

文明礼仪知识手册

河南省统计局文明办

二〇一二年五月

前 言

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传优良传统，源远流长礼仪文化是先人留给我们一笔丰厚遗产。在我们国家愈加向世界开放今天，礼仪不仅表现出丰厚历史优良传统，更富有鲜明时代内涵。伴随人和人、国和国之间交往日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造友好人际关系，显得尤为关键。

从社会交往来说，礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人交友学问。每个人只要置身社会，不管是从政还是经商，日常工作还是出入关键场所，居家还是外出，全部在提倡讲文明，讲礼仪。能够说文明礼仪，不仅是个人素质、教养表现，也是个人道德和社会公德表现。礼仪不仅能够展现一个人风度和魅力，还表现一个人内在学识和文化修养。礼仪能够帮助我们规范言谈举止，学会待人接物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路。礼仪又是帮助我们取得成功，发明幸福通行证。知礼懂礼，重视礼仪，是每个人立足社会基础前提之一，是大家成就事业、取得美好人生关键条件。

为了配合正在开展争创省级精神文明单位活动，我们编辑了这本《文明礼仪知识手册》。告诉大家做一个新时期统计人应含有基础礼仪常识，让自己变得更有修养、更有风度、愈加文明。只要每个人全部从一点一滴、一招一式来学习礼仪，实践礼仪，从小事、小节、小处做起，本局整体文明礼仪水平就会不停提升，一个愈加友好、美好人文环境就会展现在世人面前。

第一章 生活礼仪

概述

社会生活礼仪,是大家在公共生活和相互交往中约定俗成、普遍遵照基础行为规范,包含个人和人际交往中仪表仪容、言谈举止、待人接物等方面具体规则和常见形式。作为公共生活“通用语言”

，社会生活礼仪重视小节，以小见大。从握手到称谓，从出行到购物，从着装到用餐，从使用电话到网络交流，全部能反应公民文明素养，表现社会文明程度。发明文明友好社会生活，需要我们“知礼”、“明礼”、“习礼”进而“达礼”，既展现自我修养，又表现对他人尊重。拓展我们社会交往空间，需要每个公民自觉学习社会生活礼仪知识，提升社会生活礼仪水准。

衣饰礼仪

仪表

1、发型得体。男性头发前不盖眉，侧不掩耳，后不及领。女性依据年纪、职业、场所不一样，梳理适当。

2、面部清爽。男性宜每日剃须修面；女性宜淡妆修饰。保持口腔清洁。

3、表情自然。眼光温顺平和，嘴角略显笑意。

4、手部清洁。定时修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场所不宜涂抹浓艳指甲油。

姿态

1、“站如松，坐如钟，行如风，卧如弓”，这是大家对姿势最通常描绘和要求。

2、站姿：两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂，挺胸收腹提臀。

3、坐姿：保持上身直立，双腿自然并拢，切忌抖动腿脚。

4、最好走姿是上身挺直、抬头挺胸、收腹立腰、摆臂自然、步态优美、步伐稳健、动作协调且走成直线。

不要轻易用手指点她人，那将有失礼貌。

着装

1、整齐合体。保持洁净整齐，熨烫平整，穿着合体，纽扣齐全。

2、搭配协调。款式、色彩、佩饰相互协调。不一样款式、风格服装，不应搭配在一起。

3、表现个性。和个人性格、职业、身份、体形和肤色等物质相适应。

4、随境而变。着装应该伴随环境不一样而有所改变。同一个人在不一样时间、不一样场所，其着装款式和风格也应有所不同。

5、遵守常规。遵照约定俗成着装规矩。

男士正装

在关键会议和会谈、庄重仪式和正式宴请等场所，男士通常以西装为正装。一套完整西装包含上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

上衣：衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后大拇指尖端位置，肩宽以探出肩角 2 厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服和腹部之间能够容下一个拳头大小为宜。

西裤：裤线清楚笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央。

衬衫：长袖衬衫是搭配西装唯一选择，颜色以白色或淡蓝色为宜。衬衫领子要挺括；衬衫下摆要塞在裤腰内，系好领扣和袖口；衬衫领口和袖口要长下于西服上装领口和袖口 1 厘米—2 厘米；衬衫里面内衣领口和袖口不能外露。假如西服本身是有条纹，应搭配纯色衬衫，假如西服是纯色，则衬衫能够带有简单条纹或图案。

