

前 言

礼仪是道德范畴的重要组成部分。随着人类文明的进步和道德水平的提高，人们对礼仪的要求和标准也在不断地提高。党政机关工作人员代表着政府的形象和社会公信度，加强机关文明礼仪建设，提高机关工作人员的礼仪修养和行为规范，是加强新时期社会主义精神文明建设的重要内容，也是改进工作作风、树立良好形象、提高办事效率的有效措施。根据《公民基本道德规范》的要求，并结合省直机关工作实际和特点，我们编印了这本《文明礼仪知识手册》，对公务礼仪、仪表礼仪、交际礼仪以及公共礼仪分别作了简要介绍，供学习参考。

本书虽经多次易稿和反复修改，由于水平有限，仍难免有不足和谬误，敬请同志们批评指正，我们将在日后进一步修订完善。

编 者

2017年9月

目 录

第一章 公务礼仪	1
一、办公礼仪.....	1
（一）维护形象.....	1
（二）和谐相处.....	1
（三）接人待物.....	3
二、会议礼仪.....	3
（一）组织者.....	3
（二）主持人.....	4
（三）发言者.....	4
（四）与会者.....	4
三、电话礼仪.....	5
（一）拨打电话.....	5
（二）接听电话.....	6
（三）代接电话.....	6
（四）使用手机.....	7
四、信访礼仪.....	8
（一）受理来信（电）.....	8
（二）受理来访.....	8
五、宴请礼仪.....	9
（一）确定时间地点.....	9
（二）确定对象范围.....	9
（三）确定宴请菜单.....	9
（四）提前发出邀请.....	10
（五）做好席位安排.....	10
（六）就餐细节.....	10
（七）西餐礼仪.....	11
第二章 仪表礼仪	13
一、仪容礼仪.....	13

(一) 头发修饰.....	13
(二) 面部清洁.....	14
(三) 手部美化.....	14
(四) 正确化妆.....	15
二、着装礼仪.....	15
(一) 男装礼仪.....	15
(二) 女装礼仪.....	20
(三) 佩饰艺术.....	20
三、举止礼仪.....	21
(一) 表情.....	21
(二) 站姿.....	21
(三) 坐姿.....	22
(四) 蹲姿.....	24
(五) 行姿.....	24
(六) 手势.....	25
第三章 交际礼仪.....	26
一、握手礼仪.....	26
(一) 握手的时机与场合.....	26
(二) 握手的先后顺序.....	27
(三) 握手的方式.....	27
二、介绍礼仪.....	29
(一) 自我介绍.....	29
(二) 他人介绍.....	29
(三) 集体介绍.....	30
三、致意礼仪.....	30
(一) 致意方式.....	30
(二) 致意规则.....	32
四、名片礼仪.....	32

(一) 名片的内容.....	32
(二) 名片的放置.....	32
(三) 名片的递送.....	32
(四) 名片的接收.....	33
五、交谈礼仪.....	33
(一) 交谈的态度.....	33
(二) 交谈的语言.....	34
(三) 交谈的技巧.....	35
(四) 交谈的忌讳.....	35
第四章 公共礼仪.....	36
一、行进礼仪.....	36
(一) 道路上行进.....	36
(二) 上下楼梯.....	36
二、乘电梯礼仪.....	37
(一) 注意安全.....	37
(二) 注意秩序.....	37
(三) 主动服务.....	37
三、乘交通工具礼仪.....	38
(一) 乘坐轿车.....	38
(二) 乘坐公交车.....	38
(三) 乘坐火车.....	39
(四) 乘坐飞机.....	39
四、宾馆饭店礼仪.....	40
五、影剧院礼仪.....	41
六、观看体育比赛礼仪.....	41
七、游园礼仪.....	42

第一章 公务礼仪

公务礼仪是公务员在从事政务活动、执行国家公务时应遵守的行为规范和活动准则，是机关单位形象和个人文明道德修养的表现形式。

一、办公礼仪

（一）维护形象

1. 着装得体

在工作时间，仪容应端庄、得体。如果有统一着装要求，工作时间应穿规定服装。没有统一着装要求的，穿着要适应职业特点，正式、端庄为宜。不应过于休闲、华丽，更不应过于短小、暴露。无领无袖服装、运动装、旅游鞋、短裤、拖鞋等都不适宜在办公时间穿着。

2. 妆饰简约

办公时间，化妆以淡妆为主。饰物以不戴或少戴为宜。不可珠光宝气，浓妆艳抹；也不可蓬头垢面，不修边幅。

3. 谈吐优雅

在办公场所应轻声说话，不要喧哗。与他人交谈要注意礼貌礼节、语气措辞、言简意赅，要着重谈论与工作有关的话题。不要海阔天空，东家长西家短，更不要讲粗俗的话。

4. 精力旺盛

在办公时间应保持旺盛的精力，不可睡眠惺松，无精打采。

5. 环境整洁

保持办公室窗明几净，整洁有序。桌面要经常收拾，及时整理文件资料，办公用品、用具要摆放整齐。

（二）和谐相处

1. 与同事的关系

◆相互配合，相互支持。不可斤斤计较，更不能相互拆台。

◆相互勉励，相互促进。多作自我批评，以求共同进步。对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明。

◆相互团结，坦诚以待。对同事的困难应主动问询，表示关心，在力所能及的情况下尽力给予帮忙。不在背后议论同事的隐私。

◆与异性同事相处，应保持适当距离，注意语言和行为文明。

2. 与上级的关系

◆尊重领导。领导讲话要认真倾听，见领导应起立致意，说话办事注意不要越位。

◆服从领导在工作方面的安排。听从指挥，全力支持和配合领导工作，对领导指挥中的错误可提出意见或建议，不可当面顶撞或推诿执行。

◆帮助领导干好工作。对领导的工作不能求全责备，应多出主意。工作中给领导提建议时，要考虑场合，讲究方法。

◆注意维护领导的威信。不要在同事之间随便议论、指责领导，更不能故意捉弄上级或使其当众出丑。

3. 与下属的关系

◆要尊重下属。在布置工作时，态度要亲切温和，不摆架子，不以势压人。

◆要善于听取下属的意见和建议。采取公开的、私下的、集体的、个别的等多种方式听取下属的意见，了解下属的愿望。

◆要宽待下属。对下属的失礼、失误，应以宽容的胸怀对待，尽力帮助下属改正错误，而不要动辄打击、处罚，更不能挟私报复。

◆要放手使用德才兼备的下属，多肯定、多鼓励。

（三）接人待物

1. 引见规范

◆在引领客人时，如果客人不熟悉环境，通常应走在客人左前方与客人保持一定距离，如果客人熟悉环境，通常应走在客人左后方并与客人保持一定的距离。

◆在引领客人的同时，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的概况，不应只顾闷头走路。

◆在进领导办公室之前，应先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可贸然闯入。叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。

◆进入办公室后，应先向领导点头致意，再为他们做介绍。介绍时需注意措辞，应用手掌示意，但不可用手指指着对方。

◆介绍的顺序一般是把主人介绍给客人，把年轻者介绍给年长者，把男士介绍给女士。如果有多位客人同时来访，应按照职务的高低，按顺序介绍。

◆在领导起立或与客人告别后，再引领客人走出办公室。出门后应轻轻把门带上，切忌关门用力过重。

2. 递接物品规范

◆在递物时，应双手递，以示对对方的恭敬与尊重。如果是文件、名片等，应将正面朝向对方；如果是尖利的物品，应将尖利一方朝向自己，而不应指向对方。

◆在接物时，应双手接，对接过来的物品要表示关注，同时要点头示意或道谢，不能漫不经心。

二、会议礼仪

（一）组织者

会议组织者是会议的策划者和服务者，应对会议进行严密的组

织，为会议的顺利进行提供各种服务。

（二）主持人

◆如果是站立主持，应双腿并拢，腰背挺直。单手持稿时，右手持稿的中底部；双手持稿时，应与胸齐高。坐姿主持时，应身体挺立，双臂前伸，两手轻按于桌沿上。主持过程中，切忌出现搔头、揉眼、挠腿等不雅动作。

