

现代文明礼貌用语手册

熊经浴 编

金盾出版社

— 内 容 提 要 —



这是一本专门介绍日常工作、生活中文明礼貌用语的大众知识读物。全书分门别类地介绍了现代社会各部门、各行业、各工种,以及各种社交场合、社交形式最有代表性的文明礼貌规范用语,以供广大读者阅读使用。本书内容丰富,资料权威,条理分明,易查好记,针对性、实用性强,适合社会各界尤其是服务行业人士学习参考,是一本人人必读、家家必备的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

现代文明礼貌用语手册/熊经浴编.-- 北京:金盾出版社,
2012.6

ISBN 978-7-5082-7396-9

I. ①现… II. ①熊… III. ①汉语—敬语—手册 IV. ①
H136.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 007692 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京精美彩色印刷有限公司

正文印刷:北京万博诚印刷有限公司

装订:北京万博诚印刷有限公司

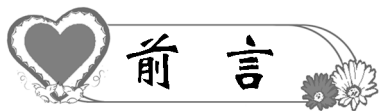
各地新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:6.75 字数:119 千字

2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~6 000 册 定价:14.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



古人云：“言为心声”。从社会作用来讲，语言既是人类的交际工具，又是人们思想的直接现实。它如同一面镜子，反映一个国家、民族的精神面貌和社会风尚。从个人来讲，“一言而知贤愚”，语言可以反映一个人内在的思想境界、胸襟学识、文化教养和工作作风；在某种程度上还折射出社会的和谐程度。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“一句话把人说笑，一句话把人说跳。”用语的文明礼貌与否，直接关系沟通的效果。对国家公务员和各系统的从业人员来讲，用语的文明礼貌与否，还关系到工作的成效、事业的成败与所在单位的形象和声誉。文明礼貌语言的普及程度，还是一个国家文明程度的标志。有鉴于此，笔者尝试编写了这本专门介绍文明礼貌用语的实用手册。这里的礼貌，即谦虚恭敬的表现，表示谦虚恭敬的语言就叫礼貌语言，它包括称谓词、敬语、谦辞、婉语和反映职业（行业）特点的规范用语。而这些礼貌语言反映了社会的进步状态，是社会文明的缩影，所以把这个册子冠名为《现代文明礼貌用语手册》。

社会交往实践表明，文明礼貌用语犹如打开人们心

扉的钥匙,沟通思想感情的桥梁,滋润人际关系的润滑剂,它渗入到社会生活的方方面面。随着我国物质文明和精神文明建设的迅速发展和公民道德建设的广泛开展,使用文明礼貌用语越来越受到人们的重视,说文明话,办文明事,做文明人,已成为许多人的共同追求。无论从政、经商、教学、接诊,乃至各行各业的从业人员,为了对交际对象和服务对象表示尊敬友好,也为了反映自身的礼仪修养和敬业精神,都在努力认真地学习和运用文明礼貌用语。作为礼仪之邦的中国,语言应更加文明有礼。在全社会提倡人人都学会使用文明礼貌用语,无疑有利于助推我国社会主义精神文明建设和社会的和谐。

要提高人们使用文明礼貌用语的自觉性,首先要加强自身的思想道德修养,“一德立而百善从之”。心地善良,语言也会和气、文雅、谦逊。二要提高科学文化素质,加强礼仪文化的修养,在与人交往中养成勤用敬称、敬辞、敬语和谦辞、婉语的习惯,还要注意语音规范、语气平和、音量适中、语速适度。三要强化以人为本的理念和敬业精神,牢记“爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之”的古训,遵守各自的职业道德和行为规范。如此才能有效摒弃有悖文明的脏话、粗话、野话、刺话等语言“垃圾”,成为文明礼貌的践行者。

由于社会分工细密,各部门、各行业、各工种的组织性质不同,工作对象和目的不同,体现在语言表达上的

文明礼貌的内容也不尽相同,编入本书的仅是有代表性的文明礼貌用语。呈献本书,旨在抛砖引玉。

本书在编写过程中,笔者参考吸取了有关专家和有关部门的关于文明礼貌语言的研究成果,得到了金盾出版社的大力支持和指导,许芳副教授、谭红同学校译了涉外文明礼貌用语,杨先红女士打印了全部书稿,在此一并深致谢意。

编 者

目 录



一、语言交际要注重礼貌准则

(一) 自谦尊人的人际准则·····	(2)
(二) 适度得体的称呼准则·····	(2)
(三) 避俗就雅的文雅准则·····	(3)
(四) 力求和谐的求同准则·····	(3)
(五) 德、言、行一致的准则·····	(4)

二、公共文明礼貌用语

(一) 称谓语·····	(5)
1. 通称 ·····	(5)
2. 敬称与谦称 ·····	(12)
(二) 口头礼貌用语 ·····	(16)
1. 基本礼貌用语 ·····	(16)
2. 日常礼貌用语 ·····	(17)
(1) 欢迎语·····	(17)
(2) 问候语·····	(18)
(3) 祝贺语·····	(18)
(4) 赞赏语·····	(18)

现代文明礼貌用语手册

(5)征询语·····	(19)
(6)应答语·····	(19)
(7)致谢语·····	(19)
(8)道歉语·····	(19)
(9)请托语·····	(20)
(10)祝福语·····	(20)
(11)道别语·····	(20)
(12)提示语·····	(20)
3. 客套语·····	(21)
4. 委婉语与禁忌语·····	(22)
(1)委婉语·····	(22)
(2)禁忌语·····	(23)
(三)书信礼貌用语·····	(26)
1. 信封上的常用启封词·····	(26)
2. 书信正文格式及礼貌用语·····	(27)
(1)书信正文格式(笺文结构)·····	(27)
(2)书信开头的称谓及提称语(尊词)·····	(28)
(3)书信正文开头的礼貌用语·····	(29)
(4)书信正文结尾的礼貌用语·····	(32)
(5)书信结束的祝愿语·····	(33)
(6)书信署名敬词·····	(34)
(四)电话应对文明礼貌用语·····	(35)
1. 接听电话文明礼貌用语·····	(35)
2. 拨打电话文明礼貌用语·····	(36)
(五)手机短信文明礼貌用语·····	(37)
1. 手机短信文明公约·····	(37)
2. 文明短信倡议书·····	(38)
3. 文明短信举要·····	(39)



目 录

(六)网络文明与网络文明用语规范	(46)
1. 全国青少年网络文明公约	(47)
2. 文明上网自律公约	(48)
3. 首都大学生网络文明公约	(49)
4. 中学生安全文明上网公约	(49)
5. 网络文明用语规范	(50)
(七)求职应聘文明礼貌用语	(51)
1. 求职信中的文明礼貌用语	(51)
(1)称谓要得体	(51)
(2)问候要真诚	(52)
(3)内容要准确	(52)
(4)祝愿要诚恳	(53)
(5)封文用尊称	(54)
(6)自荐举荐应聘信举例	(54)
2. 简历——求职者的名片	(57)
(1)简历的内容结构	(57)
(2)简历的编写技巧	(58)
3. 面试礼仪和面试应对的文明礼貌用语	(59)
(1)应试者的仪表、谈吐和礼节	(59)
(2)面试中的文明礼貌用语	(61)

三、公务员文明礼貌用语

(一)党政机关公务员文明礼貌用语	(66)
1. 办公礼仪与公务员基本礼貌用语	(66)
2. 机关公务员常用文明用语与禁忌语	(68)
(1)机关公务员常用文明用语	(68)



现代文明礼貌用语手册

(2)机关公务员禁忌语·····	(70)
(二)人民法院文明用语基本规范·····	(71)
1. 接待来访用语规范·····	(71)
2. 立案用语规范·····	(72)
3. 庭外调查用语规范·····	(73)
4. 庭审用语规范·····	(74)
5. 诉讼调解用语规范·····	(75)
6. 执行用语规范·····	(75)
7. 安全检查用语规范·····	(77)
8. 送达法律文书用语规范·····	(77)
(三)检察机关文明用语基本规范·····	(78)
1. 接待用语基本规范·····	(78)
2. 电话通讯用语基本规范·····	(79)
3. 询问用语基本规范·····	(79)
4. 讯问用语基本规范·····	(80)
5. 出庭用语基本规范·····	(81)
6. 监所检察用语基本规范·····	(82)
(四)公安机关人民警察文明礼貌用语·····	(83)
1. 公安民警规范的工作用语·····	(84)
2. 巡警执勤执法文明礼貌用语·····	(87)
3. 交警道路执勤执法规范用语·····	(88)
4. 公安机关出入境管理部门窗口接待文明用语·····	(91)
(五)行政执法人员文明礼貌用语·····	(92)
1. 工商管理人员文明礼貌用语·····	(92)
(1)工商管理人员规范用语与忌语·····	(92)
(2)“12315”规范用语·····	(96)
2. 税务征管人员文明礼貌用语·····	(101)
(1)办税服务厅税务人员规范用语与忌语·····	(101)



目 录

(2)“12366”纳税服务热线规范用语·····	(105)
3. 审计机关文明礼貌用语 ·····	(106)
(1)审计文明用语 ·····	(106)
(2)审计忌语 ·····	(108)

四、校园师生文明礼貌用语

(一)教师规范用语·····	(109)
1. 高校教师教书育人规范用语 ·····	(109)
2. 中小学教师教学教育规范用语与禁忌语 ·····	(112)
(1)教师教学教育规范用语 ·····	(112)
(2)教师教学教育禁忌语 ·····	(116)
3. 幼儿教师规范用语与禁忌语 ·····	(117)
(1)幼儿教师对幼儿的规范用语与禁忌语 ·····	(118)
(2)幼儿教师对幼儿家长的规范用语与禁忌语 ·····	(120)
(二)学生文明礼貌用语·····	(122)
1. 学生尊师的文明礼貌用语 ·····	(122)
2. 学生敬长的文明礼貌用语 ·····	(124)
3. 在校园内外的文明礼貌用语 ·····	(124)
附:文明礼貌儿歌 ·····	(126)

