



目 录

第一章 特殊奥林匹克运动

一、什么是特殊奥林匹克运动·····	(1)
(一) 特奥运动·····	(1)
(二) 特殊奥林匹克运动会·····	(1)
(三) 国际特奥会·····	(1)
二、特奥运动的信念·····	(2)
三、特奥运动的精神·····	(2)
四、特奥运动的使命·····	(2)
五、特奥运动的目标·····	(2)
六、特奥运动员誓词·····	(3)
七、国际特奥会标志·····	(3)
八、特奥运动会会徽·····	(3)
九、特奥运动会吉祥物·····	(4)
十、特奥运动会主题口号·····	(5)
十一、特奥全球形象大使·····	(5)
十二、特奥与残奥的区别·····	(6)
十三、特奥运动的特点·····	(7)
十四、特奥运动员·····	(8)
十五、国际特奥会·····	(8)
(一) 国际特奥会的起源·····	(8)
(二) 国际特奥会的光辉历程·····	(8)



(三) 特奥赛事	(11)
十六、中国特奥运动	(14)
(一) 中国特奥运动发展历程	(15)
(二) 2007 年上海世界夏季特奥运动会概况	(16)
十七、第五届全国特奥运动会概况	(17)
(一) 第五届全国特奥运动会筹备情况简介	(17)
(二) 第五届全国特奥运动会的主题口号	(18)
(三) 第五届全国特奥运动会的会徽	(19)
(四) 第五届全国特奥运动会的吉祥物	(19)
(五) 第五届全国特奥形象大使	(20)
(六) 第五届全国特奥运动会志愿者招募	(21)
(七) 第五届全国特奥运动会志愿者口号	(21)
(八) 第五届全国特奥运动会项目简介	(21)

第二章 个人基础礼仪

一、仪容礼仪	(23)
(一) 发型得体	(23)
(二) 面部清爽	(23)
(三) 表情自然	(23)
(四) 手部清洁	(23)
二、仪态礼仪	(23)
(一) 站姿	(23)
(二) 坐姿	(23)
(三) 行姿	(23)



三、服饰礼仪	(24)
(一) 着装的原则	(24)
(二) 饰物的佩戴规范	(25)
(三) 女士选包的四个根据	(26)
(四) 正式场合男士着装的礼仪要求	(26)
(五) 正式场合女士着装的礼仪要求	(27)

第三章 公共场所礼仪

一、交通礼仪	(29)
(一) 行路礼仪	(29)
(二) 驾驶机动车的礼仪	(29)
(三) 机动车座次安排的基本礼仪	(30)
(四) 乘坐自动扶梯和电梯的礼仪	(30)
(五) 乘坐飞机的礼仪	(30)
(六) 乘坐火车的礼仪	(31)
(七) 乘坐公共汽车、地铁的礼仪	(32)
(八) 乘坐出租车的礼仪	(32)
(九) 乘坐轮船的礼仪	(32)
(十) 骑单车的礼仪	(33)
二、公共活动场所的礼仪	(33)
(一) 餐馆	(33)
(二) 购物	(34)
(三) 博物馆与画廊	(34)
(四) 公共洗手间	(35)



三、公共娱乐场所的礼仪	(35)
(一) 公园	(35)
(二) 旅游场所	(35)
(三) 剧院	(36)
(四) 音乐会	(36)
(五) 电影院	(37)
(六) 歌舞厅	(37)

第四章 社会交往礼仪

一、办公室礼仪	(38)
(一) 办公室内的一般礼仪规范	(38)
(二) 办公室环境礼仪	(38)
(三) 办公室人际相处礼仪	(40)
二、会面礼仪	(41)
(一) 称谓礼仪	(41)
(二) 介绍礼仪	(42)
(三) 名片礼仪	(42)
(四) 握手礼仪	(43)
三、迎送礼仪	(43)
(一) 迎接礼仪	(43)
(二) 引导的操作规范	(43)
(三) 奉茶礼仪	(44)
(四) 送客礼仪	(45)
四、拜访馈赠礼仪	(45)



礼仪知识简明读本

(一) 拜访礼仪	(45)
(二) 馈赠礼仪	(45)
五、交谈礼仪	(48)
(一) 基本的礼貌用语	(48)
(二) 语言交际的要义	(49)
(三) 交流中的目光语义	(50)
(四) 交谈的话题	(52)
六、宴请礼仪	(52)
(一) 中餐礼仪	(52)
(二) 西餐礼仪	(54)
(三) 自助餐礼仪	(56)
(四) 品饮咖啡礼仪	(56)

第五章 职业服务礼仪

一、服务行业文明用语的基本特征	(57)
二、常规的服务人际距离的礼仪要求	(57)
三、商场服务礼仪要求	(58)
四、银行服务礼仪要求	(59)
五、酒店服务礼仪要求	(59)
六、餐馆服务礼仪要求	(60)
七、出租车司机的礼仪要求	(61)
八、邮政、电信服务的礼仪要求	(63)
九、交通运输服务的礼仪要求	(63)
十、医护人员的礼仪要求	(65)



十一、记者的礼仪要求	(65)
十二、导游员、讲解员的礼仪要求	(66)

第六章 涉外礼仪

一、国际社会公认的“第一礼俗”	(68)
二、涉外场合的问候礼仪	(68)
三、涉外场合的介绍方式	(69)
四、受邀请的处理方式	(70)
五、涉外场合的交谈礼仪	(70)
六、涉外仪式礼仪	(71)
(一) 签约仪式	(71)
(二) 开业仪式	(72)
(三) 剪彩仪式	(73)
七、涉外赠送礼品的礼仪	(76)
八、涉外受礼的礼仪	(77)
九、涉外交往中的数字、肢体和颜色的禁忌	(77)
十、涉外交往中常见的宗教禁忌	(78)
(一) 基督教	(78)
(二) 天主教	(78)
(三) 伊斯兰教	(78)
(四) 佛教	(79)
(五) 印度教	(79)
(六) 犹太教	(80)
(七) 道教	(80)



第七章 志愿服务礼仪

一、志愿者与志愿服务·····	(81)
二、从事志愿服务的动机·····	(81)
三、志愿服务的精神·····	(82)
四、听觉障碍者的服务礼仪·····	(83)
(一) 听觉障碍者的心理特点·····	(83)
(二) 听觉障碍者的服务礼仪·····	(83)
五、视觉障碍者的服务礼仪·····	(84)
(一) 视觉障碍者的心理特点·····	(84)
(二) 视觉障碍者的服务礼仪·····	(85)
六、肢体障碍者的服务礼仪·····	(88)
(一) 肢体障碍者的心理特点·····	(88)
(二) 肢体障碍者的服务礼仪·····	(88)
七、智力障碍者的服务礼仪·····	(89)
(一) 智障人士的特质·····	(89)
(二) 特奥志愿服务技巧·····	(90)
(三) 特奥指导用语·····	(98)
(四) 避免使用的话语·····	(99)

第八章 现场观赛礼仪

一、观众入场、退场的礼仪要求·····	(100)
二、特奥赛场升旗仪式的礼仪要求·····	(100)
三、拉拉队在比赛时的礼仪要求·····	(100)



四、观众使用手机和照相机的礼仪要求	(100)
五、观看田径比赛的礼仪要求	(101)
六、观看游泳比赛的礼仪要求	(101)
七、观看大球比赛的礼仪要求	(101)
八、观看乒乓球、羽毛球比赛的礼仪要求	(102)
九、观看举重比赛的礼仪要求	(102)
十、观看柔道比赛的礼仪要求	(102)
十一、文明观赛的“七要”	(102)
十二、文明观赛的“七不”	(103)



第一章 特殊奥林匹克运动

一、什么是特殊奥林匹克运动

(一) 特奥运动

特奥运动是基于奥林匹克精神，专门针对智障人士开展的运动训练和比赛。特奥运动的项目非常丰富，从最基本的机能活动训练计划到最高级的体育项目比赛，适合所有年龄和能力等级的特奥运动员。

(二) 特殊奥林匹克运动会

特殊奥林匹克运动会是国际特奥会为全世界智障人士专门设立的运动会，是特奥运动的高级表现形式，也是特奥运动精神的集中展现，分为本地、国家、洲际和世界等不同级别。其中，世界特奥运动会每两年举办一届，夏季和冬季交替举行。

(三) 国际特奥会

国际特殊奥林匹克运动委员会（简称国际特奥会）是特奥运动的最高国际权威组织及管理机构，多年来一直致力于世界范围内特奥运动的发展。目前，特奥运动的会员组织已经发展至 160 多个国家和地区，特奥运动员 253 万余人。国际特奥会创始人是美国前总统约翰·肯尼迪的妹妹尤尼斯·肯尼迪·施莱佛女士，现任主席是蒂姆·施莱佛先生，国际特奥会总部设在美国华盛顿区。



国际特奥会创始人尤尼斯·肯尼迪·施莱佛女士（右边）



目前，在国际特奥会的有力推动下，特奥运动在全球范围内得到了迅速的发展，全世界有超过 160 个国家和地区成立了超过 200 个特奥组织，特奥运动被越来越多的人所接纳。

二、特奥运动的信念

（一）特奥运动员有学习的能力 在正确的指导和鼓励下，智障人士通过参加体育个人或团体的训练及比赛，能够获得相应的技能，分享快乐并从中受益。

（二）特奥运动员有不断进步的能力 通过持续的训练、自身努力、家庭和社会支持以及同伴竞争，智障人士能够提高进步幅度，激发创造的热情，并进而享受成功的快乐。

（三）特奥运动员有提高生活质量的能力 通过参加体育训练及比赛，智障人士能够提高身心健康及社会适应能力，提高生活能力和提升生活质量。

（四）特奥运动员有贡献社会的能力 通过自身的努力，智障人士不仅能够减轻障碍对自身和家庭的负担，也为社区成员提供了理解、尊重和接纳智障人士的机会，促进智障人士融入社会。

三、特奥运动的精神

特奥运动的精神是：技能、勇气、分享以及超越国家、政治、性别、年龄、种族、宗教的界限带来的快乐。

四、特奥运动的使命

为智障人士常年参与奥林匹克模式的体育训练及竞赛创造条件和机会，使他们发挥潜能，勇敢表现，在参与中与其他运动员分享快乐，交流技艺并增进友谊。

五、特奥运动的目标

特奥运动的目标是帮助所有智障人士，为他们提供平等参与训练及竞赛的机会，发展和展示他们的技能和才华；通过增加公



众对他们能力和需要的认识，使他们成为有益于社会并为社会所接受和尊重的人；特奥运动竭力追求崇高的体育精神，并相信每个运动员都能发挥其最高潜能参与各项比赛。

六、特奥运动员誓词

特奥运动员誓词是：“让我获胜，如果我不能获胜，让我勇敢地去尝试”（Let me win. But if I cannot win, let me be brave in the attempt.）或简称为“勇敢尝试，争取胜利”。

七、国际特奥会标志

特奥会会标是由五个六臂人图形围成的圆，主题是全球共享欢乐。六臂人图形代表着社会对特奥运动员的不同接纳阶段：向下倾斜的胳膊代表社会对智障人士的忽视；中间平伸的胳膊代表特奥运中的平等参与；向上抬起的胳膊代表通过训练与比赛获得快乐。五个人形图代表全世界五大洲的所有人。



图1 SOI 注册商标

八、特奥运动会会徽

为了宣传的需要，与奥运会相似，每届特奥运动会的主办国家或地区要设计制作专门的特奥运动会会徽，以突出该届运动会的主题和地方特色。作为一届特奥运动会的象征，会徽经常出现在举办国或其他国家各种相关的出版物、商品、纪念品或建筑物上，起到了很好地宣传作用。第十二届上海世界夏季特奥运动会的会徽为“眼神”，图案为一只睁大的眼睛，眼中的图形既是两个跃起的运动员造型，也是上海市市花白玉兰绽放的图形。“眼神”反映了智障人士对社会和生活的期盼，体现了社会对他们的关爱，表现了世界对上海举办本届运动会的关注。2011年雅典世界夏季特奥运动会会徽中的太阳是生命的源泉，人形符号与蓝色



动感螺旋代表参赛运动员的力量，橄榄枝在这里预示着完美。黄、蓝、绿等各种色彩呈现的是希腊的不同地貌特征，同时还代表着激情、乐观、坚定、自由与希望。



第12届上海世界夏季特奥运动会会徽



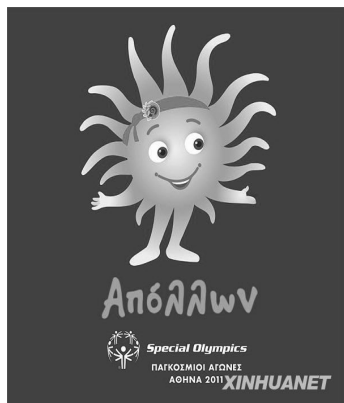
第13届雅典世界夏季特奥运动会会徽

九、特奥运动会吉祥物

吉祥物是构成一届特奥运动会形象特征的主要成份。吉祥物以其富有活力的独特形象为人们所喜爱，它体现特殊奥林匹克精神、传达当届特奥会的举办理念，传达主办城市的历史文化和人文精神，营造特奥运动会的节日氛围，是在广大群众、特别是在儿童和青少年中推广特殊奥林匹克精神的重要载体，是所有特奥运动会识别项目中的其他形象无法比拟的。第12届上海世界夏季特奥运动会的吉祥物是阳光三毛。圆圆的鼻子，大大的眼睛，特别是家喻户晓的三根飘逸的头发，塑造了一个阳光三毛的卡通形象。第13届雅典世界夏季特奥运动会的吉祥物是太阳神阿波罗。阿波罗寓意是“光明”或“光辉灿烂”。太阳四射的光芒成了卡通人物阿波罗的秀发，发带上则别着一枚会徽。总之，特奥运动会吉祥物的形象具有极强的地域性特征，其幽默、率真的天性也能给特奥选手和参与者带来欢乐。



第12届夏季特奥运动会吉祥物—阳光三毛



第13届夏季特奥运动会吉祥物—阿波罗

十、特奥运动会主题口号

主题口号是历届特奥运动会举办理念的高度概括和集中体现。各届特奥运动会都精心设计打动人心的口号以使其广泛传播、深入人心，并作为特奥运动会各种文化和视觉设计活动（场馆建设、文化活动、形象与景观、开闭幕式等等）的创作依据。

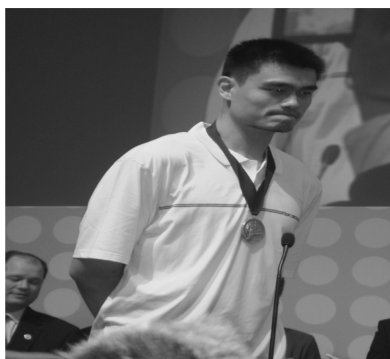
第12届上海世界夏季特奥运动会的主题是“你行，我也行”（I know I can），第五届全国特奥运动会主题是“共享阳光，你我同行。”

十一、特奥全球形象大使

全球形象大使要承担的使命是成为乐于奉献、无偿支持和积极参与志愿服务的楷模，更重要是将包容差异的理念，通过自己的影响力传递到世界各地，关注智障人士，尊重智障人士及他们的家属，弘扬特奥精神，架好全球健全人和智障人之间文化交流和接受差异的桥梁，让更多人了解智障人士的生活。全球形象大使来自政界、体育界、娱乐界、音乐界等，通过他们的影响力在全球范围内为特奥运动的发展贡献力量，帮助筹集资金。目前现有特奥全球形象大使为纳尔逊曼德拉、威廉·杰斐逊·克林顿、阿诺德·施瓦辛格、网球名将休伊特、体操奥运冠军科马内奇、



NBA 篮球巨星姚明、泳坛巨星迈克尔·菲尔普斯、中国演艺明星章子怡、科林·法瑞尔和伊娃·曼德斯等明星。全球形象大使对特奥工作的支持将为智障人士及其家庭带来更多温暖，使他们获得更多尊重和理解。



形象大使 姚明



形象大使 阿诺德·施瓦辛格

十二、特奥与残奥的区别

特奥会和残奥会是得到国际奥林匹克委员会承认的两个不同的组织。这两个组织最主要的区别在于参加者的残疾类型和运动能力的等级。

（一）参与对象的残疾标准不同

特奥运动会是为智障人士（8 岁以上）提供常年体育培训和竞赛的世界上最大的组织，特奥运动会使得参与者的健康长期受益，得到自我尊重和社会认同。国际残疾人奥林匹克委员会是一个聚集了残疾人体育精英（肢体残疾）的国际性组织。该组织安排、监管并协调由体育精英参与的最重要的世界性和区域性残疾人奥运会以及其他不同的残疾人运动会（包括 25 个体育项目），是一个非盈利性组织，由 160 个国家残疾人奥林匹克委员会和 5 个国际残疾人单项体育协会组成。

（二）分级标准不同



根据医学和功能分级参赛，能力标准和运动竞赛不同。特奥运动会允许智障范围内所有能力等级的运动员参与，为了确保公平的竞赛原则，特奥运动员将按照年龄、性别、运动能力分组，把同性别、年龄相近及运动水平相当的选手，分在同一个组，这样，参加每个项目或每个小项比赛的可能有几个组。每个组都能给全部运动员提供公平竞争的机会。参加残疾人奥运会的运动员来自6种不同残疾组别，只有能力最强者才可以参与比赛。作为一种正规体育竞赛，那些没有达到竞赛标准的运动员不能够参与比赛，有部分达到标准的运动员也有可能在预赛中被淘汰。这种体育理念就是要选拔出“最好的”运动员或运动队。

（三）目的不同

特奥运动会强调的不是竞技和竞争，而是参与。特奥运动会的鲜明口号是“人人都是参与者，人人都是胜利者”，“重在参与，参与就是胜利”。

另外，特奥运动会获奖和发奖办法也与众不同。参加同一个项目比赛的每个组，前一、二、三名都能分获金、银、铜牌，第四名以后的选手将分别获名次绶带奖励。发奖不是先发金牌，而是先从最后一名发起，从后向前，最后发金牌。这样体现了人人都是参与者，人人都是胜利者，又体现了参与就是胜利的原则。

十三、特奥运动的特点

特奥组织同其他体育组织有许多相似之处，但以下五个特点是特奥特有的：

- （一）对参加训练或比赛的运动员（或家长）不收取费用。
- （二）鼓励能力不同的运动员参加，为不同能力的运动员提供各种的比赛机会。
- （三）各能力组的运动员的分组将建立在公正合理的基础上。
- （四）参赛者都可获得荣誉。



(五) 参加更高水平的比赛的资格, 需要在各地区或国家特奥比赛的基础上, 按一定规定选择。

十四、特奥运动员

所有 8 岁以上, 并有相关的机构或医师证明智商 (IQ) 在 70 分以下的智障人士, 经过普查登记即可参加特奥运动 (无智力障碍的肢体残疾者没有参与资格)。

参加特奥比赛项目的最低年龄限制为 8 岁; 未满 8 岁的儿童不能参加特奥比赛。

各特奥组织准许 6 岁以上儿童参加由该会提供的适龄特奥训练计划, 或其它为推广特奥而特别举办的文化或社会活动。

参加特奥运动没有最高年龄限制。

十五、国际特奥会

(一) 国际特奥会的起源

特奥运动 (Special Olympics) 的历史并不算长。1962 年 6 月, 在美国马里兰州, 尤尼斯·肯尼迪·施莱佛女士为智障儿童举办了一次夏季露营活动, 开展体育娱乐活动。在露营活动中她惊讶地看到这些智障人士在运动和体力活动中的表现能力远远地超出了许多专家人士的想象, 由此产生了组织运动会的想法。此后, 施莱佛女士通过开展各种体育项目和身体活动来开发他们的潜能。1968 年 7 月 19 ~ 20 日施莱佛女士代表肯尼迪基金会与芝加哥有关方面共同计划并在美国伊利诺斯州芝加哥市的士兵广场举办了首届国际特奥运动会, 来自美国 26 个州及加拿大的 1000 名智障人士按照奥林匹克的传统模式参加了田径、游泳、曲棍球比赛。这是一次开拓性的事件, 这些智障人士成为首届特奥运动会的英雄。

