# 基本个人礼仪常识

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-01-03

*一、仪表 1、仪表——第一印象的关键 仪表，也就是人的外表形象，包括仪容、服饰、姿态和风度，是一个人教养、性格内涵的外在表现。 讲究个人卫生、保持衣着整洁是仪表美的最基本要求。在日常生活中，只要有条件，就必须勤梳洗、讲卫生，尤...*

一、仪表

1、仪表——第一印象的关键

仪表，也就是人的外表形象，包括仪容、服饰、姿态和风度，是一个人教养、性格内涵的外在表现。

讲究个人卫生、保持衣着整洁是仪表美的最基本要求。在日常生活中，只要有条件，就必须勤梳洗、讲卫生，尤其在社交场合务必穿戴整齐，精神振作。

要正确认识自己，不盲目追赶潮流，注意得体和谐，做到装扮适宜，举止大方，态度亲切，秀外慧中，个性鲜明。

2、仪容——淡妆浓抹要相宜

仪容即容貌，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本要素。保持清洁是最基本、最简单、最普遍的美容。

男士要注意细部的整洁，如眼部、鼻腔、口腔、胡须、指甲等。要知道，有时“细节”也能决定一切。

风华正茂的学生，天生丽质，一般不必化妆。职业女性，尤其是社交场合的女士，通常要化妆。在某些场合，适当的美容化妆则是一种礼貌，也是自尊、尊人的体现。

化妆的浓淡要根据不同的时间和场合来选择。在平时，以化淡妆为宜，注重自然和谐，不宜浓妆艳抹、香气袭人;参加晚会、舞会等社交活动时，则应适当浓妆。

3、美发——并非时尚就是好

发型是仪容的极为重要部分。头发整洁、发型得体是美发的基本要求。整洁得体大方的发式易给人留下神清气爽的美感，而蓬头垢面难免使人联想起乞丐。

发型的选择要根据自然、大方、整洁、美观的原则，既要观察发型的流行趋势，又不能盲目追赶潮流，重要的是应该考虑到自己的年龄、性别、职业、性格、爱好和脸型特点。

头发的护理：

⑴ 常梳洗保清洁。洗发时用十指按摩头皮，以促进血液循环，也有助于头发生长。常梳头亦可促进头部的血液循环，还应及时将枯黄、开叉的发梢剪掉，保持头发的美观。

⑵ 烫发、染发要审慎对待，把握好分寸，否则会损伤头发，损害自己的形象。

4、服饰——也要讲原则

⑴ 遵循国际通行的“TPO”三原则：

T(Time)表示时间，即穿着要应时。不仅要考虑到时令变换、早晚温差，而且要注意时代要求，尽量避免穿着与季节格格不入的服装。

P(Place)表示场合，即穿着要应地。上班要着符合职业要求的服饰，重要社交场合应穿庄重的正装。衣冠不整、低胸露背者委实不宜进入法庭、博物馆之类的庄严场所。

O(Object)表示着装者和着装目的，即穿着要应己。要根据自己的工作性质、社交活动的具体要求、自身形象特点来选择服装。

⑵ 讲究协调

要与年龄、形体相协调。超短裙、白长袜在少女身上显得天真活泼。偏瘦和偏胖的人不宜穿过于紧身的衣服，以免欠美之处凸现。

要与职业身份相协调。有一定身份地位的人，服饰不大自由。行政、教育、卫生、金融、电信以及服务等行业人士的服饰要求稳重、端庄、清爽，给人以可信赖感。公关小姐的服饰也不宜过分性感，否则会带来麻烦，甚至造成伤害。政治家、公众人物的服饰往往成为媒体关注的话题，更不可掉以轻心。

5、西装——穿出你的风度

西装的穿着比较讲究，否则就显得不伦不类。

⑴ 西装的衬衫

衬衫一般应选用硬领尖角式的，领口一定要挺直，而且要比外套的领子高出1.5厘米左右，并贴紧。颜色以纯色的为佳，其中白色为最容易搭配的颜色。袖口略长出西装袖口约2厘米。下摆要塞进裤子里，不要散在外面。衬衫配领带时，应把所有的扣子系上，不能将袖子卷起。不系领带时，最上面扣子不要扣。

⑵ 西装的外套

新买来的西装在穿着之前，要把袖子上的商标(小布条)剪掉。

双排扣的西装比较庄重，一般要把扣子系好，不宜敞开。单排两粒扣的西装扣法很有讲究：只系上面一粒的是庄重，敞开都不扣的是潇洒，两粒都扣的是呆板，只扣最下面一粒的是流气。三粒扣的西装，扣好上面两粒为佳，只扣中间一粒的也行，全不扣的未尝不可;切忌只扣最下面一粒，也不宜只扣下面两粒。

西装外套上的口袋只是装饰性的，一般不装东西，以保持平整挺拔。左胸的口袋，只可插鲜花或手帕。切忌把钢笔、记事本等装在左胸外口袋，这些小物品可放在外套左右胸内侧口袋里。

⑶ 领带

穿着西装，领带起着画龙点睛的作用。首先要注意领带的色彩，要与外套协调搭配。领带系好后，其长度以大箭头垂到腰带下沿处为佳，可上下浮动一寸左右。领带夹一般夹在衬衫的第三、第四粒扣子中间;也可将领带夹别在里面而不外露，只起固定作用。如果穿马甲或毛衣，一定要把领带放在毛衣、马甲里面，还要注意毛衣、马甲的下摆切不可塞进裤子里面，以免臃肿不堪。

⑷ 西装的长裤

西装的长裤以裤脚接触脚背，一般达到皮鞋后帮的一半为佳。裤线要清晰、笔直。裤扣要扣好，拉链全部拉严。

⑸ 配套的鞋袜

穿西装一定要配皮鞋，千万不要穿凉鞋、布鞋、旅游鞋等，而且皮鞋要擦亮。黑色皮鞋可配各种颜色的西服，其他色彩的皮鞋要与西服的颜色相同或接近才能相配。配袜子也应讲究，不可忽略。袜子的色彩应采用与皮鞋相同或接近的颜色。不宜用白袜子配黑皮鞋，男士切忌穿女士常用的肉色丝袜。

6、女装——体现品位与风采

对于爱美的女士来说，着装要得体、有品位。

⑴ 首先考虑自己的身材

身材矮胖的人，应避免选择过于鲜艳和大花、大格子的衣服，而应穿着垂直线条式样、颜色素雅、剪裁合体的服装。身材高瘦的人，要避免穿垂直线条、过于透明的衣服。

⑵ 也要考虑自身的肤色

肤色白皙的人穿什么颜色都合适，如穿深色服装，更显得肤色细白洁润;肤色黝黑的人则最好选颜色素雅、较明亮的颜色，可获得健美效果。

⑶ 衣着搭配要协调

一般来讲，上衣与下装的质地款式应相配，不要上衣十分厚重而下装又极轻薄，也不要上着职业装而下着牛仔裤。除此之外，还要讲究色彩的和谐统一。

⑷ 服装与鞋子也要在颜色款式上加以搭配，比如套装配高级皮鞋，运动装配旅游鞋等。

7、时髦——也可能有伤大雅

不要乱追时髦。女士穿踏脚健美裤曾非常流行，殊不知这是从欧美妇女內裤袜演变而来的，只能在家里或进行某种运动时穿，是不登大雅之堂的。皮短裙也曾在姑娘中流行，令人哭笑不得，因为这是比较开放的性感打扮，白领丽人、女大学生岂能随意仿效?