五、医院医护人员文明礼貌用语

(一)医院接诊文明礼貌用语·····	(127)
1. 门诊医生规范用语 ·····	(127)
2. 急诊医生规范用语 ·····	(128)
3. 医技科室工作人员规范用语 ·····	(128)
4. 特检科工作人员规范用语 ·····	(129)



现代文明礼貌用语手册

5. 药剂科工作人员规范用语	(130)
6. 血液净化中心工作人员规范用语	(130)
7. 住院处工作人员规范用语	(131)
8. 住院医生规范用语	(131)
(二) 护士护理文明礼貌用语	(132)
1. 门诊护士规范用语	(132)
2. 急诊护士服务用语	(134)
3. 儿科护士规范用语	(134)
4. 住院护士规范用语	(135)
(三) 医护人员服务禁语	(138)

六、服务行业文明礼貌用语

(一) 邮政通信服务文明礼貌用语	(140)
1. 邮政服务人员文明礼貌用语	(140)
2. 通信营业人员文明礼貌用语	(144)
(二) 银行业从业人员文明礼貌用语	(147)
1. 会计专业文明服务用语与禁语	(147)
2. 出纳专业文明服务用语与禁语	(149)
3. 储蓄专业文明服务用语与禁语	(151)
4. 信贷专业文明服务用语与禁语	(152)
(三) 物业服务人员文明礼貌用语	(153)
1. 管理人员文明礼貌用语	(154)
2. 维修人员文明礼貌用语	(155)
3. 保洁人员文明礼貌用语	(156)
4. 电梯人员文明礼貌用语	(156)
5. 绿化人员文明礼貌用语	(156)
6. 保安人员文明礼貌用语	(157)



目 录

(四) 旅游业服务文明礼貌用语	(158)
1. 旅行社文明礼貌用语	(158)
2. 导游服务文明礼貌用语与忌语	(159)
3. 旅游景区从业人员文明用语	(160)
4. 做一个文明懂礼的旅游者	(161)
5. 文明旅游温馨提示用语	(162)
(五) 交通服务文明礼貌用语	(165)
1. 城市客运服务文明礼貌用语	(165)
(1) 城市公交文明服务用语与忌语	(165)
(2) 出租汽车文明服务用语与忌语	(167)
2. 铁路客运服务规范用语	(168)
(1) 车门立岗迎客用语	(168)
(2) 整理车容用语	(168)
(3) 开水供应用语	(168)
(4) 去向登记用语	(169)
(5) 运行中用语	(169)
(6) 途中清扫用语	(170)
(7) 安全与健康宣传用语	(170)
(8) 查验车票用语	(171)
(9) 终到告别用语	(172)
3. 民航客运服务文明礼貌用语	(172)
(1) 民航乘务员文明用语	(172)
(2) 民航机上广播常用语	(173)
(六) 商业服务文明礼貌用语	(176)
1. 招呼用语与禁语	(176)
2. 介绍商品用语与禁语	(177)
3. 售货接待用语与禁语	(178)
4. 收找货款用语	(181)



现代文明礼貌用语手册

5. 包扎商品用语	(181)
6. 退换商品用语与禁语	(182)
7. 答询用语与禁语	(183)
8. 道歉用语	(184)
9. 道别用语	(185)
10. 安全员用语	(186)
(七) 宾馆饭店服务文明礼貌用语	(186)
1. 客房部服务规范用语	(187)
2. 餐厅服务规范用语	(189)
3. 娱乐健身服务用语	(190)

七、涉外文明礼貌用语

(一) 日常礼貌用语	(191)
(二) 赞赏语	(193)
(三) 询问与应答语	(193)
(四) 致谢语	(194)
(五) 致歉语	(195)
(六) 祝愿语	(195)
(七) 电话应对语	(196)
(八) 服务用语	(196)
参考文献	(198)

一、语言交际要注重礼貌准则

礼貌是古今中外普遍存在的行为规范,如《左传·昭公二十五年》云:“礼,天之经也,地之义也,民之行也。”语言交际要富有亲和力,以促进人与人之间关系的融洽与和谐,就必须遵从这种行为规范。所谓礼貌,即对人以庄肃和顺之仪容表示敬意。东汉经学家赵岐解释说:“礼者,接之以礼也;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”这就是说,对人有礼貌,一要“接之以礼”,即以友善的态度,倾诚以接物,如司马光所言:“凡待人无贵贱贤愚,礼貌当如一。”二要“颜色和顺,有乐贤之容。”即面带微笑,和颜悦色,谦虚恭敬,给人以“见到你很高兴”的感觉。三要把握礼貌的核心,就是对人有“恭敬之心。”“恭敬之心,礼也。”(《孟子·告子上》)“守礼莫若敬。”(《管子·心术下》)“不敬则礼不行。”(《左传·僖公十一年》)“不敬他人,是自不敬也。”(五代·后晋·张昭远等《旧唐书·文苑传》)所谓礼貌语言就是对人表示谦虚恭敬的语言。为表示敬意,在交往中注重仪表、举止和谈吐,是对人礼貌的应有之义。

那么,礼貌语言的表达应遵循哪些准则?

北京大学教授顾曰国先生吸收借鉴了英国学者利奇提出的礼貌准则,总结并提出了与汉语文化有关的、具有中国特色的五条礼貌准则。



(一)自谦尊人的人际准则

自谦尊人是中式礼貌的一大特点。《礼记·曲礼上》说：“夫礼者，自卑而尊人。虽负贩者，必有尊也，而况富贵乎？”《礼记·表记》也指出：“卑己而尊人，小心而畏义。”《礼记·坊记》曰：“君子贵人而贱己，先人而后己。”“自卑而尊人”是对所有人而言的，对富贵者应如此，对小商小贩也应如此，而且待“贫贱者益加敬。”（《汉书·韦贤传》）这里的“自卑”就是“自贬”和“自谦”。在语言上的反映集中表现在自称和他称上。自谦尊人准则，即指谓自己或与自己相关的事物时要“贬”，要“谦”；指谓听者或与听者有关联的事物时则要“抬”要“尊”，尊敬是礼仪的核心。如自称姓是“鄙姓×”“贱姓×”，他称“贵姓”、“尊姓大名”；自称子女是“小儿”、“小女”，他称是“令郎”、“令爱”、“令媛”；自称住宅为“寒舍”、“舍下”、“陋室”，他称为“贵府”、“府上”；自称所属单位为“敝校”、“敝厂”、“敝公司”，他称“贵校”、“贵厂”、“贵公司”；自称见解为“愚见”、“拙见”，他称“高见”、“尊意”等等。一句话，尽量多褒扬别人，多贬抑自己。

(二)适度得体的称呼准则

见面打招呼是讲礼貌的重要内容。称呼语代表了人与人之间的一种社会关系，称呼语的改变往往意味着人与人之间关系的改变。称呼准则要求交际者用适度得体的称呼语和对方打招呼。适切与否，需要考虑交际对象、双方关系、交



一、语言交际要注重礼貌准则

际背景等因素。如非亲属宜按职务高低、职业地位、熟悉程度、同事共志等因素选用称呼语。亲属则按辈分(父母与子女、祖父母与孙子女、兄弟姐妹)及近亲、远亲的不同因素使用称呼语。此外,选用称呼语还应考虑性别、年龄、气氛(正式、非正式)、场合(公众、家庭)等。如父亲是教授,儿子是父亲的学生,儿子在课堂上或课后如何称呼父亲,就应考虑场合因素。同样“爱人”的称呼,在内地是指自己的妻子或丈夫,而在香港,“爱人”这个称谓表达的不是夫妻,“爱人”的称呼在英语中是指“情人”,俗称为相好的。

(三)避俗就雅的文雅准则

“教养”与“文雅”是礼貌的另一必要因素。一个人如果举止粗俗,满口污言秽语,就会被社会指责为不懂礼貌,没有教养;反之,如果谈吐高雅,文质彬彬,往往被视为是彬彬有礼、有教养的人。文雅准则要求人们在交往中选用雅言,禁用秽语;多用婉语,少用直言。

用婉语是为了避免直接提及使人不愉快或难堪的事。需用委婉语的领域包括死亡、性事、排泄、绝症、体形、外表、较低职业、犯法违纪行为等。如果直言这些事则显得粗俗无礼。

(四)力求和谐的求同准则

和谐一致的求同准则要求说话人尽量减少与对方在观点、感情上的分歧,尽量增加与对方的观点、感情上的一致,



尽量满足对方欲望。当不得不批评别人或发表不同意见时,人们实施的策略往往是“先褒后贬”、“先礼后兵”,即先赞扬对方,指出并肯定双方的共同点,给对方面子,后说出不同点,不赞成、该批评的地方,用礼貌的方式解决问题,达成一致。

(五)德、言、行一致的准则

言与德是紧密相连的。《礼记·表记》明确指出:君子“耻有其词而无其德,耻有其德而无其行。”有词有德有行,说到做到,言行一致,方称得上君子。德,礼之本也。礼貌的语言饱含着“德性”,也时时传送着“尚德”的信息,展示中华民族以德为本的华夏精神。德言行礼貌准则指在行为动机上尽量减少他人付出的代价,尽量增大对他人的益处(可谓大德);在言辞上,尽量夸大别人对自己的好处,即“彰人之善而美人功”(《礼记·表记》)。

在具体的语言交际中,语言交际的五项准则是相互渗透又相互联系的,不可孤立看待。

二、公共文明礼貌用语

(一)称谓语

称谓语是人们用来表示彼此间的各种社会关系及身份、职业等的名称；而称呼语则是用来当面称呼的称谓语。称谓语是交际语言中的先锋官。懂得对别人如何称谓是一种知识，也体现了一个人的礼仪素养。

1. 通称

(1) 通称的原则

通称，是与尊称、谦称相对划分的，指普通的、一般的称谓。人际称呼的格调有文野雅俗高下之分，它不仅反映人的身份、性别、社会地位和婚姻状况，而且反映对对方的态度及其亲疏关系，不同的称呼内容可以使人产生不同的情态。因此，使用通称语时要注意如下三个原则：

