



礼仪手册

YINGLI JITUAN LIYI SHOUCHE



国基建设集团有限公司

序 言

企业礼节、仪式是企业文化的要素之一，也是企业重要的外显标志。它对外显示企业形象，表示企业的价值观和道德要求，对内使员工在礼仪文化的氛围中受到熏陶，自觉规范自己的言行，密切人际关系，激发工作的责任感和荣誉感，增强为企业崇高目标而努力工作的群体意识。因此，使企业礼仪行为达到系统化、规范化是企业文化建设的重要组成部分。

为了满足员工对学习与应用礼仪知识的需求，国基建设集团有限公司组织有关人员借鉴引用了有关专家学者的研究成果，并结合公司的实际情况，编纂了这本《礼仪手册》，本手册分为个人基本礼仪、工作礼仪、商务交往礼仪和附录四个部分。

希望国基建设集团有限公司全体员工学以致用，在社会交往和实际工作中施礼有策、施礼有体、施礼有型，树立国基建设集团有限公司的良好形象。



目 录

第一篇	个人基本礼仪	(1)
一、仪容仪表		(2)
(一)容貌		(2)
(二)肢体		(2)
(三)发部		(2)
(四)化妆		(2)
二、服饰		(4)
(一)制服		(5)
(二)饰品		(10)
三、仪态		(11)
(一)站姿		(11)
(二)坐姿		(12)
(三)走姿		(18)
(四)蹲姿		(19)
(五)手势		(20)
(六)表情		(30)
(七)日常生活中个人举止禁忌		(31)
四、称呼		(34)
五、介绍		(36)
(一)确定介绍人		(36)
(二)介绍的标准顺序		(37)
(三)接受名片的方法		(42)
八、电话		(44)
(一)使用电话的基本礼仪		(44)
(二)手机礼仪		(47)
九、网络礼仪		(50)
(一)网络交流的注意事项		(50)
(二)电子邮件(E-mail)		(51)
十、乘电梯礼仪		(54)



第二篇	工作礼仪	(55)
一、	进出企业工作区域	(56)
二、	办公场所礼仪	(57)
三、	进出他人办公室	(58)
四、	请示汇报	(59)
五、	信访接待	(60)
(一)	接待礼仪	(60)
(二)	来信处理	(61)
(三)	来电处理	(62)
六、	公务接待礼仪	(63)
(一)	公务接待	(63)
(二)	公务接待服务	(65)
七、	拜访礼仪	(66)
(一)	有约在先	(66)
(二)	做好准备	(67)
(三)	如约而至	(68)
(四)	上门有礼	(69)
(五)	做客有方	(70)
八、	迎送贵宾	(73)
九、	交谈	(75)
(一)	交谈的基本原则	(75)
(二)	交谈时应注意的事项	(78)
十、	拒绝礼仪	(80)
十一、	道歉礼仪	(81)
(一)	应道歉的情况	(81)
(二)	道歉的艺术	(81)
十二、	人际关系	(83)
(一)	与同事的交往	(83)
(二)	与上级的交往	(84)
(三)	与下级的交往	(85)
十三、	会议礼仪	(86)
(一)	参加会议的基本要求	(86)
(二)	会议接待服务	(87)



(三) 会议室的布置	(88)
(四) 会议座次安排	(90)
(五) 会场布置	(92)
(六) 主席台布置	(92)
十四、乘车礼仪	(93)
(一) 座次	(93)
(二) 举止	(95)
(三) 上下车顺序	(95)
(四) 司机的礼仪	(96)
十五、公共场所礼仪	(97)
十六、洗手间礼仪	(98)
第三篇 商务交往礼仪	(99)
一、基本原则	(100)
二、会客礼仪	(101)
(一) 就座方式	(101)
(二) 会见、会谈礼仪	(104)
(三) 向会客中的上司传话	(105)
三、剪彩仪式	(106)
四、庆典礼仪	(107)
(一) 庆典礼仪	(107)
(二) 奠基仪式	(107)
(三) 竣工仪式	(109)
五、宴会	(110)
六、赴宴礼仪	(113)
(一) 应邀	(113)
(二) 赴宴	(113)
(三) 落座	(113)
(四) 餐桌礼仪	(114)
七、中餐礼仪	(116)
(一) 中餐桌次	(116)
(二) 座次安排	(117)
九、敬酒礼仪	(123)
(一) 斟酒	(123)
(二) 祝酒	(123)



(三) 敬酒	(125)
十、敬茶礼仪	(127)
(一) 奉茶的顺序	(127)
(二) 敬茶的方法	(128)
(三) 续水的时机	(129)
十一、敬烟礼仪	(130)
(一) 注意场合	(130)
(二) 注意文明	(130)
(三) 讲究礼节	(131)
十二、茶话会礼仪	(132)
(一) 茶话会主题	(132)
(二) 来宾邀请	(132)
(三) 茶点准备	(133)
(四) 座次安排	(133)
(五) 会议议程	(134)
第四篇附录	(136)
附录一 常用礼貌用语	(137)
(一) 基本礼貌用语	(137)
(二) 敬语	(138)
(三) 谦语	(140)
(四) 客套话	(141)
附录二 员工礼仪基本要领	(142)
附录三 赠花礼仪	(143)



第一篇 个人基本礼仪

GeRenJiBenLiYi

Chapter 1



在正式场合，一个人的仪容、仪表、举止和言谈构成其整体形象。作为国基人，每名员工得体的言谈举止不仅反映着个人的素养，同时还体现了企业的良好形象，传递着优秀的服务理念和浓厚的企业文化内涵。

总的规则：着装规范，仪容整洁，
举止优雅，言谈得体。

一、仪容仪表

（一）容貌

容貌是一个人内在心态的外观表露，传递着视觉信息，会给你所接触的每个人留下深刻的印象。

员工容貌的基本要求是：**形象端庄，注重修饰。应做到整洁、清爽、自然、庄重。**

（二）肢体

在人际交往中，手臂通常被视为“第二枚名片”。因此，应当注意手臂的清洁。在工作岗位上，应不蓄长指甲避免使用颜色鲜艳的指甲油，腋毛不外露，不光腿、光脚、露趾、露脚跟。



（三）发部

员工上岗前，发部修饰基本要求：**整洁、端庄，不戴夸张的饰物。**

男员工发部基本要求：**前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。**

女员工发部基本要求：**发不遮眼，不随意披散。**

（四）化妆

化妆的基本要求：**淡雅、简洁、适度、庄重、避短。**

女员工应淡妆上岗，修饰文雅，且与年龄、身份相符。

工作期间喷抹香水以清淡型为宜，一天中不宜混用多种香水。

化妆禁忌：离奇出众，技法有误，残妆示人，在公共场所当众化妆或补妆。

国尚才则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心尚礼则心泰。

——颜元



二、服饰

国基建设集团有限公司员工在重大场合或有特殊要求时，应着装统一（集团公司工装）

三一定律：是一项重要的服饰规范。它强调色彩的搭配，即要求男士在出席正式社交场合时，应使自己的公文包、鞋、腰带的色彩相同或相近。

三色原则：是指全身上下的衣着，应保持在三种颜色以内。正式场合着装必须遵守“三色原则”，若忽视这一原则，着装会给人以杂乱无章、华而不实的感觉。

五应原则：是指在着装时应遵循应时、应事、应景、应己、应制原则。应时是指着装要考虑所处的节气和时间。应事是指着装一定要与所办公务和事情相适宜。应景是指着装要与即将出现或主要活动地点相适应。应己是指着装要因人而异，服装要尽量与自己的身份、条件和工作协调。

一 致



（一）制服

工作岗位上，穿着制服不仅是对服务对象的尊重，同时也起着标识、激励、保护、宣传等作用，使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。

穿着制服的基本要求是：**外观整齐、清洁、挺括、大方。**

整齐——服装必须合身，要求袖至手腕、衣至虎口、裤至脚面、裙到膝盖，尤其是内衣不能外露。衬衫的领围以插入一指大小为宜，上衣的胸围、腰围及裤裙的臀围以穿一套羊毛衣裤的松紧为宜。不挽袖，不卷裤，不漏扣，不掉扣。领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且端正。胸卡要佩戴于左胸正上方，有的岗位还要戴好工作帽与手套，

清洁——衣裤无污垢、无油渍、无异味，领口与袖口处尤其要保持干净。

挺括——衣裤不起皱，穿前要烫平，穿后要挂好，做到上衣平整、裤线笔挺。

大方——款式简练、高雅，线条自然流畅，便于工作。

穿着制服的禁忌：布满褶皱，出现破损，沾有污渍。



1、男士正装

◆西装是员工在正式场合穿着正装的首选。穿着西装必须平整、干净，西装、衬衣、领带三者搭配要和谐统一。出席正式场合，西装颜色应选择藏蓝色、灰色、棕色或黑色，不能穿着皮西装。穿西装时袖子上的商标、羊毛标志一定要拆掉。

◆与西装搭配的衬衣必须为单一颜色，无任何图案。衬衫的领子要挺括，系扣。着西装不打领带时，衬衣应不系领扣。衬衫的下摆要束好。西装衬衫的袖长应比西装袖子长出1~2厘米，

◆领带结的外观要挺括、端正，呈倒三角形。领带的长度以其末端与腰带下端相平为宜。穿着夹克时不宜打领带。

◆领带夹的位置在衬衫自上而下第四至第五粒纽扣之间，并不宜被外人看见。

◆腰带颜色要与皮鞋颜色相配，腰带上不应挂手机、钥匙链等物品。

◆着西装要配穿深色皮鞋，一般选择黑色或棕色。皮鞋要上油擦亮。



◆袜子要与裤子、皮鞋颜色相统一，不穿白袜和尼龙袜。

◆站立时西装的纽扣应当系好。就座之后，则大都要解开。如内穿西装背心或羊毛衫，外穿单排扣西装，站立时可不系上衣纽扣。按照西装着装惯例，单排扣西装的最下面一粒纽扣应当不系，而双排扣西装则应全部系好。

◆西装口袋应少装或不装东西，也不宜把两手随意插入衣兜和裤兜里。

◆穿着西装，除衬衫和背心外，只能穿薄型“V”字领单色羊毛衫，而且不能再穿其他任何衣物。在西装上衣与衬衫之间加穿西装背心或羊毛衫时，应将领带置于西装背心(羊毛衫)与衬衫之间，切勿将领带夹在西装上衣与西装背心(羊毛衫)之间。





常用领带系法图解：





2、女士正装

◆女性员工上班或出席正式场合应着正装。服饰要求庄重、保守，不宜穿着过于随便、时尚以及凸现个性的服饰，例如超短裙、无袖连衣裙或吊带裙等，忌穿黑色皮裙。

◆西装套裙为女士正装的主要款式。穿着西装套裙应注意款式、颜色要与自身的体型、肤色、气质相协调。

◆与套裙配穿的袜子应为单色，肉色首选，还有选黑色、浅灰、浅棕色长筒袜，袜口应被裙摆遮掩，切忌出现“三截腿”。不能穿走丝或破损的袜子，忌不穿袜子或是带网格的袜子。

◆鞋子颜色与服装的色调要搭配和谐。不宜穿露脚趾或露脚跟的鞋。

◆在涉外活动或仪式庆典活动中，作为礼服可穿旗袍。旗袍身长要过膝，若两旁开叉，一般在膝盖以上1~2寸左右处。





着装六忌：

一忌过分鲜艳；二忌过分杂乱；三忌过分暴露；四忌过分透视；五忌过分短小；六忌过分紧身。

（二）饰品

饰品既是对员工个体的美化和装饰，也是员工身份、地位、素质的体现。佩戴饰品要区分场合，注意身份，宜少而精，并注意饰品的风格、质地、色彩的搭配和数量。员工在工作岗位上佩戴饰品一般不超过两个品种，每一品种饰品不超过两件。

员工掌握了礼仪规范，就会在心目中树立起道德信念和行为准则，并以此来约束自己在社交中自觉按礼仪规范去做，做到自律自重。

文明礼貌十字用语：

请，你好，谢谢，对不起，再见。



三、仪态

(一) 站姿

外观印象：挺、直、高。

站姿的基本要点：头端、肩平、胸挺、腹收、身正、腿直、手垂。两脚呈“V”字状(又称呈“外八字”状)分开，距离约一拳。注意提臀，身体重量平均分布在双腿上。

日常站立通常为双手相握于腹前。女员工也可呈“丁”字型站立，表现出女性轻盈、妩媚、娴静、典雅的韵味，体现出女性“静”的优美感。

男员工也可双手相握于身后，双脚分开大致与肩同宽。表现出男性刚健、潇洒、英武、强壮的风采，体现出男性“劲”的壮美感。





会见客人或出席仪式站立场合，或在长辈、上级面前，不得双手叉腰或把手交叉抱在胸前。

站立时的禁忌：肩斜、含胸、挺腹、背弓；身体随意抖动，站立时随意扶、倚、靠、踩。



（二）坐姿

坐姿的基本要点：**入座轻稳莫含胸，腿脚姿势须规矩，双手摆放要自然，安详庄重坐如钟。**

1、入座

（1）顺序：要尊者先行或同辈之间同时入座，不可抢先入座。

（2）方位：通常都是侧身走近座椅，从左侧就座。

（3）体位：背对座椅，右腿后退一点，用小腿确定座椅的位置，上身正直，目视前方入座，不可弯腰低头下看座椅或回头后看座椅，必要时可以用手搭扶座椅的扶手。

（4）风度：就座时要减慢入座的速度，动作要



轻而稳，尽量不发出任何声响干扰别人，更不可双手拖拉座椅入座。

(5) 女子着裙装入座时要事先从后向前双手拢平裙摆，切忌入座后再整理衣裙。

2、坐姿

(1) 头部：端正，平视，面带微笑，下巴内收，不能出现仰头、低头、歪头、扭头等情况。

(2) 躯干：挺拔直立，腰部内收，不能塌腰放松成瘫软状，通常只坐椅子的 $1/2 \sim 2/3$ 左右，不坐满椅子或只坐一边。

(3) 双手：有扶手时，可以双手搭放或一搭一放。无扶手时，女子右手搭在左手上，可相交放于腹部或轻放于双腿之上；男子双手掌心向下，可自然放于膝盖上，但双手不可放在小腿之上。