◆主持人应根据会议性质调节会议气氛，或庄重，或幽默，或沉稳，或活泼。

◆主持人在主持会议时，对会场上的熟人不宜打招呼，也不宜寒暄闲谈；会议开始前或会议休息时间可点头、微笑致意。

（三）发言者

◆发言时要掌握好语速、语调、音量，开始和结束时可以用鞠躬或起立等方式致谢。

◆要自谦自重。在发言时，不应自吹自擂，少用“我”字，应力戒自我推销、自我宣传和自我肯定。

◆要尊重听众。发言时要着装整洁端正，妆饰得体；发言结束时，要先道一声“谢谢大家”，再欠身施礼，然后才能退场。

（四）与会者

◆与会者着装应符合礼仪规范，衣着整洁，仪表大方。

◆应严格遵守会议时间、议程。

◆应按顺序入场、退场。入场顺序一般为：先内宾，后宾客；先群众，后领导；退场顺序一般为：先宾客，后内宾；先领导，后群众。

◆应专心“听会”，做好记录。

◆发言应服从会议安排，或征得主持人的许可。

与会者应注意以下禁忌：

- ◆不得早退或无故缺席。
- ◆不得在会场随意走动。
- ◆禁止有碍视听的不良举止和噪音。不得让个人通讯设备发出声响，更不得在会场旁若无人地大声接听电话。
- ◆会间不得交头接耳；不得闭目养神；不要吸烟；不得传阅与会议无关的读物。

三、电话礼仪

（一）拨打电话

1. 时间选择

- ◆除非有特别紧急的事情，公务通话一般应选择在办公时间内进行。
- ◆如果拨打国际长途电话，应注意时差。
- ◆通话时间不宜过长，以不超过三分钟为佳。

2. 表述得体

- ◆拨通电话后，应先问候“您好！”，然后自我介绍和证实对方的身份。
- ◆通话时不应高嗓门，语惊四座；口气应谦恭有礼，热情亲切。
- ◆如果应找的人不在，可以请接电话者转告，应问清对方的姓名，并向对方道谢。

◆打完电话应有相应的礼貌用语，如“谢谢”、“再见”。拨错电话应表示歉意。

3. 举止得体

- ◆在打电话时，应轻拿轻放。
- ◆电话接通后，通常应等铃声响过六遍后，确信对方无人接听时，才能挂断电话。

◆通话时要聚精会神，不要抱着电话四处走动、仰坐或趴在桌子上；也不要吃东西、吸烟、喝水、翻报纸杂志，甚至与旁人闲聊。

（二）接听电话

1. 及时接听

◆电话铃响时应及时接听，尽量不要使铃声超过三声。

◆在接第一部电话时，如有另一部电话打来，应询问对方是否介意接听另一部电话，在征得同意后再接听另一部电话，但不要同时接听两部电话。

◆会客或参加重要会议不能接听电话时，应说明原因，表示道歉。

2. 文明应答

◆在接听电话时应先向对方问好，自报家门。

◆如果对方要找的人不在，最好告诉对方不在的原因，或告诉对方联系方式。

◆与对方通话，不应答非所问，东拉西扯。

◆挂电话时一般由尊者先挂断。

3. 做好记录

平时要做好通话记录准备，不应通话后放下听筒，再找纸笔。遇到听不清楚时，可以请求对方重复一遍，特别是对一些重要内容和涉及时间、地点、数量等，最好加以核实，避免记错。

4. 特殊电话的接听

对打错电话的，不应大声斥责对方，应接受对方的道歉，说声“没关系”后挂机。

对一些无理取闹的难缠的电话，应学会说“不”，设法摆脱对方的纠缠，委婉而坚决地拒绝对方的请求。

（三）代接电话

1. 礼貌相待

接电话时，如果对方找的不是自己，不应显得不耐烦，以“他不在”来回答对方，而应友好的问“对不起，他现在不在，需要我转告什么吗？”如对方有此请求时，应尽量照办。

2. 尊重隐私

在代接电话时，不宜询问对方与所找的人之间的关系。当对方有求于你，希望转达某事给某人时，应守口如瓶，不应随意扩散。别人在通话时不应旁听、插嘴。

3. 准确记录

在代接电话时，应对对方要求代为转达的具体内容认真做好笔录，对方讲完后，应重复一遍，以验证自己的记录正确无误。

4. 及时转达

代接电话后，应及时转告，不要耽误。除非万不得已，不应将代接电话内容，再托他人转告。

（四）使用手机

1. 注意场合

◆不应在一些公共场合，尤其是楼梯、电梯、路口、人行道等人来人往之处旁若无人地使用手机。

◆不应在需要保持寂静的公共场所，如：音乐厅、美术馆、影剧院、咖啡厅等场所使用手机，必要时，应关机或置于静音状态。

◆不能在聚会期间，如：开会、会见、上课等场所使用手机，以免分散别人的注意力。

2. 注意安全

◆不要在驾驶机动车时使用手机。

◆不要在飞机上、病房内、加油站等不允许使用手机的地方使用

手机。

3. 注意礼节

- ◆注意使用问候、称呼、致谢、再见等礼貌用语。
- ◆注意说话的声音不能过大或过小。
- ◆尽量不停机、关机，也不要不接电话。
- ◆改换号码后应及时通知朋友、同事。

四、信访礼仪

（一）受理来信（电）

1. 接信接电

- ◆拆信应保持信件的完整，附件不应丢失。
- ◆接听信访电话应热情、耐心、友好、礼貌。
- ◆来电应认真做好记录。

2. 筛选处理

对来信来电直接转送有权处理的行政机关。重要问题呈报有关领导阅批或参阅。

3. 检查落实

对信访问题应及时催办、督办。必要时应审查回告，上报处理结果，最后还应做好立卷归档工作。

（二）受理来访

◆在信访接待室里，应张贴来访者注意事项，在客观上形成一种严肃、认真的氛围。

◆应保持室内环境整洁、卫生，房间与摆设要庄重，以免来访者产生不被重视之感。

◆若来访者人数较多，则应在接待室内隔成单间分别接待，免得相互干扰。

◆在称呼对方时，应称之为“同志”或用尊称，不得直呼其名。不能居高临下，随意对来访者加以训斥，或是表现出不耐烦。不论来访者态度如何，接待人员都应态度冷静，晓之以理，待之以礼。

◆对来访者所提的问题，不能不信，也不可偏信。不能不回答，也不可乱作答。对确实难以回答的问题，应向来访者说明拟处理的方法和程序，让对方放心、满意。

五、宴请礼仪

（一）确定时间地点

公务宴请的时间，应考虑主宾双方的合适和方便，有些应选择有特定意义的时间，如中秋节、春节等传统重大节日。同时要考虑宴会的性质和形式，正式宴会多在晚上进行，便宴则可以安排在其他时间。此外，宴请特殊风俗习惯的宾客，还要顾忌禁忌的日子和方式。

地点选择要适当，要考虑宴请规格、餐饮特色、环境情调及服务水平等因素。

（二）确定对象范围

邀请对象既不能遗漏，又不能凑数。要根据宴会规格、性质、主宾身份、习惯做法确定。邀请对象中如有对立方、持不同政见等人士，要慎重考虑。

（三）确定宴请菜单

宴会前，组织者应十分重视菜单的预审。预审菜单要做到“突出特色，客随主便”。首先要考虑来宾的年龄、性别、健康情况、饮食禁忌、习惯和喜好。同时可以安排一些有民族特色、本地风味、酒店拿手和客人特别提出的菜肴。客人有特殊需要的，可以单独上菜。应注意色香味形和荤素搭配，要符合国家有关规定，不要铺张浪费，少上昂贵菜肴，杜绝有损环保形象的菜肴。正式宴请要印制菜单，一桌