近年，姑娘们时兴露背低胸的吊带装和拖鞋，构成一个个靓丽的聚焦点。此类服装在休闲娱乐时可以穿，而在办公室、图书馆、教室却有伤大雅!

公务员、公司白领人士在办公室工作时就必须穿着整齐、稳重、大方。工作人员上班时不能穿运动休闲装及短裤、运动服、拖鞋，尤其是女性在办公室不得穿超短裙、吊带衫、露背装、紧身裤、露脐装之类时髦性感的衣服。

8、饰品——巧着一物尽风流

装饰品是人装束的点缀，既可画龙点睛，亦可画蛇添足，并非多多益善，因此不得不讲究。

⑴ 适应场合。高档珠宝首饰，适用于隆重的社交场合，不宜在工作、休闲时佩戴。

⑵ 适合身份。选戴首饰要与自己的性别、年龄、职业及角色相适应。青少年学生一般不宜戴首饰;公务员穿着执法制服时不能佩戴首饰，平时佩戴的饰物以少为好;男士若戴项链最好不要外露。

⑶ 扬长避短。选戴首饰要考虑自身的身材、肤色、衣服款式等因素。注意扬长避短。比如体型较胖、脖子较短的人应选佩较长而细的项链;身材苗条、脖子细长的人则最好选佩宽粗一些的短项链，造成视错觉以弥补颈项美感之不足。

⑷ 量少为佳。炫耀性地佩戴众多首饰显得俗不可耐。若有意同时佩戴多种首饰，总量上不可超过3种，只有新娘可以例外。

⑸ 色质相同。若同时佩戴多件首饰，应力求色彩、质地相同，以避免五花八门、眼花缭乱之感。

⑹ 佩戴得法。要了解并尊重风俗习惯。项链通常只戴一条，不宜同时挂着金项链、珍珠项链等;耳环讲究成对佩戴，且不宜在一只耳朵上同时戴多只耳环;手镯戴一只两只皆可，但也不宜在一只手上戴多只手镯，手链通常只在左手上戴一条，不宜双手同时戴手链;胸针通常别在西装左侧领上或左侧胸前。

9、微笑——人生的无价之宝

微笑是人人皆会流露的礼貌表情，不仅为日常生活及其社交活动增光添彩，而且在经济生活中也有无限的潜在价值。

而这“微笑”就是礼仪中最简单、最通常的表达方式，也是人们亲切友好最具美感的表情。

微笑犹如百万财富般的珍贵。它既是一种感情，也是一种品格，还是一种技巧，它可以化为巨大能源和物资。

可见，微笑礼仪已成为流行于世界的社会竞争的有效手段，这既是社会文明进步的体现，又反映了在当今社会竞争加剧、人的生活节奏紧张的状况下，人类更加需要用笑容来点缀生活的现实。

二、举止

1、仪态——展示您的教养

仪态，指人的姿态、举止和风度，即一个人的表情、行为、动作，也包括人的体态语。它反映一个人的性格、心理、感情、素养和气质。个人的礼仪修养正是通过一举一动表现出来的。

一个人即使有出众的姿色、时髦的衣着，但如果没有相应的行为美，就破坏了自己的形象。我们的姿态举止就应该体现秀雅合适的行为美。

要站有站相、坐有坐相、行有行相。要率直而不鲁莽，活泼而不轻佻，工作紧张而不失措，休息时轻松而不懒散，与宾客接触时有礼而不自卑。

一个人的气质、风度及其礼仪教养不能仅是靠高档的服饰装扮而成的，更不是靠人们拥捧而就的，而是在一言一行中自然体现出来的。

2、站姿——要有稳定感

最容易表现体态特征的是人处于站立时的姿势。社交场合中的站姿，要求做到“站有站相”，注意站姿的优美和典雅。

女性应是亭亭玉立，文静优雅;男性应是刚劲挺拔，稳健大方。

正确的站立姿势应是：端正、庄重，具有稳定性。站立时的人，从正面看去，应以鼻为点与地面作垂直状，人体在垂直线的两侧对称，表情自然明朗。

温馨提示——注意防止不雅站姿，例如：

⑴ 上身。歪着脖子、斜着肩或一肩高一肩低、弓背、挺着腹、撅臀或身体依靠其他物体等。

⑵ 手脚。两腿弯曲、叉开很大以及在一般情境中双手叉腰、双臂抱在胸前、两手插在口袋等。

⑶ 动作。搔头抓痒，摆弄衣带、发辫、咬指甲等。

3、坐姿——讲究稳重感

坐姿是人际交往中最重要的人体姿态，它反映的信息非常丰富。优美的坐姿是端正、优雅、自然、大方。

入座时，要走到座位前面再转身，然后右脚向后退半步，再轻稳地坐下，收右脚。

入座后，上体自然坐直，双肩平正放松，立腰、挺胸，两手放在双膝上或两手交叉半握拳放在腿上，亦可两臂微屈，掌心向下，放在桌上。两腿自然弯曲，双脚平落地上，男士双膝稍稍分开，女士双膝必须靠紧，两脚平行，臀部坐在椅子的中央(男士可坐满椅子，背轻靠椅背)。双目平视，嘴唇微闭，微收下颌，面带笑容。起立时，右脚向后退半步，而后直立站起，收右脚。

温馨提示——要坚决避免以下几种不良坐姿：

⑴ 就座时前倾后仰，或是歪歪扭扭，脊背弯曲，头过于前倾，耸肩。

⑵ 两腿过于叉开或长长地伸出去，萎靡不振地瘫坐在椅子上。

⑶ 坐下后随意挪动椅子，在正式场合跷二郎腿时摇腿。

⑷ 为了表示谦虚，故意坐在椅子边上，身体萎缩前倾地与人交谈。

⑸ 大腿并拢，小腿分开，或双手放在臀下，腿脚不停地抖动。

4、走姿——展精神风貌

行走是人生活中的主要动作。从一个人的走姿就可以看出其精神是奋发进取或失意懒散，以及是否受人欢迎等，它最能体现出一个人的精神面貌

在生活中有的人精心打扮穿着入时，如果走姿不美，就会逊色三分;而有的人尽管服装样式简单，优美的走姿却使他气度不凡。

标准的走姿要求行走时上身挺直，双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑;手臂伸直放松，手指自然弯曲，摆动时，以肩关节为轴，上臂带动前臂，向前、后自然摆动;身体稍向前倾，提髋屈大腿，带动小腿向前迈。

