

目 录

武汉市简介	1
世界军人运动会简介	4
武汉军运会东道主文明公约	8
武汉市迎军运“四个百万”活动简介	9
市民文明礼仪	11
(一) 言谈举止显修养	11
(二) 文明出行有秩序	19
(三) 良好家风促和谐	31
(四) 社交礼仪展风采	41
(五) 涉外礼仪显风范	53
(六) 优质服务立标杆	65
(七) 文明观赛好风尚	81



武汉市简介

武汉是湖北省省会，中国中部的中心城市，国家历史文化名城，全国重要的工业基地、科教基地和综合交通枢纽。现辖 13 个行政区、6 个功能区，总面积 8569.15 平方千米，常住人口 1108.1 万人。2018 年，地区生产总值 14847.29 亿元。

楚风汉韵之城。源起于殷商盘龙古城的武汉，拥有 3500 多年文明传承，是中华知音文化之根、楚风汉韵之地、白云黄鹤之乡。近代汉口开埠通商、兴办洋务，开启了中国近代工商业文明。

山水形胜之城。武汉两江交汇、湖山棋布的城市地理格局世界少有。武昌、汉阳、汉口三镇鼎立，城水交融，素有“江城”之称，又有“百湖之市”的美誉。

九省通衢之城。武汉地处中国经济地理中

心，素有“九省通衢”的美誉。这里是全国四大铁路主枢纽之一、全国高速公路主骨架网络节点、长江中游航运中心和内陆门户机场，是全国物流节点城市。

科技创新之城。武汉是全国三大智力密集区之一，世界在校大学生人数最多的城市。2018年发明专利申请量29095件、授权量8807件。

现代产业之城。武汉产业体系完备，汽车及零部件、电子信息、装备制造、食品、能源环保等产业规模均过千亿元。武汉是世界主要的光通信科技创新及产业基地、国家存储芯片产业基地，“中国光谷”蜚声海内外。“中国车都”已具规模。桥梁、高铁工程设计及建设能力居全球领先地位，成功入选世界设计之都。

开放合作之城。武汉拥有国际及地区航线59条，直达五大洲。中欧（武汉）国际货运班列货运量全国第二、回程量全国第一。法

国、美国、韩国、英国在汉设立总领事馆。世界 500 强企业一半以上在汉投资。

运动健身之城。武汉拥有大、中型体育场馆 154 个，成功举办女足世界杯赛、汤尤杯羽毛球赛、世界乒乓球锦标赛、WTA 武汉网球公开赛等多项大型国际体育赛事。武汉籍运动员在国内外重大体育比赛中成绩斐然，拥有澳网、法网冠军李娜，奥运跳水冠军周继红、伏明霞、肖海亮，奥运羽毛球冠军高峻等一批高水平运动员，累计获得 34 个世界冠军，其中奥运冠军 8 个。

世界军人运动会简介

世界军人运动会 (Military World Games) 是一个综合性的世界最高级别军人运动会，被称为“军人的奥运会”，自 1995 年起每 4 年举行一次。世界军人运动会由国际军事体育理事会举办，除常规赛项外，还设有其他运动会没有的军事五项、空军五项、海军五项、跳伞等项目。

为纪念第二次世界大战结束 50 周年和《联合国宪章》的签署，第一届世界军人运动会于 1995 年 9 月 4 日至 16 日在意大利首都罗马举行。这是有史以来世界各国军队第一次在和平环境下欢聚于体育盛会中，因此，这届赛会被称赞为“世界军史上具有特殊意义的和平庆典”。第二届世界军人运动会于 1999 年 8 月 8 日至 17 日在克罗地亚首都萨格勒布举行。尽管运动会受到科索沃战争的影响，但仍有

82个国家和地区派出6700多名军人运动员参赛。第三届世界军人运动会于2003年12月4日至11日在意大利西西里岛卡塔尼亚举行，来自87个国家和地区的2800多名军人运动员参加。第四届世界军人运动会于2007年10月14日至21日在印度城市海德拉巴举行，共有101个国家和地区派出军队代表团参加，运动员、教练员和官员总人数6000多人，参赛国家和地区和运动员数量为历届之最。第五届世界军人运动会于2011年7月16日至24日在巴西海滨城市里约热内卢举行，共有110个国家和地区派出近8000名军人运动员参加了20个项目的角逐。第六届世界军人运动会于2015年10月2日至12日在韩国闻庆市举办，共有120个国家的8000多名军人运动员参加了24个大项的角逐。

第七届世界军人运动会将于2019年10月18日至27日在中国武汉举行，赛期10天，

共设置射击、游泳、田径、篮球等 27 个大项、329 个小项。届时，将有来自 100 多个国家的近万名现役军人同台竞技。本届军运会会徽名为“和平友谊纽带”，由“五角星”“和平鸽”“彩带”“7”等元素构成。“五角星”突出军队特征；第一颗星形似“和平鸽”，传递和平发展理念；“彩带”造型象征“一带一路”国际合作愿景，又形似长江、汉江两江交汇自然地貌；彩带呈“7”字形，象征第七届世界军人运动会。

本届军运会吉祥物名为“兵兵”，有军人之意，设计灵感来源于中国一级保护野生动物——中华鲟。中华鲟棱角分明的外形与军人坚韧硬朗气质契合；含“中华”二字，且主要生活在长江流域，表明东道主身份；吉祥物造型活泼可爱，其阳光、自信的造型赢得了世人的喜爱，一经发布迅速成为国际网红。

本届军运会主题口号是：创军人荣耀

筑世界和平（Military glory World peace）。

2018年10月已推出8首军运会主题推广曲，2019年开幕式前将推出军运会会歌。本届军运会火炬传递将于2019年8月1日启动，火炬传递范围包括全国60个城市及军队单位。

第七届世界军人运动会将创造军运会历史上的“三个第一”：第一次在一个城市集中举办所有比赛项目；第一次集中兴建运动员村；项目设置数量在历届军运会中位居第一。

武汉军运会东道主文明公约

武汉军运会，文明我先行；
观赛守秩序，助威显水平；
衣着宜得体，言谈要和气；
宠物请管好，娱乐不扰邻；
高空勿抛物，临街齐整美；
垃圾不乱扔，公厕无异味；
吐痰莫随地，禁烟须牢记；
人多请排队，车多莫乱停；
争当志愿者，服务见真情；
公约大家定，你我齐践行。

武汉市迎军运“四个百万”活动简介

2019年2月，武汉市文明委决定在全市广泛开展迎军运“四个百万”活动。主要内容有：

一、“百万市民讲礼仪”

教育引导市民知礼仪、重礼节，开展“社区小喇叭”宣传，学习涉外礼仪、观赛礼仪，践行《武汉军运会东道主文明公约》，塑造文明有礼的东道主形象。

二、“百万家庭洁家园”

号召居民群众自觉把军运会当做自家的喜事、大事来参与，广泛开展“周末大扫除”“最美阳台”创建活动，阳台杂物要清理，晾衣晒被讲美观，不高空抛物，不乱停车辆，倡导文明养犬，推动城市环境华丽蝶变。

三、“百万志愿者展风采”

广泛开展各类志愿服务活动，让5万名赛会志愿者、20万名城市志愿者及全市138万

名注册志愿者成为城市文明的“风景线”。

四、“百万职工做贡献”

动员全市职工，特别是窗口行业职工立足岗位，为全社会和世界各地来宾提供热情、优质、高效服务。

随着活动的深入开展，我市广大市民将自觉为展现文明、和谐、智慧、整洁的城市形象做贡献，实现武汉人民“给世界一个最赞的军运会”的庄严承诺。

市民文明礼仪

(一) 言谈举止显修养



中华传统礼仪名言

满招损，谦受益。

——《尚书·大禹谟》

每位市民都是国家形象大使、城市代言人。在公共场合，个人形象要符合整洁、文雅的要求。

一、妆容得体

1. 男士面部清爽，鼻毛不外露，口腔清洁，不留长指甲，头发干净且做到前不覆额、后不及领、侧不掩耳。

2. 女士面部清爽宜淡妆修饰，口腔清洁，



头发干净且梳理整齐，正式场合不宜涂浓艳指甲油。

二、着装大方

着装宜整洁、平整无皱，纽扣齐全，穿着合体，不宜穿家居服饰，如睡衣等。

男士不宜穿背心和非正式短裤。女士不宜穿过短、过露、过透、过紧的服饰，如吊带装、露脐装、超短裙等。

三、举止文雅

1. 站姿。挺胸收腹提臀，两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂。不宜随意倚靠，不宜抖动身体。女士站立时，宜将双膝双脚并拢，男士两脚可分开，但不宜超过肩宽。

2. 坐姿。保持上身直立，双脚宜平放，不宜将脚伸得过远，不宜抖腿、跷二郎腿等。女士双膝双脚并拢，男士两脚分开，但不宜超过肩宽。

3. 走姿。抬头挺胸收腹，双臂自然摆动，脚步或轻盈，或稳健。

四、语言文明

与人交谈、沟通时，语言要准确、文明，表达尊重与友好。多使用文明十字用语：“请”“您好”“谢谢”“对不起”“再见”，养成“请”字开头、“谢谢”结束的好习惯。

交谈时不骂人，不说脏话，不说侮辱对方的话或攻击、挑逗对方的话，不说不文明方言。



五、友好交谈

1. 表情亲切。面带微笑与人交谈，能够表达对对方的友好、尊重与欢迎。

2. 眼神柔和。与人交谈，眼睛平视对方，眼神柔和，表达亲切与友好。不要眯视、盯视、斜视对方。

3. 控制音量。与人交谈，语速和音量适中，在公众场合，尤其注意不可目无旁人，大声谈笑，让人侧目。

4. 语调平和。与人交谈，语调应平和、自然，语调过于高亢或低沉，都会给对方造成心理压力，影响交流。

5. 手势得当。指向某人或某物时，要用伸直、并拢的五指（男士大拇指可稍稍打开）指示，不可单独使用食指、中指等去指示。交谈时的手势不可过多、过大，给人手舞足蹈、眼花缭乱的感觉。交谈时不可双臂抱于胸前，以免让人产生排斥对方或自己一人独尊的感觉。



