式宴会上，男、女主人应在大厅里迎接客人，微笑握手表示欢迎。

进餐时身体要坐正，不可过于向前倾斜，也不要把两臂横放在桌上，以免碰撞旁边的客人。进餐时，始终保持沉默是不礼貌的，应该同身旁的人有所交谈。但是在咀嚼食物时不要讲话。即使有人同你讲话，也应咽下口中食物后再回答。谈话时可以不放下刀叉，但不可拿着刀叉在空中摇晃。

在餐桌上，食物都应用刀叉去取。只有芹菜、小萝卜、青果、水果、干点心、干果、糖果、炸土豆片、玉米、田鸡腿和面包等可以用手拿着吃。

餐桌上有些食品，如面包、黄油、果酱、泡菜、干果、糖果等，应待主人提议方可取食。大家轮流取食品时，男客人应请他身旁的女客人先取，或者问她是否愿意让你代取一些。进餐时，不能越过他人面前取食物。如需要某种东西时，应在别人背后传递。

用餐毕，客人应等女主人从座位上站起后，再一起随着离席。在进餐中或宴会结束前离席都不礼貌。起立后，男宾应帮助妇女把椅子归回原处。餐巾放在桌上，不要照原来的样子折好，除非主人请你留下吃下顿。

要使宴会从始至终充满愉快和谐的气氛，不仅客人要举止得当，彬彬有礼，男女主人的态度也至关重要。宴会开始后，男女主人的责任是使席间的谈话始终活泼而风趣，每个客人都受冷落。如果有人谈及不恰当的话，主人应立即巧妙地设法转移话题。用餐时，主人应待客人吃完一道菜后，再换下一道菜。主人吃饭速度不可太快，如果多数人已吃完，而少数人尚未吃完时，更应放慢速度，以免使客人感到不安。

席间，主人应尽力使每位客人感到舒适自如。如客人将刀叉掉在地上，应立即礼貌地为他换一把。如果客人不慎打碎盘碗，女主人应镇静地收拾干净，安慰客人，绝不能显出不悦之色。

六、商务餐礼仪

根据礼仪，最舒服的位子总是留给最重要的人。如果桌子位于角落里，你的客人的座位应当背墙，以便他能看到整个大厅或者看到最好的景色。

如果在你的餐巾前有四个杯子，你应按十分明确的规矩用大杯盛水，中杯盛红葡萄酒，小杯盛白葡萄酒，而高脚杯盛香槟酒。如果是你做东或者由你斟酒，那你应先斟自己的酒杯（仅倒满杯底）尝一尝。如果你认为酒味的确不佳（有瓶塞味或明显的醋味），那你应该要求换一瓶同一产地的酒。如果酒好，那你就按地位重要的顺序为你的客人斟酒。喝了酒后要用餐巾抹一下嘴唇。

在某些餐馆，餐桌上摆有好几副餐具：用于吃鱼的、吃肉的、吃色拉的和吃甜食的。如果你不知道要选用哪种，那么你只要记住首先要用靠最外边的餐具（吃色拉），最后用最近的（吃甜食）。

七、自助餐礼仪

分餐：自助餐实行的是“分餐制”。取菜前每个人应准备好自己的餐具、食盘。取菜时，应用公用的餐具将食物放入自己的食盘内，不要用自己的餐具取菜。

自取：在取食品的时候还要遵循一个原则，就是：只取自己的！有些好客的主人看到好菜（诸如大虾之类）不禁会多取一些给同桌的其他人，反而令同伴尴尬。至于中餐中的劝酒劝吃的做法，也可暂时停用一次，改日请吃涮羊肉时再举杯不迟。

适量：参加自助餐会，应遵循“多次少取”的原则，取食时要量力而行，每次取餐少取一点，品尝之后，如感觉不错可以再取，反复去也不会引起非议，当然前提是吃完盘内的食物再去，避免“多吃多占”。

打包：无论如何都不要将自助餐打包，外带食物回去，即





便是不用付费的内部自助餐会也要遵守这一点。其实，自助餐在很大程度上具有商务活动功能，与其他客人进行交往才是首要的事情，吃东西往往处于次要地位。

第六节 餐桌礼仪的培养

由于个人在餐桌上用餐的仪态确实会对别人造成某种程度的心理影响，因此父母自孩子进入青少年后，就应该抽出足够的时间在餐桌上陪伴孩子，以确保他们养成良好的餐桌礼仪。

良好的餐桌礼仪习惯，应当从小培养。下列几点，是为人父母者应该和儿女互相沟通的事项：

一、在餐桌上保持良好的坐姿。告诉你的孩子：“你坐在餐桌上的时候，身体保持挺直，两脚齐放在地板上，仪态看起来很不错。”当然，这并不是要求他在餐桌上必须像军校的学生一般，坐得像枪杆一样笔直，不过也不可能像布娃娃一样，



弯腰驼背地瘫在座位上。

二、让长辈先动碗筷用餐，或听到长辈说：“大家一块吃吧”，你再动筷，不能抢在长辈的前面。

三、吃饭时，要端起碗，大拇指扣住碗口，食指、中指、无名指扣碗底，手心空着。不端碗伏在桌子上对着碗吃饭，不但吃相不雅，而且压迫胃部，影响消化。

四、吃东西时手肘不要压在桌面。在上菜空档，把一只手或两只手的手肘撑在桌面上，并无伤大雅，因为这是正在热烈与人交谈的人自然而然会摆出来的姿势。不过，吃东西时，手肘最好还是要离开桌面。

五、夹菜时，应从盘子靠近或面对自己的盘边夹起，不要从盘子中间或靠别人的一边夹起，更不能用筷子在菜盘子里翻来倒去地“寻寻觅觅”，眼睛也不要老盯着菜盘子，一次夹菜也不宜太多。

六、要闭嘴咀嚼，细嚼慢咽。决不能张开大嘴，大块往嘴里塞，狼吞虎咽的，更不能在夹起饭菜时，伸长脖子，张开大嘴，伸着舌头用嘴去接菜；一次不要放入太多的食物进口，不然会给人留下一副馋相和贪婪的印象。

七、嘴角沾有饭粒，要用餐纸或餐巾轻轻抹去，不要用舌头去舔。咀嚼饭菜，嘴里不要发出“叭叭”、“呱唧呱唧”的声音。口含食物，最好不要与别人交谈，开玩笑要有节制，以免口中食物喷出来，或者呛入气管，造成危险；确需要与家人谈话时，应轻声细语。

八、吐出的骨头、鱼刺、菜渣，要用筷子或手取接出来，放在自己面前的桌子上，不能直接吐到桌面上或地面上。如果

要咳嗽，打喷嚏，要用手或手帕捂住嘴，并把头向后方转。吃饭嚼到沙粒或嗓子里有痰时，要离开餐桌去吐掉。

九、用餐完后，要轻轻放下碗筷，用餐纸或餐巾擦嘴。如果自己先吃完，要与父母或其他长辈打个招呼，再离开座位。如说，“爸爸，您慢慢吃”，或“大家请慢慢吃”等。不能一推饭碗，什么话也不说，离桌而去，这是不礼貌的行为。

十、待大家都用餐完毕，应帮助家长一同收拾碗筷，擦净桌面，洗刷碗筷。不可碗筷一撂即扬长而去，或坐在一边任由家人忙碌，自己无动于衷，这是不礼貌、不懂事的表现。

JIA TING LI YI

第六章

家庭礼仪



第一节 家庭生活的称呼礼仪

一、称呼要合常规

亲属是与自己有血缘关系的，为此在日常生活中的称呼要按已经约定俗成的、辈分的规范要求和习惯来称呼，不要自说白话。如“父亲”、“母亲”、“祖父”、“祖母”、“哥哥”、“姐姐”、“表姐”、“堂弟”、“岳父”、“岳母”、“公公”、“婆婆”等。

二、表达尊敬的特例

在与亲属的称呼中，有时为了表达尊敬之意，可以根据不同情况采用谦称或敬称。敬称是尊人，谦称是抑己，也是为了表示对别人的尊重

1. 一般对本人或亲属可采用谦称

谦称自己。“我”、“我们”是最常用的。目前，仍在使用的古人谦称词有“鄙人”、“在下”、“愚”等。谦称自己的亲属。对辈分、年龄高于自己的亲属，称呼的时候可在其称呼前加“家”字，如“家父”、“家母”、“家叔”等；对同辈的称呼，则可冠以“愚”字，如“愚兄”、“愚弟”；对辈分、年龄低于自己的亲属，称呼的时候则可在其称呼前加“舍”字，如“舍弟”、“舍侄”；在他人面前对自己的子女

称呼时，可以在其称呼前加“小”字，如“小女”、“小儿”等。对待比自己辈分低或年纪小的亲属，也可直呼其名，或使用其爱称、小名；或在其名字前加上“小”字，不论何种称呼均可；但对待比自己辈分高、年纪大的亲属，却不能用此类称呼。

2. 一般对他人的亲属应采用敬称

对他人的长辈，可在其称呼前加“尊”字，如“尊母”、“尊父”；对他人的平辈或晚辈，可在其称呼前加“贤”字，如“贤兄”、“贤妹”、“贤侄”等；如果在称呼前加“令”字，一般可不分辈分与长幼，如“令尊”、“令爱”、“令堂”、“令郎”。

第二节 子女敬重父母的礼仪

孝敬父母，尊敬长辈，是做人的本分，是天经地义的美德，也是各种礼仪形成的前提，因而历来受到人们的称赞。孝敬父母要从如下做起：

一、孝敬父母

每一个人都是父母从小拉扯大的，都倾注了父母的大量心血，父母到了晚年，做儿女不仅要有物质上的赡养，还要有精神上的安慰。如逢年过节，在向同学、亲友祝福的同时，不要忘记自己的父母；在父母的生日，以及父亲节、母亲节之际，应送上一件有意义的小礼物，献上深切的祝福，让父母享受到生活的美好，品味到人生的天伦之乐。

二、关心父母

父母养育子女，并不是为了将来子女如何报答自己。但是，和其他人一样，父母也需要关心，尤其需要子女的关心。谁都有衰老的一天，谁都有需要子女关心的日子。人一辈子有两件大事：生儿育女，养老送终。这是社会的规律，谁都不应该回避。

关心体贴父母，尤其要留心老人的健康状况，这是对父母最大的关心。疾病是老年人最大的麻烦，越是身体不好的人，

越需要子女的关心。对有病的父母，一定要悉心照料他们的衣食起居，随时嘘寒问暖，给予老人更多的关心。成年的子女，除了完成自己的工作外，还要主动挑起家庭的重担，为父母分忧，尽量减轻父母的负担，让辛苦了大半辈子的父母享受一下清闲。

三、体谅父母

父母为了事业和家庭，为了子女而辛勤地工作。随着年龄的增长，身体会逐渐衰老，可能就没有过多精力关注自身的穿着修饰，或许还会产生某些不良的生活习惯。作为晚辈，要设身处地地替他们考虑，充分理解和体谅父母，时时注意关心父母的健康和生活。要经常主动地把生活、学习、思想情况告诉父母，有过错不要隐瞒、撒谎；对父母孝顺体贴，要言辞温婉，不顶撞父母，遇事与父母商量；即使受了委屈也要心平气和地解释，而不能与父母为敌。

另外，不要干涉父母的私事。父母有自己的社会、人情、利益开支，更有自己的思想感情，子女应为父母的幸福着想，支持理解他们。



第三节 夫妻家庭生活的礼仪

夫妻是一种没有血缘、只有姻缘的家庭关系。夫妻关系虽然不如血缘关系稳定，但却是家庭人际关系的主体和核心，是血亲和姻亲的基础。

一、夫妻之间要互爱互谅

夫妻间要互敬互爱，继续培育爱情。特别在对方遇到烦恼、不幸的时候，关怀和体贴会增添夫妻的情意。夫妻相互谅解，是解决生活中的矛盾的一个重要方面，具体地说，应注意“大事不糊涂，小事不计较”，对一些原则问题，要讲究方式、方法，对非原则问题，要学会“一笑置之”；夫妻之间当



一方发火的时候，另一方必须冷静，切不可“针尖对麦芒”、“硬碰硬”，即使对方无理，最好等以后再说；遇到不顺心的事，要互相安慰、互相鼓励，不要雪上加霜；对待家庭中的各种问题要事先商量，口径一致，尤其在对子女的教育问题上更应如此；要善于“转弯”善于“下台阶”，不要认为夫妻吵架后，谁先与对方说话，就是“屈服”。

二、夫妻双方共同承担家务劳动

丈夫不应该把家务都推给妻子，认为“女人应该围着炉灶转”，而作为妻子也不应该娇气，把自己能做的事都推给丈夫。对家务事可以做出不同的分工，这样做起来有条有理，忙而不乱。

三、夫妻双方要注重仪容仪表

夫妻双方在婚后仍应保持和修饰好自己的仪容。这样，有利于巩固和发展夫妻间的爱情。

四、夫妻双方要互相尊重

在实际生活中，夫妻双方应注意以下问题：互相尊重对方的人格，男方不搞“大男子主义”，女方不搞“夫人专政”；一方不要随便怀疑对方；一方不要贬低对方家庭及家庭成员；夫妻间不要责备求全、斤斤计较。

第四节 婆媳和睦相处的礼仪

婆媳是一种特殊的家庭关系，它既不像夫妻那样有亲密的姻缘关系，又不像母子那样有稳定的血缘关系。成亲前，婆媳之间很少了解；成亲后，又觉得自己是“外人”，婆媳之间很容易互相猜忌。因此，婆媳相处起来要难得多。但是，婆媳之间感情甚深也不是没有的。对此，掌握以下礼仪原则是很重要的。