温馨提示——注意矫正不雅的走姿：

⑴ 内八字和外八字。

⑵ 弯腰驼背，歪肩晃膀。

⑶ 走路时大甩手，扭腰摆臀，大摇大摆，左顾右盼。

⑷ 双腿过于弯曲或走曲线。

⑸ 步子太大或太小;不要脚蹭地面、双手插在裤兜或后脚拖在地面上行走。

⑹ 男士的走姿像小脚女人走路一样，一步一挪;或像闲人一样八字步迈开，那会给人以萎靡不振的感觉。

5、蹲姿——别不顾优雅

蹲姿一般以下列两种为宜：

⑴ 交叉式蹲姿。下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿基本垂直于地面，全脚着地，左腿在后与右腿交叉重叠，左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体。臀部向下，上身稍前倾。

⑵ 高低式蹲姿。下蹲时左脚在前，右脚稍后，两腿靠紧往下蹲。左脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，右脚脚跟提起，脚掌着地。右膝低于左膝，右膝内侧靠于左小腿内侧，形成左膝高右膝低的姿势，臀部向下，基本上靠一只腿支撑身体。

温馨提示

下蹲时一定要注意不要有弯腰、臀部向后撅起的动作;切忌两腿叉开，两腿展开平衡下蹲，以及下蹲时，露出内衣裤等不雅的动作，以免影响你的姿态美。因此，当要捡起落在地上的东西或拿取低处物品的时候，不可有只弯上身、翘臀部的动作，而是首先走到要捡或拿的东西旁边，再使用正确的蹲姿，将东西拿起。

6、递物——讲究安全、便利、尊重

行为举止要考虑到是否有礼貌，是否伤害他人。以日常生活常见的递交物品为例，请把握递交物品三原则：安全、便利、尊重。

若递刀递笔给他人，就必须“授人以柄”，千万不要把刀尖、笔尖对着他人递过去，要令人有安全感并使对方很方便地接住，还要等对方接稳后才能松手，这就是尊重他人的表现。

端茶递水最好双手递上，注意不要溅湿他人;要讲究卫生，捧茶杯的手不要触及杯口上沿，避免客人喝水时嘴唇碰到你手指接触过的地方。

若递交书本、文件，也要尽量双手递上，让文字正向朝着对方，使对方一目了然，不能只顾自己方便而让他人接过书本文件后再倒转一下才看清文字。

温馨提示

递交物品时一般要求和颜悦色，并说：“请接好”、“请用茶”、“请收好”之类的礼貌语，还要注意目光的交流，双方最好处于“平视”状态，尽量避免“俯视”时的傲慢、施舍之意或“仰视”时的畏惧、讨好之态。

7、行为——注意情境、角色、距离

行为举止应恰到好处。举止三要素：情境、角色、距离。

⑴ 随情境变化在办公室与在运动场，在教室与在足球看台上，出席婚礼与出席葬礼，朋友聚会与商务谈判……所表现出来的举止神态截然不同，才是正常现象。

⑵ 有角色意识

如果主次不分，没大没小，反客为主，不是别有用心，就是贻笑大方。人是社会的一分子，行为举止就不可能为所欲为。特别是官员、军人、教师等类型人物的行动就显然不大自由。特殊人物的举止格外令人关注，其效果也与众不同。

⑶ 有距离概念

男女同学之间如果经常靠得太近，未免有“相处过密”之嫌;情侣之间，如果离得太远，就有闹别扭之感。尤其是在社交活动中，人与人之间保持距离的远近具有特定的含义。比如，距离75厘米左右是“个人界域”，意为“亲切、友好、融洽”，适合于朋友、同志、同事谈心;距离在45厘米以内是“亲密界域”，意为“亲密无间、爱抚”，适合于恋人、夫妻、母女等最亲近者的交流。

8、握手——友好情感的传递

握手次序应把握尊者优先和女士优先的原则，其次序是：上级、长辈、女士。具体说，在上下级之间，一般由上级先伸手，下级再相握;长辈与晚辈之间，应是长辈主动先伸手，晚辈立即反应;在男性与女性之间，应由女士先大方地伸手，男士有礼貌地响应。

在表示祝贺、慰问的特殊场合，下级、晚辈、男士也可先伸手。

主客之间：迎客时，主人先伸手，以示欢迎;告别时，客人应先伸手，表示感谢。告别时，若由主人先伸手，就有逐客之意。

温馨提示

⑴ 伸手时右手掌要与地面垂直，以示友好、平等。如果伸出的手，掌心向上是顺从性的握手姿势，以示谦恭、服从，乃至乞求、巴结;如果伸出的手，掌心向下是控制性的握手姿势，表达的是居高临下、傲慢，支配控制对方之意。

⑵ 握手时，必须注意目光交流，适当寒暄。切忌与对方握手时目光游移、左顾右盼，与第三人谈话。

⑶ 通常，握手只能一对一，注意不能几个人交叉握手，要等别人握完后再握。

⑷ 不能戴手套与人握手，女士戴的礼服手套除外。

⑸ 与一般女性握手只要握手指部分。

⑹ 不要用湿手、脏手或有疾病的手与人握手，如果对方已伸手，你应该亮出双手，简单说明情况表示歉意，以求得谅解，才不至于失礼。

⑺ 跨门槛时不可握手。宾主告别时，要注意跨门槛(一只脚在门槛边，一只脚在门槛外面)时，不可握手。

9、行礼——多姿多彩、灵活运用

⑴ 鞠躬

鞠躬是我国古代传统礼节之一，至今仍是人们见面表示恭敬、友好的一种人体语言。和握手相比，鞠躬表达的敬意更深一些，常用于婚丧节庆、演员谢幕、讲演、领奖等场面以及下级对上级、服务员对客人、初次与朋友见面。特别是在大众场合个体与群体的交往时，个人不可能和许多人逐一握手，则以鞠躬代之，既恭敬，又节约时间，值得大大提倡。

⑵ 拱手(抱拳)

拱手礼是一种极具民族特色的礼节，而且它既可以避免人数众多时握手的不便，又可以不受距离的限制，特别适用于春节拜年、单位团拜、亲朋好友聚会或向别人祝贺时。

⑶ 起立

这是向尊长、来宾表示敬意的礼貌举止。常用于上课前学生对老师，开会时对重要领导、来宾、报告人到场时的致敬。平时，坐着的位低者看到刚进屋的位尊者，坐着的男子看到站立着的女子，或者在送他们离去时，也都要用起立以表示自己的敬意。

三、言语

1、言语——体现你的修养水平

未曾说话先有礼，一旦开口更有礼。

⑴ 说话时要注意对方心态和时机

就是要考虑对方能否听得懂，是否感兴趣，接受程度怎样。在特殊的日子、特定的时刻，一句由衷的祝贺、一段真诚的赞美，必有锦上添花之效果;在他人陷入困境之时、心情沮丧之日，一句贴心的问候，一番恳切的鼓励，更有雪中送炭之功效。