六、爱护环境

1. 爱护公物。我们要像爱惜自己的物品一样爱护公物，不要故意损坏公物，不要在公物上乱涂、乱刻、乱画。

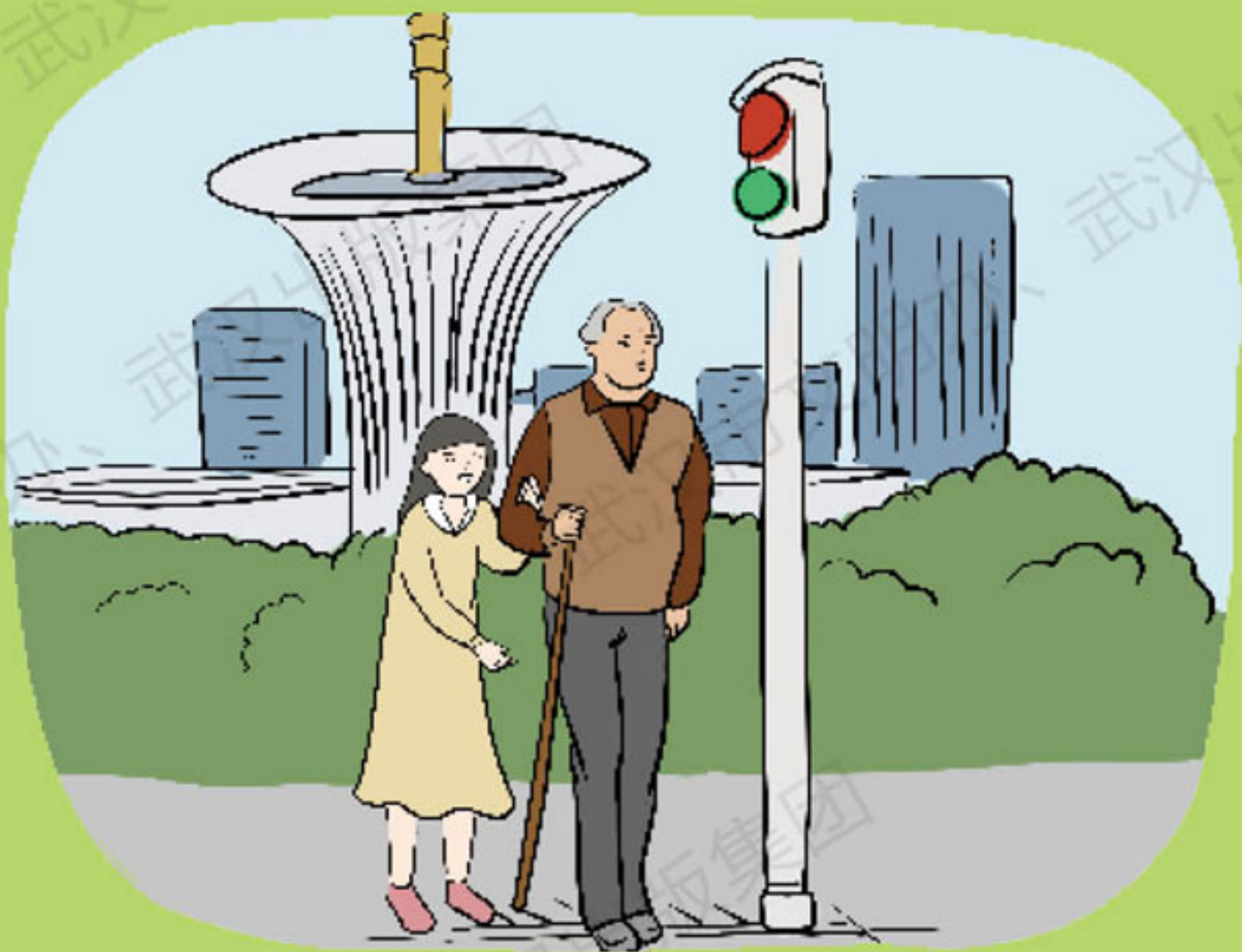
2. 不乱吐、乱扔。不要随地吐痰，吐痰时用纸巾包起来，再扔进附近垃圾桶。不要随手乱扔烟头、果皮、纸屑、杂物等，烟头扔进垃圾桶前应先将其熄灭，以免造成火灾。不要高空抛物，以免伤人。

3. 公共场所严禁吸烟。

4. 保护与节约水资源。不可向江、河、湖、海等水源地乱排、乱放、乱倒污染物。使用水龙头时不要开得过大，以免水花四溅。水龙头使用完要拧紧。发现水龙头无人使用时还在流水，要主动关上。高效使用水资源，如洗衣物的水留用冲洗厕所等。

5. 爱护花草树木。不可乱砍滥伐树木或在树木上随意刻画。不可在树上晾晒被子、衣物等。不可随意采摘鲜花。不可随意踩踏草坪。

(二) 文明出行有秩序



中华传统礼仪名言

恭近于礼，远耻辱也。

——《论语》

一、行走礼仪

公共场所靠右行走，出入会场按指定线路行走，不拥挤，不影响他人。主动给长者让路，主动给残疾人和有需要的人士让路。自觉遵守交通规则，过马路时走斑马线。

二、骑自行车礼仪

骑自行车要自觉遵守道路交通安全法规、交通信号和交通标识。礼让行人，红灯不越线，黄灯不抢行。进出有人值守的大门，下车推行，



以示尊重。拐弯前要先做手势示意。文明使用共享单车，用后有序停放。

三、乘公交礼仪

乘坐公交车，要做到依次上车不争抢，主动刷卡或投币。乘客间互谅互让，为有需要的人让座。注意保持车内卫生。行车中，不要与司机攀谈，更不可与司机发生冲突。

四、乘地铁礼仪

乘坐地铁，要排队候车。先下后上，礼让妇女、老人和孩子。听从工作人员的引导。主动给老、弱、病、残、孕和带小孩的乘客让座。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。依次下车，不要抢行。遵守地铁禁食规定。

五、自驾车礼仪

自驾外出时，要自觉遵守道路交通安全法规、交通信号和交通标识。保持车身整洁。遇车队、非机动车或行人时，主动礼让。雨天驾

驶或经过积水路段时，要缓慢行驶，防止把水溅至行人身上。夜间会车时，应主动转换成近光灯。不向车窗外吐痰或抛掷杂物。在允许或指定区域停放车辆。在没有明确禁鸣喇叭的区域，也应尽量少按、轻按喇叭，不应长时间按喇叭。

六、乘高铁礼仪

放置行李应相互礼让，与人方便。主动帮助老、弱、病、残、孕等特殊旅客。在车厢里，自觉维护环境卫生，垃圾投入垃圾箱内。不随意脱鞋，更不可把脚跷放到座位上。不可长时间占用卫生间和盥洗间。在车厢内不应大声喧哗，以免影响其他旅客。车厢内禁止吸烟。

七、乘飞机礼仪

搭乘飞机时，要按时登机，对号入座。登机后主动关闭手机等无线电设备。不乱动飞机上的安全用品及设施。需要找乘务员时，可以按呼唤铃，不宜大声喊叫。接受乘务员服务应

致谢。飞机未停稳时不抢先打开行李舱取行李，以免行李掉落伤到他人。上下飞机时，对空中乘务员的迎送问候有所回应。

八、乘船礼仪

持票排队上船，对号入座（铺位）。一般船上的扶梯较陡，走道较窄，年轻人或男士应留意照顾女士、老人、儿童和残疾人。不要随意在舱内的走道和甲板上奔跑追逐，不要随意触摸船上的各种开关和设施。船在航行时，白天不要在船舷上舞动花衣服和手绢，晚上不要拿手电筒乱照，避免被其他船只误认为旗语或信号。

