

云南中医药大学第二附属医院 中医药文化特定礼仪

前言

我国是世界文明古国，富有悠久的礼仪传统，以“礼仪之邦”著称。我国历史上的许多杰出人物也普遍重视礼仪、倡导礼仪，孔子曾经为推行礼治而奔波一生，他认为：“不学礼，无以立。”荀子更是把学礼的重要性与国计民生联系到了一起，他指出：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”习近平总书记指出：“礼仪是宣示价值观、教化人民的有效方式”。努力实现社会文明程度得到新提高的目标，需要积极推进礼仪教育，不断提升人民群众文明素养，推动全社会形成适应新时代要求的思想观念、精神面貌、文明风尚、行为规范。

一、重大活动礼仪

在重大活动场合中，根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于规范国歌奏唱礼仪的实施意见》要求，规范奏唱国歌。

（一）国歌奏唱场合

1. 国歌可以在下列场合奏唱。重要的庆典活动或者政治性公众集会开始时，正式的外交场合或者重大的国际性集会开始时，举行升旗仪式时，重大运动赛会开始或者我国运动

员在国际体育赛事中获得冠军时，遇有维护祖国尊严的斗争场合，重大公益性文艺演出活动开始时，其他重要的正式场合。

2. 国歌不得在下列场合奏唱。私人婚丧庆悼，舞会、联谊会等娱乐活动，商业活动，非政治性节庆活动，其他在活动性质或者气氛上不适宜的场合。

（二）国歌奏唱礼仪

1. 一般要求。奏唱国歌时，应当着装得体，精神饱满，肃立致敬，有仪式感和庄重感；自始至终跟唱，吐字清晰，节奏适当，不得改变曲调、配乐、歌词，不得中途停唱或者中途跟唱；不得交谈、击节、走动或者鼓掌，不得接打电话或者从事其他无关行为。国歌不得与其他歌曲紧接奏唱。

2. 外事活动。除遵守一般要求外，着装应当符合外事活动要求；遇接待国宾仪式或者国际性集会时，可以连奏有关国家国歌或者有关国际组织会歌。

3. 运动赛会。除遵守一般要求外，国歌奏唱仪式开始前应当全体起立；比赛中遇奏国歌的情况，在不违反竞赛规则的前提下，应当遵循裁判指示暂停比赛活动。

4. 学校活动。除遵守一般要求外，少先队员应当行队礼。

二、庆典活动礼仪

在医院重大活动和节日庆典时，奏唱院歌《云中锦书》。参会人员提前 15 分钟进场就座，按要求统一着装，礼仪人员着礼仪服装；开幕时奏唱院歌，会场内禁止吸烟，手机置于震动状态；禁止高声喧哗，禁止打瞌睡等不雅行为；禁止

无关人员进行拍照；重要领导进场应全体起立鼓掌欢迎，会议结束时领导退场后其他人员顺序退场。

三、新员工入职宣誓礼仪

新职工入院工作前，接受岗前培训，了解院史，学习院规，学唱院歌，学习《员工手册》，齐诵院训，宣誓中国医师宣言，感受医院文化。

就职宣誓时，宣誓人应右手握拳上举至耳部，由预先指定的一名领誓人在队前逐句领读誓词，其他人高声复诵，奏（唱）院歌，主持人宣布就职宣誓仪式结束。

四、拜师礼仪

确定为中医师承继承人后，举行传统拜师仪式，学生向恩师呈上拜师帖、鞠躬致敬，行弟子礼敬献清茶一杯，以示尊师重道的诚挚心意；恩师向传承人送上“回徒贴”，以示师生之间就此结下深厚的情谊，师生一起诵读孙思邈的著作《大医精诚》，以此礼仪弘扬中医尊师重教、推动中医药传承精华，守正创新。

五、授帽礼仪

在“5.12”国际护士节纪念日及护理人员上岗前，悬挂南丁格尔肖像，朗诵南丁格尔誓言，举行庄严的授帽仪式。

六、慰问礼仪

职工生日之际，工会代表医院送上祝福卡，连同礼金券一并送到职工手中向职工表示祝福；职工生病住院或休养期间，工会专门进行探望表示慰问；职工家庭出现困难时，工会代表医院了解困难情况，进行帮扶，排忧解难。春节之际

