

您好

请多关照

感谢您的支持

希望您在这里生活愉快

您好，见到您很高兴

您有什么事需要我帮忙吗

很高兴认识您，请以后多联系

终点站到了，请大家带好行李，物品下车

请问您有什么事吗

请把情况写在这张表上

窗

窗口行业 文明用语 手册

山东人民出版社
山东人民出版社

窗口行业文明用语 手 册

鲁新登字 16 号

书 名 窗口行业文明用语手册
编 者 高挺先 等
出版发行 山东人民出版社 山东新华出版社
(地址: 济南市经九路胜利大街 39 号 邮编: 250001)
经 销 新华书店
印 刷 山东人民印刷厂
版 次 1995 年 10 月第 1 版
1995 年 10 月第 1 次印刷
规 格 36 开 (787×1092)
5.375 印张
I S B N 7-80603-051-4/G·11
定 价 7.80 元

小 引

语言，是人类所特有的用来表达意思、交流思想的工具，它最能体现一个人、一个单位乃至整个社会的道德素养和文明水平，最容易形成对他人的情感和思想的影响。俗话说，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。可见，如何运用语言，不是一件小事。

语言，又是一种最普通的社会现象，从儿童的呀呀学语，到村妇的街谈巷议，从饭桌前的油盐酱醋，到课堂上的之乎者也，可以说无所不在，不可或缺，因而也就易于为人忽视、小觑。

近来，社会上一些窗口行业，如银行、商店、宾馆、邮电、交通等，兴起了一缕“文明用语”的清风，抚过人们的心头，令人为之一振，耳目一新。这项从一句话做起，从我做起，从“小事”入手的精神文明建设“工程”，有着鲜明的“针对性”，合民心，顺民意，带来了意想不到的良好效果，不仅具有巨大的社会效益，而且大大提高了各行业的办事效率和经济效益，推进两个文明建设同步向前发展。

目前，推广“文明用语”的活动，已逐渐展开，

还需要进一步引导，使其规范化。不同岗位的工作人员，以文明礼貌为尺度，该说什么，不该说什么，应有一定的标准。为此，我们与12个窗口行业的有关同志一起，经反复讨论、筛选，并广泛征求意见，集体编录了这本小册子，以供各有关行业、单位在开展“文明用语”活动中参考、使用。因时间仓促，水平所限，难免有这样那样的不足，但作为引玉之砖，我们仍期待它发挥应有的作用。

《窗口行业文明用语手册》编辑委员会

文明礼貌基本用语

- | | |
|----------|----------|
| ■ 同志 | ■ 请多提意见 |
| ■ 先生 | ■ 再见 |
| ■ 小姐 | ■ 欢迎再来 |
| ■ (老) 大爷 | ■ 对不起 |
| ■ (老) 大娘 | ■ 很抱歉 |
| ■ (老) 师傅 | ■ 请原谅 |
| ■ 小朋友 | ■ 打扰了 |
| ■ 您好 | ■ 别客气 |
| ■ 谢谢 | ■ 没关系 |
| ■ 请稍等 | ■ 这是应该做的 |
| ■ 请多关照 | ■ 感谢您的支持 |
| ■ 请指教 | ■ 谢谢合作 |
| | ■ 请、劳驾 |

窗口行业主要忌语

❶ 哎

❷ 喂

❸ 老头儿

❹ 老太婆

❺ 小家伙

❻ 不知道

❼ 等着吧

❽ 出去等着

❾ 少罗嗦

❿ 真烦人

⓫ 着什么急

⓬ 有完没完

⓭ 告去吧

⓮ 有意见写去

⓯ 有意见找领导去

⓰ 自己问去

⓱ 不能办

⓲ 你问我，我问谁？

⓳ 和我没关系

⓴ 没有

目 录

文明礼貌基本用语	
窗口行业主要忌语	
商店文明用语	1
医院文明用语	15
银行文明用语	29
邮电文明用语	41
铁路文明用语	53
工商文明用语	69
宾馆文明用语	79
公安民警文明用语	91
公路交通(航运)文明用语...	107
城市公交文明用语	123
电力供电文明用语	139
党政机关文明用语	151

商店文明用语



- 您好，欢迎光临。
- 欢迎参观选购。
- 您想看看什么？
- 您想买点什么？



- 您要的是这种吗？
- 您看这双（件）怎么样（行吗）？
- 我拿给您看看（您可以试试看），不要没关系。
- 我再拿一双（件），请比较一下。
- 请仔细挑选，慢点没关系。
- 我多拿几双（件）供您挑选，希望您能称心。
- 我帮您参谋参谋。