(4) 腿部：男子膝盖可以分开，但不可超过肩宽；女子膝盖不可分开，脚部因脚位不同有不同的坐姿。

(5) 朝向：当与他人进行交谈时，要注意不能只是转头，而应将整个上身朝向对方，以视对其重视和尊敬。



3、离座

(1) 示意：以语言或动作向周围的人先示意，方可站起，突然一跃而起会使周围的人受到惊扰。

(2) 顺序：地位不同时，要尊者先行，地位相同时，可以同时离座。

(3) 轻稳：起身时要无声无息，不弄响座椅，站好后方可离开，不能边离座边走开或起身就跑。

(4) 规则：要左侧离开。

◆垂直式坐姿

即上身与大腿、大腿与小腿、小腿与脚部都呈直角，小腿要垂直于地面，双膝、双脚都要完全并拢，也叫“正襟危坐”式。适用于最正规的



垂直式坐姿



◆标准式坐姿

即在垂直式坐姿的基础上，女子两脚保持小丁字步，男子双脚自然分开45°，适合各种场合。



标准式坐姿

◆屈直式坐姿

即大腿与膝盖靠紧，一脚伸向前，另一脚屈回，两脚着地并在一条直线上。这是女子非常优雅的一种坐姿，在坐稍低矮的椅子时尤为适用，适合一般场合。



屈直式坐姿



◆前伸式坐姿

即双腿与双脚并在一起，向前伸出一脚左右的距离，可方向不同。按脚位的不同又分为三种：两脚完全并拢式、小丁字步式和踝部交叉式，脚尖不可翘起。适合各种场合，以女子为主。



标准式坐姿

◆后点式坐姿

两腿和膝盖并紧，两小腿向后屈回，脚尖着地，可方向不同。适合于各种场合，以女子为主。



后点式坐姿



◆分膝式坐姿

双膝左右分开，但不超过肩宽，小腿与地面垂直，两脚脚尖朝向正前方，两手自然放于双腿上，适合于一般场合，为男子坐姿。



分膝式坐姿

◆重叠式坐姿

即通常所说的“二郎腿”。它通常被认为是一种不严肃、不庄重的坐姿，尤其是女子不宜采用，但日常生活中这种坐姿却常常出现，只要掌握要领就可以充分展示这种姿势的风采和魅力。两人并坐时，哪一边坐人，就翘哪侧的腿，即把大腿的外侧朝向另一方，两脚的脚尖尽量指向同一方向，翘起的脚尖要用力朝向下方，不可以指向他人，更不能让对方看到鞋底，否则是对他人最大的不敬。



（三）走姿

外观印象：协调矫健，轻松敏捷。

走姿的基本要点：**昂首挺胸，重心平衡，步幅适中，动作协调。**

陪同或引领他人行进的基本要求：

与客人同行，要在对方左前方一米左右的位置。一般不要请客人先行，也不让客人走在外侧，行进速度须与对方相协调。行进过程中，处处以对方为中心，随时提醒道路的变化。交谈或回答问题时，应将头部、上身转向对方。



引导客人上下楼梯，上楼梯时应行进在客人的后面，下楼梯时应行进在客人的前面，及时为客人提供必要的帮助。

引导客人出入房门时，应当后入后出，面向他人，主动为对方推拉房门，不要无意中挡道拦人。



行走时的禁忌：方向不定，速度多变，瞻前顾后，声响过大。

（四）蹲姿

外观印象：舒服、自然、连贯。

下蹲的基本要求：在公共场合下蹲拾取物品时，应站在要拾取物品的侧面，双脚前后错开，可以采取单膝点地或双腿交叉等姿势。

蹲姿的禁忌：面对他人、背对他人翘臀或双腿叉开低头弯腰拾取物品，下蹲过快、过近，蹲歇。



交叉式



（四）手势

外观印象：简洁明快，彬彬有礼。

工作中常用的手势：请、招呼他人、挥手道别、指引方向、鼓掌、手持物品、递接物品、展示物品等。

1、请

◆横摆式：手放于体侧，将五指伸直并拢，掌心不可凹陷，肘部微屈，腕低于肘。开始时，手从腹前抬起，以肘部为轴，轻缓优美地向一侧摆动，手掌慢慢翻转至掌心向上到身体一侧稍前的地方停住，不可摆到体侧或身后。手掌与前臂在一条直线上，腕部不可弯曲，且手部与地面呈 45° ，头部和上身微向前倾，

目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。在表示“请”、“请进”时采用，男女均可适用。



横摆式



◆直臂式：手放于体侧，将五指伸直并拢，掌心不可凹陷，肘部不可弯曲，腕低于肘。开始时，以肩部为轴向体侧摆动，手掌慢慢翻转至掌心向前，手臂与上身呈45°时停住，手部、腕部、臂部等均是一条线上，目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。在表示“请”、“请进”时采用，多为男子常用。



直臂式



◆曲臂式：手放于体侧，将五指伸直并拢，掌心不可凹陷，肘部不可弯曲，腕低于肘。开始时，以肘部为轴，前臂向前抬起至腰部高度，手掌慢慢翻转至掌心斜向上时，手臂接着转向体侧呈45°时停住，手掌与前臂在一条直线上，掌心向上，目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。在表示“请”、“请进”时采用，多为女子常用。



曲臂式



◆斜式：手放于体侧，五指伸直并拢，以肘为轴，手掌翻转向上，臂向前抬起至腰部，再以肘关节为轴，前臂由上向下摆动，使手臂向下成一条斜线，掌心向前，目视对方，表示尊重和欢迎。多在请人入座时常用，男女均可适用。



斜式



◆双臂式：两手放于体侧，五指伸直并拢，以肘部为轴，手掌翻转向上，同时屈臂向前抬至腰部。当站在来宾的侧面时，可双臂向一侧同时摆动，即“双臂曲臂式”；当面对较多宾客时，可双臂同时向身体两侧分别摆到身体的侧前方，即“双臂横摆式”。男女均可适用。



双臂式



2、招呼他人

手放于体侧，手臂伸直在一条直线上，向前向上抬起，手掌向下，屈伸手指作搔痒状或晃动手腕。这种手式在中国、欧洲的大部分地区以及拉丁美洲的许多国家都比较适用。但在美国、日本等国却恰恰相反，他们用掌心向上，手指向内屈伸手指作搔痒状或晃动手腕招呼别人。



招呼他人



3、挥手道别

(1) 身体：站直，不乱动、乱跑、乱晃。

(2) 目光：目视对方。

(3) 手臂：伸直，呈一条直线，手放在体侧，向前向上抬至与肩同高或略高于肩，手臂不可弯曲，掌心朝向对方，指尖朝向上方，五指并拢。

(4) 手腕：晃动，手臂不上下或左右摆动。



挥手道别



4、指引方向

(1) 身体：站稳，当有人询问去处时，要先行站直，不可尚未站稳或在行走中指引方向。

(2) 手臂：直臂指引，手臂伸直在一条直线上，五指并拢，手掌翻转至掌心朝上，与肩平齐，直指准确方向。

(3) 目光：要随着手势走，指到哪里看到哪里，否则易使对方产生迷惑感。

(4) 送步：指引方向后，手臂不可马上放下，要保持手势顺势送出几步，体现对他人的关怀和尊敬。



5、鼓掌

(1) 场合：鼓掌是在观看文体演出、参加会议、迎候嘉宾等时，表示赞赏、鼓励、祝贺、欢迎等情感的一种手势。

(2) 手掌：以右手掌心向下有节奏地拍击

指引方向



左掌，不可左掌向上拍击右掌，也不可左掌向右，右掌向左，两掌互相拍击。

(3) 时间：要长短相宜，大约5~8秒钟左右为礼节性鼓掌。时间过短，有不欢迎、敷衍之意，时间过长有讽刺、驱赶之意。

6、手持物品

要做到稳妥、自然、到位、卫生。

7、递接物品

要用右手或双手为客人递送物品，主动上前，递于对方手中。递送物品时要便于对方接拿，注意物品的尖、刃面要向内。接取物品时，应目视对方，用双手或右手接拿，必要时起身站立，主动走近对方。



手持物品



递送物品



8、展示物品

在展示物品时，应使物品在身体一侧展示，不宜挡住本人头部。将物品举至高于自身双眼之处，这一手位适于被人围观时采用；将物品举至双臂横伸时，自肩至肘处，上不过眼，下不过胸，这一手位方便他人看清展示物，易给人以放心、稳定感；将物品举至眼睛下方，胸部上方，双臂伸直时肘部以外，这一手位给人以清楚感；将物品举至胸部以下，这一手位给人以漠视感，通常展示不太重要或不太明显的物品时采用。



展示物品



（六）表情

1、眼神

眼神的外观印象：目光坦诚、亲切和蔼。

正确眼语的基本要求：**正视对方，神情专注，自然微笑。**

在交谈中，应注视对方双眉正中位置，注视时间不宜过久，若表示友好，注视时间占全部相处时间的1/3左右；若表示尊重，则占全部相处时间的2/3左右。与客人相距较远时，一般以对方的全身为注视点。当客人较多时，要给予每位客人以适当的注视，以免使客人产生被疏忽、被冷落的感觉。通常情况下，近距离时，宜注视的常规位置有双眼、额头、眼部到唇部和眼部到胸部。

眼语的禁忌：

斜视、久视、渺视、上下打量、左顾右盼。一般情况下，不能“目中无人”，也不宜注视对方的头顶、大腿、脚和手部。与异性相处时，不应注视其肩部以下，尤其不能注视其胸部和裆部。



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，防止生硬、虚伪和勉强。

在工作及社会交往中，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。

（七）日常生活中个人举止禁忌

日常生活中个人举止禁忌多为人际交往中的“小节”、“细节”等，但一些人却常在与他人交往过程中不拘小节，不仅影响个人形象和公司形象的树立，更影响个人道德和社会公德观念的形成。“细微之处见精神”，这就要求我们在日常生活中要做到“三控制”：

1、控制体声

在他人面前，力求避免身体发出各种异常的声音。

(1) **走路**：要脚步放轻，避免鞋跟发出的“嗒嗒”响声和走路过重带来的“咚咚”响声。

(2) **动作**：要轻盈优雅，物品要轻拿轻放，避免入座时发出“扑通”响声。



(3)吃饭：要避免刀、叉、勺、碗、筷等餐具相碰发出“叮当”响声；要避免吃饭时口中发出“叭叭”声响和“唏哩呼噜”的喝汤声响。

(4)公共场所：要低声细语，以不引起他人的注意为宜。要避免口腔声响，咳嗽时要用手或面巾遮掩，严重时要回避；打嗝时要深呼吸，控制不住也要暂行回避；打哈欠要用手遮掩，尽量不发出任何声音；打喷嚏时要用面巾挡住，来不及用手遮掩，之后要立即净手；吐痰的声音要严格控制，这是一种令人讨厌的恶劣习惯，必要时轻吐在纸中再扔到垃圾桶里。

2、控制体味

在上班、参加重要会晤或重要活动时力求避免身体发出各种异味。

(1)讲究个人卫生，勤洗勤换衣物，避免身体发出各种汗味、异味等。

(2)控制烟味、酒味，它极易引起他人的不悦甚至是反感，在公共场所吸烟前要征得周围人士的同意。

(3)可适量使用香水、香脂等芳香型化妆品，禁止使用气味浓烈的化妆品。

(4)要讲究口腔卫生，参加正式活动前，不宜吃带有强烈刺激性气味的食物，如大葱、大蒜、洋葱，



尤其是韭菜，其残留口腔异味会令人生厌。

3、控制小动作

在与他人交往过程中，要控制身体各种不卫生、不稳重、不文雅的小动作。

(1) 要控制头部小动作。如在他人面前搔头皮、梳头发、掏耳朵、剜眼屎、抠鼻孔、剔牙齿、搓泥垢、剪指甲等不卫生的举止。

(2) 要控制手部小动作。如对人指指点点，在大庭广众之下双手乱动、乱摸、乱举、乱放、乱扶，咬手指、折衣角、抬胳膊、摸脚部等不稳重的举止。除用于命令语外，一般指引时，手心不得向下。

(3) 要控制腿部小动作。如抖腿、勾腿、踩踏椅子、双脚踢来踢去、用脚踢东西、蹭痒痒等不文雅的举止。

相貌之美高于色泽之美，而优雅适宜的举止之美又高于相貌之美，这是美的精华。

——培 根

三分在长相，七分在修练。

——佚 名



四、称呼

在人际交往中，使用正确、恰当的称呼，既是对别人的尊重，也是自身良好修养的体现。

在正式社交场合称呼他人要庄重、正式、规范。

在与人见面时，应主动、准确地称呼对方，对不熟悉的客人，一般约定俗成地按性别的不同称呼为“小姐”、女士”、“先生”。若了解对方的基本情况，应以对方的姓氏加职务或职称等方式相称，当对方有多个职务时，称呼应就高不就低。

在单位，称呼单位和部门领导应以姓氏加职务简称，如赵总、张主任等。

同事之间可称呼姓氏加职称，或称呼尊称，如李工、张老师、王师傅等。直呼其名时，一般仅限于同事、熟人间，具体做法有三种：只呼其姓，如老刘、小杨等；只呼其名，通常限于亲朋好友、同事间，尤其上对下、长对幼；呼其姓名。

在社交场合，称呼他人也可姓氏加学术头衔或职业。如李博士、杨院士、张会计、王律师等。

在对外商务交往中，对男士应以姓氏加先生相称，如果不确定对方姓名，可直接称“先生”。对已婚女性称“夫人”，对未婚女性称“小姐”，对不了解



婚姻状况者，可称“小姐”或“女士”。一般不称呼外宾的行政职务。与下列人员见面时，称呼其职称或学术头衔，除非对方明确要求，否则不可直呼其名，如客户、高职位人士（外交官、政府官员、教授）、专业人士（医生、律师）。

此外，对军界人士可称呼其军衔，对宗教人士可称呼其神职。

在公共场合不能使用过于个性化、感情色彩浓重的称呼，严禁使用庸俗低级的称呼或称呼绰号。

称呼五禁忌：

一忌滥用称呼。同事之间称兄道弟或乱叫外号，以龙哥、虎弟相称，人家还以为到了黑社会。

二忌庸俗的称呼。在正式场合采用低级庸俗的称呼，既失礼，又失身份。

三忌称呼他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。

四忌地域性称呼。有些称呼，诸如“师傅”、“小鬼”等具有地域性特征，不宜不分对象地滥用。

五忌简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜随意简化。例如，把“董事长”、“经理”、“部长”称为“某董”、“某头”、“某部”，则显得不伦不类，也不礼貌。



五、介绍

在工作或是公众场合做介绍时，必须掌握分寸，态度谦虚，亲切有礼。

自我介绍一般应包括本人所在单位、供职的部门、现任职务和完整的姓名四个要素。介绍时应注意：时间简短（不超过一分钟）、内容真实、形式正规。

（一）确定介绍人

在一般性的接待活动中，介绍人应由东道主一方的礼宾人员、公关人员、文秘人员以及其他专门负责接待工作的人员担任。

在重要接待活动中，介绍人一般为主方或宾客双方在场人员中身份最高者担任。在普通社交场合中，宾主双方互不相识时，介绍人可由双方都熟悉的人士担任。



（二）介绍的标准顺序

先主后宾，即先介绍主人，后介绍客人。在其他情况下，为尊者居后，即介绍职务高者与职务低者相识时，应先介绍职务低者，后介绍职务高者；介绍长辈与晚辈相识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈；介绍女士与男士相识时，则应先介绍男士，后介绍女士。