领带：领带图案以几何图案或纯色为宜。系领带时领结要饱满，和衬衫领口吻合要紧；领带长度以系好后大箭头垂到皮带扣处为准。

腰带：材质以牛皮为宜，皮带扣应大小适中，样式和图

案不宜太夸张。对于腰围较大男士，可改用吊带将裤子固定住。

袜子: 袜子应选择深色, 切忌黑皮鞋配白袜子。袜口应合适高些, 应以坐下跷起腿后不露出皮肤为准。

皮鞋: 搭配造型简单规整、鞋面光滑亮泽式样。假如是深蓝色或黑色西装, 能够配黑色皮鞋, 假如是咖啡色系西装, 能够穿棕色皮鞋。夺花、拼色、蛇皮、鳄鱼皮和异形皮鞋, 不适于搭配正式西装。

女士正装

在关键会议和会谈、庄重仪式和正式宴请等场所, 女士着装应端庄得体。

上衣: 上衣讲究平整挺括, 较少使用饰物和花边进行点缀, 纽扣应全部系上。

裙子: 以窄裙为主, 年轻女性裙子下摆可在膝盖以上 3~6 厘米, 但不可太短; 中老年女性裙子应在膝盖以下 3 厘米左右。裙子里面应穿着衬裙。真皮或仿皮西装套裙不宜在正式场所穿着。

衬衫: 以单色为最好之选。穿着衬衫还应注意以下事项: 衬衫下摆应掖入裙腰之内而不是悬垂于外, 也不要腰间打结; 衬衫纽扣除最上面一粒能够不系上, 其它纽扣均应系好; 穿着西装套裙时不要脱下上衣而直接外穿衬衫。衬衫之内应该穿着内衣但不可显露出来。