(二) 国际特奥会的光辉历程

国际特殊奥林匹克委员会 (Special Olympics International,



SOI，简称国际特奥会）是以全世界智力残疾人开展体育训练和比赛的国际组织，多年来一直致力于在全世界范围推动特殊奥林匹克运动的发展。它于1968年12月成立，并于1988年2月得到国际奥委会的正式承认，是国际奥委会认可可以使用“奥林匹克”名义独立开展体育活动和比赛的组织。尤尼斯·肯尼迪·施莱佛女士为名誉主席，萨金特·施莱佛先生为董事会主席，他们的小儿子蒂姆·施莱佛为现任国际特奥会主席。

国际特奥会比赛分组严格按照运动员的年龄、性别和运动能力，充分体现平等参与的比赛原则。国际特殊奥运会致力于推动全球特奥运动的发展，运动会安排合理公正，让所有不同能力的运动员有参赛机会。目前特奥会比赛共有30多个正式和非正式项目。国际特奥会以奥林匹克的内涵和传统为典范，截止到2009年，国际特奥会已成功举办了12届夏季特奥运动会、9届世界冬季特奥运动会。第13届夏季特殊奥林匹克运动会将于2011年6月25日至7月4日在雅典举行，预计将有来自185个国家和地区的7500名运动员参加这一盛会。

表1 历届国际夏季特奥运动会概况

届次	时 间	举办地	概 况
1	1968 年 7 月 20 日	美国芝加哥 士兵广场	肯尼迪基金会和芝加哥有关方面共同策划了首届特奥国际夏季运动会，来自美国 26 个州和加拿大的1,000名运动员参加了田径、游泳、地板曲棍球的比赛。
2	1970 年 8 月 13 日—15 日	美国伊利诺斯 州的芝加哥市	来自全美 50 个州、哥伦比亚特区、法国和波多黎各的 2,000 名运动员参加了比赛。
3	1972 年 8 月 13 日—18 日	洛杉矶 加州大学	2,500 名运动员参加了比赛。



届次	时 间	举办地	概 况
4	1975 年 8 月 7 日—11 日	美国密歇根州的密歇根中央大学	来自 10 个国家的 3,200 名运动员参加了比赛。哥伦比亚广播公司通过“开心体育”（Sports Spectacular）节目向全国转播了这次运动盛会。
5	1979 年 8 月 8 日—13 日	美国纽约州立大学	来自美国各州和 20 多个国家的 3,500 多名运动员参加了比赛。
6	1983 年 7 月 12 日—18 日	路易斯安那州立大学	包括大约 4,000 名运动员在内的 60,000 多人参加了开幕式。
7	1987 年 7 月 31 日—8 月 8 日	美国印第安纳州的两所大学共同主办	来自 70 个国家的 4,700 多名运动员参加了当年最大的业余体育盛会。全世界超过 1 亿 5 千万人通过《体育画报》（Sports Illustrated）和《时代》（Time）的宣传了解了这届特奥运动会。
8	1991 年 7 月 19 日—27 日	美国明尼苏达州	来自 100 多个国家的 6,000 名运动员参加了这次当年世界规模最大的体育盛会。（1991 年，正式将世界运动会更名为特奥世界夏季运动会或世界冬季运动会）
9	1995 年 7 月 1 日—9 日	美国康涅狄格州的纽黑文	来自 143 个国家的 7,000 多名运动员参加了的第九届特奥世界夏季运动会，并参与角逐 21 个项目的比赛。
10	1999 年 6 月 26 日—7 月 4 日	美国北卡罗莱纳州	来自 150 个国家的 7,000 多名运动员参加了 19 个运动项目的比赛。
11	2003 年 6 月 21 日—29 日	爱尔兰都柏林	这是世界特奥运动会首次在美国之外的国家举办。这次 2003 年全世界最大的体育盛事有来自 150 个国家的 7000 名运动员参加了 21 项体育比赛。



届次	时 间	举办地	概 况
12	2007 年 10 月 2 日—11 日	中国上海	首个在亚洲举办的世界夏季运动会，此次运动会吸引了来自 164 个国家的 7,182 名运动员以及全世界成千上万的家庭、志愿者、观众和记者，上海成为 2007 年世界最大国际体育赛事的东道主。

表 2 历届国际冬季特奥运动会概况

届次	时间	地点	运动员数	参赛国家和地区数
1	1977	科罗拉多州，美国	500	1
2	1981	佛蒙特州，美国	600	1
3	1985	犹他州，美国		14
4	1989	内华达州，美国	1000	18
5	1993	萨尔斯堡，奥地利	1600	50
6	1997	安大略省，加拿大	2000	73
7	2001	阿拉斯加州，美国	1800	70
8	2005	长野，日本	1800	84
9	2009	美国，爱达荷州	2000	100

（三）特奥赛事

特奥的赛事按照赛事级别划分，可分为世界特奥运动会、区域特奥运动会、国家特奥运动会、省级特奥运动会、市级特奥运动会、区级特奥运动会。通常国家级以上级别的特奥运动会赛事组织规范性更强，项目设置完整，参赛运动员能达到一定的规模，透过赛事折射出区域特奥运动发展的基本水准；此外，特奥的赛事还有单项（或多项）国际级赛事、区域性赛事、国家级赛



事和国内地区性赛事等。

表 3 不同级别的特奥赛事

赛事名称	赛事级别	赛事特点	赛事包含项目	举办时间
世界特奥运动会 (夏季、冬季)	国际级	综合运动会	20 个正式夏季比赛项目 7 个正式冬季比赛项目 3 个认可项目	每四年一届
区域特奥运动会 (如东亚区)	国际级	以单项赛事为主	视情况而定 选择项目	视情况而定
国家特奥运动会 (如中国)	国家级	综合运动会	参照世界特奥运动会安排	每四年一届
省、市级特奥运动会	省级	综合或单项	自行安排	自行安排
区级特奥运动会	地区级	综合或单项	自行安排	自行安排
特奥单项赛 (如锦标赛和邀请赛)	多级别	单项赛	从正式项目或认可项目中选择	视情况而定

1、特奥运动会项目设置

根据国际特奥会颁布的《特奥会运动项目规则》规定：世界特殊奥运会现设有 30 个特奥比赛项目，其中包括 20 个正式夏季特奥会比赛项目和 7 个正式冬季特奥会项目以及 3 个认可比赛项目。必要时也可以根据实际情况设立一些表演项目。国际特奥会对特奥会的项目设立上有一些特殊的规定和要求。要想成为特奥运动会的比赛项目，必须首先要符合成为认可项目的条件，即最少有 12 个国家开展该项目，并两年后经过特奥董事会主席和董



事批准才能成为正式比赛项目。

2、运动会仪式

特奥运动会的仪式是指围绕特奥运动会而举行的一些礼仪性的活动，主要有火炬传递、开闭幕式以及颁奖仪式等。这些仪式集中体现了特奥运动的文化特征和思想理念，也是特奥运动会中最具有激励性的部分之一。

(1) 火炬接力

特奥运动会的主火炬传递形式与奥运会相同。但是，在特奥运动会中“执法人员火炬跑”是与众不同的一种火炬传递形式。执法人员火炬跑是美国肯萨斯州威奇塔市警察局长发起的，最初目的是为了增强特奥会的影响并为特奥会筹集资金。火炬跑在他的领导下得以开展，他的下属也积极地参与到了活动中。之后，火炬跑得到了警察长官国际协会的认可，其他执法人员，如消防员、森林防卫员和典狱长都积极参与到了活动中。目前，执法人员火炬跑活动在世界 38 个国家开展，共有 85000 名执法官员参与，已成为特奥运动的重要组成部分。按照惯例，在每届特奥运动会上，在雅典点燃的圣火由火炬跑最后一站的执法人员传递到开幕式现场。

(2) 开幕式和闭幕式

开幕式和闭幕式是特奥运动会期间最隆重的仪式。如同奥运会一样，开、闭幕式是特奥运动会的两个高潮阶段，也是特奥运动魅力的集中展现。开幕式主要由入场仪式（运动员和特奥火炬）、宣布开幕和宣誓仪式（运动员由嘉宾陪同）以及大型的文艺表演三部分组成。整个活动具有极高的艺术性和强烈的震撼力。而闭幕式则包括了入场仪式、“友谊圈”集体舞、致词和退场仪式四部分。开闭幕式不但是宣传特奥理念的盛大节日，也是展示各国和各地区民族文化的大好时机。



(3) 颁奖仪式

无论是在奥运会还是在特奥运动会上，向运动员颁奖都是十分隆重而激动人心的时刻。特奥运动员克服了智力的残障和社会的歧视，达到了很少有人认为可能到达的高度。特奥运动强调的是在参与中挖掘自己最大的潜能，特奥承认每个人的努力，每一位参加比赛的特奥运动员都能获奖；特奥运动是真正业余体育爱好者的运动，不涉及任何公开或私下的金钱交易，并且不悬挂国旗，不演奏国歌，希望以此保证特奥运动的健康发展。

3、竞赛奖励

奖励是特奥运动会的重要组成部分。特奥承认每个人的努力。所以在特奥运动会中，每一位运动员都会获奖。每项比赛均设八个奖项，为第一名至第三名的运动员颁发奖牌，为第四名至第八名完成比赛的运动员颁发绶带。所有地区、全省、全国的比赛，只能颁发特奥运动会正式的奖章、绶带，队际比赛可以颁奖杯。

4、其它关于运动会和比赛的限制

特奥运动会（从本地到国家直至国际层面）必须对每位运动员提供全面参与的机会，不论后者经济状况如何。特奥运动会不得向运动员或其家庭成员收取参赛费用。

特奥运动会不允许烟草或酒类产品的生产商公开或明显地将其产品名称或商标与任何一个特奥赛事相关联。运动员和教练均不准在特奥比赛场地吸烟或饮酒。

特奥运动会仪式和比赛中不允许官方代表团成员（运动员、教练、官方代表）展示任何国家的国旗。

特奥运动会正式仪式（开幕式、闭幕式和颁奖仪式）中不准出现任何商业用语，但体育器材和服装制造商的小商标除外。

十六、中国特奥运动



（一）中国特奥运动发展历程

改革开放给我国残疾人事业带来了春天。20 多年来，我国特奥运动从无到有，从小到大，走出了一条适合我国国情的发展之路，取得了很大的成就。我国党和国家领导人高度重视特奥运动的发展。上世纪 80 年代，中国特奥运动开始萌芽。中国特奥会成立于 1985 年 6 月 17 日，同年 7 月 6 日加入国际特奥会。1998 年，由民政部划归中国残联主管。2007 年，更名为中国特奥委员会。目前我国 29 个省、自治区、直辖市成立特奥会。2009 年 4 月，中国特奥委员会换届，中国残联常务副理事长王乃坤当选为主席。

1996 年，江泽民主席、李鹏总理分别为上海承办第一届亚太地区特奥运动会题词；2000 年，江泽民主席会见国际特奥会代表团和我国特奥运动员代表；2002 年，朱镕基总理签署同意上海申办 2007 年第 12 届世界夏季特殊奥林匹克运动会的文件。

第一届全国特奥运动会于 1987 年 3 月 27 日至 29 日在广东省深圳市举行。来自全国 13 个省、市的运动员以及特邀的香港地区运动员共 304 名，教练员、工作人员 100 余名，参加了田径、乒乓球和足球三个项目的比赛。

第二届全国特奥运动会于 1991 年 3 月 10 日至 12 日在福建省福州市举行。来自全国省、自治区、直辖市和香港、澳门的 19 个代表团，共 300 多名运动员参加了比赛。运动会除设立第一届的三个比赛项目外，还增加了游泳项目。

第三届全国特奥运动会于 2002 年 9 月 8 日至 13 日在陕西省西安市举行。来自全国省、自治区、直辖市和香港、澳门以及新加坡的 35 个代表团，共 1065 名运动员参加了比赛。这届比赛除了在前一届的四个比赛项目上增加举重和篮球外，还增加了保龄球表演项目。运动会期间还召开了青少年高峰会议，举办了家长



论坛，实施了“明亮眼睛”、“健康微笑”等特奥运动员健康项目活动。

第四届全国特奥运动会于2006年7月29日至8月5日在黑龙江省哈尔滨市举行。来自全国省、自治区、直辖市，新疆生产建设兵团、香港特别行政区、澳门特别行政区、台北市和韩国的31个代表团，共1418名运动员参加了9个项目的比赛和一个项目的表演，其中新增比赛项目为滚球、轮滑和羽毛球；表演项目为网球。按照惯例，比赛期间召开了青少年高峰会议，举办了家长论坛以及“明亮眼睛”、“健康微笑”和“提升营养”等健康项目活动。

我国有984万智力残疾人。中国各地以社区特奥活动为基础，以特教学校、福利院、福利企业为中心，以特奥训练为重点，广泛开展经常性的特奥活动，满足了广大智障人士就地、就近参加特奥活动的需求，为特奥工作的可持续发展打下了坚实的组织和人才基础，截至2007年，全国共有28个省、市、自治区建立了特奥会，其中还有很多地区建立了地市级特奥会；全国已建立了200多个社区特奥运动中心，其中被评选出的特奥示范社区92个；目前，中国特奥委员会培养了特奥运动员53万人，实现了政府对国际特奥会的庄严承诺。

（二）2007年上海世界夏季特奥运动会概况

2007年10月第十二届世界夏季特殊奥林匹克运动会成功在我国上海举办，这是世界特殊奥林匹克夏季运动会首次在亚洲举行，也是在美国本土之外举办的第二次夏季特奥运动会，规模堪称历届之最。共有165个国家和地区组团参加，其中参赛代表团164个，观察团一个（朝鲜），参赛的特奥运动员共有7291人，教练员2302人，运动员中年龄最大的69岁，最小的8岁。这是我国迄今为止举办的规模最大、参赛国家、地区和人数最多的残



残疾人国际赛事，是上海历史上承办的规模最大的国际赛事，与2008年北京奥运会、残奥会一起列为我国承办的奥运系列三大赛事之一。

此次中国特奥代表团是迄今为止中国参加国际赛事规模最大的体育代表团，代表团由1713人组成，其中运动员有1274人。他们参加了全部21个项目的比赛和4个项目的表演。中国特奥代表团表现优异，获得463枚金牌、336枚银牌和258枚铜牌。

十七、第五届全国特奥运动会概况

(一) 第五届全国特奥运动会筹备情况简介

2006年8月4日，在黑龙江省哈尔滨市举办的第四届全国特奥运动会的闭幕式上，时任福建省政府副省长陈芸从中国残联主席邓朴方手中接过中国特奥会会旗。

2008年8月6日，第五届全国特奥运动会筹备委员会办公室挂牌办公。2008年9月29日，第五届全国特奥运动会筹委会下设的11个办事机构正式成立，明确了各个机构的工作职责。11个办事机构分别是办公室、竞赛部、场馆建设部、宣传部、大型活动部、资金筹措部、志愿者工作部、安全保卫部、医疗卫生保障部、接待部、社区活动及无障碍建设部。

2009年1月15日，中国残联确认第五届全国特奥运动会的比赛项目，设定为：田径、游泳、举重、乒乓球、羽毛球、自行车、轮滑、篮球、足球、滚球、保龄球等11个竞赛项目。

2009年5月11日，第五届全国特奥运动会筹委会召开第三次会议并举行特奥会筹委会揭牌仪式。第五届全国特奥会筹委会办事机构和筹备工作人员开始集中办公。标志着第五届全国特奥筹备工作进入实质性推进阶段。

2009年9月3日，福州开智学校学生林航亮、李晓凡成为了第五届全国特奥会的形象大使。



2009年9月12日，九个设区市的市政府在各市的中心广场分别举行的“365天的期待——福建省万人签名迎特奥”活动。

2009年9月19日，由中国残联、国家体育总局、中国特奥委员会主办，省残联、省体育局、福建师范大学、省特奥委员会承办的特殊奥林匹克运动（中国·福建）论坛在福州举行。2009年9月19日晚，第五届全国特奥运动会倒计时一周年启动仪式举行。2009年9月19日晚，第五届全国特奥运动会倒计时一周年文艺晚会在福州举行。在文艺晚会上，第五届全国特奥运动会筹委会发布了会徽、吉祥物以及特奥形象大使。

2009年11月9日，团省委、省青年志愿者协会向全省共青团组织和青年志愿者组织下发了《关于在全省开展“迎世博、迎特奥，讲文明、树新风”志愿服务活动的通知》。

2009年12月5日“国际志愿者日”，由团省委、省残联、第五届全国特奥会筹委会志愿者工作部、省青年志愿者协会联合在福州举办了“志愿海西·情暖榕城”、“志愿榕城·欢乐特奥”等主题活动，为2010年第五届全国特奥会在福州举办营造热烈的气氛。

2009年12月19日晚，第五届全国特奥运动会“积善助残·情暖海西”爱心捐助活动首场捐赠晚会在福州市成功举办。

（二）第五届全国特奥运动会的主题口号

“共享阳光，你我同行”（Let's go forward together under the sun）是本届特奥运动会的主题口号。“共享阳光，你我同行”体现了特奥运动“平等包容”的宗旨，体现了“共同参与、分享快乐、交流技艺、增进友谊”的特奥运动理念。“行”在这里有两重含义，可以解释为你我都行的“行”，也可以解释为一起同行的“行”。

特奥运动一直都在向社会传递这样一个信息：智障人士同样



可以享受社会三个文明建设的成果。面对特殊人群，我们既要仰视，更要平视。

（三）第五届全国特奥运动会的会徽

第五届全国特奥运动会会徽以福州市花“茉莉花”与形象化的运动员为设计元素组合创意而成。以动态的写意运动员形象顺时针组成一朵盛开的茉莉花造型，动感十足，五个“J”字型的运动员，象征着本次运动会的举办地—福建。



以互补形态组成中间的五角星并在一起传递出这样一个信息：中华人民共和国第五届特殊奥林匹克运动会将在福建举办，象征着本次运动会是一次人文、和谐、精彩、圆满的盛会。

国际特奥标志在五角星的中间，就像一颗绿色的花蕊，象征着特奥运动在社会的爱心环绕之中。五个运动员分别是奥运五环的五种颜色，体现了特奥运动是奥林匹克大家庭中的一员，在这里也有特殊的含义：蓝色表明福建是个滨海省份；橙色象征举办地福州市的特产福桔；红色象征革命老区闽西这片红土地；绿色象征和谐的生态环境；黑色象征福建深远、厚重的历史文化。

（四）第五届全国特奥运动会的吉祥物

本届运动会吉祥物为“福乐娃”，造型简洁凝练，色彩明快，形象活泼可爱。以福州地区的传统名果——福桔为原型，通过卡通化的艺术处理，塑造出了一个活泼可爱、动感十足的福乐娃的形象。福桔，既是福州地区历史悠久的名果，也是福州的市果，自古福桔便深得人们的喜爱，寄托了美好的寓意。命名为“福乐娃”：福，取福建和福州的第一个字，也寓意幸福和福气；乐，寓意欢乐、快乐，“福乐娃”具有浓郁的福建福州特色和深刻的



象征意义！

亲切可爱、活泼矫健的福乐娃头戴印有特奥标志的运动帽，身穿运动服，面带灿烂的笑容，手持火炬，欢乐地奔跑，热情欢迎着来自全国各地的特奥运动员们！福乐娃自信的神态，稳健的姿态，也象征了特奥运动员们自强不息、顽强拼搏的精神！

火炬上熊熊燃烧的火焰呈数字“5”的造型，左手的手势也代表数字“5”，象征着第五届全国特奥运动会；火炬为海蓝色，充分展现了举办地福建的滨海特色；红色的火焰也象征着海西建设的如火如荼、蒸蒸日上，福建人民举办特奥运动会和投身社会主义建设的高涨热情！



第五届全国特奥运动会吉祥物：福乐娃

（五）第五届全国特奥形象大使

本届特奥运动会形象大使的要求：智商在 70 分以下，患有唐氏综合症（国际脸谱）的智力残疾人，年龄在 15 周岁至 23 周岁之间，身体健康并有一定的语言表达能力和生活自理能力，参加过省级以上特奥运动会，其中具有一定文艺特长者优先。经过评委们多方面的综合考量福州开智学校学生林航亮、李晓凡成为



