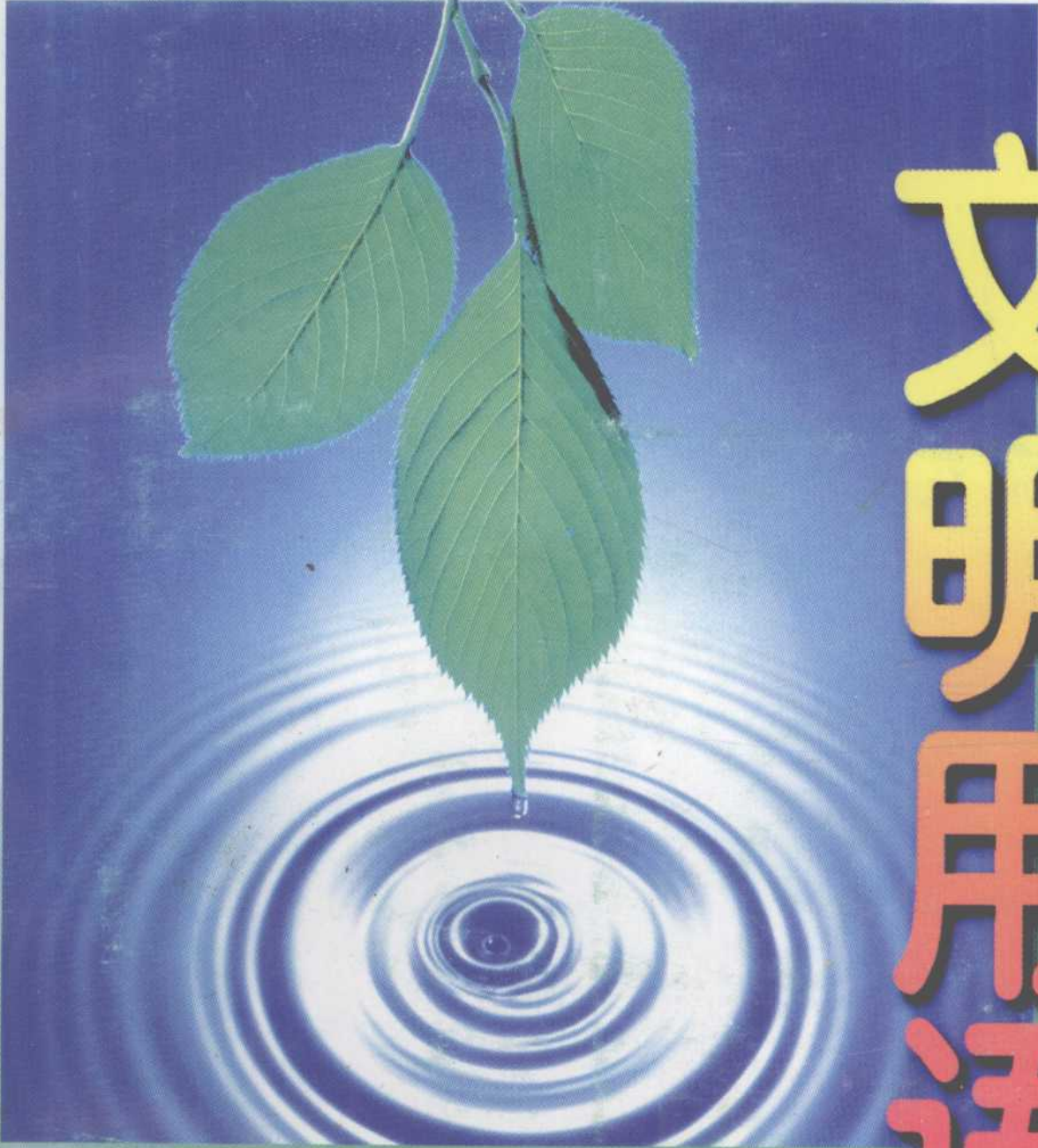




文明用语手册

李
涛
主
编

广西人民出版社

文明用语手册

主 编 李 涛
副主编 岑家荣

广西人民出版社

(桂)新登字 01 号

责任编辑 曹光哲 李庭华

责任校对 蔡素琴

文明用语手册

主编 李 涛

出版发行 广西人民出版社

(邮政编码:530021)

南宁市河堤路 14 号)

印刷 广西区计委印刷厂

开本 787 毫米×1092 毫米 1/36

印张 3

字数 35 千字

版次 1996 年 10 月第 1 版

印次 1996 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—20000 册

书号 ISBN 7-219-03413-X/C · 98

定价 4.60 元

《文明用语手册》编委会

主 任	丁廷模		
副主任	潘 琦	李振潜	
委 员	李 涛	余 瑾	姚鸿业
	褚之田	谭明杰	郑远芳
	胡炎忠	彭志坚	黄绍熙
	易智炜	吴殿禄	黄桂辛
	甘悦才	赵公立	杨腾彪
	严胜存	罗荣坚	朱文哲
	胡爱民	梁建平	唐启连
	李国达	陈德乾	李百夷
	伍达仁	李有财	马立军
	赵 虎	陈荣宜	