① 礼貌原则。每个人都希望被他人尊重，合乎礼节的称呼，正是表达对他人尊重和表现自己有礼貌修养的一种方式。交际时，称呼对方要用尊称。

② 尊崇原则。一般来说，汉族人有从大从老从高的心态，如对同龄人，可称呼对方为哥、姐；对既可称“叔叔”又可称“伯伯”的长者，以称“伯伯”为宜；对副科长、副处长、副厂



长等,也可在姓后直接以正职相称。

③适度原则。许多青年人往往对人喜欢称师傅,虽然亲热有余,但文雅不足且普适性较差。对理发师、企业工人称师傅恰如其分,但对医生、教师、军人、干部、商务工作者称师傅就不合适了。如把小姑娘称为“师傅”(与对尼姑的称呼“师父”同音)则要挨骂了!在与众多的人打招呼时,还要注意亲疏远近和主次关系。

一般来说,称呼是随交情的递增而逐步随意化的。人们交往初称先生、女士、同志;交往多了,近了,就直呼姓名;再近就称小×、老×;或称兄道弟,称姐道妹了。称呼对方时,一般还要遵循先上级后下级、先长辈后晚辈、先女士后男士、先疏后亲的礼遇顺序。

(2)通称的方式

据有人统计,仅现代汉语中的称谓语就有 5000 个以上,从总体上来讲,汉语的称谓语可分为两个系统,一是社会称谓语系统,一个是亲属称谓语系统。

就社会称谓系统而言即有:

①姓名称,这是最普遍的专称方式。姓名称也有几种变化的形式。一是姓名全称,如张三丰、李四方、王小娟。二是略去姓,只称名,这种形式比姓名全称显得亲切,如退谷、由之、倩永。三是只称姓,主要限于称复姓,如欧阳、司马、夏侯;若称单姓应在姓前加“大、小、老”等字;若对年高德劭之士则在姓后加“老”。姓名称一般适用于年龄、职务相仿,或是同学、好友之间。否则,就应以姓名、职务、职业等相称才合适,如“张三老师”、“李四处长”等。



二、公共文明礼貌用语

古人一般有名有字，名起于出生时，字起于冠礼或笄礼仪式。为表示对对方的尊敬，一般称“字”，自称用“名”以自谦。含有比自己涉世深、见识广之意。

②职业称。职业称谓是根据职业而设定的称谓。职业称谓本身带有一定的尊重对方的职业和劳动的意思，一般用于较为正式的交际环境中。比如“师傅”这一职业称谓，专指具有某种技艺的老工人；有时还有“老师傅”这一职业称谓，更是含有对长者的敬意。“老师”是对从事教学工作的人的职业称谓。称人以师，饱含敬意。“大夫”是对一部分从事医务工作的人的职业尊称。还有一些职业称谓，如司机、售票员、邮递员、服务员、列车员、护士、民警、保安等，这些职业称谓本身不含有某种敬意。因而，现实生活中使用它们时，一般要在其后加上“同志”这一称谓词，这样才能表示对对方的尊重。

③职称(衔)称。这是跟人们从事的职业有密切关系的称谓，它标志着某人在某项专业领域所达到的科研水平和学术水平。如教授、副教授、讲师、助教；研究员、副研究员、助理研究员；总工程师、工程师、助理工程师等。其中“教授”可用于面称，其他可用老师代替；“总工程师、工程师”可用于面称，但使用更多的形式是“姓+总”和“姓+工”，如“李总”“张工”等。与职称称谓相类似的还有学位称，“博士、硕士、学士”，这类称谓语在使用时也要遵守就高不就低的原则，可面称“胡博士”，但不宜称“李硕士”、“王学士”。

④职务称。职务称谓一般是下级称呼上级或平级之间在较为正式的交际场合中的称谓。如省长、市长、县长……部长、厅长、局长……司令、军长、师长……校长、院长、系主



任……董事长、总经理、主任等。在共产党内,按规定一律称同志,不称职务。

⑤一般称,即泛称。如先生、同志、女士、小姐、太太、夫人。“先生”一般是对男士的称谓,如被称谓者是一位有地位或有名望的年长女性,也可称“先生”,何泽慧先生、宋庆龄先生。“同志”,现时虽然缩小了范围,但仍是一种带普遍性的崇高称谓,男士可以尊称女士为同志,女士亦可以尊称男士为同志;青年可以尊称老年人为“老同志”,老年人亦可以尊称青少年为“小同志”。“女士”是对尊贵女性的尊称,其本意一是指属于上流社会的女性;一是指具有得体行为和相当社会地位的女性,一般在较正式场合使用。作为面称使用时,应在前面加姓或指示代词,如“张女士”,“这位女士”。“小姐”本来是对未婚女性的称谓,但鉴于“小姐”称呼被“三陪小姐”泼了脏水,出现了多种含义,所以北京公交公司新近实施的“公交文明用语”保留同志、朋友称呼,不再使用小姐称呼,故对“小姐”称呼要谨慎使用。“太太”是对已婚女性的称谓。“夫人”是对对方妻子的尊称,但不宜称自己的妻子为我夫人。而应称内子、内人、拙荆。

亲属称谓系统

中国历来是一个注重伦理的国家,对亲缘关系比较看重,表现在称谓词语上,汉语中有一套较为严格的区分亲属关系的称谓系统,这种亲属称谓用于表示人们的血缘关系、亲疏关系及姻亲关系,且按血缘远近、辈分高低、年龄大小而有细致的区分。

父系方面即宗亲系称谓主要有祖父(爷爷)、祖母(奶

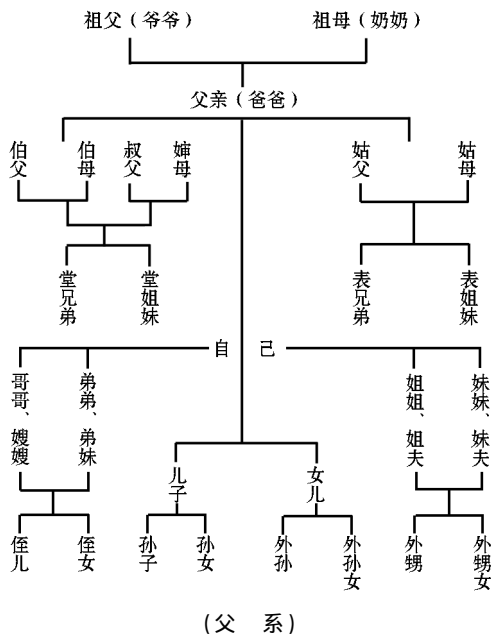
二、公共文明礼貌用语

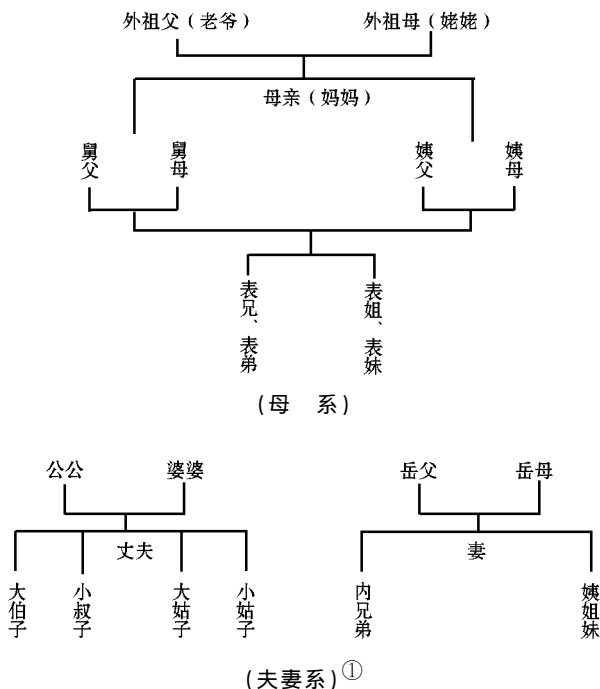
奶)、伯、叔、姑、堂兄弟姐妹(伯父、叔父的子女),姑表兄弟姐妹;母亲的亲属即外亲称谓有外公(老爷)、外婆(姥姥)、舅、姨、表兄弟姐妹等。汉语中这一套亲属称谓比起其他国家来说都比较复杂,比如父辈的男性亲属,汉语中就有五种不同的称呼:伯、叔、姑父等,而英语中只有 uncle 这一称呼。

夫妻双方的亲属有公公、婆婆、大伯子、小叔子、大姑子、小姑子及岳父、岳母、内兄弟、姨姐妹等。

还有由亲属称谓语转化来的拟亲称。如大爷、大娘、伯父、伯母、叔叔、阿姨等。但对香港的中老年女性忌称“伯母”(因与百无谐音)。

附:亲属称谓表





一般在正式场合的称呼应注重身份、职务、职称、职衔；非正式场合可以按辈分、姓名等称呼。在涉外活动中，按照国际通行的称呼惯例，对成年男子称先生，对已婚女子称夫人、太太，对未婚女子称小姐，对年长但不明婚姻状况的女子或职业女性称女士。这些称呼均可冠以姓名、职称、衔称等。如“布莱克先生”、“上校先生”、“护士小姐”、“怀特夫人”等。对部长以上的官方人士，一般可称“阁下”、职衔或先生。如“部长阁下”、“总统阁下”、“总理先生阁下”等。但美国、墨西

① 摘自马宏基、常庆丰著《称谓语》 新华出版社，1998 年版。

二、公共文明礼貌用语

哥、德国等没有称“阁下”的习惯,因此在对这些国家人士可以“先生”相称。对日本妇女一般不称“小姐”、“女士”而称“先生”。君主制国家,按习惯称国王、王后为“陛下”,称王子、公主、亲王为“殿下”。其他有爵位的人,可以其爵位相称,也可称“阁下”或“先生”。对有学位、军衔、技术职称的人士,可以称他们的职衔,如某教授、某某博士、某某将军、某某工程师等。外国人一般不用行政职务称呼别人,在美国,人们常把直呼其名,视为亲切的表示,只是对长者、有身份地位的人例外。