了第五届全国特奥运动会的形象大使。



第五届全国特奥运动会形象大使

（六）第五届全国特奥运动会志愿者招募

第五届全国特奥运动会招募的志愿者分为前期志愿者、赛会志愿者、城市志愿者三类。其中，前期志愿者主要在特奥运动会筹备阶段，参与组委会的日常工作和专项活动；赛会志愿者主要为赛会礼宾接待、交通运输、医疗卫生、组织竞赛、沟通联络等提供支持和服务；城市志愿者主要在特奥运动会筹备及举办期间，在福州社区及周边开展志愿服务，弘扬奥林匹克精神，实践特奥会理念，传播特奥会文化，倡导志愿服务精神，优化城市环境，提升人文关怀，促进社区和谐。

（七）第五届全国特奥运动会志愿者口号

你的勇敢，我的微笑。

（八）第五届全国特奥运动会项目简介



第五届全国特奥运动会共设有田径、游泳、举重、乒乓球、羽毛球、保龄球、轮滑、篮球、足球、滚球、柔道等 11 个体育比赛项目；同时还要举办特奥运动员健康计划、特奥青少年高峰论坛、特奥大学计划、特奥家庭论坛等 5 项非体育项目。国际特奥会医学委员会已确定以下比赛项目为特奥运动会禁止项目：（田径运动）标枪、铁饼、掷链球、撑竿跳高、三级跳远；（水上运动）高台跳水；（体操运动）蹦床；（越野滑雪运动）冬季两项和高台滑雪；（除柔道外所有尚武的比赛项目）；（其它项目）橄榄球、射击、击剑、射箭。

全国 31 个省（区、市）、新疆生产建设兵团，港澳台地区以及韩国、美国、新加坡等国外代表团将参加本届特奥会。届时，将有运动员 2000 多名、教练员、官员、工作人员、新闻记者、志愿者等万人参会。这是继 2007 年上海世界夏季特奥运动会后我国举办的又一次智障人士的体育盛会。



第二章 个人基础礼仪

一、仪容礼仪

(一) 发型得体

男性头发前不盖眉（前不覆额），侧不掩耳，后不及领；女性根据年龄、职业、场合的不同，梳理得当，职场上不允许披发。

(二) 面部清爽

男性宜每日剃须修面；女性宜淡妆修饰。保持口腔清洁。

(三) 表情自然

目光温顺平和，嘴角略显笑意。

(四) 手部清洁

定期修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油。

二、仪态礼仪

(一) 站姿

两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂，挺胸收腹提臀。

(二) 坐姿

入座时应坚持“左进左出”（椅子的左边）的原则，坐时不超过椅面的三分之二，保持上身直立，双腿自然并拢，切忌抖动腿脚。

(三) 行姿

抬头、挺胸、收腹，双臂自然摆动，脚步轻盈稳健。

★特别提示：

不可在公共场所席地而坐。单独用食指、中指指向他人是失



礼的行为。

三、服饰礼仪

(一) 着装的原则

1、和谐的原则

着装首先观念要和谐，服装必须保持同一系列。要么选择休闲装系列，要么选择中山装系列，要么选择西装系列，要么选择其他系列。

其次，着装质地要和谐。在服装大世界里，服装的面料五花八门，日新月异，有棉、麻、丝绸、呢绒、皮革、化纤、混纺等，作为整体的服装，要求上下匹配，给人浑然一体的感觉。

再次，个性要和谐。着装必须要考虑自身的年龄、身份和气质。

最后，色彩要和谐。色彩要与体形协调，体胖者宜深不宜浅，体瘦者宜浅不宜深；色彩要与肤色协调，肤色苍白者，宜选暖色调，肤色较黑者，宜选柔和明快的中性色调；色彩要与个性协调，热情活泼者宜选稍艳的活跃的色系，内向文静者宜选温雅平和的色系，老成稳重者宜选蓝灰基调等；色彩要与环境协调，衣色要与所处的自然环境和社会环境相协调。

2、TPO 原则

“TPO”是英文单词“Time、Place、Object”的三个打头字母，要求人们要因时、因地、因事选择服装。

(1) 时间 这里强调的是日装与晚装不能乱穿。以晚上六点为界，在此之前须着日装，突出密实、庄重。在此之后应着晚装，要求有社交活动的女性须露肤，但不能露到“少儿不宜”的地步，华丽、闪光的衣服亦属晚装。

(2) 场合 一般来说，交际应酬人们所面临的场合可分正式场合和非正式场合，正式场合包括公务和社交，休闲属



于非正式场合。不同的场合，对着装自有不同的要求，总的来说，正式场合着装应要求正规、讲究，非正式场合则要求随意和自便。

(3) 目的 在现代社会中，人们着装应适应自己扮演的社会角色，服装的款式在表现服装的目的性方面发挥着一定的作用。人们着装都带有一定的预期目的，如新闻记者采访政府官员，须穿西服，采访一般的公众，则尽量避免选择华贵的衣服，否则对方会缄口不语。

3、三色原则

要求正装的色彩应当以少为宜，最好控制在三种色彩之内。这样有助于保持正装庄重、保守的总体风格，使正装在色彩上显得规范、简洁、和谐。

(二) 饰物的佩戴规范

1、可以不戴 如果不戴饰物不显失礼，可以不戴。

2、不可乱戴 如男士的西装口袋只起装饰作用，可放装饰手绢或装花，但二者只择其一。

3、质地精良 正式场合要戴就要戴好的，否则不如不戴。

4、质地一律 饰物的风格、外形、颜色要相和谐，最好能配套一致。

5、以少为佳 不要误以为多多益善，最多不应超过三件。

6、符合规范 正式场合各种饰物都有其既定的佩带规范。

★特别提示：

不可在公众场合光膀子、卷裤腿、穿睡衣。女性在办公场所不宜穿着吊带装、露脐装、超短裙、短裤等。

脖子比较短的人不适合穿着高领衫，体形较胖的人应尽量避免穿着横格子的上衣。

佩戴饰物要尊重当地文化和习俗。



(三) 女士选包的四个根据

- 1、手袋不能超过身宽（侧面），工作包除外。
- 2、肩背的包袋不低于臀部。
- 3、矮个子和胯大的人不用长方形与信封状的包。
- 4、包不与腰齐平，会破坏身体比例。

(四) 正式场合男士着装的礼仪要求

在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，男士一般以西装为正装。一套完整的西装包括上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

1、上衣

衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后的大拇指尖端的位置，肩宽以探出肩角 2 厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服与腹部之间可以容下一个拳头大小为宜。西装颜色宜湛蓝、黑色或灰色系，夏天的颜色可略浅些，如米黄、浅灰或穿插浅色条纹。

2、西裤

裤线清晰笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央。

3、衬衫

长袖衬衫是搭配西装的唯一选择，颜色以白色或浅蓝色为宜。衬衫领子要挺括，衬衫下摆要塞在裤腰内，系好领扣和袖口，衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口 1 厘米—2 厘米，衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。合身的衬衣其正确长度是及手腕（从拇指尖向上量约 12.5 厘米），衬衫领子以两个手指并排插进为准。

如果西服本身是有条纹的，应搭配纯色的衬衫，如果西服是纯色，则衬衫可以带有简单的条纹或图案。

4、领带



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

5、腰带

材质以牛皮为宜，皮带扣应大小适中，样式和图案不宜太夸张。对于腰围较大的男士，可改用吊带将裤子固定住。

6、袜子

袜子的颜色不能比皮鞋浅，袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。袜口应适当高些，应以坐下跷起腿后不露出皮肤为准。一般情况下，应穿到小腿肚。

7、皮鞋

搭配造型简单规整、鞋面光滑亮泽的式样。如果是深黑色或黑色的西装，可以配黑色皮鞋，如果是咖啡色系西裤，可以穿棕色皮鞋。压花、拼色、蛇皮、鳄鱼皮和异形皮鞋，不适于搭配正式西装。黑色系带光面皮鞋最为正规。

★特别提示：

西装应在拆除袖口上的商标之后才可以穿。

西装外套上的口袋只是装饰性的，一般不装东西。

西装上衣里面最好不穿毛衣或毛背心，以便更好体现西装的层次感。

站立状态时应将纽扣系好。双排扣的上衣，纽扣要全部系好；单排扣的上衣，三粒扣的以系中间一个或者上面两个为宜，两粒扣的应该系上面的一个扣，单粒扣的一定要系好。

（五）正式场合女士着装的礼仪要求

在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，女士着装应端庄得体。

1、上衣



上衣讲究平整挺括，较少使用饰物 and 花边进行点缀，纽扣应全部系上。

2、裙子

以窄裙为主，年轻女性的裙子下摆可在膝盖以上 3 厘米—6 厘米，但不可太短；中老年女性的裙子应在膝盖以下 3 厘米左右。裙子里面应着衬裙。真皮或仿皮的西装套裙不宜在正式场合穿着。

3、衬衫

以单色为最佳之选。穿着衬衫还应该注意以下事项：衬衫的下摆掖入裙腰之内而不是悬垂于外，也不要腰间打结；衬衫的纽扣除最上面一粒可以不系上，其他纽扣应系好；穿着西装套裙时也不要脱下上衣而直接外穿衬衫，衬衫之内应穿内衣但不可显露出来。

4、鞋袜

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

★特别提示：

女士的正装包括制服、西服套裙、套裤、旗袍、连衣裙（款式和色彩有一定的要求）等。

着装不要过于暴露和透明，尺寸也不要过于短小和紧身，否则会给人以不稳重的感觉。

内衣不能外露，更不能外穿，穿裤子和裙子时，不要明显透出内裤的轮廓，文胸的肩带不能露在衣服外面。

穿裙服时着丝袜，能增强腿部美感。腿较粗的人适合穿深色的袜子，腿较细的人适合穿浅色的袜子。一般不要选择鲜艳、带有网格或有明显花纹的丝袜。穿丝袜时，袜口不能露在裙子外面。



第三章 公共场所礼仪

一、交通礼仪

(一) 行路礼仪

1、避让车辆不抢行

行人的“专属通道”是人行道和地下通道，过马路一定要走斑马线，并遵守绿灯行、红灯停的规定，“一停、二看、三通过”是须遵守的基本规则。

2、礼让路人不强势

人行道的右侧是安全位置，应该让老人、小孩和女士行走；晚辈和男士应行于外侧或左侧。对于老弱病残孕群体，尤其要优先照顾。迎面有人走来，应主动向右侧避让。几人同行不要并排，特别是在较狭窄的路上更应单行行走，要尽量避免多人携手并肩而行。碰到熟识的朋友，应举手致意或点头示意，如果寒暄后还想交谈，应主动到路边进行交谈，以免妨碍他人行走，堵塞交通。万一撞掉了他人的物品，应主动道歉并帮忙拾起；相反，若是自己被别人撞到、踩到，应表现得宽容和气，显示良好的修养。

(二) 驾驶机动车的礼仪

1、自觉遵守道路交通安全法规、交通信号和交通标志。

2、保持车身整洁。

3、不抢道，不抢行，不斗气，不做猛拐、来回穿插、超车等危险动作，遇车队、非机动车或行人时，主动礼让。

4、雨天驾驶或趟过路面积水时，应缓慢行驶，防止把水溅至路人身上。

5、夜间会车时，应主动转换成近光灯。



6、不向车窗外吐痰或抛掷杂物。

7、在允许或指定区域停放车辆。

(三) 机动车座次安排的基本礼仪

1、乘坐小轿车：如果是专职司机驾车，则贵宾专座应为后排右座，后排左座次之；如果是朋友亲自驾车，客人应坐在副驾驶位置以示对主人的尊重。

2、乘坐出租车：客人数量不满三人时应坐在后排。

3、乘坐大巴、中巴或面包车：以司机后面的座位最为尊贵，后面座位的尊贵程度从前往后依次降低。

(四) 乘坐自动扶梯和电梯的礼仪

1、乘坐自动扶梯

一般规矩：右边是站立区域，左边是急行通道。站着时要靠右边，空出左边的通道让有急事的人赶路。

2、乘坐箱式电梯

(1) 上下电梯要遵循先出后入，等待时应站在右侧，以方便乘客走出电梯，走进电梯不要拥挤，应让老人、女士先行，先进入的人要尽量往里站。

(2) 当看到有人赶来时，应用手挡住电梯门或者按住“开门”的开关。

(3) 电梯每次载客量是有限的，当满员铃响的时候，最后走进的一位要自觉退出电梯。

(4) 由于电梯的空间狭小。所以不要四处移动或者盯着旁人看，以免引起尴尬。

(5) 不要在电梯里吸烟、吐痰或高声交谈。

(五) 乘坐飞机的礼仪

1、按时登机，对号入座，进入机舱后保持安静。

2、不将超大行李和有异味的物品带上飞机。尽快放好随身



礼仪知识简明读本

行李，保持通道畅通。

3、登机后主动关闭手机等无线电设备。

4、不乱动飞机上的安全用品及设施。需要找乘务员时，可以轻按呼唤铃，不宜大声喊叫。接受乘务员服务应致谢。

5、在飞机上进餐时，主动将座椅椅背调至正常位置，以免影响后排乘客进餐。

6、保持舱内整洁卫生，因晕机呕吐时，应使用机上专用呕吐袋。飞行过程中尽量不要脱下鞋子以免异味影响他人；如果是长途飞行，脱下鞋后应在外面再罩上护袜。

7、机上读物阅后整齐放入面前插袋。

8、飞机未停稳时不抢先打开行李舱取行李，以免行李摔落伤人。

9、上下飞机时，对空中乘务员的迎送问候有所回应。

（六）乘坐火车的礼仪

乘坐火车时，不但旅程漫长，而且乘客甚多，乘坐火车的礼仪主要注意以下几点：

1、对号入座

持票乘坐火车时，要乘坐票上明确指定的车次，并在指定的车厢、指定的铺位或座位上对号入座。必要时，应当主动为老弱病残者让座。

2、位次尊卑

火车的位次也有尊卑之分，具体来讲包括：舒适、方便之处为上，如卧铺较坐席为佳，软席较硬席为佳，坐席的内侧位置高于外侧位置，卧铺的下铺高于中铺、中铺高于上铺等。另外面对火车行驶方向令人感觉比较舒适，强于背对前进方向的座位；临窗的位置视野开阔强于靠近走廊的座位。

3、举止文明



乘火车时，聊天、听音乐、打扑克，都应注意不要制造有碍他人休息的噪音。与陌生人交谈，要注意交谈的态度和内容。脱了鞋甚至伸出脚搁在对面座位上，是很不雅观的举止，更是对对面乘客极大的不尊重，应注意避免。废弃的物品要自觉放在垃圾箱里。阅读后的报纸或杂志要整理好，不要顺便乱扔。吸烟者，应到列车的吸烟区或两节厢间的过道去。

（七）乘坐公共汽车、地铁的礼仪

- 1、排队候车。先下后上，礼让妇女、老人和孩子先上车。
- 2、听从司乘人员的引导。
- 3、主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的乘客让座。
- 4、保持车厢和站点的环境卫生；雨雪天，妥善放置所携雨具，以免影响他人。
- 5、后下车的乘客应主动给先下车的乘客让道。

（八）乘坐出租车的礼仪

- 1、路边招停，以不影响公共交通为宜。
- 2、上车时，年长者或女士先上；下车时，年轻者或男士先下车。
- 3、保持车内卫生，不往车外吐痰、扔杂物，应将痰吐在纸巾里，下车时随其它杂物随身带走。

（九）乘坐轮船的礼仪

1、遵守规则

乘客上船后，应听从客轮工作人员的安排，到自己的铺位休息，而不要任意挪动铺位。

乘客可在甲板上散步、观景，也可去阅览室读书看报等。但注意不要随便闯入别人客房，更不要到“旅客止步”之处游逛。

2、遵守航行规则

例如，白天不要站在船头或甲板上挥舞衣服或手帕，以免被



礼仪知识简明读本

其他船只误认为打旗语；晚上则不可拿着手电筒乱照，以免被当成灯光信号。

3、文明礼貌

乘客应依序排队上船，不要争先恐后地挤成一团。上船时，男士或年轻者应留意照顾同行的女士和年老者，让他们走在前面。下船时，男士或年轻者可以走在前面，以便帮助同行的女士和年老者下船。乘客要尊重船员，乘客之间也应以礼相待，友好相处。

(十) 骑单车的礼仪

- 1、自觉遵守道路交通安全法规、交通信号和交通标志。
- 2、礼让行人，红灯不越线，黄灯不抢行。
- 3、进出有人值守的大门，下车推行，以示尊重。
- 4、拐弯先做手势示意。

二、公共活动场所的礼仪

(一) 餐馆

1、选择和到达餐馆

选择餐馆，主人可以首先向客人推荐，也可由客人自己选择，还可以双方共同商定。

选定餐馆后，双方约定到达餐馆。客人如是女士，男士一般应把靠墙或靠窗的位置让给女士，不要把女士们安排在人来人往的道路口上。不论谁先到餐厅，都应该给后到的人留下较好的位置。

不管送上什么样的菜，合不合自己口味，都应该吃一点，这也是做客的一种礼貌。服务员送上菜单后，主人可以请在座的女性点菜。

2、餐桌上的礼节

餐桌上应注意礼貌。如想在餐桌上吸烟，应征得女士同意。



就餐中如发生什么特殊情况，如饭菜中有异物，质量有问题等，可以找服务员彬彬有礼地交涉，不要大发脾气，不依不饶，更不能争吵不休。

在餐馆看到附近席位上有相识的朋友或熟人，可迎上去寒暄几句，但不要停留过久，以免影响他人就餐或妨碍交通。

餐厅或餐馆中人较多时，应该加快进餐速度，吃完后及时离开，以方便他人就餐。后来的应站在门口等候，不要站在就餐的人旁边。

3、付账礼仪

当主客双方都用完餐后，千万不要客人还在吃就叫服务员过来结账。这样很是不礼貌的。若主人发现账单上有算错的地方，应向服务员示意并静悄悄地指出错误，由服务员去更正。如服务员或者餐馆经理态度不好，这时也不要闹什么纠纷，因为客人在场，否则弄得客人很尴尬的，最好的办法就是尽快离开。

(二) 购物

1、浏览商品时，保持安静，不大声说笑。

2、挑选物品时，轻拿轻放，看后放回原处；如果手有污渍，应避免触摸商品，尤其不可触摸食品。

3、使用商场手推车时，注意停放位置，避免堵塞通道，用完应停放到指定位置。

4、结账时，自觉排队。

(三) 博物馆与画廊

到博物馆或画廊参观展览，要严格遵守社会公共秩序。买票、排队进场，不能拥挤。进场后不可大声喧哗，东奔西跑，要顺着人流自然行进。有讲解员讲解时，要认真听，但不要往前挤；有什么问题可以向讲解员或主办者请教，但不能影响别人的工作。



在参观文物或作品时，要注意遵守场内纪律，绝不可伸手随便触摸，隔着玻璃柜时，注意不要压碎玻璃等。在写着“请勿拍照”的牌子旁边，就不要拍照。

（四）公共洗手间

首先，按顺序排队等候。不论男女，在洗手间都有人占用的情况下，后来者必须排队等候，一般是在入口的地方，按先来后到依序排成一列。正在卫生间的人要尽量缩短使用时间。

再次，保持清洁卫生。用完后，一定记得冲水，这是起码的道德问题。女性卫生用品千万不要顺手扔入马桶以免造成马桶堵塞。其他如踩在马桶上使用、大量浪费卫生纸导致后来者无纸可用等行为，都是不文明的。

三、公共娱乐场所的礼仪

（一）公园

到公园去游览，必须遵守公园的开放时间，凭公园门票或有关凭证进园，不要私自翻爬围墙入园内；入园后要爱护公物，不能折损、刻画、摇吊树木，不践踏花坛、封闭的草坪和树丛；不采摘花卉、果实和种子；也不要携带猫、狗等动物进园；不要攀爬雕塑、观赏性假山、树木等；也不能焚烧草坪、玩火或擅自烧烤；更不能携带易燃易爆物品及其他危险品入园。

需要摄影留念时，应注意不能到危险场所或不宜攀登、不能入内的地方去，以免发生意外。需要别人帮忙拍照，或请人稍避一下时，说话要有礼貌，拍完照后向人家道谢。

在公园内还应爱护自然环境。要保持公园清洁卫生，不乱扔果皮杂物，不随地吐痰，不在公园内张贴广告，做到文明游园。

（二）旅游场所

1、应十分爱护旅游观光地区的公共财物。具体地说，大至公共建筑、设施和文物古迹，小至花草树木，都要珍惜和保护，



不能随意损坏。在柱、墙、碑等建筑物上，不能乱写、乱画、乱刻，也不要用棍棒去捅、逗或用东西投掷动物取乐。

2、保持旅游观光地区的环境卫生和静谧气氛。不要大声喧哗、嬉笑打闹；不要任意把果皮纸屑、杂物弃置在地上或抛入水池中，影响观瞻和卫生。野餐野炊之后，一定要将瓜皮果壳连同包装材料收拾处理干净，将所挖灶坑恢复原状后再离去。