六、握手

握手时应遵守“尊者决定、尊者先行”的原则，由尊者首先伸手。

在公共场合，若需要与多人握手，应从职务和身份高的人开始；在休闲场合，应从高龄、女性、结婚者开始。

接待来访者时，当客人抵达后，应主动伸出手与客人相握，表示“欢迎”；而在客人告辞时，应等客人先伸出手后再伸手相握，表示“再见”。

与人握手时应面含微笑，目视对方，并口道问候。不便握手时，应向对方口头致歉。不是亲朋故旧和至交，一般不双手相握。





握手时应注意的事项		原因
1	女士与男士握手，不宜柔弱无力	会令对方不舒服
2	与女性握手不宜太用力	会令女性对这位男性产生厌恶的感觉
3	男士与男士握手，要在虎口交叉处互握，切忌在手指处握手	在手指处握手会令对方感到手指疼痛，在虎口交叉处互握，会令彼此没有压力
4	初次见面勿用双手紧握对方的手	会令访客产生不安的感觉
5	握访客的手时，不宜左顾右盼与他人交谈	会让对方觉得自己没有受到尊重
6	不要做喧宾夺主的行为了	会令领导对你产生不满的情绪
7	容易冒汗的人应先擦拭再伸出手	会令对方充分地感觉到被尊重
8	要保持安全的距离	会让对方对你留下不好的印象
9	握手时可轻轻点头示意，同时要戴着微笑	可以充分表示出对对方的尊重
10	不要过于用力摇晃对方的手	会令对方感到头昏脑涨
11	女士先伸出手，男士才可伸手	表示尊重女性
12	长辈先伸出手，晚辈才可伸手	表示尊重长辈
13	男性主动握手，女性应还礼	会形成良好的互动
14	以右手与对方握手，左手自然下垂在左大腿侧	会给对方留下一个很稳重的印象

握手的禁忌：

两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状；握手时戴手套、墨镜，一只手插在衣袋里或拿着东西；握手时长篇大论，点头哈腰，过分客套或久握不放；只递给对方一截冷冰冰的手指尖或仅仅握住对方的手指尖；拒绝与他人握手；用左手与人相握。

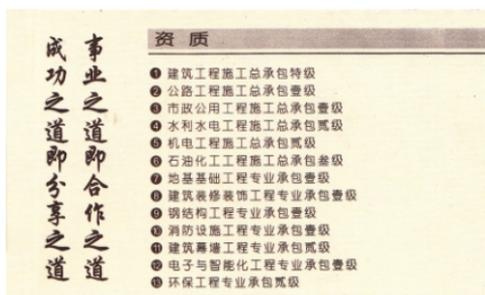


七、名片

名片是社交场合的媒介，素有“小空间大舞台”之称，它利用人与人之间最短的距离，展示宣传企业与推销个人形象。名片在社交场合下，不但具备提示功能，而且还可以形成个人信息网络，促进对外交流与联络感情。

（一）企业名片

国基控
股有限公司
企业名片底
色为布纹浅
黄色，如该
样式。





（二）递名片的方法

1、准备：名片交换前要事先准备好，放在容易拿取的地方，切不可在使用时乱找一气。名片通常要放在名片夹或上衣口袋内以示尊敬，不要放在裤兜内、钱包里。办公桌和公文包内要经常备有名片以便随时使用。

2、态度：要起身站立，谦恭、诚恳，身体微向前倾。

3、举止：双手拿名片两角递上，也可单手递，但要用右手，忌用左手。

4、礼貌：正面朝向对方，递名片时，要先检查一下，把名片的正面和文字都朝向对方（不可背面朝上或颠倒着随意递给对方），这样可以使对方一拿到名片就能直接看到，充分体现“在细微之处把方便让与他人”的礼仪本质。





5、语言：递名片时，可以说：“请多关照”、“认识一下”、“保持联系”等话，以示真诚。

6、忌夹：不可手指夹递名片，也不可将名片双手举过胸高。

7、忌撒：即散发式发放名片。名片代表一个人的身份，应注意场合与分寸，不能不讲场合，逢人随意滥发，要根据自己的需要确定递赠对象。

8、忌选：即挑选式发放。与多人交换名片时，不可甩递名片，要遵从由尊而卑或由近而远的顺序依次而行，也不可挑三拣四，跳跃式地发放名片，令人产生厚此薄彼的感受。

（三）接受名片的方法

1、态度：立即停止手中的事情，起身站立，面带微笑，目视对方，态度恭敬，要有感兴趣的表示。

2、举止：双手接为最佳，不宜单手接，更不可左手接。

3、交流：接后细看，小声念出对方的姓名、职位以示尊重，最好就名片上的某些问题当场与对方交流，使对方感到被重视与珍惜。切忌接过名片后看也不看，或顺手放在桌上，或装入衣袋，或往名片上压



东西等极不礼貌的行为。

4、核对：看完名片后，要再看赠名片者，将名字和人对上号以后，再收起名片。

5、语言：接名片时，应口头道谢，或说“很高兴认识您”之类的话语以示恭敬。

6、礼貌：接递名片时均不可同时进行，即一手接名片，另一手递名片，要一来一往以示恭敬。

（四）索要名片的方法

当需要向他人索要名片时，切不可直截了当或强行索要，如“您带名片了吗？”、“能不能给我一张您的名片？”等等，这会使没有名片或忘记带名片的人很尴尬。因此，要含蓄而仔细地询问对方的姓名、地址等，学会保护他人的自尊心。

1、当需要向尊者索取名片时，可询问对方：“今后怎样向您请教？”

2、当需要向平辈或晚辈索取名片时，可询问对方：“以后怎样与您联系？”

个人名片的职务、职衔不宜超过两项，头衔过多则有自我卖弄、炫耀之嫌。



八、电话

（一）使用电话的基本礼仪

1、重要的第一声

当我们打电话给某单位时，若一接通，就能听到对方亲切、优美的问候声，心里一定会很愉快，双方对话也就能顺利展开，从而对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的言辞，就会给对方留下美好的印象。同样说：“你好，这里是国基控股有限公司。”若声音清晰、悦耳，就会给对方留下深

刻的印象。与让对方听了不清晰，阴沉、冷漠的声音相比，会产生截然不同的效果。因此要记住，接电话时，应有“我代表企业”的意识。





2、要有喜悦的心情

打电话时我们要保持良好的心态，这样即使对方看不见你，但从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。

3、清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿势对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听到你的声音就是懒散的、无精打采的，若坐姿端正，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

4、迅速准确地接听

听到电话铃声，应准确迅速地拿起听筒，最好在三声之内接起。电话铃响一声大约3秒钟，若长时间无人接电话，或让对方久等是很不礼貌的，对方在等待时心里会十分急躁，就会给他留下不好的印象。即便电话离自己很远，听到电话铃声后，如附近没有其



他人。我们应该用最快速度拿起听筒，这样的态度是每个人都应该拥有的，这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃超过三声才拿起话筒，应该先向对方道歉：“对不起，让您久等了。”若电话铃响了许久，接起电话只是“喂”了一声，对方会十分不满，从而会留下不好的印象。

5、认真清楚地记录

接听电话时需要记录的时候非常多，这就需要左手拿话筒，右手拿笔，以便马上把电话内容记录下来，即使需要查阅资料，空着的右手也可以马上取出来。做好的电话记录要整理、保存好，不可随手丢弃。

6、随时牢记“5W1H”技巧

所谓“5W1H”是指：①When何时；②who何人；③Where何地；④What何事；⑤Why为什么；⑥How如何进行。

在工作中这些资料都是十分重要的，对打电话、接电话都具有同样的重要性。电话记录既要简洁又要完备，应掌握“5W1H”技巧。

7、了解来电话的目的

上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的



每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌只说“不在”就把电话挂了。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。我们首先应了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来。委婉地探求对方来电目的，就可不误事而且赢得对方的好感。

接听电话时，若被找者不在，应先说明被找者不在，再问对方系何人，所为何事，不可逆问。

8、挂电话前的礼貌

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

(二) 手机礼仪

国基控股有限公司员工在使用手机时，应按照手机使用礼仪规范，自觉遵守公共秩序，注意安全，不要影响别人。应注意以下细节：

1、遵守秩序

一般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如必须在公共场合使用手机，应该把自己的声音尽可能地压低，而绝不能大声说话。

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，以防发生车祸。

不要在病房、油库等不允许使用手机的地方使用手机，以防影响病人治疗或引发火灾、爆炸等。

不要在飞机上使用手机，以免干扰导航系统。

3、注意礼节

手机只是一种通信工具，不应在众人面前有意摆弄和炫耀。

为方便他人与你联系，





应尽量不停机、关机，也不要不接电话。

改换电话号码后应及时通知朋友、同事，以便与你联系。

在会议中、和别人洽谈的时候即使用手机接收短信，也要设定成震动状态，不要在别人能注视到你的时候查看短信，否则是对别人的不尊重。

在短信内容的选择和编辑上，应该和通话文明一样重视，不要编辑或转发不健康的短信。

手机携带礼节

常规位置	暂放规定
放在随身携带的公文包内	未穿外套时，别挂在腰带上
放在上衣口袋内，尤其是上衣内袋	参加会议时，将其暂交秘书、会务人员代管
不使用时，不要握在手里	交谈时，暂放在身旁、背后等不起眼处



九、网络礼仪

网络世界的道德与法律，与现实生活相同。网上交流同样要讲究礼仪，遵循文明行为规范。

总的要求：安全为首，言简意赅，
真诚笃信，形式规范。

（一）网络交流的注意事项

1、记住他人的存在。网上网下行为一致，不应以为在网上用计算机交流就可以降低道德标准。

2、言行要文明有礼、态度友善。在网络中，别人无法以外观进行判断，因此你的一言一语成为别人对你的唯一判断，应避免一切让对方产生不愉快

的行为。在网上发信息应仔细检查语法和用词。不要故意挑衅或使用脏话，不要对他人进行人身攻击。





如果收到恶作剧性质，甚至是恶意的来电、来信的骚扰，可与网络管理员联系。不能因一时的气愤，对其他用户进行报复。

3、尊重他人的隐私。在网上不宜随意公开个人信息，如自己的E-mail、真实姓名、地址、电话号码等。对于他人的个人信息，应该更加注意，以免给他人带来伤害。

4、与网友交流，应事先征询对方是否愿意、是否有时间。

5、随便往别人的“信箱”发信息或塞入广告等都被视为是不礼貌的行为。

(二) 电子邮件(E-mail)礼仪

电子邮件(Electronic Mail, 简称E-mail)是Internet上的重要信息服务方式。电子邮件是一种极为快速、使用简单、易于保存和收费低廉的通讯交流信息的方法。

1、发送电子邮件

应保守企业机密，不可发送泄密邮件，不得利用



电子邮件传送机密文件，特别重要的文件严禁用电子邮件传递。不得发送敏感性话题和不法言论。

在地址栏内准确输入收信人地址(To)、主题(Subject)等头部信息，并应简短地写上邮件主题，以使对方对所收到的信息有所了解。在格式上，要输入收件人的姓名，因为在许多情况下，一个网址可能是一个公共用户。

邮件用语要礼貌规范。收件人姓名使用大写字母，是表示对对方的一种尊重，小写则意味着是一种不礼貌的行为。撰写英文邮件不可全部采用大写字母，这是不礼貌的。

撰写邮件内容时，可采用公文格式。邮件篇幅不宜过长，应简短明了。如发送的是长篇资料，应以附件的形式发送。

重要邮件发送完毕后，应电告对方，以便对方查收。

2、接收和回复电子邮件

应及时打开邮箱查看新邮件，防止贻误重要邮件的阅读和回复。若涉及较难处理的问题，则可先电告发件人已收到邮件，再择时另发邮件予以具体回复。

一般应在收件当天给予回复，以确保信息的及时



交流和工作的顺利开展。

应注意防范邮件病毒，避免使计算机系统瘫痪。

3、保存和删除电子邮件

邮箱应定期整理，及时清理删除与公务无关的垃圾邮件，不同的公务邮件视内容而定予以保存。

从仪态了解人的内心世界，把握人的本来面目，往往具有相当的准确性与可靠性。

——达·芬奇

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——孟子

不学礼，无以立。

——孔子

礼仪三百，威仪三千。

——《中庸》



十、乘电梯礼仪

进出电梯，首先要注意安全。当电梯关门时，不要扒门，或是强行挤入。

与不相识者同乘电梯，进入时要先来后到，出来时则应由外而里依次而出，不可争先恐后。

与熟人尤其是与尊长、女士、客人同乘电梯时，则应视电梯类别而定：进入有人管理的电梯，应后进后出；进入无人管理的电梯时，则应先进后出，以便为他人控制电梯。

进入电梯后应立即转身面对电梯门，避免与他人面对面而立。保持身体平衡，尽量不做动作。如距离楼层控制按钮较远，应礼貌地请求靠近控制按钮的乘客给予帮助，不应越人去按按钮。

在电梯内，不能吸烟或高声交谈，除必要的问候寒暄外，尽量少交谈。

乘坐手扶电梯应靠右站立，让出左侧通道。



第二篇 工作礼仪

GongZuoLiYi

Chapter 2



一、进出企业工作区域

企业大门是工作区与生活区的界线标志。大门是企业面貌的第一窗口，进出大门的行为直接反映着员工个人与群体的精神面貌。进出大门在遵守《门卫制度》的前提下，一般要做到：

- 1、衣冠整洁，不穿着背心、拖鞋、短裤、超短裙等不庄重服饰上班。
- 2、进大门前，应自我检查是否已配戴好企业徽标或胸卡。
- 3、进出大门时应举止庄重，不搂肩搭背，相互嬉戏喧闹。
- 4、骑车者应主动下车推行，机动车要减速慢行。
- 5、礼貌接受并回答门卫人员的检查和询问，不对门卫人员有不礼貌的言行。

面必净，发必理，衣必整，纽必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲、勿暴、勿怠。颜色：宜和、宜静、宜庄。

——周恩来



二、办公场所礼仪

进入办公场所要保持安静，不得跑步行进，无论在自己的公司还是到被访问的公司，在通道、走廊行走时都要放轻脚步。此外，心情再好也不得在办公室或走廊中唱歌、吹口哨、大声喧哗、打打闹闹。

两人以上同行应避免并排行进，两人同行不得搂肩搭背。遇到上司或客人要礼让，不能抢行，若遇到有人在通道、走廊里交谈时，要从其背后通过，不可从交谈人员中间穿过。

在遇到上司、同事或客人时，应在距离三、四步远的地方致意、打招呼，不能视而不见。距离较远时，可举起右手打招呼，但不可大声喊叫。

致意顺序：

- ◆ 男士应首先向女士致意。
- ◆ 年轻男士应首先向女士和年长男士致意；年轻女士应首先向年长女士和年长于自己的男士致意。
- ◆ 下级应首先向上级致意。



三、进出他人办公室

去他人办公室联系工作一般应事先联系，准时赴约。进入他人办公室应敲门而入，即使办公室的门敞开着，也应敲门示意，经同意后，方可入内。

在他人办公室，没有主人的提议，不能随便脱下外套，也不可随意解扣子、卷袖子。未经同意，不应将衣服、公文包等放到桌子和椅子上。如公文包很重的话，则应放在腿上或身边。不能随意翻动别人的东西。在他人办公室停留的时间不宜太久，初次造访以20分钟左右为宜。