九、乘电动扶梯礼仪

乘电动扶梯时，应有序站立，注意礼让，给赶时间的乘客方便。

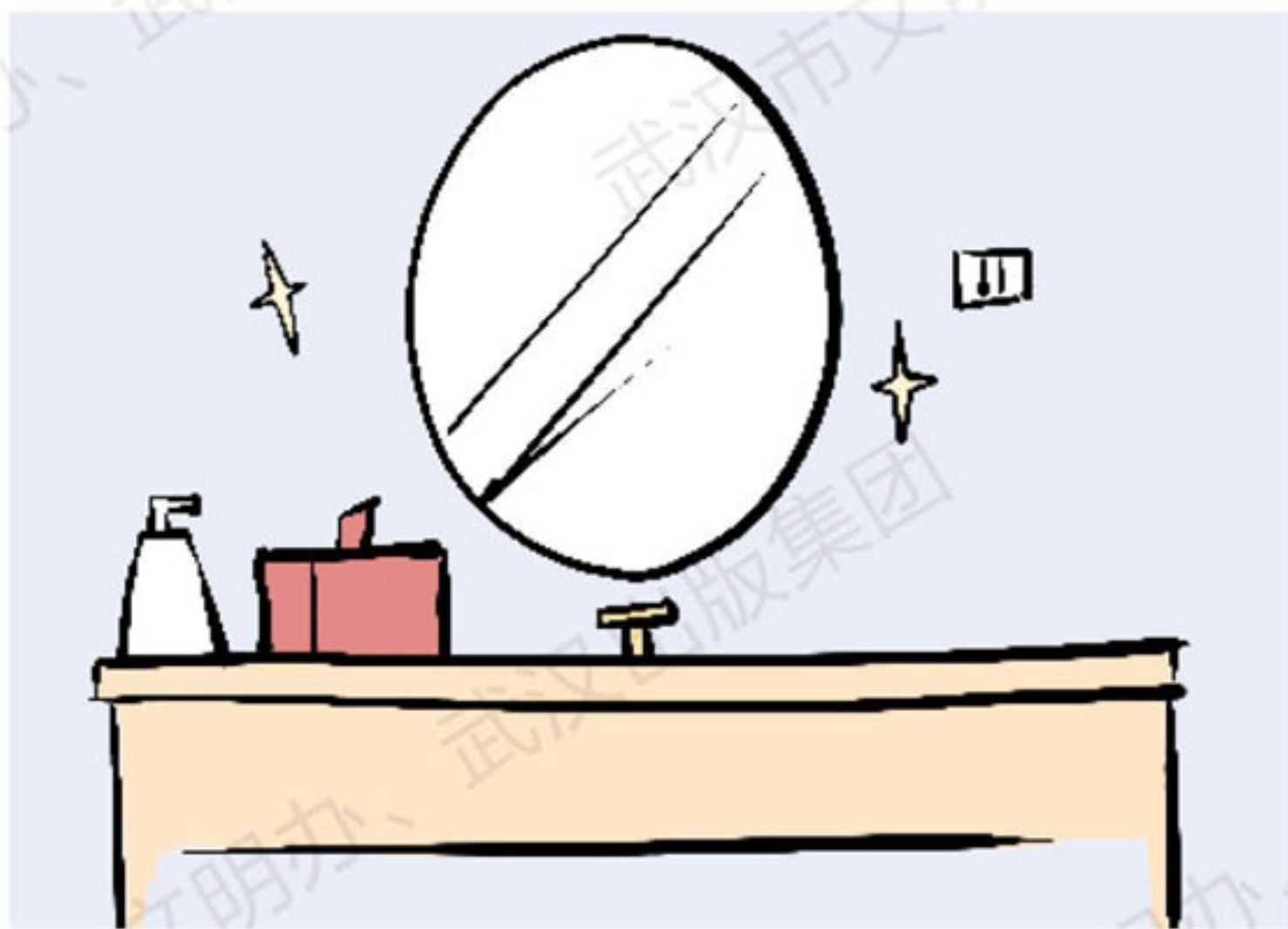
十、乘厢式电梯礼仪

乘坐厢式电梯，应先出后入。如果电梯有司机，应让老人和妇女先进；如无电梯司机，

可先进轿厢操控电梯，让老人和妇女后进电梯以确保安全。先进入轿厢的人要尽量往里站。与同乘电梯人不相识时，目光应自然平视电梯门。在电梯里不高声谈笑，应保持安静。

十一、公共卫生间使用礼仪

在使用有封闭门扉的卫生间时，要先敲门，确认没人时再进入。使用完卫生间后，要即时放水冲洗。节约使用卫生间的盥洗用品，不要将台面和地面弄湿。



十二、文明购物

外出购物时尽量不带宠物。少用一次性购物袋。商品包装勿私拆。不买商品放回原处。购物车、篮整齐摆放。公共物品理应爱惜，易碎物品宜轻摆放。有序通行更安全，购物结束向服务员致谢。

十三、文明娱乐

1. 观影礼仪。入场要准时，离场静悄悄。降低声音，安静观影。尽量少吃食物，专心观影。

2. 观演礼仪。观演时着装整洁，不吃有异味食品。应提前到场，对号入座，以免迟到影响他人。如果迟到请等候，待曲间入场并就近入座。请勿将食品带入场。请将摄影器材寄存，演出中不能拍照摄像。演出期间保持安静，勿交谈或接打手机。谢幕时不提前离场，尊重演员。

3. 参观礼仪。遵守时间约定，在听取讲解时保持安静。保护参观对象和环境卫生。拍照

摄像遵守规定。相互礼让，不长期占用公用设施。尊重各民族宗教习俗。

4. 阅览礼仪。进入图书馆、阅览室要衣着整洁，不要穿拖鞋背心。就座时，移动椅子不要出声，以免影响他人。阅读时不要读出声音，不要和熟人交谈。不要利用阅览室休息。

5. 健身房礼仪。在健身房锻炼，要衣着得体。运动器材轻拿轻放，用完及时归位。不要大声喧哗。离开时，要带走个人垃圾。

6. 遛狗礼仪。携犬出户时，应当束犬链或牵引绳，尽量为犬只戴嘴套。犬只应当由成年人牵领，注意避让老年人、残疾人、孕妇和儿童。犬只不能近距离（2米以内）接触老人、小孩、孕妇等人群，以免发生意外。乘坐电梯时，尽量抱起犬只；同乘人害怕时，应礼貌退出，等候下一部电梯。犬只或其它宠物咬伤或抓伤他人时，饲养人应当立即带伤者到附近的卫生防疫机构或医院进行治疗和注射狂犬病疫苗，并

以合作态度承担相关责任。请尊重绿化和环卫工人的辛勤劳动，不要让犬只占用公共设施，不要在公共区域梳理犬毛。随身携带卫生纸、铲子、纸袋等物品，及时清理犬只粪便，维护洁净优美的城市环境卫生。

十四、文明上网

1. 网络用语须礼貌、文明，禁止使用带有暴力、色情、歧视、侮辱等倾向的不文明用语。



2. 网络信息发布须注意消息内容正当、真实，不可发布虚假、恐吓、封建迷信等不良信息。

3. 网络浏览内容应以利用网络学习为主，适度娱乐，禁止浏览含有暴力、色情、封建迷信等不良信息的网站。

4. 公民自觉遵守网络安全行为规范，增强自我保护意识，在确认网页安全可信后才可浏览，不浏览虚假、盗版网页。

十五、文明旅游

1. 维护旅游地环境卫生。不随地吐痰，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。

2. 遵守公共秩序。不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。

3. 保护生态环境。不踩踏绿地，不折摘花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。

4. 保护文物古迹。不损坏文物，不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。

5. 爱惜公共设施。不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。

6. 尊重他人权利。不强行与他人合影，不对着他人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。

7. 讲究以礼待人。衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊。礼让老幼病残，礼让女士，不讲粗话。

8. 提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。

(三) 良好家风促和谐



中华传统礼仪名言

亲望亲好，邻望邻好。

——民间谚语

一、夫妻相处基本礼仪

1. 互敬，即互相尊重，相敬如宾。
2. 互爱，即互相体贴。体贴的话要常讲，不要忘了感情的交流。
3. 互学，即互相学习，取长补短。
4. 互助，即互相支持，互相帮助。夫妻应共同承担家务，丈夫不妨多干点力气活。夫妻



在事业上更要互相帮助，互相支持。

5. 互让，即互相谦让。

6. 互谅，即学会宽容，互相谅解。

7. 互慰，即互相关照，彼此安慰。

8. 互勉，即互相勉励，互相鼓舞。当一方取得成功时，另一方应表示衷心祝贺，并一起分享成功的欢乐，同时激励对方再接再厉，不断开拓前进。

二、尊老基本礼仪

1. 敬语当先。见到老人，应该主动打招呼问安，并且注意称呼及敬语的运用。

2. 听从教诲。长辈讲话时，认真聆听。若有不同看法，委婉地与长辈交流。

3. 主动关心。积极关心照顾长辈，协助长辈。

4. 理解体谅。长辈因为年纪大，说话比较唠叨，做晚辈的要充分理解他们的良苦用心。

5. 注意三忌。在对待长辈的礼仪上，要求

做到“三忌”：在长辈面前忌“抢”，上下车时主动礼让老年人；在长辈面前忌“野”，切忌对长辈说失礼的话；在长辈面前忌“大”，对待长辈应谦虚有礼，不可妄自尊大。

三、亲戚相处礼仪

1. 亲戚之间多走动。在不打扰的情况下，亲戚之间常走动，谈谈生活、学习和工作，相互关心、关照和帮助。

2. 不给亲戚添麻烦。自己能够处理的事情尽量自己解决，不给亲戚添不必要的麻烦。

3. 与亲戚真诚相处。亲戚间的交往要真诚、平等，不应该有攀富结贵、嫌贫爱富的思想。

四、邻里相处礼仪

1. 礼貌交往。邻里间见面应该热情礼貌地打招呼。串门时也要有礼貌，轻轻敲门，等主人开门后用敬语相称，并说明来意。

2. 尊重隐私。邻里之间共居一处，容易了解彼此的家庭情况，但千万不要打听邻里隐私，



更不要东家长、西家短，捕风捉影，搬弄是非，以免产生误解、矛盾和纠纷。

3. 守信重诺。邻里之间要讲信用、守承诺，答应的事情要做到，没有把握的绝不夸海口。借用邻居的东西要及时归还，并表达谢意。

4. 宽容礼让。邻里之间遇到问题要学会礼让与宽容。对邻居不能太苛求，要换位思考，

主动沟通。对于邻居不合理的要求和做法，采取有理、有节的态度妥善处理，必要时通过法律手段解决，切不可暴制暴。

5. 互相关照。日常起居和娱乐时，要为邻居着想，要相互关照，互相帮助。主动帮助空巢、残疾人等特殊家庭。积极参加小区的公益活动。

五、社区礼仪

1. 文明晾晒。

整理、美化阳台，合理规划晾晒区域。讲究文明晾晒衣物，不要影响楼下住户的晾晒。在小区公共晾晒区域晾晒衣物，不要私自在大树、护栏、电线杆间拉绳子晾晒，或直接把衣物搭晒在低矮灌木上。

自觉爱护公共晾晒衣架，不晾晒过重衣物。

教育儿童不在公共晾晒区域攀爬、游戏，防止发生意外。

公共资源居民共享，不长久占用。



2. 周末大扫除。

周末大扫除是非常好的传统，我们应当传承和发扬。人人积极参与，打造社区及社区周围的美好环境。

社区统一规划与安排，大家互相配合、协作。

参与大扫除要认真负责，做好细节，如清理卫生死角、积存垃圾等，当好“保洁员”“监

督员”。

社区临街商户要自觉维护环境卫生，杜绝出店经营、乱堆乱放，引导非机动车有序停放，营造良好环境。

珍惜他人劳动成果，人人自觉维护、保持良好环境。

3. 社区小喇叭。

积极建设“社区小喇叭”，让“社区小喇叭”成为居民家门口的“宣传站”。

组建“社区小喇叭”宣传队，统一编写文明礼仪内容，录制“小喇叭”音频，在循环播放中唱响文明主旋律。

六、铁路沿线市容市貌

铁路沿线的市容市貌是展现城市面貌的重要窗口，搞好铁路沿线的市容市貌非常重要，且刻不容缓。

铁路沿线附近往往有居民区或商户群，大

家要做好以下几个方面：

自觉维护区域良好环境，不要乱扔乱放、乱搭乱盖。

配合相关部门做好楼面、墙面、门面的统一规划。

爱护铁路等公共设施，不要故意损坏，更不能盗取自用或变卖。

(四) 社交礼仪展风采



中华传统礼仪名言

善气迎人，亲如弟兄；恶气迎人，
害于兵戈。

——《管子·心术下》

一、握手礼仪

1. 握手的顺序：上下级握手，上级先伸手；长幼握手，年长者先伸手；男女握手，女士先伸手；宾主握手，主人先伸手。

2. 注意事项：戴手套的男士握手前应脱下手套；多人同时握手时，不宜交叉握手，也不宜隔着中间的人握手；应站着握手，不宜坐着握手，且应用右手；握手用力要适当，时间在3秒钟左右。