(3) 称呼的忌讳

在人际交往中,为了使自己对他人的称呼不失敬意,应避免在对人对事称呼上的一些忌讳。

①不要使用绰号和庸俗的称呼。如随意给人起绰号,称呼“哥们儿”、“姐们儿”、“大腕儿”等。这些称呼不仅难登大雅之堂,而且给对方造成不悦和伤害。

②不滥用行业性或地域性的称呼。如师傅、老板等就带有行业性;如使用很广的“爱人”这一称呼就带有地域性,在境外或国外往往被理解为充当第三者的“情人”。

③对不吉利的词语和骂詈词语要避讳。如山东人忌讳叫人“大哥”;北京人忌讳叫人“老板”,因为旧时“老板”在北京只用来称呼唱戏的和妓院的龟奴。在北京地区为了避免骂人嫌疑,将沾了“蛋”字边的东西都改了名;鸡蛋叫鸡子儿;皮蛋被叫松花;炒鸡蛋称为摊黄菜;鸡蛋汤叫木樨汤等。

(4) 了解姓名特点,记住对方姓名

美国交际学家戴尔·卡耐基说:“无论在何种语言之中,



一个人的名字对本人来说都是最重要和最甜美的声音”，“在交际中，最明显、最简单、最重要、最能得到好感的方法，就是记住人家的名字”。记住并准确地呼叫对方的姓名，会使人感到亲切自然，一见如故。否则，即使有过交往的朋友也会生疏起来。

要记住人家的名字，首先要了解中外人名特别是外国人姓名的特点。在中国，姓氏有单姓、复姓之分；在港、澳、台地区，女性结婚后，其姓氏往往是双重的，即在自己的姓之前加上丈夫的姓。如孙宋庆龄、陈方安生、范徐利泰等。中国人姓名的一般特点是姓在前名在后，外国人的姓名就有所不同。有姓前名后、名前姓后、有名无姓、妻随夫姓和父子（祖孙）同名等。

2. 敬称与谦称

谦称自己，敬称对方，是中国古代和现代语言文明的具体体现。

(1) 敬称

敬称是对他人表示尊敬之意的称谓语。敬称词多带有敬重、敬仰、颂扬的感情色彩。常用的敬辞，除“令”字以外，可用一句话来表达：

高贵宝玉大贤尊，敬称对方事与人。

这七个词多是尊称他人或与他人有关的事。

高——如高姓、高见、高论、高就、高足、高寿、高手、高明等。贵——如贵姓、贵号、贵眷、贵公子、贵庚、贵体、贵方、贵地、贵府、贵校、贵公司、贵社、贵报、贵刊、高抬贵手等。宝——敬称佛、道教及与他人有关的事物。如宝座、宝训、宝

二、公共文明礼貌用语

刹、宝殿、宝地、宝店、宝号等。玉——敬称对方的身体、仪容和言行等。如玉容、玉颜、玉体、玉音、玉貌、玉度等。大——如大名、大号、大驾、大人、大师、大作、大礼等。贤——称呼对方的叔父及以下的亲属。如贤叔、贤内助、贤兄、贤弟、贤姊、贤妹、贤婿、贤侄等。尊——用于称呼对方叔父以上的亲属。如尊公、尊祖、尊父、尊翁、尊堂、尊萱、尊亲、尊夫人等。“尊”和“贤”在用于称呼对方的亲属时，有严格的辈分和年龄区分。“凡与人言，称彼祖父母、世父母、父母及长姑，皆加尊字。自叔父母已下，则加贤字。”（《颜氏家训·风操》）有时也用亲属称谓称呼非亲属成员，以表达说话人对对方的一种尊敬亲切的态度。这种称谓常用于朋友或熟人之中，一般用于非正式的交际场合。用亲属称谓称呼非亲属成员的规律，一般来说，如果双方年龄相差不远，就可以尊称对方“大哥”、“大姐”、“嫂子”，或“弟弟”、“妹妹”、“兄弟”等，对年长者的敬称有时也会因称呼对象的社会身份的不同而不同，“伯伯、叔叔、阿姨”较多用于干部、知识分子，“大爷、大妈、大婶、大叔、大哥、大姐”等则较多用于劳动者，而“老大爷、老大娘”一般用来称呼那些年岁大的城镇居民或农民。用亲属称谓语称呼没有亲属关系的人，可以缩小心理上、感情上的距离，为达到语言交际目的创造条件。有时把“老”字加在姓氏后边，如“李老”、“王老”、“张老”等，这是一种对老年人含有高度敬意的尊称。

此外，尚有“老”、“您”、“君”、“公”、“先生”等。含有敬意的敬辞，还有“敬”、“谨”、“恭”、“奉”、“拜”等。

（2）谦称

古人云：“礼貌卑下，言词谦恭，所谓敬也。”（南宋·



袁采《袁氏世范》谦称，是向人表示谦恭和自谦的一种礼貌用语，其特点是“卑己而敬人”（《礼记·表記》）。谦称自己、敬称对方是中国古代语言文明的具体体现，表现了说话者的谦逊和修养。常用谦称除“家”、“舍”以外，也可用一句话来表达：

敝卑小鄙愚拙寒，谦称自己与家人。

这七个词多是谦称自己或与自己有关的事和人，是以说话者的自谦来提高对方的身份。这些词都含有自己身份低微、鄙陋浅薄、愚拙无知、阅历较浅的意思。如：敝——敝人、敝姓、敝处、敝校、敝舍等。卑——卑人（犹鄙人）、卑职、卑吏、卑意等。小——小可、小弟、小侄、小妇、小妹、小儿、小女、小婿等。鄙——谦称自己，如鄙人、鄙意、鄙见等。愚——愚兄、愚师、愚见等。拙——多用于谦称自己的论著、见解。如拙作、拙著、拙译、拙见、拙笔、拙刊等。寒——如寒舍、寒门、寒斋、寒生（读书人谦称）、寒荆、寒族等。

此外，文人雅士在长者面前则谦称“小生”、“晚生”、“晚学”、“后学”、“末学”，表示自己是新学后进之辈，还有使用“不才”、“不佞”、“不肖”等，谦称自己没有才能或才识平庸。老年人有时则谦称“老夫”、“老朽”、“老身”、“老汉”、“老拙”等。

（3）内谦外敬的七字诀

谦辞与敬辞是一个问题的两个方面。前者对内，后者对外，内谦外敬，礼仪自行。这个七字诀是：

家大舍小令外人，人我敬谦要分明。

先说“家大”。“家”是在他人面前谦称自己亲属中的长

二、公共文明礼貌用语

辈或年长的同辈的谦词。如在他人面前谦称自己的祖父为“家祖”、“家公”；谦称自己的父亲为“家父”、“家严”、“家尊”、“家君”、“家大人”；谦称母亲为“家母”、“家慈”、“家夫人”；谦称岳父为“家岳父”、岳母为“家岳母”；谦称伯父、叔父为“家伯”、“家叔”；谦称自己的姑姑、舅舅为“家姑”、“家舅”；谦称自己的兄嫂、姐、姐夫为“家兄”、“家嫂”、“家姊”、“家姐”、“家姐夫”等。

其次说“舍小”。“舍”本来是房屋的意思，如说“茅屋草舍”、“寒舍”都是自谦之词。“舍”是在他人面前谦称自己的家或比自己年龄小的同辈、晚辈的谦辞。如谦称自己的家为“舍下”、“舍间”；谦称自己的弟、妹为“舍弟”、“舍妹”；谦称自己的侄子为“舍侄”；谦称自己的家眷、亲戚为“舍眷”、“舍亲”等。但不能用“舍儿”、“舍女”，只能称“小儿”、“小媳”、“小女”、“小婿”，称妻子为内人、内子、寒荆、拙荆。值得注意的是，这里的“家”、“舍”已包含有“我的”意思在内，在使用时不能再赘称为“我家父”、“我舍妹”之类。

再说“令外人”。“令”是敬辞，含有美、善之意，传送对人的赞美尊敬的信息。凡是称呼别人家中的人，无论辈分大小，男女老幼，都冠以“令”字，表示尊敬。如称别人的父亲为“令尊”、“令翁”、“令公”、“令严”，母亲为“令堂”、“令慈”，妻子为“令正”、“令阃”（或称“尊夫人”、“贤内助”），亲属有“令兄”、“令弟”、“令妹”，称他人的儿子为“令郎”、“令嗣”、“令孙”，女儿为“令爱”、“令媛”，称对方的女婿为“令婿”、“令坦”等。

(二)口头礼貌用语

1. 基本礼貌用语

在日常交际中,有十字基本礼貌用语的使用频率是很高的,养成常用十字礼貌用语的习惯会使你广结人缘。这十字礼貌用语及其内涵是:“您好”,“请”,“谢谢”,“对不起”,“再见”。文明礼貌十字用语是人际关系和谐的润滑剂,是我们中华民族精神文明的具体体现。

“您好”,是向对方表示敬意的问候语和招呼语。恰当地使用“您好”,可以使双方都感到亲切、温暖。

“请”是礼貌的象征,恭敬的标志。“请”大都带有敬重的色彩,含义广泛。其要义:一是请求他人允许自己做某件事;一是希望对方做或不做某件事。在日常生活和商务活动中,多用上一个“请”字,往往可以处处赢得主动,得到对方的照应,还可以使自己的所作所为表现得彬彬有礼,不卑不亢。如“请问”、“请允许我插一句话”、“请教”,“有请”、“请用餐”、“请用茶”、“请就位”、“请笑纳”、“请关照”,“请勿打扰”、“请勿在室内公共场所吸烟”等。有了这个“请”,话语就会变得委婉而礼貌。

“谢谢”是对别人的好意表示感激的礼貌语。每逢得到帮助、承蒙关照、受到礼遇、接受服务或得到理解与支持时,都应及时向对方诚挚地道一声“谢谢”。而且要声情并茂,情动于衷。这既是对对方友善行为的感激,也是沟通心灵的桥梁。道一声“谢谢”,留住交往的芬芳。