著名人格心理学家阿尔波特提出了六条健康人格标准：

◆具有自我广延的能力，有许多朋友、许多爱好，能够积极参加各项社会活动；

◆具有与他人热情交往的能力，能够和他人建立亲切温暖的关系；

◆在情绪上有安全感并且能够接受自己；

◆在知觉、思想与行动上能够充分配合外界，不加歪曲；

◆有自知之明，对自己的长处和短处有一种客观的了锯；

◆有一致的人生哲学。



四、请示汇报

(一) 遵守守时 一般应提前约定时间，按时到达。因故迟到，要说明原因，并真诚道歉。

(二) 准备充分，突出重点 对于请示汇报的主题、要达到的目标、需协调的问题和难题等，事前要做到心中有数。对在请示汇报过程中，可能解释说明的问题，应提前准备好有关资料备查，要做到有问必答。请示汇报时要突出重点，开宗明义，不宜面面俱到。

(三) 礼敬对方，以礼相待 无论是向上级请示汇报，还是对同级或下级通报、述职，都要把尊重对方放在首位，做到谦虚谨慎，严肃认真。汇报时，汇报人的神态要自然大方，不可诚惶诚恐、语无伦次。听取汇报时，应态度谦和，神情专注，不可表现出盛气凌人、不耐烦等表情。

下级特别是基层单位的领导，应与公司领导、各主管部门保持经常的联系、沟通。但汇报或谈话时应简明扼要、节省时间，忌聊起来没完没了，影响他人工作。下级向上级请示或汇报工作时应逐级办理，忌越级行事。



五、信访接待

（一）接待礼仪

对待任何登门来访的群众，都要认真予以接待。

为来访者安排专人负责接待，一般包括下面四种情况：第一，属于具体部门的业务问题，应由有关业务部门的接待人员负责处理。第二，属于集中在特定时期内的专门业务问题，应由各专门的业务部门指派专人定期负责处理。第三，属于综合性的问题，应由信访部门工作人员负责处理。第四，对于集体来访者，则一般应由负责人出面处理，或由有关业务部门指派专人负责处理。

与来访者交谈，既要认真负责，又要不失礼貌。

来访者特别是年长来访者抵达时，应起身相迎，握手问候，并为其让座，对对方以尊称相称。

交谈的时候，接待人员不论是问、答、听、记，都要耐心而谦恭，不能居高临下，不得随意对来访者加以训斥，或是表现得极不耐烦。

不论来访者态度如何，接待者都要做到态度冷静，晓之以理，待之以礼，不卑不亢，不急不恼。

对来访者所提出的问题，不能不信，也不可偏



信；不能不回答，也不可胡乱作答；不可含糊其辞，也不可随便代表领导表态。对于确实不好回答的问题，要向来访者说明拟处理的方法和程序，让对方放心、满意。

对来访者反映的情况，应做好笔录。必要时，可以请来访者签名或进行核对，但不能诱导对方。

（二）来信处理

处理来信的工作，一般称为办信。在办信的时候，除了应当及时查阅、处理和答复外，还须按照下列有关程序进行。

拆封 通常应做到当日接信，当日拆启。拆启来信时，一般应注明拆启日期或加盖日戳，并进行编号，以供日后查阅。要保持信件完整，附件不要丢失。

阅信 拆启来信后，应尽早认真阅读，不应拆而不阅，或阅信时漫不经心。阅信时，应客观冷静，理清头绪，掌握重点，全面了解其内容。

登记 阅信之后，应对其认真登记。来信登记应遵照有关规定而行。

报转 重要来信都要报转。报，是指报请领导阅批。



它要求报得准，既不漏报，又不滥报。转，则是指将来信转给有关单位或部门处理。要求符合规定，不乱转，不错转，不得转给来信直接所涉之人。

答复 对来信者，必须在一定期限内给予必要的答复。即便其反映的问题一直悬而未决，也不宜不理睬来信者。来信报转后，一般可以告知来信者。

存查 结案之后的一切来信，都应整理归档，以备查考。与此同时，要对来信予以保密，不论是来信者的姓名或来信的内容，都不得随意向外界公开。

（三）来电处理

对于群众为反映问题而拨打来的每一个电话，均应认真对待，积极处理。接听电话时要热情、耐心、友好、礼貌，要做到来者不拒，有问必答，表现出自己的责任心和工作热情，不允许一推了之，含糊其辞，傲慢无礼。

对来电要认真做好记录，对来电情况要逐项做好登记。其他程序和来信来访程序一样。



六、公务接待礼仪

（一）公务接待

基本要求：事先预约，提前准备，按时会面。

对已事先预约，仍需等候的客人，应予以特别照顾。若让客人等待时间超过10分钟，其间应抽出一两分钟，到会客厅问候客人并致歉。当可以接见客人时，应再次表示歉意，解释理由，并全心全意、不受任何干扰地接待对方。

接待时，如果没有秘书或接待员引导，接到客人已到达的通知后，接待人员应亲自到接待区或楼门前迎候，并引领到自己的办公室。如果是熟客，应让客人先行，如果客人是第一次光临，则应走在前面为客人带路。

客人就座位置为“上座”，“上座”通常是指宾主并排就座时的右座；距离房门较远的位置；宾主对面就座时的面对正门的位置。另外，较高的座位与较为舒适的座位，也被视为“上座”。要等客人落座后自己再坐下。



告辞最好由客人首先提出，如果自己有事不得不结束会谈，应措辞委婉。告辞时，客人首先站立并应先伸手握手，主人则后起身、后伸手。

接待客人时，应热情周到，始终如一地陪同好客人，若有特殊情况需中途退场，应向主人或宾客打招呼，不辞而别是对主人或宾客极不礼貌的行为。



（二）公务接待服务

预定酒店，提前确认餐饮、会议室、车辆等事宜。

宾主见面后，安排车辆将访客送往下榻处。

安排行李时，迎接人员应主动帮助来宾拿取行李，但不应主动要求帮助男宾拿公文包或手提包。

登记入住一般应协助宾客办好有关登记住宿手续。非必需，一般不宜立即安排活动，应给来宾留下充足的沐浴、更衣和休息时间。在通知来宾有关活动计划、第一次活动时间及有关联系人和电话后离开，以便来宾早些休息。

接待礼仪歌

着装整齐，面带微笑；
说话文明，待人礼貌；
有求必应，热情周到；
不卑不亢，尊重领导；
有理有节，办事高效；
心怀国基，展现风貌。



七、拜访礼仪

拜访又叫拜会、拜见，是指个人或单位代表以客人的身份去探望有关人员，以达到某种目的的社会交往方式。按拜访的性质分为公务拜访和友情拜访。在人际交往活动中，拜访既能促进人与人之间、单位与单位之间的联系，也能够联络感情、增进友谊。

（一）有约在先

到他人的工作单位和住所去拜访时，必须事先约定，这不仅反映出个人的修养，也体现了对主人的尊重。随时、随意地不邀而至，会打扰对方的工作和生活计划，令对方厌烦。

1、约定时间

要以主人方便为前提，对于主人提出的方案应予以优先考虑，而不能将自己的主观意愿强加于对方，当自己提出方案时要多提几种以供主人选择。

当进行家庭拜访时，时间最好安排在节假日的下午或晚上，尽量避开可能的吃饭时间和休息时间。晚上拜访时不易太晚，以免影响主人休息。进行公务拜



访时，时间最好安排在工作时间或在单位进行。

2、约定地点

要根据拜访的目的来确定拜访的地点。若是公务拜访，可选择在办公室或公共场所；若是私人拜访，可选择在家中或公共场所。

3、约定人数

约定拜访事宜时，要告知主人拜访的具体人数及身份，以使主人做好接待准备。公务拜访时，双方均应将见面的人数和身份互相通告，一经约定之后，不能随意增加或减少人数，以免给人不讲信用的感觉。

（二）做好准备

1、计划准备

任何拜访都有一定的目的性，需要商量什么事情，自己要做什么事情，需要对方做什么事情，怎样进行交流等等，都要事先做好设想和安排。

2、仪表准备

拜访前要注意修饰自己的仪容、服饰，要梳理头



发，刮净胡须，服装整洁，鞋袜干净，以示对主人的尊重。

3、礼品准备

当有必要带上适当的礼品时，要事先做好精心准备，不能临时凑合，敷衍了事。

（三）如约而至

1、遵守时间：约定时间后，要认真遵守，不可轻易更改。

2、准时到达：可适当提前5分钟左右到达，但不要太早，更不可以迟到，浪费主人的时间。

3、违约：如果因为某种原因需要推迟或者取消拜访，应尽快告知对方，以免使对方空等，在表示歉意的同时可提出重新安排拜访的时间和地点，并且当双方下次再见面时，一定要表示歉意，并说明主要原因。



（四）上门有礼

1、进门

进门前，要先敲门或按门铃，敲门时用中指轻叩两三次即可；按门铃时也只需让铃声响两三次。如果室内没有反映，可等一会儿再来一次，千万不能用拳头撞门、用脚踢门或用身体撞门，或把门铃按个不停或边按边高声叫喊，扰得四邻不安。

如果主人的门敞开着，未经主人允许，不可自行进入，也要敲门或按门铃，待主人允许后方可入内。若未被主人邀请入内，要适可而止，不向室内探头探脑，说明来意后即可告退。

2、问候

与主人相见时，应主动问好，并同主人握手。如果双方是初次见面，就要进行自我介绍，对于室内主人的亲属、朋友，也要主动打招呼，点头致意，不能视而不见，不理不睬，如有礼品则应适时奉上。

3、服饰

进入室内时要主动跟随主人之后，而不能走在主人前面。进门以后经主人提议，要脱下外套，摘下帽



子、手套，与随身携带的物品一起放到主人指定的地方，不能随意乱放。当需要换上拖鞋时，要将自己的鞋子摆放整齐。

4、入座

进入房间时不要急于就座、抢先入座，也不要自己寻找座位，要待主人发话后，坐在指定的位置上，要谦让同行者，最好与主人一同落座。

（五）做客有方

1、交谈

做客的时间有限，一般在半个小时到一个小时之间。因此在有限的时间内就不能高谈阔论，要时刻围绕主题，力争解决问题，达到拜访目的。要时刻注意主人的态度、情绪和反映，把握好交谈技巧，如遇他人来访要适当减少做客时间。

在交谈过程中，若对方来电话，应征询对方自己是否要回避。如果不必回避，在对方接电话时，不要盯着对方看，同时也不要随意翻看别人桌上的文件资料。如果是自己的手机来电，应在致歉后，示意通话对方自己正有事，事后再拨回去，不要当着接待方的



面长间接电话。

2、举止

做客时要举止端庄，不东倒西歪，烟要少抽，茶要慢品，果品要小口细嚼。做客时要约束自己的行为，未经主人允许不能到其它房间走动，不随意乱动、乱拿、乱翻主人室内的物品和陈设。不对主人家的个人生活和家庭情况过分关心，不谈论主人不愿谈及的话题等等。

3、告辞

拜访时，如果发现主人心不在焉或有其它事情，客人要见好就收，适可而止。

提出告辞后，即使主人有意挽留，也要态度坚决，即刻告退，切不可犹豫不决，迟迟不走。出门时应与主人握手道别，并表示感谢，不能没完没了，恋恋不舍。

道别应注意以下细节：

◆**加以挽留** 当来宾提出告辞时，主人应当加以挽留。不应顺水推舟，不做任何表示。

◆**起身在后** 在来宾告辞时，主人应在对方站



起后再起身，不宜抢先起身。

◆伸手在后 在宾主双方握手作别时，一般应由来宾首先伸手，主人随后伸手。

◆相送一程 在来宾离去时，主人应当相送一程。通常应将其送至门口、电梯或楼梯旁、大楼底下、大院门外。如果对方是初次来访的贵宾，则还可陪伴对方走得更远一些。主人若当时难以抽身，还可以委托他人代为相送。

◆尊重别人—— 尊重别人的选择。

◆尊重自己—— 维护自己人格的尊严。

◆待客三声：来有迎声，问有答声，去有送声。

◆人际交往白金法则：在人际交往中，要取得成功，就得在合法的条件下，对方需要什么，你就提供什么。交往要以对方为中心。



八、迎送贵宾

接待室布置礼仪基本要求：光线充足，色调宜人，温度、湿度适宜，环境优雅，清洁卫生、布局合理。

确定接待规格，明确来访者的身份和地位，公司应派出与来访者身份、地位大体相当的人员来接待。

负责接待的部门及人员应提前向有关领导和部门说明需做准备的有关事宜(时间、人员、物品等事项)，明确分工，通力合作。

接待来宾应遵循提前到达的原则，根据来访者到达的时间，提前15分钟到达迎候地点。

根据来宾的身份、地位和迎接的规格，确定送别规格。若是贵宾，则视具体情况，确定是否举行送别仪式或是赠送具有地方和行业特色的礼品。送别时，一般应于来宾在视野中消失后，方可离开。



送行应注意以下细节：

◆要与来宾亲切交谈。在来宾临行前，如果时间允许，送行人员应与来宾进行亲切而友好的交谈。畅谈双方的友谊，展望合作的前景，预祝对方一帆风顺等等。

◆要与来宾握手作别。在来宾正式登上其返程时乘坐的交通工具之前，送行人员应当同来宾一一握手作别。

◆要向来宾挥手致意。在来宾登上交通工具之时，以及对方所乘坐的交通工具驶离之时，送行人员应当面向对方挥手致意。

◆要注意自己的退场。在送行时，送行人员通常应该在来宾所乘坐的交通工具启动后，或是在对方乘坐的交通工具离开自己的视线后，方可离去。



九、交谈

国基集团公司员工在日常交往中，无论何时何地，交往对象是谁，都应做到文明待人，规范用语，表现出良好的文化素养。

规范用语应注意：**使用普通话，语音准确，吐字清晰，语调委婉，语气和蔼，语速适中，语态自然。**

（一）交谈的基本原则

1、态度诚恳 要做到文雅、坦诚、谦虚，使对方觉得你有诚意同他沟通思想、交流意见。应认真倾听，聚精会神，不时地目视对方，神情专注地倾听对方谈话，是对对方的最大尊重。倾听时不能左顾右盼、心不在焉，尤其不能频频看表、打哈欠、伸懒腰，表现出漫不经心或不耐烦的样子。

2、讲究分寸 交谈要讲究方式方法。用语不仅要符合自己的身份，找准自己的“定位”，还应视交谈对象的年龄、职业、社会地位、人生阅历等情况选择话题，合理措辞。在交谈中，不应抢话、随便插话，更不能轻易打断、否定对方的谈话，甚至强行转换话题。如需插话，应礼貌地征求对方同意才行。