倡导文明用语， 推进文明素质建设 (代 序)

丁廷模

随着改革开放的不断深入，我国的经济体制正从计划经济转向市场经济，经济增长方式正由粗放型转向集约型。社会的全面进步对人的素质和全社会的精神文明建设，提出了更高的要求。

改革开放十多年来，我们坚持物质文明建设与精神文明建设“两手抓，两手硬”的方针，取得了明显成效。近几年来，全区的宣传思想工作上了新的台阶，群众性精神文明建设活动丰富多采，“扫黄打非”取得了显著成效，社会安宁，人们的精神风貌特别是行业的文明素质有了较大的提高。但也应当清醒地看到，社会文明素质的提高，特别是思想道德素质的提高，仍然有很多的工作要做。单就窗

口行业的服务态度、服务质量及行业作风来说,仍有许多不尽人意的地方。而服务质量、行业作风正是企业竞争力的一个重要方面,它关系到企业走向市场后能否立足生存,进而发展壮大。对党政机关和执法部门而言,服务态度、工作作风是关系到党和政府形象与威信的大事。因而,改善服务态度、端正工作作风、提高服务质量,成为全社会都要大力提倡的大事。

树立良好的职业道德、行业作风,既是广大人民群众的有力呼声,也是培育良好社会公德、社会风尚的需要,更是实施“两个根本性转变”,发展社会主义市场经济的需要,它可以给企业、社会带来直接的经济效益,更能产生巨大的社会效益。因此,必须常抓不懈,持之以恒,务求成效。

树立良好的职业道德、行业作风必须从大处着眼,小处入手,通过有效载体,付诸实际行动。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,倡导文明用语,是提高服务质量、端正工作作风、树立良好职业道德的一个有效途径。对“窗口”服务行

业而言,“和气生财”,倡导文明用语是改善形象与作风,吸引顾客,增强竞争力,获得社会效益与经济效益双丰收的重要手段;在党政机关、执法部门,强化公仆意识,勤政爱民,克服“门难进、脸难看、话难听、事难办”的不良现象,是改善党群关系,干群关系,增强凝聚力和战斗力的有效办法。“窗口”行业与党政机关、执法部门是社会上有代表性的群体,其影响力与号召力是巨大的,对推进全社会的文明素质建设有很大的促进作用。因此,率先在这些行业、部门内倡导使用文明用语,杜绝服务忌语,是他们义不容辞的社会责任,也是历史对他们提出的要求。

倡导文明用语,一个重要方面是提倡文雅、得体的语言;另一方面是杜绝忌语,剔除语言中的不文明成分,包括唐突无礼的招呼称谓用语,粗俗不雅的习语行话、隐语黑话、口头禅,以及态度粗暴恶劣的语句。只有剔除这类语言,才能形成文明、规范的语言环境。

倡导文明用语,必须依靠全社会的共同努力,只有在社会上形成人人自觉

用文明用语、杜绝忌语的局面,整个社会的文明素质才有可能得到普遍的提高。

为适应“两个根本性转变”的要求,配合在全区范围内广泛开展的“三德”教育活动,为职业道德教育提供实用、有效的读本,自治区精神文明委员会办公室组织编写了《文明用语手册》一书。该书具有较强的针对性和实用性。它的编写出版是及时的。希望以此为契机,在全区范围内掀起倡导文明用语的热潮,进而推动全区文明素质建设和各项工作的深入发展。

1996年8月

目 录

倡导文明用语,推进文明素质

建设(代序) 丁廷模

文明用语“十要十不要” 1

十字礼貌用语 2

一、商业供销行业文明用语与忌语 ... 3

二、邮政电信行业文明用语与忌语 ... 10

三、金融保险行业文明用语与忌语 ... 17

四、交通运输行业文明用语与忌语 ... 24

五、医疗卫生行业文明用语与忌语 ... 29

六、文化教育行业文明用语与忌语 ... 35

七、电力供水行业文明用语与忌语 ... 41

八、旅游宾馆行业文明用语与忌语 ... 46

九、公安司法部门文明用语与忌语 ... 53

十、工商税务部门文明用语与忌语 ... 59

十一、海关商检部门文明用语与忌语

..... 65

十二、领导干部忌语 50 句	69
附：日常交际文明用语	72
(一)称谓用语(词)	72
(二)问候用语	74
(三)征询用语	76
(四)应答用语	77
(五)道歉用语	79
(六)致谢用语	80
(七)赞美用语	81
(八)慰问用语	81
(九)迎送用语	82
 后记	 86

