

秘书考试写作:文明礼仪常识 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/272/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_80_83_E8_c39_272565.htm 礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等；从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与作客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节，礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪，使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的言行。礼仪、礼节、礼貌内容丰富多彩，但它有自身的规律性，其基本的礼仪原则：一是敬人的原则；二是自律的原则，就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一，自我对照，自我反省，自我要求，自我检点，自我约束，不能妄自尊大，口是心非；三是适度的原则，适度得体，掌握分寸；四是真诚的原则，诚心诚意，以诚待人，不逢场作戏，言行不一。

一、个人礼仪 (一)仪表仪表是指人的容貌，是一个人精神面貌的外观体现。一个人的卫生习惯、服饰与形成和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系

- 1、卫生：清洁

卫生是仪容美的关键，是礼仪的基本要求。不管长相多好，服饰多华贵，若满脸污垢，浑身异味，那必然破坏一个人的美感。因此，每个人都应该养成良好的卫生习惯，做到入睡起床洗脸、脚，早晚、饭后勤刷牙，经常洗头又洗澡，讲究梳理勤更衣。不要在人前“打扫个人卫生”。比如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等，这些行为都应该避开他人进行，否则，不仅不雅观，也不尊重他人。与人谈话时应保持一定距离，声音不要太大，不要对人口沫四溅。

2、服饰：

服饰反映了一个人文化素质之高低，审美情趣之雅俗。具体说来，它既要自然得体，协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应，还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求，即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素，并努力在穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

(二)言谈

言谈作为一门艺术，也是个人礼仪的一个重要组成部分。

1、礼貌：

态度要诚恳、亲切；声音大小要适宜，语调要平和沉稳；尊重他人。

2、用语：

敬语，表示尊敬和礼貌的词语。如日常使用的“请”、“谢谢”、“对不起”，第二人称中的“您”字等。初次见面为“久仰”；很久不见为“久违”；请人批评为“指教”；麻烦别人称“打扰”；求给方便为“借光”；托人办事为“拜托”等等。要努力养成使用敬语的习惯。现在，我国提倡的礼貌用语是十个字：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。这十个字体现了说话文明的基本的语言形式。

(三)仪态举止

1、谈话姿势：

谈话的姿势往往反映出一个人的性格、修养和文明素质。所以，交谈时，首先双方要互相正视、互相倾听、不能东张

西望、看书看报、面带倦容、哈欠连天。否则，会给人心不在焉、傲慢无理等不礼貌的印象。

2、站姿：站立是人最基本的姿势，是一种静态的美。站立时，身体应与地面垂直，重心放在两个前脚掌上，挺胸、收腹、收颌、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉，眼睛平视，面带笑容。站立时不要歪脖、斜腰、曲腿等，在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要下意识地做些小动作，那样不但显得拘谨，给人缺乏自信之感，而且也有失仪态的庄重。

3、坐姿：坐，也是一种静态造型。端庄优美的坐，会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。正确的坐姿应该：腰背挺直，肩放松。女性应两膝并拢；男性膝部可分开一些，但不要过大，一般不超过肩宽。双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。在正式场合，入座时要轻柔和缓，起座要端庄稳重，不可猛起猛坐，弄得桌椅乱响，造成尴尬气氛。不论何种坐姿，上身都要保持端正，如古人所言的“坐如钟”。若坚持这一点，那么不管怎样变换身体的姿态，都会优美、自然。

4、起姿：行走是人生活中的主要动作，走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。正确的走姿是：轻而稳，胸要挺，头要抬，肩放松，两眼平视，面带微笑，自然摆臂。

二、见面礼仪

1、握手礼：握手是一种沟通思想、交流感情、增进友谊的重要方式。与他人握手时，目光注视对方，微笑致意，不可心不在焉、左顾右盼，不可戴帽子和手套与人握手。在正常情况下，握手的时间不宜超过3秒，必须站立握手，以示对他人的尊重、礼貌。握手也讲究一定的顺序：一般讲究“尊者决定”，即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚

者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手，那么有礼貌的顺先长辈后晚辈，先主人后客人序是：先上级后下、级，先长辈后晚辈，先主人后女士。2、鞠躬礼：鞠躬，意即弯身行礼，是对他人敬佩的一种礼节方式。鞠躬时必须立正、脱帽，西，或是边鞠躬边说与行礼无关的话。鞠躬前视对方，以表尊重的诚意。郑重地；，嘴里不6。后应双6先女士后男表示尊重与能吃任何东目礼貌地注3、致意：致意是一种不出声的问候礼节，常用于相识的人种场合打招呼。在社交场合里，人们往往采用招手致意、。、欠身致意、脱帽致意等形式来表达友善之意。三、公共礼仪(一) 特定公共场所礼仪1 影剧院:观众应尽早入座.如果自己的座位在中间应当有礼貌的向已就座者示意,合其让自己通过.通过让座者时要与之正面想对,切勿让自己的臀部正对着人家的脸,这是很失礼的.应注意衣着整洁,即使天气炎热,袒胸露腹,也是不雅观的.在影剧院万不可大呼小叫,笑语喧哗,也铁把影院当成小吃店大吃大喝.演出结束后观众应有秩序地离开,不要推搡. 2、图书馆、阅览室：图书馆、阅览室是公共的学习场所。 要注意整洁，遵守规则。不能穿汗衫和拖拉鞋入内。就座 甲，不要为别人预占位置，查阅目录卡片时，不可把卡片翻乱或撕环，或用笔在卡片上涂抹划线。 要保持安静和卫生。走动时脚步要轻，不要高声谈话，不要吃有声或带有果壳的食物，这些都是有悖于文明礼貌的。 . . 对图书馆、阅览室的图书桌椅板凳等等属于公共财产，也应该注意爱护，不要随意刻画，破坏。(二)乘车礼仪* 1、骑自行车：要严格遵守交通规则。不闯红灯，骑车时不撑雨伞，不互相追逐或曲折竞驶，不骑车带人。遇到老弱病残者动作迟缓，要给予谅解，主动礼

让。2、乘火车、轮船：在候车室、候船室里，要保持安静，不要大声喊叫。上车、登船时要依次排队，不要乱挤乱撞。在车厢、轮船里，不能随地吐痰，不能乱丢纸屑果皮，也不能让小孩随地大小便。3、乘公共汽车：车到站时应依次排队，对妇女、儿童、老年人及病残者要照顾谦让。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。

(三)旅游观光礼仪

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

2、宾馆住宿：旅客在任何宾馆居住展p不要在房间里大声喧哗或举行叫司的聚会，以免影响其他客人。对服务员要以礼相待，对他们所提供的服务表示感谢。

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

四、学校礼仪 学校，作为教书育人的专门场所，礼仪教育是德育、美育的重要内容。

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

1、课堂礼仪：遵守课堂纪律是学生最基本的礼貌。

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

，应先得到教师允许后，方可进入教室。(2)听讲：在课堂上，要认真听老师讲解，注意力集中，独立思考，重要的内容应做好笔记。当老师提问时，应该先举手，待老师点到你的名字时才可站起来回答，发言时，身体要立正，态度要落落大方，声音要清晰响亮，并且应当使用普通话。(3)下课：听到下课铃响时，若老师还未宣布下课，学生应当安心听讲，不要忙着收拾书本，或把桌子弄得乒乒乓乓作响，这是对老师的不尊重。下课时，全体同学仍需起立，与老师互道：“再见”。待老师离开教室后，学生方可离开。

2、服饰仪表：穿着指穿衣裤，着鞋袜。其基本要求是：合体；适时；整洁；大方；讲究场合。

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

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

不要去谈，不要随便议论同学的不是。

5、集会礼仪：集会在学校是经常举行的活动。一般在操场或礼堂举行，由于参加者人数众多，又是正规场合，因此要格外注意集会中的礼仪。

升国旗仪式：国旗是一个国家的象征，升降国旗是对青少年爱国主义教育的一种方式。无论中小学还是大学，都要定期举行升国旗的仪式。升旗时，全体学生应列队整齐排列，面向国旗，肃立致敬。当升国旗，奏国歌时，要立正，脱帽；行注目礼，直至升旗完毕。升旗是一种严肃、庄重的活动，一定要保持安静，切忌自由活动，嘻嘻哈哈或东张西望。神态要庄严，当五星红旗冉冉升起时，所有在场的人都应抬头注视。