3、举止得体 应遵循站有站相，坐有坐相的原则。表情要自然亲切，配合不同的语境，适度使用手势、表情、眼神等体态语言。与多人交谈时，不要只同一两个人说话，要照顾到在场的每一个人。措辞委婉，不宜用尖酸刻薄的口气，也不可喋喋不休。故意表现出无事不知的万事通或故作深沉，这两种极端的做法，都会使人敬而远之。

4、距离适当 人与人之间有着看不见但实际存在的界限，这就是个人的领域意识。因此根据空间距离，也可以推断出人们之间的交往关系。一般来说，交际中的空间距离可以分为以下四种：

(1) 亲密距离

亲密距离在0.45米以内，属于私下情境，多用于情侣或夫妻间，也可用于父母与子女之间或知心朋友间。亲密距离属于很敏感的领域，交往时要特别注意，不要轻易采用亲密距离。

(2) 常规距离

常规距离一般在0.45米~1.2米之间，表现为伸手可以握到对方的手，但不易接触到对方的身体。这一距离对讨论个人问题是很合适的，一般的朋友交谈多采用这一距离。



(3) 社交距离

社交距离大约在1.2米~3.6米之间，属于礼节上较正式的交往关系。办公室里的工作人员多采用这种距离交谈。在小型招待会上，与没有过多交往的人打招呼可采用此距离。

(4) 公众距离

公众距离是指大于3.6米的空间距离。这一范围通常谈论的内容与公众有关，与个人无关，一般适用于演讲者与听众。

5、营造氛围 在交谈中，还可运用幽默诙谐的语言营造良好的谈话氛围，活跃气氛、增进团结、发展友谊。但幽默诙谐也必须适当，那种不看对象、不分场合、不掌握时机的幽默诙谐，常常会适得其反，让人反感，甚至会引起不良后果。

6、时间适度 交谈时间要因人、因事而定。交谈时间的长短要根据对方的反应来确定。与人交谈，谈哪些内容、要达到什么目的，事先都要心中有数，不可盲目地、海阔天空地随意搅乱话题。

7、语气平和 以委婉动听的声音、含蓄自然的表情、热情大方的口吻交谈为宜。不可装腔作势，故意摆词弄句，这样有损个人形



（二）交谈时应注意的事项

1、避隐私 隐私就是不可公开或不必公开的某些情况，有些是缺陷，有些是秘密。因此，在言语交际中应避谈避问隐私。在西方国家，一般不询问对方的年龄、职业、婚姻、收入之类，否则会被认为是十分不礼貌的。

在日常交往中，应做到“六不谈”：一是不非议党、国家和政府；二不谈国家党政秘密和彼此行业秘密；三不谈交往对象的内部事务；四不谈格调不高的话题；五不在背后议论领导和同事；六不谈他人的个人隐私。

2、避浅薄 浅薄，是指不懂装懂，讲外行话，或言不及义、言辞单调、词汇贫乏、语句不通、白字常吐。社会、自然是知识的海洋，我们每个人都不可能做万能博士或百事通。我们应当谦虚谨慎，不可妄发议论。

3、避粗鄙 粗鄙指言语粗野，甚至污秽，满口粗话、丑话、脏话。应当做到“六不说”：一不说“粗话”；二不说“脏话”；三不说“黑话”；四不说“荤话”；五不说“怪话”；六不说“气话”。



4、**避忌讳** 忌讳，是人类视为禁忌的现象、事物和行为，避忌讳的语言同它所替代的词语有约定俗成的对应关系。社会上通用的避讳语也是一种重要的礼貌语言，它往往顾念对方的感情，避免触忌犯讳。

一些重要避讳语：

◆对表示恐惧事物的词的避讳。比如关于“死”的避讳语相当多，就是与“死”有关的事物也要避讳，如“棺材”说“寿材”、“长生板”等。

◆对谈话对方及有关人员生理缺陷的避讳。比如现在对各种有严重生理缺陷者通称为“残疾人”，是比较文雅的避讳语。

◆对道德、习俗不可公开的事物、行为的词的避讳。比如把到厕所里去大小便叫“去洗手间”等。

谈话七禁忌：

一忌打断对方；二忌补充对方；三忌纠正对方；四忌质疑对方；五忌手势过多；六忌语气生硬；七忌大声吵闹。



十、拒绝礼仪

在日常工作和社会交往中，难免会发生一些矛盾，有时会遇到一些不合理的要求，应掌握拒绝技巧，做到婉拒他人而又不失礼貌。拒绝主要有以下方法：

1、位置置换

要拒绝对方时，可以朋友的口吻将自己的难处讲出，请对方站在自己的角度换位思考和谅解。只要态度诚恳，对方通常不会再要求。

2、态度委婉

当对方提出的问题需要你明确地表示“否定”时，你可先选取一个局部的枝节方面予以肯定，然后再对问题的主要方面提出否定。因为不是采用一口否定的形式，使对方有了一个下台阶的机会，对方也就比较容易接受。

3、缓和气氛

拒绝别人时，最好不要太快，稍微拖延一段时间，让气氛缓和一些，可以说“让我考虑一下”，尽量避免当面拒绝。这样不仅可以避免当面拒绝时的尴尬，又可使对方觉得你对他提出的问题确实是经过慎重考虑才做出的回答。



十一、道歉礼仪

因工作疏忽、失误或自己的言行有损于形象，应根据不同的对象、事件和场合，使用规范的道歉用语，如“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“打扰了”、“给您添麻烦了”等礼貌用语，以求得到对方的谅解。

道歉时态度要真诚，应发自内心地表达歉意，决不可敷衍行事，也不要奴颜婢膝。

（一）应道歉的情况

- 1、无意中碰撞了别人；在公交车辆上挤了别人或踩了别人的脚。
- 2、不小心碰落了别人随身携带或手持的物品。
- 3、在狭窄的通道里，需要在别人面前勉强通过。
- 4、因有事而必须打断别人的谈话。
- 5、当别人正在工作或休息时，突然打扰了别人。
- 6、因自己不注意而遮住了别人的视线或光线。
- 7、自己失礼、失陪、失约或失手的时候。
- 8、未能办好别人托付的事情等等。

（二）道歉的艺术

道歉是一门艺术，正确掌握道歉的技巧，不但可以弥补过失，还可以增进情谊。道歉主要有以下几种



形式：

1、直接式

某件事做错了或某句话说错了，可开诚布公地向对方道歉，如说“对不起”、“我错了”等等，这种真诚坦白的态度容易得到对方的谅解。

2、书信式

如果你觉得道歉的话说不出口，可给对方写封信，表白歉意，这种不见面的方式可免去一些尴尬局面。

3、转达式

即求助于第三者，可将自己的歉意直接或者暗示给你俩都熟悉的第三者，请求他为你向对方转达歉意。

4、替代式

生活的现实告诉我们，一束鲜花能使前嫌尽释，犯错误后适当地送上一些小礼物，可以表明悔意，寻求和解。

5、改正式

有些过失用口头表示歉意就能奏效，但有些过失不仅需要口头向对方表示歉意，而且还需要有改正过失的行动。还有的过失，只需要用行动来弥补。改正过失的行动，往往是最真诚、最有力、最实际的道歉。



十二、人际关系

(一) 与同事的交往

要提高与同事的共事能力，结成良好的工作伙伴，同事之间要做到互相支持，互相关心，互相信任。要以诚相待，尊重别人，不骄不躁，不分亲疏。

应注意以下细节：

◆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助。

◆物质上的往来应一清二楚。同事之间相互借钱、借物等，应记在备忘录上，以便提醒自己及时归还，以免遗忘，引起误会。

◆不在背后议论同事的隐私。

◆对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明。

◆与异性同事相处，应保持适当距离，注意语言和行为文明。



(二)与上级的交往

要增强服从意识，下级服从上级，服从命令听指挥。

应注意以下细节：

◆尊重领导并注意维护领导的威信。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。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。

◆对领导的工作不能求全责备，应多出主意，帮助领导干好工作。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。

◆在工作中给领导提建议时，要考虑场合，讲究方法。

◆应通过自己扎实而富有成效的工作，赢得领导的信任和认同。不要在领导和众人面前卖弄和显示自己的才能。

◆上级到下级了解工作时，在场的员工应起身彬彬有礼地向上级问候，并让座，等待询问工作。



(三)与下级的交往

上级领导要摆正与下级的关系，对下级要多关心、支持、体谅和爱护。

应注意以下细节：

◆要尊重下属。在布置工作时，态度要亲切温和，要礼贤下士，不摆架子，不以势压人。

◆要善于听取下属的意见和建议。应当采取公开的、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，更不能怀恨和挟私报复。

◆要努力提高个人的人格魅力，使下属心服口服。

◆要放手使用德才兼备的下属，多肯定、多鼓励。

礼仪规范，乃公司立业之基，员工立德修行，乃个人人生之本，日积月累，就会促成个人与公司的大发展。



十三、会议礼仪

召开会议是传达上级精神，研究、讨论、解决问题及安排工作的一种重要方式。召开会议有着规范的程序和议程。要提高会议效率，确保会议效果，必须注意会议礼仪，组织严密、纪律严格、会风端正等都是开好各类会议不可缺少的内容。

(一) 参加会议的基本要求

1、规范着装 出席正式会议尤其是重要会议，务必对自己的着装多加检点。尤其是在主持会议、会议发言、在主席台就座时，必须正规着装。

2、遵守时间 准时到会，不应无故迟到、缺席。必要时，应提前到会。

3、正点开会 对规定了开会时间的会议，一定要在规定时间内正式开会。以任何借口延迟开会，都是对其他与会人员的不尊重。

4、限时发言 一般应对会议发言做出精确、具体的限制。会议发言应少讲、精讲。



5、专心听讲 不交头结耳，更不应做与会议无关的事。

6、自觉维护会场秩序 服从会务安排，到指定之处就座。会议开始前自觉关闭移动通讯工具。

7、到点散会 若无特殊情况，规定的会议结束时间一到，应立即宣布散会。

8、退场有序 会议结束时，应由主席台人员先行退场，其他与会者起立欢送，待主席台人员退出会场后，其他人员再依次退场。

(二)会议接待服务

会议接待服务包括两层含义：一是会议服务，即各种事务性服务，如倒茶、清洁卫生、安排食宿等；二是会议接待，属较高层次的服务，如迎宾、会议室布置等。会议的筹划者、组织者、服务者应具备较高的政治素质和业务素质，并掌握会议礼仪知识，熟悉会务工作程序，这样既可以展现国基控股有限公司企业形象，又可以提高工作效率。

会议场所的选择：提前了解会议性质和规模，确定会场大小及所需设备和服务，提前预订。



(三) 会议室的布置

1、礼堂式

指利用正式礼堂的固定座席，其特点是在群众席正前方设有主席台。适合人数较多的大型会议，如职代会、报告会、表彰会、纪念会、动员会等。

2、方框形或圆形

将主席台同与会者桌子连在一起，形成方形或圆形，中间留有空隙，或直接使用椭圆形桌子，椅子摆放在桌子外围，与会者围桌而坐。特点是显示民主气氛，表示彼此地位平等，适合日常工作会议、座谈会。



3、马蹄型或“U”形

将桌子连接着摆成长方形，空出一个短边，椅子可以只摆在桌子外围，也可内外都放。这种形式最适于召开小型会议。特点是会议主席易于控制会议，便于人们目光接触，有利于与会人员的直接交流。



公司西大会议室



公司西小会议室



4、讨论会形式

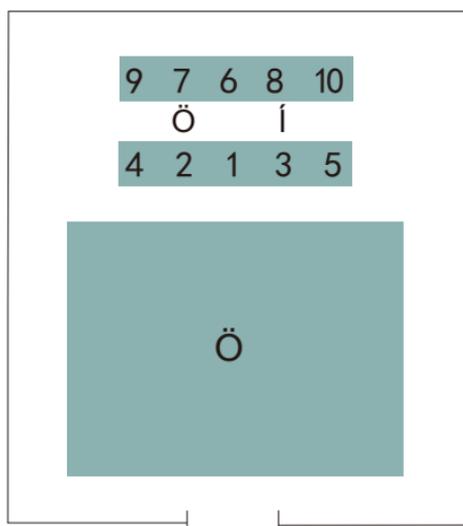
一般有长方形、椭圆形和T形等多种形式，按级别排列座位，显得正式，最适用于各类讨论会。

(四)会议座次安排

1、大型会议

在正式会议上，发言席的标准位置有二(注：以下位次安排均以观众视野角度为准)：一是位于主席台正前方，二是位于主席台左前方。

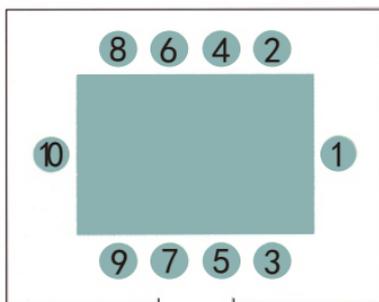
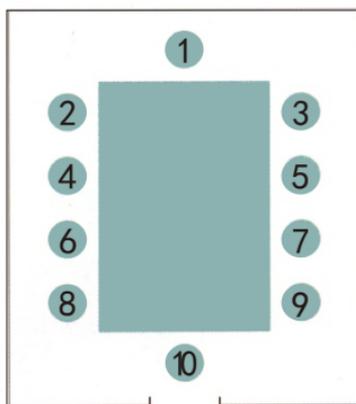
主席台成员的排位，有单数与双数之分。





2、小型会议

小型会议的排位方式有两种：一是以桌子为准，与会者围绕长条桌或椭圆桌就座。在一般情况下，应以距门较远的会议桌的一端为主席之位，讲究也是“以远为上”，其他与会者的位次，应当自右而左依次排列。二是自由就座，不需要设立会议桌与固定的座位，由与会者自由择位而坐。





(五)会场布置

1、会标：位于与主席台处于同一方位的适当位置，以横幅的形式显示。横幅长度应与主席台台口相等，横幅底色为红色，其字体为白色综艺体。

2、桌签：会议桌签多用于职代会、座谈会、茶话会等会议形式。分为两种，一种是阿拉伯数字标明桌号，另一种是注明就座人身份。

在涉外会议中，中方人员的桌签应一面中文、一面汉语拼音。摆放时中文一面面向中方人员，汉语拼音一面面向外宾。

桌签底色为红色，字体为黑色隶书体。



(六)主席台布置

1、对称：即主席台的座位不应一边多一边少。

2、简化：尽量减少在主席台上就座的人数，不应放置过多的花卉旗帜，以免使人眼花缭乱。



十四、乘车礼仪

(一)座次

乘坐轿车应遵循客人为尊、长者为尊、女士为尊的礼仪规则。

考虑安全系数，尊重客人意愿——客人坐在哪儿，哪儿就是上座，即使坐错也不要纠正。

当专职司机驾车时，其排位自高而低依次为：后排右座、后排左座、后排中座、副驾驶座。后排的位置应当让尊长坐。

当主人亲自驾车时，副驾驶座不能空着，则应把司机旁边的位置让给尊长，其余的人坐在后排。

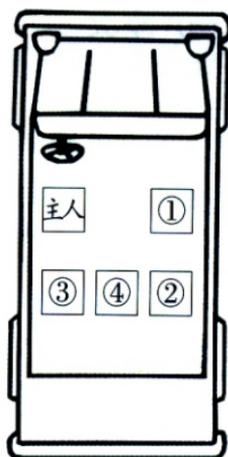
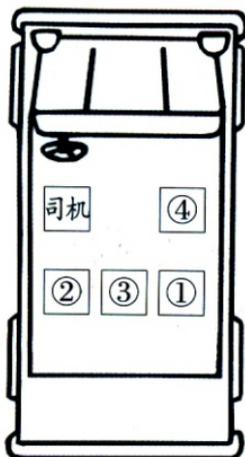
吉普车前排副驾驶座为上座。车上其它的座次，由尊而卑依次应为：后排右座，后排左座。