一份或人手一份。

（四）提前发出邀请

在组织正式宴请活动时，应提前发出正式邀请，临时通知被邀者是一种失礼的行为。

（五）做好席位安排

1. 安排桌次

◆圆厅居中为上，横排以右为上，纵排以远（距离门的位置）为上。

2. 安排座次

◆面门为主。即面对餐厅正门之位是主人之位。有两位主人时，双方则可对面而坐，一人面门，一人背门。

◆主宾居右。主宾一般在主人右侧之位就坐。

◆好事成双。根据传统习俗，凡吉庆宴会，每张餐桌上就坐之人应为双数。

◆各桌同向。通常，宴会上的每张餐桌上的排位均大体相似。

（六）就餐细节

◆举止应庄重文明，无论站姿、坐姿都要端正。不要东依西靠，不要跷二郎腿，晃来晃去；切忌用手或刀叉指指点点；不要把胳膊支在桌子上；不要随便脱上衣、松领带或挽袖子。

◆当主人起身敬酒时，应暂停进餐，注意倾听，主人和主宾先碰杯，人多时可同时举杯示意，不一定碰杯。主人没有举杯请饮时，不要自斟自饮；饮酒不要过量；敬酒不要硬劝强灌。

◆就餐时，应找一些轻松、合适和大家感兴趣的话题，与同桌的所有人进行交谈，保持热烈、友好的气氛。避免谈论影响心情和胃口的话题。

◆就近夹菜，取食物时，不要将汤水、渣沫溅到他人身上；用餐具取菜、喝汤或吃菜时要轻拿轻放。

◆吃东西时应闭嘴，细嚼，慢咽；喝汤时不要出声；嘴里有食物时，切勿讲话；不要把盘中的食物反复翻动；就餐速度应与大家保持一致。

◆宴会上应注意文明，严禁随地吐痰、扔烟头、吐牙签；咳嗽、剔牙、打喷嚏时，应用手或餐巾把嘴遮住。

（七）西餐礼仪

1. 餐具的使用

西餐宴席上使用的餐具主要是刀、叉、匙、盘、杯等。西餐一般讲究吃不同的菜用不同的刀叉，饮不同的酒用不同的酒杯。

用刀、叉和匙时，应从最外面开始，一道一道菜往里拿。一般是左手拿叉，右手拿刀。拿叉的姿势是，用左手拇指、食指、中指拿住叉。拿刀的姿势是，用右手食指压在刀背上，其余手指拿住刀把。吃菜过程中暂时离席刀叉呈“八”字形摆放在菜盘上，刀口朝里；吃完一道菜应将刀叉并列放在盘子的右边。不要举着刀叉和别人说话，不应将叉齿、刀口朝向别人，不应发出刀叉相碰的声音。

2. 用餐方法

◆吃肉类菜时有两种方式：一是边割边吃；二是先把肉块（如牛排）切好，然后把刀子放在食盘的右侧，单用叉子取食。前者是欧洲的习惯，后者则是美式的吃法，一般前者比较正式。

◆吃鱼时，应从鱼的中间切开，把肉拨到两边取掉鱼刺鱼骨，慢慢食用。

◆食用肉饼、煎蛋、沙拉，都不用刀只用叉。

◆面包（三明治、烤过的面包除外）应用手指掰成小块食之。炸

薯片、炸肉片、普通三明治等食物，跟面包一样，用手取食。取食时，仅限于用拇指和食指拈取，食后用摆在面前的小手巾拭手。吃甜点可用叉或匙。

◆喝汤时，用匙进食。握匙的正确姿势为：用大拇指按住匙的把，其他手指轻轻托住另一边。舀汤时，应从盘子里面向外舀，盘中汤不多时，千万不可端起汤盘吮吸，而应用左手将汤盘微微外倾，用匙舀尽。

◆吃梨、苹果等食物，应用水果刀将水果切成小块后去皮食用。吃香蕉时，应先去皮后放在盘子里，用刀切段食用。吃橘子应用手把皮剥掉，一片一片地掰开吃。

◆用餐过程中自己够不着的调味品等，可以请别人帮忙递过来，也可应别人要求传递给他们，传递应用右手。进食时，骨头、肉屑、果皮等，可放在食盘的右角。果核则吐在餐巾纸里，不可随便抛在桌上或地上。

◆若有事暂时离席，请将餐巾放在椅子上。席中在鸡、龙虾或西式全部菜点上完后，便是咖啡和茶。喝咖啡和茶的方式是用小茶匙搅拌放糖，搅匀后仍将茶匙放回原处再喝（茶匙不能放在茶杯里）。喝时，右手拿杯把，左手端杯托碟。请记住喝咖啡、茶或汤应端起杯子，不应俯身去用嘴靠近杯子。

吃西餐应注意以下细节：

◆吃西餐时，不应拒绝对方的敬酒，即使自己不会喝酒，也应端起酒杯回敬对方，否则是一种不礼貌的行为。

◆吃西餐饮酒忌讳举杯一饮而尽，文雅的饮酒是懂得品评酒的颜色、香、味，慢慢品味。在西餐宴席上往往是敬酒不劝酒，即使是劝酒也只是点到为止。

◆吃西餐应特别注意水盂的使用，凡是上一道用手取的食品，如鸡、龙虾、水果等，通常会同时送上一个水盂（铜盆、水晶玻璃缸、瓷碗），水上漂有玫瑰花瓣或柠檬片，但它不是饮料，而是西餐讲究的洗指碗。食用上述食品后，应把手指浸入水中，轻轻洗一下，然后用餐巾擦干净。

◆吃普通西餐时，应按照如下顺序进菜：冷盘；汤；热菜；点心、水果；咖啡或红茶。

◆食用自助餐时应注意取餐人流的方向，不要逆向取餐；一次不要取过多的菜，可多次少取。

◆吃西餐饮用葡萄酒时应注意与菜品的搭配。一般红葡萄酒配以肉类为主的菜品；白葡萄酒配以海味为主的菜品。

第二章 仪表礼仪

仪表风度是一个人精神面貌和内在素质的外在表现，反映了一个人的性格、气质、审美情趣和道德修养。

一、仪容礼仪

（一）头发修饰

1. 男公务员发型

应体现出干净、整齐、简单、自然的风格。一般头发不得触及后领，不得两侧掩耳，不得前过额头。不得留长发、蓄胡须，不得漂染彩发。

2. 女公务员发型

应体现出庄重、典雅、大方、秀美的风格，发型不可怪异前卫，

不要留寸头，不应漂染艳丽彩发。

3. 头发清洁

保持头发的清洁，首先要勤于洗发。其次，要勤于梳理。定期修剪头发。切忌披头散发，或肩上散落头皮屑。

（二）面部清洁

1. 保持眼睛卫生

应做到无眼屎，无睡意，不充血，不斜视，眼睛端正，清洁明亮。办公时不戴墨镜或有色眼镜。

2. 保持鼻腔卫生

应做到鼻孔干净，不流鼻涕，不外露鼻毛。不能当众挖鼻孔。

3. 保持耳朵卫生

应做到耳朵内外干净，无耳屎。

4. 保持嘴部卫生

应注意以下细节：

◆护理牙齿。应保持牙齿清洁，养成良好的卫生习惯，保持口腔卫生。

◆去除异味。工作前不能喝酒，不应食用带异味的食品，尤其是参加重要应酬前，应忌食葱、蒜、臭豆腐等气味过重的食物，以免引起他人反感。

◆禁止异响。在工作或社交场合，不应发出打哈欠、吐痰、清嗓、吸鼻、打嗝等不雅的声音。如不慎发出异响，应向身边人道歉。

（三）手部美化

要保持双手的清洁，养成经常洗手的习惯。要经常修剪与洗刷指甲，不让污垢残存。应注意以下细节：

◆不能当众修剪指甲或用牙齿啃指甲。

- ◆不要留长指甲、涂染指甲。
- ◆办公时间，不宜戴手链、手镯。

（四）正确化妆

女性工作时间略施淡妆，会显得端庄美丽、稳重大方，也是对服务对象的尊重。

掌握化妆的基本原则：

- 美化。在化妆时应注意适度矫正，做到修饰得法，以使自己化妆后能够避短藏拙。

- 自然。化妆要真实、自然。化妆的最高境界，是没有人工修饰的痕迹，显得天然美丽。

- 得法。化妆虽讲究个性化，却也应注意方法。例如，工作时间应化淡妆；社交场合，白天淡妆，晚上可浓重些。香水不宜涂在衣服上和容易出汗的地方。

- 协调。在化妆时，应使妆面协调、全身协调、场合协调、身份协调，以体现出自己的不俗品位。

男性而言，一般不化妆，但也要注意自己面部修饰。勤刮胡须，使面部保持干净。

二、着装礼仪

（一）男装礼仪

1. 西装的穿法

- 西装的选择

- ◆色彩选择。西装是在公务活动中所穿的正装，它的色彩以深色为宜，款式要庄重、大方，衣服必



须干净、平整。最适合公务员所穿的西装色彩首推藏蓝色，其次可以考虑灰色或棕色。黑色西装，则更适于庄严而肃穆的礼仪性活动。

◆图案选择。机关工作人员要求成熟、稳重，所以西装一般以无图案为好。通常，上乘西装的显著标志之一就是没有任何图案。切忌在正式场合身着“格子呢”西服，只有在非正式场合才能穿它。