二、公共文明礼貌用语

“对不起”是表示道歉的礼貌语。如“请原谅”，“打扰了”，“失礼了”，“实在对不起”，“这是我的错，对不起。”通常是在自己对他人有愧或有过失行为与不能满足对方需求时使用。及时地使用抱歉语，有助于弥补感情上的裂缝，求得他人的谅解与宽容。道歉是消除隔阂、化解矛盾、冰释前嫌的一剂良方。勇于道歉是社会诚信的标志。

“再见”，则是亲切的道别，友谊的延续。在与人告别之际，道一句“再见”，可以表达惜别之意与恭敬之情，也含有希望再次重逢的意愿。

经常使用这些基本礼貌用语，看起来似乎是小题大做，但它能反映出一个人的教养程度，体现礼貌待人的道德风尚。使用这些基本礼貌用语，要做到亲切、自然、诚挚、热情。

2. 日常礼貌用语

礼貌用语是一种对客人表示友好和尊敬的语言。礼貌语言的普及程度，是一个国家文明程度的标志。在日常生活中使用纯洁、健康、优美的礼貌语言有利于协调各方面的人际关系，形成良好的社会道德风貌。在日常交往中，除熟练掌握全国通用的十字基本礼貌用语以外，还要掌握和使用下列常用礼貌用语：

(1) 欢迎语

欢迎语要热情礼貌，使对方感到亲切，体察到自己是一个受尊敬、受欢迎的人。常用的有：“欢迎光临”，“欢迎各位”，“见到您很高兴”；“×××，欢迎您再次光临”，“能再次见到您十分高兴”。



(2) 问候语

问候时,表情应自然、和蔼、亲切,脸上带有温和的微笑。对初次相见的客人,一般用“您好!”“各位好”,“同志们好”,“先生们好”;对较熟悉的客人,一般用“近来好吗?”还可根据时间、场合的不同,问候“早上好!”、“下午好!”、“晚上好!”、“晚安”等。使用上述语言时,最好能与其他一些礼貌用语联用,如“早上好,您有什么事需要帮忙的吗?”还可见什么问什么,如见对方夹着皮包,就问“上班啦!”等等。

(3) 祝贺语

婚庆、寿诞、节日、开张、事业有成均可用祝贺语。向友人致以适当的祝贺,会缩小双方的心理距离。常用的有:
①祝贺:“恭喜!”“祝贺您的成功!”“祝你们新婚燕尔!”“祝您万事如意!”“生日快乐!”“祝您长寿!”
②节日祝颂:“圣诞快乐!”“新年快乐!”“假日快乐!”“节日快乐!”但对香港、广东的朋友习惯上应说愉快而不说快乐,因“乐”与“落”同音,是忌讳之字。
③祝愿:“祝您好运!”“祝您幸福!”“祝您健康!”“祝您生意兴隆!”“心想事成!”

(4) 赞美语

赞美语是称赞他人的语言。赞美是对对方优良品质、能力、素养、行为、形象的一种语言肯定,赞美就像润滑剂,可以滋润人与人之间的关系;赞美如和煦的春风,使人享受到春天般的温暖。所以,美国作家马克·吐温曾说:“一句精彩的赞词可以代替我十天的口粮。”赞美他人是一种博取好感和维系好感的有效方法,是获得他人赞同的金钥匙,也是增进人们之间情感的重要桥梁。赞美语有评价式的赞美语:“太

二、公共文明礼貌用语

好了”，“好极了”，“相当棒”，“您真了不起”。有认可式的赞美语：“您真有眼光”，“您的观点非常正确”，“看来您一定是一位行家”。还可赞美对方的性格气质，如赞美女性多用“漂亮”、“年轻”、“活泼”、“有气质”；赞美男性多用“有魄力”、“有才气”、“有风度”、“有主见”等。

(5) 征询语

要主动关心别人，既热情，又有礼，即使帮助人做些事情，也要征询。通常有：“您需要帮助吗？”“我能为您做些什么？”“您还有别的事情吗？”

(6) 应答语

代表性用语有：“您好！这里是……”，“请问您有什么事情？是的，好的，我明白您的意思，我会尽量按您的要求去……”，“行，请稍候”，“不必客气”，“没关系”。

(7) 致谢语

使用道谢语意在表达自己的感激之情。表达谢意时，必须心诚、清晰。常用的致谢语有：“谢谢您”、“多谢”、“拜谢”、“敬谢”、“十分感谢”、“劳您费心”、“谢谢您的帮助”、“谢谢您的鼓励”、“谢谢您的宝贵意见”等。

(8) 道歉语

由于某种缘故做了妨碍他人的事情，给对方造成不快或交往中言行举止有所失礼时，诚恳致歉。如“诚请见谅。”“对不起，请原谅。”“很抱歉，打扰您了。”“对不起，让您久等了。”“失敬了”，“失言了”，“不好意思”。“完全是我的错，对不起。”“很对不起，这事实实在无法做到。”此外还有“失迎”、“失陪”、“恕不奉陪”等表歉意的客套话。道歉不可过分自谦，以

免让人感到虚伪。认错也不宜夸张,应适度适时,尤其是双方有责任时,不应大包大揽。

(9) 请托语

通常是在请求他人帮忙或是托付他人代劳时使用的用语。如“请教”、“烦劳”、“劳驾”、“借光”、“拨冗”、“请稍候”、“请安静”、“请勿喧哗”、“请让一下”等。再如:“有劳大驾”、“望鼎力相助”、“拜托”、“请多关照”、“请您费心”、“请您帮我办一件事”。当然有时也带有推托之意:“对不起,没法替您办这件事”,“承您的美意,但是……”等。

(10) 祝福语

追求幸福平安是世界各民族的心理。常用祝福语有:“恭喜发财”、“心想事成”、“万事如意”、“一帆风顺”、“健康长寿”、“福寿康宁”或“天后圣母保佑”、“佛祖保佑”、“观音菩萨保佑”;西方则有“上帝保佑”、“愿上帝与您同在”等。

(11) 道别语

我们的民族是一个好客的民族,即使分别时也要说一些挽留、惜别、祝愿的话。在一次拜访结束时,客人辞行主人送客时可说:“您慢走!”“走好”,“欢迎再度光临!”“代问家人好!”“祝一路平安!”“祝旅途愉快!”“再见!”客人则答以“请留步!”“再见”是最简单、最通用的道别语,值得注意的是,如果客人是坐飞机,不可说“祝您一路顺风!”在医院不宜说“再见”,在殡仪馆等不吉场合禁说“再见”。

(12) 提示语

“请您注意安全,过路请走人行横道。”“为了您和大家的健康,室内公共场合请勿吸烟!”



3. 客套语

英国哲学家、作家弗·培根曾说：“得体的客套同美好的仪容一样，是永远的荐书。”得体地使用谦敬兼备的客套话，不但不是虚伪做作之举，而且是儒雅风度的表现。在我国丰富多彩的语言宝库中，有大量对交往对象表示谦虚恭敬的客套语，这些客套语是礼貌语的一部分。例如：

初次见面说“幸会”；许久不见说“久违”；
等候客人说“恭候”；宾客来到说“光临”；
仰慕已久说“久仰”，请人赴约说“赏光”；
称人住处为“尊府”；自称住处叫“寒舍”；
款待远客说“洗尘”；设宴送行说“饯行”；
未及欢迎说“失迎”；起身作别说“告辞”；
看望别人说“拜访”；请人勿送说“留步”；
陪伴朋友说“奉陪”；中途告辞说“失陪”；
请人原谅说“包涵”；请人批评说“赐教”；
欢迎购买说“惠顾”；请人受礼说“笑纳”；
赠人东西说“奉送”；还人东西说“奉还”；
请人帮助说“劳驾”；求给方便说“借光”；
接受好意说“领情”；无法满足说“抱歉”；
麻烦别人说“打扰”；托人办事说“拜托”；
向人祝贺说“恭喜”；赞人见解称“高见”；
对方来信称“惠书”；赠人书画题“惠存”；
尊称老师为“恩师”；称人学生为“高足”；
劝人休息说“节劳”；对方不适说“欠安”；
老人年龄称“高寿”；女士年龄称“芳龄”；

平辈年龄问“贵庚”；打听姓名问“贵姓”；

称人夫妇为“伉俪”；称人女儿为“千金”。

使用这些客套语，要真诚自然，言必由衷，不落俗套，使人听在耳中，暖在心头。

这些礼貌语和客套话都是对交往对象表示恭敬和敬仰的词语，在使用时一要注意场合。敬语主要用于以下四种场合：正规的社交场合；商务和公务场合；和师长或身份、地位较高的人交谈；和陌生人打交道的时候。二要注意对象。敬语的使用要有针对性，要先看清对象，然后分别选用恰当的敬语。

4. 委婉语和禁忌语

委婉语和禁忌语是一对孪生兄弟，有禁忌语必有委婉语。委婉语也是文明礼貌语言的一种。在社交生活中，有些话是不能说的，有些话是需要表达而又不便直言，只好选用间接、婉转而又能为人所理解的词语来代替，这种替代不文雅、不吉利的词语，一般称为婉词或委婉语。禁忌语是委婉语的原形、替代对象，而委婉语则是禁忌语的变形、替代语。

(1) 委婉语

我国自古以来，在语言实践中，创造并积累了丰富多样的委婉语，所涉及的面也是多方面的。

如“死”这个词，在现代汉语中即有许多委婉词语，如“故”、“卒”、“殒”、“牺牲”、“捐躯”、“殉职”、“逝世”、“辞世”、“长眠”、“去世”、“作古”、“不在了”、“过去了”、“与世长辞”、“撒手人寰”、“桂折兰摧”、“成仁取义”、“香消玉殒”、“寿终正寝”、“永远离开了我们”等。在古代中国，死的委婉说法更