一、坦诚相待

媳妇进了婆家的门，和婆家的人打交道就多了。懂事明理



的儿媳待公婆会像对待自己的父母一样周到。公婆不喜欢冠冕堂皇、油嘴滑舌，他们需要的是坦诚。儿媳在公婆面前，不可能保证不出差错，而对这些差错，公婆往往又比较敏感，这就要求儿媳及时弥补过失。公婆能够真心实意把儿媳视为亲生女儿，以情换情，儿媳自然也会把婆婆当作亲生母亲。聪明知理的婆婆还要注意尊重儿媳妇的人格，讲究说话技巧，学会运用夸奖这一魅力无穷的艺术。当然，婆媳接触频繁，儿媳有欠缺之处，婆婆说几句也未尝不可。但要记住，怒气冲冲的批评可能会伤害对方的自尊，而情热语妙的批评却能感化对方。总之，坦诚是亲情相处的重要基础。

二、相互理解

婆媳间贵在相互理解，相互尊重。儿媳到婆家后，要克制自己，入乡随俗。有的婆婆长期在农村生活，当住在儿子家时，她与儿媳的一些生活习惯就会有所不同。婆婆有些习惯不够讲究，不够卫生，儿媳不要嫌弃，要忍耐、宽容。要设身处地地想一想，婆婆大半辈子形成的生活习惯，怎么可能一说就改变了呢？当儿媳的还是不说为好。必要时，可让丈夫出面说一说，而且还要策略一些，否则婆婆就会多心了。相反，农村来的婆婆也会有对儿媳看不惯的地方。如儿媳爱穿戴，爱唱爱跳，爱花钱，早晨睡懒觉，儿子起来做饭，等等。实际上，在城市里这些情况到处皆是，婆婆根本用不着看不顺眼，不能要求媳妇按自己当年的所作所为办事，把她塑造成像自己一样的人。有时，做媳妇的往往觉得，知识层次越高的婆婆，关系越不好处。实际上，婆婆懂得多、教养深、见得广，儿媳应不耻多问，热情顺应，这样处好关系就不难。知识层次高的婆婆也应该注意，不要自以为是、指手画脚，以为多读几年书就一定

能同儿媳相处好，其实未必。如果不注意自己的言行，对儿媳冷冷漠漠、居高临下，只能刺伤儿媳的自尊心。知识层次高的婆婆应该懂得，你和儿媳相处好的武器不是自己的专业，而是你对儿媳的爱心。

三、保持宽松的心态

婆媳相处，彼此间都应持一种宽松的心态，不要有见外心理。如果婆婆认为儿媳是外人，难以与之真心实意地相处；儿媳认为自己与丈夫过日子，婆婆是另外一层，这样处处设防，就会埋下矛盾冲突的导火线。由于种种原因，婆媳间总会存有一定的差异。婆媳双方都要对自己有所约束。婆婆不能要求儿媳完全按自己的一套行事，儿媳也不能奢望婆婆完全认同自己的意愿，互相不要强求。这样做可以避免不少矛盾和冲突。

婆媳间不要随意责怪。婆媳间遇事要多考虑对方的情况，不要责怪。如婆婆要儿媳去做的事，儿媳一时未能做到，婆婆就应该想到儿媳的难处，家务多、工作忙，一时办不过来，可以再等一段。儿媳上班，婆婆照看孩子，如果孩子碰伤了，闹病了，儿媳应体谅婆婆年事已高，精力有限，难免在带孩子时出现差错，不要为此埋怨婆婆。婆媳双方都能为对方考虑，许多矛盾就不会发生了。

婆媳间不要横挑鼻子竖挑眼。婆婆年纪大，经历多，深知生活艰辛，往往对年轻儿媳大手大脚花钱、美容化妆、进出舞厅看不惯。儿媳则认为婆婆观念陈旧、思想保守，不懂得年轻人的生活情趣，不体谅现代人追求时尚的心情，对婆婆爱答不理。对此应注意以宽松的心态相处，婆媳不必过多干涉对方的生活爱好，求同存异，多交流，取长补短，就能进一步融洽关系。

四、相互帮助

婆媳相处，双方都要有互助的意识，儿媳敬重婆婆，婆婆爱护儿媳，以心换心，婆媳才会相处得和睦融洽。作为小辈，儿媳要注意礼貌和分寸，跟婆婆说话要心平气和，态度诚恳，不可口是心非，出言不逊。遇事多与婆婆商量，在婆婆比较关注的事情上，尽可能与婆婆保持一致。婆婆上年纪了，干活吃力，儿媳下班回家后，尽量多承担些家务劳动，以减轻婆婆的劳累。如果与婆婆不住在一起，也要抽空去帮婆婆干些家务。孩子是紧绷在婆媳头上的一根很敏感的弦。儿媳在婆婆面前少打骂孩子，更不要借打骂孩子发泄对婆婆的不满。

俗话说“树老根多，人老话多”。婆婆年老，行动不便，与外界接触少，与别人交流少，只能跟家人唠叨。做儿媳的应明白这一点，耐心听婆婆唠叨，满足其倾诉的愿望，而不是一听就烦，一烦就顶。再说婆婆喜欢与儿媳唠叨，说明她把儿媳视为知心人，做儿媳的应该为此高兴。婆婆遇事要与儿媳商量，如添置家电、赠人礼品、招待亲友、教育孩子等，要协调一致，把事办好。特别是在对孩子的管教上，要与儿媳口径一致，不要在儿媳批评教育孩子时袒护孩子。

第五节 兄弟姐妹相处的礼仪

一个家庭，能否愉快和幸福，兄弟姐妹的和睦相处，占据了举足轻重的地位。如果兄弟姐妹之间能互相体贴关心，互相帮助，产生矛盾时不争不吵，互谅互让，这样的家庭环境，必然十分幸福。但是，在生活中，兄弟姐妹都是差不多同龄的人，朝夕相处，要做到处处符合礼仪，也并不是一件容易的事。如果，你希望与兄弟姐妹之间能和睦相处，那么，就要努力做到：

在家里，假如你是哥哥姐姐，那就应时时以身作则，努力成为父母的得力助手；多干家务活；遇事要宽宏大量，不与弟妹斤斤计较，更不要以为他们比自己小就随意指挥他们干活；当弟妹求教或请求帮忙时，应耐心帮助和解答，切忌不耐烦或不屑帮忙。

弟妹有错时，不要在父母或他人面前斥责他们，以免伤害他们的自尊心，更不能经常在父母面前“告状”，而引起他们的反感。万一与弟妹发生争吵，应当着弟妹的面，在父母面前作自我批评。

假如你是弟弟妹妹呢？重要的一点，就是尊重哥哥姐姐。不能存有“我比你小，你应该让我”的优越感，更不能娇蛮无理，干什么事都不把哥哥姐姐放在眼里，为所欲为，不为他人着想。与兄长发生争执时，不要利用自己的得宠地位到父母亲面前去“告状”，以免加深兄弟姐妹间的隔阂。

第六节 姑嫂妯娌相处的礼仪

一般来讲，小姑子和嫂子之间的关系是很微妙的，很多家庭往往因为这种关系不和而闹得鸡犬不宁，实在是家庭的不幸。但是，不管是哪一方，我们只要多注重礼仪礼节，总会把这种关系处理好。

一、学会宽容互谅

一般说，小姑子和嫂子的关系是家庭矛盾的“热点”，许多矛盾都由此产生。姑嫂相处要相互尊重，真心实意帮助克服困难。嫂子要充分理解小姑子的个性特点是自己未到这个家之前形成的，不能在一日间改变，因而对其任性、偏执的行为和言语要谅解，千万不可针锋相对，非争个高下不可。小姑子不能因嫂子是外姓人而歧视或不信任；也不要以为自己迟早要出嫁，这个家将是哥嫂“一统天下”，因而放弃处理好家庭关系的责任，甚至认为关系再僵也无所谓。在父母及哥哥面前多说嫂子好话，而不要搬弄是非。当母亲与嫂子发生矛盾时，要多劝母亲，而不要火上浇油，更不可挑拨离间。

二、尝试角色转换

做嫂子的要把小姑子看成是自己的小妹，主动热情地帮助她，关心她。对正上学的小姑子，在生活、学习上多关心和指导。对参加工作的小姑子，要在生活和工作上当好她的参

谋。小姑子应把嫂子当作大姐看待，甚至在父母故去的情况下，将嫂子视同母亲。宋代包拯就称其嫂子为“嫂娘”。做小姑子的应主动亲近嫂子，热情帮助嫂子熟悉、适应家庭环境。在家务上，要替嫂子多干点活，主动帮嫂子照管孩子，以实际行动不断增进姑嫂之间的关系，做到不是亲姐妹，胜似亲姐妹。

三、不要攀比嫉妒

妯娌间要防止攀比竞争，以免造成对立情绪。比如，嫂子女家条件好、资助多，小家庭很红火，不必以此傲视弟媳；弟媳有文凭，工作条件好，人又漂亮，也不必因此看不起嫂子。嫂子生了男孩，弟媳生了女孩，嫂子不应以此挖苦弟媳，弟媳也不应因此而妒忌嫂子。

第七节 待客、做客与就餐时的礼仪

在家庭礼仪中，不仅要和自家的亲人相处好，注意礼仪，还要有社交，其中迎来送往就是有很多的学问的。那么我们该如何当好主人和客人呢？

一、家庭待客礼仪

1. 做好接待准备

(1) 布置接待环境。家庭中接待客人的地方是一个家庭对外的窗口，要尽量把接待客人的房间布置得清洁、明亮、整洁，营造良好的待客环境，要有方便主客交谈的沙发、椅凳和放置茶水的桌子或茶几，让客人一进门就感到家庭的洁净和温馨。

(2) 准备接待物品。招待客人的茶具、茶杯、烟灰缸，水果、小吃等要事先准备好。

(3) 做好心理准备。接待客人还要作好心理准备，要从心理上尊重来客，善待来客，待人接物热情开朗、不要让客人一进门就感到你



不欢迎他们来，而让自己及家人都留下“拒客”的不良印象。

另外尊重来客还要注意自己的服装仪表，让客人感到主人家确实做好各种准备，是真心实意地欢迎自己。

2. 接待工作

(1) 有人敲门，应回答“请进”，或到门口相迎。客人进来，应起立热情迎接，并为客人安排座位，可用茶水、糖果等招待。

(2) 若是你自己的朋友，初次来访时要向父母介绍，并把自己的父母也介绍给你的朋友；若是长辈来访，敬茶须用双手端送，放在客人右边。如果夏天酷热，要电扇或是空调。

(3) 吃饭时来客，应主动邀其一起用餐，如果客人申明吃过，先安排朋友就坐，找些书报或杂志给他看后再接着吃饭。

(4) 接受客人礼品，应该道谢，但不可当场拆开食用或玩弄。

(5) 客人来时，如自己恰巧有事不能相陪，要先打招呼，致以歉意，并安排家属陪着，然后再去干自己的事。

(6) 客人提出告辞，表示要走时，可以婉言相留，希望其多坐一会儿，但要尊重他们的意愿，不能强行挽留，以免贻误他们的生活安排。

(7) 送客要送到门外，并欢迎客人下次再来。

二、外出做客礼仪

1. 去亲友做客首先要仪表整洁，尽可能带些礼品以表示对主人的尊重。

2. 要掌握并且确定好具体时间，并届时如约而至，切记客随主便，以不干扰主人的生活与休息为原则，避免作不速之客。

3. 进门前应先按门铃或是敲门，未经允许，切勿推门而入。雨伞等物，应留于室外或主人指定处。进门后，必要时应脱下大衣、帽子、手套，并换着拖鞋，然后在主人指定之处入座，未请坐，不可坐下，坐应讲究姿势，注意适当和自然。见到主人的其它家人或朋友应主动问候，不可不理。作客时，要彬彬有礼，举止稳重，要尊重主人的规矩和生活习惯。

4. 去别人家做客，要搞清与主人的关系，明白怎样称呼主人，向主人致以问候。当主人端上糖果糕点、茶水时，应先道谢，然后用双手去接。

5. 交谈时，要掌握好时间，了解对方的心情，不要强人所难，要谈吐文明，离开时要主动告别。如有新客到来，要等候新客坐稳，方能告辞。

6. 在主人家不要不拘小节，不经主人允许，不能随意乱逛、乱翻、乱动摆设和物品，更不能任意开抽屉、柜子门、冰箱等。

7. 告别时，注意向主人打招呼说“再见”，并对主人的热情招待表示感谢，如“今天真高兴”，也可邀请主人来家做客如“欢迎到我家去”。

三、就餐礼仪

1. 盛饭时，不要盛得过满；端饭或端菜时，大拇指要向上翘起，不要让大拇指沾到饭菜上，不然很不卫生。端着饭菜，要走得慢一些，稳一点，不要让饭菜洒出来。

2. 不要以口对着热汤吹气。有时端上桌的汤很烫，这时，应先少舀些汤尝一尝。如果太烫，可将汤倒入碗里用调羹慢慢地舀一舀，等汤稍许降温时，再一口一口地喝。

3. 我们在与长辈一起用餐时，应等长辈入座后，才可以入座。坐下后不要随意走动，安静地等待用餐。双腿自然平放，坐姿自然。等长辈先拿碗筷后，自己再拿碗筷。

4. 就餐时细嚼慢咽，嘴里不能发出声响，餐具要轻拿轻放，摆放整齐。如果饭菜够不着，可以轻声告诉长辈。别人给自己添饭菜，要说“谢谢”。

5. 用餐时应注意礼让。端饭，要先端给爷爷、奶奶，再端给爸爸、妈妈，最后端给自己。如果有客人共同进餐，要先端给客人，再按照家人辈份的大小依次端上。端菜，要先把好吃的菜，合长辈口味的菜，摆放在靠近长辈的桌前。

6. 按时就餐，不要家长或长辈再三邀请，吃好饭后离桌要说“大家慢慢吃”。



第八节 邻里之间相处的礼仪

远亲不如近邻，家庭间的各种交往中，交往最频繁的就是邻里了。从主观来说，绝大多数人都想搞好邻里关系。但客观上不知怎么搞好邻里关系，以及搞不好的人为数并不少。所以，学习与邻里之间的相处礼仪十分重要。