◆款式选择。西装有单件与套装之分。单件西装，即一件与裤子不配套的西装上衣，它仅适用于非正式场合。

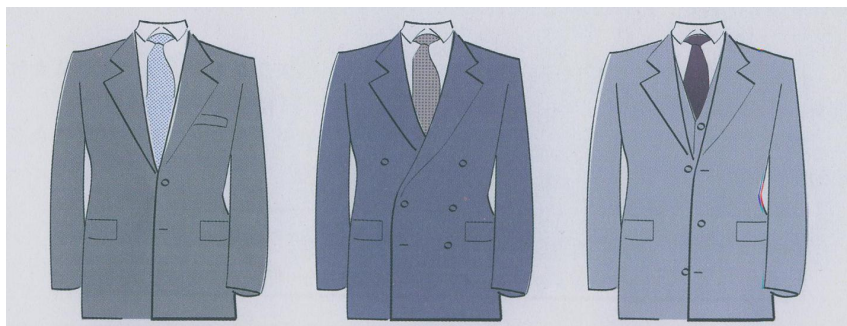
• 西装的穿法

◆拆除商标。在西装上衣左袖口处，通常会缝制一块商标或一羊毛标志。在正式穿西装前，务必先将商标拆除。

◆系好纽扣。站立之时，特别是在大庭广众之前起身时，西装上衣的纽扣应当系上，以示郑重其事。就座之后，西装上衣的纽扣则大都要解开。

通常，系两粒扣式的西装上衣时，讲究“扣上不扣下”，只系上边那粒纽扣。系三粒扣式的西装上衣时，要么只系中间那粒纽扣，要么系上面那两粒纽扣。

男士西装系扣的正确方法



最常见的两粒扣西装

双排扣西装

三粒扣西装（带马甲的三件套）

穿西装背心，不论是单独穿着，还是与西装配套穿着，都必须扣

上纽扣。

◆保持平整。欲使一套穿在自己身上的西装看上去美观大方，首先要使其显得平整挺括，线条笔直。

在公共场所，不要当众随心所欲地脱下西装上衣，更不能把它当做披风一样挂在肩上。

无论如何都不可以将西装上衣的衣袖挽上去，或随意卷起西裤的裤管。

穿西服时，不可反背双手，不能把手插在上衣口袋内。

◆选好衬衫。与西装搭配的衬衫，应当是正装衬衫。从色彩上讲，必须为单一颜色，白色最佳。从图案上讲，以无任何图案为佳。唯一例外的是，较细的竖条衬衫在一般性的政务活动中可以穿着，但必须禁止同时穿着竖条纹的西服。正装衬衫必须为长袖衬衫，因为短袖衬衫具有休闲性质。

穿西装时，衬衫所有纽扣都要系好。只有在穿西装而不打领带时，才必须解开衬衫的领扣。

穿西装时，衬衫的袖长最好长短适度。最美观的做法是：手臂垂下时，衬衫的袖口恰好露出西装衣袖之外1厘米左右。

穿长袖衬衫时，不论是否穿外衣，均须将其下衣摆均匀而认真地掖进裤腰之内。

在办公室内，可以不穿西装上衣而直接穿着长袖衬衫。但务必注意，若是以这种形象外出办事，则有失体统。

◆慎穿毛衣。如果打算将一套西装穿得有型有款的话，那么除了衬衫和背心之外，在西装上衣内，最好不要再穿其他任何衣物。在冬季寒冷时，可以穿西服马甲，外披风衣。

◆少装东西。为保证西装在外观上不走样，就应当在西装的口袋

内少装东西，或不装东西。西装上衣左侧的外胸袋除可以插入一块用于装饰的真丝手帕外，不准再放其他任何东西。内侧的胸袋，仅限于用来别钢笔、放钱夹或名片夹。外侧下方的两只口袋，原则上不放置任何东西。西装背心上的口袋多只具装饰功能。在西装的裤子上，只有两侧的口袋可以放置纸巾或钥匙包。此外，把两只手随意插在口袋内，也是极不礼貌的。

2. 领带的佩戴

• 选择领带

领带应和服装的颜色相互协调。领带的颜色不必与西装一致。在较正式场合，领带不宜过于鲜艳，以浅色为宜。在吊唁、慰问的场合，必须配黑色领带。

• 领带的打法

◆注意场合。打领带意味着郑重其事，因此最好在办公、开会或执行公务的场合打上领带。在参加宴会、舞会时，为表示尊重主人，也可以打领带。在休闲场合，通常是不必打领带的。

◆注意服装。一般而言，穿西装套装必须打领带。穿单件西装时，领带可打可不打。不穿西装的时候，通常是不宜打领带的。领带必须打在硬领衬衣上。

◆注意位置。穿西装上衣与衬衫时，应将领带置于二者之间，并令其自然下垂。

◆注意结法。打领带结的基本要求是令其挺括、端正，并在外观上呈倒三角形。要想使其稍有变化，可以在它的下面压出一处小窝或一道小沟来。

◆注意长度。最标准的长度是上面宽的一片略长于下面的一片，下端的大箭头正好抵达皮带扣的上端。

- 慎用领带夹

西装上衣系上扣子后，领带夹应当是看不见的。使用领带夹，只宜将其夹在领带打好后的“黄金分割点”上，即衬衫自上而下的第四粒至第五粒纽扣之间，而不宜令其处于外人视野之内。

3. 腰带与鞋袜

- 腰带

正式场合中使用的腰带以黑色皮革制品为佳，宽度一般不超过3厘米。腰带不宜太长，系好后以不超过腰带扣10厘米为宜。

- 鞋子

在正式场合，男性只宜穿黑色皮鞋。如穿礼服参加婚丧喜庆仪式，则不能穿咖啡色或无带皮鞋，只能穿黑色有带皮鞋。



在参加正式活动前，一定要擦皮鞋，这是对来宾的尊重。同时，要注意裤管不宜太长，一般而言，站立起来，裤脚前面能碰到鞋面，后面能垂直遮住1厘米的鞋帮就行了。

- 袜子

袜子的颜色以单一色为佳。穿礼服与黑皮鞋最好配一双黑色的袜子，切忌在正式场合穿白色或者肉色的袜子。

（二）女装礼仪

女公务员穿着应与职业、场所相符合，与时间、气候相适应。女公务员着装应注意以下细节：

◆在正式场合应以典雅大方的套装为主，也可穿套装、长旗袍、传统民族服装。套装颜色应以冷色调为主，上衣内穿浅色衬衣，衬衣下摆扎入裙（裤）腰内。套装穿着要合体，袖长及腕，裙长过膝，裤长应至脚面。与套装、礼服、长旗袍配套的鞋子应为皮鞋，颜色以黑色、棕色为宜，高度适中。穿传统民族服装时可穿软底鞋、平跟鞋、布鞋。