二、公共文明礼貌用语

多,竟达三四百个之多,并且还依据身份地位各有不同,比如皇帝死叫“崩”,诸侯死叫“薨”,大夫死叫“卒”,士死叫“不禄”。道教叫“仙逝”、“仙游”、“羽化”、“驾鹤成仙”,佛教叫“圆寂”、“归西”、“上西天”、“撒手西去”等。遭遇父母丧事,婉称“丁忧”。遭遇父亲丧事,婉称“丁父忧”;遭遇母亲丧事婉称“丁母忧”。

身体有病或不舒服,婉称“违和”、“违忧”、“欠安”、“欠佳”、“欠爽”、“不安”、“不适”。

人体器官、人的生理现象及人类的性行为,同样也有一些委婉语词。如有关人类的一些隐秘器官或部位,男性的婉词有“阳具”、“玉茎”、“男根”、“阴茎”;女性的婉词为“女阴”、“隐处”、“下身”、“下体”等。妇女来“月经”,一般婉称“例假”、“月事”、“一月信”、“红潮”;大小便,婉称“出恭”、“更衣”、“方便”、“解手”(“解溲”)、“净手”;因此人们把厕所也叫“更衣室”、“洗手间”。把性行为婉称为“房事”、“同房”、“云雨”、“做爱”、“合欢”、“枕席之欢”、“衾枕之乐”、“衽席之好”、“云情雨意”等。

日常生活中,对人的生理缺陷,一般来说也要尽量避免直言,而应尽可能使用委婉词语。如“聋”,要委婉地说成“耳背”、“耳朵有点不好用”;瘸腿则说成“腿脚不利索”或“手脚不健全者”;把痴呆、低能人叫“智力障碍者”,而不能像某些庸俗戏剧小品拿智障或身体有缺陷者取笑逗乐!

(2) 禁忌语

在现实生活中禁忌语最有代表性的是 1995 年 7 月,京沪两市,铁道、内贸、卫生、邮电、建设五部,民航总局和《光明



日报》共同推出的 50 句窗口行业的“服务忌语”。

- 嘿！
- 老头儿。
- 大兵。
- 土老冒儿。
- 老黑。
- 你吃饱了撑的呀！
- 谁让你不看着点儿。
- 嫌车慢，别坐呀！
- 问别人去！
- 听见没有，长耳朵干吗使的！
- 怕挤呀，打的不挤，啰嗦什么，赶紧下吧。
- 瞧车瞧车，找死呀！
- 我就这态度！
- 有能耐你告去，随便告哪儿都不怕。
- 有完没完。
- 不买看什么。
- 你买得起就快点儿，买不起就别买。
- 到底要不要，想好了没有。
- 喊什么，等会儿！
- 没看我正忙着吗，着什么急。
- 交钱，快点儿。
- 我解决不了，愿意找谁找谁去！
- 不知道。
- 刚才和你说过了，怎么还问？

二、公共文明礼貌用语

- 靠边点儿。
- 没钱找，等着。
- 你买的时候，怎么不挑好。
- 谁卖你的，你找谁。
- 有意见，找经理去。
- 到点了，你快点儿。
- 价签上都写着呢(墙上贴着呢)，你不会自己看呀。
- 不能换，就这规矩。
- 不要就别问。
- 你问我，我问谁。
- 瞎叫什么，没看见我在吃饭。
- 管不着。
- 没上班呢，等会儿再说。
- 干什么呢，快点。
- 我不管，少问我。
- 不是告诉你了吗，怎么还不明白。
- 没零钱了，自己出去换去。
- 挤什么挤！
- 要买快说，不买靠边，下一个。
- 别啰唆，快点讲。
- 现在才说，早干吗来着。
- 越忙越添乱，真烦人。
- 怎么不提前做好。
- 我有什么办法，又不是我让它坏的。
- 别装糊涂。

- 后边等着去！

(三)书信礼貌用语

书信是人们相互传递信息、交流思想感情的重要应用文书。即使在电话、传真、电报、电脑网络等现代化通讯手段甚为发达的今天,书信仍有它独特的作用。

书信由封文和笺文两部分组成。封文是写在信封上的文字;笺文是写在信纸(又叫信笺)上的文字,是书信的中心。

1. 信封上的常用启封词

信封上的封文要写明收信人的邮编号码、收信人的姓名和称呼,以及寄信人地址或单位、姓或姓名、邮编号码。

信封上的封文不单给传递人看,同时也给收信人看。因此,通信者应根据与收信人的亲疏关系,恰当地称呼收信人。除了常用的尊称,如“同志”、“女士”之外,也可用职务或职称称呼。如:“王力教授”、“×××校长”、“×××部长”等。至于年长者对年轻者的称呼,如老师对学生、父亲对儿子,常用“同志”、“先生”、“女士”等社会通用称谓即可,一般长辈对晚辈不称职衔。

托人带信,应该在信封的最上面写“烦交”或“请交”等礼貌用语,然后写收信人的地址和姓名。如果是要件,希望直接送到收信人手中,可以写“烦面交”。托人带信一般不封口。信封中央写上收信人姓名和称呼之后,还应写上启封辞,即请收信人拆信的礼貌用语(如表)。

二、公共文明礼貌用语

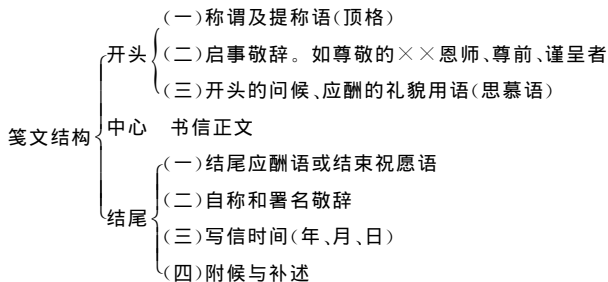
应用对象	启封词
直系尊亲	安启、福启
长辈	钧启、赐启、惠启、道启、文启(对老师等)
平辈	钧启、勋启(对军人)、芳启、玉启(对女士)、台启、大启、收启或启(一般对象)
晚辈	手拆、收启、收览、启、收
机密文件	亲启
公函	公启

信封的最后是寄信人的封缄辞。从礼貌用语角度看,信发给长辈,应该用“谨缄”;对平辈用“缄”即可;对晚辈则用“手缄”。明信片、贺年卡及托人带交的便信、便条,不存在“缄”或拆封问题,不应出现“启”或“敬启”等词,而应把“启”改为“收”。

信封上的这些知识体现了中国传统文化中自谦而敬人的礼仪内涵。

2. 书信正文格式及礼貌用语

(1) 书信正文格式(笺文结构)



(2) 书信开头的称谓及提称语(尊词)

中国自古以来十分重视书信中的礼貌用语,这包括起首的称谓及提称语(尊词)、启事语,书信正文开头的礼貌用语、书信结尾的礼貌用语以及书信结束时的礼貌祝颂词、自称或署名后的礼告敬辞等。这里的提称语是提请受信人查阅的意思,启事语是陈述事情的发语词,在现代书信中往往略而不用。

收信人(称谓语)	提称语	启事语
直系尊亲	膝下、膝前、尊前、道鉴、座前,对祖父母的“几前”	叩禀者、叩肃者、敬禀者、跪禀者、复禀者、敬肃者
尊长	垂鉴、尊前、座前、尊右、侍右妆前(女)、尊鉴、赐鉴、钧鉴、崇鉴、慈鉴、懿鉴、道鉴	敬陈者、敬启者、谨启者、谨呈者、兹肃者、敬肃者、敬复者、谨复者
师长	垂鉴、道鉴、台鉴、道席、函丈、坛席、讲座、撰席	敬陈者、敬启者、谨启者、谨呈者、兹肃者、敬肃者、敬复者、谨复者
平辈	台鉴、大鉴、惠鉴、雅鉴、英鉴、青鉴、伟鉴、足下、阁下、左右、座右、如面、如晤,对女性用妆阁,对妻用爱鉴,对多人用公鉴,对夫妇用伉鉴、同鉴、双鉴	兹启者、拜启者、谨启者、敬启者、径启者、兹复者、敬复者
晚辈	青鉴、青览、同览、收览、英览、知悉、阅悉、览悉、见悉、如晤、如面、如握、收阅、亲阅、公鉴、见字、知之	敬恳者、兹恳者、兹托者、敬托者
军政界	钧鉴、台鉴、勋鉴、麾下	敬呈者、恳启者、慈启者

二、公共文明礼貌用语

收信人(称谓语)	提称语	启事语
文教界	座右、讲席、文几、文席、教席、讲席、著席、史席、撰席、砚右、砚席	专启者
工商界	惠鉴	
妇女	淑鉴、懿鉴(对年高者)芳鉴、慧鉴、妆鉴、妆次、淑览,对居丧者用礼鉴	敬启者、谨呈者、哀启者 (向亲友报丧)
宗教界	道鉴、法鉴、坛次、清鉴、慧鉴、坛席	

(3) 书信正文开头的礼貌用语

一般书信正文开头最常用的礼貌用语是“您好”,这固然好,但为了更好地表情达意,不妨有针对性地选用如下一些礼貌用语(思慕语)。

①表示思念的开头礼貌语

别来良久,甚以为怀。

离情别怀,今犹耿耿。

别后萦思,愁肠日转。

故园念切,梦寐神驰。

分手多日,殊深思念。

相思之情,与日俱增。

别后数月,想念甚殷。

顷读华翰,如晤君面。

昨接惠函,不胜欣喜。

顷诵华笺,敬悉一切。



大礼拜读,颇多感慨。
风雨晦明,时殷企念。
瘦影当窗,怀人倍切。
叩别慈颜,时深孺慕。
不睹芳仪,瞬又半载。
自违芳仪,荏苒数月。
累君远念,心甚不安。
久未通函,至以为念。
久疏问候,望多见谅。
一别经年,弥添怀思。
前上一函,谅达雅鉴。
去冬一别,转瞬半年,虽有音讯,怀思难释。