⑵ 不可说假话、空话、大话

“狼来了”只能捉弄人一回、两回，第三回就必然受惩罚了。栽赃陷害、出口伤人、诽谤他人，是对人的极大伤害，挨打的皮肉之伤易愈合，被冤的心灵创伤难平复。

说空话、大话者，可能会迷惑人一时，但绝不能哄人长久。在这种情况下，“日久见人心”，所见的是浅薄之心，不可信赖之人。

⑶ 注意区分客套语和反语

在日常生活及社交中，还有一类“言不由衷”的现象，是出于特定的需要和惯例，则不能视为虚伪和失礼。

在社交场合的客套话，如“久仰大名”、“幸会”、“光临寒舍”、“蓬荜增辉”等，显然有点言过其实，但令对方感到舒服，觉得受到尊重，已是约定俗成的社交客套话，是不失礼貌的表现。

在亲友，尤其是情侣之间，常说些“冤家”、“好恨你”等等，且不必为他们担心，这些带戏谑的反语，与相敬如宾相辅相成，也是一种生活的情趣。

2、情感——是否动听的关键

人是最富有情感的高级动物，获得礼遇可满足自尊需要，因此，说话必须讲究情感。

⑴ 态度诚恳。与人交谈时，神情应专注，态度应诚恳亲切。表示祝贺时，表情应热情，如果仅是嘴巴动听，表情冷冰冰，就会被认为是敷衍，甚至讽刺。与人交谈时，神态应专注，如果东张西望、漫不经心、答非所问，就很失礼。

⑵ 善于聆听。当对方说话时，我们应认真听，并经常有一些交流的体态语，如点头等，这样可使对方觉得自己受到重视。千万不要表现出不感兴趣或去打断对方的话语。

⑶ 细微有别。人类的话语是丰富多彩的，有的一字之差，所表达的情感就大不相同。如：坐、上坐、请坐、请上座;喝茶、请喝茶、请用茶，就令人明显感受到所获礼遇等级的差别。

⑷ 严于律己。说话者要有换位思维，设身处地为他人着想，严于律己，宽以待人。

3、技巧——说话也要有艺术

⑴ 要有角色意识。说话时应注意自己和对方的身份，主次不分、没大没小，从来都是不礼貌的。

⑵ 要顾及他人。俗语讲“说者无意，听者有心”，因此，说话者要顾及他人的情感，不要在无意中刺伤他人的自尊心，令人尴尬难堪。要考虑到听众是否听得懂，因此要尽量说大家都能听懂的话。要将心比心，说话要有善意。还要注意在聚会场合，不要冷落那些社会地位低、长相欠佳、有自卑感的人。

⑶ 要考虑措辞。直率固然是优良品格，但在许多场合说话则不宜直来直去，否则就是缺乏教养，可能使人误会、难堪。在酒店用餐、出席宴会，你就绝不能讲要去大便小便，非说不可的话，也只能讲去卫生间、洗手间。

⑷ 要学会幽默。幽默是一种最有趣、最有感染力、最具有普遍意义的传递艺术，因为幽默能使气氛轻松，活跃。

4、称呼——与人沟通的开始

在人际交往中，称呼反映着自身的教养，体现着双方关系的程度和社会风尚。

亲缘性称呼：爸爸、妈妈、叔公、婶婆、三叔、二伯、大哥、二姐、姑妈、舅舅、姨妈、表哥、表姐之类。这在家庭生活、亲族聚会时候常用，按辈分身份称呼，显得亲切温馨。

职场性称呼：以交往对象的职务、职称等相称，如“孙院长”、“林教授”、“郑老师”、“陈经理”、“王医生”之类，以示身份有别、尊敬有加，这是一种常见的称呼。

姓名性称呼：其一，连名带姓称呼，显得比较生硬，只在开会等少数场合使用。其二，只呼其姓，并在姓前加上“老、小”等前缀，如“老张”、“小黄”，比较尊敬随和，也较常用;姓加后缀，如“王老”之类则尊敬有加，只能对德高望重者。其三，只称其名，比较亲切，常用于长辈称呼晚辈，在亲友、同学、同事、邻里之间使用。泛称性称呼：对未知其姓名职务身份者，可用泛尊称。在公司、服务行业对男士称“先生”、未婚女性称“小姐”、已婚女性称“女士”;购物、问路等场合常用同志、师傅、老板、服务员、小姐、小妹、小朋友之类的泛称，也可用“大哥”、“大姐”、“叔叔”、“阿姨”之类带亲缘性的称呼，显得更为亲切。

5、寒暄——有情有礼不尴尬

寒暄是会面时的开场白，是交谈的序曲与铺垫。常见的寒暄方式有：

⑴ 问候式。如“您好”、“早上好”、“新年好”之类的常见礼貌语;“好久不见十分想念”，“最近忙吗?身体好吗?”之类的关切问候语。

⑵ 触景生情式。如“晚上好!这时散步很好”，“今天天气真好、这里风景很好”。这类话是日常生活常用的寒暄方式。

⑶ 赞美式。如“多年不见，您风采依然”，“小王，你这个发型可真漂亮”之类的语言对方听了肯定高兴。

⑷ 敬慕型。如“久仰大名”、“拜读过您的大作”、“很高兴见到您”等等。

寒暄语或客套话没有固定的模式，要因人、因时、因地而选用，以诚恳、亲切、自然为好。

温馨提示

对久未联系的朋友不宜贸然说“孩子多大了”、“代问夫人好”之类用语，以免碰巧触及对方隐痛而尴尬。可用“请向朋友们致意”、“请代问全家好”等寒暄语。

6、雅语——学识修养的表露

尊敬是礼仪的核心内涵，体现在语言上就要常用敬语。

“令、尊、贤”，用以尊称对方亲属。“令”通用，“尊”称长，“贤”用于平辈和晚辈，但称对方配偶时“尊、贤”通用。如“令尊、令堂、令郎、令爱”;“贤弟、贤妹、贤侄”;“尊夫人、贤夫人”等。

“家、舍、小”，用以称自己亲属。“家”用以称长者、大者，如家父(母)、家叔(伯)、家兄(嫂)。“舍”用以称比自己小的平辈和晚辈，如舍弟(妹)、舍侄。对子女可称小儿、小女、小婿。

已去世的父母亲可称“先父”、“先母”或“先严”、“先慈”。

“贵”字现代仍常用以尊称对方及其单位、公司，如“贵处”、“贵公司”等。再者询问年龄，对年轻人可问“请问贵庚多少”，对长者可问“老人家高寿几何”。

温馨提示

初次见面——久仰;很久不见——久违;请人批评——指教;求人原谅——包涵;麻烦别人——打扰;求给方便——借光;托人办事——拜托;赞人见解——高见。

7、电话——闻其声可知其人

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。

⑴ 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，那样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。

⑵ 选择适当的通话时间。原则是尽量不打扰对方的作息。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，都不宜打电话，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。

⑶ 注意说话礼貌。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。

一般而言，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。

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”!