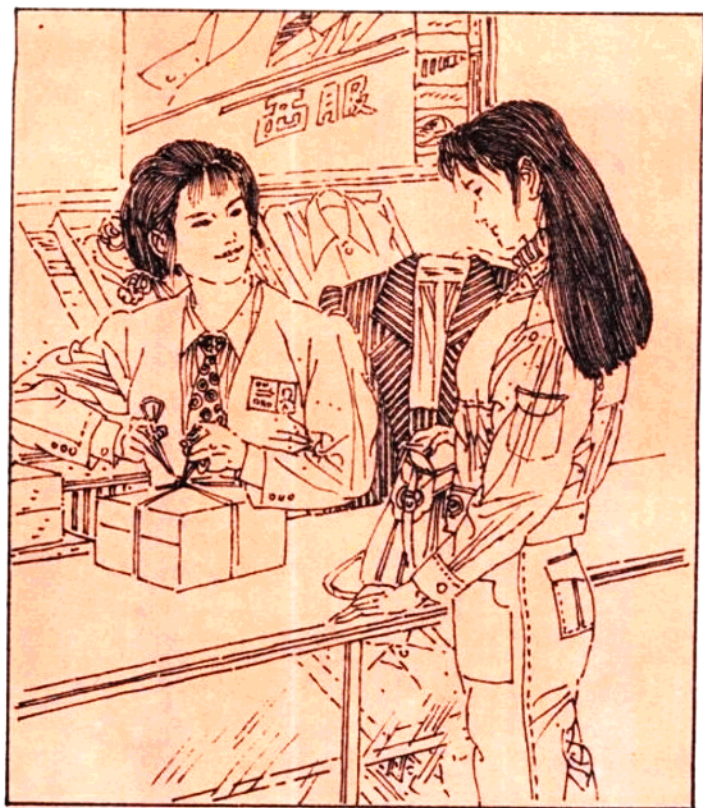
- 您可以再考虑一下。
- 您可以去别的商店看看，比较一下再买。



- 很抱歉，刚卖完（暂时无货）。
- 这种货过几天会有，请您抽空来看看。
- 您要的这种商品（货）现在没有，您同意的话，我可以帮您挑选另一种。
- 对不起，我们这儿不经营这种商品，请您到别的商店去看看。

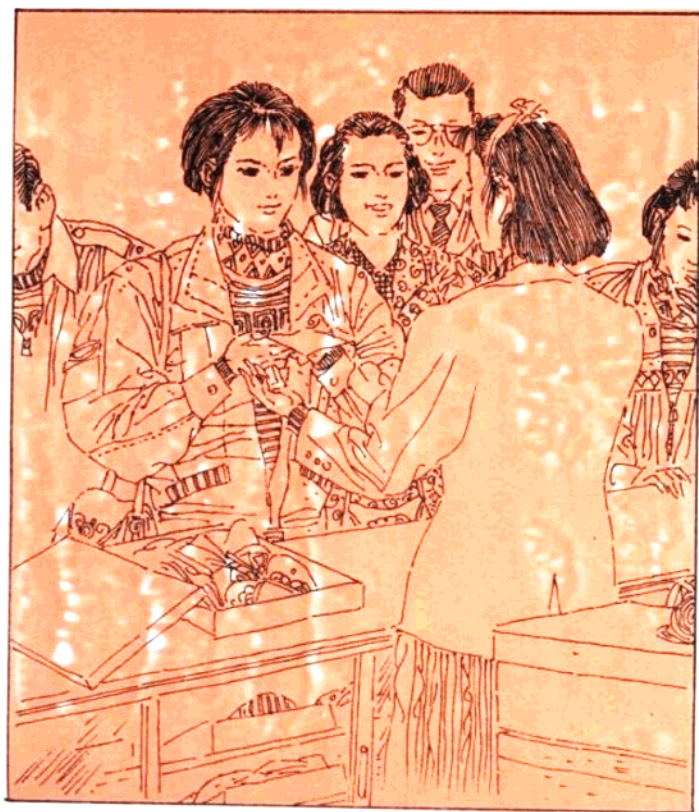


- 收款台在那边，请到那边付款。
- 您买的東西共計××元，收您××元，找您×元，請點一下。
- 這是給您的發票，請收好。
- 請將發票保管好，如有質量問題可憑發票退、換（維修）。



- ※ 请稍候，我帮您包装好。
- ※ 这是您的东西，请拿好。
- ※ 请您点清件数，我给您包装好。
- ※ 我已替您捆扎结实了，请放心。





- 请让我看看发票好吗？
- 没关系，只要符合规定，马上就给您换。
- 对不起，按规定，食品出售后不属质量问题，不能退换，请原谅。
- 很抱歉，这种货按××规定，实在不能退换，可不可以用其它办法解决？
- 请放心，我马上联系维修部（厂家），给您修好。