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

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

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

(1)目光：在讲台上讲课时，教师的目光要柔和、亲切、

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

(2)站姿：老师站着讲课，既是对学生的重视，更有利于用身体语言强化教学效果。站着讲课时，应站稳站直，胸膛自然挺起，不要耸肩，或过于昂着头。需要在讲台上走动时，步幅不宜过大过急。

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

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

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

(2)音量要适当：讲课不是喊口号，声音不宜过大，会给学生以声嘶力竭之感。如果声音太低又很难听清，导致影响教学效果。

(3)语言要精练：讲课要抓中心，不说废话和多余的话，给学生干净利索的感觉。

(4)讲课可以适时插入一些风趣、幽默的话，以活跃课堂气氛，提高学生学习的兴趣。

3、与学生谈话：

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

(2)热情迎候，设置平等气氛。举止端正，行为有度。谈话时，语气要平和，要有耐心，不要高音量、不反唇相讥，应表现出良好的道德修养。

(3)分清场合，人情人理。老师的表情要与谈话对象、内容协调一致。在与学生进行谈话时，不要言过其实，故意夸大事实，也不应传播不利团结或道听途说的事情。

五、公务礼

仪(一)当面接待扎仪 上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记；领导了解情况，要如实回答；如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道“再见”。下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束后，要起身相送。(二)电话接待礼仪

电话接待的基本要求：(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后，再询问对方来电的意图等。(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以“再见”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

(三)引见时的礼仪 到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向房里的领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的；把男同志介绍给女同志；如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。(四)乘车行路 办公室的工作

人员在陪同领导及客人外出时要注意：(1)让领导和客人先上，自己后上。(2)要主动打开车门，并以手示意，待领导和客人坐稳后再关门，一般车的右门为上、为先、为尊，所以应先开右门，关门时切忌用力过猛。(3)在乘车的座位上很讲究，我国一般是右为上，左为下。陪同客人时，要坐在客人的左边。(五)递物与接物 递物与接物是生活中常用的一种举止。礼仪的基本要求就是尊重他人。因此，递物时须用双手，表示对对方的尊重。例如递交名片时，双方经介绍相识后，常要互相交换各片。递交名片时，应用双手恭敬地递上，且名片的正面应对着对方。在接受他人名片时也应恭敬地用双手捧接。接过名片后要仔细看一遍或有意识地谈一下名片的内容，不可接过名片后看都不看就塞入口袋，或到处乱扔。(六)会议礼仪会议的通用礼仪，主要有以下几点：(1)发放会议通知时应阐明日的。(2)拟发好会议通知。会议通知必须写明开会时间、开会地点、会议主题及参加者等内容。要提前一定的时间发通知，以便使参加者有所准备。(3)安排好会场。会场的大小，要根据会议内容和参加者的多少而定。如果会场不易寻找，应在会场附近安设路标以作指点。(4)开会的时间宜紧凑。开“马拉松”式的长会，往往上面在作长篇报告，下面却在交头接耳呵欠不断。所以，“短小精悍”，有效地利用时间，讨论实质性的问题，应视为开会礼仪中十分重要的一条。(5)迎送礼仪。凡是一些大型或中型会议，对会议参加者要认真做好迎送工作。一般应在会前组成一个会务组，专门处理有关问题。六、日常交际礼仪(一)宴请礼仪 宴请是公关交往中常见的交际活动形式之一，恰到好处的宴请，会为双方的友谊增添许多色彩。赴宴要准时，赴宴前应修整

仪容以及装束，力求整洁大方。在宴请排位时，客人要听从主人的安排。入座后，主人招呼，即可开始进餐，取菜时不要盛得太多，如不够，可以再取。如果主人为你夹菜，要说“谢谢”。吃东西时要文雅，闭嘴，细嚼，慢咽。不要发出声音或呕嘴。嘴内有食物时，切勿讲话。剔牙时，要用手或餐巾遮住口。当主人起身祝酒时，应暂停进餐，注意倾听。碰杯时，主人和主宾先碰。人多时可同时举杯示意，不一定碰杯。饮酒不要过量，可敬酒，但不要硬劝强灌。