◆穿着不能过于华丽和时髦，不得穿低胸、露背、露脐、太透或无袖上衣；不得穿前卫紧身装、牛仔装、超短裙、吊带裙等。

◆切忌全身五颜六色，过于花哨。

◆穿裙装袜筒口不能露在衣裙之外；切忌穿着抽丝、漏洞的袜子。

◆不应穿拖鞋和鞋跟钉铁的鞋。鞋带松了不要当众整理。

（三）佩饰艺术

◆注意场合。上班、运动或旅游，可不戴或少戴首饰。公务场合切忌佩戴大耳环、脚链等。

晚宴、舞会或喜庆场所应适当佩戴首饰，但应注意不要靠佩戴首饰去标新立异。

吊唁、丧礼场合只适合戴戒指、珍珠项链和素色饰品。

◆注意协调。一般佩戴首饰不应超过三种，在色彩、质地上应协调一致。

◆注意品质。佩戴首饰时，若同时佩戴两件或三件饰品，应使其质地相同。不要佩戴粗制滥造之物。

◆注意习俗。不同的地区、不同的民族，佩戴饰品的习惯做法也

不同。

◆注意性别差异。男士与女士不同的是，场合越正规，佩饰就应当越少，尤其应避免在腰间佩戴过多物品（如：手机、钥匙、玉佩等）。

三、举止礼仪

举止应该要符合身份，适合场合，得体适度，保持风度。

（一）表情

1. 眼神

◆如果对对方的讲话感兴趣时，要用柔和友善的目光正视对方的眼区，内心充溢着真诚、友善和敬意。

◆如果要中断谈话，可以有意识将目光稍微转向他处。

◆当对方说了幼稚或错误的话显得尴尬时，不要马上转移自己的视线，而应继续用柔和理解的目光注视对方。

◆当对方缄默不语时，不应再看着对方，以免加剧尴尬局面。

◆当双方谈话谈得很投机时，不应东张西望，那样会让对方认为你听厌烦了。

2. 微笑

微笑应做到亲切自然、真诚温馨、发自内心。规范的微笑应是不发声、不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起，面含笑意。微笑时应防止生硬、虚伪和勉强。

在公务活动和社会交往中，应保持微笑，表现出友善、诚信、谦恭、和谐、融洽等美好的状态，反映出自信、涵养与和睦的人际关系以及健康的心理。

（二）站姿

站姿的基本要求是抬头挺胸、微收下颌、



双目平视、面带笑容；双肩平直、舒展、收腹立腰；双腿直立、女士双腿、双脚靠紧，男士可双脚微分，但不宜超过肩宽。动作要平和自然。

男士工作中的站姿应双脚平行，也可调整成“V”字形，双手搭在小腹之前或双手自然垂下，也可以在体前交叉。

女士工作中的站姿，双脚可调整成“V”字形或“丁”字形，右手搭在左手上，贴在腹部。

站立应注意以下细节：

◆站立时不要有歪脖、斜腰、屈腿等不雅观的姿态。

◆正式场合不要袖手、抱臂、耸肩、抖足、双手叉腰及双手插在口袋里。

◆站累时，单腿可以后撤半步，身体重心可前后移动，但双腿必须保持直立。

总之，站姿应该是自然、轻松、优美。

（三）坐姿

在日常工作和生活中的坐姿应是“坐如钟”，做到稳重文雅、端庄大方。

1. 男士坐姿应体现自信、豁达。坐姿主要有几种类型：

• 标准式。上身正直上挺，双肩正平，两手放在两腿或扶手上，双膝并拢，小腿垂直地落于地面，两脚自然分开成45度。

• 前伸式。在标准式的基础上，两小腿前伸一脚的长度，左脚向前半脚，脚不要翘起。

• 曲直式。左小腿回曲，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢。

入座时，应从左边入座。应在腿进入基本站立的姿态，后腿能够碰到座位边缘后，再轻轻坐下。坐定后，上体挺直，下颌微收，双目

平视，双手分别放在膝盖上或沙发的扶手上，也可以双手相叠或相握。



正位坐姿



叠腿式坐姿

2. 女士坐姿应体现庄重、矜持。坐姿主要有几种类型：

- 双腿垂直式。双腿直于地面，双脚的脚踝、膝盖直至大腿并拢在一起，双手自然放在双腿上，脊背伸直，头部摆正，目视前方。

- 双腿斜放式。座椅较低时，应采用双腿斜放式，即双腿并拢后双腿同时向右侧或左侧斜放，并于地面成45度左右的夹角。

正式场合女士入座时，应从座位的左侧入座，先退半步平稳地落座，坐椅面的一半或三分之二。穿着裙装的女士，入座时要用手先抚平裙摆，然后再坐下。落座动作要协调，声音要轻。坐定后，两手相叠后自然放在双腿上。



正襟危坐式

双脚斜放式

前伸后屈式

双脚交叉式

双腿斜挂式

（四）蹲姿

蹲姿多用于捡拾物品、团体照相、帮助别人或照顾自己。蹲姿尽管使用频率不高，却能体现一个人的举止修养。规范的蹲姿是：下蹲时两腿合力支撑身体，腰背应挺直，身体放松，从而使蹲姿显得优美。

蹲姿有两种基本形式：高低式蹲姿和交叉式蹲姿。

1. 高低式蹲姿

下蹲时左脚在前，右脚在后；左小腿垂直于地面，全脚掌着地；右脚跟提起，脚尖掌着地；左膝高于右膝，两腿靠紧慢慢向下蹲，臀部向下坐在右腿肚上，上身稍向前倾；以左脚为支撑身体的主要支点。

2. 交叉式蹲姿

下蹲时右脚在前，左脚在后；右小腿垂直于地面，全脚着地，左腿在后与右腿交叉重叠，左膝向后伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两脚靠紧，合力支撑身体。

蹲姿应注意以下细节：

◆女士下蹲应注意两腿紧靠，应保持典雅优美的姿态，不应低头、弯腰、翘臀；不应双腿平行叉开，切忌露出内衣。

◆男士下蹲双腿可以有一定的距离，应保持端庄文雅的姿态。切忌面对他人下蹲、背对他人下蹲和双腿平行叉开下蹲。



（五）行姿

正确的行姿应是自然、优雅、大方，目光平视，身子立直，面朝前方，挺胸收腹，两臂自然下垂，前后自然摆动，双脚应该笔直行走，脚尖要指向正前方，脚步要从容和缓，步幅适中。行走时应保持身体平稳，使全身看起来像一条直线，表现出一个人朝气蓬勃的精神状况。

行姿应注意以下细节：

- ◆不要大甩双臂、左摇右摆，给人以轻浮、不稳重的感觉。
- ◆不要低头，给人不自信或不安全的感觉。
- ◆不要昂头，给人以自傲和目中无人的感觉。
- ◆不要东张西望，以免引起别人的戒备之心。
- ◆不要落脚太重，发出“咚咚”声，鞋跟不要钉铁掌。
- ◆切忌顺拐或“内八字”和“外八字”。
- ◆切勿三五成群，左拥右挤，阻碍别人行路。

（六）手势

手势是一种体态语。手势助说话，可以加重语气，增强感染力，能够为您增添魅力。

规范的手势应是手指并拢，手掌自然伸直，掌心向内或向上，拇指自然松开，手腕伸直，肘关节自然弯曲。

手势应注意以下细节：

◆在国际交往活动中，应当特别注意手势语的国际差异，明白对方用手势语的习惯。

◆当需要伸出手为他们指明方向时，应将五指自然伸直，掌心向上指示方向。

◆在各种交际场合，不要用手指指点点地与他人说话，因为这不仅是对他人的不礼貌，而且说明你轻视对方。

◆在打招呼、致意、告别、欢呼、鼓掌时，应注意力度大小、速度快慢、时间长短，不可过度。

◆在各种交际场合，都应避免一些不文明、不稳重、易于误解、



失敬于人的手势。

第三章 交际礼仪

一、握手礼仪

在握手时，应本着“礼貌待人，自然得体”的原则，灵活地掌握与运用握手的时机和技巧，以显示自己的修养和对对方的尊重。

（一）握手的时机与场合

1. 应该握手的场合

- 作为东道主，迎接或送别来访者，要握手，以示欢迎或欢送。
- 在宴会、舞会等重要社交活动开始前与结束时，要与来宾和主人握手，以示欢迎与道别。
- 遇到较长时间未曾见面的熟人要握手，以示久别重逢的欣喜。
- 偶然遇到同事、亲友时要握手，以示高兴与问候。
- 被介绍给不相识者，要握手以示自己乐于结识对方，并为此深感荣幸。
- 向他人表示恭喜、祝贺时，要握手以示贺喜。
- 他人向自己表示恭喜、祝贺时，要握手以示谢意。
- 得悉他人患病、遭受挫折或家人过世时，要握手以示慰问。
- 拜访他人后，在辞行时，要握手以示希望再会。