一、关于自己的习惯

自觉爱护公共卫生，自觉参与社区公共活动，为维护一个好的生活环境尽一份力。要相互帮助和讲信用。邻里之间能办到的事情要尽量帮忙，别人有了困难，应该积极主动地去帮一把，万不可幸灾乐祸，在一旁看笑话；同时邻里之间还要讲信用，做不到的事情千万不要对别人夸海口，以免误了别人的大事。借邻居的东西一定要及时归还，如果因一时疏忽而延误了归还时间，应当面向人家表示歉意。

要考虑自己的兴趣爱好、生活习惯会不会给别人带来打扰。比如，你是否有喜欢晚上唱卡拉OK、而且一唱就超过晚上12点的习惯；你是否老把洗衣服的水或别的不干净的污水一出家门就泼在邻里共用的路面上；你是不是有半夜才回家，而且走路、说话声音很大的习惯，等等。这些看起来并不起眼的小事最容易伤了邻居之间的和气。

学会礼让与宽容。对邻居要以礼相待，平易近人，不要视若路人。见面后要主动和别人打招呼，平时对邻居不要苛求，谈得来的就多交往；谈不来的维持一种有距离的友好态度就行。指桑骂槐是没教养的坏习惯。对于邻居不合理的要求和做法，采取“有理、有节”的态度，合理地、妥善地解决处理。

二、关于占楼道等公共场所

遇到特殊情况需要临时占用楼道空间放些物品，必须先和相关楼层的邻居做好沟通。首先要说清原因，以及占用时间，得到他们的体谅，也可以在物品旁贴一张“安民告示”说明情况。其次要注意什么能放什么不能放。比如，不要放易碎、易燃、易腐蚀、易腐烂和气味难闻的物品，体积太大影响上下楼的也不要放。最后绝对不要长时间占用楼道公共空间，这不符合邻里礼仪规范，也不利于防火防盗。

三、关于养宠物

养宠物的时候，要注意两个细节问题：一要注意卫生。一些宠物，特别是猫、狗等时常随地大小便，主人带上塑料袋或者旧报纸等，将宠物的排泄物包好扔到垃圾箱，保持公共场所的卫生和美观。二要注意安全。出门遛狗，要给狗拴上绳索，不要任它狂吠乱叫，追逐扑咬。遇到老人和小孩，要特别小心，别让他们受到惊吓。

四、关于小孩

小孩活泼好动，可能喜欢又蹦又跳或者玩玩具，不会意识到激情“表演”的声响会给楼下邻居造成多大的影响。

作为家长必须有意识地提前“防范”，避免给左右邻居造成不必要的干扰：选择轻便软底的室内拖鞋；在地上铺上泡沫或者毛毯，避免孩子在蹦跳或者玩儿玩具时弄出太大的声响；

如果孩子想拍皮球、玩乒乓球，则应该带他们到室外去玩儿；平时多教育孩子养成在家中轻放东西，轻声走路的好习惯。

五、关于邻里串门

如果应邀去串门，可要选择好适当的时间。如果约好具体时间，那当然好。如果说具体时间，就要避开人家的吃饭时间和休息时间。如果是周六、周日，上午10点之前是不宜打扰的。进门前有门铃的要按门铃，没门铃的要轻轻叩门，即使门已经为你开了。这样做的目的是告诉对方你来了，以让对方有个心理准备，而不要冒冒失失闯进去，让人家吓了一跳。如果是带小孩做客，一定要教育好小孩不要在别人家里调皮、乱动别人东西。

如果对方是长辈或是第一次进人家做客，主人没坐你就不能先坐。如果家里有长辈，要主动和长辈打招呼。主人端茶、拿糖果招待的时候，一定要表示感谢。如果有长辈在说话，不但要用心听，还不可以插话。如果是主人看表、打呵欠等谢客表示，或者快到了吃饭时间，作为客人就要起身告辞了。如果是请邻居吃饭的话，那就要提前准备，而不要到了吃饭时间才匆匆忙忙去做准备，使人家觉得是打扰。

XUE XIAO LI YI

第七章

学校礼仪



第一节 学生礼仪

学生是学校工作的主体，因此，学生应具有的礼仪常识是学校礼仪教育重要的一部分。学生在课堂上，在活动中，在与教师和同学相处过程中，都要遵守一定的礼仪。

一、课堂礼仪

遵守课堂纪律是学生最基本的礼貌。

1. 上课

上课的铃声一响，学生应端坐在教室里，恭候老师上课，当教师宣布上课时，全班应迅速肃立，向老师问好，待老师答礼后，方可坐下。学生应当准时到校上课，若因特殊情况，不



得已在教师上课后进入教室，应先得到教师允许后，方可进入教室。

2. 听讲

在课堂上，要认真听老师讲解，注意力集中，独立思考，重要的内容应做好笔记。当老师提问时，应该先举手，待老师点到你的名字时才可站起来回答，发言时，身体要立正，态度要落落大方，声音要清晰响亮，并且应当使用普通话。

3. 下课

听到下课铃响时，若老师还未宣布下课，学生应当安心听讲，不要忙着收拾书本，或把桌子弄得乒乓作响，这是对老师的不尊重。下课时，全体同学仍需起立，与老师互道：“再见”。待老师离开教室后，学生方可离开。

二、服饰仪表

穿着指穿衣裤，着鞋袜。其基本要求是：合体，适当、整洁、大方、讲究场合。

三、尊师礼仪

学生在校内进出或上下楼梯与老师相遇时，应主动向老师行礼问好。学生进老师的办公室或宿舍时，应先敲门，经老师允许后方可进入。在老师的工作、生活场所，不能随便翻动老师的物品。学生对老师的相貌和衣着不应指指点点，评头论足，要尊重老师的习惯和人格。



四、同学之间礼仪

同学之间的深厚友谊是生活中的一种团结友爱的力量。注意同学之间的礼仪礼貌，是你获得良好同学关系的基本要求。同学间可彼此直呼其名，但不能用“喂”、“哎”等不礼貌用语称呼同学。在有求于同学时，须用“请”、“谢谢”、“麻烦你”等礼貌用语。借用学习和生活用品时，应先征得同意后拿，用后应及时归还，并要致谢。对于同学遭遇的不幸，偶尔的失败，学习上暂时的落后等，不应嘲笑、冷笑、歧视，而应该给予热情的帮助。对同学的相貌、体态、衣着不能评头论足，也不能给同学起带侮辱性的绰号，绝对不能嘲笑同学的生理缺陷。在这些事关自尊的问题上一定要细心加尊重，同学忌讳的话题不要去谈，不要随便议论同学的不是。

此外，除了相互叫外号，同学之间开玩笑时也要讲究轻重，千万别说到对方的短处或是痛处，当被开玩笑的同学露出不满神情时，一定要及时停止玩笑，并立即安抚对方。

五、集会礼仪

集会在学校是经常举行的活动。一般在操场或礼堂举行，由于参加者人数众多，又是正规场合，因此要格外注意集会中的礼仪。参加集会、听讲时坐正立直。坐正：头正颈直，上体与座椅靠背基本垂直。立直：抬头挺胸，上体、双腿与地面垂直。

升国旗仪式：国旗是一个国家的象征，升降国旗是对青少年爱国主义教育的一种方式。无论中小学还是大学，都要定期举行升国旗的仪式。参加仪式的学生要衣着整洁，系好衣扣、裤扣，戴好红领巾，脱帽，面向旗杆方向立正站好。不得交谈、走动或做其他动作。升旗时，全体学生应列队整齐排列，面向国旗，肃立致敬。当升国旗，奏国歌时，要立正，脱帽，

行注目礼，直至升旗完毕。升旗是一种严肃、庄重的活动，一定要保持安静，切忌自由活动，嘻嘻哈哈或东张西望。神态要庄严，当五星红旗冉冉升起时，所有在场的人都应抬头注视。



六、校内公共场所礼仪

应该自觉保持校园整洁，不在教室、楼道、操场乱扔纸屑、果皮、不随地吐痰、不乱倒垃圾。不在黑板、墙壁和课桌椅上乱涂、乱画、乱抹、乱刻，爱护学校公共财物、花草树木，节约用水用电。自觉将自行车存放在指定的车棚或地点，不乱停乱放，不在校内堵车。在食堂用餐时要排队礼让，不乱拥挤，要爱惜粮食，不乱倒剩菜剩饭。

第二节 教师礼仪

教师是学校工作的主体，不仅是科学文化知识的传播者，而且是学生思想道德的教育者。老师在传播知识的同时，以自己的言行举止、礼仪礼貌对学生进行着潜移默化的影响，从而对学生的言行举止发生作用。因此，老师要十分注意自己给学生留下的印象，要使自己从各方面成为一个优秀的、学生能够仿效的榜样。

一、教师的行为举止

一个人气质、自信、涵养往往从他的姿态中就能表现出来。作为塑造人类灵魂工程师的老师，更要注意自己在各种场合的行为举止，做到大方、得体、自然、不虚假。

1. 目光

在讲台上讲课时，教师的目光要柔和、亲切、有神，给人以平和、易接近、有主见之感。当讲话出现失误被学生打断，或学生中出现突发事情打断你的讲课时，不能投以鄙夷或不屑的目光，这样做有损于你在学生心目中的形象。

2. 站姿

老师站着讲课，既是对学生的重视，更有利于用身体语言强化教学效果。站着讲课时，应站稳站直，胸膛自然挺起，不

要耸肩，或过于昂着头。需要在讲台上走动时，步幅不宜过大过急。

3. 手势

老师讲课时，一般都需要配以适度的手势来强化讲课效果。手势要得体、自然、恰如其分，要随着相关内容进行。讲课时忌讳敲击讲台、或做其他过分的动作。

二、教师的言谈

教师承担的主要任务离不开语言表达。因此，作为一名教师，要注意表达语言时应遵守的礼仪礼节。

1. 表达要准确

学校中设置的每一门课程都是一门科学，有其严谨性、科学性。老师在教授时应严格遵循学科的要求，不可庸俗化。

2. 音量要适当

讲课不是喊口号，声音不宜过大，否则，会给学生以声嘶力竭之感。如果声音太低又很难听清，也会影响教学效果。



3. 语言要精练

讲课要抓中心，不说废话和多余的话，给学生干净利索的感觉。

4. 活跃课堂气氛

讲课可以适时插入一些风趣、幽默的话，以活跃课堂气氛，提高学生学习的兴趣。

三、与学生谈话

1. 提前通知，有所准备

谈话最好提前与学生打招呼，让学生有一个思想准备，这既是一种礼貌，又是对学生的尊重。

2. 热情迎候，设置平等气氛

举止端正，行为有度。谈话时，语气要平和，要有耐心，不要高音量、不反唇相讥，应表现出良好的道德修养。

3. 分清场合，入情入理

在与人谈话时，老师的表情要与谈话对象、内容协调一致。不要言过其实，故意夸大事实，也不应传播不利团结或道听途说的事情。

第三节 个人礼仪

一、坐要正、立要直、行走要稳健

坐是一种静态造型，坐姿不正确显得懒散无礼貌。端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、大方的美感。对坐姿的要求是：腰背挺直，肩放松，两腿自然弯曲，两脚平稳着地，女生双膝并拢，男生双膝可分开一些，但不超过肩宽，两手放在双膝上。对站姿的要求是：站正；两脚跟相靠，身体不要东倒西歪，不可单脚轻浮地抖动，手不可在身前后摆来摆去。

二、仪表整洁大方

1. 衣着整洁、得体、协调、朴素、大方，不得穿奇装异



服，不得穿不符合中学生身份的时装，提倡平时穿衣服，参加升旗仪式和重要集体活动，一律穿校服。一律佩戴校徽。

2. 男生理学生式头发，不留长发（前不留刘海，侧不遮住耳朵，后不遮脖子）和胡子，女生扎辫子或剪学生头、短发，不留披肩发。男女同学都不许烫发、染发，不得化妆。

3. 到校穿皮鞋或运动鞋，不得穿拖鞋、高跟鞋（一般不超过2厘米）、冰鞋等不适合在校穿着的其他鞋子。

4. 帽子要戴端正，不得把帽舌戴歪。上课、参加集会一律脱帽。

5. 雨衣雨伞要装入塑料袋中，以免雨水渗出淋湿地板、地面。购物、作客、乘坐公共汽车要脱下雨衣，以防沾湿他人和座位。要注意拿伞姿势，以免戳伤他人。

6. 男女同学都不得骑高档车，不得穿名牌服装和名牌鞋，不得戴名牌手表，不得戴墨镜。

7. 每天佩戴校徽，团员还要佩戴团徽、校徽，团徽佩戴于左胸前校徽下。

8. 男女同学一律不得佩戴任何饰件，不佩带手机。

9. 进校门主动下车，接受门卫和值勤同学的迎接和检查，不在校园骑车。

三、使用礼貌用语

用好礼貌用语，见到老师、同学要主动行礼、打招呼，要讲普通话，不说粗话、脏话。在日常生活中，礼貌用语使用频率最高的，要经常使用，形成习惯，它们是：“请、谢谢、对不起、再见、您好”。校内讲普通话。早晨要向老师问好。见到同学要热情招呼：“xxx，你好”。

四、尊敬老师

尊敬老师是中华民族的传统美德。见到老师，要主动招呼，行好礼节。在人多的地方，要让老师先行；与老师交谈，要给老师让座。背地里，不要随便议论老师，更不可对老师直呼其名。上课前要准备好学习用品。上下课要起立向老师问好，动作要迅速、统一。遇特殊情况迟到，应在教室门口止步，喊“报告”或轻敲门，得到老师许可后，方可进入教室，并主动向老师说明迟到的原因。态度要诚实，得到老师谅解和许可后，方可入座。课上要认真听讲，不做与课堂无关的事；当老师提问时，如要回答，应先举手，在老师点到自己的名字时，方可站起来回答，不可随便插话或抢先答话。老师点到自己而又不能作答时，应站立端正，以抱歉的语调向老师实事求是表明。不可抓头挠耳，东扭西歪，一言不发，待老师许可后方可坐下。下课后要让老师先走出教室。