院领导慰问医院值班人员和退休职工。

七、见面礼仪

1. 点头礼—屈颈收颌，上身微微前倾，点头角度 45°，可先仰头后点头。

2. 拱手礼—双手合抱（一般是右手握拳在内，左手加于右手之上）举至胸前与肩平行，身体立正站直或向前微躬，头微低，眼睛注视着对方。

3. 握手礼—双方各自伸出右手彼此间保持一米左右的距离，手掌略向前下方伸直，四指并拢，掌心向左，手的高度大致与腰部平齐，手握住对方时，应面带微笑地注视对方，彼此应寒暄几句。握手时应注意：不要三心二意，双眼要注视对方；握手时间不过长（一般在 3 秒至 5 秒左右）；握手时不要拍对方的臂膀；握手不可用力过度。

八、交谈礼仪

1. 与人交谈时使用通俗、礼貌、安慰和鼓励的语言，避免简单、生硬、粗鲁、讽刺、侮辱和辱骂的语言，经常使用“您好，请，对不起，谢谢，不客气，请慢走”等能让人感到亲切、和谐的语言。

2. 与人交谈时保持一米左右距离，使用普通话。认真倾听对方讲话，不随意打断对方的谈话，不鲁莽提问，不打听对方或他人的隐私，不说粗话、脏话；与人交谈时不要左顾右盼、翻看书报、玩弄手指等；他人谈话时不要主动趋前旁听。

3. 同事间交谈应当谦虚谨慎、措辞得当，维护医院形象，

不相互指责，不探听他人是非，不议论涉及医院机密的事情。

4. 与患者交谈时真诚、耐心、言语温和，不随意泄露患者的秘密或隐私。为了治病，患者会把不能向别人透露的秘密或隐私告诉医务人员，医务人员不得随意透露患者病史的诊断和治疗情况，以保守医疗秘密。

九、人际礼仪

1. 上级应关心下属，帮助指导其工作，让下属时刻感受到上级的关怀和集体的温暖。

2. 下属应尊重上级领导，积极主动地完成上级交办的各项工作任务。

3. 进入他人办公室时，应先轻敲门，得到允许后方可入内，出入行走及开关门动作轻缓，未经允许不得随意窥视、携带、拷贝、偷拍他人办公室资料和档案。他人进入办公室如果自己正处在工作状态，应微笑点头示意后再投入工作，体现礼貌修养。

4. 食堂就餐和乘坐班车、电梯时，应遵守秩序，敬老爱幼。

十、引领礼仪

1. 手势礼仪一常用于引导。常用的有横摆式、斜摆式。

(1) 横摆式：表示“请进入”。右手或左手由下向上抬起，（五指伸直并拢，手心不要凹陷，手与地面呈 45° ，腕关节微屈，腕关节要低于肘关节）到体侧稍前的地方停住，请来宾进入。

(2) 斜摆式：表示“请坐”。由上向下伸出手臂成一斜线，

表示请来宾入座。

2. 上下楼梯礼仪—面带微笑、谦和礼让、引领者站在客人左边，伸左手五指相贴手势指引，上楼时客人在前，下楼时客人在后，提醒注意安全。

3. 走廊通行礼仪—引领者站在客人左边，伸左手五指相贴手势指引，请客人走在中央，通过较窄走廊时请客人走在前面。

4. 乘坐电梯礼仪—引领者先进入电梯按“开”的按钮，做请的手势，对客人说“您请”，等客人进入后关闭电梯门；电梯到达后，引领者按“开”的按钮，对客人说“到了，您请”，让客人先走出电梯。

十一、仪态礼仪

1. 站姿礼仪—眼睛平视前方，双手自然下垂或在腹前相握，脚间距与肩同宽双脚并拢，微收下颌，微闭嘴巴，收腹挺胸，双肩稍微后展，站立呈 V 字形或丁字形，避免弯腰、驼背。

2. 行走礼仪—昂首、挺胸、收小腹，弹足有力，步履轻捷，柔步无声，两臂前后摆动，摆幅不超过 30°，前摆时肘微屈不用手臂，后摆时不用手腕，步伐大小适度，尽量走直线。行走避免下列问题：