文明用语“十要十不要”

- 一要热情诚恳，不要冷淡生硬；
- 二要彬彬有礼，不要粗暴无礼；
- 三要文雅委婉，不要粗鲁鄙俗；
- 四要大方得体，不要哗众取宠；
- 五要实事求是，不要言过其实；
- 六要明晰简要，不要隐晦含糊；
- 七要知礼明理，不要强词夺理；
- 八要谦逊随和，不要大言不惭；
- 九要有所忌讳，不要唐突冒昧；
- 十要耐心细致，不要挖苦讽刺。

十字礼貌用语

您好！

请。

对不起。

谢谢！

再见。

一、商业供销行业

文明用语与忌语

(一)文明用语

1. 您好！
2. 欢迎光临！
3. 您想看些什么(您想买些什么)？
4. 您是想看一看这件吗？
5. 请稍等一会儿，我就来。
6. 这种品牌消费者反映都不错，您是否可试买一件(我看您可以买一件)。
7. 这种商品的使用条件较严格，使用时请仔细看说明书。
8. 您要的那种型号已停止生产，这是它的换代产品，您可以配套使用。
9. 需要我们介绍一下商品吗？
10. 如果需要的话，我可以帮您参谋一下。
11. 请您核对一下，这是价目表。

12. 您给的是百元票×张,50元票×张,对吗?
13. 您的钱正好。
14. 您的钱不对,请重新点看一下。
15. 这是找您的××元钱,请收好。
16. 这是收款收据和找补的钱,请您收好。
17. 我们是集中收款,请到收款台去付款。
18. 对不起,我们这里不收现金支票,也不转帐。
19. 对不起,本店目前还不接受支票、信用卡和外币付帐。
20. 用信用卡支付的同志请到信用卡部结算。
21. 请稍候,我帮您包扎好。
22. 这是您的东西,请拿好。
23. 真不巧,这种商品刚卖完,近期不会有,请您到其他商店看看。
24. 这种商品很少有备货,请您有空常来看看。
25. 这种货过两天才到,请您抽空来看看。
26. 您可以留下联系地址、电话,货到时我们会通知您。
27. 对不起,您的话我听不懂,请您

把意思写在纸上。

- 28. 对不起,让您久等了(让您多跑了一趟)。
- 29. 对不起,我拿错了型号,我给您换。
- 30. 请原谅,工作时间不能长谈(闲谈)。
- 31. 我们的服务有不周之处,请多指点。
- 32. 这不是柜台营业员的职责,但我们可以把您的意见转告公司领导。
- 33. 对不起,给您添麻烦了。
- 34. 有事好商量,我们尽量帮您解决。
- 35. 如果您对我们的服务不满意,欢迎批评。
- 36. 两位都是来选购商品,总有个先来后到,互相体谅一点,不是很好吗?
- 37. 对不起,我们讲究公平对待,一视同仁,没有特殊服务,不论买大件买小件,讲究先来先受服务,请您理解。
- 38. 对不起,这是一次性用品,不能试用。

39. 这种用品按国家规定是不能退换的,因此,请您确定好自己需要的尺寸,以免不合身。
40. 对不起,这商品您已经用过,又不是质量问题,实在难给您退换。
41. 挑好商品的顾客,我给您开好票了,请交款。
42. 请您先到收款台交费,再取物品。
43. 这是特殊用品,请您出示有关许可证明。
44. 按有关政策,这是集团控购商品,请您办好手续再来购买。
45. 不客气,这是我们应该做的。
46. 点一下您的东西够数没有,我帮您一段(程)。
47. 谢谢您,欢迎下次再来。
48. 这里顾客较多,比较拥挤,您慢走。
49. 我们这里的商品都有信誉、质量保险,请您放心。
50. 你们厂的产品没有正规的质检证明,我们不能进货。
51. 食品有较严格的保质时间,请您购买后尽量在保质期内食用

完毕。

(二)有代表性的行业忌语

1. 前面的。
2. 后面的。
3. 戴眼镜的。
4. 大兵。
5. 当兵的。
6. 癫仔。
7. 傻瓜。
8. 别动！
9. 东西摆着，你自己看。
10. 有问题，找厂家去。
11. 我解决不了，愿意找谁找谁去。
12. 现在交接班，不卖货。
13. 问别人去。
14. 听见没有，长耳朵干嘛用的。
15. 我就这态度。
16. 有能耐你告去，随便告哪都不怕。
17. 有完没完？
18. 不买看什么？
19. 你买得起就快买，无钱就别问！
20. 你那么胖（瘦、矮）怎么挑也不会很适合。