鞋袜: 鞋子应是高跟鞋或中跟鞋。袜子应是高筒袜或连裤袜。鞋袜款式应以简单为主, 颜色应和西装套裙相搭配。

旗袍

旗袍是中国妇女传统服装, 它线条明朗, 贴身合体, 充足展现了女性曲线美。现代旗袍更是女士们最为理想礼服。

选择旗袍, 要从年纪、体形、季节等多方面考虑: 或庄重文静、典雅大方; 或富丽高雅、雍容华贵; 或绚丽优美、活泼俊俏。

高贵旗袍最好是单一颜色, 面料以典雅华丽、柔滑挺括织锦缎、古香缎和金丝缎为佳。

最好旗袍长度是达成穿着者脚背, 而开衩高度, 通常应在膝盖以上、大腿中部以下。

穿旗袍适宜配穿高跟鞋, 亦可配穿面料高级、制作考究布鞋。旗袍穿着和多种佩饰十分讲究, 搭配要友好。

别让您走姿影响了旗袍应有美感。

职业衣饰

适合行业特点、整齐挺括、适合自己身份服装，是职业人士明智选择。

女性上班适宜选择“流行中略带保守”服装，而不宜穿着赶时髦或太女性化服装。

场所衣饰

在盛大公务场所，适宜穿着正统、庄重服装，而不适合穿便服。

在正规社交场所，适宜穿着时尚、典雅和别致衣服。

在轻松休闲场所，适宜穿着舒适、随意、自由便装休闲服。

在温馨家居场所，适宜穿着比较随意、个性化，甚至比较隐私性休闲服。

在欢乐喜庆场所，适宜穿着对应热烈、明快衣服。

在公众场所，记住千万不要穿着只适合在居室穿着便服、休闲装。

出席婚礼，穿着不宜过于出色、刺眼，打扮也不宜过于怪异。

在悲伤、肃穆场所，切记只适宜穿着以黑色或其它深色、素色为主服装，不宜穿红着绿，也不宜穿有花边、刺绣或飘带之类装饰物服装。

记住您所饰演角色,而且当衣服和环境融为一体才是最适宜。

首饰

首饰往往有画龙点睛效果,但要恰到好处,以少为佳。

戴首饰时,色彩上努力争取同色,质地上争取同质,还讲究符合身份。

戒指通常戴在左手,而且最好仅戴一枚,最多可戴两枚。且戴在不一样手指表示不一样含义。

耳环讲究成对使用。且不宜在一只耳朵上同时戴多只耳环。

手镯能够只戴一只,也能够同时戴上两只。但不宜在一只手上戴多只手镯。

手链,在通常情况下,应戴在左手上。

胸针,适宜别在西装左侧领上。穿无领上衣时,则宜别在左侧胸前。

同时佩戴多个首饰,总量上不宜超出三种。在一只手上戴多条手链,双手同时戴手链,手链和手镯同时佩戴,通常是不许可。

男士戴项链通常不宜外露。

佩品

女士皮包不管提着、挎着、握着全部要给人端庄、大方感觉。

男士公文包以深色为宜。千万不要塞得鼓鼓囊囊。

对长者表示敬意时或在看演出时，有礼貌做法是把帽子临时摘下来。

进入室内或在室外遇有盛大仪式或迎送场所，或在和人握手、说话时有礼貌做法是摘下墨镜。

饮食礼仪

宴请

入座：主人或长者主动安排众人入座。贵宾在长者或女士坐定后，方可入座；入座时，男士为身边（尤其是右边）女士拉开座椅并帮助其入座。

座次：基础上根据以右为尊标准，将主宾安排在主人右侧，次主宾安排在主人左侧。参与人数较多宴会，主人应安排桌签以供客人确定自己位置。

体态：入座后姿势端正，脚踏在本人座位下，不跷腿，不抖动腿脚，也不可任意伸直；胳膊肘不放在桌面上，也不要向两边伸展而影响他人。

交流: 宴请是一个社交场所，在餐桌上要关心她人，尤其要招呼两侧女宾；口内有食物，应避免说话也不要敬酒；宴会上应营造友好温馨气氛，避免包含死亡、疾病等影响用餐气氛话题。

布菜: 主人可为身边客人布菜。布菜应使用公勺或公筷。布菜时要照料到客人饮食偏好，假如客人不喜爱或已经吃饱，不再为客人夹送。

敬酒: 主人先为主宾斟酒，若有长辈或贵客在座，主人也应先为她们斟酒。主人为客人倒酒时，客人以手扶杯表示恭敬和致谢。首次敬酒由主人提议，客人不宜抢先；敬酒以礼到为止，各自随意，不应劝酒。