二、介绍礼仪

1. 自我介绍礼仪。主要是介绍自己的姓名、工作单位、身份。应实事求是、态度真诚。要找适合的时机，如当对方独处或与人闲谈时。

2. 为他人做介绍礼仪。

掌握介绍的顺序。把男士介绍给女士，把年轻者介绍给年长者，把客人介绍给主人，



把职位低者介绍给职位高者。

讲究介绍的礼仪。为他人做介绍时，态度要热情友好，不要厚此薄彼，不可详细介绍一方，粗略介绍另一方。手势动作应文雅，用手掌指引，切忌用手指指来指去。

三、引导手势

手掌自然伸直，手指并拢，拇指贴食指或自然稍稍分开，不宜翘起，手腕伸直。手与小臂成一条直线，肘关节自然弯曲，大小臂的弯曲以 130° 左右为宜。

四、通讯礼仪

1. 名片礼仪。

如果是单方递接名片，应双手递，双手接；若双方同时交换名片，应右手递，左手接。

接过对方的名片后应点头致谢，最好能将对方的姓名、职务（称）轻声读出来，以示尊重。

妥善收好名片，可把名片放进上衣口袋里，或放入名片夹中，也可暂时摆在桌面上显眼的位置，注意不要在名片上放任何物品。

2. 微信礼仪。

微信聊天时，注意发信息时间，以不打扰对方休息为原则。及时回复他人的微信，如果没能及时回复，也要尽快解释原因，表达歉意。切勿发送不实言论和有伤风化的内容，坚决远离不良信息。在编写、回复微信时注意措辞文明有礼。杜绝信息刷屏及垃圾信息的干扰。不要强求别人点赞。

发朋友圈时，不宜发送广告，不宜炫耀自

己。回复评论时切勿使用不文明语言。不要刷屏式发朋友圈。

3. 打电话礼仪。

除非事情紧急,打电话的时间不宜过早(早上7点钟以前)和太晚(晚上10点钟以后)。打国际长途电话要注意地区时差。

当手机铃声响起,要尽快接听;因故未能接听电话,发现后要及时回话。

通话和发短信时用语要有礼貌。

在教室、图书馆、会议室、电影院等公共场所时应自觉将手机调至静音或关机。

在别人家做客时,要尊重主人。没有特殊情况,不要不停地使用手机打电话。

要注意安全,驾驶汽车时不使用手机。

五、交往礼仪

1. 拜访礼仪。

拜访前应预约时间。

进门前先轻声敲门或按门铃,等到主人招

呼进门后方可入内。进门后，向主人及在场人问好。

临时造访或礼节性拜访，时间不可太长，一般以半小时为宜。

告辞时，对主人及在场人士的接待表示感谢，出门后，请主人“留步”。

2. 待客礼仪。

邀请亲朋好友到家里做客，应事先做好准备。客人应邀而至时，主人应起身迎接，或提



前到门口等候。

把客人迎进屋后，应安排客人就座。给客人端茶时，宜用双手。

当客人提出告辞时，主人可诚意挽留；或主随客便，等客人起身后自己再起身相送。

3. 馈赠礼仪。

选好礼物后，包装好，礼品上若有价格标签，送人前应取下。

通常情况下，送礼人应当面将礼物送给受礼人，并且最好在刚见面时或临分手之前送上。

送礼时要热情大方，礼貌地用双手把礼品交给受礼人，同时说几句表达心意的话。

受礼者要双手接过礼品，并表达谢意。

六、用餐礼仪

1. 中餐礼仪。

主人先动筷，客人后动筷。家庭便饭，长辈先动筷，晚辈后动筷。

在有转盘的餐桌上进餐时，不要迫不及待

地取远处的菜，应只夹面前的菜。

对桌上自己喜欢吃的菜，也应适量取食，不能不管别人的需求，埋头多食。

众人相聚进餐时说话，宜轻声，不可大声嚷嚷；切忌口中含着食物说话，吃东西时应尽可能不发出响声。

酒店吃饭，骨刺应吐在骨碟上。如在家里没置骨碟，可把骨刺吐在面前的桌面上，切忌吐在地上。

用餐结束，应用毛巾或餐巾纸擦嘴，以免



油腻或食物残留在嘴边，影响观瞻。

劝菜要适度，如客人婉言谢绝，就不要勉为其难。劝菜夹菜应用公筷。

2. 西餐礼仪。

将餐巾打开后对折，并将开口朝外置于膝上。

擦嘴时，拿起餐巾的末端顺着嘴唇轻轻压一下，弄脏的部分为了不让人看见，可往内侧卷起。

切勿用餐巾来擦汗或擦鼻涕，或将口红整个印在餐巾上。

暂时离开座位时，要将餐巾折好放在餐桌上或是椅子上。不宜把餐巾挂在椅背上，或揉成一团放在桌子上。

右手拿刀，左手拿叉。用餐过程中暂时离开时，可将刀与叉呈八字形摆在盘中，而刀刃则必须面向自己，这表示正在进行中；用餐结束后，将叉子的正面向上，刀子与叉子并拢，

平行放置于餐盘上。

3. 自助餐礼仪。

每次取食切忌贪多，自助餐以每次取食全部用完为佳，不要浪费。

自助餐的菜品由服务生通知厨房及时添加，进餐者不必争抢，可以先品尝其他菜，待菜添上后再取。

在点要某道食品后，向厨师说明烹调要求，以免弃之不用。

就餐者在用餐现场内自行享用，不可在用餐完毕后携带回家。

4. 大排档礼仪。

不宜高声喧哗。

不宜随意乱吐乱扔。

不宜用餐时间过晚。

5. 品茶礼仪。

茶具干净。

在冲泡茶水供宾客品饮时，只将茶水斟到

品茗器的七八分满为宜。

当冲泡者向客人奉茶、续水时，客人端坐桌前，用右手中指和食指，缓慢而有节奏地屈指叩打桌面，以示行礼。

当客人茶杯中的茶水只剩三分之一时，应当续水。

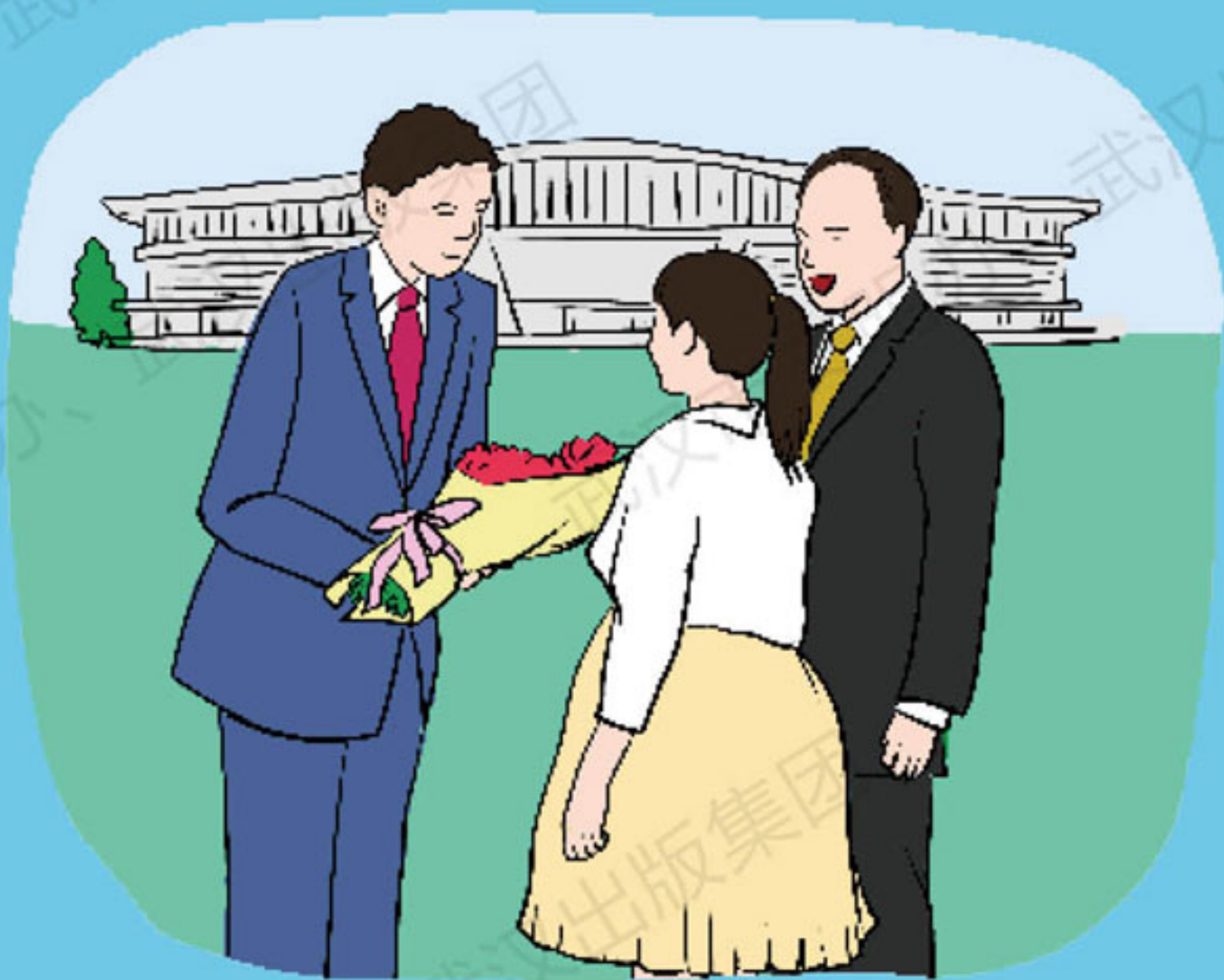
来宾要告辞时，如果主人或服务生续水，客人宜用左手掌轻轻按一下杯（碗）口，意思是：谢谢你，请不必再续水，我要告辞了。