3、旅游观光中要关心他人，注意礼让。如有人同时在景色好的地方拍照，要主动谦让。当旁边有游人妨碍你拍照时，应有礼貌地与其招呼，不可大声叫嚷、斥责和上去推拉。

4、要多为他人提供方便。如行经曲径小路或小桥山洞时，要主动为老幼妇孺让道，不可争先抢行。当游人较多时，不可在长椅上睡觉，也不要人坐在椅背而脚踩在凳面上。见到老、幼、病、残、孕妇和怀抱小孩者，应主动让座和请人让座。当自己见到空位时，应征得别人同意后方可入座，并表示谢意。

5、在旅游场所谈情说爱时，要因时、因地为之，不可有失礼节，使游人不堪入目，退避三舍，既要尊重别人，又要自尊自爱。

（三）剧院

1、一般要穿格调较高的正式礼服。

2、严守开场时间，如迟到，就要站在后面等到中场休息时再进场。落座以后，如果戴着帽子，一定要脱下来。

3、在剧场观看戏剧演出不宜中途退场，如需要退场要安排在幕间或一个节目结束后。

4、演出结束时，要按顺序有秩序地退场。

（四）音乐会

服饰讲究，男士西装革履、打领带，女士则要穿上礼服并化妆。



听众均应于音乐会开始前入座。一旦演奏开始，听众就被禁止入内，而只能在门外静听，等候中场休息时方可入内。

不携带易发生噪声的物品进场，进场后关闭手机等发声装置。一般来说啊，音乐会上不允许中途退场。

音乐会上要保持肃静。在音乐会上不许交谈、打哈欠、甚至是咳嗽和翻动节目单。

每支乐曲演奏完毕，听众应以掌声向演奏者致谢。演出结束后可向演奏者献花。演出结束后，不要急于退场，待演奏者谢幕时，全场应起立鼓掌，以示尊敬，然后方可有秩序地退场。

(五) 电影院

1、穿着要正规，不能太随便。不准穿背心、短裤、拖鞋，这是观看电影的起码要求。

2、购票时排队，进入电影院时主动出示票，并对号入座。电影院在开映前 15 分钟开始收票，最好能够在这时间之前进入电影院寻找座位。

3、注意清洁卫生，不要随地扔果皮核，不要吸烟。

4、不要不断交头接耳，高声议论，情侣间举止要文明。

5、打喷嚏、吐痰要悄悄进行。

6、影片结束，影院亮灯时才起身离开。

(六) 歌舞厅

在歌舞厅唱歌、跳舞时也要讲究一定的礼仪：一是服饰上可更艳丽，化妆可采用浓妆；二是男士应尽可能多邀请同去的女士跳舞；三是对于客人的邀请，不管是否会跳，应表现出乐于陪同，礼貌迎合；四是招待客人点歌选曲，应征求客人的喜好；五是对演员和服务员要用语文明、举止得体。



第四章 社会交往礼仪

一、办公室礼仪

(一) 办公室内的一般礼仪规范

1、要守时。遵守上班、下班、午餐时间，不迟到早退，否则会给单位同事留下懒散、没时间观念的印象。与此同时，要严格遵守工作时间，不允许在上班时间聊天、上网打游戏、打私人电话、随便出去办私事。

2、问候、告知。早晨同事之间要互相问候“早上好”。外出时应把去处和回单位时间写出，下班时应向上司打招呼，也应与同事们高兴地话别。

3、不诿过。如上班迟到，不要先为迟到辩解，而应直率地道歉“我迟到了，真对不起”。然后如实说明原因。如果有些小的事情办错了，当上司询问起来时，即使别的同事有责任，你也可以直接替大家解释或道歉，假如是自己做错了事，更要勇于承担责任，绝不可以诿过于别人。

4、不随便打电话。一般情况下，办公时间不要拨打或接听私人电话。

5、主动帮助别人。上班主动打扫办公室，有客来访主动泡一杯清茶，当看到同事有需要帮忙的事情，一定要热心地帮助解决。

6、不随便打扰别人。自己的工作干完后，也一定不要打扰别人，不要与没有干完活的人交谈，否则就是不礼貌的。尽量不要插手他人分管的工作。不要在别人背后张望。

7、爱惜办公室公共用品。

(二) 办公室环境礼仪



礼仪知识简明读本

整洁、明亮、舒适的工作环境，会使员工产生积极的情绪，充满活力，工作卓有成效。主要体现为：

1、工作开始前的准备

(1) 提前 10—15 分钟到单位。

(2) 确认一天的工作内容。

(3) 自觉清理办公场所。

(4) 办公桌的整理。办公室的桌椅及其他办公设施，都需要保持干净、整洁，井井有条。

(5) 主动地向他人问候打招呼。

2、办公文件的整理

(1) 清晰可见的文件档案。按年度、内容等来管理文件档案，并详细注明标签，便于使用。

(2) 锁件处理。电脑是保存文件的机器，因此必须养成锁件处理的良好习惯，切记手提电脑不能敞开外出。

(3) 重要文件加锁摆放。

(4) 借用、使用完毕的资料要立刻放还原处。

3、办公室文化环境

在办公室谈话要特别注意：

(1) 不谈薪金问题。

(2) 不谈私人生活和不愉快的消极话题。不要谈论私人问题，也不要不要在办公室讨论你遇到的不好的事情和现在的不好心情，因为这会影响别人的情绪，或者引起别人对你不好的看法。

(3) 不评论别人。在办公室里最忌讳的是谈论别人的是是非非，当有人在评论别人时，不要插嘴，也不要充当谣言的传播者。当别人对你所谈论的话题不感兴趣时，就应该转向别的话题。否则，这样的谈话，就会成为大家的负担，而不是一种快乐。



（三）办公室人际相处礼仪

1、办公室人际基本礼仪

（1）进入办公室时，应该精神饱满地向周围的同事问候。（2）下班时，应向周围的同事告辞并问候。（3）外出办事时，应该跟同事说明回公司的时间，并留下关照的话。（4）外出归来时，首先向上司报告，并且把工作内容作简短的汇报。（5）当受人之托时，要看着对方的眼睛回答。（6）委托他人办事时，先要确认对方是否有时间。

2、与上司相处的礼仪

（1）与上司单独相处时。如果上司好像很心烦，一直专心深思的话，最好不要打扰他。假如对方答非所问，则表示他不想说话。有时上司会主动问一些问题，此时，下属回答的语气应简洁而诚恳。选择谈话的主题时，下属应视上司之意决定谈私事还是谈公事，身为下属者不但要诚恳有礼，还要细心地了解上司问题重点所在，这样双方的谈话才能有礼而愉快。遇到上司接听私人电话时，尽量回避，可以替上司关上办公室的门。（2）上司生病时。一般在上司生病时，除打电话慰问外，还可以带水果、鲜花或营养品亲自到医院或家中拜访慰问。（3）遇到棘手问题时。如果遇到棘手的问题，应首先去见你的顶头上司，不要越级去见别上司。如果遇到上司无法处理的问题时，则可以要求相关的部门主管领导帮助解决问题。

3、与下属相处的礼仪

对待每一位下属都应该和蔼可亲，这样，就会得到别人同样的反馈。威信不是建立在蛮横态度上，而是建立在对别人的友好与尊重上。权利是大家给予的，所以，尊重下属就是尊重你的权利，就是你的职位合法性的理由。可以适当表扬你的下属，这是获得他们配合的重要方法。不要因为自己的过失去责怪别人，要



勇于承担责任。在批评别人时要注意就事论事，不要凸显自己的优越地位。要培养自己的优良风度，不论是着装还是其他方面，都要体现以身作则的态度，不要让一些生活细节丑化了自己的形象。

4、与男女同事相处的礼仪

要注意保持空间距离，不要身体靠得太近；动作表示不要过于亲昵，不打打闹闹；语言交流时要注意用语恰当，要随和，不要过于随便。

5、在别人办公室的礼仪与进退房门的礼仪

(1) 提前预约，准时赴约。(2) 尊重同事的办公室规则并爱护办公设备。在别人的办公室里，要等主人示意后才能入座。如果有电话打断了你们的谈话，应该通过手势示意是否回避。不要把文件、茶杯等随意放在桌子上，而应先征得同意。同样，需在主人同意后才能挪动椅子，并在离开前放回原处。不要乱翻、偷看桌上的文件。如果需要什么东西，应及时完璧归赵，并向主人致谢。如果用坏别人的办公工具，应该向人家说明，并征求是否需代为修理或买一个新的。(3) 及时撤离。到别人办公室拜访时，无论是否达到拜访的目的，都不要停留过久，到了该走的时间就要离开，因为停留过久会影响被拜访人的工作。

不要直接进入。清脆地敲门（三声：一长二短），但不要太响。听到“请进”后，在进入并说“打扰了”。轻轻的关上门，退出时，在关门之前向对方行注目礼后再关上门。

二、会面礼仪

(一) 称谓礼仪

在国内要遵守的一条礼仪规范是“就高不就低”。

1、姓名称谓

全姓名称谓：如“刘大明”、“赵建国”等。全姓名称谓有



一种庄严感、严肃感，一般用于学校、部队或其他郑重场合。

名字称谓：即省去姓氏，只呼其名字，如“大明”、“建华”等，这样称呼显得既礼貌又亲切，运用场合比较广泛。

姓氏加修饰称谓：即在姓之前加一修饰字，如“老胡”、“小王”等，一般用于一起工作、劳动和生活中相互比较熟悉的同志之间。

2、职务称谓

主要有三种形式：

用职务称呼：如“胡局长”、“王科长”等。

用专业技术职务称呼：如“董教授”、“李工程师”等。

职业尊称：即用其从事的职业工作当作称谓。如“钱老师”、“牛大夫”等。

3、泛尊称

如先生、女士、小姐等。

(二) 介绍礼仪

1、居中介绍

遵守“尊者优先了解情况”的规则，先将男士介绍给女士，将年轻的介绍给年长的，将职位低的介绍给职位高的，将未婚者介绍给已婚者，将晚到的客人介绍给在场宾朋。

介绍过程中，先提到被介绍人的姓名，以示尊重。

被介绍时，目视对方，微笑致意。

2、自我介绍

先向对方点头致意。

说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。

自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词，时间以半分钟左右为宜。

(三) 名片礼仪



1、名片应双手呈递，将正面朝向接受方。接受名片时双手承接。

2、接受名片后要仔细看一遍，有不明之处可向对方请教。

3、接受的名片不可随手乱放，也不可压在上面压上其他物品。

(四) 握手礼仪

1、握手时，伸出右手，适当用力紧握对方右手；注视对方，微笑致意或简单问候、寒暄，不可左顾右盼；应起身站立并且摘下帽子，不可把另一只手放在口袋中，不带着手套握手。

2、握手顺序按照“尊者为先”的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼；在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼；在社交场合，以先到者伸手为礼；在师生之间，以老师先伸手为礼；在接待来客时，以主人先伸手为礼，客人告辞时，以客人先伸手为礼。

三、迎送礼仪

(一) 迎接礼仪

1、首先了解对方到达的车次、航班、安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人道歉并作解释。

2、主人应提前到达，恭候客人的到来。

3、应提前准备好交通工具。

4、将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，但不宜久留，让客人早些休息。分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

(二) 引导的操作规范

1、楼道

站在客人左前方1—1.5米左右，身体侧向客人。

2、楼梯



走在客人前面三四个台阶，身体稍微倾斜，不时地看看客人脚下，提醒客人注意安全（女性穿裙装上楼时，不应走前面）。

3、电梯

只有一位客人时，请客人先进，客人较多时，引路人先进。

4、会客室

往内开的门（推开）：推开门引路先进，门把手在右侧时用左手推门，在左侧时，用右手推门，拉住把手，请客人进入。

往外开的门（拉开）：门把手在右侧时用左手拉开，在左侧时用右手拉开，请客人先进。

5、轿车

左手拉开车门，右手护住车顶，请客人上下车，若是主人陪同客人，则从车尾部绕到另一侧上车；若是接待人员，则坐在副驾驶座上。

（三）奉茶礼仪

1、奉茶顺序

若来访的客人较多时，上茶的先后顺序一定要慎重对待，切不可肆意而为。合乎礼仪的做法应当是：

其一，先为客人上茶，后为主人上茶；

其二，先为主宾上茶，后为次宾上茶；

其三，先为女士上茶，后为男士上茶；

其四，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，可采取下列四种顺序上茶：

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，在上茶时以客人的先来后到为先后顺序；

其四，上茶时不讲顺序，或是由饮用者自己取用。



2、敬茶的方法

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上，然后右手拿着茶杯的杯托，左手附在杯托附近，从不影响客人的一侧双手将茶杯递上去。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时，亦应双手捧上茶杯。

为客人上茶，注意不妨碍其工作或交谈的思绪。万一条件不允许时，从正前方上茶，须退后两三步再转身离去。

（四）送客礼仪

在一般情况下，告辞均须由客方首先提出。当来宾提出告辞时，主人通常应对其加以热情挽留。若来宾执意离去，主人可在对方率先起身后再起身相送，并应等待客人离开视线后再离去。

四、拜访馈赠礼仪

（一）拜访礼仪

1、拜访前要预约，时间以对方为准。

2、拜访前要注意修饰仪表。

3、到达后要礼貌地进入室内。进前先敲门，经允许后方可进入。

4、节省时间进入正题。

5、礼貌且适时告辞。

（二）馈赠礼仪

1、馈赠原则

（1）轻重得当

礼品的贵贱厚薄往往是衡量交往人的诚意和情感浓烈程度的重要标志。因此，礼物的轻重选择要恰如其分，要视双方的关系、身份、送礼的目的和场合而定，要选择与馈赠者身份相符的礼品，以对方能够愉快接受为尺度，不可太微薄，也不可太厚重。



(2) 注重情义

选择礼物时应根据对方兴趣爱好从礼品的思想性、艺术性、纪念性、趣味性多方面因素考虑。

(3) 掌握时机

馈赠礼品要把握适当的时机，时间要及时、机会要适宜。一般而言，以重要节日、喜庆送礼为宜。

(4) 随俗避忌

“俗”就是风俗习惯，“忌”就是避讳禁忌。不同的人对同一礼品的态度是不同的，送礼前应了解受礼人的身份、爱好、生活经历、民族习惯、宗教信仰等。

2、馈赠方式

(1) 当面馈赠

当面馈赠是亲自将礼品赠送对方，同时表达心意，是最常见的馈赠方式。当面馈赠时应神态自然、举止大方，同时辅以适当的说明。

(2) 托人馈赠

如果本人不能当面馈赠，或者因为种种原因不宜当面馈赠，可以委托第三者将礼品转送对方。并请委托人代为解释自己不能亲送的原因，或者附一张礼笺说明。

(3) 寄送馈赠

寄送馈赠是将礼品通过邮寄、快递等方式送达，因为表达方式含蓄，越来越受到欢迎。赠送时，一般要附一张礼笺，用语言说明赠送礼品的事由，并署名。

3、受赠礼仪

(1) 受赠有礼

一般情况下，对于他人诚心相赠的非违规的礼品，最佳的表现是恭敬不如从命，大方地接受。接受他人赠品时，受赠人应起



礼仪知识简明读本

身站立，面带微笑，神态自若，目视对方，双手相接，同时要说一些客气或感谢的话语。东方人比较含蓄，西方人比较外露，但是现在一般都提倡在条件许可的情况下，接受礼品后即拆开包装欣赏并赞美一番，让赠送者感到你很喜欢他送的礼品，感到礼没有白送。如果是通过他人转赠或邮寄送达的，也应在收到礼品的时候通过电话，短信等方式向对方表示感谢。

(2) 婉拒得法

对于受之有愧或出于某种原因不能接受的礼品时，应礼貌地婉言拒绝。

(3) 礼尚往来

馈赠讲究礼尚往来。在接受他人礼品后，应考虑在适当的时间、以适当的方式向对方回赠礼品。

4、送花礼节

鲜花属于格调型礼品，是纯粹的寄托情谊。送花的礼节关键是了解花的寓意，结合事宜，根据对方的年龄、职业、性别等选择好花种。

(1) 节日贺吉祥

传统佳节走亲访友带上鲜花送祝福是很有意义的。选用贺新年、庆吉祥、添富贵的盆栽植物。

(2) 生日送祝福

可送康乃馨、石榴花、月季花等，象征火红年华、前程似锦。

(3) 相聚情人节

红玫瑰、白玫瑰、香槟玫瑰、白百合、粉百合、香水百合、铁炮百合、康乃馨、勿忘我、满天星、新文竹、情人草都是情人节的主角。鲜花怡情喻意，有情人多在情人节表达自己的心意：一枝红玫瑰代表一心一意；19枝红玫瑰代表爱你久久；浅色香槟



配橘叶间插万绿，代表羞涩；白玫瑰外围紫色勿忘我，代表初恋；白色香水百合，情人草点缀，代表海枯石烂；99枝红玫瑰，满天星四周环绕，意喻陪你到老。

(4) 结婚贺喜庆

选择花色艳丽，芳香或富有寓意的花种，如玫瑰、百合、红掌、牡丹、天堂鸟、郁金香等，都有团圆、和睦、永久相爱的含义。

(5) 看望长辈示孝心

选用兰花、万年青、君子兰、万寿菊、龟背竹等象征生命之树常青的植物。

(6) 探望病人祝平安

选择轻柔、香气较淡的花种，比如兰花、海棠、米兰、金橘等，忌香味浓郁的花。但对于手术后的病人，因伤口原因，一般要避免送花。

(7) 新居落成贺乔迁

选择永久性花木，表示久盛不衰。兰花、文竹、米兰、君子兰或盆景等。

(8) 临别惋惜表怀念

应淡雅，如白色月季花、菊花、杜鹃、垂柳等。

五、交谈礼仪

(一) 基本的礼貌用语

一个国家的人们能否正确使用礼貌用语，在一定意义上标志着这个国家的文明程度，反映这个民族的精神面貌。对个人来说，表明一个人是否有文明教养，反映一个人道德修养的水平。因此，我们每个人都要正确使用礼貌用语，它是提高思想道德素质的重要内容。

祝福用语：您真有福气，祝您平安。



迎送用语：欢迎光临、再见。

致谢用语：谢谢您、多谢了。

拜托用语：请多关照、承蒙关照。

赞赏用语：太好了、真棒。

问候用语：您好、晚安。

祝贺用语：祝您节日愉快。

征询用语：您有什么事？您还有别的事吗？

应答用语：没关系、不客气。

理解用语：深表同情、深有同感。

道歉用语：实在对不起、请原谅。

婉言推托语：很遗憾，不能帮你的忙。

（二）语言交际的要义

1、选择最合适的语料，愉悦沟通

（1）语言运用中语料使用量的合适性

语言运用中语料使用合适的量，实际上是为了准确把握语料使用和信息传递的关系。一般情形是语料愈丰富，传递的信息量愈大。因为语料所含信息的多少往往与语料出现的频率成反比的关系，即出现的频率愈高，信息量愈少。为什么说空话、讲套话会遭人厌，就是因为其信息量为零。另外，在一些仪式上，如开幕式、开张仪式、剪彩仪式等场合的讲话，“简练”是把握语料使用量的唯一标准。

（2）语言运用中语料选择的确切性

语言交际要实现愉悦沟通，第一要义是必须选择确切的语料。

（3）语言运用中语料选择的适应性

语言运用中选择适应沟通的语料，往往能主动地控制与沟通对象的距离。这种控制手段一般是通过巧用语料的变体来实现



的。语料的变体常用的有社群变体、地域变体和语言变体（日常语体和事务语体）。如与股民交谈和与网友沟通，所运用的语料是不同的，前者是股市语言，而后者是网络语言。有时，你可以有意识地选择和听话人相一致的地域变体，即用方言来缩短与他的距离，造成沟通的融洽气氛。

2、组织最恰当的语句，激活沟通

在语言交际时，必须组织最恰当的语句，以“不损人”的礼貌原则，激活沟通，畅通交流。

3、建立“共识领域”，高效率沟通

所谓“共识领域”，是指沟通双方所具有的共同的经验范围。提高语言沟通效率。沟通双方必须存在一定的共识领域，这是受者接受传者所希望传递信息的前提条件。反之，沟通就会产生“卡壳”（或“传而半通”，或“传而不通”）

