**离退休人员工作处文明用语制度**

（江财）老干字[2019]32号

为切实践行“全心全意为老同志服务”的宗旨，全面实施 “七星级服务” 以换取老同志“五星满意度”，以“六举措”让“六老有”和谐共生，努力营建老同志温馨之家，处处弘扬“敬老、爱老、助老”的民族精神，特制定本制度。

**一、电话交流文明用语——轻声耐心**

1. 您好，这里是……（请问……；请讲）

2. 您好，请问您是哪里（哪位）？

3. 您好，请问您找哪位？

4. 您打错了，没关系，请您再拨……

5. 对不起，刚才我没听清您讲的话，请再说一遍，好吗？

6. 请稍等，让我拿笔记下来。

7. 对不起，他（她）不在，我能转达吗？

8. 对不起，他现在不在办公室，请您留下电话、单位和姓名，等他回来给您回电话好吗？

  　 9.“谢谢，再见”。在确认对方已挂断电话时，再放下听筒

1. **接待来访文明用语——和蔼可亲**
2. 您好！您是……（请问您找谁？）
3. 请坐（请喝茶）！
4. 我就是，请问有事需要我办理吗？
5. 对不起，现在他不在，请问有事需要转告吗？
6. ××单位（或××同志）在××楼，我带您去（或

指明地点）。

1. 请稍等，我马上为您尽快办理。
2. 对不起，让您久等了。
3. 老同志遇事比较急时：

请不要急，有事慢慢讲……

请不要急，让我想想办法……

1. 遇有一时处理不了的事情时：

您反映的情况，我们查实后会尽快处理，并及时答复你。

对不起，这个问题……请留下您的电话，我们研究后给您答复好吗？

请不要急，让我向有关领导汇报，再答复你。

10.不用谢，让我送送你（欢迎再来，请慢走！）。

**三、组织活动文明用语——欢声笑语**

1. 请您小心！

2. 请您注意安全！

3. 您别着急……

  　 4. 请您注意车辆，走人行道。

  　 5. 请您再仔细检查一下，看有没有遗忘什么东西。

 　  6. 请大家排好队（请您依××排好队，好吗?）。

7. 祝您一路顺风（玩得开心）。

8. 请大家多相互关照。

9. 做不了不要紧，开心就好！不用客气。

**四、走访慰问文明用语——感同身受**

  　 1. 您的身体好些了吗？

 　  2. 现在医疗科技发达，您很快就能康复！

  　 3. 祝您早日康复！

4. 祝您身体健康、合家幸福！

  　 5. 有困难，就联系我们……

  　 6. 请多保重、留步……

  　 7. 您别太难过了！

  　 8. 望您节哀顺变！

9. 注意身体，照顾好家人。

五、**表示歉意文明用语——态度真诚**

1. 遇到老同志需要服务，自己一时走不开时：

请你稍等，让我把手头的事处理一下，马上给你办！

对不起，让您久等了！

2. 遇有不能解决的问题时：

请你原谅，让我把情况（政策、制度）详细给你讲解！

对不起，必须按制度办事，请您理解！

对不起，您的手续不全，我们无法办理！

3. 遇有自己不太清楚的问题时：

对不起，请教一下（细说一篇）！

对不起，让我向有关部门了解一下情况，再答复你。

4. 遇到老同志生气时：

请不要生气，消消气再慢慢讲！

真抱歉，麻烦您跑了几趟！

对不起，打扰您了！

5. 我们的工作有不足之处，请您谅解！

6. 辛苦了，谢谢您！

7. 对不起，麻烦您了（给您添麻烦了！）

8. 请多提宝贵意见！

**六、文明服务禁忌用语——伤人害已**

1. 喂，找谁？他不在（人不在，不知去哪了）。

2. 别啰嗦，快点讲……

3. 我不知道，找别人去！

4. 这不归我管，别找我！

5. 我不是告诉你了吗？怎么还不明白！（都说几遍了，你还听不懂？）

6. 我不懂，问别人去……（你问我，我问谁？）

7. 不知道，您不会自己看！

8. 我就这态度，咋的！（有完没完！有意见找领导去）

9. 急什么？慢慢等！（我怎么知道什么时间办好？）

10. 没看到我正忙着吗？（越忙越添乱，真烦人！）

11. 早干啥去了，怎么现在才来办！

12. 今天学习（开会……），不办公。

13. 没上班呢，等会再说（还没上班，等会儿办）！

14. 怎么不早点来，该下班了，明天再说（明天再来办）！

15. 不要乱叫！这件事我作不了主，请你找××人。

16. 这种素质！我已跟你说过多次了，怎么还不按我说的做？

17. 这么件小事也做不了，还能做啥！（这么简单还出错！）

18. 自己想办法……

江西财经大学离退休人员工作处

2019年12月6日