6. 喝咖啡礼仪。

喝咖啡时，加入糖与牛奶之前先小饮一口，品尝一下纯咖啡的香气。随后，再将糖、牛奶等与咖啡混合。

加方糖时，应用夹子将方糖先放在汤匙上，再轻轻倒入咖啡杯中。

（五）涉外礼仪显风范



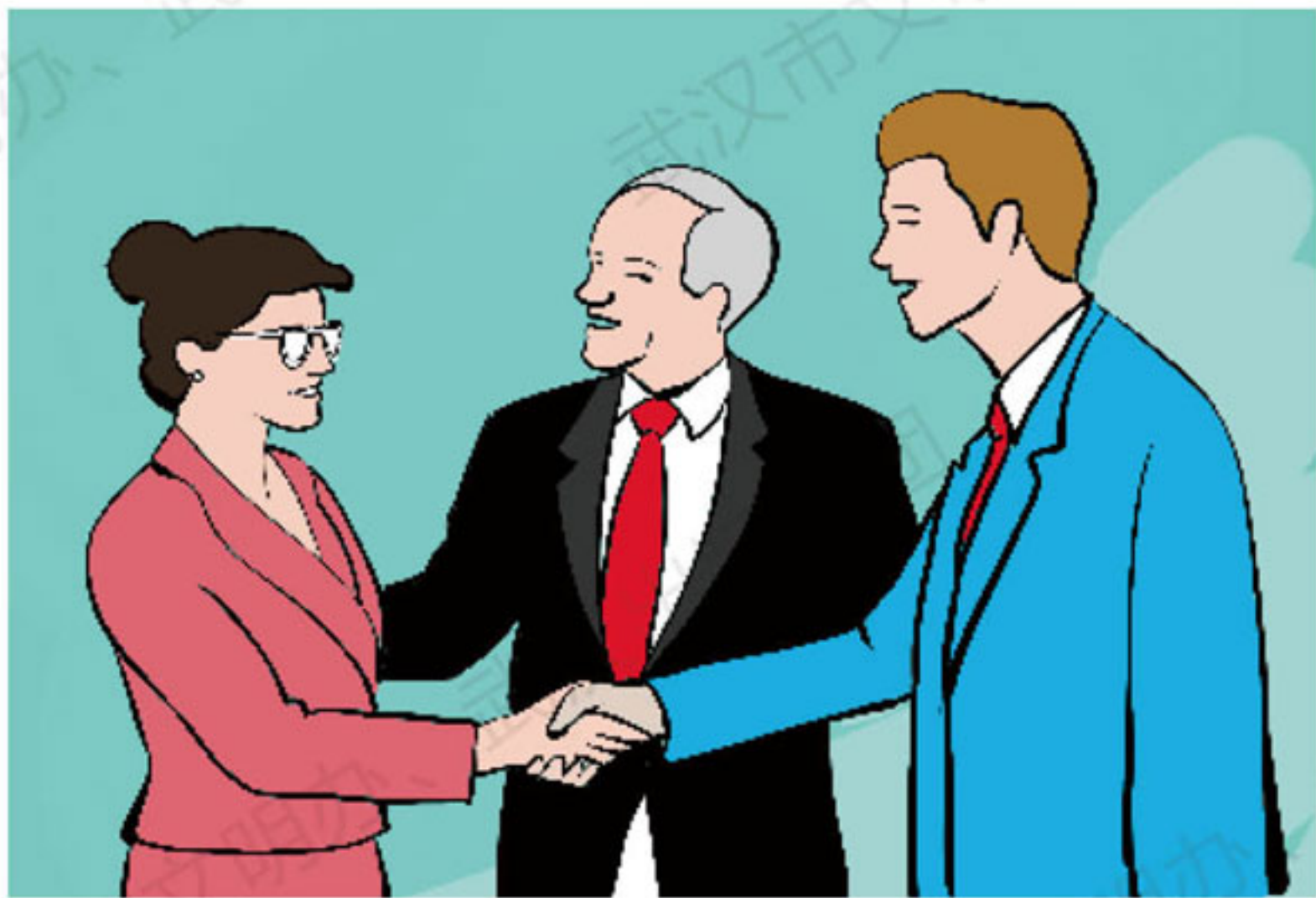
中华传统礼仪名言

志合者，不以山海为远。

——《抱朴子篇·博喻卷》

一、国际常用见面礼

1. 握手礼。握手是大多数国家见面和离别时相互致意的礼仪。握手既可表达相互问候，也是祝贺、感谢、安慰或相互鼓励的适当表达，如对方取得成绩与进步，对方赠送礼品，发放奖品、奖状，发表祝词后以握手表示祝贺、感谢、鼓励等。



2. 鞠躬礼。与日本、韩国等东方国家的友人见面时，行鞠躬礼表达致意是常见的礼节仪式。鞠躬礼分为 15° 、 30° 和 45° ，度数越高向对方表达的敬意越深，基本原则如下：向身份最高、规格最高的长者行 45° 鞠躬礼，身份次之行 30° 鞠躬礼，身份对等行 15° 鞠躬礼。

3. 拥抱礼。两人正面站立，各自举起手臂，将右手搭在对方的左肩后面，左臂下垂，左手扶住对方的右后腰，首先向左侧拥抱，然后向右侧拥抱，最后再向左侧拥抱。

4. 亲吻礼。长辈吻晚辈的额头，晚辈吻长辈的下颌，同辈或兄弟姐妹相互贴一贴面颊。

5. 吻手礼。男士以右手或双手轻轻抬起女士的右手，俯身弯腰用微闭的双唇，象征性地轻触一下女士的手背或手指。吻手礼的接受方只限于已婚的女性。

6. 合十礼。又称合掌礼，通行于东亚和南亚信奉佛教的国家及佛教信徒之间。

二、如何称呼外国人

1. 在涉外交往中，一般对男子均称某某先生，对已婚女子称夫人、女士，未婚女子称小姐；不了解其婚姻状况的女子也可称作小姐或女士。近年，女士成为对女性最常用的称呼。

2. 对于有学位（博士）、军衔、技术职称的人士，可以称呼其头衔。

3. 对于地位较高的人士（一般指政府部长及以上的高级官员），按其所在国家情况可称“阁下”“部长阁下”等。对君主制的国家，按习惯对其国王、王后可称为“陛下”；对其王子、公主或亲王可称为“殿下”；对其公、侯、伯、子、男等有爵位的人士，既可称呼其爵位，也可称呼“阁下”或者“先生”。但是美国、墨西哥、德国等国没有称“阁下”的习惯，因此，对这些国家的贵宾可称先生。

三、涉外场合如何进行介绍

1. 介绍方式。与初次见面的人士认识，可

由第三者介绍，也可做自我介绍。

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，而不要用手指来指指点点。

2. 介绍次序。为他人做介绍，遵循“较尊者拥有优先知情权”的原则，如把身份低、年纪轻的先介绍给身份高、年纪大的，把男子先介绍给女士，把客人先介绍给主人等。介绍时，除女士和年长者外，一般应起立，但在会谈桌、宴会桌上可不必起立，被介绍者只微笑点头示意即可。

四、接到邀请如何处理

1. 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，但也要及时回复；经口头约妥再发来的请柬，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。

2. 在接受邀请之后，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。

3. 应邀出席一项活动之前，要核实邀请的主人、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；活动较多时更应注意，以免出现走错地方，或主人未请配偶却双双出席等尴尬情况。