接电话的礼貌体现自身的教养和家庭或单位的风貌。拿起话筒，首先以礼貌用语，通报自己的单位名称。在办公室接电话，切忌旁若无人，影响他人工作。若是在家中，接电话时一声“您好”式的问候，对方就可回话了，若有必要，接着再作自我介绍。

如果对方要传呼张三，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，或去请或直接把话筒递给张三。如果张三不在场，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。

在电话机旁要备好纸和笔，以便随时记下对方的留言。接到打错的电话也要亲切地说：“对不起，您打错了”。

当电话交谈结束时，可询问对方，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。

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。

8、手机——开机关机不可忘

手机礼仪既有电话礼仪的共性，还有其特殊的规范。手机的基本特点在于移动性，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。

⑴ 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，就要及时回音并说明原因，致以歉意。

⑵ 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!

⑶ 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。

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。

9、书信——落笔有礼见真情

书信规矩甚多，不胜枚举。兹列常见欠妥之处：

⑴ 信封。为了醒目，更为表示对收信人的尊重，收信人姓名应落在信封中部，可将字写大一些并且落笔略靠左一些。不要使用写信人对收信人的亲属称谓或者收信人的行政职务，如“姨妈”、“局长”，因为信封主要是给投递人员看的，这样写对投递人员是不礼貌的。用计算机打印的信件，署名一定要手写(签名)，以示慎重;称谓最好也要手写以示尊重。

⑵ 信纸。信纸要规范整洁，如果随便用作业簿、笔记本撕下的纸，或者用巴掌大的纸写信，恐怕给人的印象不仅是小气吧?称谓、问候、正文、结语、具名、年月日等内容格式更要注意规范合礼。

⑶ 发E-mail和手机短信时，别忘了署上真实姓名，别让对方费时、费力地去猜谜。在寄信前，要想到信件会不会给收件人及家庭带来反感和误会，尤其是广告性的信息，少发为佳;淫秽、暴力、煽动迷信等非法内容，决不可发，那不仅是失礼，而且是缺德，严重的可能触犯法律。

⑷ 贺卡。作为致贺的特殊信件，无论是纸质贺卡还是电子贺卡，都要注意时机、对象、情感特色等要素。对长者不可用调侃之语，对一般异性朋友不宜用绵绵情话。祝贺的话最好是自己创作，要情真意切，富有特色，那些简单复制、转发的祝贺语难免造成屡见不鲜、刻板敷衍之感。

10、上网——谨言慎独鉴人品

真诚，在上网礼仪中有特殊的意义。网络生活的显著特点在于虚拟性，可以在未见其人、未闻其声、未知其真名、未看其笔迹的状况下进行交流。因此，真诚待人，在网络生活中更能体现你的人格。

网络世界给你最大的发表言论自由，但决不意味着你就可以肆无忌惮，为所欲为，还是要牢记：己所不欲，勿施于人。不能只顾自己发泄，不管他人感受。

上网聊天顾及他人的情感，应像当面交谈那样诚恳、亲切、慎重，不说假、大、空话。

要尊重他人的隐私权，不要向他人提出任何涉及个人隐私的问题。要尊重他人乃至他国的风俗习惯，不要触犯他人和民族的禁忌。

要善于体现自己的教养。网络生活也要追求高境界，可与人共享彼此的专业知识，交流信息，互相帮助。还要有宽容之心，原谅他人的过错，以冷静、理智的心态对待网上的交往。

四、居家

1、家风——知书达理好温馨

“诗礼传家”是书香门第的优良传统，“知书达理”也应成为现代家庭的基本信条。

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。

温馨提示

请不要忘记各种重要节日、已故老人的祭日，每一位家庭成员的生日以及结婚、乔迁等值得纪念的日子。

在外忙于事业的中青年，也别忘记：常回家看看!

2、尊老——常怀感恩之心

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。

⑴ 要常怀感恩之情。做儿女的应该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，子孙似乎永远都是小孩，所以即使父母老人再唠叨，也要不厌其烦。

⑵ 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。

⑶ 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。

3、爱幼——关爱而不溺爱

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：

⑴ 率先垂范，言传身教。父母要尊敬长辈，关爱他人，不在孩子面前议论老师、长者;夫妻之间要相互谦让体谅，尽量避免在孩子面前吵架;重承诺，守信义，对孩子提出的问题，父母要给以明确答复;对满足不了孩子要求的事，大可不必勉为其难，但要及时解释清楚。

⑵ 多与孩子沟通，做到有礼有节。对子女既民主亲切，又注意身份距离;既关心孩子的学习生活，又不随意翻阅子女的日记、信件。在与子女交谈、共同活动中培育感情;要营造家庭的民主氛围，使子女了解家庭情况，重大决策也可征求孩子意见，培养孩子的自立能力。

⑶ 维护孩子自尊，讲究教育方法。对孩子不能主观武断，强人所难。吃穿方面，不必过度饮食保暖;学习方面，不必求全责备，更不可不顾孩子的兴趣和精力，强迫子女参加各种各样的培训班，以免揠苗助长。孩子的同学、朋友来家作客，父母要表示欢迎和尊重;在客人面前，不要讲孩子的过错;注意发现并适当表扬孩子的优点。

4、夫妻——身体力行“八互”

夫妻恩爱是人生幸福的基本要素。周恩来和邓颖超总结出夫妻间的“八互”，可作为夫妻生活温馨幸福的秘诀：

⑴ 互敬：夫妻要“相敬如宾”，既尊重对方的人格与劳动，又尊重对方的志趣和意愿，不可盛气凌人、颐指气使，还要尊重对方的亲朋好友。

⑵ 互爱：爱情决不能只停留在恋爱和新婚阶段，爱情也要与时俱进，更新维护，每天哪怕用一分钟也好，说说情话，亲昵一番以保鲜爱情。请时时“记得对方的好”。

⑶ 互信：夫妻间要互相信任，不要胡思乱想。互相猜疑，捕风捉影必然伤害夫妻感情。随便查看对方的手机、信笺、收入清单，无疑是心胸狭窄的不理智表现。应该允许对方有一定的社交空间。

⑷ 互帮：夫妻间互帮扶持，天经地义。无论在事业、生活上，还是在处理亲友问题上，一方遇到麻烦事，另一方都应当豁达大度，尽可能地给予帮助，家庭幸福的根基才能巩固。

⑸ 互慰：人生不如意的事常有八九，夫妻间应多多交流，常常倾听对方的心声，遇到挫折时彼此安慰，共渡难关。

⑹ 互勉：面临竞争激烈的社会，终身学习的时代，夫妻双方都在追求进步，需要互相勉励以增强信心，坚强地面对事业和生活。

⑺ 互让：俗话说“舌头与牙齿都会相斗”，夫妻间矛盾也难以避免。一方动怒时，另一方要谦让些，不可针锋相对，切忌互相揭短，冷酷无情，从而使矛盾加剧。“事不三思终有悔，人能百忍则无忧”的古训仍有现实意义。

⑻ 互谅：人非圣贤，孰能无过?夫妻一方出现错误，另一方要认真分析错误的性质与产生的原因，只要不是原则问题，就应该宽容体谅对方，尽快消除不愉快的气氛，不能揪住不放，不依不饶。即使错误严重，感情破裂，也要理智友好地分手。