作为教师办公地点，学生不应随便进出，影响教师工作，有事进办公室必须先招呼或轻敲门，经允许后方可进入，进了办公室，应主动向老师问好，谈完话或干完事，应有礼貌地道别，马上离开办公室。不可在办公室逗留，更不可随便翻老师的东西。

五、同学友好相处

同学之间友好团结、相互尊重，真诚帮助。不在通道走廊追逐乱跑，不影响老师办公。同学关系是纯洁的，共同学习，朝夕相见，应以团结友爱，互相尊重、真诚帮助、增进友谊为重。相处要配合，不要拉帮结派，同学有了错误、缺点要诚恳地批评帮助。学习上互相帮助，向同学借东西或问问题，态度要谦虚。同学之间不能乱起绰号，不能欺侮新生和年幼体弱的

同学。同学生病或遇到困难时，要嘘寒问暖，主动关心。同学间发生矛盾时，要互相谅解，有了错误要主动道歉。

六、课间遵守规定

课间开展正当游戏活动，以礼待人，通道走廊禁止逐乱跑，不打架、不骂人、不讲下流话，上下楼梯靠右走。正当的游戏有助于课间休息，以充沛的精力投入下一课学习。严禁在通道走廊内大声喧哗、吵闹、追逐，到专业教室（音乐、美术、电脑室等）上课，应在课前早到教室，不得于上课铃响后直冲进入教室。

七、文明参加社交

参加集会时，按序进场，大会发言行队礼，发言结束要道谢，听报告，看演出，观看比赛时，应安静、专注，并以鼓掌表示欢迎，感谢和赞赏。无论是开会、参加集体活动，都要按预定时间准时或提前到达。参加集会时，要保持肃静，不随意说话，打逗和走动，要精神集中听讲。当登台发言时，先向师长、来宾敬礼，再向听众敬礼，发言完毕仍需按要求敬礼和道谢，再回座位。这样做的意义，是表示对师长、来宾和听众的礼貌和感谢师长对自己的培养与支持。观看影视、文艺演出、体育比赛或表演是一种美的享受，需要创造一个整洁、优美的环境，因此，要做文明观众，这是自尊自爱的表现，也是尊重演员、运动员、工作人员、遵守公共秩序，遵守社会公德的表现。做文明观众要按时入场，不妨碍他人观看，在观看演出中遇有精彩的表演结束时应鼓掌致意，即表示祝贺和谢意。

八、文明阅览图书

在图书馆、阅览室应保持安静，爱护书报杂志，并及时归还。到图书馆、阅览室看书时，要注意保持安静和清洁。在馆

内走动要放轻脚步，有必要交谈时应该尽量简短、轻声，不抢占座位，文明阅览、姿势端正，注意用眼卫生。爱护图书报刊，要轻拿、轻翻、轻放，不能因自己需要某些资料而损坏图书，私自剪裁图书是极不道德的行为。借阅图书应按期归还。

九、孝敬父母

尊敬父母，离家道别，回家道安，帮助长辈做力所能及的事，不任性。孝敬父母是调整父母子女关系的道德和行为规范。它的主要含义，一是指思想感情上要热爱和尊敬父母，即子女对父母养育之恩，有出自内心的爱戴和敬重感激之情。二是指行为态度上，对父母的忠告和教诲，能虚心接受，恭敬有礼，尽可能按父母的要求去做，并在生活上能体贴照顾父母，为父母分忧解难，不任性，不固执。

十、遵守社会公德

乘车、出入公共场所应自觉遵守秩序，依次排队、相互谦让，在影剧院、车站、码头等场所，要注意公共卫生，遵守社会公德，不随地吐痰，不乱丢果皮、纸屑和杂物。

十一、友好待客

遇见来校宾客，热情行礼招呼、主动介绍，友好待客，外校或外班老师来班听课，课前礼貌问候，课上认真听讲，踊跃发言。某些学校经常有宾客来访，课间遇到来宾要主动行礼、问候、对待来宾问题，要热情解答。要自始至终聚精会神地倾听对方的谈话，并做出必要的表情或语言呼应。不要轻易打断别人的谈话或突然强行转换话题。

YIYUAN LIYI

第八章

医院礼仪



第一节 医院礼仪要素

一、医院礼仪特点

1. 让患者在困难时感到温暖

急诊科每天都要面对大量的急症病人，在这些患者面前，医生没有必要说：“大爷、大妈，您好！”之类客气话。而是要表情严肃，动作迅速，眼神关切，让患者能感受到医生重视他、在意他，家属在一旁看了，心里也会热乎乎的。刚刚进急诊室的重病号都需要换床，一些大夫抱着肩膀支使家属“把病人抬到那张床上去”是不对的，应该主动帮助家属一起抬，让患者和家属在困难的时候感到温暖。



2. 直呼患者姓名不如直接问诊

医生坐在诊室里高声直呼患者姓名，不如走到候诊区询

问：“哪位是×××，您跟我来。”当患者坐下来“诉苦”时，医生要用鼓励性的语言支持其叙述，以获得更多的资料。比如说：“您再说详细一些。”而当患者把话题扯远时，医生可以说：“这些我知道了，您还有其他不舒服吗？”将话题拉回。切忌说：“你别跟我说这些。”这可能会使患者感到无所适从。

二、医生工作禁忌语

“你这病没事。”“在我这儿看，包你的病能好。”“您这病，我看不了，估计别人也够呛。”在患者需要做某些检查时，医生也不要冷漠地说：“做不做您自己考虑吧。”把决定权推给了患者，让患者和家属一筹莫展地愣在那里。正确的做法应该是，医生要把做检查的利弊给患者讲清楚，并把自己的建议告诉患者：如果是我的亲人我该怎么怎么做。

病人到医院看病，怀有积极情感的人比较少，患者的情绪往往是消极的、焦虑的。医务工作者因其工作特殊性，每天都要面对被病痛折磨得苦不堪言的患者和焦虑担忧的家属。因此，医生应具有博大胸怀，能够推己及人，换位思考，并成为—个媒介，即通过自己的言行，将患者和家属消极的情绪转化为积极的情绪。如果医生没有博大宽广的胸怀、良好的思想修养和心理素质，是很难将高品质服务贯彻于行医始终的。

三、医生护士上班时别说市井语言

医生护士在工作岗位上，不仅要注重患者的视觉感受，也就是着装、仪表要遵循职业规范，站姿、坐姿都要端正，还要在听觉上给患者舒适感受。不要谈论与工作无关的事情，讲话腔调不要懒散、拖拉，要职业化。比如，当询问患者名字时，应说：“请问您的姓名。”不能随随便便地甩出一句：“叫什



么啊？”询问病情时咬字一定要清楚，不要囫囵吞枣，让患者费解。因为在工作岗位上使用市井语言，会显得医生很没文化，从而让患者感到心里不踏实，丧失安全感。

第二节 护士礼仪概述

医护人员的礼仪水平反应了医疗队伍的整体素质，是医院在医疗市场激烈竞争中得以生存的必备条件。医疗工作不仅需要精湛的业务技术和良好的思想道德，还需要医务人员具备较高的综合素质。如果护理人员不懂礼仪，就无法处理好护患关系和医护关系，也就不能很好地完成医疗护理工作。

良好的职业礼仪体现出的医护人员的语言美、行为美、知识美、品德美、仪态美，那是医护人员具有良好的文化素质的一个最真切的展示。

一、护士着装规范与管理

1. 护士的工作服的着装规范与要求

由于以白色为主基调的护士服装不能够满足人的视觉需求，所以现在各大医院的工作服在这个基础上增加了淡蓝色、淡粉色、淡绿色、淡紫色、淡黄色、淡米色等，款式也在经典样式基础上不断翻新变革。这些不同色彩和样式的工作服在某种情况下，还起到了色彩语言的治疗作用。

2. 让人心仪的护士服是一种职业礼服

国家卫生部设计的护士服（普通护士服）多为连衣裙式，给人以纯洁、轻盈、活泼、勤快的感觉，以整齐洁净、大方适

体和便于各项操作技术为原则。穿着中要求尺寸合身，以衣长刚好过膝，袖长刚好至腕为宜。腰部用腰带调整，宽松适度。下身一般配白色长工作裤或白裙。夏季着工作裙服时，裙摆不超过护士服。

领扣：护士服的领扣要求扣齐，自己的衣服内领不外露，高领护士服的衣领过紧时可扣到第二个。男护士服穿着时注意不着高领及深色内衣。

衣扣袖扣：全部扣整齐，缺扣子要尽快钉上，禁用胶布别针代替。护士服上禁止粘贴胶布等。衣兜内忌塞鼓满。袖扣扣齐使自己的内衣袖口不外露。这样着装，会给人留下护士职业美的良好印象。

3. 特殊护士服的特殊语义与着装标准

特殊护士服常指手术服、隔离服、防护服，其严格的着装流程关联着对病人和护士自身健康的责任。穿着中表达的是严谨、科学的语义。

二、手术服与着装标准

只适用于手术室内。分手术洗手衣、裤和手术外衣两部分。因手术操作的无菌要求，手术服应是无菌的。手术外衣分一次性和非一次性。一次性手术衣多为有特殊感染的病人及应急情况下使用，常在使用后按一次性医用垃圾焚烧处理。非一次性手术衣可反复高压消毒后使用。穿手术服时配用的手术圆筒帽和口罩也分一次性和非一次性，其性能特点及术后处理原则同手术衣。帽子内塞严头发，必要时用发网或发夹固定，要求前不遮眉，后不露发际。帽缝要在后面，边缘要平整，佩带口罩应四周严密，以吸气时产生负压为适宜。

1. 隔离服

隔离服常在护理传染病时使用。它的款式为中长大衣后开

背系带式，袖口为松紧式或条带式。穿、脱隔离衣有着严格的操作流程和要求。穿隔离服时，必须配用圆筒式帽，头发要求与戴口罩标准同穿手术服一致。

2. 防护服

防护服为特殊隔离服，主要用于护理经空气传播及接触性传染的特殊传染病如（SARS）。这种服装为衣帽连体式，不透空气，可防止并阻止任何病毒通过。在二级防护时须佩戴特制的医用防护口罩、防护眼镜、鞋套、手套等，其连体帽内应先佩戴一次性圆筒帽，头发要求及戴口罩标准同手术服、隔离服的标准一致。如为三级防护，则在二级防护的基础上加戴全面型呼吸防护器、护视屏。防护服及配套防护用品的穿脱有着严格的流程和要求。



3. 燕帽

燕帽象征着护士职业的圣洁和高尚。燕帽要洁白无皱。它以无声的语言告诉患者，我是一名保护患者健康的职业护士。戴燕帽时，两边微翘，前后适宜。一般帽子前沿距发际3-5cm，戴帽前将头发梳理整齐，以低头时前留海不垂落遮挡视线，后发辫长不及衣领、侧不掩耳为宜。上岗前就应把头发夹好，不要一边工作一边腾出手去弄头发，一则易造成自己头发

及至面部的污染，二则会给人以搔首弄姿的不良印象。燕帽要轻巧的扣在头顶，帽后用白色发夹别住，以低头或仰头时不脱落为度。注意戴燕帽的上述要领，可使你避免留下零乱的印象，体现出你的干练利落。

4. 护士戴燕帽的发型、发饰

(1) 护士的发型、发饰。

普通病房、门诊部的护士，工作时佩戴燕尾帽。雅致的发型使你更添风采；简洁的发饰使你更显圣洁优雅。

短发：头发自然后梳，两鬓头发放于耳后，不可披散于面颊，需要时可用小发卡固定。发长不能过衣领，否则应挽起或用网套兜住。

长发：应将头发盘于枕后，盘起后头发不过后衣领，盘发时可先将头发梳成马尾或拧成麻花状，用发卡或头花固定，也可直接戴网套。

发饰：工作环境中的发饰，主要为有效固定头发之用，发卡、头花、网套等应采用与头发同色系，以素雅、大方为主色调，避免鲜艳、夸张的发饰给病人带来不良的刺激。

染发：可染成黑色或近黑色，严禁染成鲜艳的色彩。

(2) 护士戴圆筒帽的发型。手术室、传染科及特殊科室的护士，为了无菌技术操作和保护性隔离的需要，工作时佩戴圆筒帽。在佩戴圆筒帽前，应仔细整理好发型，头发应全部放在圆筒帽内，前不露刘海，后不露发际。

(3) 短发可直接佩戴圆筒帽。长发用小发卡或网套盘起后再佩戴，这样可以确保头发不从圆筒帽中滑脱到外面，影响无菌技术操作和隔离防护。

(4) 护士戴口罩的职业标准。佩带口罩应完全遮盖口鼻，戴至鼻翼上一寸。吸气时以口罩内形成负压为适宜松紧，达到

有效防护。无菌操作与防护传染病时必须戴口罩。口罩带的位置高低松紧要适宜，否则，不但影响护士形象，且没有起到戴口罩的防护作用。比如，口罩戴的太低或口罩带过松，污染的空气可从鼻翼两侧和周围空隙进入口鼻，起不到防护作用，戴的太高会影响视线或擦伤眼黏膜。有人将口罩戴到鼻孔下面、扯到颌下或吊在耳朵上面，均显示出精神松散、职业形象不正规。口罩应每天清洗更换、保持洁净。在一般情况下，与人讲话要注意摘下口罩，否则长时间戴着口罩与人讲话会让人觉得不礼貌。

(5) 护士佩戴胸卡的要求。胸卡是向人表明自己身份的标志，便于接受监督，要求正面向外，别在胸前，胸卡表面要保持干净，避免药液水迹沾染。胸卡上不可吊坠或粘贴它物。

(6) 选择合适的工作鞋。工作时应穿白色低跟、软底防滑、大小合适的护士鞋，这样护士每天在病区不停的行走时，既可以防止发出声响、保持速度，又可以使脚部舒适、减轻疲



劳。反之，如果穿着高跟鞋、硬底鞋或带钉、带响的鞋，在自己行走时容易疲劳，而且也会影响病人休息。工作鞋应经常刷洗，保持洁白干净。无论下身配穿工作裤或工作裙，袜子均以浅色、肉色为宜，以与白鞋协调一致。穿工作裙服时，长袜口一定不能露在裙摆外。别小看一双工作鞋，不光穿着轻快，结合整体更可以给人以利索、俊美之感。