五、涉外活动中入座礼仪

1. 应邀出席重大的涉外政务、公务、商务

活动或隆重的仪式活动，须服从礼宾次序安排。

2. 入座前，预先了解自己的桌次和座次。

3. 入座时注意桌上座位卡是否写着自己的名字，忌鲁莽或随意入座。

4. 女性入座时应注意姿态端正并整理裙装。

5. 在条件许可时应从座椅的左侧入座。

6. 入座时如遇邻座是身份较高者、年纪较长者、妇女儿童、残疾人士，应主动礼让或协助他们先坐下。

六、涉外交谈礼仪

1. 交谈时表情要自然、亲切，表达得体。

2. 说话时可适当做手势，但动作不可太大、太多，不要手舞足蹈，也不宜用手指指人。

3. 与人交谈，忌与对方距离太远或太近。

4. 说话时不要唾沫四溅。

5. 参加别人谈话要先打招呼，他人在个别谈话时，不要凑前旁听或插话。

6. 发现有人欲与自己交谈，可主动询问。

7. 有人与自己主动说话，应乐于交谈。

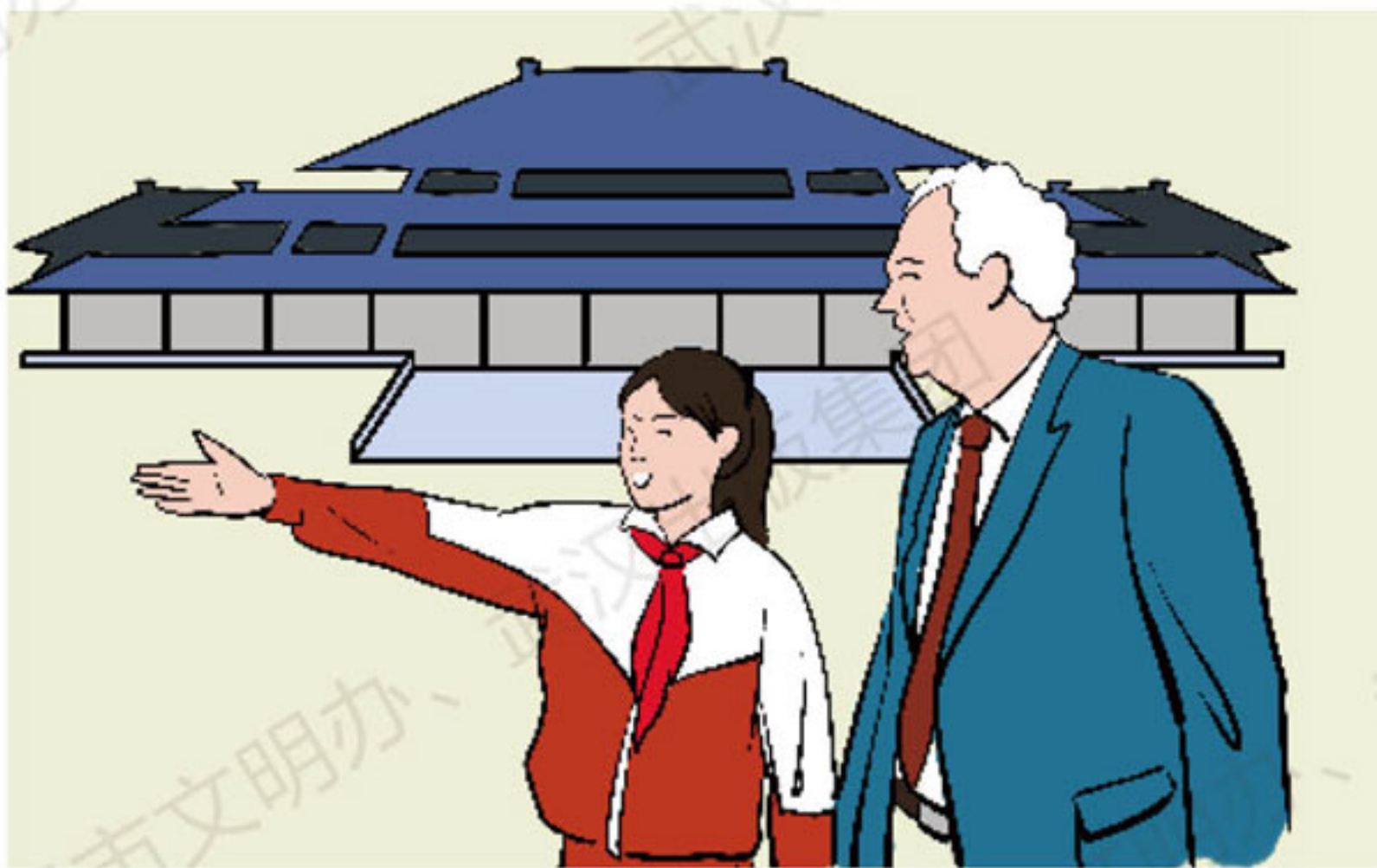
8. 第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。

9. 谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

七、陪同外国人的礼仪

1. 相互介绍：陪同人员应当首先将自己介绍给对方。

2. 道路行进：并排行进时，“以右为上”或“居中为上”原则，即陪同人员走外侧或两



侧，陪同对象走内侧或中央。单行行进时，“居前为上”原则，即陪同对象先行在前。

八、涉外赠送礼品礼仪

1. 选择礼物。涉外交往馈赠更多的是为了表示对他人的祝贺、慰问、感谢的心意，在选择礼品时应挑选有一定纪念意义，或民族特色，或艺术价值，或为受礼人所喜爱的纪念品、食品、花束、书籍、字画、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。

2. 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。

3. 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，不要厚此薄彼。

九、涉外受礼礼仪

1. 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。

2. 适当赞美。收到礼品后，可以打开包装仔细欣赏并适当赞美，表达感谢之情。

十、涉外交往中的数字、肢体、颜色和饮食禁忌

1. 数字禁忌。天主教、基督教信徒十分忌讳“13”和“星期五”，一般不在这一天安排重要的政务、公务、商务及社交活动；日本人忌讳数字4，与日本友人互赠礼品不送数字为4、谐音为4的礼品，不安排日本人住4号、14号、44号房等。

2. 肢体禁忌。对巴西人，“OK”状手势是不文明手势；对伊朗人，竖起大拇指是对人的一种侮辱；对尼泊尔人，摇头表示赞同。另外，交谈时手势不宜过多，动作不宜过大，要彬彬有礼。

3. 颜色禁忌。日本人认为绿色不吉利；欧美国以黑色为丧礼颜色；比利时人最忌蓝色；土耳其人认为花色是凶兆，布置房间不用花色。

4. 饮食禁忌。穆斯林禁食猪肉，禁喝酒；印度教徒禁吃牛肉；佛教徒不吃辛辣食品。

（六）优质服务立标杆



中华传统礼仪名言

不敬他人，是自不敬也。

——《旧唐书》

一、服务行业文明用语的特征

服务行业的文明用语主要是指服务过程中服务人员表示自谦、恭敬之意的服务语言，服务人员要做到语言文明规范，不说服务忌语。

二、常规的服务人际距离

1. 直接服务距离。服务人员直接提供服务时，根据具体情况确定与服务对象的距离，一般以 0.5 米 ~ 1.5 米之间为宜。



2. 展示距离。服务人员进行操作示范时，服务人际距离以 1 米～3 米为宜。

3. 引导距离。服务人员引导带路时，一般行进在服务对象左前方 1.5 米左右为宜。

4. 待命距离。当服务对象未要求提供服务时，服务人员应与服务对象保持 3 米以上的距离，但要在其视线之内。另外，服务对象浏览、选择商品时，服务人员应与其保持适当距离，既不产生干扰，又能及时提供服务。

三、商场服务礼仪

1. 态度诚恳。微笑相迎，主动招呼。接待多方来宾时，应讲究先来后到，依次接待。

2. 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、会组装、会调试。“八知道”：知道商品产地、价格、质量、性能、特点、用途、使用方法、保管措施。

3. 诚信经营。在介绍商品时，不夸大其词、以次充好、以劣抵优，不对顾客进行诱购、误导或强买强卖。

4. 售后服务周到。做好登记，按约送货、安装或维修。顾客退换商品时，要态度热情不推诿，切忌讽刺、挖苦顾客。

四、银行服务礼仪

1. 热心周到。为客户提供笔、墨水、印泥、擦印章布、老花镜等用具。对年迈体弱的老人，要耐心细致，必要时帮其填写凭条等。

2. 注意保密。对客户任何个人信息，都要保密。客户办理存取款业务时，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。

3. 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，减少客户等候时间。

五、酒店服务礼仪

1. 着装规范。着工作制服，忌奇装异服和出格打扮。

2. 语言恰当。用语谦恭，语调亲切，言辞简洁。

3. 礼貌迎送。客到欢迎，客问必答，客走道别。与客交流，面带微笑，真诚礼貌，恰当使用尊称和各种手势。

4. 主随客便。对需要特殊照顾的客人，特别是宗教人士和少数民族，尽量满足他们的要求。

5. 尊重私密。不可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。

六、餐馆服务礼仪

1. 讲究个人形象。着装整洁，头、手等部位保持清洁。为顾客服务时，举止自然、得当。

2. 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。

3. 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。对不熟的顾客，主动问其是否有忌口或其他的用餐习惯。

4. 服务热情细致。服务时遵循先女宾后男宾、先客人后主人、先长辈后晚辈、先儿童后成人的原则。客人离开时，提醒顾客不要遗忘所带物品，并表示感谢，欢迎再次光临。

七、出租车司机服务礼仪

1. 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，座位无灰尘、无污物。

2. 着装得体。男司机不穿背心，女司机不穿超短裙，不浓妆艳抹。

3. 交谈得当。乘客主动聊天时，应做回应，但应注意选择话题，可以谈天气、风俗、特产、



名胜及沿途景观等话题，忌谈涉及个人隐私、民族宗教等敏感问题。

4. 安全第一。行车时，不接打移动电话，不超速行驶。及时提醒乘客系安全带，并检查车门是否关好。为老、弱、病、残、孕乘客服务时，减速行驶，如有需要，主动搀扶上下车。

5. 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。按照乘客要求路线或合理路线行驶。播放的影音制品格调要健康，并主动征求乘客意见；乘客接打电话时，应主动调低或关闭音响。根据乘客需要使用车内空

调。须加收空驶费、过路费、过桥费时，事先向乘客说明。路况不好时，提醒乘客坐稳扶好。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，并提醒乘客拿好自己的物品。

八、城管人员礼仪

1. 规范执法。加强学习，端正执法理念，提高执法能力和执法水平，杜绝不规范执法。

2. 文明执勤。服装整洁，用语文明，举止得体，避免使用不当肢体语言，禁止态度蛮横、作风粗暴。

3. 服务群众。在按章执法的同时，增强服务意识，积极主动为服务对象提供服务和帮助。

九、出入境管理人员礼仪

1. 查验规范。着装上岗，警容严整。规范查验，手续办理完毕，材料需轻放于台面，严禁抛甩证件、材料等不文明行为。

2. 平等待人。接待群众耐心细致，神情专

注，用词准确，语调平和，严禁争吵。

3. 作风严整。接待场所不吸烟。工作期间不阅读报刊、书籍，不接打非公务电话，不闲聊，不吃零食，不玩电脑、手机游戏等。

十、邮政、快递、电信服务礼仪

1. 言语得当，举止端正。使用规范准确的行业服务语言，认真倾听，耐心解答。窗口人员坐、立、行姿态端正，杜绝支肘、倚靠、歪坐、塌胸驼背等不雅姿态。

2. 业务熟练，操作规范。按照规定时限和标准处理业务，用户信息资料要保密。邮政运输要规范装卸，不摔抛邮件。

3. 以诚待人，重信践诺。实事求是介绍服务内容，为客户合理消费提供帮助。不诱导、强迫用户使用高资费业务，杜绝“搭售”行为。对于赔偿等承诺，说到做到。

4. 贴心服务。上门服务时，要备鞋套及垃圾袋，工作完成后带走垃圾和杂物。

十一、交通运输服务礼仪

1. 注重个人形象。着统一、整洁工作制服，男士面容干净，女士淡妆修饰。

2. 热情服务乘客。做好安全注意事项和公共道德规范提示工作。及时报站、提醒特别状况。发生紧急情况时，首先保护乘客人身安全。

3. 维持交通工具整洁，保持乘坐环境卫生，为乘客提供良好乘坐环境。

4. 注意安全行驶。遵守交通规则，统一调度，做到礼让三分。开闭门时，及时提醒，防止夹伤或推挤造成的人员伤害。

十二、医护人员礼仪

1. 专业、温馨服务。当诊疗室内温度较低时，将听诊器等金属器具焐热后再接触患者身体；以接触患者身体方式检查完毕后，应洗手后再接待下位患者。

2. 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；对不治之症患者，给予同情、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。