4、利用有利的语境，智慧沟通

语言交际可以利用语境中沟通有利的因素（时间、空间、甚至眼前的各种“景”），使传播的内容不仅适应语境，而且还充分显示内容与语境之间的和谐。

5、遵循“A—A”式平衡原则，和谐沟通

A—A 式平衡沟通，来源于人格结构的 PAC 沟通理论。A（Adult state）表示“成人状态”。A 状态以理智和稳重为标志，其言语和行为往往不卑不亢、充满自信和理性，富有教养。

（三）交流中的目光语义

1、眼睛是心灵的窗户

目光语是在交际中通过视线接触所传递的信息，也称眼神。目光从表面上看，是一个人的注视方向，其实目光是“心灵的窗户”。

2、目光语的构成



目光语主要由视线接触的长度、视线接触的向度以及瞳孔的变化等三个方面组成。

(1) 视线接触的长度，即说话时视线接触的停留时间。“与人交谈时，视线接触对方脸部的的时间应占全部谈话时间的30% ~ 60%。

(2) 视线接触的向度，即说话时视线接触的方向。说话人的视线往下接触的（即“俯视”），一般表示“爱护、宽容”的语义；视线平行接触的（即“正视”），一般多为“理性、平等”的语义；视线朝上接触的（即“仰视”），一般体现“尊敬、期待”的语义。

(3) 瞳孔的变化，即视觉接触时瞳孔的放大或缩小。瞳孔的变化是非意志所能控制的。表示“高兴、喜欢、肯定”时，瞳孔必然放大，眼睛很有神，传达的是正面信息；表示“痛苦、厌恶、否定”时，瞳孔就会缩小，眼睛必然无光，传达的多为负面信息。

3、注视行为的使用场合

(1) 公事注视：注视对方双眼与前额之间，呈“三角形”，一般在商务洽谈、各种工作场合适用。

发出者：严肃认真。

接受者：感到你很有诚意。

(2) 社交注视：注视对方的双眼与嘴巴之间，呈“倒三角”，一般在社交场合适用。

发出者：诚意

接受者：感到热忱

(3) 亲密注视：注视对方双眼与领带结之间，呈“大倒三角”，一般在亲人、恋人之间适用。

双方都感到：含情脉脉。



(4) 倾扫视：一种用来表示兴趣、喜欢或轻视、敌意的态度。

前者伴随微笑，略微翘起眉毛；后者伴随眉毛下垂，嘴角小撇。适用场合因人而异。

(四) 交谈的话题

1、宜选的主题：

(1) 轻松的主题：即谈论起来令人愉快、身心放松、饶有情趣、不觉劳累厌烦的话题。

(2) 时尚的主题：即为此时、此刻、此地正在流行的事务作为谈论的中心。

(3) 高雅的主题：例如文学、艺术、哲学、历史、地理、建筑等。

(4) 擅长的主题：指交谈双方，尤其是交谈对象有研究、有兴趣、有可谈之处的主题。

2、忌谈的主题：

(1) 个人隐私的主题：对方年龄、收入、婚恋、家庭、健康、经历等。

(2) 非议旁人的主题。

(3) 作弄对方的主题。

(4) 令人反感的主题：凶杀、惨案、灾祸、疾病、死亡、挫折等。

(5) 涉及格调不高的主题。

六、宴请礼仪

(一) 中餐礼仪

1、入座

主人主动安排众人入座；来宾在长者或女士坐定后，方可入座；入座时，男士为身边（尤其是右边）的女士拉开座椅并协助



其入座。

2、座次

基本上按照以右为尊的原则，将主宾安排在主人的右侧，次主宾安排在主人的左侧。参加人数较多的宴会，主人应安排桌签以供客人确认自己的位置。

3、体态

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

4、交流

宴请是一种社交场合，在餐桌上要关心别人，尤其要招呼两侧的女宾；口内有食物，应避免说话也不要敬酒；宴会上应营造和谐温馨的氛围，避免涉及死亡、疾病等影响用餐气氛的话题。

5、布菜

主人可为身边的客人布菜。布菜应使用公勺或公筷。布菜时要照顾到客人的饮食偏好，如果客人不喜欢或者已经吃饱，不再为客人夹菜。

6、敬酒

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

7、散席

一般由主人表示结束宴会，主人、主宾离座后，其他宾客方可离开。

★特别提示：

筷子不能一横一竖交叉摆放，不能插在饭碗里，不能搁在



碗上。

用餐时，自用餐具不可伸入公用餐盘舀汤，应使用公筷公匙；在品尝菜肴后再决定是否添加佐料，未尝之前就添加佐料被视为对烹调者的不尊重；夹菜应看准下筷，不宜随意翻拣；小口进食，避免大口咀嚼；切忌用手指剔牙，可以使用牙签并以手或手帕遮掩，牙签使用后折断放在接碟中。

若不慎将酒水、汤汁溅到他人衣物上，应表示歉意，如对方是异性，不必亲自为其擦拭，请服务员帮助即可；如吃到不洁或有异味的食物，请不要大呼小叫，应取用餐巾纸吐出包好后处理掉。

结账时，避免几个人同时争抢付账；未征得主人同意，不宜代为付账。

（二）西餐礼仪

1、何谓西餐

广义上说，西餐是来自西方的菜点，狭义上说西餐是由拉丁语系的菜肴组成。西餐服务在国际上流行的方式有美式服务、法式服务和国际式服务三种。

正餐的构成：开胃菜、汤、沙拉、主菜、甜点、咖啡或红茶。

2、西餐席次的安排

（1）女士优先 在排定西餐座次时，主位请女主人就座，而男主人位居第二位。

（2）以右为尊 在排定座次时，以右为尊。

（3）面门为上 面对正门者为上座，背对正门者为下座。

（4）交叉排列 男女交叉排列，生人与熟人交叉排列。

3、西餐餐具的正确使用

西餐的餐具主要有刀叉、餐巾、餐匙、盘、碟、杯、牙签等。



(1) 刀叉的使用

吃西餐时右手拿刀，左手拿叉。使用刀叉时，左手用叉用力固定食物，同时移动右手的刀切割食物。用餐中暂时离开，要把刀叉呈八字形摆放，尽量将柄放入餐盘内，刀口向内；用餐结束或不想吃了，刀口向内、叉齿向上，刀右叉左地并排纵放，或者刀上叉下地并排横放在餐盘里。

(2) 餐巾的使用

将餐巾平铺于大腿上，可以防止进餐时掉落下来的菜肴、汤汁弄脏自己的衣服。在用餐期间与人交谈之前，先用餐巾轻轻地揩一下嘴；女士进餐前，可用餐巾轻抹口部，除去唇膏。在进餐时需剔牙，应拿起餐巾挡住口部。

(3) 餐匙的使用

用来饮汤、吃甜品，不可直接舀取其他任何主食、菜肴和饮料。餐匙入口时，以其前端入口，不能将它全部塞进嘴里。

★特别提示：

刀是用来切食物的，不要直接用刀叉起食物送入口中，也不要用刀叉同时将食物送入口中；刀上沾上酱料不可舔食；用餐刀切割食物时不要在餐盘上划出声音。

餐巾摆放的位置不同，寓意不同。当主人铺开餐巾时，就表示用餐开始，当主人把餐巾放在桌子上，表示用餐结束。中途暂时离开，将餐巾放在本人座椅面上。

★特别提示：

宴会进行中，如由于不慎遇意外情况发生，应妥善处理。餐具碰出声音，可轻轻向邻座（或向主人）说一声“对不起”；餐具掉落，可由招待员另送一副。酒水打翻溅到邻座身上，应表示歉意，协助擦干；如对方是女士，只要把干净餐巾或手帕递上，由她自行擦干即可，忌自己手忙脚乱地帮助别人，效果适得其反。



（三）自助餐礼仪

1、取菜适量

参加自助餐的宴请时，取菜要适量；盘中食物吃完后再取；取食时按凉菜（冷盘）、热菜（主菜）、点心、水果的次序分盘适量取用，一次取食一盘，忌不分青红皂白取用高高一盘或一次拿多盘。

2、自觉排队

如取食客人较多，按顺序排队取食，或稍等人少时再取食，忌逆人流取食。

★特别提示：

如由招待员分菜，需增添时，待招待员送上时再取；如遇本人不能吃或不爱吃的菜肴，当招待员上菜或主人夹菜时，可轻声谢绝，或取少许放在盘内；对不合口味的菜，勿显露出难堪的表情。

（四）品饮咖啡礼仪

1、正确端咖啡 右手拇指和食指捏住杯把，把杯子轻轻端起。

2、给咖啡加糖 先用糖夹子把方糖夹到咖啡碟的近身一侧，然后再用咖啡匙把糖加入杯中。

3、搅拌咖啡 喝咖啡前应仔细搅拌，待搅匀后饮用。把咖啡匙放在托碟外边或左边。

4、品饮咖啡 品饮咖啡不能用匙子舀，匙子是用来搅拌咖啡或加糖的。喝咖啡只需将杯子端起即可，不要将下面的接碟一并托起。



第五章 职业服务礼仪

一、服务行业文明用语的基本特征

服务行业的文明用语主要是指服务过程中，服务人员自谦、恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达形式。基本特征包括主动性、约定性、亲切性。通常分为问候语、迎送用语、请托用语、致谢用语、征询用语、应答用语、赞赏用语、祝贺用语、婉拒用语、道歉用语等 10 类。

★特别提示：

服务人员的用语要做到文明规范，不说服务忌语，常见的如：“喂！”“讨厌！”“不是告诉你了吗？怎么还问！”“听见没有，长耳朵干吗使的？”“你买得起就快点，买不起就走人！”“急什么！没看我正忙着吗？”“我就这态度！”“走开！”“真笨！”“烦死人了！”“别废话！”“少罗嗦！”“有完没完！”“你懂不懂！”“下班了，明天再来！”“有意见找领导去！”“有能耐你告去，随便告到哪儿都不怕！”等等。

二、常规的服务人际距离的礼仪要求

（一）直接服务距离

服务人员为对方直接提供服务时，根据具体情况确定与服务对象的距离，一般以 0.5 米至 1.5 米之间为宜。

（二）展示距离

服务人员为服务对象进行操作示范时，服务人际距离以 1 米至 3 米为宜。

（三）引导距离

服务人员为服务对象引导带路时，一般行进在服务对象左前方 1.5 米左右最为合适。



(四) 待命距离

服务人员在服务对象未要求提供服务时，应与对方自觉保持3米以上的距离，但要在服务对象的视线之内。

★特别提示：

在服务对象浏览、斟酌、选择商品时，服务人员应与服务对象保持适当距离，既不干扰服务对象，又能及时提供服务。

三、商场服务礼仪要求

(一) 态度诚恳

做到对顾客微笑相迎、主动招呼。接待多方来宾时，服务人员应当有先有后、依次接待，既要讲究先来后到，又要坚持平等待人，做到买与不买一个样，买多买少一个样，大人小孩一个样，买与退一个样。对售出的商品要包扎、包装好，便于顾客携带。

(二) 业务精通

做到“一懂”、“三会”、“八知道”。“一懂”，懂得商品流转各个环节的业务工作。“三会”，对自己所经营的商品要会使用、会调试、会组装。“八知道”，知道商品的产地、价格、质量、性能、特点、用途、使用方法、保管措施。

(三) 诚信经营

在介绍商品时，既不夸大其词、隐瞒缺点，也不以次充好、以劣抵优。不言而无信、欺骗顾客，对顾客进行诱购、误导、强买强卖。

(四) 售后服务周到

为顾客做好预约登记，按照约定时间、地点进行专人送货、安装或者上门维修等服务。在接待顾客投诉时要做到耐心热诚，及时做好记录，迅速调查核实。在接待顾客退换商品时，要态度热情不推诿，更不能讽刺、挖苦顾客。



礼仪知识简明读本

★特别提示：

服务人员为顾客要有问必答，不能对顾客直接说“不”等服务忌语。对一些不能退换的商品，售前应向顾客说明。如果特殊情况要求退货，也应耐心解释。为了更好地服务外国顾客和残疾人士，服务人员应掌握外语的日常用语与基本手语。

四、银行服务礼仪要求

（一）热心周到

想客户所想，急客户所急，主动细心地为客户服务。为客户提供纸笔、墨水、印泥、擦印章布、老花镜等用具，发现储户的存折破损主动帮助粘贴或更换。对年迈体弱的老人，更应耐心细致，必要时主动帮助其填写凭条。

（二）注重保密

对客户任何个人信息，都要保密。对客户存取款，窗口服务人员可以用小声交谈方式核对，也可采取点头、摇头、手势、眼示的方式进行核对。

（三）讲求效率

不断加强学习，钻研业务，熟练掌握本岗位业务技能，提高办事效率，尽量减少客户等候时间。

★特别提示：

遇到有急事的客户，在征得其他客户同意后，可提前办理。在客户很多时，首先保证为客户提供服务，不宜因交接班影响服务。

五、酒店服务礼仪要求

（一）着装规范

上班时按规定着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，切忌奇装异服和出格打扮。

（二）语言恰当



用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。

（三）主随客便

对需要特殊照顾，特别是有不同的宗教信仰和民族习惯的客人，尽量满足他们的要求。接待客人预订事项主动热情、有条不紊，在办理入住、用餐等手续时，准确填写、认真核实，以符合客人要求。提供整理房间等服务时先敲门，得到客人同意后才能进入，如遇客房门口显示“请勿打扰”，不得随意进入。

（四）尊重私密

不能对外泄露客人的任何信息；不能乱动、乱翻客人的物品；不私自使用专供客人使用的电话、电梯、洗手间等设施。

★特别提示：

面对客人的投诉，应态度诚恳，按规章热心帮客人解决问题，切忌急躁、争辩、怠慢、推卸责任。因故不能完成服务的，要耐心向客人解释并道歉。

当发生火警、电梯事故、客人突发疾病或受伤、恐怖爆炸等紧急事故时，应沉着冷静，按照应急预案及时、得当地进行处理。

拾到客人的遗忘物品应及时还给客人或上缴，不能私自存留，也不能使用客人的遗弃物品。

六、餐馆服务礼仪要求

（一）讲究个人卫生

着装整洁、无污损，头、手等部位保持清洁。为顾客提供服务时，做到举止得体、自然。

（二）熟悉菜肴酒水

当顾客对菜肴、酒水不甚了解时，应及时给予详细的解释，并适当地给出合理的点餐建议，不可一问三不知、答非所问。



（三）尊重客人选择

顾客点餐时，不反复推荐客人不点的菜肴、酒水等。尊重顾客的宗教、民族习惯，对于第一次来就餐的顾客，主动询问是否有忌口或其他的用餐习惯。

（四）服务热情细致

在接到客人订餐时，认真记录来客人数和用餐时间，并问清是否需要吸烟区或视野良好的座位；当客人进入餐馆时，热情、主动地将客人带到座位；在为顾客提供服务时，遵循先女宾后男宾、先客人后主人、先长辈后晚辈、先儿童后成人等原则；客人离去时，提醒顾客不要遗忘所带物品，并表示感谢，欢迎再次光临。

★特别提示：

不要当着客人的面挖鼻孔、掏耳朵、脱鞋、更衣，不对熟人的客人指点、拉扯等。

顾客点餐时，可适当介绍推荐本餐馆的特色饮食，客人所点菜肴够用时，应主动提醒，切忌故意诱导顾客点菜过多，造成浪费。

结账时，宜低声向结账者报出所收、找的钱数。

七、出租车司机的礼仪要求

（一）保持车容整洁

勤擦车身，不在车内吸烟、吃有异味的食品，保持车厢无异味；座次无灰尘、无污渍。

（二）着装得体

男司机不穿无袖背心；女司机不穿超短裙，不浓妆艳抹。

（三）交谈得当

乘客主动聊天时，应作回应，但应注意选择话题，可以谈论诸如天气、当地风俗、特产、名胜以及沿途的景观等一类话题，



忌谈涉及个人隐私的内容、宗教民族等敏感问题和小道消息、八卦新闻。

（四）安全第一

服务时，不酒后行车，不接打移动电话，不超速行驶，在乘客上车后，提醒系安全带，并检查车门是否关好；当车上乘坐的是老、孕、病乘客时，减速行进，如有需要，主动搀扶上下车。

（五）服务主动

乘客上车前，协助客人摆放、安置所携带的大件行李；运营行驶时，按照乘客要求路线或合理路线行驶；须加收空调费、过路、过桥费时，事先向乘客说明；路况不好时，提醒乘客扶好；遇到事故或纠纷时，先安排好乘客；到达目的地后，按照计价器显示金额收费，主动出示合法票据；乘客下车时，提醒其拿好自己的物品。

（六）礼让他人

遇到前方带有明显新手标志的车辆时，应宽容、理解，注意礼让。

★特别提示：

未经乘客同意，不招揽其他客人同乘。自觉维护公共卫生，不向车外抛撒垃圾杂物。

在行驶中，不要不停地通过后视镜“窥视”后座乘客。

使用车内呼叫设备与总台或其他司机对话时，注意文明用语。

播放影、音制品时，注意格调健康，并主动征求乘客意见。乘客接打电话时，应主动调低音量或关闭音响。

根据乘客需要使用车内空调。

为外国乘客服务时，热情友好，落落大方，不卑不亢，维护自身良好形象。



八、邮政、电信服务的礼仪要求

(一) 言语得当、举止端正

办理业务时，使用规范准确的行业服务语言，让用户听清楚、听明白；对用户提出的咨询和疑问，注意认真倾听，耐心作出解答，让用户了解真实情况。窗口工作人员要保持正确的坐、立、行姿态，杜绝支肘、倚靠、歪坐、松垮等不雅姿态。服务动作大方得体，请用户做事时，五指并拢，掌心向上，不用手指直对用户；向用户投交账单、邮件等物品时，面向对方，双手递、双手接；递剪子、刀具等用品时，尖锐部分朝向自己，把安全部分递给对方。

(二) 业务熟练、操作规范

认真学习业务知识，熟练业务流程，严格准确地按照规定时限和标准处理业务。保守用户使用邮政、电信业务的信息资料秘密。邮政运输要规范装卸，不摔抛邮件。

(三) 以诚待人、重信践诺

实事求是地向用户说明邮政、电信产品的业务功能、通达范围、业务取消方式、费用缴纳、咨询电话等服务内容，为用户合理消费提供帮助。不诱导和强迫用户使用高资费业务，杜绝“搭售”行为。对于服务方式和效果失误赔偿等承诺，说到做到。

★特别提示：

邮政投递员在投递邮件时要准确称呼用户姓名，不熟悉、念不准的姓氏、名字事先要查字典，防止念错，引起用户不满。

工作时间内，不因个人情绪不佳等原因影响工作质量。

上门服务时，要备鞋套及垃圾袋，工作完成后带走垃圾杂物。

九、交通运输服务的礼仪要求

交通运输包括航空、铁路、公路、航运、公交与地铁等行



业，服务人员应遵守相应的服务礼仪规范。

（一）注重个人形象

着装符合规范，上班时穿统一、整洁的工作制服，不能打扮过于花哨，仪容仪态稳重大方。男性面容应保持清洁、不蓄须、不留长发，口腔无异味。女性化妆应以淡雅、清新、自然为宜。语言文明、得体，在与乘客交流时语调亲切、柔和，忌说粗话或侮辱性话语。

（二）热情服务乘客

出发前做好安全注意事项和公共道德规范提示工作。到站前和到站时，主动使用普通话准确清晰地通知乘客到达站名，长途交通还应通知到站时间。遇到老、幼、病、残、孕等特殊乘客时，在征得同意的情况下，主动热情帮助。在车辆转弯、飞机遇气流颠簸、轮船遇风浪摇晃时，及时提醒乘客抓好、扶好、系好安全带。发生紧急情况时，首先保护乘客的人身安全。当乘客发生争执、争吵的时候，及时有效进行劝解。

（三）维护交通工具整洁

摆放好行李舱内、行李架上大件行李物品。经常对岗位环境进行卫生整理，保持其门窗、座椅、走道、扶手的完好与洁净，并定期消毒，检查其通风和空调等设施，以保证正常运行，为乘客提供良好乘坐环境。