(7) 护士上岗时不能佩戴饰品或过分装饰。护士服以庄重严肃为主，不但体现美观大方、清洁合体，更展示着护士职业圣洁典雅、沉稳严谨的气质。因此，穿工作服无论佩戴何种饰物，或将头发染成流行色，做成不自然的怪发型和过分化妆，都会影响职业美和静态美，病人看病来医院，需要的是语言美、行为美、仪态美、技术精湛的护士，而不是商业形象小姐。所以，护士上岗时，不宜佩戴首饰，包括：戒指、指环、手链、手镯；不宜佩戴耳饰，包括：耳坠、耳环、耳钉。不宜留长甲及涂染手指脚趾甲。不宜涂抹浓郁气息的香水，避免对病人不良刺激甚至诱发哮喘等过敏性反应。禁止梳扮怪异的发型。

(8) 进出病区的便装要大方秀雅。进出病区的便装因与工作环境相关，以秀雅大方、清淡含蓄为主色调，体现护士美丽端庄且稳重大方。到病区来上班，不穿过份暴露不雅观的时装，如露脐装、吊带装、超短裙、迷你裤，不穿带响声的硬底鞋、拖鞋出入病区。男护士不穿背心、短裤到病区。夏天忌光脚穿鞋，男护士也要着薄袜。

第三节 医院看病礼仪

一、要遵守秩序，文明候诊

挂号应依次排队。候诊时不要大声喧哗和随意走动，也不可在候诊室内吸烟、随地吐痰和乱丢果皮纸屑。保持一个安静、清洁和舒适的诊治环境，既有利于医务人员的工作，又可减少对所有候诊病人的不良刺激。当医务人员叫到自己的名字时，应该礼貌地答应一声，随后到指定的位子坐下，不要迟疑拖沓，烦劳医生一再叫唤。

二、当医生询问病情时，要如实地陈述

对病情和症状，既不可缩小、隐瞒，也不可以夸大，更不允许弄虚作假和无中生有地编造。如果为了骗取病假，千方百计地欺骗医生，甚至不择手段伪造体温、心率、血压、血尿和血便，乱涂化验单等等，这些做法不仅不道德，而且也会伤害自己，贻误对疾病的诊断和治疗。

三、要尊重和信赖医生

到医院看病，应听从医院的安排，对新老医生应同样尊重，特别是当较年轻的医生为自己诊断病情时，要积极配合，主动提供病情症状，协助医生做出正确的诊断。假如对医生的诊断产生怀疑，应该有礼貌地向医生述说自己的疑虑，请医生

再作考虑，并尽可能解释清疑虑，切不可看到诊断结论和自己的臆想不符，就随意打断医生的话，甚至和医生争吵。作为病人，一般也不宜向医生点名要药。如果自己久病成“医”，略知几种药适用，可以诚恳地向医生说明原委，提供给医生作为参考，但决不可强迫医生接受自己的意见。

四、即使自己有理，也要具有修养

如果偶尔遇到不负责任的医生，对疾病作出了自己认为可疑的处理时，作为病人也切忌随便发火，而应该耐心地询问医生有关处理的依据，请医生采取必要的措施帮助释清疑虑。如果当时不能解决问题，可向其他医生或医院领导反映情况，请他们根据医务工作者的工作准则判断是非并作出处理。如果已肯定是医生失职，作为病人也不应随意吵闹，更不能纠集家属或同事、好友一起围攻医生，扩大事态，而应该通过正当途径来妥善地解决所存在的问题。

LU YOU LI YI

第九章

旅游礼仪



第一节 旅游观光礼仪

一、游览观光

旅游观光者，应爱护旅游观光地区的公共财物。对公共建筑、设施和文物古迹，甚至花草树木，都不能随意破坏；不能在柱、墙、碑等建筑物上乱写、乱画、乱刻；不要随地吐痰、随地大小便、污染环境；不要乱扔果皮纸屑、杂物。

二、宾馆住宿

旅客在任何宾馆居住都不要房间里大声喧哗或举行喧哗的聚会，以免影响其他客人。对服务员要以礼相待，对他们所提供的服务表示感谢。

三、饭店进餐

尊重服务员的劳动，对服务员应谦和有礼，当服务员忙不过来时，应耐心等待，不可敲击桌碗或喊叫。对于服务员工作上的失误，要善意提出，不可冷言冷语，加以讽刺。

第二节 国内出行礼仪

出行的时候，不论是上学读书，上街购物，还是出门访友，漫步散心，同样包含着一系列的礼仪要求，同样需要注意讲求公德礼仪。

一、行走

行走要遵守行路规则，步行要走人行道，不走自行车或机动车道。过马路要走人行横道。

行人之间要互相礼让，马路上车水马龙，人来人往，比肩接踵，因此要提倡相互礼让。遇到老、弱、病、残、孕要照顾他们。在人群特别拥挤的地方，要有秩序地通过，万一不小心撞了别人或踩着别人的脚，要主动道歉。如果是别人踩了自己的脚或碰掉了自己的东西，应表现出良好的修养和自制力，切不可口出恶言，厉声责备。

走路遇到熟人，应主动打招呼或进行问候，不能视而不见，把头扭向一边，擦肩而过。如果在路上碰到久别重逢的朋友，想多交谈一会儿，应靠边站立，不要站在路当中或拥挤的地方，以免妨碍交通，增加不安全的因素。

走路要目光直视，不要左顾右盼，东张西望。男性遇到不相识的女性，不要久久注视，甚至回头追视，显得缺少教养。

走路的姿势是个人精神风貌的体现，因此我们要时时留意自己的走路姿势。正确的走姿是：挺胸抬头，不驼背含胸，乱晃肩膀；目光要自然前视，不左顾右盼，东张西望。

走路时不要边走边吃东西。这既不卫生，又不雅观。如确实是肚子饿或口渴了，也可以停下来，在路边找个适当的地方，吃完后再赶路。走路时要注意爱护环境卫生，不要随地吐痰、随手抛弃脏物。

二、乘坐公共汽车

上车时，开心地对司机说声“你好”，下车时对司机说声“谢谢”，这是礼貌。因为他（她）毕竟在一段短时间内为你工作。

当你上车时，看见后面有人在奋力追赶，你应该提醒司机注意，并让司机尽可能等一等。无论在公共汽车上、火车上、地铁上，请记住，沉默是金。安静也是一种车厢文明。站在车厢里要扶好站稳，以免刹车时碰着、踩着别人，万一碰了别人要主动道歉。

下雨天乘车，在上车前应把雨伞折拢，雨衣脱下叠好，不要把别人的衣服弄湿。乘车时不要穿油污衣服，不带很脏的东西，以免弄脏别人。必须带上车的，要招呼别人注意，并放到适当的地方。

人多时，车上遇到熟人只要点头示意，打个招呼即可，不要挤过去交谈，更不要远距离大声交谈，显得很不文明。

到站前，提前向车门移动时，要向别人说“请原谅”、“对不起，麻烦让一下”。

下车时要按次序下，注意扶老携幼。

万一遇到车子熄火要帮助推车的时候，如果你有能力，你要主动下去推，即使你由于某种原因不能推车，也应该下车。

有人在别人推车的时候，还坐在车里，这是特别没有礼貌的行为。

三、坐飞机

在西方，一般没有到机场接人、送人的习惯。因为时间很宝贵，他们认为接机是一件很麻烦的事。你进机场或出机舱后，完全可以坐出租车去你要去的地方，没有必要让别人接送。

旅行时轻装便行非常重要，手提物品也不能太多、太大。常常看到有人旅行时，手中拿几个纸袋子，看上去不方便，更不得体。

上飞机后，最基本的一点是当你坐下来时，就要把安全带系好，等待起飞。在整个飞行的过程中，你都要把安全带系好。因为飞机可能遇到意想不到的气流，有时出现相当厉害的颠簸，这是对你的安全不利的。在飞机上，你要遵守一切规章制度。

当你飞行途中坐累了，可以躺下休息。但在把座位放倒之前，要先向后座的乘客打声招呼；另外，去厕所之类的事情，要尽可能在飞机起、降之前完毕。

在飞机上不应与人大声聊天，那样是不顾别人存在的表现。

在飞机上用餐，要将座椅复原，吃东西时要轻一点儿，最好不要喝酒，因为高空空气比较干燥、氧气较少，胃里的酒精需要更多的氧气来消耗。此外，在坐长途飞机时，应多喝水，补充水分。这样，当你下飞机的时候，会感觉好一点。

常常有人在飞机还没有完全停稳之前，就站起来拿行李，这是非常危险的。如果你站着，飞机发生颠簸或突然停下来，你有可能摔倒而碰伤别人或你自己。

下飞机时不要拥挤着冲出机舱，应排队，按顺序走出去。

四、坐火车

坐火车时行李最好是轻便的、可以拉动的最好，因为很多火车没有托运。

不要把鞋子脱了，伸出脚搁在对面座位非但不雅观，还是对对面的旅客极大的不尊重。尤其是一些乘客的袜子有异味。

较大的行李要放在行李架上，不要把别人的座位占了。

如果是吸烟的人，应到列车上的吸烟区或两节车厢之间的过道里去吸。

特别要注意的是不大声聊天，每个人都应该自觉保持车厢的安静。

把废弃物放入垃圾箱内。有些不自觉的人，把这些东西随便丢在座位下面，很不好，也不卫生。自觉保持车厢的整洁也是我们每个人应该努力做到的。

阅读后的杂志或报纸要整理好，随便一扔就下车也是不文明的行为。

有些人在用厕所时有看报、看杂志的习惯。但是在厕所紧张的火车上，千万不要这样做。因为这种行为让人觉得非常自私，根本没有为别人考虑。

五、坐出租车

后排右后座为首、左座次之，中座再次之，司机旁边的座位为末座。如果由主人充当司机驾车出去，那司机旁边的位置则为首座。

女士登车不要一只脚先踏入车内，也不要爬进车里。须先站在座位边上，把身体降低，让臀部坐到位子上，再将双腿一



起收进车里，双膝一定要保持合并姿势。

下车时，记着拿回物件，包括废纸等，不要把别人的车子当作垃圾车。

第三节 国外出行礼仪

在国内出行，你只需要注意中国人自己的礼仪，不过如果你要去国外，情况可就会大不一样了。迈出国门，就进入了一个与我们的生活习俗大不相同的别国。如果不预先对目的地国家做些了解，不入乡随俗，极可能招致不必要的麻烦，使珍贵的旅途留下遗憾。

1. 遵守航空公司的规定，保持文明礼貌行为，对服务员及地勤人员行为粗暴会招致起诉及其他严重法律后果。

2. 排队等候出入境或接受边检时，不要对周围的乘客推推搡搡，尽量避免与他人的身体碰撞。

3. 和别人讲话时，不要用手指点对方，尤其是不能用中指，这会被人视作极不礼貌行为。

4. 出入境时，不要携带水果、蔬菜、肉食及有动物成分的中药，如：鹿茸熊掌、麝香等，以免被类似美国农业署这样的机构没收或罚款。

5. 从国内出境，如果携带的人民币数额超过6000元，要如实申报。

6. 应携带质量较好的行李箱，在旅途中发生行李破损等

事情将会给旅行带来极大的不便。如果行李发生破损或遗失，应在当时当地要求航空公司予以处理。

7. 现金、照相机等贵重物品和与旅行有关的证件不要放在托运的行李中。

8. 到美国去的旅客，如果不习惯饮用冰水，最好自带电热水壶，而且要注意买电压为110伏的。

9. 被视作私人用品的拖鞋和洗漱用具，欧美国家的酒店一般不配备，宜自带。

10. 注意小节。咳嗽或打喷嚏时，用手或手绢加以遮掩，以免让他人感觉不适；登机后，在乘务员发送物品时，不要在机舱内走动；吸烟请到指定地点，在洗手间内吸烟将招致重金罚款。

当你出行在异国他乡时，礼仪对你将会起到更为重要的作用。由于不同的国家有着不同的礼仪，所以如何掌握当地的礼仪，对你的顺利出行会有着极大的帮助。以下列出几个有代表性的世界地区，大家可以从中参考借鉴。

一、北美

当你身处北美与当地人打交道时了解一些他们的手语言是很重要的。这里列举了20种美国人最常用的示意动作和手势语。虽然有些情况与国内的习惯不相符，甚至正好相反，但你不要忘了这可是在人家的地盘上，要想与他们和平共处，你最好还是入乡随俗吧。

1. 握手 北美人在见面时握手相互致意，他们从儿童时代起就学会握手时要紧紧有力地握一下。

2. 目光 接触当向人致意或与人交谈时，北美的小孩就已

知道要正视对方。如果不看着对方，这通常被认为是羞怯或者是缺乏热情，或者——甚至更糟——是懦弱。

3. 挥手 北美人不论是在向人打招呼还是告别，或者只是要引起离他较远的人注意，他们举臂，张开手，来回摆动。

4. 召唤 北美人要召唤别人通常是先挥手以引起对方的注意，然后把手转过来做向内舀的样子。美国人还有一种召唤人的手势，那是伸出食指（手掌朝着自己的脸），将该食指向内屈伸。

5. 表示胜利的V字形的手势 用食指和中指形成V字形，这差不多在全球都可理解为示意胜利或者和平。

6. “OK”的手势 北美人经常并热情地炫示这个手势：拇指和食指构成环形，其他三指伸直。

7. 竖起大拇指 这个在北美以及许多别的国家里非常普遍的手势常被用来无声地表示支持和赞同：“干得好！”、“OK”、或者“棒极了！”

8. 钩住他们的双角 大多数得克萨斯州人会识别这个手势（举起拳头，把食指和小指伸直）为得克萨斯大学的集合集号，因为它象征该校的标志和吉祥物，著名的得克萨斯长角公牛的长角。