2. 不应握手的场合

- 对方手部有伤。
- 对方手里拿着较重的东西。
- 对方忙着别的事，如打电话、用餐、主持会议、与他人交谈，

等等。

- 对方与自己距离较远。
- 双方所处的环境不适合握手。

（二）握手的先后顺序

1. 一般情况下的顺序

- ◆ 年长者与年幼者握手，年长者应首先伸手。
- ◆ 长辈与晚辈握手，长辈应首先伸手。
- ◆ 老师与学生握手，老师应首先伸手。
- ◆ 女士与男士握手，女士应首先伸手。
- ◆ 已婚者与未婚者握手，已婚者应首先伸手。
- ◆ 社交场合的先到者与后来者握手，先到者应首先伸手。
- ◆ 职位、身份高者与职位、身份低者握手，前者应首先伸手。

2. 一些特殊情况的顺序

◆ 社交场合同时与多人握手，应讲究先后次序，应先尊后卑，先女后男，先近后远，依次进行。

◆ 接待来访者，主人应首先伸手与客人相握；客人告辞时，则客人应首先伸手与主人相握，前者是表示“欢迎”，后者是表示“再见”。

（三）握手的方式

握手的标准方式是双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方相握。握手时用力要适当，时间要适度。应注意以下几个问题：

1. 注意神态

◆ 与人握手时，应神态专注，热情、友好、自然；应面含笑意，目视对方眼睛，热情问候。

◆ 在握手时，伸手不能迟缓，也不能一边握手，一边东张西望，

或忙于跟别人打招呼。

2. 注意姿势

◆握手时，应起身站立。

◆握手时，彼此之间的最佳距离为1米左右，握手时双方均应主动向对方靠拢。

3. 注意手位

◆单手相握。用右手与人单手相握，是最常用的握手方式。手掌垂直于地面称为“平等式握手”，表示自己不卑不亢；掌心向上，表示自己恭谦、谨慎，这一方式称为“友善式握手”；掌心向下，表示自己感觉甚佳，自高自大，这一方式称为“控制式握手”。

◆双手相握。即用右手握住对方右手后，再以左手握住对方右手的手背。这种方式，使用于亲朋好友之间，以表达自己的深厚情意；不适用于初识者或异性，那样，会被误解为讨好或失态。

4. 注意力度

为向交往对象表示热情友好，握手时应当稍许用力。与亲朋好友握手时，所用的力度可以稍微大一些；而在与异性及初次相识者握手时，则应适当减轻力度。

5. 注意时间

与他人握手的时间不宜过短或过长，一般应在3秒钟内，握手时间过短，会有轻蔑之嫌；握手时间过久，会有虚情假意之嫌，对异性则被怀疑为非分之想。

握手应注意以下细节：

◆多人同时握手时应按顺序进行，忌交叉握手。

◆不应戴着墨镜、嚼着口香糖与别人握手。

◆握手不能用左手（右手有残疾者除外）。

◆握手时男士要摘手套、摘帽子，但女士如带着薄丝纱手套，则不必摘下。

◆握手后不要立即揩拭自己的手掌。

◆握手时不要将另外一只手插在衣袋里或拿着东西不肯放下。

◆握住对方的手时，不应长篇大论，也不要与其他人交谈。

◆通常情况下，不能拒绝与对方握手，但如果手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉。

二、介绍礼仪

（一）自我介绍

◆应在对方有空闲，情绪较好，又有兴趣时，进行自我介绍。当发现对方没有结识兴趣时，赶紧打住，以免自讨没趣。

◆应主动打招呼问好，然后说出自己的姓名、身份；也可以一边与对方握手，一边作自我介绍；还可以利用名片、介绍信加以辅助。

◆态度应亲切自然、友善随和。

◆应做到简约、得体。

◆应实事求是，不可自吹自擂，夸大其词。

（二）他人介绍

他人介绍是为彼此不认识的双方互相进行引见，或把一个人引见给其他人的一种介绍方式。

他人介绍应注意以下细节：

◆在介绍时，应先向被介绍的双方打招呼，双方应起身或欠身，以表示相互尊重。介绍后，双方应趋前主动伸手与对方握手，可寒暄几句，并可以相互交换名片。

◆介绍时应注意顺序，应先将年轻的介绍给年长的、将职位低的介绍给职位高的、将主人介绍给客人、将男士介绍给女士。

◆介绍时，举止要端庄得体，面带微笑，目视对方，不能背对任何一位。介绍时应用手示意，但不可用手指头指指点点。

◆介绍后，不要马上离开，应略停片刻，引导双方交谈后再离开。

（三）集体介绍

集体介绍，是指为多人所作的介绍，介绍时应注意措辞、方式和顺序。

◆应注意用规范、准确的措辞，不要用简称或易生歧义的简称。

◆在演讲、报告、比赛、会议时，只需要将主角介绍给大家。

◆若一方人数较多，可采取笼统介绍的方式。

◆若被介绍的不止双方，需要对被介绍的各方进行位次排列。应注意越是正式、大型的交际活动，越需注意介绍的顺序。一般的排列方法是：

以其负责人身份为准。

以其单位规模为准。

以抵达时间的先后顺序为准。

以座次顺序为准。

以距介绍者的远近为准。

三、致意礼仪

见面致意，是对人表示一种友好和尊重；相反，则会被认为是傲慢、无礼、没有教养。

（一）致意方式

1. 点头致意

点头致意，就是在公共场合所用微微点头表示礼貌的一种方式。

采取点头致意的场合：

◆遇到领导、长辈时。在一些公共场合遇到领导、长辈，一般不

宜主动握手，而应采用点头致意的方式。这样既不失礼，又可以避免尴尬。

◆遇到交往不深者。和交往不深的人见面，或者遇到陌生人又不想主动接触，可以通过点头致意的方式，表示友好和礼貌。

◆不便握手致意时。一些场合不宜握手、寒暄，就应该采用点头致意的方式。如与落座较远的熟人等。

◆比较随便的场合。一些随便的场合，如在会前、会间的休息室；在上下班的班车上；在办公室的走廊上，不必握手和鞠躬，只要轻轻点头致意就可以了。

2. 鞠躬致意

鞠躬一般在隆重、庄严的场合使用，表示感谢、道别、致意。鞠躬一般要脱帽，身体直立，目光平视，身体上部适当向下弯，角度不宜过大。采取鞠躬致意的场合：

◆讲话前后。演讲人在演讲前和结束讲话后，通常要鞠躬致意，表示对听众的感谢和敬意。

◆领受奖品。得奖人在领受奖品时，要对颁奖人鞠躬致意，感谢鼓励。

◆道别告别。如出远门与亲人、朋友道别；在遗体告别仪式或追悼会上，与逝者告别，可以行鞠躬礼。

3. 鼓掌致意

鼓掌致意是在热烈、隆重的气氛中，表示欢迎、赞成、感谢的一种礼节。规范的鼓掌是左手手指并拢，手掌自然伸直，掌心向内或向上，拇指自然松开，右手手指并拢，用右手手指击打左手掌心。但注意不要合十鼓掌；不要五指分开鼓掌。