温馨提示

婚姻纪念别称：1年纸婚，5年木婚，10年锡婚，15年水晶婚，25年银婚，30年珍珠婚，40年红宝石婚，50年金婚，60年钻石婚，70年白金婚。

5、亲族——亲缘天成不可忘

重亲缘人伦是中华文化的一大特色。我们要珍惜亲戚之间自然存在的宝贵缘分，即使再忙，也别忘了沟通感情。

“亲戚亲戚，不走不亲。”说明亲戚关系需要走动沟通才能巩固。但走亲戚要看时机：亲戚家有喜当贺，有难当帮，尤其是婚丧场合，最好到场致贺或凭吊;万一实在不能亲临也要通过电话等方式予以致意、解释并寄上人情仪礼。

“田园日日去，亲戚淡淡走”。说明亲戚不能走动太频繁，特别是当今社会生活节奏快，工作压力大，非喜庆等特殊日子你去走亲戚往往会干扰对方正常工作、生活，乃至添乱，不但达不到增进情谊的目的，反而令人尴尬、反感。

温馨提示

亲戚交往还应注意：第一，亲戚之间交往不可分贫贱富贵，尤其是不能冷落穷亲戚。第二，亲戚之间要助人为乐，互相帮助，但不要只顾亲戚情面而做出违法违纪之事。第三，“亲兄弟明算账”、“投桃报李”的原则也同样适合于亲戚关系。第四，切忌势利。由于当今人际关系资源是一种潜在的无形资产及财富，我们可以在日常生活中注意开拓并维护亲戚关系以拓展人脉，但要唾弃那种对有权有势者，只要沾亲带故的就接踵而至攀亲附戚的现象。

6、待客——宾至如归的情境

待客礼仪最重要的是要热情、周到，努力营造宾至如归的氛围。

当你与客人约好见面的时间后，一定要守约，不要让客人扑空，如果有急事，应与客人取得联系，并告之缘由。

尽力设置整洁有序、令人畅悦的待客环境。不可忘记整理仪表，要知道穿睡衣待客或衣着不整、蓬头垢面都是一种失礼的表现。

当客人来访，听到敲门声或电铃声时应立即起身开门迎接。客人进门后，主人应接过客人的鞋帽、雨具或示意其放置地点，但不要去接客人的手提包。将客人请入客厅就座后，自己方可落座。还应把家人或在场的其他客人，向新来客人作介绍。

在客人落座后，最好送上一杯醇香扑鼻的茶水或果点。

在与客人交谈中，多把说话的机会留给客人。表情要专注，不要不停地看表，或不停地起身，或一边看电视一边与客人交谈等。若确有急事，应坦诚地向客人说明，取得客人理解。

当客人要告辞时，主人应盛情挽留，但不可勉强，主随客便。主人应待客人起身后方可起身相送，并在客人伸手后方可伸手与之告别。送客应送至室外，且应目送客人背影消失后，方可回身关门。

7、自乐——也不能随心所欲

在紧张工作之余，生活闲暇之时，唱唱歌、跳跳舞，自娱自乐;或邀请些亲朋好友玩玩牌，喝喝酒，热闹热闹……这是人之常情，本无可厚非。

但不要忘记：你那嘹亮的歌声，也可能成为邻居难以容忍的噪音;你家的热闹，也可能严重干扰邻居的正常生活。

因此，你在娱乐的时候必须把握好分寸，还要将心比心地考虑到邻居的感受。

在午休、深夜乃至学生温书迎考的时候，你就不能吹拉弹唱、喝酒猜拳，制造高分贝噪音，更不能通宵达旦打牌搓麻大呼小叫。

当邻居有丧事等家难时，你也不宜在家歌舞娱乐，或呼朋唤友，凑个热闹。

8、邻里——毋忘近邻胜远亲

俗话说“远亲不如近邻”，搞好邻里关系显然是生活幸福的重要因素。

新型的邻里关系应该是：既尊重邻居的私人空间，保持适当的邻里距离，又不冷漠无情，老死不相往来。

见面点头笑，相逢问个好。既然低头不见抬头见，就不可形同陌路，打个招呼并不丢份，与己无损，对融洽关系有益。

严于律己，注意细节。尽量不干扰、不妨碍他人。要保持环境整洁，不往窗外扔垃圾、泼污水，勿将废物随意丢弃户外;隔窗不窥视、隔室不窃听、登高不呼唤;出入门户，上下楼梯，应步履轻缓，尤其是夜迟归来，不惊四邻;屋外停放车辆，不可妨碍交通;楼道空间不乱堆物品。

宽以待人，学会礼让。对邻居要以礼相待，平易近人，不要苛求抱怨，斤斤计较。能谈得来的就多往来，谈不拢的就保持适当距离的友好态度。对邻居不合理的要求和举动，也要本着“有理、有节”的原则妥善处理。

相互帮助，相互体谅。邻里之间有需要帮忙之处应热心相助，不宜冷漠拒绝，袖手旁观，更忌幸灾乐祸。对邻居装修等原因造成的不便之处，也应体谅。

9、社区——美好家园齐维护

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，要拥有祥和、美好的社区环境，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。

互相尊重。物业管理人员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，彼此关心，何乐而不为?

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。

规范停车。物业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。

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。

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。

五、游乐

1、行路——瞻前顾后脚留情

在众目睽睽、熙熙攘攘的道路上，不可忽视走路礼仪。

⑴ 遵守法规，各行其道。横穿马路时，要左右看看，注意红绿灯，要走人行斑马线。不要与自行车、机动车抢道，更不能践踏花圃、绿地。

⑵ 步态端正，举止文明。走路时步履自然、轻盈、矫健，不拖着脚走路，更不要在马路上手舞足蹈。目光一般正视前方，或自然顾盼，不要东张西望。

⑶ 并行时候，讲究位置。应把尊贵、安全的位置留给长者、尊者、女士，因此，男士或年轻者往往走在外侧。一般情况下，在马路上不应三四人并排同行，“横行霸道”，影响他人行路。

⑷ 路遇朋友，热情有度。遇见朋友、熟人可打招呼，但不要大呼小叫，惊动旁人。若要停下谈话，应站到路边，或边走边谈。

⑸ 举止文雅，讲究卫生。边走路边抽烟、吃东西，特别是糕点、冰淇淋之类的食物，既不雅观，也不卫生。还要注意：不可随手丢弃食物包装纸、包装盒、饮料罐等。

⑹ 问路有礼，乐于助人。问路要注意礼貌，切忌使用“喂”、“嗨”、“老头”等不敬的称呼，别人指路后应致谢。若遇到他人问路，要热心相助，假使自己也不知道，应如实相告，并向对方致歉。