9. 人与人之间的距离 在正常的社交情况下，北美人站在一起时，一般相互间隔30英寸左右，大约为一臂之遥。这个间距被认为是使个人感到舒适安逸的范围。

10. 碰触 北美人不喜欢碰触。好朋友之间会偶尔碰一下对方的前臂或肘部。非常好的朋友之间也许甚至会把一个手臂围着对方的肩膀。但是点头之交决不会拥抱。

11. 接吻 北美人通常只是给爱人和母亲亲吻，有时在亲近的女亲属之间亲吻，但是两个男人很少亲吻。

12. 祝酒 北美人偶尔礼节性地举杯或碰杯相互祝酒。但是在婚礼上，男傧相所要承担的几乎就是祝酒。

13. 挤进已有人就坐在两排座位间的狭窄通道 在看体育比赛时或在剧院里，北美人通常是脸向前，背朝着已就坐的观众，侧身在两排座位间的狭窄通道挤过去。

14. “我看见一位漂亮的姑娘” 北美人要表示这个信息是频频扬眉毛，或者吹口哨。

15. 吹口哨 北美人向漂亮女人吹口哨，但也在运动场上作为喝彩的形式，或者在一场精彩的演出，又拍手又吹口哨。在这些场合，吹口哨都表示赞扬。

16. 点头和摇头 在世界大多数地方，上下点头表示是，左右摇头表示不。

17. “请你听电话” 北美人要表达这个信号先握拳，然后把拇指和小指尽量伸直来模拟一架电话听筒，再把这个手势放在耳边。但这并不是全球公认的信号。

18. 表示长度等 如果你问一位北美人6英寸有多长，他或她会伸出两个食指，把两指相距约6英寸以表示这段间距。

19. 浴室门 在北美人的家里，通常将浴室门半开着。这样，我们可以知道没有人在用浴室。

二、英国

英国人有些事情是很忌讳的：

1. 讨厌过问私事 如果您去英国旅游，千万不要问人家“您去哪儿？”、“吃饭了吗？”这类问题，中国人认为很热

情，英国人会认为你很粗鲁，他们讨厌别人过问他们的个人生活，英国人更忌讳别人谈论男人的工资和女人的年龄，就连他家的家具值多少钱也是不该问的。

不能问女士的年龄。因为她认为这是她自己的秘密，而且每个人都想永葆青春，没有比对中年妇女说一声“你看上去好年轻”更好的恭维了。

2. 不能加塞 英国人有排队的习惯，你可以看到他们一个挨一个地排队上公共汽车、火车或买报纸。加塞是一种令人不齿的行为。

3. 不能砍价 在英国购物，最忌讳的是砍价。英国人不喜欢讨价还价，认为这是很丢面子的事情。如果你购买的是一件贵重的艺术品或数量很大的商品时，你也需要小心地与卖方商定一个成交的价钱。英国人很少讨价还价，如果他们认为一件商品的价钱合适就买下，不合适就离开。

第四节 出入境礼仪

一、出境手续

因公出国（境）团组、人员出境时，一般须履行以下检查手续：

卫生检疫：出国人员在出境时，须向卫生检验检疫部门交验黄皮书（即国际预防接种证书），如前往检疫传染病和监测传染病疫区的国家，还必须提供《健康证书》。

海关检查：一般要询问一下有否需申报的物品，如需申报，应填写携带物品出境申报单，必要时海关有权开箱检查所带物品。各国对入、出境物品管理规定不一，一般烟、酒等物品均限额放行，武器、毒品、动植物等属违禁品，未经许可不得携带出境。

行李托运及领取登机牌：出国人员将要托运的行李通过安全检查后，办理托运手续，领取登机牌。

二、入境手续

出国人员到达出访国家机场，入该国境，需办理以下手续：

边防检查：很多国家由移民局负责这项工作。出国人员将入境登记卡（有时在飞机上填写）、有效护照等交给边防检查

人员予以核查。

海关检查：各国海关对外国旅客或非当地居民的检查通常有以下四种情况：

1. 免检

如西欧一些机场在海关处写明“不用报海关”，或者在海关处根本无人办公。

2. 口头申报

不需要填写海关申报表，过海关时，海关人员只是口头问问带了什么东西。

3. 须填写海关申报表

但在通过海关时，海关人员也只是口头上问问是否带了海关所限制的物品，很少开箱检查。

4. 须填写海关申报表

须填写海关申报表，通过海关时还要开箱检查。



第五节 住宿礼仪

在宾馆饭店住宿要注意不妨碍他人。出入自己的房间要轻声关门，也不要将房门大开。最好不要站在走廊里交谈，更不要窥视陌生人的房间。自己休息时，可以在门外悬挂“请勿打扰”的牌子。

在客房内可以穿着睡衣、内衣和拖鞋，但在大厅和餐厅等公共场所，一定要换上相应的服饰，以免失礼。应该多从环保的角度考虑，减少梳子、拖鞋等一次性物品的使用，毛巾、浴巾如果仅仅使用了一两次，可以晾干继续用，而不要服务员天天换洗。我们要爱护客房内提供的设施和物品，有的旅客临走前，把房间搞得乱七八糟，甚至用毛巾或者床单擦皮鞋，都是很不文明的行为。特别要提醒的是，退房时不应该把卫生纸、毛巾、非一次性拖鞋等物品带走。

服务员打扫房间时要主动配合，打扫完毕离开房间时，应对服务员致谢。不论是出差或旅行，有时我们都会入住一些宾馆，但宾馆并不是你的家，它只是你暂时租用的一个地方。所以有一些必要的规定和礼貌是你一定要注意的，这样才会体现你的素养。

一、预约

在前台想住宾馆的时候，最好提前用电话联系预约。要告诉饭店服务员准备哪天进住、共住几天、什么样的房间、申请住房人的姓名，并问清房价以及当天到达饭店的大概时间。许多饭店都会在一定的时间内保留你的预订。万一你比预订时间到达晚得多，为避免被取消，就要尽快用电话通知宾馆方。另外，如果你要取消房间，有礼貌的做法是及时打个电话取消，宾馆就可以把房间租给别人了。

二、客房内的行为准则

在客房因为客房并不是你的私有财产，所以对待你租用的房间也有一个文明的问题。请不要随地吐痰，不要在墙上乱画，不要弄脏家具的表层，用完卫生间后要清理干净。从你如何对待你的房间，可以很容易地看出你的人品和文化修养的层次。

进出房间要随手关门。有不少人进入房间后，门虽然锁了，但门的保险链却总是忘记挂好。到国外旅游时要特别注意，即使锁好了，也要再仔细检查一下，让外面绝对打不开。

淋浴时，把围帘的下部放在浴盆里面，这就不会把水弄到外面而把地板弄湿了。若你是用浴缸，完之后，那淋浴帘的下部要放在浴盆的外面。把自己落在盆里的头发拾起来。洗发膏、牙刷、肥皂、信封、信纸之类的小用品可以带走，但不能拿走毛巾或烟灰缸，这是酒店的财产。

第六节 手势礼仪

手势是体态语言之一。在不同的国家、不同的地区手势有不同的含义。

在用手势表示数字时，中国伸出食指表示“1”，欧美人则伸出大拇指表示“1”；中国人伸出食指和中指表示“2”，欧美人伸出大拇指和食指表示“2”，并依次伸出中指、无名指和小拇指表示“3”、“4”、“5”。中国人用一只手的5个指头还可以表示6-10的数字，而欧美人表示6-10要



用两只手，如展开一只手的五指，再加另一只手的拇指为“6”，以此类推。在中国伸出食指指节前屈表示“9”，日本人却用这个手势表示“偷窃”。中国人表示“10”的手势是将右手握成拳头，在英美等国则表示“祝好运”，或示意与某人的关系密切。

伸出一只手，将食指和大拇指搭成圆圈，美国人用这个手势表示“OK”，是“赞扬和允诺”之意；在印度，表示“正确”；在泰国，表示“没问题”；在日本、缅甸、韩国，表示“金钱”；在法国，表示“微不足道”或“一钱不值”；斯里兰卡的佛教徒用右手做同样的姿势，放在颌下胸前，同时微微欠身颌首，以此表示希望对方“多多保重”；在巴西、希腊和意大利的撒丁岛，表示这是一种令人厌恶的污秽手势；在马耳他，则是一句无声而恶毒的骂人语。

中国人表示赞赏之意，常常翘直大拇指，其余四指蜷曲；翘起小拇指则表示蔑视。日本人则用大拇指表示“老爷子”，用小拇指表示“情人”。在英国，翘起大拇指是拦路要求搭车的意思。在英美等国，以“V”字形手势表示“胜利”、“成功”；在亚非国家，“V”字形手势一般表示两件事或两个东西。

在欧洲，人们相遇时习惯用手打招呼。正规的方式是伸出胳膊，手心向外，用手指上下摆动。美国人打招呼是整只手摆动。如果在欧洲，整只手摆动表示“不”或“没有”之意。在希腊，一个人摆动整只手就是对旁人的污辱，那将会造成不必要的麻烦。

总之，与不同的国家、地区、民族的人交往，需懂得他们的手势语言，以免闹出笑话，造成误解。

第七节 小费礼仪

许多国家均流行有顾客向服务人员付小费的习俗。小费，含有一定的礼节性，它在一定程度上表示着顾客对服务人员的爱护与尊重。

在泰国，顾客所付的小费，无论多少，都是需要的。

在新加坡，付小费是被禁止的，如若付小费，则会被认为服务质量差。

瑞士的饭店餐馆，不公开收取小费，而司机则可按明文规定收取车费10%小费。

在法国，付小费是公开的，服务性的行业可收不低于价款10%的小费，财政税收也将小费计入。在意大利，收小费属于“犹抱琵琶半掩面”的半公开现象。当遇到“拒收”的“示意”时，你最好是乘送账单之机递上小费。

在北非及中东地区，收取小费是“理所当然”的事。因为，许多从事服务性活动的老人与孩子，小费是其全部收入。如遇顾客忘却付小费，他们会追上去索取的。

在美国，小费现象是极普通而自然的礼节性行为。

墨西哥人将付小费与收小费视为一种感谢与感激的行为。

小费之风，日趋流行于越来越多的国家。但有些国家禁行



小费，许多官方服务人员遂在私下进行收费或收礼，以免有损于“文明”。这种私下收费或收礼，其价值往往高于公开的小费。

WANG LUO LI YI

第十章

网络礼仪



第一节 网络礼仪基本原则

一、网络礼仪

有人认为：“网络礼仪”是指在网上交流信息时被嘉许的各种行为，英文名字叫“Netiquette”。在因特网上人与人之间的交流，由于各种环境因素，对方未必可以完全正确理解您所表达的意思。很容易陷入“言者无意，听者有心”的困境。所以，网络虽然是一个“不受制约”的地方，但适当的规范是必须的，毕竟面对的也是和你一样有血有肉有感情有思想的人，甚至是各行各业的精英，必须更加注意自己的言行举止。Internet是一个协作的环境，牢记这一点非常重要。如果人们滥用Internet，协作精神就会处于危险的崩溃边缘。所以，熟悉网络礼仪是使用网络者在网络中成长的第一步。

二、网络礼仪的基本原则

1. 人本主义

互联网把来自五湖四海人们联在一起，这既是高科技的优点，但却又使得我们面对着电脑屏幕竟忘了我们是在跟其他人打交道，因此要记住“人的存在”，人本主义是首要原则，要防止粗劣和无礼，当着人家面不能、不会说的话在网上也不要说。不要随意评论对方的长相、宗教信仰、智商、生活方式和

饮食习惯等。另外亲切，热情固然是好事，但如果对初次见面的人表现的过分亲切热情的话，会令人难以接受，甚至会让人产生恐惧感。所以，互相尊重、相敬如宾是十分必要的。

2. 网上网下行为一致

在现实生活中大多数人都是遵纪守法，同样地在网上也应如此。网上的道德和法律与现实生活是相同的，千万不能认为在网上面对电脑就可以随随便便。据说一名学生发了一封电子邮件给他的老师，信件开头就是“Hi”，然后直呼他的名字。老师说，从信件用词看，这名学生的英文水平不低，怎么就不懂基本的通信礼仪呢？为了证实自己的猜测，他回信要求这名学生打印或手写一封信给他。对比两封信，老师感慨不已：这名懂得通信礼仪的学生为什么在虚拟世界里不遵守呢？他再次回信提醒这名学生，传统的通信道德礼仪完全适用于现代的网络世界。我们应该认同：虚拟世界，礼仪必须实在。不要以为虚拟世界里，别人看不见你的笑貌，听不见你的音容，可以随随便便。殊不知，从电子信件的字里行间可以看出你的礼仪水准。如果你的电子邮件简明扼要，开头结尾与通信者身份相符，便是懂礼貌的表现。如果你不偷看他人电子邮件，是遵守不侵犯他人隐私法律的好表现。让我们行动起来，注意计算机网络礼仪，成为文明的网民，成为网络绅士。

3. 入乡随俗、尊重他人

聊天一般是许多人在一起，应该注意：不要发表污秽的言论、不发表过于长篇的言论、不要重复某一句话、针对某一个人时，要先标明对方的姓名或者邀请他到单独的聊天室。在用英文与其他人沟通时，切忌通篇文章全部大写，这让人无法舒服地阅读。回复电子信件时，请适当附带上原文，这样别人知道你是为什么而回复的，这里要注意，不要把原文全部附带，

而只需要附上回复的那段，正确及简短地书写邮件，而不要加入过多无谓的感情词句，每一封信，都要标明一个主题。

4. 给自己在网友中留个好印象

给他人留个好印象，是尊重他人的体现，也是获得他人尊重的开端，因为网络的匿名性质，别人无法从你的外观来判断，因此你一言一语成为别人对你印象的唯一判断。如果你对某个方面不是很熟悉，就需要学习一下再开口，无的放矢不得要领只能得个“灌水”的帽子。同样地，发帖以前仔细检查语法和用词，切不可故意挑衅和使用脏话。当需要向别人提问以前，先自己花些时间去搜索和研究，尽可能不浪费他人的时间。网络是学习和交流经验的场所，除了回答问题以外，这还包括当你提了一个有意思的问题而得到很多回答，分享知识是网络的乐趣。向他人询问问题时，要态度诚恳；每次尽量只询问一个问题；不要笼统的写上问题，比如如何做网页，不要在对方暂时没有回复时，再次发送询问信件。