3. 及时沟通情况。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，及时明了地向患者介绍药品的正确使用方法。

4. 保护患者隐私。在任何情况下，患者个人病情、发展状况及治疗方案，均属于个人隐私，不得擅自向家属以外的第三方透露。

十三、公安民警礼仪

1. 警容仪表礼仪。保持警容严整，严格按照规定缀钉和佩戴警衔、警号、胸徽、帽徽、领花等标志，不佩戴、系挂其他与人民警察身份或执行公务无关的标志、物品。女民警发辫不过肩（过肩的长发须盘成发髻）。站姿挺拔，坐姿端庄，步姿稳健。表情平静、温和。

2. 警务执勤礼仪。精神饱满，不得斜靠、

倒卧、跷腿，不从事与工作无关的活动。在外事活动场合遇见外宾，主动打招呼致意。纠正违章，先行敬礼。非紧急公务需要，不得违规超车、抢道、闪警灯、闯红灯。

3. 警察接待礼仪。态度热情诚恳，语言文明礼貌，语气谦和客气，表述准确通俗。接待群众报警、报案时，用亲切的语言进行安抚，消除焦急、紧张情绪，引导讲清案情、时间、地点等要素。

十四、记者礼仪

1. 衣着打扮，因人而异。因采访对象、时间、地点、场合不同，有所区别地着装打扮。如会议采访，需着装严整，仪容庄重；采访外宾，需衣着整洁，仪容端庄。

2. 仪态得体，体现修养。采访时，目光注视采访对象，稳重柔和，面带微笑，表情从容自然。根据不同的采访对象，选择不同的采访距离，表达尊重，体现修养。

3. 提问方式，有礼有节。讲究提问艺术，多用商讨式的语句，注重平等对话，不咄咄逼人。注意察言观色，采访对象高兴时可乘兴追问，疲惫时要适可而止，悲痛时予以安慰，拒谈时暂不强求。

十五、导游员、讲解员礼仪

1. 仪容仪表良好。着装整洁得体，持证上岗，挂牌服务。

2. 讲解准确顺畅。熟悉业务，讲解内容健



康、规范；热情介绍，耐心解答。

3. 服务主动热情。妥善安排旅游行程、游客生活起居；积极帮助解决游客困难；尊重游客的民族风俗、宗教信仰；遭遇危险状况时，按规程及时对游客进行疏散，保证安全。

十六、翻译人员礼仪

1. 事前准备充分。明确翻译任务，提前准备。了解工作时间、地点等。提前到达现场，熟悉工作环境，调配有关设备。

2. 态度认真诚恳。翻译准确，不得擅自增减内容或掺杂个人意见。未听清之处或有疑问时，请对方重复，并致歉意，不能凭主观臆断翻译。

3. 坚持主次有序。尊重在场负责人，服从其领导。正式会谈与谈判中，除主谈及指定发言者之外，其他人员的插话、发言，只有征得主谈人同意后，才可以进行翻译。

4. 待人礼让有度。同外方人士接触时，把握礼仪分寸，如对方提出日程安排以外的要求，

要及时报告上级，切忌擅自允诺或拒绝。

十七、志愿者礼仪

1. 着装规范。在岗时着统一服装，佩戴标识，保持仪容整洁。

2. 态度友善。热情待客，微笑服务，善待他人。

3. 爱岗敬业。熟悉岗位职责，尽职尽责，一丝不苟。

4. 语言文明。用词准确，语调亲切，声音高低适度。

5. 动作规范。站姿优雅，手势标准，举止有度。

6. 乐于奉献。助人为乐，服务社会，为服务对象提供高效优质服务。

(七) 文明观赛好风尚



中华传统礼仪名言

一毫之善，与人方便。一毫之恶，
劝君莫作。

——《吕祖劝世歌》

一、观众入场、退场礼仪

1. 入场前根据场地要求着装。
2. 出于安全需要，大型国际赛事规定有明确的禁带物品和限带物品，观赛者应自觉遵守。
3. 提前或准时入场。
4. 如有安全检查规定，应积极配合。
5. 开车前往，按规定路线行驶、停车。
6. 有序入场，礼让老弱、妇女儿童及外国朋友，如有需要，为其引路指座。
7. 比赛尚未结束时退场，在不打扰他人的情况下悄然离开。比赛结束后退场，带上随身物品及垃圾，向最近的出口缓行或顺着人流离开。

