

轨道交通集团机关人员 文明服务用语和文明服务忌语

机关部门文明服务用语

1. 接听对方来电：您好，这里是 XXX 部门，请问您找哪位？

2. 对方要找别人通话：请您稍等，我让他来接听电话（他正在忙 XXX，一会儿让他给您回电好吗）。

3. 对方要通话的人不在：抱歉，他现在不在，您可以过一会儿再打，您也可以留个联系方式，我想办法通知他给您回电。

4. 对方打错电话：抱歉，这里不是 XXX 部门，我可以查一下这个部门的电话号码，请您记一下。

5. 不能当时电话答复对方：抱歉，这件事我无法现在答复您，我先做好记录，并向有关领导请示（汇报）一下，然后尽快答复您可以吗。

6. 接待对方来访：您好，请进，请问您有什么事（请问您找谁）？

7. 对方要找的人不在：对不起，XXX 同志不在，您稍等，我试着联系他一下（需要的话，我可以帮您转告和转交）。

8. 需要对方办事人员现场等候：这事一会儿就能办好，

请您坐在这里稍等一下（请您喝水）。

9. 所办事项不属本部门职责范围：抱歉，您要办的事应该是XXX部门负责，我帮您先联系一下。

10. 所办事项需要进行研究或请示：抱歉，这件事我需要请示领导，请您稍等一下，我这就去跟领导汇报（领导现在不在，我想办法尽快向他汇报，一有结果马上跟您联系）。

机关部门文明服务忌语

1. 不行（办不了）。
2. 不知道（不清楚）。
3. 这事不归我管，你找别人问问吧。
4. 制度就这么规定的，我也没办法。
5. 该怎么办，别问我，回去看制度去。
6. 你快点啊，我还有别的事呢。
7. 你着嘛急，没看我正忙着呢。
8. 快下班了，明天再说吧。
9. 有意见你找领导去吧（你爱找谁找谁去）。
10. 这事得研究研究（请示领导），你等着吧。