5. 争论要心平气和，要以理服人

不管论坛还是聊天室，五湖四海的人们共聚一起，意见总是有分歧的，矛盾总是存在的，争论是正常的现象，争论是为了寻求统一，争论要心平气和，要以理服人，不要进行人身攻

击。如果你受到一些恶作剧性的来电，来信的骚扰，可考虑与网络管理人员联系，切不可因一时气愤，对其他用户进行无差别的报复！发火是最不可取的，别人会认为你既愚蠢又不成熟。

6. 不随意公开个人情报，也尊重他人的隐私

编写个人档案，其实就是把您编写的情报公开，个人情报可以公开多少呢？只能由自己衡量：如果您想大量的结交新朋友，那么您就得在编写个人档案上下一点功夫了；如果您不想公开您的个人情报，那么请在编写个人档案时，将个人档案项目设定为“不在检索结果中表示”。一般情况下不要随意公开自己的E-Mail、真实姓名、地址、电话号码等个人情报，就算你觉得彼此已成为好朋友，您还是应该小心一点。对于他人的个人情报，也应更加注意保密，以免给他人带来伤害，别人与你用电子邮件或私聊（ICQ/QQ）的记录应该是隐私一部分；如果你认识某个人用笔名上网，在论坛未经同意将他的真名公开也是一个不好的行为；如果无意看到别人的电子邮件或秘密，也不应该到处传播。

7. 如果您是论坛或聊天室的管理员，不要滥用权利

管理员比其他用户有更多权利，应该珍惜使用这些权利，要多考虑以自己的内涵与修养感染他人，潜移默化、润物无声。管理员的首要责任是维持秩序，树立健康、文明的形象；管理员在行使权力前，应对用户进行劝说和警告，同时，合理保证管理员的公正、威严，不可发生包庇、偏袒行为；管理员要有广阔的胸襟，谦虚、热诚、礼貌的对待网友，不可经常炫耀自己的管理员身份；管理员要搞好与其他管理员基本的同事关系，对其他管理员不可使用权力；管理员应帮助用户并回答用户合理的问题，如不能解决，要说明原因。

8. 网上待人也需要宽容

宽容是一种美德，留心一下，不难发现在人际交往中，凡能做到宽以待人者，一般都深受众人的欢迎。人与人交往，难免会有些小摩擦，只要是无恶意的，就应该设身处地站在他人角度想一想，由于各种主客观原因所致，每个人都会有这样那样的过错，如果对别人的过错能以宽容对待，就等于给对方提供改过的机会。网上的道理也是这样，要允许犯错误，当看到别人写错字，用错词，问一个低级问题或者写篇没有必要的长篇大论时，你不要在意；如果你真的想给他建议，最好用电子邮件私下提议，这样可顾全他人面子。

9. 强化自卫措施，对病毒坚决说不，对连环信说不

不论是校园、企业还是个人，采取计算机病毒防范措施已成为网络社会中最起码的道德规范。在校园、企业系统中导入防火墙与杀毒软件自不待言，在职员的个人终端上安装杀毒软件、普通个人用户使用诸如ISP的病毒检测与杀毒服务等，也已成为理所当然的事情。为将病毒感染消灭在萌芽状态，必须大



力推广“网络礼仪”。利用电子邮递能做的最令人憎恶的事就是四处传递连环信（说什么将收到的信复制几份，分别寄给多人，多少天后就会收到一大笔钱），所有的邮递程序都有转发命令，你只要敲几下键就把连环信寄给他人了，别这样做，往小里说它是在浪费资源，往大里说是不合法，不要卷入连环信圈套，这种连环信既粗鲁又令人讨厌，不仅如此，在有些国家和地区，传播连环信是违法的，而且使一些人因此失去了上网的权利。所以，如果你发现任何连环信就勇敢地对它说“不”。

第二节 e时代的网络礼仪

今后，我们的相当工作都要依靠网络来完成，包括获取信息、发布广告、远程培训、异地开会、查收订单、收发电子邮件、和客户的交流等。在享受网络给我们带来的种种便捷时，同样应当遵守网络礼仪。

一、邮件的收发

收发电子邮件，是我们利用网络办公常见的内容。我们要遵守的是：

1. 撰写和发送

为节约办公费用，在撰写电子邮件时，尤其是撰写多个邮件或邮件内容较多时，应在脱机状态下撰写，并将其保存于发件箱中。然后在准备发送时再联结网络，一次性发送。在写有关英文电子邮件时，不要清一色采用大写字母，不然的话，会被广大网民看成是个高声骂街的泼妇。

在电子邮件的“主题”或“标题”一栏，一定要写清楚信件的主题或标题，多几个字没关系，以免什么都没写，对方会认为是恶意邮件在没打开之前就删除了。

在撰写内容时，应遵照普通信件或公文所用的格式和规则。邮件正文要简洁，不可长篇大论，以便收件人阅读。用语

要礼貌，以示对收件人的尊重。

因为电子邮件跨地区甚至出国都是在点击之间，所以一定要注意不要在无意间泄露了商业机密、国家机密而造成无可挽回的损失。

如果你在发信时还另外加了“附件”，一定要在信件内容里加以说明，以免对方不注意时没看到。

2. 接收和回复

收和回复电子邮件时，我们认为要注意下面两点。应当定期打开收件箱查看邮件，以免遗漏或耽误重要邮件的阅读和回复。一般应在收到邮件后的当天予以回复。如果涉及较难处理的问题，要先告诉对方你已收到邮件，来信处理后会及时给以正式回复。

对于那些标题是稀奇古怪或者干脆没有标题、发信人的，不要出于好奇而随便打开。在各种病毒肆虐的今天，“中毒”的几率实在太高了。

3. 保存和删除

因为信箱空间总有限，而且现在还有些网站还对邮件进行了自动删除管理，所以定期整理收件箱，对不同邮件分别予以保存和删除非常重要。

对于有价值的邮件，必须保存，或者在复制后进行专门保留。对于和公务无关的垃圾邮件，或者已无实际价值的公务邮件，要及时删除。

二、信息的查阅

在查阅信息的时候应当遵守以下规则：

1. 目标明确 对于所需查找的内容和相关网址，应提前做好准备，有明确的目标，以便上网后直奔“主题”。特别是不

能登陆色情、反动网站。很多色情、反动网站还另有黑客程序，只要打开一次后，一些黄色、反动内容、语句、图片，会自动下载到你的电脑里、桌面上，如果你对电脑不够精通的话，根本删不掉。

2. 用语规范 在网上与人交流时，应当用语规范，不得以为别人看不到你而随便使用攻击性、侮辱性的话。

3. 自我保护 为维护自身形象、单位形象，不要以单位或部门名义在网上任意发表个人对时事的见解，尤其不能泄露商业机密、国家机密。不要随便在网上留下单位电话、个人联系方式、个人信息，以免被骚扰。

三、保密和“防黑”

除了收发电子邮件和查阅资料外，互联网络还能向人们提供其他各种服务，如网上聊天、制作个人主页、网上购物、电子公告板（BBS）以及火热的网络游戏等。

在网上聊天、制作个人主页、网上购物、电子公告板、网络游戏等时要注意：在网上和人聊天时，进入聊天室应先打招呼；不必使用真名，可用表现自身特点的别名，但一旦确定，不宜频频更换，以便交流。人们在社交场合交谈的一般规则都适用于网上聊天。

“黑客”往往凭借其高超的计算机知识和网络操作技能，进入一些重要单位的服务器，或是擅改程序，偷窥机密，造成网络混乱，并从中谋利。我们必须正确使用网络技术，既不能充当“黑客”，同时又必须防范“黑客”。对于利用网络进行犯罪的事实，我们知道后应该及时向公安机关举报。

CHANG GUAN LI YI

第十一章

场馆礼仪



第一节 文明看影剧

到影剧院看电影、戏剧，是一种高尚的娱乐和美的享受，观众应当在高度文明的环境中观赏演出，每位观众都应当遵守影剧院里的公共秩序，讲究文明礼貌。

一、着装整洁

到影剧院以前，应穿上整洁、庄重的服装，女士可化淡妆，喷香水，男士也应当稍作修饰。

二、买票有秩序

买票时，要排队，不要插队，也不宜请人代买。

三、提前到场

进影剧院要提前几分钟到场，对号入座。看电影迟到了，可请服务员引导入座，行走时脚步要轻，姿势要低，不要在人行道上停留，以免影响他人。看戏迟到最好在幕间再入座，入座时身体要下俯，要向所经过的观众道歉，说一声：“对不起”。如果别人坐错了你的位置，要轻声和蔼地再请他验看一下座号，不要引起争执。必要时可以请服务员帮助解决。遇到熟人，不要大声招呼，也不要挤过去交谈，点一下头，打一个手势就可以了。

四、文明观看

观看时，不要吸烟，不吃带皮带核的东西，不随地吐痰，不乱扔杂物，不高声说话。要注意脱下帽子，身体不要左右摇晃，两腿不要抖动，更不要脱鞋子，引起别人讨厌。观看已经看过的影剧，不要在下边讲解、介绍、评论；热恋中的青年，应当自重，注意端庄，在公共场合过分亲昵，是不文明的，会遭人们的白眼。

中途没有非常情况，不要离场，必须离开时，要等幕间，看电影不要在情节紧张、热烈时离场。离座时，要轻声地说“对不起”、“劳驾”、“借光”等，压低姿势，轻步退场。演出将结束时，不要提前起立退场，这会导致全场混乱，对演员十分不礼貌。散场时要慢慢依次退出，不要前挤后拥。

第二节 文明观赛、看球

一、升旗礼仪

1. 升旗时所有在场人员都要肃立、端正 在体育比赛的颁奖仪式上,当主持人宣布奏国歌、升国旗仪式开始后,赛场内全体人员都要起立,戴帽子的要摘下帽子。这里特别强调是所有人,包括运动员、观众、主席台上的贵宾、赛场内的工作人员。在升国旗的这一刻,所有人都要起立,面向国旗,行注目礼。

这个时候,还在场内走来走去,或者还在旁若无人地继续做自己的事都是不当的行为。这里包括贵宾和工作人员。坐在主席台上的贵宾也要和观众一样起立。而在场内各处忙碌的工作人员也不能无视即将开始的升旗仪式,应立即停下手中的工作,在原地站立,身体转向旗杆方向,等待升旗。

2. 面向国旗行注目礼时神态要庄严 升旗仪式是一个非常严肃的、隆重的仪式,也是一种接受爱国主义教育的形式。在场人员要行注目礼,仰视国旗冉冉升起。行注目礼时一定要注意自己的眼神。眼睛要始终望着国旗,目光随着国旗冉冉升起。这个时候每一个人心中都充满了自豪感和使命感。这个过程要持续到升旗仪式完毕。

国际比赛赛场上有来自不同国家的运动员，看台上也会有来自不同国家的观众。在举行升旗仪式这种特定的场合下，我们应该胸怀宽广，互相尊重。在国际比赛的颁奖仪式上，将升起获得前三名的代表团的国旗。作为观众，在赛场上升其他国家的国旗时，要给予对其他主权国家应有的尊重。这是群体文明素质的体现。

3. 升旗仪式时要保持安静 升旗仪式进行过程中，所有的人都应在原地肃立不动。赛场内不应有人来回走动，更不能东张西望，嬉闹谈笑，也不能嘴里吃着口香糖，这都是对国旗的一种极大的不恭敬。

在几千人、几万人的体育场馆内，在升旗仪式的整个过程中，只有每一个人都做到了不讲话、不笑、不弄出声响，才能保证整个赛场的安静，才能保证升旗仪式的严肃性。这种庄严感也会令在场的每一个人内心受到震撼。

4. 升国旗时应唱国歌，并注意仪态 从电视转播中可以看到，在国际比赛的颁奖仪式上，当中国国旗在国歌声中徐徐升起时，体育健儿站在领奖台上向国旗行注目礼，有的运动员张嘴唱国歌，有的则没有，而且运动员的手摆放得也是五花八门，有的还拿着奖杯和鲜花。

二、文明观赛

文明观赛事体现在许多细枝末节，观众的文明水平不仅体现在比赛进行期间，在比赛开始的前后，也应该表现出一种良好的礼仪风范。

1. 进场前注意衣着

观众进比赛场馆前，应该注意自己的服装打扮，虽然看体育比赛不用像参加正式宴会那样西装革履，但是在比赛场地也

要注重着装礼仪，同时也体现出自己的个性，能让人一眼就辨别出你是哪方的支持者。

2. 入场礼仪

关于看比赛的进退场问题，乍听上去，会显得有些过于细枝末节，但就以往举办的各项赛事经验看来，进退场程序繁复不亚于登机检查。提前到场、存包、接受安检……仅是入场就有很多需要注意的问题。入场后要尽快对号入座，不要妨碍其他观众。退场时又是一番折腾。赛场无小事，赛场礼仪更是从这些点滴当中体现无遗。在采访中，一些体育场馆的工作人员告诉我们，在进退场期间，非常容易发生因为次序问题与他人发生争执，或是因为其他琐碎小事大动肝火的事情。双方争得面红耳赤何苦呢？来看比赛，本来是种享受，没有必要因为进退场等细节问题搞得不愉快。看比赛时，由于观众人数众多，要想创造良好的秩序，只有一个办法，就是大家按顺序自觉地遵守赛场规则，才能顺利完成这些程序。其实这很简单，只需要您多一点耐心、多一点自觉就完全可以办到。良好的秩序是靠大家创造的，不要因为自己的行为而影响其他人。按秩序进退场，是维护比赛环境的重要环节。