②表示钦佩的开头礼貌语

顷读惠书,如闻金玉良言。
幸承明教,茅塞顿开。
大作拜读,敬佩之至。
德宏才美,令人怀慕。
久仰大名,时深景慕。
奉读大示,向往尤深。
蒙惠书赐教,拜服之至。
久慕鸿才,今冒昧致书,以求教诲。

③表示祝贺的开头礼貌语

欣闻……谨致此函,诚表祝贺。
顷闻嘉讯,恭祝大展宏图。
欣闻你俩喜结良缘,无限欣喜。



二、公共文明礼貌用语

欣奉惠书,敬聆喜讯,不胜忭贺。

恭贺你们燕尔新婚,谨祝白头偕老。

弄璋之喜,可庆可贺。(贺生子)

弄瓦之喜,遥以致贺。(贺生女)

恭祝健康长寿,福星高照。

谨祝寿比南山,福如东海。

④表示收信后感到欣慰的开头礼貌语

顷接来函,甚以为慰。

喜得来函,欣慰无量。

接获手书,不胜欣喜。

数获手书,至感厚爱。

顷奉惠书,如见故人。

承蒙见教,获益良多。

惠书得悉,情意拳拳。

顷奉手函,具悉一切。

忽奉华函,畅聆高论,欣慰之至。

正切驰思,顷奉华翰,快慰莫名。

顷得手示,欣悉康泰,至为宽慰。

顷奉手缄,知蒙祝念,感何可言。

捧读惠书,惊悉贵体欠安,至为悬念。

台函奉读多日,未及修复,万望海涵。

蒙惠书并赐大作,灿若河汉拜服之至。

⑤表示致歉的开头礼貌语

惠书收悉,迟复为歉。

久未通信,甚以为憾。



音问久疏,实感歉疚。

来函已悉,因杂事烦冗,迟复为歉。

数奉台函,未暇复信,抱歉良深。

关于所托……之事,一时无以奉闻,甚歉。

阁下所托之事,未尽人意,尚请多多包涵。

⑥表示致哀的开头礼貌用语

惊闻××不幸逝世,不胜哀悼。

惊承讣告,悲悼不已,望节哀顺变。

惊悉××作古,深表哀悼,尚望节哀。

惊闻噩耗,曷胜悲悼,尚祈勉节哀思。

接××长逝讣告,凡在友好,无不同深惋惜。伏祈节哀顺变。

(4)书信正文结尾的礼貌用语

专此奉复。

专此肃复,敬盼回谕。

临书仓促,不尽所怀。

匆此作复,余容后叙。

书不尽意,余言后稟。

情长纸短,不尽依依。

日来事忙,恕不多谈。

草率书此,祈谅不恭。

如有卓见,望不吝赐教为幸。

望勤写回信,以慰思念,切切。

请对方回信:

乞复候教。伫候明教。盼即赐复。尚希裁答。敬祈示



二、公共文明礼貌用语

知。如何之处,恭候卓裁。至盼及时示下,以匡不逮,无任感
 祷。

(5) 书信结束的祝愿语

应用对象	祝 愿 语					
直系尊亲	叩请	福安、敬叩	金安、敬请	颐安、谨祝	荣寿、敬祝	起居永福
长辈	恭请	钧安、敬请	崇安、敬颂	崇祺、祝您	长寿、敬请	康安、敬祈
		福祉、恭请	福绥、敬请	勋安、敬请	颐安、虔请	康安、恭请
		坤安、恭叩	慈安、敬请	淑安、恭请	万福	敬祝 痊安
师长	恭敬	海安、敬请	道安、虔请	德安、敬请	教祺、即颂	教安
平辈	敬请	台安、即请	大安、顺颂	时绥、敬候	坤祺、顺颂	时祺、此颂
		时祉、顺候	起居、敬颂	绣安(女性)、顺询	起居健吉	
晚辈	顺问	近好、即颂	刻好、顺问	近祺、此询	近佳、附颂	清安、即颂
		坤祺(收安)、祝你	康吉、祝你	成功、望你	学业锐进	
政界	恭请	钧安、敬请	公绥、敬请	政安(公祺)		
学界	敬请	学安、即颂	文祺、顺颂	撰安、顺候	吟安、即颂	文祉、顺候
		著安、肃请	编安、即颂	编祺、敬问	学祺、敬请	著福、即颂
		教安、恭请	教祺			
军界	敬请	戎安、恭请	麾安、肃请	捷安、即请	勋祺	
商界	敬请	筹安、敬候	筹绥、即请	财祺、顺询	筹祉	
宗教	敬请	道安、恭请	德安、即颂	禅安(佛)		
夫妇	恭请	伺安、顺颂	双祺、顺颂	双安		
	(对新婚者)恭请	喜安、敬颂	燕禧、顺贺	大喜		
贺年	恭贺	新禧、敬颂	年禧、敬颂	春禧	顺贺	新祺

现代文明礼貌用语手册

续表

应用对象	祝 愿 语
时令	敬请 春安、敬颂 春祺、顺颂 春祉、即颂 暑祺、敬颂 夏祉、 敬请 夏安、敬请 秋安、并候 秋绥、顺颂 秋祺、恭请 冬安、 即颂 冬祺、恭请 冬绥、此请 裘安、敬请 炉安、顺颂 节安
旅游	谨问 游安、敬请 旅安、顺颂 旅祺、顺颂 旅祉、此贺 旅居 多福
问疾	恭请 痊安、敬祝 早痊。祝 早日康复
唁丧	敬请 礼安、顺候 孝履

(6) 书信署名敬辞

书信署上写信人的姓名之前应加上相应的自称，如“学生”、“侄儿”等，再选用适当的礼告敬辞。

应用对象	礼告敬辞
直系尊亲	谨禀、敬禀、叩上、叩拜、谨叩、叩禀、肃禀
长辈	谨上、敬上、拜上、敬启、谨启、谨肃、肃上、百拜、再拜、敬肃
平辈	敬启、拜启、谨白、顿首、拜言、手启、启、上、白、谨启、鞠启、敬上、 谨复
晚辈	手书、手谕、手草、字、示、白谕
庆贺类	叩贺、拜贺、敬贺、恭贺、谨贺、同贺（多人贺）、序贺（几代同贺）

(四)电话应对文明礼貌用语

为了正确使用电话通讯,树立良好的“电话形象”,无论发话人或受话人,都应遵循电话应对的“四原则”——声音谦和、内容简洁、语言文明、态度恭敬,把握好打电话与接电话的礼节。

1. 接听电话文明礼貌用语

接听电话应遵循“铃响不过三声”的原则,电话铃响后应尽快接听:

您好!这是×××办公室。请问您找谁?

你好!我就是,请问您是哪一位?……请讲。请问我能帮您做什么吗?请慢一点,让我记录下来。对于重要电话内容要边听边记,对于何时、何地、何人来电,为何事来电、来电原因及处理情况都要记录清楚,必要时可与对方重复确认。

记下来了,我复述一遍,您看对吗?

您放心,我会尽力办好这件事。

不用谢,这是我们应该做的。

您还有其他事吗?或您还有其他吩咐吗?

对不起,×××同志在××科,请您拨打……

×××同志不在,需要我转告吗?(请您稍后再来电话好吗?)

请留下联系电话,我让他与您联系。

对不起,这类业务请您向×××处咨询,他们的号码是……



喂,您好,您需要的资料我们有,是发传真还是电子邮件? 请问您的传真号码(或邮箱)是……

对不起,××先生(女士)不是这个电话号码,他(她)的电话号码是……

对不起,您打错号码了,我是×××市卫生局……没关系。

2. 拨打电话文明礼貌用语

拨打电话要选择通话时间,想好通话要点,遵循电话礼仪的“三分钟原则”,讲究通话艺术,用“带微笑的声音”通话。在通话过程中,不仅要坚持用“您好”开头,“请”字在中,“谢谢”结尾,更重要的是控制语气语调。问话和气简洁,答话明确具体,咬字准确清晰,语调适中平和,结束通话礼貌客气。如:

您好! 请问您是××单位吗? 麻烦您请××接电话。
您好! 我是××局××科×××,有个会议通知(或有件事),麻烦您记一下……请问贵姓? 怎样称呼您? ……谢谢。

您好! 请帮我找一下×××同志接电话。如方便,麻烦您转告。

请告诉他回来后给我回电话,我的电话号码是……

你好! 请问现在是否有××政策? 我想了解一下,请您告诉我好吗?

请问是××单位吗? 对不起,我打错了电话。

您打错电话了,我是……没关系。

如果是给寻呼台打电话或者需要总机转接时,发话人可以说:“同志您好! 麻烦您呼×××,谢谢!”或者说:“同志您

二、公共文明礼貌用语

好！请帮我接分机号×××，谢谢！”如果是回传呼，发话人可以说：“您好！我是××，请问刚才谁呼×××？”

临近通话结束，应礼貌道别，并恭候对方先放下话筒，不宜“越位”抢先。一般由发话方、上级、长辈先挂机。

(五)手机短信文明礼貌用语

在我国，手机用户已突破 10 亿。手机除了发挥移动电话的作用外，手机短信已成为人们普遍使用的一种表情达意的载体。每个人手机里的不同彩铃、短信，构成了丰富多元的手机文化；手机的文明短信也成为社会文明的一部分。因此，在短信的内容选择和编发上，应该同书信和通话文明一样，讲究必要的礼貌。如在称呼上有适切的称呼；在内容上要发送有益、有效信息，不发黄段子等不健康的内容，不传播低俗、虚假、违法的信息，更不可利用短信传递考试信息进行作弊；还应在短信后署上自己的名字以表示对对方的尊重；为了保护或尊重他人的隐私，对不希望别人看到的短信要及时删除，也不要随便翻看同学或朋友手机里的短信；一边与别人谈话一边查看手机短信也是不礼貌的。

践行手机短信文明礼貌用语的方式，莫过于切实遵守《手机短信文明公约》和响应《文明短信倡议书》。

1. 手机短信文明公约

为了进一步净化手机语言环境，抵制不良信息，弘扬文明新风，使手机短信成为承载文明，传播先进文化、塑造美好心灵、继承传统美德、发扬社会正气的新载体，2007 年 9 月 8