（四）注意行驶安全

行车时要遵守交通规则，做到礼让三分，以确保乘客与其他车辆和行人的安全；铁路、轮船、地铁应服从统一调度，确保安全运行；车辆进站、轮船靠岸开闭门时，注意乘客安全，防止夹伤或推挤，造成人员伤害。

★特别提示：

在与乘客交谈时，要精神饱满，表情自然大方，和颜悦色，



礼仪知识简明读本

面带微笑，目光温和，正视对方。

不以乘客穿着或身份不同，在服务态度上有所区别。

当车船、飞机晚点而造成乘客投诉的时候，要认真听取，耐心、客观地解释，不可表示不耐烦、不理睬或推卸责任。

十、医护人员的礼仪要求

（一）讲究语言技巧

接待患者时，态度平和，语调亲切；对重危、创伤患者，不能有厌恶的表情；对不治之症的患者，给以同情、安慰、鼓励，帮助其树立战胜疾病的信心；诊治完毕后，对患者说“祝您早日康复”等祝福语。

（二）及时沟通情况

尊重患者和家属对病情的知情权。根据需要，及时通报病情、诊断及治疗情况，对患者和家属配合治疗提出指导性意见；应使患者看清楚处方字迹，及时明了地向患者介绍药品的正确使用使用方法。

（三）保护患者隐私

根据患者病情实际需求，选择可保护患者隐私的条件下进行治疗。在任何情况下，患者个人病情、发展状况及其治疗方案，均属于个人隐私，不得擅自对外扩散或用于商业性目的。

★特别提示：

当诊疗室内低温时，将听诊器等金属器具焐热后再接触患者身体。若有与患者身体接触，应洗手后再接待下位患者。严禁乱收费、滥检查、开大处方、收红包等违规行为。

十一、记者的礼仪要求

（一）衣着打扮，因人而异

因采访对象、时间、地点、场合不同，而有所区别地着装打扮。进会场，着装严整，仪容庄重；采访外宾，衣着整齐，干净



卫生，仪容端庄。根据各类采访对象具有的审美情趣、心理状态与情感认同点不同，选择恰当的衣着打扮。

（二）提问方式，有礼有节

讲究提问艺术，多用商讨式的语句，有助于解除对方紧张、局促、防范的心理意识，尽快赢得采访对象的配合；注重平等对话，不咄咄逼人、盛气凌人，避免让对方感到拘束；注意察言观色，在采访对象高兴时刻乘兴追问，疲惫时要适可而止，悲痛时予以安慰，拒谈时暂不强求；对方如有不正确的言论，可用提问等方式转移话题，避免发生正面争执；尊重对方隐私，对采访对象的收入支出、年龄大小、恋爱婚姻、信仰政见等不宜主动询问。

（三）仪态得体，体现修养

采访时，目光注视对方应稳重、柔和，表情自然从容，略带微笑，让对方感到真诚可信、和蔼可亲。根据不同的采访对象，选择不同的采访距离，以向对方表达尊重和体现修养。

十二、导游员、讲解员的礼仪要求

（一）仪容仪表良好

着装得体、整洁，做到持证上岗、挂牌服务。在为游客提供服务时，做到微笑迎客、主动热情、端庄大方。

（二）讲解准确顺畅

熟悉业务，知识面广。讲解内容健康、规范，热情介绍、答复游客的提问或咨询、耐心细致、不急不躁；对游客的提问，尽量做到有问必答、有问能答；对回答不了的问题，致以歉意，表示下次再来时给予满意回答；与游客进行沟通时，说话态度诚恳谦逊，表达得体，例如：“请您随我参观”、“请您抓紧时间，闭馆时间到了”、“欢迎您下次再来”等。

（三）服务主动热情



安排旅游行程，生活起居要满足游客的需求。主动关心和帮助老人、小孩、残疾人等有特殊需要的游客，积极帮助他们解决旅行中的实际困难。尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯，并主动运用他们的礼节、礼仪，表示对他们的友好和敬重。路遇危险状况时，主动提醒，并按规章及时对游客进行安全疏散，保证游客安全。

★特别提示：

讲解中，不掺杂封建迷信、低级庸俗的内容。不介绍游客参加不健康的娱乐场所。旅行中，不诱导、强拉游客购物；不擅自改变计划，降低服务标准。善意提醒游客文明旅游。当遇到游客投诉时，应保持谦逊、克制的态度，认真倾听对方的要求，对其合理要求应及时予以解决，对不合理要求应该礼貌而委婉地拒绝。



第六章 涉外礼仪

一、国际社会公认的“第一礼俗”

“女士优先”原则是国际社会公认的“第一礼俗”。在一切社交场合，每一名成年男子，都有义务主动自觉地以自己的实际行动去尊重女士、关心女士、保护女士、照顾女士，并且还要为女士排忧解难。国际社会公认，唯有这样的男子才具有绅士风度。

二、涉外场合的问候礼仪

（一）问候的方式要适宜。

在涉外场合，适宜的问候方式能够表示对对方的尊重，也能够使自己显得彬彬有礼，有礼有节。

1、握手

握手在涉外场合是一种沟通思想、交流感情、增进友谊的重要方式。在外事活动中，一般是先打招呼，再握手，寒暄致意，如果关系亲近则可以边握手边问候。此外，在涉外场合遇见身份高的领导，应有礼貌地点头致意或表示欢迎，但是不要主动上前握手问候。只有在领导人主动伸手时，才能向前握手问候。

2、拥抱

拥抱同样是涉外场合常见的问候方式，并且这种拥抱不同于朋友、亲人之间热情的拥抱，往往是礼节性的。这种礼节，一般是两人相对而立，右肩偏下，右手扶在对方左后肩，左手扶在对方右后腰，按各自的方位，两人头部及上身向左相互拥抱，然后头部及上身向右拥抱，再次向左拥抱后相互分开。

3、吻手礼

吻手礼是欧洲上层社会流行的礼节，在今天，虽然吻手礼不



如握手礼和拥抱礼那么普遍，但在某些正式场合仍然会运用。在施行吻手礼时要注意三点：一是吻手礼适宜在室内进行；二是吻手礼的对象必须是女性，而且必须是已婚女性；三是只有在女性伸出手之后，男士才能行吻手礼。

（二）问候要注意顺序

如果出席国宴和便宴，问候一定要从主人开始，特别要先向女主人问候，然后可以根据职务高低和年龄大小进行问候。职位高者伸出手之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。在国际惯例中，女士优先是普遍原则，因此，在涉外场合问候致意也要尊重女性，以女士为先。

（三）问候时称呼不能过于简单，也不能过于亲密。要懂得“您”和“你”的区别。初次见面要用“您”以示敬重。“您”和“你”在英语中没有区别，但是在与法国人交往的时候是十分重要的。另外，在正式涉外场合应该称呼对方的官衔或尊称，如总统阁下、女王陛下、殿下、阁下、部长、校长等。西方人很尊重学历和成就，因此，对于学者应该称呼其为博士、院士等。

三、涉外场合的介绍方式

介绍的方式。在涉外场合与初次见面的人士认识，可由第三者介绍，也可做自我介绍相识。为他人介绍时，要先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。无论自我介绍或为他人介绍，做法都要自然。正在交谈的人中，有你所熟识的，便可趋前打招呼，这位熟人顺便将你介绍给其他客人。在这些场合亦可主动自我介绍，讲清姓名、身份、单位（国家），对方则会随后自行介绍。为他人介绍时还可说明与自己的关系，便于新结识的人相互了解与信任。介绍具体人时，要有礼貌地以手示意，而不要用手指指点点。

介绍的次序。应把身份低、年纪轻的先介绍给身份高、年纪



大的，把男士先介绍给女士。介绍时，除女士和年长者外，一般应起立，但在会谈桌上、宴会桌上可不必起立，被介绍者只要微笑点头示意即可。

四、受邀请的处理方式

接到请柬、邀请信或口头的邀请，能否出席要尽早答复确认。对注有 R. S. V. P（请答复）字样的，无论出席与否，均应迅速答复；注有“Regrets only”（不能出席请复）字样的，在不能出席时才回复，但也应及时回复；经口头约妥再发出的请柬，上面一般注有“To remind”（备忘）字样，只起提醒作用，可不必答复；答复对方，可打电话或复以便函。

在接受邀请后，不要随意改动。万一遇到不得已的特殊情况不能出席，尤其是主宾，应尽早向主人解释、道歉，甚至亲自登门表示歉意。

应邀出席一项活动之前，要核实宴请的主人、活动举办的时间地点、是否邀请了配偶以及主人对着装的要求等情况；活动多时更应注意，以免出现走错地方，或主人未请配偶却双双出席等尴尬。

五、涉外场合的交谈礼仪

（一）交谈时要正视对方。谈话时要保持与对方的距离，不宜与对方离得太远，但也不要离得过近。在身体语言方面，说话时可以适当做些手势，但动作不要过大，更不能手舞足蹈，不要拉拉扯扯，拍拍打打，不要用手指指人。

（二）谈话时应选择恰当的话题。如果是政务性会谈，则谈论的主题是政治性话题，如果是社交类的交谈，应选择一些大家喜闻乐道的中性话题，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，在交谈时我们要牢记“勿道人之短，勿说己之长”，切忌评论双方的国家、元首、政治、宗教



礼仪知识简明读本

或是可能引起争议的话题。

(三) 说话声音大小要适宜，语调要平和沉稳，切忌大声辩论，高谈阔论。谈话是隐私的一种，所以声音不宜过大，这样既保护了自己的隐私也尊重在场的其他人。此外，谈话时语气不能过于激动或是亢奋，不要唾沫四溅。

(四) 在涉外活动中要想着说而不是抢着说。说话要三思而行，切忌心急口快。

(五) 参与别人谈话要先打招呼，他人在个别谈话时，不要上前旁听。

(六) 交谈是一个互动的过程。别人说话，自己要适时地发表一下意见，自己讲话时也要让别人发表意见，不能一个人滔滔不绝。

(七) 谈话时应避免一些禁忌话题。与外宾交谈时不要涉及政治观点、个人履历、工资收入、衣饰价值、宗教信仰等私人问题，如果对方是女性，则不要询问其年龄、婚姻状况，不谈论身材等问题。

(八) 善用幽默和道歉。风趣幽默体现一个人的修养，而必要的道歉则显示一个人的风度，二者都是外事关系重要的润滑剂。

六、涉外仪式礼仪

(一) 签约仪式

一般在宽敞的会议室，设一张长桌，盖深色台布，桌后并排放两张椅子。面对门主方在左，客方在右，将事先打印好的文本摆放桌上，分别放好签字用具，正中放一束鲜花。签字桌后墙上可贴上会标，写明“××合同签约仪式，×年×月×日”之类的标题。

举行签约仪式时，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同



进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自一方代表身后。

仪式开始后，助签人员协助签字人员打开文本，并用手指明签字位置。双方代表各自在己方的文本上签字，然后由助签人员互相交换，代表再在对方文本上签字。

签字完毕，文本就产生法律效力，这时双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声，表示对签约的喜悦和祝贺。

签约后通常都安排礼节性的干杯礼仪，或者合影留念，以示双方长期合作的愿望。

（二）开业仪式

1、开业典礼的准备

（1）宣传造势

（2）邀请与确定出席典礼的嘉宾

一般来讲，参加开业典礼的人士应包括：上级领导、社会名流、新闻界人士、同行业代表、社区负责人等。

出席开业典礼的人员一旦确定，应提前一周发出请柬。

（3）安排好现场接待人员

在开业典礼的现场，一般由年轻、精干、身材和相貌较好的男女青年负责来宾的迎送、引导、陪同、招待等接待工作。在接待贵宾时，须由本单位的主要负责人亲自出面迎接。

（4）典礼现场布置

2、开业典礼的主客方礼仪

（1）主方礼仪

仪容整洁、得体。

衣着得体 有条件的单位最好统一着装，以统一的形象向公



众展示。男士穿深色西装或中山装，女士穿深色西装套裙或套装。

充分准备 请柬的发放应及时，不能有遗漏。席位的安排要讲究，一般按身份与职务的高低确定主席台座次及贵宾席位。安排好来宾的迎送车辆。拟定好议程，确保出席人员和工作人员人手一份，熟悉全过程，必要时进行预演。同时，做好相应的预案，应对突发事件的发生。

遵守时间

态度友好

行为自律

(2) 客方礼仪

遵守时间

礼尚往来

文明礼貌

致词简洁

举止文雅

握手言别

(三) 剪彩仪式

1、剪彩前的准备

备齐剪彩工具

包括彩色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘以及红色地毯等。

红色缎带 按照传统做法，它应当由一整匹未曾使用过的红色绸缎，在中间结成一朵花团而成。目前，有些单位为了节约，常以长度为两米左右的细窄的红色缎带或红布条、红线绳、红纸条代替。一般来说，红色缎带上所结的花团，不仅要生动、硕大、醒目，而且其具体数目往往还同现场剪彩者的人数直接相



关。较正式的剪彩仪式，应使花团的数目比现场剪彩的人数多一个，让剪彩者位于两个花团的中间。

新剪刀 现场每位剪彩者人手一把，而且必须崭新、锋利而顺手。在剪彩仪式结束后，主办方可将每位剪彩者所使用的剪刀包装，送给对方以表纪念。

白色薄纱手套 除了要确保其数量充足之外还须使之大小合适、崭新平整、洁白无暇。

托盘 首选银色的不锈钢托盘。在使用时上铺红色绒布或绸布。在正式的剪彩仪式上，应为每一位剪彩者配置一只专为其服务的托盘，并用另一只托盘盛放红色缎带。

红色地毯 用于铺设在剪裁者正式剪彩时所站之处，其长度可视剪彩者人数的多寡而定，其宽度应不少于一米。

2、选定剪彩人员

剪彩典礼除主持人外，剪彩人员包括剪彩者和助剪礼仪小姐。

(1) 剪彩者人选的确定。通常剪彩者可从上级领导、单位负责人、社会名流、合作伙伴、员工代表或客户代表中选定。可以一人，也可多人，一般不超过5人。剪彩者应着套装、套裙或制服，并将头发梳理整齐。不能戴帽子、戴墨镜，也不许穿便装。

(2) 助剪者的选择。按照其职责不同，又可以分为迎宾者、引导者、服务者、拉彩者、捧花者、托盘者。在一般情况下，迎宾者与服务者应不止一人。引导者既可以是一个人，也可以为每位剪彩者各配一人。拉彩者通常应为两人。捧花者的人数则需要视花团的具体数目而定，一般应为一花一人。托盘者可以为一人，亦可为每位剪彩者各配一人。有时，礼仪小姐亦可身兼数职。

3、剪彩仪式的程序



通常应包含如下五项基本的程序：

第一项：邀请来宾就位。

第二项：宣布仪式正式开始。在主持人宣布仪式开始后，乐队应演奏音乐，现场可燃放鞭炮，全体到场者热烈鼓掌。此后，主持人向全体到场者介绍到场的重要来宾。

第三项：宾主发言。发言者依次应为东道主单位的代表，上级主管部门的代表，地方政府的代表，合作单位的代表，等等。其内容应言简意赅，每人不超过3分钟，重点分别为介绍、道谢与致贺。

第四项：剪彩。此刻，应全体热烈鼓掌，必要时还可奏乐或燃放鞭炮。在剪彩前，须向全体到场者介绍剪彩者。

第五项：进行参观。剪彩之后，主人应陪同来宾参观被剪彩之物，仪式至此宣告结束。随后，东道主单位可向来宾赠送纪念性礼品，并设宴款待全体来宾。

4、剪彩仪式中的礼仪规范

上场时，礼仪小姐应排成一行行进。从两侧同时登台，或从右侧登台均可。登台之后，拉彩者与捧花者应当站成一行，拉彩者处于两端拉直红色缎带，捧花者各自双手捧一朵花团。托盘者须站立在拉彩者与捧花者身后一米左右，并且自成一排。在剪彩者登台时，引导者应在其左前方进行引导，使之各就各位。剪彩者登台时，宜从右侧出场。当剪彩者均已到达既定位置之后，托盘者应前行一步，到达前者的右后侧，以便为其递上剪刀、手套。

若剪彩者不止一人，则剪彩时位次的尊卑就必须予以重视。一般的规矩是：中间高于两侧，右侧高于左侧，其中最重要的要求是：主剪者居于中央的位置。

在主持人向全体到场者介绍剪彩者时，剪彩者应面含微笑向



大家欠身或点头致意。剪彩者行至既定位置之后，应向拉彩者、捧花者含笑致意。当托盘者递上剪刀、手套时，亦应微笑着向对方道谢。

在正式剪彩前，剪彩者应首先向拉彩者、捧花者示意，待其有所准备后，再集中精力，右手持剪刀，表情庄重地将红色缎带一刀剪断。若多名剪彩者同时剪彩，应主动协调一致，力求大家同时将红色缎带剪断，并确保红色花团准确无误地落入托盘者手中的托盘里。剪彩者把剪刀、手套放回托盘内后，举手鼓掌。接下来，可依次与主人握手道喜，并列队在引导者的引导下退场。退场时，一般宜从原上台的方向下台。待剪彩者退场后，礼仪小姐方可列队由右侧退场。

七、涉外赠送礼品的礼仪

（一）选择礼物

涉外交往的馈赠更多是为了表示对他人的祝贺、慰问、感谢的心意，因此在选择礼品时应挑选具有一定纪念意义、民族特色，或具有某些艺术价值，或为受礼人所喜爱的纪念品、食品、花束、书籍、画册、一般日用品等。事先了解收礼人的性格、爱好、修养以及所在国的习俗等，因人而异。

（二）讲究礼品包装

国外非常讲究礼品包装，礼品一定要用彩色纸包装，然后用丝带系成漂亮的蝴蝶结或梅花结。

（三）对等平衡

注意送礼双方身份的对等，双方身份和礼品规格要一致。送礼要讲究平衡，有多方外国友人在场的情况下尤其要注意，避免厚此薄彼。

★特别提示：

送花时应考虑到花的寓意、颜色及数目。最好送外宾所在国



的国花及相应的辅花，花束大小应视场面大小及宾主之间的关系而定，花枝的数量以单数为宜，但忌 13 枝。要注意外方的禁忌。德国人认为郁金香是没有感情的花；日本人认为荷花是不吉祥之物；菊花在意大利和南美洲各国被认为是妖花；在法国黄色的花被认为是不忠诚的表示；绛紫色的花在巴西一般用于葬礼。

在信奉基督教的国家里，礼品包装要避免把彩带结成十字交叉状。

八、涉外受礼的礼仪

（一）握手致谢。在参加各种涉外交往中，当接受宾朋的礼品时，应恭敬有礼地双手接过，并握手致谢。

（二）适当赞美。许多欧美人，喜欢别人接受礼品时，打开包装亲眼欣赏并赞美一番。此时，我们可仿效他们的做法，适时赞誉礼品，以表示自己的感谢之情。

★特别提示：

收到寄来的或派人送来的礼品，应及时复寄一张名片或简函，以示谢意。

九、涉外交往中的数字、肢体和颜色的禁忌

（一）数字禁忌

各民族及不同宗教信仰的人们对数字均有一些忌讳，如信奉天主教、基督教的信徒十分忌讳“13”和“星期五”，认为这一数字和日期是厄运和灾难的象征。在涉外活动中要避开与“13”、“星期五”有关的一些事情，更不要在这一天安排重要的政务、公务、商务及社交活动。日本忌讳“4”字，是因“4”字与“死”字的读音相似，意味着倒霉和不幸。所以与日本友人互赠礼品时切记不送数字为 4 的礼品；不要安排日本人入住 4 号、14 号、44 号等房间。

（二）肢体禁忌



同一个手势、动作、在不同的国家里表示不同的意义，比如拇指和食指合成一个圈，其余三个手指向上立起，在美国表示OK，但在巴西，这是不文明的手势。在中国，对某一件事、某一个人表示赞赏，会跷起大拇指，表示“真棒”！但是在伊朗，这个手势是对人的一种侮辱，不能随便使用，想赞赏伊朗人忌伸大拇指。在我国摇头表示不赞同，在尼泊尔则相反，表示很高兴、很赞同。另外注意适当地运用手势，可以增强感情的表示；但与人谈话时，手势不宜过多，动作不宜过大，应给人含蓄而彬彬有礼的感觉。