3. 配合赛场安检工作

安检是观看大型比赛必过的一关，为了保证良好的赛场秩序和观众的安全，每一个进入赛场的人都有义务配合工作人员进行安全检查。观众携带的包可能会被禁止带入场内而被要求存在指定的地点，有的会被安检人员打开进行仔细检查，观众应该主动配合并听从安检人员的指挥，不要与安检人员发生口角甚至由于情绪激动扰乱赛场秩序，否则安检人员有权禁止这样的观众入场。进场后，观众应该尽快找到自己的座位坐下等

待比赛的开始，所以在进场前观众应该提早看好票上自己的座位号，不要进场后堵着通道现找。

4. 退场时应注意的礼仪

为了表示对运动员和裁判员的尊重，观众应该尽量等待比赛结束后再退场。有很多观众会因为对赛事失去兴趣，或者为避免散场时的过度拥挤等原因而提前退场。但如果在比赛未结束时大批观众提前退场，会对比赛造成很大影响，而且会打击运动员的积极性。如果实在是特殊原因不得不提前离场，最好等待比赛间歇时退场，不要在比赛进行时随意离场。

5. 进场退场应注意事项

一律对号入座。观众应该对号入座，尤其在一些重大比赛中，赛场的上座率很高，绝对不要乱占他人位置。观众最好在入场前看清自己票上的说明和座位号码。不能走演员、运动员通道。据了解，大型体育场馆都会设置专门的演员或运动员通道，观众绝对不能进入这些通道。观众进场必须走楼梯通道。不得携提包进场。去现场的观众禁止携带武器，易燃易爆、有毒、辐射物品，挎包，提包，背包及罐装、瓶装、软包装饮料等硬杂物进场，携带相机、摄影器材的应按不同比赛的要求接受存放或者禁止拍照的规定。进场后不能跨区走动。不要在场内随意走动、吸烟、追逐打闹、喧哗、起哄。观众在看台上不要拥挤和在通道上逗留，更不要翻越攀爬。退场要听从指挥。比赛结束后，观众退场时要听从执勤民警和工作人员的指挥，按指定的出口和路线迅速有序地退场，并通过指定的人行线路进入停车场，所有行人都必须到原停车位置上车。

三、看球赛

球赛是一种竞争激烈的体育活动，比赛过程中高潮迭起的

场面，揪着每一个观众的心，球员们高超的技艺，教练员临场斗志，给观众带来满足和享受，运动员勇敢顽强的斗志和良好的体育作风，使观众从中受到鼓舞和教育。看球是一种健康有益的活动。

1. 入场

观看球赛虽不像到剧场那样刻意修饰仪表，但也应当服装整洁。穿背心、三角裤是不适宜的。入场应先排队购票，有秩序地进场，如果迟到，应当尽量不影响其他观众。从别人身前经过要礼貌地请他“借光”。碰着他了，说声“对不起”。

2. 观看

入座后，要遵守赛场秩序，不抽烟，不吃带皮带核的食物，不乱扔纸屑杂物，观看比赛要对双方的精彩表演加油叫好，适时恰当地叫好声可以使运动员受到鼓舞，发挥更好的水平。叫好加油声要适度，疯狂地叫，使人感到刺耳，显得粗俗。运动员失手或裁判员误判了，不要起哄、吹口哨，更不应该喊叫带污辱性的语言。

对领先一方的精彩表演，要以热烈的掌声给以激励，使他们发挥得更好。落后的一方，一时情绪调动不起来，动作迟



缓，反应呆板，原有水平发挥不出来，这时更需要观众给他们加油鼓励。热情洋溢的啦啦声，会使他们清醒头脑，振奋精神，很快进入良好的竞技状态，赛出自己的风格，使比赛更激烈更精彩，观众获得更大的满足。相反，如果对落后一方嘲笑奚落，“嘘”声不止，更会使他们一蹶不振，看这样的比赛便不会得到什么享受。

看球赛是最容易调动人的情绪的。这时不大容易控制自己。但是这也是最能反映一个人的文明礼貌程度的时刻。具有高度道德修养的人，善于在这个时候冷静地控制自己，特别是在大型国际比赛场上，观众的表现反映着一个国家的文明状况。我们应当表现出“礼仪之邦”的风度，不要在球场上表现出有失国格、人格的行为，让人讥笑。

比赛结束，对双方的表演应报以热烈的掌声，表示谢意。自己一方胜了，不要得意忘形，手舞足蹈。自己一方败了，也不要埋怨球员、教练，不要冷嘲热讽，甚至出言不逊。

3. 退场

比赛结束离开座位时，不要争先恐后，特别是在人流涌向出口时，更不要向前拥挤，应随着人流缓缓而出。出场后不要围观运动员，运动员的车辆从身旁通过时，要让开通道，为表示友好可以招手致意。

WAI SHI LI YI

第十二章

外事礼仪



第一节 礼仪原则

特别应予以指出的是，公民参与涉外交往时应高度重视自己所留给外方人士的第一印象。因为第一印象的好坏直接与我方人员的形象相关，而且其一旦形成便往往难于改变。

一、维护形象

在涉外活动中，我国公民要注意维护自身形象。其中，尤其要注意下列两点：

1. 国家形象 对于外事人员而言，维护自己伟大祖国的形象，在任何时间、任何地点、任何情况下，都是第一位的、最基本的要求。那么怎么才是真正的维护国家形象呢？这主要体现在三个方面，即热爱祖国、热爱人民、拥护政府。

2. 个人形象 公民在涉外活动中维护形象，首先要从维护好其自身形象着手。要做到仪表堂堂，落落大方。在涉外场合，公民必要注意修饰仪表，检点举止，使自己形象上乘，风度翩翩，无愧于“炎黄子孙”的称号。

二、不卑不亢

不卑不亢，是外事礼仪的一项基本原则。在参与外事活动时它要求每一个人，都必须意识到，自己在他国人民眼里，是

代表自己国家、自己的民族、自己的单位。要做到从容得体、堂堂正正。不应该畏惧自卑，低三下四，也不要自大狂傲，放肆嚣张。

三、热情有度

待人热情不仅意味着自己对待交往对象具有诚意，也能体现对方充满了友好、关怀与热诚。但是，作为外事人员对人热情相待，必须有一个“度”，注意“热情有度”。

四、尊重隐私

所谓尊重隐私，主要是提倡在国际交往中主动尊重每一位交往对象的个人隐私，不询问其个人秘密，不打探其不愿公开的私人事宜。目前，在国际社会里，尊重隐私与否，已被公认为一个人在待人接物方面有无个人教养的基本标志。在涉外交往中，尊重隐私实际上具体表现为人们在交谈中的下述“八不问”：

1. 不问收入支出。
2. 不问年龄大小。
3. 不问恋爱婚姻。
4. 不问身体健康。
5. 不问家庭住址。
6. 不问个人经历。
7. 不问信仰政见。
8. 不问所忙何事。

五、守信约定

在国际社会里，人们十分重视交往对象的信誉，讲究“言必信，行必果”。

1. 慎重许诺 在涉外交往中，基层公务员对外方人士所作出的所有正式承诺必须量力而行，慎之又慎，切勿信口开河，草率许诺，也不要使承诺大而化之，模棱两可。

2. 严守约定 在国际社会中，信用就是形象，信用就是生命。既然“中国人历来说话都是算数的”，那么基层公务员在涉外交往中就一定要努力恪守约定，兑现承诺，如约而行。

六、尊卑有序

在外交交往中，依照国际惯例，将多人进行并排排列时，最基本的规则是右高左低，即以右为上，以左为下；以右为尊，以左为卑。换言之，在进行并排站立、行走或者就座时，为了表示礼貌，主人理应主动居左，而客人居右；男士应当主动居左，而请女士居右；晚辈应当主动居左，而请长辈居右；未婚者主动居左，而已婚者居右；职位、身份较低者主动居左，请职位、身份较高者居右。

七、女士优先

女士优先，是国际社会尤其是西方国家里所通行的交际惯例之一。

在社交场合，“女士优先”主要应在下列方面得以表现：

1. 尊重妇女 与妇女交谈时，一律要使用尊称。涉及具体内容时，谈话亦不应令在场的妇女难堪。排定礼仪序列时，应将妇女列在男子之前；

2. 照顾妇女 在一切社交活动中，男子均应细心地照顾妇女：就座时，应请其选择上座；用餐时，应优先考虑其口味；

3. 关心妇女 外出之际，男子要为女士携带重物。出入房间时，男子要为女士开门、关门。在女士面前，任何时候都不允许男子吸烟；



4. 保护妇女 在一切艰难、危险的情况下，男子均应竭尽其全力保护妇女。通过危险路段时，男子应走在前列。在马路行走时，男子则应行走于外侧。任何危险之事，男子均应主动承担。

第二节 交际礼节

一、称呼礼节

1. 问候

所谓问候礼，通常简称为问候、问好、问安或者打招呼。具体而言，就是与他人相见时，以专用的语言或动作向他人询问安好。是一种常规表示善意形式。

外事人员在涉外交往中问候对方时，要注意三点：

规范内容：不同的国家，人们问候他人的具体内容往往各有不同，但在外事交往中，问候外方人士的常规内容一是直接问好，如“您好”；二是用实效性问候，如“早上好”“下午好”“晚上好”。此外，不宜以其他内容向外方人士进行问候。

重视态度：向外方人士进行问候时，要“表里如一”，问候他人时，一定要正视对方的双眼，声音要清晰、响亮切勿含糊不清，不允许面无表情，更不可充满敌意。

讲究顺序：在外事交往



中，同时问候多名外方人士时，按惯例以“由尊而卑”“由近而远”进行。若外方人士首先向我方人员问候时，我方人员应立即回应。

2. 姓名

在外事活动中，外事人员在需要称呼或使用外方人士的姓名时，要注意四点：

记住对方的姓名：外事交往中牢记对方的姓名是绝对必要的，一旦知道对方人士的姓名，尤其是亲自询问过对方，听过对方的自我介绍或刚互换过名片以后，一定要记住对方的姓名。否则是对对方不重视的感觉。

称呼不出差错：不要读错外方人士的姓名；不要写错外方人士的姓名。

不宜滥用名字：不要戏言外方人士的姓名；不要借用外方人的姓名；不要将外方人士的姓名用于商业用途。

注意使用差异：在英语系国家姓名的排列是名字居前，姓氏居后。有时二者之间还会有一个宗教名。拉丁语系中姓名的排列是名字在前，父姓居中，母性在后。葡萄牙语系的排列是名字居前，母姓居中，父姓居后。阿拉伯国家是本人名字，父亲名字，祖父名字，家族姓氏。而在缅甸，人们只有名字，并无姓氏。

3. 称呼

在外事活动中，称呼往往备受重视。所以在称呼外方人士是要注意以下三点：

使用尊称：称其行政职务、技术职称、学术学位、行业称呼；

依次称呼：由尊而卑、由疏而亲、由近而远、统一称呼；

称呼禁忌：错误称呼、无称呼、关系不当的称呼、绰号称

呼、庸俗低级的称呼、容易误会的称呼。

二、介绍礼节

介绍礼仪是礼仪中的基本、也是很重要的内容。介绍是人与人进行相互沟通的出发点，最突出的作用，就是缩短人与人之间的距离。并且替自己在人际交往中消除误会，减少麻烦。介绍有多种方式。

1. 介绍自己

确定自我介绍的具体内容，要兼顾实际需要、所处场景，要具有鲜明的针对性，不要“千人一面”。有时可以把自己的姓名同名人的姓氏或是常用名词相结合，以增强别人的记忆。比如，姓名是“周英”的，就可以介绍为：周总理的“周”，英雄的“英”。但如果介绍人在场，自我介绍会被认为是不礼貌的。

2. 介绍别人



在为他人做介绍时，可以遵循这样的顺序：把年轻的介绍给年长的；把职务低的介绍给职务高的。如果介绍对象双方的年龄、职务相当，异性就要遵从“女士优先”的原则，即把男士介绍给女士；对于同性，可以根据实际情况灵活掌握，比如把和你熟悉的介绍给你不熟悉的；介绍双方职务有高有低的时候，就把职务低的介绍给职务高的；也可以从左到右或从右到左的介绍等。

3. 名片交换的礼节

发送名片的时机：除非对方要求，不然就不要在年长的主管面前主动出示名片；不要在一群陌生人中到处散发自己的名片；出席重大的社交活动，一定要记住带名片；最好在用餐时发送名片；要注意名片的干净和完整；

怎样递接名片：在取出名片准备发送给别人时，要双手轻托名片至齐胸的高度并将正面朝向对方，以方便别人接收时阅读。如果人多而自己左手正拿着一叠名片，也应该用右手轻托，左手给以辅助，一张张地发给每个人，不要像发扑克牌一样随便乱丢。

三、礼节动作

1. 握手

握手时，距对方约一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，虎口相交，拇指张开下滑，向受礼者握手。

掌心向下握住对方的手，显示着一个人强烈的支配欲，无声地告诉别人，他处于高人一等的地位。应尽量避免这种傲慢无礼的握手方式。相反，掌心向里握手显示一个人的谦卑与毕恭毕敬，如果伸出双手，更是谦恭备至了。平等而自然的握手姿态是两手的手掌都处于垂直状态。这是一种最普通也最稳妥

的握手方式。

2. 握手的忌讳

(1) 不要用左手相握，尤其是和阿拉伯人、印度人打交道时要牢记，因为在他们看来左手是不干净的。

(2) 在和基督教信徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这种形状类似十字架，在他们眼里这是很不吉利的。

(3) 不要在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手，才是被允许的。

(4) 不要在握手时另外一只手插在衣袋里或拿着东西。

(5) 不要在握手时面无表情、不置一词或长篇大论、点头哈腰，过分客套。

(6) 不要在握手时仅仅握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离。正确的做法，是握住整个手掌。即使对异性也应这样。

(7) 不要在握手时把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个没完。

(8) 不要拒绝握手，即使有手疾或汗湿、弄脏了，也要和对方说一下“对不起，我的手现在不方便”，以免造成不必要的误会。



WU LING JIANG TANG JIAO YU XI LIE DU BEN