4. 举手致意

举手致意，一般用来向他人表示问候时使用的举止。举手致意要伸开手掌，掌心向外，面向对方，指尖向上。当看见熟人又无暇分身的时候，举手致意可以立即消除对方的被冷落感。

（二）致意规则

- ◆ 男士应先向女士致意。
- ◆ 年轻者应先向年长者致意。
- ◆ 下级应先向上级致意。

在行非语言致意礼时，最好同时伴以“您好”等简洁的问候语，这样会使致意显得更生动、更具活力。

四、名片礼仪

在社会交往中，使用名片要合乎礼仪规范，做到注意场合，注意顺序，谨慎选用，不失礼节。

（一）名片的内容

名片通常印有姓名、职务、职称、工作单位、通讯地址、邮政编码、办公电话、住宅电话、手机号码、传真号码等，使对方看到名片一目了然。

印制个人名片，职务、职衔不应超过两项，头衔过多有自我卖弄、炫耀之嫌。

（二）名片的放置

名片应放置在较为精致的名片夹里。男士在穿西服时，可把名片夹放在左胸内侧的口袋里。不穿西服时，名片夹可放在自己随身携带的小提包里，不要把名片放置在腰部以下位置。

（三）名片的递送

◆ 由职位低的先向职位高的递名片；男士先向女士递名片；晚辈先向长辈递名片。当双方不止一人时，应先将名片递给职位高或年龄

大者；如果分不清职位高低和年龄大小时，应由近到远。

◆递送名片时，应面带微笑，双目注视对方；如果是坐着，应当起身或欠身。将名片正面朝向对方，用双手的拇指和食指分别握住名片上端的两角送给对方，并说“这是我的名片，请多关照”等寒暄语，不应一言不发。

◆如果自己的姓名中有生僻的字，应将自己的名字读一遍。

◆不要用手指夹着名片给人，切勿用左手递送名片。

◆不要将名片背对着对方或是颠倒着对着对方。

◆不要将名片举得高于胸部。

（四）名片的接收

◆接收他人名片时，应尽快起身或欠身，面带微笑。用双手接住名片的下端两角，仔细看一遍，并说“谢谢”、“认识您很高兴”等寒暄语，然后再放入上衣口袋。

◆如果接受了对方名片而自己没带，则一定要向对方解释。

◆与多位客人见面时，可暂时将接收的多张名片放在自己桌前排列好，以便提示自己。放在桌上的名片上面不应再放其他物品，会谈或宴会结束时一定要带上，不要遗忘。

五、交谈礼仪

交谈不仅需要较强的语言表达能力，而且需要尊重对方、谦虚礼让、善解人意、因势利导等良好的礼仪修养。

（一）交谈的态度

从某种程度上讲，交谈的态度有时甚至比交谈的内容更为重要。

1. 注意语言

在日常工作中，应该自觉采用普通话。在外事活动中，可以使用英语，但在正式的官方活动中，必须使用普通话，以体现一个主权国

家的尊严。

2. 注意语音

在公共场所与人交谈，必须有意识地压低自己说话的音量，粗声大气不仅有碍于他人，而且也说明自己缺乏教养。

3. 注意语态

◆在自己讲话时，要不卑不亢，恭敬有礼；在别人讲话时，要专心致志，洗耳恭听。

◆表情应与谈话的内容相配合。与领导谈话，应恭敬而大方；与同事谈话，应礼貌而谦虚；与群众谈话，应亲切而温和；秉公执法时，应严肃而认真。

◆谈话时，应当表情认真，目光直视对方。若要表示自己对对方观点的支持、赞同或理解，则可以点头微笑。

◆在与对方谈话时，不应左顾右盼或是双手抱在脑后，因为这些动作往往给人心不在焉或者目空一切的感觉。

4. 注意语速

与人交谈时，语速应保持相对的稳定，既快慢适宜，舒张有度，又在一定时间内保持匀速。这样，不仅可以使自己的语言清晰易懂，而且还可以显示出自己胸有成竹，有条有理。语速过快、过慢，或者忽快忽慢，会给人一种没有条理、慌慌张张的感觉。

（二）交谈的语言

1. 力求通俗易懂

◆语言应以务实为本，切不可满口之乎者也，滥用书面语言或名词典故。

◆在与普通群众交谈时，应充分考虑到对方的职业、受教育程度等因素，努力使自己的语言生动、具体。如果“官话”连篇，不仅有

碍于信息的传达，而且容易脱离群众。

2. 讲究文明礼貌

◆尽量使用尊称，善于使用一些约定俗成的礼貌用语，如“您”、“谢谢”、“打扰了”、“再见”等。

◆交谈时不可意气用事，以尖酸刻薄的话对他人冷嘲热讽，也不可夜郎自大，处处教训指正别人。

◆尽量避免一些不太文雅的说法，对于一些不宜明言的事情可以用委婉的词句来表达，多用一些约定俗成的隐语。

（三）交谈的技巧

交谈技巧，是建立在对对方感情、人格和自尊心的尊重上。委婉含蓄、幽默得体是最重要的交谈技巧。

◆要善于察言观色，寻找对方情绪高、心境好、有兴趣的心理时机进行交谈，形成和谐气氛。

◆要善于用对方感兴趣、有研究体会、又乐于谈论和发表看法的内容吸引对方，巧妙制造交谈的氛围。

◆要注意以轻松平和、宽容理解的态度和心境感染对方。可使用生动活泼、适度幽默的语言，活跃交谈气氛。

（四）交谈的忌讳

◆交谈时不宜选择的话题：倾向错误的话题；令人反感或格调不高的话题；涉及国家或行业秘密的话题；涉及个人隐私的话题；捉弄对方、非议别人的话题。

◆谈话时应实事求是，既不能自吹自擂，也不要妄自菲薄。

◆交谈时应专心聆听别人讲话，不要随意打断对方的谈话。

◆交谈时应礼让对方：

不要独白。应多给对方发言的机会。与多人交谈时，应照顾到在

场的每一个人。

不要抬杠。不能固执己见，强词夺理。谈话中应明确说出自己的看法，冷静对待不同意见。

不要冷场。积极与对方合作，冷场时设法打破僵局，可以转移旧话题，引出新话题。

第四章 公共礼仪

在公共场所，应充分展示自己良好的礼仪修养，维护部门公众形象。

一、行进礼仪

（一）道路上行进

- ◆要自觉走人行道，无人行道时，应尽量走路边。
- ◆要按惯例自觉走在右侧一方，不可逆行左侧一方。
- ◆要保持一定的速度，不要行动太慢，以免阻挡身后的人，不要在马路上停留、休息或与人长谈。
- ◆要与他人保持适当的距离。两人一起走路时，不要把手搭在对方肩上；走廊内不要多人并排同行；在马路上不要多人携手并肩行走。
- ◆在行走时，应体现“女士优先”的原则，男士应礼让女士进出大门和走廊。
- ◆多人一起散步时，尊者应位于前面或中间，两人行走尊者位于内侧。

（二）上下楼梯

- ◆上下楼梯均应靠右单行行走，不应多人或并排行走。

◆上下楼梯时，不应进行交谈，更不应站在楼梯上或楼梯拐弯处进行深谈，以免有碍他人通过。

◆男性与长者、异性一起上下楼梯时，如果楼梯过陡，应主动走在前面，以防对方有闪失。

◆上下楼梯时，应注意姿势、速度。不管自己有多么急的事情，都不应推挤他人，也不要快速奔跑。

二、乘电梯礼仪

（一）注意安全

电梯关门时，不要扒门，不要强行挤入。在电梯人数超载时，不要强行进入。

（二）注意秩序

◆乘电梯时，先按一下电梯口的上下按钮，站到电梯的一侧。

◆电梯到达后，应先出后进，遵循“尊者为先”的原则，晚辈礼让长辈，男士礼让女士，职位低者礼让职位高者。如果与尊长、女士、客人同乘电梯，要视电梯类别，有人管理的电梯应后进后出；无人管理的应先进后出，以便控制电梯。应尽量把无控制按钮的一侧让给尊长和女士。