⑺ 相互礼让，与人方便。在拥挤的路上，应主动给老弱、妇幼、病残者让路，不可争先恐后，抢道而行。手上提东西时，要注意不妨碍他人行路。

2、驾车——安全礼让莫疏忽

司机驾车不仅要看红绿灯，把安全行车放在首位，而且要注意仪表言行文明。

⑴ 注重形象。汽车是公路上的流动风景，车身要保持干净，司机也要注意自身的仪表整洁，不宜光着膀子或穿着性感服装开车。

⑵ 言行有礼。停车时注意不挡道，加油时要排队。不要朝别的司机大喊大叫，尤其对新司机应当宽容和理解。一旦车跟车发生摩擦，切忌互相指责、谩骂，更不能动手打人。

⑶ 专心开车。不要酒后驾车或疲劳开车。开车要专心致志，不要因观赏周围景色、交谈、打手机、左顾右盼而分散了注意力。

⑷ 礼让他人。司机应耐心等待行人横穿过马路，不要跟行人抢路。在刮风下雨天，一定要减速慢行，免得溅别人一身水。当别人的车从身边驶过时，应放慢速度，不要加速。

⑸ 慎用喇叭。遵守交规中喇叭使用规定。不要在小区、校园等安静的地方按喇叭。到别人家中接人时，应下车按门铃，而不是按汽车喇叭。

⑹ 不忘环保。车上垃圾要收拾好扔到垃圾筒里。不要往车厢外扔东西和吐痰，也不要在停车收拾完垃圾后直接扔在地上。

3、乘车——礼让有序皆方便

在公共汽车狭小的空间里，乘车礼仪十分重要。

⑴ 上下车要有序。要遵循前门上、后门下的规矩，或等下车的乘客下车完毕后，自觉排队有序上车，不可争先恐后。下车时应提前做好准备，礼貌地请其他乘客让路，以便靠近车门，不要待到站了，再猛力向外挤。不下车的乘客也要主动让道，使车厢内尽快疏通。

⑵ 自觉购票。上车前要事先准备好零钱，要自觉投币或购票，为了省一点点的车钱而逃票，有失人格。

⑶ 要主动礼让。在车上遇到老、弱、病、残、孕及抱的乘客，应主动让座，切不可与其抢占座位。不慎碰撞他人应致歉，另一方也应谅解，切忌出言不逊。

⑷ 保持车厢卫生。不要在公共汽车上吸烟、吃带壳的食物，不得随手把烟蒂、果壳、果核、食物包装袋等往地上或窗外丢，更不可向车窗外吐痰，这是十分失礼的举动。

⑸ 举止要文雅、端庄。不可赤膊上阵，避免妨碍他人。不要跷二郎腿，特别是坐在靠通道的位子上，脚不可伸得太长，或跷得太高，以免影响他人通行或弄脏别人的衣裤。

4、搭机——还空姐一个微笑

飞机是现代、快捷的交通工具，乘飞机的礼节有其特殊要求：

⑴ 耐心办手续。无论乘坐何种航班，都必须办理验票，安检等乘机手续，乘客要予以谅解，耐心等候，主动配合。为了不耽误登机，乘客应提前一个小时左右到达机场。

⑵ 尊重乘务员。当你上下飞机时，空中小姐都会站在机舱门口迎送乘客，乘客应表示感谢或点头示意，不作任何表示则不礼貌。飞行中，如果你需要服务，可按头顶上的呼唤按钮或向乘务员招手示意，但不要起身，大声叫喊，接受服务后要礼貌地致谢。在乘机过程中，要对乘务员的指点、服务给予积极配合。

⑶ 顾及他人。上机后，要在乘务员的引导下，尽快找到自己的位子，放好行李，不要在通道上停留。如果行李无法放进行李箱，应由乘务员安排放在指定的地方。乘机中还要顾及前后左右的乘客，不要因为自己方便了，却给他人带来不便，如：坐在座位上时，如果你要放低椅背，要先告知后排的人，以便他们做好准备，而不要突然放下座椅靠背。

5、电梯——进出上下有讲究

⑴ 不可争先恐后。如有很多人在等候，不可挤在门口，要留出空间让电梯内的人出来之后方可有序进入。也不必过分客气谦让，以免耽搁时间。

⑵ 操作按键是晚辈或下属的工作，所以乘电梯辈分最低的人应站在电梯开关处为女士、上司、长辈或客人按键，并请他们先进出电梯。

⑶ 即使电梯中的人都互不认识，站在开关处者，也应做开关按钮的服务工作，并要等待即将到达者。

⑷ 电梯内不可高声谈话，严禁抽烟，不能乱丢垃圾，不对镜整装。

⑸ 进入电梯后，应面朝门的方向站立，避免造成面对面的尴尬。

⑹ 在电梯里，乘客应尽量站成“凹”字型，留出空间，以便让后进入者有地方可站。

⑺ 往较高层者，不站在近门处，以免影响别人进出。

6、旅途——萍水相逢亦惬意

旅行时在长途汽车、火车、客轮上花费较长时间，加之同舟共济、同车共行，旅客之间的沟通很有必要，在旅途中请注意：

⑴ 遵守秩序。上车、登船时，要按秩序，事先拿好行李和车、船票，以便乘务人员尽快检票。然后，尽快对号入座，不要在过道上停留过久。大家彼此要互相关照，合理使用行李架，不要个人挤占过多，如果邻座有长者、女士，也要主动帮助他们放好行李。

⑵ 讲究公共卫生。在车、船上不要随地吐痰、乱扔废弃物。上卫生间注意保持其卫生。不要在车厢、船舱内抽烟。当乘务员打扫卫生时，应主动给予配合。

⑶ 注重个人形象。夏天乘车、船，有时酷热难忍，即便如此，男士也不可打赤膊、穿背心或短裤衩。在火车卧铺车厢或客轮上脱衣就寝时，要背对其他乘客，女士切不可当着其他人的面化妆或整理衣裙。上、下铺位要尽量避免弄出响声。

⑶ 以礼待人。对待身边乘客，要礼节周全。可先微笑致意，进而通过介绍、参与娱乐、适时伸出援助之手等方式以互相认识、交流。对待乘务员也应尊重，特别是尊重他们的劳动，不宜多增添他们的工作负担。

⑷ 言谈要有分寸。第一，不宜大声说笑，以免妨碍他人。第二，不要随便打听别人，特别是女士的年龄、婚姻等个人隐私;不要谈论不健康、不愉快的话题。第三，不要过分热情，如果对方无交谈欲望，则不可勉强，不可强求别人留下地址，自己也不要轻易透露个人信息。

⑸ 礼貌道别。到达目的地时，收拾好自己的行李，与其他乘客有礼貌地道别，有秩序地排队下车、下船，不要争先恐后，应让老、弱、病、残、孕者先行。

7、旅游——游山玩水见品位

旅游通常是项身心放松的活动，因此有人觉得离开家人、师长、领导的视野，似乎可以摆脱约束，为所欲为了。实际上，越是在相对自由的情境，越要注意“慎独”自律，越能检验人品教养。

⑴ 爱护旅游景点的一砖一瓦、一草一木。不可攀折花木，不得随意涂写刻画，不要触摸珍贵的文物展品，不能戏弄游览点的动物，在山林中还应注意防火。

⑵ 维护环境整洁。游客在旅游观光时，都有维护环境整洁的责任与义务，在需要静谧观赏的地方，不要随意大声喧哗、嬉笑打闹，在外野餐之后，一定要将垃圾收拾干净，集中丢弃在垃圾箱或垃圾点，不可信手丢弃，更不要随地便溺。