（三）颜色禁忌

日本认为绿色是不吉利的；巴西人以棕黄色为凶丧之色；欧美国家以黑色为丧礼的颜色；叙利亚人将黄色视为死亡之色；比利时人最忌蓝色；土耳其人认为花色是凶兆，布置房间时不用花色；埃及人认为蓝色是恶魔的象征。

十、涉外交往中常见的宗教禁忌

（一）基督教

进教堂要态度严肃，保持安静。在聚会和崇拜活动中禁止吸烟。基督徒一般饮食中不吃血制品。

（二）天主教

根据教会的传统，天主教的主教、神父、修女是不结婚的。所以，同天主教人士交往时，见到主教、神父、修女不可问他（她们）“有几个子女”、“爱人在哪里工作”等问题。

进入教堂应保持严肃的态度，切忌衣着不整或穿拖鞋、短裤。禁止在堂内来回乱串、大声喧哗、交头接耳、东张西望、打情骂俏、争抢座位等，更不允许在堂内吃东西、抽烟。

（三）伊斯兰教

接待穆斯林客人一定要安排清真席，特别要注意不要出现他



们禁食的食物。穆斯林禁食自死物、血液、猪肉以及诵非真主之名而宰的、勒死的、捶死的、跌死的、抵死的、野兽吃剩的动物。此外，还禁食生性凶猛的肉食动物，如：狮、虎、豺、狼、豹等；穴居的肉食动物，如：狐、獾、狸等；猛禽，如鹰、隼、鹞、鹫、猫头鹰等；污浊不洁的动物，如鼠、蜥蜴、穿山甲等；两栖动物，如蛇、蛤蟆、鳄鱼等；以及豢养而不能吃的动物，如：马、驴、骡、狗、猫等。穆斯林严禁饮用一切含酒精的饮料。对他们是不能祝酒的。

虔诚的穆斯林每天都要面向圣城麦加方向礼拜五次，要注意避开他们朝拜的方向。伊斯兰国家规定星期五为休息日（聚礼日），穆斯林晌午要到清真寺集体做礼拜，即聚礼。如果遇星期五注意安排时间让虔诚的穆斯林做礼拜。

穆斯林忌讳用左手给人传递物品，特别是食物。给穆斯林递东西时，注意不要用左手。

（四）佛教

信奉佛教的国家里，如缅甸、泰国等东南亚国家，人们非常敬重僧侣。僧侣和虔诚的佛教徒一般都是素食者。他们非常注重头部，忌讳别人提着物品从头上掠过；长辈在座，晚辈不能高于他们的头部；小孩头部也不能随便抚摸，他们认为只有佛和僧长或是父母能摸小孩的头，意为祝福，除此就是不吉利，会生病。当着僧人的面不能杀生、吃肉、喝酒等，男女也不能做过分亲昵的举动。在与僧人有直接面对的场所，女士穿着要端庄，不要穿迷你裙等过于暴露的衣着。

（五）印度教

信仰印度教（比如印度、尼泊尔等国）的教徒奉牛为神，认为牛的奶汁哺育了幼小的生命，牛耕地种出的粮食养育了人类，牛就像人类的母亲一样。他们不吃牛肉，而且也忌讳用牛皮制成



的皮鞋、皮带。

（六）犹太教

犹太教认为唯一可以食用的哺乳动物是反刍并有分蹄的动物，如牛肉，而不允许吃猪肉和马肉。饲养大多数禽类（如鸡、鸭、鹅等）是被允许的，但禁食鸵鸟和鸮鹑，食用的鱼类必须有鳃和鳞，禁食软体动物和甲壳类动物。犹太教认为血是“生命的液体”而严禁食用。此外，奶品和肉品必须分开食用。

（七）道教

道教是中国的传统宗教，包括正一派和全真派两大派别，所有道士不分男女可尊称为道长。农历初一、十五及道教节日期间，道士和虔诚的道教徒一般都要素食。道教活动场所特别是殿堂内禁止大声喧哗、打闹嬉戏、行为不端。在与道士直接面对的场所和进入道教活动场所，女士衣着要端庄，不能过于暴露。道士的服饰物品特别是法服冠帽等忌讳别人触摸。与道士交往一般行抱拳礼。与全真派道士交往，一般不询问年龄、出家入道原因和有关家庭的问题。



第七章 志愿服务礼仪

一、志愿者与志愿服务

“志愿者”定义是：不为物质报酬、基于良知、信念和责任，志愿为社会和他人提供服务和帮助的人。在不同的地方志愿者有不同的称谓，例如在我国香港称其为“义工”，在我国台湾称其为“志工”。今天，志愿服务的发展已经成为社会文明和进步的标志。志愿者的身影已遍布于我们社会生活的各个领域。

志愿服务是个体为了增进邻人、社区、社会的福祉而进行的非营利、不支酬、非职业化的行为。志愿服务的表现形式很多，从传统的邻里互助到今天的为解除痛苦、解决冲突与消灭贫穷而进行的努力等都属于志愿服务。

志愿服务具有以下特征：

（一）自愿行为：出于个人的济世胸怀服务社会，其行为是自愿选择，而非受第三人或外界的强制。

（二）无报酬的奉献行为：利用自己的时间、技能、资源和善心为邻居、社区、社会提供帮助，但求奉献，不求回报。

（三）出于助人动机的行为：帮助他人，使社会更美好。今天的志愿服务已经发展成一项内容丰富、形式多样的事业，主要有自助和互助型志愿服务、慈善事业型志愿服务、运动和宣传型志愿服务等。随着社会的进步，志愿服务的形式更加丰富，它在促进人类和平与发展方面的作用也更加显著。

二、从事志愿服务的动机

（一）精神追求

志愿者在付出的过程中，收获的是被他人需要、被社会认可，这一回报不是金钱，也不是物质奖励，而是一种内在的精神



价值。

（二）社会使命

志愿服务活动源于心系社会、服务社会的慈善捐助，今天的志愿者们秉承这一使命，并积极回应这一使命的召唤，以越发多样的志愿服务投入到增进人类福祉的活动中。志愿者们投身公益事业，不仅贡献个人力量，而且与社会形成互动，从而催生社会责任感和使命感；他们发扬人道主义精神和志愿服务精神，为政府分忧、为社会解困，改变着社会的面貌。

（三）知识学习

志愿者在从事志愿服务工作时，不仅是帮助他人，还可以在这一过程中学习新的知识和技能，积极促进个人的成长和人格的完善。志愿服务是团队工作，志愿者在这一团队中学会建立良好的人际关系，增强团队精神，加强团队合作。

（四）价值实现

心灵的充实、精神的升华、潜能的发挥以及自我价值的实现一直都是志愿者的不懈追求。志愿者的善举不仅充实了他们的生活，也升华了他们的灵魂，实现了他们的人生价值。

（五）人生体验

我们在生活中体验，也在体验中生活，为的是使我们的人生更加丰富多彩。

（六）心理完善

志愿服务可以帮助志愿者培养快乐的心境和积极向上的价值观。志愿者在关心和帮助他人的志愿活动中，缓解了个人心理压力，完善了个人品格。

三、志愿服务的精神

奉献、友爱、互助、进步——志愿服务的精神。

（一）奉献



奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。

（二）友爱

志愿服务精神提倡志愿者欣赏他人、与人为善、有爱无碍、平等尊重，这便是友爱精神。

（三）互助

志愿服务包含着深刻的互助精神，他提倡“互相帮助、助人自助”。

（四）进步

进步精神是志愿服务精神的重要组成部分，志愿者通过参与志愿服务，使自己的能力得到提高，同时促进了社会的进步。

四、听觉障碍者的服务礼仪

（一）听觉障碍者的心理特点

一般来说，听觉障碍者的性格比较外向爽直，情绪反应激烈外显。由于言语沟通上的不便捷，志愿者有时难以很快地领会他们的意思，所以，他们的情绪比较容易波动，也较容易出现急躁不安的情绪。志愿者对此不仅要做好心理准备，更要以沉着而热情的态度去感染他们，及时安抚他们的情绪，尽快找出适用的沟通方法。同时，志愿者平时要加强手语学习，并养成随身携带纸笔的习惯，便于笔谈。

由于交流上的不便，听障者往往不会主动与志愿者交流，此时就需要我们志愿者采取主动。只有增进交流，才能更好地理解他们的内心，了解他们的需要。提供适当的帮助，融洽双方的关系。

（二）听觉障碍者的服务礼仪

1、聋哑人生活在无声的世界里，耳朵的失聪使其观察力相当敏锐，他们对健全人表情的观察会更加细致入微。由于没有声音的配合，这样的观察会带有很强的主观臆断色彩。因此，与聋



哑人交往时，应主动为对方解释或者翻译周围发生的事情，并坦然面对聋哑人的眼神。善于通过眼神向聋哑人传递平等、友好的信息。

2、与聋哑人交谈时，应微笑着提前打招呼，用信任、友好的心态和表情面对他们，多注视他们的眼神和手势。

3、不会手语的，尽量不乱用手语，可进行笔谈或用手机互发短信。

4、如用手语与聋哑人交流，应注意手语和表情相互配合，打得不准确就容易造成误解。比如，“等一等”和“活该”这两个词的手语配合的表情就大不一样，要表达“等一等”时，一般面带微笑，而表达“活该”这两个词的手语时，肯定是生气、愤怒的表情。

5、与聋哑人交谈时，表情不能太丰富，尽量直截了当，免得引起误解。

6、有些聋哑人能发声但自己听不到，这样就会引起周围人的注意，这时，我们应善意地提醒聋哑人，坦率地告诉他们引起周围人注意的原因。

五、视觉障碍者的服务礼仪

（一）视觉障碍者的心理特点

视觉障碍者的性格比较内向，温文尔雅，情绪体验深沉而含蓄，爆发式的情感比较少。由于视觉不利，对人对事往往采取一种比较谨慎的态度。与他们的交往要从建立基本的信任感开始，交往初期态度切忌过于随便。他们的这种心理特点是其特定的生活导致的，决不是针对某一志愿者。对此，志愿者要理解，并用热情细致的服务主动赢得他们的信任。

大多数视障者主要靠记忆来确定日常物品的位置，所以志愿者不要轻易挪动他们的物品。为了熟悉新的环境，他们喜欢任何



事都亲历亲为。视障者熟悉环境并与志愿者建立基本的信任感后，会让志愿者更多地参与自己的活动；但此时志愿者依旧要保持他们物品的位置不变，从哪拿一定要放回原位，不可马虎粗心。

（二）视觉障碍者的服务礼仪

在带领盲人行走的过程中，带领者为导向盲，盲人为随行，统称导盲随行。导盲随行的方式虽然很多，但都是在导盲随行基本动作的基础上，做不同形式的改变。

1、导盲随行的基本动作

导盲随行的基本动作包括导盲者与盲人的“接触”；盲人对导盲者的“抓握”；盲人与导盲者的“站立”和盲人的“随行”。我们首先要逐步建立正确的基本动作概念，切不可随意拉着盲人的手行走，以免把盲人置于被动状态，不便主动感知导盲者传递的信息。

2、接触

接触是导盲者主动与盲人建立联系的触摸动作。

动作方法：导盲者走近盲人，与之同向并排站立，用右手背轻轻触及盲人的手或臂，告诉盲人他将被带领。

★特别提示：

导盲者在走近盲人时应事先有所预示，避免盲人感到突然或受到惊吓。

3、抓握

抓握指盲人得到接触的信息后，及时与导盲者建立联系的动作。

动作方法：盲人用左手背沿导盲者手臂外侧轻快上移，抓握导盲者手或臂的适当位置。

★特别提示：



抓握要稳，不宜过松或过紧。

4、站位

站位指盲人抓握后，调整与导盲者的相对位置。

动作方法：盲人抓握后立即后退半步，站在导盲者侧后方。这种站位不仅便于随行，也有利于盲人能准确接收导盲者的信息。

5、随行

随行指盲人正确站立后跟随导盲者行走。

动作方法：当导盲者迈步后，盲人根据抓握手所获得的信息及时跟随行进。

★特别提示：

导盲者行走时要保持适当的速度，不要过快过慢或忽快忽慢。盲人在随行过程中常常会出现抓握不稳和动作变形的现象，要及时予以提醒和纠正。

6、一人导多盲

一人导多盲指一个导盲者带领多个盲人同时随行的方式。

动作方法：导盲者先将多个盲人由高到矮纵队排列。盲人以接触、抓握、站位的动作方法交互抓握前人的异侧臂。导盲者接触最前一个盲人，待所有人抓握、站位完成后进行导盲与随行。

★特别提示：

导盲者要帮助盲人逐个做好抓握和站位；导盲者应保持匀速行进，避免忽快忽慢；要不断提醒盲人保持随行过程中动作的规范性，以免队列变形；由于导盲信息经多次传递后会逐渐失真，所以导盲者要随时注意后面盲人的随行情况。

7、导盲随行中的特殊情况处理

进出门——用语言提示盲人，再将门打开。遇到门槛，再次语言提示并帮助盲人安全跨越。



进出电梯——告诉盲人要进电梯或出电梯，进出电梯时导盲者要用手抵住电梯门，防止电梯门突然关闭将盲人卡住。

上楼——导盲者语言提示上楼后，盲人向前迈出半步与导盲者并肩站立，盲人可以用脚试探一下楼梯的边缘；导盲者起步上楼时，盲人身体应前倾。导盲随行上楼过程中，导盲者始终先于盲人上一级楼梯。

下楼——导盲者站在楼梯前沿用语言提示下楼，盲人向前，迈出半步并一脚探知阶梯前沿位置后于导盲者并肩站立。下楼过程中，导盲者始终保持先踏在盲人的下一级楼梯上，盲人的身体应稍向后仰。

★特别提示：

导盲随行上下楼梯时，最好让盲人走在楼梯扶手一侧，以便盲人手扶楼梯扶手上楼或下楼，更为安全和舒适。行至楼梯转弯处，导盲者的语言或动作提示应清晰明确。

导盲者在导盲过程中要与导盲人积极沟通，建立良好的关系，不一定严格按照上述的要求执行，可以征求盲人的意见，灵活变通。

★特别提示：

导盲者在遇到障碍物时要告诉盲人，这样不仅有利于与盲人建立良好的关系，更重要的是能帮助盲人对于所经过的路线在心理上形成地图。与他们交谈时，一定要注意自己的语音语调，不要使盲人产生误解。

若导盲者想要离开盲人，不应该将盲人单独留在空旷或危险的地方（如水沟、洞穴等），应将盲人带到一个他能触摸到的物体前（如椅子、栏杆等），使他有安全感。离开时要告诉他，让他知道现在是单独一个人，否则他会继续谈话，这样可能会受人取笑，自尊心受到伤害。



保持物品位置相对固定。当告诉盲人一些物品的位置后，应该注意不要在盲人不知道的情况，随意挪动它们，避免给盲人带来不便。

带领盲人到一个新环境中，应先让他们了解和熟悉环境。不要轻易让他们接触陌生的人和东西，避免造成他们情绪不安。

六、肢体障碍者的服务礼仪

（一）肢体障碍者的心理特点

肢残或是脑瘫患者性格大多倔强和自我克制。他们可能有一些特殊的行为或动作，比如用脚梳头，无法控制的眨眼、抽搐等。这些可能是他们满足生活需要的一种补偿行为，也可能是他们的病理反应。志愿者对此不要大惊小怪，也不要刻意模仿，更不要就这些问题不停地追问。

（二）肢体障碍者的服务礼仪

见到肢残人员后，志愿者应主动为其提供开门服务，用常态向其致问候礼，表情自然，亲切友好；若其使用轮椅、拐杖的，志愿者尽量不碰触这些辅助工具；时刻考虑残疾者感受，提供适度、到位的服务。过分热情的帮助或者过分漠视都是不礼貌的行为；与坐轮椅者交谈时，双方的目光应保持在同一水平线上，体现彼此之间的尊重。

1、引领礼仪

引领肢残客人时，应选择最短路线，行进速度快慢适宜。

走平路时，引导者应在乘坐轮椅者侧前方一两步远处行进，随时观察路面情况，不时回身微笑示意。对有助行器（单拐、双拐、手杖）者，应在有器械一侧陪行。

走平路时，应适当关注肢残者。不过分热情地帮助他们推着轮椅前行，也不要扶着他们前行。

遇到坡道时要慢行。



上坡时，应走在肢残者侧后方或肢体不便的一边。征得同意后，可推着轮椅上坡，或协助其他肢残者行进。

下坡时，轮椅要倒着推。

路面不平、路滑或有积水时，应提醒他们注意。

肢残者自助解决问题时，不包办代替。要记住：此时，没有服务，就是最好的服务。

2、出入电梯礼仪

出入无人服务的电梯时，引导者应先入后出。出入有人服务的电梯时，引导者则应后入先出。

进入电梯内，引导者应靠边侧站立，注意不要背对客人。

电梯轿厢内安装有镜子时，引导者应表情自然，站立端正，不东张西望。

在整个服务过程中，除他们主动要求提供帮助外，不要主动扶轮椅车或搀扶。

七、智力障碍者的服务礼仪

（一）智障人士的特质

1、学习方面：由于能力有限，他们的学习持续性较短，记忆力较差；应用能力较低；学习的动机少出于自发；欠缺抽象思维，领悟力和理解力薄弱；学习迁移能力不足，不能灵活运用所学的知识和技能。尽管如此，只要给他们机会，大部份智障人士都可以学习生活起居和职业技能。

2、感情方面：他们通常思想纯真，性格率直。只要有人愿意与他们谈话、关心他们，他们便会很开心。

3、沟通方面：他们的表达能力，特别是言语方面比较差，常常不能准确表达自己心里想说的话。抽象及应变能力较差，未必能独立处理问题。

4、行为方面：有些弱智人士的行为可能出现问題（例如用



发脾气来吸引他人的注意),通常这与管教方法和社会人士对他们态度与期望有关。

智障人士往往能够胜任一些智力正常的人可能觉得沉闷的工作,如用手作简单及重复的操作等。

(二) 特奥志愿服务技巧

1、特奥志愿服务沟通技巧和原则

人与人交流与沟通的过程,本质上是自我成长与自我突破的缩影。由于智力障碍与健全人之间的差异,在与特奥运动员沟通时,除了举止形态、言语谈吐外,还应该把握好沟通的前提条件。

(1) 志愿服务沟通的前提条件

①自我局限的突破

智障人士被认为是世界上最缺少服务、最被边缘化的人群,其实,占总人口将近1%的智障人士完全是主流文化的一部分。志愿者在与他们接触时,往往第一个意念就是“他们是弱者”或“他们一定需要我的帮助”,这些想法深深印在人们脑海里,让人们忽略了智障人士自身的能力。过分的区隔,会潜意识影响到交流的品质,造成沟通的障碍与局限,这是一种心理制约。因此,与特奥运动员沟通的第一个前提准备是:不要受自己意识的心理制约,突破自我局限,平等与他们交流。

②积极乐观心态的展现

积极乐观的心态是沟通的另一个前提条件。人在有安全感或喜悦的时候才愿意敞开心胸,乐于接纳,这个时候的沟通往往是最有效的。不论是与健全人还是残疾人沟通,人是可以被感染和引导的。在特奥会中,运动员们都是积极的,他们以自己的方式和对生命的理解拼搏奋斗。志愿者是正面看待特奥运动员的优势还是在他们的残疾问题上打转?一个人的心态,会直接影响到交



流的品质。当人们打开欣赏美丽风景的眼睛时，就会看到对方许多优点，就可以协助对方在乐观积极的心态下不断自我突破。

(2) 志愿者的心理准备

①高尚的职业品德

志愿者应遵守国家法律法规，敬业爱岗，尽职尽责；坚守工作岗位，不擅离职守，不半途而废，减少志愿者流失；始终牢记热情服务的宗旨，在工作过程中仪表端正，精神饱满，注意树立良好形象。

②奉献的精神追求

特奥运动会是一个公益性的体育盛会，能参与其中是一件很光荣的事。在志愿服务过程中，既能锻炼能力、开阔眼界，又能扩大社会交往。志愿工作结束后的满足与成就，都是辛苦付出后得来的。

③成熟的服务心态

高素质的志愿者应有良好的服务精神，应该有丰富的服务知识，应该有精湛的服务技能，能够圆满、出色地完成他们所在的服务岗位的工作任务。

④牢固的责任意识

如果没有强烈的责任心，就不可能履行好志愿者的职责。通过特奥志愿服务，能使志愿者懂得什么是责任。尽管你不收取任何报酬，也要为自己所做的事情负责，在这里不能把自己当作学生，而是社会的一员。