（三）主动服务

乘电梯时，即使电梯中的人都互不相识，站在开关处者，也应做好开关的服务工作。

乘坐电梯时应注意以下细节：

◆等候电梯时，不应挡住电梯出口，以免妨碍电梯内的人出来。

◆在电梯里，尽量站成“凹”字形，挪出空间，以便让后进入者有地方站。

◆进入电梯后，正面应朝电梯口，以免造成面对面的尴尬。

◆在电梯中，不应高声谈笑，不能吸烟，不能乱丢垃圾。

◆在电梯中，如发生突然停梯或其他事故，不要惊慌失措，应通知检修人员检修。

三、乘交通工具礼仪

（一）乘坐轿车

◆遵循客人为尊、长者为尊、女士为尊的礼仪规则。

◆在正式场合，乘坐轿车应分清座位的主次，非正式场合，不必过分拘礼。乘车时应注意座次。

考虑安全系数，尊重嘉宾意愿——嘉宾坐哪儿，哪儿就是上座，即使坐错也不要纠正。

◆上车时，应将车开到客人跟前，帮助客人打开车门，站在客人身后请其先上车。关门时切忌用力过猛。

◆下车时，主人或工作人员应先下，帮助客人打开车门，迎接客人或长者下车。

◆夫妇俩被主人驾车送回家时，最好有一人坐在副驾驶座上，与主人相伴。

（二）乘坐公交车

◆候车应按先来后到的顺序在站台上排队，车辆进站，应等车停稳后依次上车，对妇女、儿童、老年人及病残者应要照顾谦让。

◆上车后不要抢占座位，更不要把物品放到座位上替别人占座。遇到老弱病残孕及怀抱婴儿的乘客应主动让座。

◆在车上不要大声谈笑，或与爱人过分亲昵。

◆应讲究乘车卫生，不要在车上随地吐痰、乱扔果皮、纸屑；禁止在车上吸烟。

◆下雨天上车后，应把雨衣脱下，不要让雨水沾湿别人的衣服；

雨伞放置好，伞尖要朝下。

◆拎着鱼、肉或湿东西上车时，应事先把东西包好，以免蹭脏别人的衣服。

◆下车应提前做好准备，在车辆到站之前向车门靠近，注意不要拥撞别人。车到站后，应依次下车，并照顾老弱病残孕和儿童。

（三）乘坐火车

◆检票时，排队依次进行，不要拥挤、推搡。

◆上车后不要见座就坐，甚至抢座。若未持有坐票，就座前应礼貌地征求邻座的同意后再坐。

◆使用行李架时，不要独占太多的空间，不要粗暴地把自己的行李放在别人的行李上；当移动别人的行李时应征得同意；往行李架上放行李时，不要穿鞋直接踩踏座位。

◆坐定后，待时机成熟后再与邻座乘客交谈。在交谈时，不要打听对方隐私。

◆在卧铺车厢，不要盯视他人的睡前准备和睡相，自己就寝时，应背对其他乘客。

◆当乘务员来打扫卫生和服务时，应主动予以配合并表示谢意。

◆当看到不法行为时，要协助乘警、乘务员予以制止。

（四）乘坐飞机

◆当上下飞机时，空姐站在机舱门口迎送，应向她们点头致意或问好。

◆登机后对号入座。

◆在机舱内谈话声音不可过高，尤其是其他乘客闭目养神或阅读书报时，不要喧哗。

◆不要随地吐痰，不能在飞机上吸烟。

◆遇到班机误点或临时改降、迫降时，不要惊慌失措，而应镇静地与之合作。

四、宾馆饭店礼仪

◆与门卫、服务人员相处应注意平等相待，尊重其人格。当门卫为自己开启大门，或向自己问好时，应表示感谢。在总服务台询问或登记客房时，不能趾高气昂，也不必低声下气，当得到对方服务和帮助后应表示感谢。

◆搭乘有人服务的电梯时，应清晰地报出自己要去的楼层，并随后道声“谢谢”。不要自己下手去操作，无视对方的存在。

◆当客房服务员进入客房打扫卫生、送开水和报刊时，应表示谢意。

◆如与他人同住一间客房时，应注意相互适应，相互理解，作息时间大体保持一致。与不相识者同住一室时，应主动与对方打招呼，相互关心。特别要注意，不因自己的原因而影响对方休息。

◆最好不要在客房内接待普通关系的异性客人。如确有必要，最好不要关闭房门，时间也不宜过长，以防误会于人。

◆不要请刚认识的客人到自己客房里做客，自己也不宜前去打扰别人。有必要前去时，应先接门铃，在得到允许后再入内。晚上10点之后，早上8点之前，通常不应前去打扰。

◆在拜访客人时，若已先有他人入座，应改时再去，不要主动介入，免得有碍主人的交际。

◆在宾馆饭店进餐时，应尊重服务员的劳动，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。对服务员工作上的失误，应善意提出，不可冷言冷语。

五、影剧院礼仪

◆观看文艺演出和高雅、高规格的演出，应做到仪表整洁得体。男士可着西服或礼服，女士也应着正规套装或礼服。即使天气炎热，也不应袒胸露腹。

◆如果是专场演出，一般由普通观众先入场，嘉宾在开幕前由主人陪同入场，此时，其他观众应有礼貌地起立鼓掌表示欢迎。

◆观看演出时，应提前入场，不应迟到。如果迟到了，尽可能放轻脚步，通过让座者时应与之正面相对，切勿让自己的臀部正对着他人，同时应向被打扰的周围观众轻声致歉，对起身礼让的观众致谢。

◆在演出进行中，不可抽烟，不可随地吐痰、乱扔果皮杂物；吃东西时，应尽量不发出响声；携带手机的应将其关闭；如有规定不能摄影，则应按规定行事；与恋人一起观看影剧时，不应有过分亲昵的举动。

◆当演出到精彩之处时，可以通过鼓掌、喝彩等形式表示敬意。但应把握好分寸。不应用吹口哨、怪叫、跺脚等方式宣泄情感。若演出中出现一些故障或特殊情况，应采取谅解的态度，不应喧闹、怪叫、喝倒彩。

◆演出未结束，若有急事需中途退场，应轻声离座，并尽可能地利用幕间退出。否则既影响别人观赏，也是对演员的不尊重。演出快结束时，不能为抢先出场而离座，应在演出结束后依次退场。

◆演出结束后，观众应起立向演员热烈鼓掌，对他们表示感谢。在演员谢幕前便匆忙离去是对演员不礼貌的行为。如有贵宾在场，一般应待贵宾退席后再有秩序地离开。

六、观看体育比赛礼仪

◆要提前或准时入场，以对运动员、教练员、裁判员表示尊重。

◆有秩序入场就坐。观赛前应认真阅读观众须知和注意事项，遵守秩序、排队进场。如果迟到，在观看需要保持场内安静的比赛时，需要在入口处等待，于一盘（局）结束后或运动员休息时抓紧时间入场；在观看气氛热烈的比赛时，也不要随意走动，应先找就近位置坐下，等中场休息室再找自己的位置。

◆观看比赛应热情地为双方运动员加油。比赛中，对于双方精彩的表现都要适时地以掌声表示鼓励。比赛后，观众最好起立，向双方运动员鼓掌致敬，以示肯定和尊重。

◆观众应等到比赛完全结束时再起身退场。有急事需中途离场的，应选择适当时机，在不影响其他观众观看的条件下退场。散场时，要清理自己座位旁边的垃圾。

七、游园礼仪

◆游园是一种休闲活动，着装应以休闲装为主，不应西装革履，与游园的轻松气氛不协调。

◆在参加娱乐活动时，应当自觉排队，服从工作人员的管理。

◆在拍照时，应互相谦让，按照先后次序进行，对文物建筑等不准拍照或不得使用闪光灯时，应严格遵守规定。

◆在游园时对文物古迹不应乱写、乱刻。对园林里放养的珍禽异兽，不应进行抓捕、恐吓。

◆公园和其他一些旅游景点所设置的长椅长凳，是供游人短暂休息的，不能一个人长时间占用。

◆游园时应自觉保护环境卫生。