(1) “行不中道，立不中门”的原则，走路不可走在路中间，应该靠边行走，站立不可站在门中间。

(2) 避免行走时内、外八字步；不可带响声踢踢拖拖；不可过分自由连蹦带跳不稳重；不可左顾右盼不专心；不可

行走中突然停下给身后人措手不及。

3、蹲姿礼仪一下蹲拾物时走到物体前，右腿后撤一步再下蹲，女性应靠紧两腿，男性则可适度地将腿分开。

4、坐姿礼仪一入座时动作轻缓不可随意拖拉椅凳，女士着裙装入座时，右手整理裙摆将裙子后片拢一下，从椅子左侧落座，坐下后双脚并拢，并膝或双腿交叉向后，保持上身端正，肩部放松，双手放在膝盖或椅子扶手上。男士可以微分双腿（一般不要超过肩宽），双手自然放在膝盖或椅子扶手上。离座时，请尊者先行，从座位的右侧离座，动作轻柔不发出声响，站好再走，保持体态轻盈、稳重。坐姿应注意：不要将椅子坐满（ $2/3$ 或 $3/4$ ），后背不能靠在椅背上。

十二、护理工作中姿态礼仪

1. 端治疗盘：双手握于方盘两侧，掌指托物，拇指不超出盘沿，双肘靠近身体腰部，前臂与上臂成 90 度，双手端盘平腰，保持上臂稳定，取放和行进都要平稳，不触及护士服。

2. 推治疗车：护士位于没有护栏的一侧，双手扶车，重心集中于前臂，用力均匀平稳行进，避免声响。

十三、电话礼仪

1. 接打电话前准备好记录工具，接打电话语调自然亲和，态度诚恳耐心，吐字清晰，措辞简明，语速、音量适中。

2. 通话过程中根据需要认真做好电话记录，电话记录需简洁完备。

3. 通话过程中如需搁置电话或请对方等待时，应给予说

明并致歉；搁置电话期间每 20 秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。

4. 结束电话交谈，一般由打电话的一方提出，彼此客气地道别，之后再轻放话筒，如对方是长者或尊者应待对方先挂电话再挂断电话。

5. 接打电话，电话接通后应主动问候，报告部门和介绍自己。

6. 接听电话礼仪

(1) 接听电话时机，一般铃响 3 声之内接起电话为宜。

(2) 接听来电不可敷衍，首先应了解对方来电的目的，如果是可以自行处理或答复的事宜，应第一时间给予处理或答复；如需转接同科室同事应妥善转交办理；如不能当即处置或答复，应向对方说明原因，留下对方联系电话，经研究或请示上级后，尽快答复对方。如来电洽谈事宜确非本科室岗位职责范畴，应礼貌地解释，并告知对方可以联系的责任人员或责任部门，不可一推了之。

(3) 如果接到的电话是找上级领导，不宜直接回答在或不在，先询问清楚对方姓名、来历和大概意图，然后请对方稍等说帮您找（问）一下，将所了解的情况报告上级领导，由其判断是否亲自接听电话。未征取本人同意，不应将其私人电话随意告知他人。

7. 拨打电话礼仪

(1) 打电话前先想好要沟通的内容，以节约通话时间。

(2) 拨打电话选择合适的时间，尽量避开对方忙碌或休

息的时间打电话。

(3) 拨打电话控制响铃时长。一般情况下响铃时长并无限制，但根据受话人身份和工作性质不同，响铃时长有时也应考虑。如非重要或紧急事情，响铃 4 声到 6 声即可。

十四、会议座次礼仪

主席台座次：前高后低，中央高于两侧，以左为尊。

当领导人数为奇数时，1 号领导居中，2 号排在 1 号左边，3 号排右边，其他依次排列，如 7 位领导同志，从台下（面对面）的角度看，是 7,5,3,1,2,4,6 的顺序。

当领导人数为偶数时，1 号领导、2 号领导同时居中，2 号排在 1 号左边，3 号排右边，其他依次排列，从台下的角度看，是 7,5,3,1,2,4,6,8 的顺序。

十五、餐桌礼仪

1. 座次礼仪一座次是“尚左尊东”“面朝大门为尊”。若是圆桌，正对大门的为主客尊者上座，离主客距离越近越尊贵，左侧尊于右侧。为客人倒茶倒酒时，“倒茶要浅，倒酒要满”。

2. 用膳礼仪—尊老是我国的传统美德，开始用餐时一定是长辈先动碗筷。用餐时端起碗，大拇指扣住碗口，食指、中指、无名指扣碗底，手心空着。咀嚼饭菜闭嘴细嚼慢咽，专心吃饭尽量做到食不言语，以免口中食物喷出来或者呛入气管，确需与家人谈话时，应轻声细语。