⑶ 顾及他人。旅游途中，游客间要以礼相待，主动谦让，如走在狭窄的曲径、小桥、山洞时，要主动给老幼妇孺让道，不争先抢行。如果不小心冒犯了他人，应及时致歉。如果你是随团队旅游，一定要听从导游的安排，应征得导游同意方可离队。在自由游览时不可玩得忘乎所以而误过归队时间，让全队人为你担心。

⑷ 遵守公共秩序。遇到购票或观看某景点的人较多时，要自觉排队，不要前拥后挤，制造混乱。

注意个人形象。游山玩水时服饰可舒适自然，运动装、休闲装皆可，但不要赤身露体，有碍观瞻;年轻情侣、新婚夫妇结伴游玩，自然是亲密无间，但在大庭广众之下，过于亲昵的举动都是有失礼节的。到少数民族地区旅游，在领略独特的民族风情的同时，所到之处要入乡随俗，尊重当地风俗习惯和一些宗教戒规，否则可能会因小事而酿成大错。

温馨提示——游客七忌

一忌脏：不顾公共卫生，所到之处留下满地垃圾。二忌吵：在公共场所大声喧哗。三忌抢：不讲秩序，争先恐后抢占座位。四忌粗：言行粗俗，比如在禁烟区悠然自得地吞云吐雾;问完路没有一句“谢谢”就扬长而去。五忌懒。有些游客在宴席上不仅脱了鞋，而且还把脚搁在椅子上，或者盘腿而坐。六忌窘：衣着光鲜却举止不适当，同样令人尴尬。如有的人西装革履蹲在街头。七忌泼：一些游客遇到纠纷的时候，显得火气特别大，碰到不顺心的事，不是粗言恶语就是拳脚相加。

8、出国——祖国形象记心中

走出国门的每个人都是中国人形象的代表，若不检点自己言行，有碍于自己体面事小，而有损于国家形象则事大。出国者除了要注重常规礼仪外，还应特别注意：

⑴ 服饰。西服套装是正式场合所要穿的服装，穿西装时要注意规范整洁，在非正式社交场合，尽量不穿西装。不宜穿着背心、短裤、拖鞋赴宴或出入公共场所。

⑵ 饮食。欧洲人习惯以进餐礼节衡量对方级别，所以用餐时不要发出响声，更不得猜拳喧哗，即使在中餐馆也不例外。如果吃西餐，更要注意西餐礼仪，文明用餐。

⑶ 住宿。不要穿着睡衣、拖鞋走出房间;外出逛街，应带酒店名片，以备迷路时使用。一般自备牙膏、牙刷、拖鞋之类用品。酒店房间内酒水价格昂贵，如不饮用亦不要移动，以免酒店电脑自动计账。

⑷ 出行。随地吐痰、乱扔废物、不遵守交通规则等行为将被重罚。在接受服务后，应用微笑或语言致谢。在公共场所一般不宜高声谈笑。

温馨提示

预先了解出国的相关规定和所去国家的习俗，做到胸有成竹、入乡随俗，避免犯忌。必须向服务人员付小费的国家，应做到心中有数。

9、购物——不能以上帝自居

“顾客就是上帝”，这是针对商家营业员而言的，当你作为一个顾客时，就不能以上帝自居，也该检点一下自己。

⑴ 要尊重营业员。对营业员称呼要有礼貌，可称“小姐”、“先生”、“同志”、“师傅”等，不要“喂喂”地乱叫;态度要谦和，不能用命令式的口气对营业员说话，多用“请”、“谢谢”等礼貌语。当营业员正忙时，应耐心等候，千万不可用手敲击柜台或橱窗，更不可拉扯营业员的衣袖、衣角。

⑵ 购物时不应过多地挑拣。无论在超市还是在一般商店购物，都不可东挑西拣拿不定主意而影响其他顾客购物。看货后若不满意，应原封不动地放回原处，或请营业员重新帮你挑选。

⑶ 损坏商品应主动承担责任。在挑选易损、易污、易碎商品时，要格外小心，轻拿轻放，万一不慎损坏了商品，应主动提出赔偿或者买下被损坏的东西，而不能拒不认账或赶快逃脱。

⑷ 自觉排队。在购物或结账需要排队时，都应自觉遵守秩序。若遇到老弱病残者或有急事的顾客，也应通情达理，让他们先购买或结账。

10、剧场——高雅氛围别破坏

无论是看电影，还是欣赏文艺演出，都要遵守剧场礼仪。

⑴ 注重衣着整洁、合宜。到剧院看戏，要衣冠整洁、入时合宜。切不可穿背心、短裤、拖鞋入场，更不可袒胸露背。

⑵ 顾及他人。应按开演时间提前几分钟入场。若因故迟到了，应尽快悄声入座。如果座位在中间，应向同排观众致歉，并侧身穿过去进入自己的座位。入座后尽量不要摇头晃脑，以免影响后排人的视线。

⑶ 保持安静。不让手机发出声响。一般不宜与邻座交头接耳，不做令人生厌的“评论员”。

⑷ 讲究卫生。在剧场抽烟势必造成场内空气污染，损害他人健康，必须严禁。也不要在场内吃零食。

⑸ 尊重演员的劳动。演出中若出现一些反常情况，不可喝倒彩、吹口哨或向舞台上投掷东西。演出结束后，别忘了热情鼓掌致意。

⑹ 注意退场礼貌。不要在演出结束及演员谢幕前退场，弄出响声，挡住别人视线，这样既是对演员的不尊重，也影响他人观看，是很失礼的。退场时不要争先恐后，尽可能礼让女士和长者。

11、环保——所到之处不敢忘

爱护环境属于社会公德的范畴，也是社交礼仪的基本要求。无论你走到哪里都要注意爱护环境，并且要阻止别人做破坏环境的事情。

热爱自然、保护青山绿水蓝天。无论是开发生产、筑路盖房，还是野外活动、影视拍摄，都要尽量少排浓烟，少放污水，少毁植被，少砍树木，少填水域，尤其注意不向河流湖泊随意倾倒垃圾、污水。

爱护花草树木。走路、行车、游玩都不得践踏草地，损坏花草树木。

爱护野生动植物。不食用珍稀动物、植物;不买珍稀动物皮毛制品。

树立环保消费观念。节约使用电、水、纸、煤气等资源，随手关闭水龙头、电开关。尽量避免用一次性饭盒、筷子等，物尽其用，减少垃圾，减少白色污染购物用环保袋。

爱护公共财物。不得损坏水电、道路、电缆、垃圾箱、电话亭、休息椅、健身器材等市政设施。

维持公共场地整洁。不占道经营，不乱堆乱放私人物品，不乱涂乱画，不粘贴小广告。

维护环境卫生。不乱扔废弃物品，不可随地吐痰，不可到处随意吸烟，不可乱吐口香糖，不可任意制造噪音。任何人都不宜随地大小便，带小孩的大人在公共场所要特别注意这一点。街头小店及大排档切忌随地泼水、扔垃圾。任何单位和个人都不得随意焚烧垃圾，污染空气。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！