(二)舞会礼仪 参加舞会时仪表、仪容要整洁大方，尽量不吃葱、蒜、醋等带强烈刺激气味的食品，不喝烈性酒，不大汗淋漓或疲惫不堪地进入舞场。患有感冒者不宜进入舞场。尚不会跳舞者最好不在舞场现学现跳，应当待学会后再进舞池。一般情况下，男士应主动有礼貌地邀请女士；如果是上下级的关系，不论男女，下级都应主动邀请上级跳舞。跳舞时舞姿要端庄，身体保持平、直、正、稳，切忌轻浮鲁莽；男士动作要轻柔文雅，不宜将女士拢得过紧、过近。万一触碰了舞伴的脚部或冲撞了别人，要有礼貌地向对方额首致歉。一曲终了，方可停舞。男舞伴应送女舞伴至席位，并致谢意，女舞伴则应点头还礼。除此之外，还应讲究文明礼貌，维护舞场秩序，不吸烟，不乱扔果皮，不高声谈笑，不随意喧哗，杜绝一切粗野行为。

(三)拜访礼仪 1、拜访前的相邀礼仪：不论因公还是因私而访，都要事前与被访者电话联系。联系的内容主要有四点：(1)自报家门(姓名、单位、职务)。(2)询问被访者是否在单位(家)，是否有时间或何时有时间。(3)提出访问的内容(有事相访或礼节性拜访)使对方有所准备。(4)在对方同意的情况下定下具体拜访的时间、地点。注意要避开吃饭和休

息、特别是午睡的时间。最后，对对方表示感谢。

2、拜访中的举止礼仪：

- (1)要守时守约
- (2)讲究敲门的艺术。要用食指敲门，力度适中，间隔有序敲三下，等待回音。如无应声，可再稍加力度，再敲三下，如有应声，再侧身隐立于右门框一侧，待门开时再向前迈半步，与主人相对。
- (3)主人不让座不能随便坐下。如果主人是年长者或上级，主人不坐，自己不能先坐。主人让座之后，要口称“谢谢”，然后采用规矩的礼仪坐姿坐下。主人递上烟茶要双手接过并表示谢意。如果主人没有吸烟的习惯，要克制自己的烟瘾，尽量不吸，以示对主人习惯的尊重。主人献上果品，要等年长者或其他客人动手后，自己再取用。即使在最熟悉的朋友家里，也不要过于随便。
- (4)跟主人谈话，语言要客气。
- (5)谈话时间不宜过长。起身告辞时，要向主人表示：“打扰”之歉意。出门后，回身主动伸手与主人握别，说：“请留步”。待主人留步后，走几步，再回首挥手致意：“再见”。

七、涉外礼仪

在国际交际中，礼宾是一项很重要的工作，许多外事活动，往往是通过各种交际礼宾活动进行的。一般来说，各种交际活动，国际上都有一定惯例，但各国往往又根据本国的特点和风俗习惯，有自己独特的做法，我们在对外交往中除应发扬我国礼仪之邦的优良传统，注意礼貌、礼节之外，还应尊重各国、各民族的风俗习惯，了解它们不同的礼节、礼貌的作法，从而使得我们在对外活动中真正做到不卑不亢，以礼相待。

1、举止：

在外事活动中，举止要落落大方、端庄稳重，表情要自然诚恳、和蔼可亲，不能不拘小节。站时，身体不要东歪西靠，不要斜靠在桌面或椅靠；坐时，姿势要端正，不要翘脚、摇腿，也不要显出横散的样子，女同志不

要支开双腿；走时，脚步要轻，如遇急事可加快脚步，但不要慌张奔跑。说话时，手势不要过多，也不要放声大笑或高声喊人。

2、谈吐：在与外宾交谈时，表情要自然，态度要诚恳，用语要文明，表达要得体。别人在与其他人个别交谈时，不要凑前旁听。若有事需与某人谈话，应待别人说完。交谈中若有急事而要离开时，应向对方打招呼，表示歉意。在与外宾交谈时，不要打听对方的年龄、履历、婚姻、薪金、服饰价格等私人生活方面的情况。同外国人交谈，最好选择喜闻乐道的话题，诸如体育比赛、文艺演出、电影电视、风光名胜、旅游度假、烹饪小吃等方面的话题，大家都会感兴趣。这类话题使人轻松愉快，受到普遍欢迎。如果外国人主动谈起我们不熟悉的话题，我们应该洗耳恭听，认真请教，千万不要不懂装懂，更不要主动同外国人谈论自己一知半解的话题。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com