四排座及其以上的中型或大型轿车排位，应由前而后，由右而左，依距离前门远近排定。

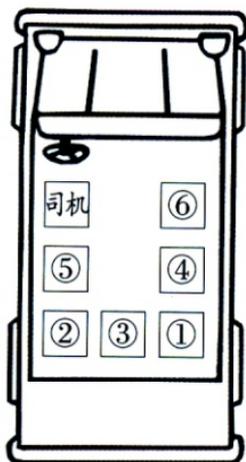


乘车座次示意图：

ĚĹĬĈ ×



三排七人座车





(二) 举止

上下车时应注意井然有序，互相礼让，动作文雅。女士上车时可以先背对车门，双腿并拢，拢平裙摆，轻轻坐在座位上，再同时收进双腿；下车时，要面对车门，双脚同时着地后再移身车外。切不可双脚一上一下，跨上跨下，有失大雅。若女士坚持礼让男士先上车，男士可遵从，不必勉强。

(三) 上下车顺序

上下轿车的先后顺序：尊长、女士、来宾等先上车，后下车。

主人亲自驾车时，如有可能，主人应后上车，先下车，以便照顾客人上下车。

乘坐由专职司机驾驶的轿车时，坐于前排者，应后上车，先下车。和客人同坐后排，先照顾坐于后排的尊长、女士、来宾等从右侧门上车，自己再从车后绕道左侧门上车。下车时，自己应从左侧先下车，再从车后绕道帮助后排主宾下车。



(四) 司机的礼仪

基本要求：**清洁、准时、保密、安全。**

1、保持车内外清洁卫生，无论开车与否，不在车内吸烟、吃东西。

2、态度热忱，文明礼貌，服务周到，主动问候客人。

3、精神饱满，着装整洁得体。参加重要活动或接待重要客人，应穿衬衣打领带。

4、开车尽量避免急停、急开和急转弯。春秋季应提前5分钟在车内等候乘车人员，夏、冬季提前15分钟凉车、热车。遇有宴会、集体活动时，按规定提前按顺序排队等候。注意行车安全，确保乘车人员安全、舒适。

5、上车时，应将车子开到客人跟前，主动为乘车人开关门，帮助乘车人搬取行李。接送外地客人时，应在适当时间介绍当地风土人情、名人、名胜，宣传公司相关业务。

6、出差时提前掌握行车路线，了解沿线环境位置，做到心中有数。

7、乘车人员交谈时，不乱插话。

8、对乘车人员的谈话内容要保密。

9、当车队行进时，引路车应注意照应随后车辆。



十五、公共场所礼仪

公共场所是人来人往，比较繁杂的场所。注意公共场所礼仪规范是一个公民的义务，更可以反映出你的素质修养。

1、在公众场所应避免高声谈笑，尤其是职业女性，说话声音更应自然轻声。

2、走路应尽量成一直线，避免左摇右摆，手应轻轻地前后摆动，步伐不应太大，脚步要轻。

3、不可随地吐痰。在公共场所因感冒想打喷嚏、咳嗽或揩鼻涕时，要注意掩口、避人，或去卫生间。公共场所尽量不要吃零食或拿着饮料边走边吃。

4、参加音乐会或看电影时，应轻声轻气，入座时从左侧走向自己的座位。如果你的座位在中间通道时，应先礼貌地向就座者表示歉意。

5、音乐会中途不能退场，结束时应礼貌鼓掌，演奏中不能鼓掌，否则会显示你的无知和失礼。演奏结束时，应在座位上停留片刻，不要急于退场，更不能只顾起身，任由椅垫哗啦作响。待演奏者谢幕时，全场起立鼓掌，你用手按住椅垫慢慢起身，使椅垫慢慢翻起靠在椅背上，再和听众一起鼓掌表示对演奏者的尊敬，然后方可退场。



十六、洗手间礼仪

上洗手间是件极不起眼的事，但这些小事往往能看出一个人的修养。

1、使用前一定要先敲门，以确定是否有人正在使用。

2、使用时闻声也应回敲，以示有人。

3、知里面有人，即使很急，也不可以频频敲门催促。

4、知外面有人等候，就应抓紧时间，以方便别人。

5、使用前(后)应打开排气扇(窗户)，使空气流通，以免臭气熏人。

6、使用过的卫生纸，应放入垃圾桶中，不可乱丢，弄脏地面。

7、使用完后，应随手冲水洗净。

8、在洗手间里洗手梳理一下，对镜整理，避免不雅观地出现在大庭广众之中。梳理或化妆后的废物应扔在垃圾桶内或用水冲洗干净，千万不能只顾自己漂亮而弄脏洗手间。

9、洗手间绝对禁止大声谈笑。



第三篇 商务交往礼仪

ShangWuJiaoWangLiYi

Chapter 3



一、基本原则

三A原则：即英文Accept(接受)、Appreciate(重视)、Admire(赞美)，是人们在人际交往和沟通时要遵守的原则。

接受对方 与人沟通，一定要诚心诚意，只有真诚接受对方，才能有利于交流的顺利进行。

重视对方 如果让对方感觉受到应有的尊重，才能赢得对方的信任和好感，更利于双方的交流和沟通。重视对方应注意四点，一是善于使用尊称；二是善于倾听对方谈话；三是善于请教对方擅长的专业，将话题限于对方所熟悉的领域；四是要记住对方。

赞美对方 实事求是、真心诚意地赞美对方。

TPO原则：即Time(时间)、Place(地点)、Occasion(场合)三者兼顾。它的具体要求是，在社交活动中，无论穿着还是交谈，都要注意与时间、地点及场合内容相符合。

礼仪重细节，文明就在举手投足间；细节见风度，修养就在言谈举止中。



二、会客礼仪

(一) 就座方式

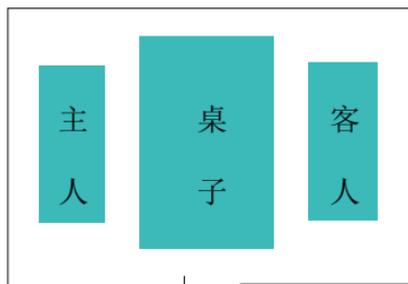
1、相对式

宾主双方面对面就座，这种排列方式显得主次分明，多适用公务性会谈。分为两种情况：

双方就座时，一方面对正门，另一方背对正门。此时讲究“面门为上”，请客人就座，背对正门为下座，由主人就座。



双方就座于室内两侧，并且面对面就座。应遵循进门后“以右为上”的原则，即进门后右侧之座为上座，应请客人就座；左侧之座为下座，应由主人就座。当宾主双方不止一人时，情况也是如此。



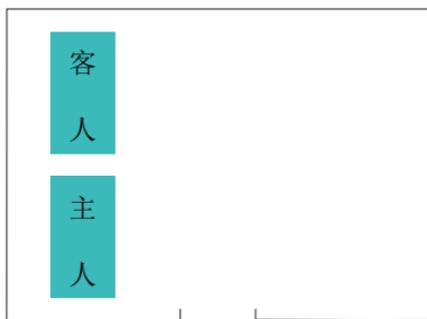
2、并列式

宾主双方并排就座，以暗示双方之间“平起平坐”，地位相仿，多适用于礼节性会客。具体分两种情况：

宾主双方一同面门而坐，此时则应注意“以右为上”，即主人应请客人在自己的右侧就座。若双方不止一人时，双方的其他人员可各自分别在主人或主宾的一侧按身份高低依次就座。



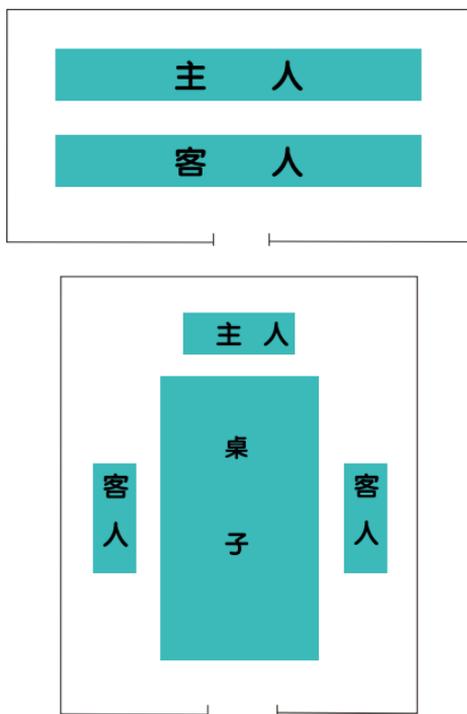
宾主双方一起并排就座于室内的右侧或左侧，此时讲究“以远为上”，即距门远者为上座，应让给客人，距门近者为下座，留给主人。





3、主席式

大多用于主人一方同时会见两方或两方以上的客人。此时主人面对正门而坐，来宾则应在其对面就座。有时，主人也可坐在长桌或椭圆桌的尽头，而请客人分坐于其两侧。



4、自由式

宾主双方不分主次，不讲位次，而由大家自由择座。进行多方会晤时，此法常被采用。



(二) 会见、会谈礼仪

会见与会谈在程序安排上的礼仪要求是一致的，通常会谈比会见的时间长，内容也较为正式。

1、宾主双方均可提出会见要求。

2、提出会见要求，应将本方出席人员的姓名、职务、会见何人、会见目的等情况告知对方，接见方应尽早给予答复。

3、接见方应主动将会见、会谈的时间、地点、本方出席人员、具体安排及有关注意事项通知对方，并负责安排场地、设备、服务，排好席位及桌签。前往会见的一方，主动向对方了解上述情况，并通知出席人员。

4、主方应先于客方到达会场，迎候客方。

5、如有合影，应事先选好背景，安排好合影排位。

在涉外活动中，合影排位的国际惯例是：主人居中，主宾居其左侧，同时两侧还应由主方人员把边。

合影安排在宾主见面握手之后，合影后再入座并开始会谈。如果允许记者采访，也只是在正式谈话开始前采访几分钟，然后开始会谈。



(三) 向会客中的上司传话

1、用便条把所要传达的内容逐项书写，使上司易于了解并决定。如：某某公司的某先生，为急事来访，请他等几分钟，或请某某人代理，要我问他哪些事情。便条以对折方式折好，走入会客室，在上司背后说一声：“对不起！打搅一下。”上司回头时，便递上便条与铅笔，后退一步，等候指示。

2、若是向客人传话，音量要大到上司也能听到的程度：“某某公司的某某处长打电话给您。”并将传话内容中有关数量等细节写在便条上交客人。

3、在会客室中，文员要保持双手轻轻交握在前面的姿势，走路时不要发出声音，不可背向客人，尽量侧向客人，沿着房间的边线行走，切勿打搅他们的谈话。

4、如听见会客室中传来类似争吵的声音，应立即以自然的态度进入查看，以便听候上司的指示。

5、到了下一个约会的时间，文员应提醒上司：“该准备下一个约会了”，这也是暗示来访者该离开了。如果上司事先约定，要文员帮他打断来访者的谈话，你可以当着来访者的面，很有礼貌地提醒上司该去参加另外一个会议了。



三、剪彩仪式

精心拟定出席典礼的宾客名单。邀请出席的请柬应提前两周发出，语言文字要郑重，印刷质量要高。确定剪彩人员，剪彩者一般不多于5人。通常由上级领导、合作伙伴、社会名流、员工代表或客户代表担任。

物品准备：

红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。花团数目应多于现场剪彩人数，使每位剪彩者站在两朵花团之间。主办方可将每位剪彩者使用的剪刀经过包装后，送给对方作为纪念。

剪彩者的站位顺序：

若仅为一人，则居中而立；若超过一人，按我国“右侧高于左侧”的传统做法。如果有外宾出席，应遵守国际惯例“左侧高于右侧”。

剪彩过程中的发言一般不超过3分钟。剪彩者应从右侧出场，由引导者在其左前方引导。就位后，托盘者前行一步至剪彩者右后侧，为其递上剪刀、手套。剪彩成功后，剪彩者应右手举起剪刀向全体人员致意。然后放下剪刀、手套，鼓掌，依次与主人握手道谢，在引导者的引导下从右侧退场。



四、庆典礼仪

(一) 庆典礼仪

包括开幕式、闭幕式、开工、竣工、奠基、交接仪式等。确定人员时要考虑周到，避免疏漏，提前以请柬、电话形式通知被邀请人员。现场布置应营造隆重热烈的氛围，场地要开阔，正面上方悬挂会标，也可设置背景板，放置花草，设立主席台，备好扩音设备。有关细节如签到、摄影、录像、扩音、剪彩、揭幕、培土等都要考虑周全。如果主席台不设座椅，站立活动，则需放置地卡，以标明有关人员的位置，地卡不能直接写人名，而以编号代替，并事先将编号通知有关人员。剪彩是庆典的最高潮，剪彩人应由出席人员中身份最高的人士担任，人数可根据具体情况而定。

(二) 奠基仪式

建筑物开工奠基时，应准备一块完整无损、外观精美的长方形石料，作为奠基石。奠基石上的文字通常应当竖写。在其右上款应刻写建筑物的正式



名称。在其正中央应刻写“奠基”两个大字。在其左下款则应刻写奠基单位的全称以及举行奠基仪式的具体年月日。奠基石上的字体大都讲究以楷体字刻写，并且最好是白底金字或黑字。

在奠基仪式的举行现场安放该建筑物的模型或设计图、效果图，并使各种建筑机械就位待命。

奠基仪式的一般程序：

- ◆仪式正式开始，介绍来宾。
- ◆全体起立，奏国歌或企业歌曲。
- ◆主人对该建筑物的功能以及规划设计进行简要介绍。
- ◆来宾致辞道贺。
- ◆正式进行奠基。此时，应演奏喜庆乐曲和具有传统喜庆色彩的锣鼓声以烘托气氛。首先由奠基人双手持握系有红绸的新铁锹为奠基石培土。随后，再由主人与其他嘉宾依次为其培土，直止将其埋没为止。