二、赛场升国旗、奏国歌时的礼仪

当赛场宣布举行升国旗、奏国歌仪式时，现场所有人员都应起立、脱帽，身体转向旗杆

方向，等待升旗。

升国旗、奏国歌仪式开始后，应肃立并面向国旗行注目礼，当奏中华人民共和国国歌时应跟着乐曲用正常音量唱国歌。

三、啦啦队礼仪

1. 入场、退场和助威要有组织、有秩序进行。

2. 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。

3. 尊重裁判，理智对待比赛结果。

4. 了解比赛项目的有关知识，适时助威、喝彩。

5. 制作的横幅尺寸不宜过大，在不影响正常比赛和其他观众观赛的前提下方可亮出。

6. 如果使用锣鼓、乐器助威，要掌握时机，要注意节奏，有张有弛。

四、使用手机和照相机礼仪

1. 进入观赛场地后，要将手机关闭或调至静音状态，如有事，可用短信、微信等交流，或当比赛告一段落时，走出赛场接打电话。

2. 要遵守某些比赛场馆不允许带相机入场、不允许使用闪光灯的规定。

五、观看田径比赛礼仪

1. 田赛项目。

运动员开始跳跃、投掷项目助跑时，可根据运动员的助跑节奏击掌；在高度项目比赛中，当运动员最终未能越过某高度而结束比赛时，应向运动员报以热烈掌声。

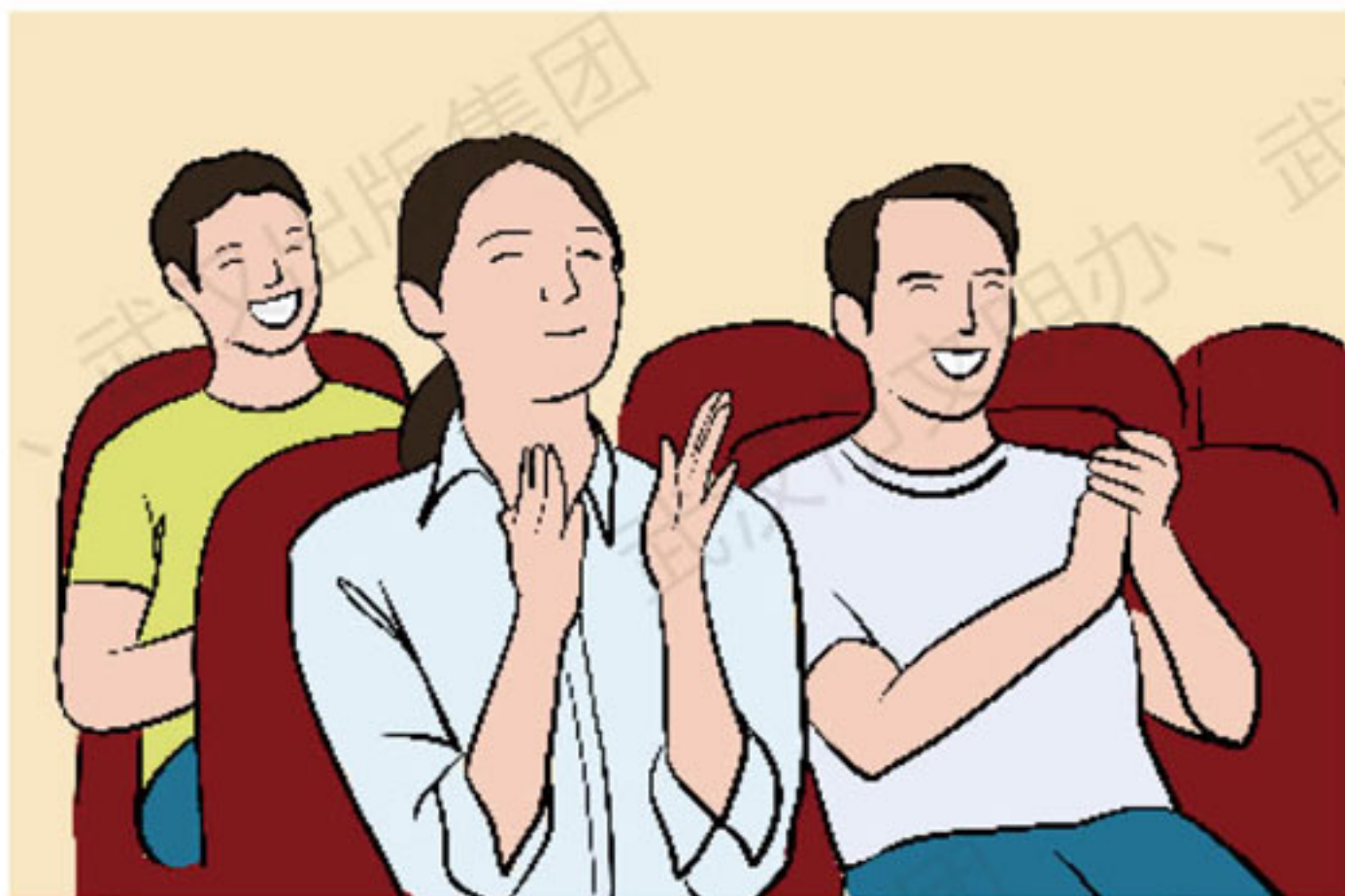
2. 径赛项目。

在中、短跑项目比赛中，当裁判员发出“各就各位”口令时，观众应立刻保持安静，不再鼓掌呐喊。

观看马拉松和竞走比赛时，要服从现场工作人员的指挥，自觉在安全线外观看比赛。

比赛中，运动员经过身边时，严禁横穿比赛路线，严禁擅自给运动员递送物品，严禁翻越护栏等道路安全设施。

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、鼓励。



六、观看游泳比赛礼仪

1. 游泳场馆内严禁吸烟，防止烟气融入水中被运动员吸入体内。

2. 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。

3. 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。

七、观看球赛礼仪

1. 不携带赛场明令禁止的各种物品入场，不往场地内投掷杂物，比赛结束后带走垃圾，妥善处理。

2. 观看比赛不可站立，如前排有人站立，影响到自己视线，以平和的语气提示对方。

3. 不喝倒彩，不辱骂或用语言攻击场上运动员、教练员、裁判员。

4. 可以适时助威喝彩，但不得发出与裁判员相同或相似的笛声和哨声。

5. 观看网球比赛时尤其需要保持安静，以免影响运动员注意力的高度集中。当捡到球员打飞的球后，应在比赛暂停时将球扔入场内，千万不可在比赛进行时将球扔进场内。

八、观看柔道比赛礼仪

柔道运动是一种极为讲究礼仪的体育项目，饱含着东方人的礼仪与秩序精神。进入赛场后应将手机关闭或调至静音状态。比赛开始后，为场上选手加油和助威要得体适度。

九、观看摔跤比赛礼仪

1. 摔跤比赛是一种精彩激烈的搏击项目。要事先了解比赛规则，以便通过裁判的手势尽快投入观看比赛。

2. 观看比赛时，不对参赛队员的表现指指点点，喋喋不休，影响他人观赛。

3. 不因为对运动员和裁判员的表现不满意而乱喊乱骂。

4. 加油助威时，使用文明语言，并注意控制自己的情绪。

十、观看马术比赛礼仪

1. 马术是一项绅士运动。观看比赛时，要积极配合比赛中的选手和马匹，严禁向场地内

乱扔物品，以免砸伤马匹和骑手。

2. 不宜迎面使用闪光灯进行拍照。

3. 关闭手机或调至静音状态。

4. 不要摇摆任何旗帜和饰品，严禁在现场发出刺耳的尖叫声，以免马匹受到惊吓，影响比赛正常进行。

十一、观看定向越野比赛礼仪

1. 定向越野运动是一项非常健康的智慧型体育项目。观赛时只能在规定观看区域内观看，不可进入赛区，以免影响运动员比赛或发生事故。

2. 请爱护路标。不要毁坏、移动路标，以免影响运动员顺利比赛。

3. 运动员完成比赛后，体力、精力消耗都很大，无论成绩如何，都要以掌声鼓励。

十二、观看跳伞比赛礼仪

1. 跳伞运动以其惊险和挑战性被世人誉为“勇敢者的运动”。观赛时只能在规定区域观

看，不可擅自进入禁区。

2. 运动员跳伞时须保持安静，以免干扰运动员起跳和比赛节奏。

3. 运动员安全着陆时，无论成绩如何，都要以掌声鼓励。

十三、观看击剑比赛礼仪

1. 击剑是一项绅士运动。运动员在出剑、进攻时，观众不应发出助威声，以便运动员更好思考和出招。

2. 裁判员发出比赛或叫停口号时，观众应保持安静。

3. 击剑场不得使用闪光灯拍照，不得接打手机。

十四、观看射击、射箭比赛礼仪

1. 入场后应到指定地点就座，不要随意走动，尤其不要误入禁区，以免发生危险。

2. 场内严禁大声喧哗、打闹。在运动员瞄准时一定要保持赛场安静，以免干扰运动员的

注意力。

3. 宣布比赛成绩时，应报以热烈掌声。

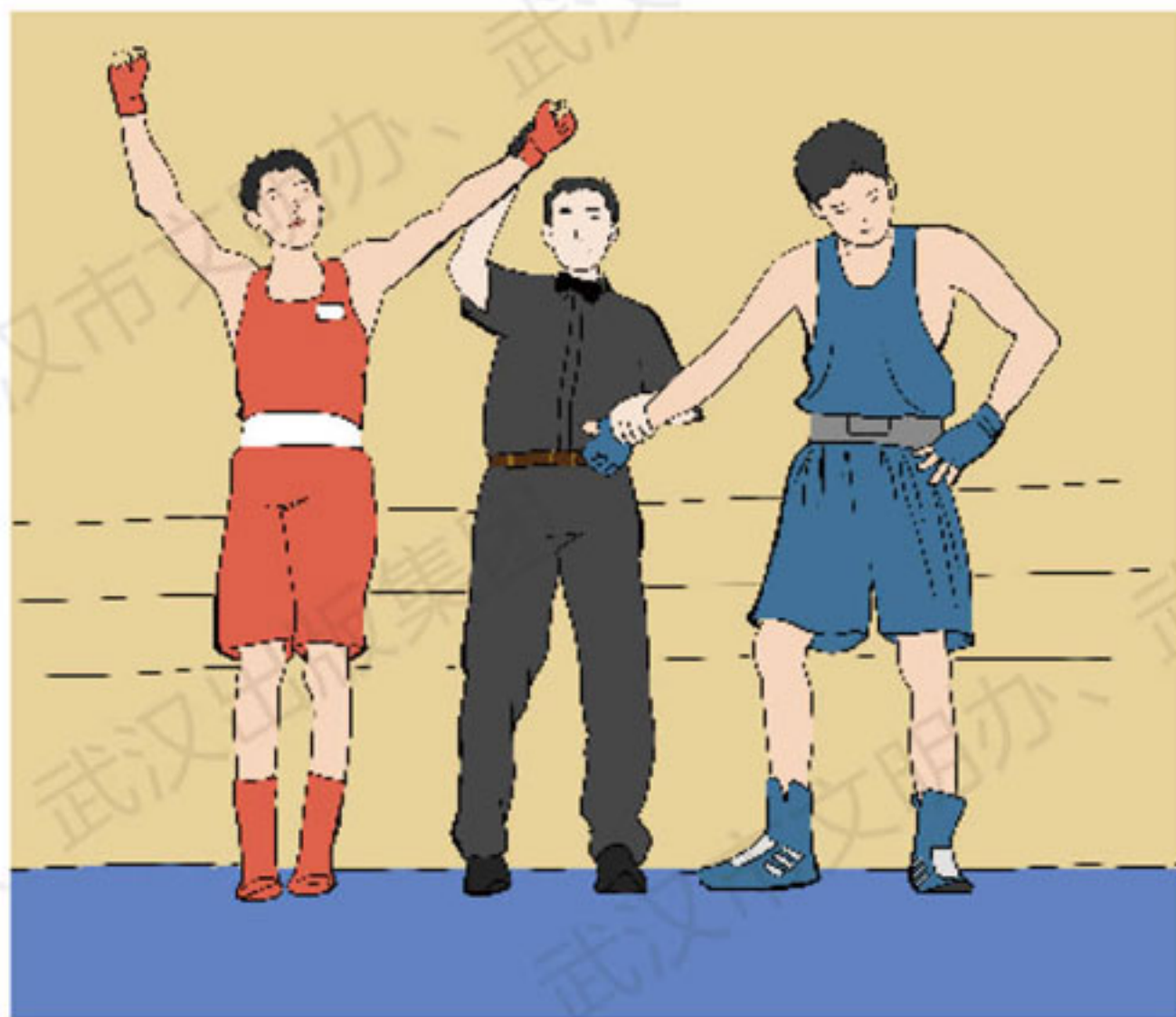
4. 严禁使用闪光灯拍照，不允许接打手机。



十五、观看拳击、跆拳道比赛礼仪

1. 拳击、跆拳道比赛由裁判员判分，存在一定的 subjective 性，观众要尊重和理解裁判，理智面对输赢，不可粗言恶语，更不能向场地扔掷物品。

2. 拳击场内不得使用闪光灯拍照，不得接打手机。



十六、观看铁人三项比赛礼仪

铁人三项比赛包括游泳、自行车和跑步。观看时要注意：禁止进入赛事工作管理区域。禁止穿行比赛通道和移动赛道隔离设施。经过比赛通道各出入口时，应听从管理人员指挥，以免对运动员和自身造成伤害。不得向赛道投

掷水瓶和物品，不得向通过的运动员身上泼水或递饮用水，不得帮助发生自行车故障的运动员修车。

十七、观看军事五项等礼仪

军事五项由射击、障碍跑、障碍游泳、投弹和越野跑五项组成。除了军事五项外，军运会还有空军五项、海军五项等赛事。

观看时要服从现场工作人员的指挥，自觉在安全区域观看比赛，自觉遵守场馆内与场外观看秩序。

十八、观看现代五项比赛礼仪

现代五项比赛包括游泳、击剑、马术和跑射联项，五个项目同一天进行。观看时要注意：观看场馆内比赛时，必须保持安静，禁止吸烟。观看场外马术比赛时，必须保持安静，不能摇摆任何旗帜和饰物，不能离开座位或趴或骑在围栏上观看，更不能接近或触摸马匹，否则容易导致马匹惊恐。观看跑射联项赛时，

运动员体能消耗达到极限，无论成绩如何，应报以掌声，表达敬意。

十九、观看自行车比赛礼仪

1. 比赛开始时，运动员都会全神贯注地聆听起跑信号，此时观众应保持安静。

2. 观赛时，要选择一个安全的位置，不要超出隔离区，更不要进入场内或赛道。

3. 不能接触或帮助运动员，如不能向运动员身上和车上喷水等。

4. 为运动员加油助威时，不能打出任何标语、横幅，以免影响运动员的注意力。

二十、观看帆船比赛礼仪

帆船比赛由于受项目特点所限，一般离岸较远。运动员出发时，观众为他们加油助威；运动员回岸时，可放声呐喊，欢迎他们顺利归来。