散席: 通常由主人表示结束宴会，主人、主宾离座后，其它来宾方可离开。

中餐

社交宴请，宜选择环境幽雅、卫生良好、设施完备、交通方便餐厅或酒楼。

应邀参与聚餐时，要按时抵达。如若迟到，则应表示歉意。

点菜时，应是量入为出，心中有数，不乱点，不铺张浪费。这么既显热情，又显实在。

被请者在点菜时，能够向主人表示自己没有什么特殊要求，请对方随便点，也能够认真点上一个不太贵菜，而请其它人再点，这是最得体措施。

入座时，应于主人、主宾以后就座，或和大家一道就座。抢在她人之前就座，显然是有失风度。

和人交谈时，应礼貌地临时放下筷子。

湿巾只适宜用来擦手，不宜用来擦脸、擦嘴、擦汗。

进餐时，敲打餐具发出声音或用餐具指向她人全部是不礼貌。

当宾主进行致辞时，认真去倾听，这会给人留下很好印象。

在取菜时，不宜翻来覆去、挑挑拣拣。

用餐速度不宜过快，也不宜过慢，最好能和同桌其它人基础同时。

在用餐前后，可适时进行交际活动。

女士用餐前最好先拭去口红，以免餐具留下口红唇痕。

西餐

将餐巾展开折双或对角折，折棱朝自己，摊放在双腿上。

右手持刀，左手持叉，刀叉同时配合使用，这是进食西餐基本功。

喝汤时不宜发出声响；若汤热，可试温，但不宜用嘴吹，更不宜用匙拨弄。

取用刀叉时，应根据由外向内次序，吃一道菜换一套刀叉。席间谈话能够拿着刀叉，但在做手势时必需放下。

切割食物时，应从食物左侧叉住食物切起，切好一块吃一块，不要弄得铿锵作响。

刀叉掉落地以后便不宜再使用。

假如餐中离座，应该将餐巾放在椅子上，或让它在桌缘边下垂一角。

不宜用餐巾擦汗、擦桌子、擦餐具等。

在叫唤侍应生时，不宜高声大喊，适宜用眼色或举手示意。

料理

在日本式房间里吃饭，假如有壁龛，则壁龛前座位为上座；假如没有，则里面是上座；主客左侧是次主客。

用小餐具盛菜能够端在手里吃，大餐具适宜放在桌上，夹着吃用，带汁东西放在碗里吃。

日本料理和中餐一样，全部使用筷子。但不宜整个手握住筷子或使筷子交叉。

日式料理菜式讲求清淡，且有“过午不食”习俗。

给客人斟酒时，要右手持壶，左手托底，壶嘴绝不能碰到杯口。

饮酒

在主人或侍者斟酒时，不要忘记要致谢。必需时，还需起身站立，或欠身点头行礼。

敬酒时，应表示祝福、祝福意思。

男士不宜首先提意为女士干杯，晚辈、下级不宜首先提意为长辈、上级干杯。

敬酒不宜过量，要适可而止，以免令人尴尬。

在中餐中，主人亲自敬酒后，应该回敬主人。

西餐宴会上，常常是只祝酒不劝酒，只敬酒而不真正碰杯。

品茶

在上茶之前，最有诚意做法是询问客人有何偏好，多备多个茶叶，供客人选择。

向客人献茶时，应起立，双手持杯，递给客人，并轻声告之：“请用茶。”此时，客人也要起立，双手接杯，并表示谢意。若来客较多，则应严格遵守奉茶次序，给来客一一上茶。

奉茶要谨慎小心，不可将茶杯撞在客人手上或身上；尽可能不从客人前方上茶；尽可能不用一只手上茶。

通常为客人奉上第一杯茶不宜过满，最好只倒七八分满。

要为客人勤斟茶，勤续水；在续水时，不要续得过满，也不要使自己手指、茶壶或水瓶弄脏茶杯。

客人被主人以茶相待，要态度谦恭，应该立即起身站立，双手捧接，并道以“多谢”。

当其为自己续水时，应以礼相还，经过点头致意、行叩指礼或欠身施礼方法致谢。

饮茶时，要将茶水认真品味。最好每饮一口茶后，使其在口中稍作停留，再慢慢下咽，这么才能满口生香，切忌一饮而尽。

咖啡

饮咖啡时，不宜大口喝下，而应仔细品味，举止优雅。

给咖啡加入糖或冰块后，应用小匙沿周围将其搅均匀，然后，将匙放在碟子左边或横放于靠近身体一侧。

假如咖啡太烫，可用匙轻轻搅动，使其降温，不宜用嘴去吹。

不能以匙舀起去喝咖啡，而应端杯饮用。

甜点和咖啡不宜同时享用。吃点心时，应先放下咖啡杯，吃完后，再继续饮用。

通常在社交场所中，咖啡饮用数量在一杯至三杯之间。喝咖啡时小匙不宜放在杯内。

自助餐

取餐根据餐厅设定方向顺向排队，不可逆向行进更不可插队。

依据个人食量取菜，一次不可取太多，吃完一盘后再去取用，避免在面前同时摆放多个盛满食物餐盘。

如是宴请或聚会，应等同桌全部些人全部取完菜落座后，一起开始用餐。

再次取菜时，不使用已用过餐具。

不将所取食物带出餐厅。

取餐一次不宜拿太多，以免造成浪费。

居家礼仪

夫妻

夫妻之间最关键的人格尊重。不管社会地位、职业类别、文化程度、经济收入等有何差异，全部应该平等相待，相互尊重对方人格和尊严。

尊重对方意愿、选择、个性、生活习惯和爱好爱好。

尊重对方父母、亲戚和好友。

尊重对方隐私，善于给对方合适空间。

坦然面对另一方异性友谊和交往。坦然接纳另一方以前情感历程。

亲子

父母对待自己儿女应该做到关心有度、教育有方、行为有规。

尊重孩子人格和尊严。尤其重视孩子隐私权。既不溺爱也不体罚孩子。

帮助孩子培养良好学习、生活习惯。让孩子学会关心她人、尊重她人、善待她人、礼让她人。

尊老

儿女对父母在人格上要多尊重。尤其尊重她们权利和选择。

儿女和父母情感上要多交流，因为这是她们最需要。

老人作息习惯、饮食偏好、消费特点和情感需求等是多年养成，年轻人应多迁就、体谅。

老人往往轻易把问题想得很复杂，所以，不管生活中大事小事最好能和老人商议，以免发生误会而影响感情。

宿舍

要遵守集体规章制度，这是宿舍基础礼仪要求。

尊重各自不一样习惯，主动营造友好集体气氛。

洁净、整齐是进入集体生活“通行证”。

当她人休息时，切记一切全部应“轻轻”地进行。

个人物品不要輕易占领公共空间。

邻里

邻里之间一声招呼，会营造一个相互感染居住气氛。

保持自家门前环境整齐、清洁。

尊重隐私，不宜对邻居“查户口”。

和人为善，不宜当“闲话”传声筒。

公共用地不宜私家占有。

当家庭装修时，尽可能避免给邻居带来损害和麻烦。

晾衣或浇花时，务必注意不要“天女散花”。

旅居

尊重酒店服务人员，对她们提供各项服务应立即表示感谢。

不宜大声喧哗，开电视机声音也不要太大，以免妨碍她人。

客房内备有多种物品，使用时应多加珍惜，不慎损坏应主动赔偿。

不穿着睡衣睡裤、内衣内裤、拖鞋在走廊里走动或串门。

废弃物应投入垃圾桶内，保持房间整齐。

酒店东西节省使用，不要因吸烟而损坏地毯、家俱等。

出行礼仪

行走

根据交通指示灯和标志、标线行走。

请年长者、女士和未成年人走在离机动车道较远内侧。

多人并行应主动避让她人。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读
页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访
问：

<https://d.book118.com/196222201241010211>