接待礼仪歌

着装统一有风貌，举止大方常微笑；
严守纪律不误时，各司其职不越位；
内容议程遵惯例，代表国基心中记。



(三) 竣工仪式

有时又称落成仪式或建成仪式。举行竣工仪式的地点，一般应以新落成的建筑物现场为第一选择。在竣工仪式举行时，全体出席者的仪表应与仪式的具体内容相适应。如在庆贺工厂、大厦落成时，应当表现得欢快而喜悦。在庆祝纪念碑、纪念塔的落成时，则须表现得庄严而肃穆。

竣工仪式的基本程序：

- ◆宣布仪式开始，介绍来宾。
- ◆全体起立，奏国歌或企业歌曲。
- ◆本公司负责人发言，以介绍、回顾、感谢为主要内容。
- ◆进行揭幕或剪彩。
- ◆全体人员向竣工仪式的“主角”——刚刚竣工或落成的建筑物，郑重其事地恭行注目礼。
- ◆来宾致辞。
- ◆进行参观。

五、宴会

1、确定宴请时间，选好宴请场所

确定时间以最适合主宾时间，同时多数宾客都能参加为准则。宴请场所应根据宴请目的和主宾的社会地位、身份来确定。

2、确定宾客名单，印发正式请柬

正式宴会或宴请都需要向宾客发出正式请柬，事先口头约定的或已电话通知的也要补发，这是礼节要求。请柬一般应在宴请之前的一至两周发出。

3、书写请柬的十个要点

公司标志、主人姓名、请柬的惯用语、宴会种类、目的、日期、时间、地点、特别要求(如较高层次或西式宴请的请柬，应提出参加人员的服饰要求)以及回函。





4、定制菜谱，排定礼宾座次

具体的菜肴应以适合多数来宾的口味爱好为前提，要特别注意和照顾主宾的饮食习惯。菜谱应放在每一张宴请的桌子上，供客人在用餐时有选择地享用。

为确保宴请时赴宴者及时、准确地找到自己所在桌次，可采用以下辅助方式：一是在请柬上注明对方所在的桌次；二是在宴会厅入口处悬挂宴会桌次排列示意图；三是专门人员引导来宾寻桌就座；四是在每张餐桌上摆放桌牌。

每位来宾座次正前方的桌面上，事先应放置醒目的座位卡。举行涉外宴会时，座位卡应以中、外文两种文字书写，我国的惯例是中文在上、外文在下。必要时两面均写。

5、迎宾介绍入座，准时开席敬酒

宴请时，主人提前到达迎候宾客。主人应向所有客人握手问候，不能冷落任何一位客人。若客人彼此间不熟悉或不认识，主人应按照介绍的基本规则进行介绍。

宾客按照预先排好的座次入座。当贵宾到达时，主人将其引入贵宾接待室休息，当其他宾客到齐并



进入宴会厅后，主人陪同贵宾共同进入宴会厅。

宴会按预定计划准时开席，若延误，一般要控制在15分钟以内。宴会敬酒首先由主人沿用山西当地的饮酒习俗，向全体宾客敬三杯，对来宾表示欢迎、致谢和祝福。三杯酒通常在第一道热菜之后。由于各地酒文化的不同，在接下来的宴会中，饮酒要灵活应变，既要遵循客人的选择和习惯，又要展示东道主的好客之情。宴会结束后或视情况赠送礼品、纪念品。主宾在主人讲话后致答谢辞，并回敬祝酒，视情况回赠礼品、纪念品。

上主食后，主人邀请宾客共同干杯。吃完水果，主人与主宾起立，宴会结束。主宾告辞，主人送至门口，双方人员依次握手告别。

礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。

——《礼记·曲记》

有朋自远方来，不亦乐乎？

——孔子



六、赴宴礼仪

(一) 应邀

接到宴会邀请后(无论是请柬还是邀请信),能否出席应尽早答复对方,以便对方妥善安排。答复对方,可打电话或复便函。

接受邀请之后,不应随意改动。万一有特殊情况不能出席,应尽早与对方联系,尤其是主宾,应尽早向对方解释、道歉,甚至亲自登门致歉。

(二) 赴宴

官方或公务宴请,不必带礼物,出席宴会通常是正点或晚一二分钟到达,身份高者可略晚于一般客人到达。

(三) 落座

较正式的宴会,座位席次主人事先都有安排,赴宴者“对号入座”即可。如果餐桌上没有名签,一般客人到达宴会场所时,不应急于找座位坐下,应等待



主人或服务人员引座。要等(或主动协助)长者、女士坐定后,方可入座。入座后主动与周围的人打招呼,进行自我介绍。

(四)餐桌礼仪

1、坐姿要端正,与餐桌的距离保持适宜。

2、用餐后,须等主人离席后,其他宾客方可离席。离席时,应帮助邻座长者或女士拖拉座椅。

3、餐巾的使用

中国招呼用餐一般是男主人,西方一般是女主人。主人拿起餐巾为示意客人可以使用餐巾,准备用餐。餐巾应平铺在双膝上,不应系入腰带或掖于领口、塞进衣襟。餐巾的作用是防止食品或油渍弄脏衣服,也可用来擦手、擦嘴,但不能用来擦脸、擦汗。如有热毛巾,只可用来擦手或按按脸上的汗。不能用来洗脸、擦脸甚至擦头、擦脖子。切忌用餐巾擦拭餐具。宴会结束后,在我国,一般有电话号码的餐巾可带走,没有的应把餐巾留在盘子旁边。



4、进餐礼仪

◆用餐时应温文而雅，从容安静，应食物就口，不应口就食物，更不宜急躁。

◆当主人或其他宾客讲话、敬酒、介绍菜肴时，应停止进食，面向讲话人仔细聆听，不应与他人交头接耳，或随意摆弄餐具。

◆手持刀叉，或他人在咀嚼食物时，均应避免跟人说话或敬酒。

◆在餐桌上不能只顾自己，也要关心别人，尤其要招呼两侧的女宾。

◆自用餐具不可伸入公用餐盘夹取菜肴。席间一般不宜剔牙，更不能当众毫不顾忌地剔牙。

◆欲取远处食物，应请邻座或服务人员帮助传递，不可伸手横越，长驱取物。

◆用餐结束，餐具务必摆放整齐，不可凌乱放置。餐巾亦应折好，放在桌上。

◆主食进行中，不宜抽烟，如需抽烟，必须先征得邻座的同意。

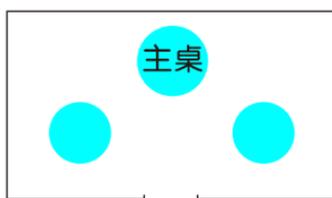
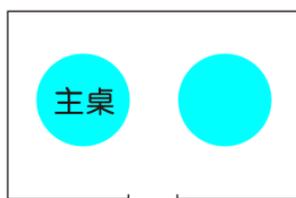
◆在餐厅进餐，不能抢着付账，推拉争付，甚为不雅。倘系作客，不能抢付账。未征得朋友同意，亦不宜代友付账。

◆进餐速度，宜与男女主人同步，不宜太快，亦不宜太慢。

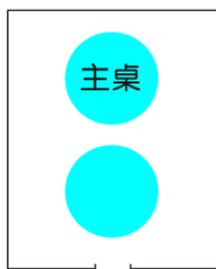
七、中餐礼仪

(一)中餐桌次

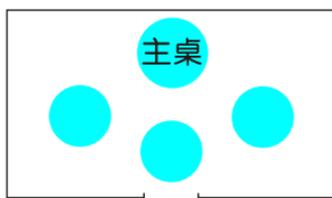
如设两桌，其定位原则是，以背对餐厅或礼堂为正位，“以右为上”，此时的左右是按照“面门为上”的规则来确定的。当餐桌距离餐厅正门有远近之分时，“内侧为上”，也称“以远为上”，即以距门较远的餐桌为上桌。设三桌或三桌以上时，除遵循上述原则外，一般则以中间为上，以“主桌定位”，距离主桌越近，位次越高。三桌以上排桌次的常规做法是交叉排列。



三桌排法



两桌排法



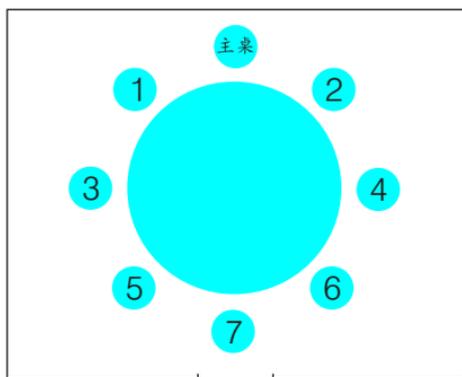
四桌排法



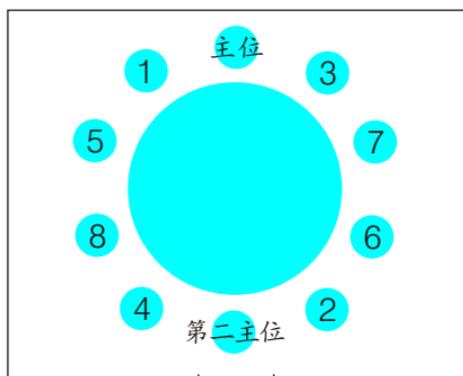
(二) 座次安排

面门为主，即主人之位应面对餐厅正门。两位主人时，双方则可对面而坐。主宾居右，即主宾应坐于主人右侧之位。

圆桌座次排列：



单一主人



双主人



好事成双。按中国传统习俗，每张餐桌就座人数应为双数，以示吉祥。

各桌同向。举行多桌宴会，各桌之上均应有一位主人陪同，其位置应与主桌主人同向，也可面向主桌主人。

席位的末座，不能安排女宾。

参加中餐宴会时，每名公司员工均应对自己的举止加以自律，使之既符合规范，又无碍于人。

筷子用法禁忌

1、**三长两短** 即在用餐前或用餐过程中，将筷子长短不齐地放在桌子上。

2、**仙人指路** 这种拿筷子的方法是用大拇指和中指、无名指、小指握住筷子，而食指伸出。因为在吃饭时食指伸出，总在不停地指别人，无异于指责别人，这同骂人是一样的。

3、**执箸巡城** 即手中执筷，做旁若无人状，用筷子来回在桌上的菜盘里巡找，不知从哪里下筷为好。此种行为是典型的缺乏修养的表现，且目中无人，极其令人反感。

4、**定海神针** 就是在用餐时用一只筷子去插盘子里的菜品。这被认为是对同桌用餐人员的一种羞辱。



八、西餐礼仪

(一) 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。吃菜过程中刀叉像“八”字形摆放在菜盘上，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，不应将刀叉的一端放在盘上，另一端放在桌上。

(二) 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。前者是欧洲古老的习惯，后者则



是美式吃法，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。

◆面包应用手指掰成小块食之，还可蘸调味汁吃到连调味汁都不剩，但不能把面包盘子“舔”得很干净。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，不可端起汤盘吮吸，而应用左手将汤盘微微外倾，用匙舀尽。如汤过热，可待稍凉后再喝，不要用嘴吹。喝完汤后，将匙留在汤盘中，匙把指向自己。

◆吃梨、苹果等较大型食物，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。

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；熟菜；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。

举止自律应注意以下细节：

- 一是开始用餐要有待主人示意；
- 二是对宾主的致辞要洗耳恭听；
- 三是取用菜肴应礼让；
- 四是可向他人让菜但不得布菜；
- 五是取用菜肴时不得挑三拣四；
- 六是饮酒自愿而不得酗酒。



九、敬酒礼仪

(一) 斟酒

通常酒水应当在饮用前斟入酒杯。有时，男主人为了表示对来宾的敬重、友好，还会亲自为其斟酒。

在侍者斟酒时，勿忘道谢，但不必拿起酒杯。可是在主人亲自来斟酒时，则必须端起酒杯致谢，必要时，还须起身站立，或欠身点头为礼。

主人为来宾所斟的酒，应是本次宴会上最好的酒，并应当场启封。

斟酒时要一视同仁，切勿有挑有拣，只为个别人斟酒。斟酒的顺序可以依顺时针方向，从自己所坐之处开始，也可以先为尊长、嘉宾斟酒。

(二) 祝酒

饮酒之乐除了酒质优良带来的乐趣外，饮酒时祝酒的气氛和场面更是一种享受，因此，文明祝酒便显得尤为重要。



在祝酒时，一般应注意下面一些事项：

1、祝酒与习惯

首先应了解对方的饮酒习惯，以便为他人祝酒时不违他人的习惯。

根据社交礼仪的规定，提议大家干杯、向来宾祝酒的只能是主人，其他人则不宜这么做。

在为欢迎某位贵宾而特意举行的欢迎宴会上，在主人祝酒之后，主宾也可祝酒。

2、祝酒与碰杯

碰杯时，主人和主宾先碰，人多可同时举杯示意，不一定碰杯。

碰杯时，要目视对方致意。

在两杯相碰时，为了以示尊敬和谦逊，还要注意：位卑者的杯口应略低于位尊者的杯口；晚辈的杯口应略低于长辈的杯口；下属的杯口应略低于上司的杯口。

3、致辞与干杯

祝酒时注意不要交叉碰杯。

在主宾和主人致辞、祝酒时，应暂停进餐，停止交谈，注意倾听，也不要借此机会吸烟。



主人和主宾讲完话与贵宾席人员碰杯后，往往到其他各桌敬酒，遇此情况应起立举杯与敬酒者干杯。

参加各种宴会切忌喝酒过量致使失言、失态。

(三) 敬酒

1、祝酒的方式

中国人的好客，在酒席上尤其发挥得淋漓尽致，人与人之间的感情交流往往也在敬酒时得到升华。中国人敬酒时，都想让对方多喝点酒，以表示自己尽到了地主之谊，客人喝得越多，主人就越高兴，说明客人看得起自己，如果客人不喝酒，主人就会觉得有失面子。有人总结出劝人饮酒有如下几种方式：“文敬”、“武敬”、“罚敬”。这些做法虽有其淳朴民风遗存的一面，但也有一定的副作用。必须明确的是：现代社交，讲究饮酒时祝酒不劝酒！

在宴会上敬酒时，主人应先敬自己右边的客人，再从左边的客人依次顺时针一一敬之，不可逆时针依次敬酒，否则有失礼节。

2、干杯

干杯需要有人率先提议。提议干杯者可以是致祝酒辞的主人、主宾，也可以是其他任何在场饮酒之人。提议干杯时应起身站立，右手端起酒杯，或者用右手拿起酒杯后，再以左手托扶其杯底，面含笑意，目视他人，尤其是对着自己的祝酒对象，口颂祝颂之辞。

在主人或他人提议干杯后，应当手持酒杯起身站立。即使滴酒不沾，也要拿起水杯装装样子。在干杯时，应手举酒杯，至双眼高度，口道“干杯”之后，将酒一饮而尽，或饮去一半，或适当的量。然后，还须手持酒杯与提议干杯者对视一下，这一过程方告结束。





十、敬茶礼仪

在公司待客时，一般应由秘书、接待人员、专职服务人员为来宾上茶。接待重要客人时，则应由本公司在场的职位最高者亲自为之上茶。

(一) 奉茶的顺序

若来访客人较多时，上茶的先后顺序一定要慎重对待，切不可随意而为。合乎礼仪的做法是：先为客人上茶，后为主人上茶；先为主宾上茶，后为次宾上茶；先为上司上茶，后为部下上茶；先为女士上茶，后为男士上茶；先为长辈上茶，后为晚辈上茶。