⑤一流的服务技能

仅有良好的服务意识还不够，一名合格的志愿者必须有“三件武器”：外语特长是基础，专业知识是保障，礼仪知识是关键。

(3) 特奥志愿者的心理激励

①尊重智障人士。残疾发生对个人和家庭都是不幸的，但不



影响一个人的价值，对待智障人士不要用怜悯和同情的心态，更多的是尊重。他们身上有许多优良品质值得我们学习。

②要了解智障人士心理特征和心理需求，进一步培养与智障人士的感情，根据其特点，在他需要的时候，能提供最有效的帮助。残疾人与志愿者之间是平等的，不是全方位“代劳”。

③学习掌握助残技能，通过自己最大努力，最优质服务，感动服务对象，感动社会。

④缓解压力，学会自我调节，科学求助，轻松、愉快投入各项工作。

2、常规特奥志愿服务技巧

(1) 尽快熟悉你的服务对象

事先要了解运动员的姓名，特别是其昵称或简称，与他拉近距离。尽快适应运动员的语言特点，如口齿清晰度、流畅性、方言、语调、理解水平、表达方式等。

注意观察运动员的肢体动作能力水平，如动作稳定性、协调性等。了解运动员的个人兴趣、爱好、生活习惯，以便提供优质服务。

了解运动员的宗教信仰，在饮食方面有特殊要求的应给予提醒。

详细了解运动员的健康状况和药物使用情况，在服务中便于监督。还需要特别了解运动员是否存在癫痫发作史，若有，则意味着要做进一步的准备，才能在其发作时做出恰当、及时的处理。

(2) 与特奥运动员建立融洽、信任的关系。

在确定服务的特奥选手之后，志愿者要尽快与其建立融洽、信任的关系。信任是特奥选手接受志愿服务的前提。特别要重视与特奥运动员的初次接触。在初次接触时，应主动、热情地向服



务对象介绍自己。在介绍时，志愿者要采用特奥运动员理解的语言、动作和表情，让特奥运动员了解自己，并让他们知道在其遇到困难时可以向志愿者求助以及求助的联系方式。对语言表达有困难的特奥运动员，志愿者的语气、声调、面部表情尤为重要。

(3) 协助特奥运动员完成日常起居活动

在尊重隐私的前提下，志愿者要协助特奥运动员完成日常起居活动。此部分内容因特奥运动员的不同而有所差别。比如，脑瘫运动员需要志愿者在进食、行走、个人卫生等方面提供协助，如果特奥运动员无法进食，志愿者需要喂食，如果无法独立上厕所，志愿者则需要陪伴其完成如厕行为。对于使用轮椅的运动员，志愿者需掌握推轮椅的方法，了解推行过程的注意事项，以便帮助特奥运动员移动并保证安全。对没有养成良好作息习惯的运动员，志愿者要在适当时候提醒他们。

(4) 支持特奥运动员参加各项非比赛项目

志愿者可能需要陪同运动员参加开闭幕式，社区活动、健康计划、大学计划等项目。不管是哪一类，都要提前做好各项准备，了解各项活动的具体安排，包括时间、地点、乘车事项、场地布置、现场要求等，在活动过程中要注意特奥运动员的安全，常常清点人数，防止队员走失。

①在开闭幕式活动中，志愿者要熟悉运动员的会场位置活动开始及结束时间，彩排时间。运动员需要配合的动作等等，在正式活动中引导特奥运动员参与。

②健康计划服务中，志愿者要熟悉各医学检查项目的时间、地点、流程，还需要引导特奥运动员赴检查地，解释有关检查项目，协助医生完成身体检查，有时还需要为他们提供示范。检查结束将他们安全带回指定地点。

③社区接待服务中，志愿者需要熟悉社区负责机构有关社区



接待的具体安排，并与社区相关工作人员沟通，及时安排相关事宜。

④在青少年高峰论坛及相关会议服务中，志愿者需要熟悉论坛及相关会议的举办地点、时间、流程，协助完成准备工作如打印文稿，制作 PPT，协助特奥运动员演习论坛演讲。

⑤在提供与媒体采访有关服务中，志愿者需要征询运动员、家属或教练是否乐于接受媒体采访或出席有关见面会及具体的采访形式、时间安排、要求等，同时需要做好采访双方的沟通，并对可能有歧义的问题进行澄清。

(5) 与相关服务人员建立良好的合作关系

在日常服务中，志愿者需要了解所在服务项目中其他工作人员和志愿者，并与他们建立良好的合作关系，共同支持特奥运动员参与各项活动。

(6) 准备应急预案

对于一些大型活动如开闭幕式，大学活动日等，志愿者有必要准备应急预案，对活动期间可能发生的问题、事件做好充分准备，并熟悉联系的机构、工作人员和领导以及应对措施和解决方案。

3、训练过程中特奥志愿服务技巧

(1) 熟悉服务对象所参加的运动项目

可以通过询问教练、特奥运动员、上网查询相关资料等方式熟悉所要服务的运动项目。要了解该运动项目的类型、要求、比赛规则、计分等情况。在特奥运动员参加赛前训练时，志愿者应根据所了解的情况协助特奥运动员进行赛前适应性训练，并做好比赛准备。

(2) 熟悉服务对象在参赛项目上的水平和困难

志愿者应通过咨询教练员、观察运动员在训练中的表现，了



解该运动员在参赛项目上的能力水平和困难，并知道自己应提供的具体协助内容，以帮助教练完成训练任务，做好赛前准备。

(3) 配合教练参与特奥运动员训练

协助教练在赛前对特奥运动员进行适应性训练，承担起义务教练员的责任，因此需要掌握一些相关项目的训练技巧。有时，志愿者也需要协助特奥运动员进行肌肉放松，协助其完成项目动作。

(4) 协助完成训练中的各项后勤服务

在训练过程中志愿者常常需要承担各项后勤服务工作，如搬运和保管器材、衣物、协助特奥运动员更换衣服，鞋子，帮助倒水等。这些服务内容非常琐碎，需要志愿者的耐心和细心。

4、赛前特奥志愿服务技巧

(1) 熟悉各项比赛事宜

赛前，志愿者需熟悉特奥运动员所参与项目的赛事安排，如比赛场所、比赛时间、比赛要求等。并且了解该比赛场所中服务设施的位置，如卫生间、医务室等。另外，还要了解离场的安排和路线。

(2) 根据比赛内容和特奥运动员特点准备必要物品

赛前，志愿者需要承担起比赛的各项后勤准备工作，根据具体情况准备比赛所需物品。比如运动员遇到伤害时可能需要的物品、一般来说，志愿者在赛前需要带好创可贴。如果是集体性球类比赛，志愿者还应在赛前征询教练意见，询问需要携带的医护用品，如绷带，冰袋等，以备发生严重身体冲撞时使用。

赛前，志愿者可能还需要准备一些水和食物，如果特奥运动员有流口水的习惯，还需要准备毛巾。若运动员有癫痫发作历史，则需要准备毛巾或其他较柔软的东西，以备万一。

(3) 检查特奥运动员的准备情况



在赛前，志愿者需要督促特奥运动员做好各项比赛准备，比如督促他们换好运动服、运动鞋并督促他们完成大小便，做好比赛前的热身活动。如果是使用轮椅运动员，志愿者还要仔细检查轮椅的安全情况。

(4) 提供赛前适应性训练服务

有些特奥选手需要赛前适应场地，志愿者需要协助教练对特奥选手进行训练，以帮助他们尽快适应场地，更好发挥竞技水平。

(5) 应对可能出现的突发情况

比赛前志愿者可能还要应对一些突发问题。比如特奥运动员情绪变化。一些特奥运动员可能因为胆怯、过度紧张等原因拒绝比赛，不敢上场的情况，此时志愿者应安抚他们的情绪，并鼓励他们完成比赛。

5、赛中特奥志愿服务技巧

(1) 引导特奥运动员完成比赛

在比赛中，志愿者要引导特奥运动员完成整个比赛。包括带领运动员完成点名报到、在赛前准备区等待、进入比赛场地、完成比赛项目等。这就需要志愿者详细了解该比赛项目的各个细节、包括点名、报到的具体区域和时间安排，比赛的准备区和比赛场地，从而为特奥运动员做好引导工作。

(2) 配合教练员督促特奥运动员完成比赛

作为特奥运动员的支持者，在比赛过程中志愿者最重要的工作就是积极配合教练，通过采用适合特奥运动员的方式和方法，督促他们完成比赛项目规定的内容，这需要平时的积累。志愿者需要对自己支持的特奥运动员有充分的了解。这样，在比赛过程中志愿者才能及时发现运动员的特殊问题并做出正确反应，配合教练支持特奥运动员顺利完成比赛。



(3) 注意特奥运动员在赛中的特殊表现

在比赛过程中，特别是集体项目比赛中，志愿者要特别关注特奥运动员的身体状况，对一些特殊反应如面孔发红、脸色变白、急喘等要保持敏感。在出现特殊情况时及时与教练联系、沟通，预防特奥运动员受到不必要的伤害。

(4) 应对比赛过程中可能出现的突发事件

在比赛过程中可能会出现一些突发事件，由于这些突发事件具有不可预料性和紧急性，因此可以说是对志愿者志愿服务精神、服务水平的全面考验。不仅要考验他们对特奥运动员的熟悉程度，还要考验他们临场处理和应对技巧。从某种意义上说，在现场服务中，没有最正确的应对策略，只有最适合、最有效的应对策略。

(5) 做好后勤服务工作

整个比赛过程中，志愿者的工作分工也会存在不同。志愿者有时需要承担一定的后勤服务工作。比如，在球类比赛中需要为球队搬运衣物、水等物品，在球队中场休息时，志愿者需要为运动员递送水、毛巾等，甚至帮一些运动员擦汗。这些工作比较琐碎，需要志愿者的细致和耐心。

在服务过程中，志愿者需要注意：不能在赛场与其他志愿者、工作人员闲聊、看杂志。特别是群体项目比赛，由于运动员都在场上，志愿者会比较清闲，此时要注意保持积极状态。随时关注场上特奥运动员的情绪和身体状况。这些后勤工作虽然非常琐碎，但志愿者不能等待教练员或其他人员吩咐，而是要主动发现并及时提供服务。

6、赛后特奥志愿服务技巧

(1) 等待其他特奥运动员完成比赛和颁奖

在所服务的特奥运动员结束比赛后，志愿者需要带领他们回



到所在队休息区域，等待其他特奥运动员完成比赛，等待评委宣布成绩，领奖。有时比赛后运动员需要更换衣服，志愿者也需要做一定的协助工作，若等待时间较长，要安抚运动员情绪。

（2）带领特奥运动员领奖

比赛结束后，有时志愿者需要带领特奥运动员去领奖。在颁奖过程中，如果运动员能力有限，志愿者要帮助他们表现出得体的行为举止，如在颁奖时配合低头，颁奖完毕说谢谢等。对于行动不便的运动员，志愿者要协助其上台，甚至手把手协助其领奖。

（3）做好离场前检查工作

离场前志愿者应协助教练员、带队人员做好人员、物品的清点工作，有时也有可能做一些后勤服务工作，如将赛前带来的水、食物进行清理并将垃圾打包带走。

（4）配合教练带领特奥运动员离场

离场过程中，最重要就是要保证特奥运动员安全。志愿者要常常提醒他们跟上队伍以免走失，若场地路线较远，要不时清点人数。离场过程若有队员打闹，应提醒他们安静离场。

总之，志愿者在特奥运动员参与比赛的全过程起着非常重要的作用。在赛前熟悉自己所支持的特奥运动员的运动项目、特奥运动员的生理和性格特点及简单、适用的赛场内外应急处理知识，将有助于提高特奥服务质量。

（三）特奥指导用语

1、称参加特奥运动会的运动员为特奥运动员，而不是特奥人。

2、称有智力障碍的个体或群体为智障人士，而不是弱智人。

3、可以说某人患有智力障碍，而不是说他遭受弱智的折磨，是弱智的牺牲品等。



- 4、说某人用轮椅行走，而不说他是坐轮椅的。
- 5、用“唐氏综合症”来代替“先天愚型患者”。
- 6、称特殊奥运会参加者为运动员，并且在任何情况下都不应加引号。

7、用“障碍”或“残疾”，而不用“残废”字眼。

(四) 避免使用的话语

1、不要使用“小孩”代替特奥运动员，因为成年运动员也是特殊奥运会的组成部分。

2、不要在特奥会前面加任何修饰词语，除非形容某项具体的特奥活动或者仪式。

3、不要用“不幸”之类的词形容智障人士，因为智障不需要以一种消极、否定的方式加以界定。

4、不要以过分夸张的手法报道智障人士所取得的成绩，那会在公众面前造成负面影响。

5、当我们提到智障人士的时候，要谨慎使用“特殊的”这个词语，以免重复过多而落入俗套。



第八章 现场观赛礼仪

一、观众入场、退场的礼仪要求

(一) 观众入场前应根据场地要求着装,不可光膀子。有些场地、场馆对观众穿鞋有特殊要求,应提前了解,做好相应准备。不带易燃易爆等危险物品及打火机、酒瓶、凳子、刀具等硬件物品入场;不带易拉罐等罐装物品入场;不带宠物入场。尽量提前或准时入场;如有安全检查规定,应积极配合;如开车前往,按规定路线行驶、停车。有序入场,注意礼让老弱、妇女儿童及外国朋友入场,如有需要,为其引路指座。

(二) 比赛中,若要提前退场,在不打扰他人的情况下尽快离开。比赛结束时,向双方运动员鼓掌致意。退场时,按座位顺序退场,向最近的出口缓行或顺着人流行进。应主动将饮料杯、矿泉水瓶、果皮果核等杂物带出场外。

二、特奥赛场升旗仪式的礼仪要求

特奥运动会颁奖虽然没有升国旗、奏国歌,但在特奥运动会开幕式会有升旗环节。当宣布升旗时,赛场内所有人都要起立,脱帽,面向国旗或会旗行注目礼,神态要庄严,并保持安静。

三、拉拉队在比赛时的礼仪要求

拉拉队在入场、退场和助威时要有组织、有秩序地进行。使用的口号、标语及所呼喊的内容要健康,不要有污言秽语,不要恶语伤人,不要做变相广告。要尊重裁判,理智对待比赛结果。要了解比赛项目的有关知识,适时助威,要注意节奏,有张有弛。

四、观众使用手机和照相机的礼仪要求

进入观赛场地后,要将手机关闭或设置振动状态。如有事,



可用短信交流，或当比赛告一段落时，走出现场接打电话。应遵守一些比赛场馆不允许带相机入场、不允许使用闪光灯规定。

五、观看田径比赛的礼仪要求

田径比赛包括田赛和径赛。观看田径比赛，要学会配合运动员，适时地有节奏地为他们鼓掌加油。

（一）观看田赛项目。当运动员开始跳跃、投掷项目的助跑时，可根据运动员的助跑节奏击掌；在高度项目比赛中，即使运动员水平再高，最终要以自己不能逾越的高度告终，所以当运动员最终未能越过更高高度结束比赛时，也应向运动员报以热烈的掌声。

（二）观看径赛项目。在中、短跑项目比赛中，当裁判员发出各就各位的口令时，观众应立刻保持安静，不再鼓掌呐喊；在长距离项目比赛中，一些实力不济的运动员有可能被前面的选手远远地抛在后面，甚至被套圈，观众也应把热烈的掌声送给他们；比赛结束时，获胜运动员为答谢观众一般会绕场一周，此时应鼓掌欢呼，对其精彩表现表示欣赏和鼓励。

六、观看游泳比赛的礼仪要求

游泳馆内严禁吸烟，防止烟气融入水中被运动员吸入体内；不可使用闪光灯，以免刺激运动员特别是仰泳运动员的眼睛；裁判员发令时，不可鼓掌欢呼或发出噪音，以便运动员听清发令声；游泳馆内一般温度较高，可以穿得单薄些，但不要光膀子。当运动员游完全程后，可以大声喝彩和热烈鼓掌；落后的运动员坚持到终点，也应给予鼓励的掌声。

七、观看大球比赛的礼仪要求

滚球、篮球、排球、足球这样的大球比赛，属于冲撞性运动，场上会有拉拉队，球迷也可以大声呐喊、欢呼。但是，要特别注意的是，上述比赛项目中的滚球项目，在观看比赛时，为了



使参赛者专心投掷，场内应保持安静。另外，由于参赛选手会有一些运动能力方面的障碍，可能在投球时需要较长准备时间，观众要有耐心，在每次投出好球时，可以掌声鼓励一下运动员。

八、观看乒乓球、羽毛球比赛的礼仪要求

乒乓球、羽毛球运动是一项技术很精细的运动。比赛过程中，运动员处于一种高度集中的状态，必须仔细观察对手，迅速判断来球的旋转、速度、力量、落点及节奏，以决定自己回球的战术手段，这就需要一个良好的赛场环境。因此，每个死球和每局结束可以鼓掌喝彩，但在发球开始到成为死球之前，不应鼓掌、跺地板、大声讲话、呐喊助威、随意走动、展示旗帜和标语等。不应使用闪光灯拍照。闪光灯会影响运动员的视力，使运动员无法判断来球的路线，从而影响回球的质量和命中率。不将锣鼓和喇叭带进体育馆内，过大的声音、过激的语言都会影响运动员的心情和注意力。不在场馆内吸烟，手机也要关闭或调整为振动、静音状态。

九、观看举重比赛的礼仪要求

比赛中，从选手走上赛台到用爆发力完成整个动作，全程不过1分钟。观赛时，首先要注意举重台侧面的电子显示屏，以了解参赛运动员的国籍、姓名、体重以及奥运会记录和世界记录情况。当裁判员点到运动员的姓名时，可以鼓掌加油并呼唤运动员的名字，以提高运动员的兴奋度。从选手触碰杠铃开始，观众就要进入绝对安静状态，不要发出让选手分散注意力的声音。

十、观看柔道比赛的礼仪要求

柔道是一种极为讲求礼仪的体育项目，饱含着东方人的礼仪与秩序精神，但它的礼仪主要是针对运动员的，观众可以得体适度地为场上选手加油和助威。应将手机关闭或调至静音状态。

十一、文明观赛的“七要”



(一) 观看比赛要提前入场，对号入座；比赛和颁奖结束后有秩序离场，离场时互相礼让。

(二) 在赛场升国旗、奏国歌时，要面向国旗庄严肃立。

(三) 在介绍运动员时，要用掌声表示鼓励。

(四) 助威时要有组织、有指挥；要为运动员精彩的表演鼓掌喝彩。

(五) 使用的助威口号、标语要有选择，内容要健康。

(六) 根据比赛气氛，适度助威，喊口号、鼓掌，使用锣鼓乐器注意掌握其快慢和高低轻重。

(七) 要积极配合广播员的语言提示，助威节奏有张有弛。

十二、文明观赛的“七不”

(一) 不要在出入口逗留或聊天，以免出现人群拥挤的伤害事故。

(二) 不要在座位区站立、踩踏座位和高声说话，以免影响其他观众观看比赛。

(三) 不要在赛场内拨打手机，以免影响运动员比赛。

(四) 不要嘘、哄、辱骂运动员和裁判员，不说粗话、脏话，以免伤害运动员和裁判员。

(五) 不要在助威时尖叫、吼叫、乱吹口哨、跺脚，以免影响运动员情绪。

(六) 不要随地吐痰、不乱扔杂物，以免破坏环境整洁。

后 记

为迎接今年9月19日在福州举办的第五届全国特奥会，提高广大群众文明礼仪素质，以热情、友善的美好形象接待来自国内外运动员、教练员和记者等宾客，我们编写了《福建省迎特奥讲文明树新风礼仪知识简明读本》一书，本书主要由特奥、礼仪知识两个部分共八个篇章组成，第一章特奥运动，介绍特奥的基本常识，第二章至第八章礼仪知识，介绍个人礼仪、公共场所礼仪、社会交往礼仪、职业服务礼仪、涉外礼仪、志愿者服务礼仪、现场观赛礼仪等内容。吴燕丹教授撰写第一、七、八篇章，纪智媛副教授撰写第二、三、四、五、六篇章。在此，特别感谢两位教授的大力支持，也向参与本书设计、编辑、校对的福建省礼仪协会工作人员表达诚挚的谢意！

由于编写水平有限，本书错编之处在所难免，敬请广大读者指正。

编 者

2010年6月