如果来宾甚多，且其彼此之间差别不大时，可采取下列三种顺序上茶：

其一，以上茶者为起点，由近而远依次上茶。

其二，以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶。

其三，上茶时，以客人的先来后到为先后顺序斟茶。



(二) 敬茶的方法

以茶待客时，一般应当事先将茶沏好，将茶杯放在茶盘之内端入客厅。如果来宾较多时，务必要多备上几个茶杯，以防届时供不应求。

在上茶时，双手端着茶盘进入客厅。首先将茶盘放在临近客人的茶几上或备用桌子上，然后右手持茶杯杯托，左手附在杯托附近，从客人左后侧双手将茶杯递上。茶杯放置到位之后，杯耳应朝向外侧。若使用无杯托的茶杯上茶，亦应双手奉上茶杯。

从客人左后侧为之上茶，意在不妨碍其工作或交谈的思绪。万一条件不允许时，至少从其右侧而尽量不要从其正前方上茶。

有时，为了提醒客人注意，为之上茶时应轻声告之“请您用茶。”若对方向自己道谢，不要忘记回答“不客气。”如果因自己的上茶打扰了客人，应对其道一声“对不起！”

为客人敬茶时，尽量不要用一只手上茶，尤其是不要只用左手上茶。双手奉茶时，切勿将手指搭在茶杯口上，或是将其浸入茶水中。

在放置茶杯时，不要随意搁在任何一个地方，也不要将茶杯放在客人的文件上，或是客人行动时容易



撞翻的地方。将茶杯放在客人右手附近是最适当的做法。

(三)续水的时机

客人喝过几口茶后即应为之续水，绝不可让其杯中茶水见底。同时应注意根据来宾的讲究区别对待，以前中国人待客有“上茶不过三杯”一说：第一杯叫做敬客茶，第二杯叫做续水茶，第

三杯则叫做送客茶如果一再劝人用茶而无话可讲，则往往意味着提醒来宾此刻应该打道回府了。有鉴于此，以茶招待较为守旧的老年人或海外华人时，切勿再三为之斟茶。



人要精神
物要整洁
说话要和气
做事要干练



十一、敬烟礼仪

吸烟有害健康。有吸烟习惯的人应特别注意文明吸烟，自觉遵守吸烟的有关礼仪，并注意以下细节：

(一) 注意场合

1、凡是在贴有“禁止吸烟”或“无烟区”等字样的地方和有空调的房间，没有摆放烟灰缸的房间以及公共场所(如车、船、飞机、影剧院、展览馆、图书馆、医院病房、加油站等)，应自觉禁烟，遵守社会公德。

2、在工作、参观、谈判和进餐中，一般不应吸烟或少吸烟。

3、与长者或女士共处一室时，最好不要吸烟，要吸烟也应先征得别人同意。在私人住宅，如果主人不吸烟，又未请客人吸烟，客人最好不要吸烟。

(二) 注意文明

1、吸烟时，不应把烟灰、烟蒂、火柴棒到处乱丢，而应放入烟灰缸内。找不到烟灰缸时，应请主人拿给自己。丢烟头时，应将烟掐灭放入烟灰缸内，不



要让烟头在烟灰缸里继续冒烟。

2、吸烟时，不应一直吸到烧手或吸到过滤嘴边缘；不应将烟雾向别人直喷过去；不应从鼻孔里往外吐烟；不应当众吐烟圈；不应使劲并发出声响；不应叼着烟与人谈话；不应走着路吸烟；不应把烟夹在耳朵上；也不应在电扇和空调的上风吸烟。如果对方不吸烟，而向你让烟，此时最好不要吸烟。

(三)讲究礼节

1、敬烟时先敬长者，如女士中有吸烟者，应先敬女士。敬烟时，手不应碰到过滤嘴，不可用手取出一支递给对方，更不可将烟扔给对方，而应把数支烟抖出烟盒少许，说声“您请”，同时把烟盒递给对方，请对方自取。敬烟时，如对方谢绝，则不应勉强。对外宾不必敬烟，外国人通常没有敬烟的习惯。

2、点烟时，应先给对方点。若用火柴点烟，划着火柴后，一手护火挡风，一手递火，为对方点着香烟。如有女士吸烟时，男士应主动为女士点烟。当别人为自己点烟时，应躬身相迎，烟点完后，应向对方致谢。

3、自己如果不吸烟，当别人吸烟时，应尽量克制自己，不应露出厌恶的神色。



十二、茶话会礼仪

茶话会礼仪，具体内容主要涉及会议主题、来宾邀请、茶点准备、座次安排、会议议程五个方面。

(一) 茶话会主题

茶话会的主题，可以分为三类，即联谊、娱乐、专题。

以联谊为主题的茶话会，我们见得最多。以娱乐为主题的茶话会，为了活跃气氛，而安排一些文娱节目，并以此作为茶话会的主要内容，以现场的自由参加与即兴表演为主。专题茶话会，是在某个特定的时刻，或为某些专门问题而召开的茶话会，以听取某些专业人士的见解，或是和某些与本单位有特定关系的人士进行对话。

(二) 来宾邀请

筹办茶话会时必须围绕主题来邀请来宾，尤其是确定好主要的与会者。来宾可以是本单位的顾问、



社会知名人士、合作伙伴等各方面人士。

茶话会的来宾名单一经确定，应立即以请柬的形式向对方提出正式邀请。按惯例，茶话会的请柬应在半个月之前送达或寄达被邀请者，被邀请者可以不必答复。

(三) 茶点准备

茶话会上不上主食，不安排酒类，只提供茶点。茶话会是重“说”不重“吃”的，没必要在吃的方面过多下功夫。

除主要供应茶水外，在茶话会上还可以为与会者略备一些点心、水果或是地方风味小吃。需要注意的是，在茶话会上向与会者所供应的点心、水果或地方风味小吃，品种要适合，数量要充足，并要方便拿取，同时还要配上擦手巾。按惯例，在茶话会举行后不必再聚餐。

(四) 座次安排

一是环绕式。就是不设立主席台，把座椅、沙发、茶几摆放在会场的四周，不明确座次的具体尊卑，而听任与会者在入场后自由就坐。这一安排座

次的方式，与茶话会的主题最相符，也最流行。

二是散座式。散座式排位常见于在室外举行的茶话会。它的座椅、沙发、茶几四处自由地组合，甚至可由与会者根据个人要求而随意安置。这样就容易创造出一种宽松、惬意的社交环境。

三是圆桌式。圆桌式排位指的是在会场上摆放圆桌，请与会者在周围自由就座。圆桌式排位又分下面两种形式：一是适合人数较少的，仅在会场中央安放一张大型的椭圆形会议桌，而请全体与会者在周围就座。二是在会场上安放数张圆桌，请与会者自由组合。

四是主席式。在茶话会上，这种排位是指在会场上，主持人、主人和主宾被有意识地安排在一起就座，并且按照常规就座。

(五) 会议议程

第一项：主持人宣布茶话会开始

宣布开始前，主持人要请与会者各就各位。宣布开始后，主持人可对主要与会者略加介绍。



第二项：主办单位的主要负责人讲话

讲话应以阐明这次茶话会的主题为中心内容，还可以代表主办单位对全体与会者表示欢迎和感谢，并且恳请大家一如既往地理解和支持。

第三项：与会者发言

这些发言在任何情况下都是茶话会的重心。为了确保与会者在发言中直言不讳，畅所欲言，通常，主办单位事先不对发言者进行指定和排序，也不限制发言的具体时间，而是提倡与会者自由地进行即兴式发言。一个人还可以多次发言来不断补充、完善自己的见解、主张。

第四项：主持人总结

主持人略作总结后，可以宣布茶话会结束。

今天的文化，就是昨天教育的结果，今天的教育，必定是明天文化的理由。



第四篇 附录

FuLu

Chapter 4



附录一

常用礼貌用语

国基控股有限公司员工在日常工作中，要学好、用好以下文明礼貌用语：

(一) 基本礼貌用语

◆**问候语**：您好，早上好，午安，晚安，节日好，新年好。

◆**祝贺语**：祝您节日愉快，祝您生日愉快，祝您取得优异成绩，祝您演出成功，祝您生意兴隆。

◆**赞赏语**：太好了，美极了，您真棒。

◆**祈求语**：拜托，请多关照，敬祈指导。

◆**致谢语**：谢谢，多谢关心，承蒙关照。衷心感谢。

◆**致歉语**：请原谅，对不起。

◆**挂念语**：最近身体好吗？工作(学习)忙吗？

◆**慰问语**：辛苦了，受累了，麻烦您了。

◆**征询语**：您有什么事情需要我帮您做吗？您还有什么别的事需要办吗？



◆**应答语**：没有关系，不必客气，感谢您的好意。

◆**迎送语**：欢迎，欢迎您的光临，祝您一路平安，再见。

◆**告别语**：打扰您了，让您陪了这么长时间，影响您工作了；对不起，影响您休息了，有机会再向您请教。

（二）敬语

敬语。亦称“敬辞”。它与“谦辞”相对，是表示尊敬和礼貌的词语。使用敬语，既是礼貌上的必需，又体现出一个人的文化修养。应在以下场合使用敬语：

- ◆比较正规的社交场合；
- ◆与师长或身份、地位较高的人交谈；
- ◆与人初次打交道或会见不太熟悉的人；
- ◆会议、谈判等公务场合。

平常与人谈话或写信时，称呼对方的亲属常用“令”、“尊”、“贤”等敬称。除此之外，在日常社会交往中，还常使用一些敬语。例如：

- ◆**贵姓**——询问对方姓名。
- ◆**贵庚**——询问对方年龄。



◆**高寿**——用于询问老人的年纪。

◆**华诞**——尊敬别人的生辰。

◆**惠顾**——多用于商家对顾客。

◆**呈上**——恭敬地送上去。用于晚辈对长辈或下级对上级。

◆**呈正**——把自己的作品送给人批评改正，也作“呈政”。

◆**赐教**——尊称长辈或上级对自己的教诲。

◆**垂念**——尊称长辈或上级对自己的挂念。

◆**高就**——指人离开原来的职位就任较高的职位。

◆**拜望**——探望。

◆**拜服**——佩服。

◆**拜辞**——告别。

◆**奉告**——告诉。

◆**奉还**——归还。

◆**奉陪**——陪伴。

◆**恭候**——恭敬地等候。

◆**请便**——请对方自便。

(三) 谦语

谦语，亦称“谦辞”。它与“敬语”相对，是向人表示谦恭的一种词语。谦语最常见的用法，是在别人面前谦称自己和自己的亲属。谦语的用途较敬语要少一些，它较多地出现在书面语中。常用的一些谦语：

◆**敝**——旧时用于与自己有关的事物，如“敝姓”、“敝处”。

◆**敢**——表示冒昧地请求别人，如“敢问”、“敢请”。

◆**拙**——称自己的文章、见解等，如“拙著”、“拙见”。

◆**不才**——自我谦称。

◆**老朽**——老年人的自我谦称。

◆**痴长**——年纪较大的人，说自己白白地比对方大若干岁。

◆**斗胆**——形容大胆。

◆**错爱**——表示感谢对方的爱护。

◆**寒门**——旧时谦称自己的家庭。

◆**刍议**——指自己的议论。

◆**过奖**——对方(对自己)过分的表扬或夸奖。

◆**不敢当**——表示承当不起(对方的招待、夸奖等)。



(四) 客套话

客套话是表示客气的话，恰当地使用客套话是有礼貌的表现。

◆**久仰**——仰慕已久(初次见面时说)。

◆**久违**——好久不见了。常用于久别重逢或书信中。

◆**劳驾**——用于请别人做事或让路。

◆**少礼**——称自己礼貌不周或请人不拘小节。

◆**少陪**——对人表示因事不能相陪。

◆**借光**——用于请别人给自己方便或向人询问。

◆**拨冗**——用于请别人推开繁忙的事务，抽出时间(做某事)。

◆**失敬**——向对方表示歉意，责备自己礼貌不周。

◆**慢走**——用于送客人时的客套话。



附录二

员工礼仪基本要领

来电转达小要务，详记人时地事物。
接听电话先问好，单位姓名随后到。
抱怨电话要处理，了解问题再反应。
电话完毕挂机时，尊先卑后要明确。
引导客人前进来，左前半步门先开。
精神抖擞向前走，双手不插口袋中。
初次见面要介绍，卑先尊后礼周到。
递送名片要小心，莫让人接看颠倒。
首次见面重印象，来客姓名莫遗忘。
客人来时须奉茶，先奉来宾后同仁。
茶水只倒七分满，来客接待不用烦。
约会守时最重要，切记提前五分到。
长辈同行需注意，上楼左后下右前。
长辈同行搭电梯，要让长辈进出先。
长辈上司同步行，左后半步最适宜。
长辈同乘公务车，司机右后是大座。
上司同在洗手间，默默进行不多言。



附录三

赠花礼仪

◆**祝贺开业**：通常选用红月季、牡丹、一品红等，表示开业大吉，生意兴隆。

◆**祝贺新婚**：通常送花色艳丽、花香浓郁的鲜花，如百合、玫瑰、牡丹、月季等表示富贵吉祥，幸福美满。

◆**祝长辈华诞**：通常选用长寿花、大丽花、迎春花、兰花等，寓意“福如东海，寿比南山”。

◆**祝同辈生日**：通常选用石榴花、象牙花、红月季等，含有青春永驻、前程似锦的祝愿。

◆**看望父母**：通常选用剑兰花、康乃馨、百合花、菊花、满天星，插成花篮或花束，祝父母百年好合，幸福美满。

◆**探望病人**：通常选用素净淡雅的马蹄莲、素色苍兰、剑兰、康乃馨表示问候，并祝愿早日康复。

◆**送别朋友**：通常选用一束芍药花、表示依依惜别之情。

◆**迎接亲友**：通常选用紫藤、月季、马蹄莲组成的花束表示热情好客。



花语花意

牡丹——富贵

荷花——默恋、清纯、高洁

天堂鸟——友谊、幸福

鹤望兰——自由、友好、快乐、吉祥、幸福

君子兰——宝贵、高贵

菊花——高洁、隐逸、清雅

天竺葵——相知、相遇

山茶花——天生丽质、美丽、顽强

杜鹃——楚楚动人、吉祥

梅花——高洁、坚贞不移、高风亮节

丁香——初恋、谦逊、羞怯

月季——爱情

桂花——友好、和平

竹——高风亮节

富贵竹——吉祥、宝贵、清秀

玫瑰——爱情、热爱、嫉妒、尊敬

康乃馨——母爱、热恋、美丽、真情、纯洁

百合——纯洁、百年好合、祝福、心心相印、庄严

郁金香——神圣、祝福、永恒

礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。

——《礼记·曲礼上》