日,由中央文明办、信息产业部指导,中央电视台、中国文明网、中国移动、中国联通主办,央视国际网络联合包括腾讯网、新浪网、搜狐网在内的 12 家网络媒体在京共同发布《手机短信文明公约》,全文如下:

拇指传情,礼貌互敬。

健康活泼,语言洁净。

杜绝骚扰,流言勿行。

规范服务,诚信经营。

和谐自律,传递文明。

2. 文明短信倡议书

2007 年 9 月 8 日,中央电视台、中国文明网、中国移动、中国联通和央视国际网络联合腾讯、新浪、搜狐等在内的 12 家网络媒体向全社会发出《文明短信倡议书》,呼吁全社会共同关注短信不文明现象。

以下是《文明短信倡议书》全文:

目前,手机短信已经成为人们重要的通信手段,在加强信息交流沟通,丰富人们精神文化生活的同时,短信空间也出现了一些不文明现象,一些人利用短信传播虚假、低俗甚至违法的信息,既污染了我们的短信空间,也侵蚀了我们的优秀文化。为进一步净化手机语言环境,抵制不良信息,弘扬文明新风,使手机短信成为承载文明,传播先进文化的新载体,中央电视台、中国文明网、中国移动、中国联通和央视国际网络联合 12 家网络媒体向全社会发出倡议如下:

(1)手机短信要提倡“知荣辱、讲文明、树新风、促和谐”,把手机短信打造成传播先进文化、塑造美好心灵、继承传统

二、公共文明礼貌用语

美德、弘扬社会正气的新阵地。

(2)手机用户发送短信要倡导文明进步、格调高雅、积极健康的内容。不编写、不转发低俗愚昧、虚假恐吓、欺诈违法的信息,不传谣,不恶搞,积极营造手机短信文明健康的新风尚。

(3)电信业务运营商、电信增值服务商要增强社会责任感,不为暴力、色情、欺诈、迷信、赌博等违法和不良信息提供传播渠道,不发送不健康短(彩)信,不传播骚扰性广告,规范服务,收费透明,不设陷阱。加强内部管理和从业人员职业道德教育,推动电信行业健康发展。

(4)手机用户、运营商和服务商应自觉遵守《手机短信文明公约》,加强自律,共同营造文明健康的短信文化,为建设社会主义和谐文化,为构建社会主义和谐社会贡献力量。

倡议单位:中央电视台、中国文明网、中国移动、中国联通、央视国际网络、人民网、新华网、中国网、国际在线、中国日报网、中青网、中国经济网、光明网、中国广播网和腾讯网、新浪网、搜狐网。

3. 文明短信举要

迎世博迎亚运时文明短信

誉满神州,万众一心求发展;歌飞世博,五湖四海唱和谐。

让诚信更多,让友善更亲,让阅读更广,让低碳更近,让城市更美,让世博更好。

上海世博汇世界风情举世瞩目,广州亚运展亚洲雄风万众期待,横批:盛世昌运。



以礼,以诚,以善待人,传承华夏五千年文明;以理,以德,以义服人,彰显华夏五千年精神;以和,以合,以昌示人,展现中国六十载辉煌!

请把手机打开,放我的祝福进来,请把窗户推开,放我的思念进来,请你笑容绽开,放我的快乐进来,请你到上海来,看看世博的精彩!

相见时,握握手;分别时,挥挥手;引路时,指指手;同行时,牵牵手。一个手势,成就一道文明风景线。世博游园,请伸出你的友谊之手,让文明延续!

华夏礼仪之邦,盛世笑迎四方,世博创意生活,亚运情动你我。

传文明《诗》颂世博,展风采《书》扬美德,学微笑《礼》待四海,庆盛会其《乐》无边,知生活来之不《易》,愿上海再续《春秋》!

黄土高坡腰鼓响,秦巴山地歌嘹亮,关中平原秦腔吼,三秦儿女喜洋洋,世博精神谱华章,2010 再辉煌。

聆听丝路的驼铃,抖落历史的尘封,穿越飞天的羽裳,迎接时代的曙光,继承尧舜的刚毅,点亮火红的朝阳,登上梦想的珠峰,共谱世博的辉煌!

2010 年上海世博,情溢五月香,花香,雨香,书香,香飘世界;中国美景语连珠,暖语,细语,文明语,语短情长。

写一首亚运史诗,请东方寄给锦绣中华;画一幅世博图画,托文明送到海角天涯。

爱祖国,在贡献;办世博,在热情;讲文明,在行动;言语美,在礼貌;讲卫生,在形象;科学观,在创新;倡低碳,在践

二、公共文明礼貌用语

行；促和谐，在你我。

悠悠华夏重崛起，泱泱大国铸辉煌；上海世博铭青史，广州亚运铸华章；红云万里巨龙翔，文明华夏国隆昌；低碳科技新生活，绿色生态好家园。

关注世园会践行“绿十条”文明短信

关注世园会，践行“绿十条”：安全无害，简约装修；节能减排，低碳出行；省电节电，珍惜能源；珍惜粮食，绿色饮食；按需定量，理性消费；惜水节水，循环利用；低耗高效，无纸办公；提倡有机，减少污染；勤俭节约，拒绝奢侈；植树种花，美化生活。

保护生态环境，倡导文明新风；增强道德意识，提高文明素质；绿色陪您春夏秋冬，健康伴您幸福终生。

让大地绿起来，让天空蓝起来，让江河清起来，让空气净起来，让花儿开起来，让鸟儿唱起来，让环境好起来，人人从我做起。

爱青山绿水，爱蓝天白云，让生命在爱中每时每刻充满活力。我爱花，我爱草，我爱青青小树苗。不摘花，不踏草，不折树枝不乱摇。

手边留情花似锦，脚下留情草如茵。

为大地添一抹绿意，为世界增一份生机；塑料包装用一次，白色污染害几世；净化环境治污染，保护生态讲文明。

一水多用不白流，多乘公汽节约油，人走断电少浪费，饮食有节乐悠悠。

明礼诚信奉献爱心文明短信

礼是文明之本，让是和谐之魂。言以文明作基，行依诚



信作根。人是文明使者,爱是文明源泉。道德当谨慎操守,礼仪须精心履行。

乱丢的不是垃圾,是您的素养;乱吐的不是痰迹,是您的斯文;乱闯的不是马路,是您的风度。朋友,做一个文明人,注意您的举止。

人际沟通,交流感情;真诚表达,得体言行;相互尊重,用语文明;点头微笑,打动心灵;背后赞美,当面批评;从我做起,身体力行;理解关爱,和谐共赢。

微笑是花朵,开在脸上;文明是阳光,照满心头;爱心是河流,留在血管;和谐是清风,吹遍神州。

打一声招呼,收一个微笑;说一声请求,得一个关照;表一声歉意,少一个计较;讲一声感谢,展一个风貌;道一声再会,留一个回报。

钱多钱少,够用就好;位高位低,秉公就好;家贫家富,和气就好;没烦没恼,理解就好;人的一生,平安就好;是非对错,文明最好。

坐书桌不坐牌桌,你会充实;讲回报更讲奉献,你会高尚;恋家室不染风尘,你会幸福,重收获更重耕耘,你会成功。

生命因诚信而美丽,生活因守信而精彩。

戒陋习,讲诚信,志趣高雅求上进;孝父母,睦友邻,生活快乐又温馨。

守住一份童真,你会年轻一生;坚定一份信念,你会执著一生;铭记一份关怀,你会感动一生;放飞一份爱心,你会收获一生。

多少次,悄悄的眼神盼来了您慈爱的目光;多少回,幼小

二、公共文明礼貌用语

的心灵,迎来了你温暖的拥抱;那是因为你,我们的志愿者大爱无疆,托起了明天的太阳。

金色年华,锦绣前程;昂扬向上,是非分明;感恩父母,点燃亲情;远离黄毒,净化心灵;脚踏实地,稳步前行;激扬青春,自强人生;迎接挑战,我行我能!

礼让有序文明短信

带文明上路,携平安回家。

别让文明缺失,莫用生命赶路;礼让一秒一步,平安一生一世;绿灯可以再等,生命不能重来。

马达一响,集中思想,车轮一动,想到群众。

实线虚线斑马线,线线都是生命线;大车小车摩托车,车车皆当文明车;红色灯前微微笑,停下脚步等几秒。

过马路,左右看,不在路上跑和玩。看见红灯停一停,看见绿灯向前行。

不加塞,不抢座,你我排队都快乐。让文明从排队开始。

同学们,要记牢,上下车时队排好。上了车,不乱跑,准备零钱去买票。车厢里,不大叫,安安静静秩序好。有座位,不去抢,老弱病残照顾到。下车时,不拥挤,耽误时间易摔跤。讲文明,讲礼貌,开开心心上学校。

传统节庆文明短信

一首歌谣荡漾着儿时的梦想,一个微笑传递着人间的温暖。一张车票承载着回家的喜悦,一条短信寄托着我的祝福。

大年三十,欢乐相伴;电话问候,人多占线;短信造访,了我心愿;祝您全家,身体健康;万事顺意,愿望实现;提早叩



拜,恭贺新年!

祝您一帆风顺二龙腾飞三羊开泰四季平安五福临门六大顺七星高照八方来财九九同心十全十美百事可乐千事吉祥万事如意!

辞旧岁,民生欢腾,笑谈身边幸福事;迎新春,山花烂漫,喜看眼前文明风。

安步当车,崇尚低碳环保绿色生活乐悠悠;乐于助人,弘扬高尚美德和谐社会喜洋洋。

元宵佳节明月圆,人间欢乐庆团圆,花灯照亮好前程,日子好比汤圆甜,健康快乐年过年。祝元宵节快乐!

十五的灯笼高高挂,人人脸上笑哈哈,全家团圆吃元宵,父母心里乐开花,就算工作再劳累,陪伴父母第一位。祝您元宵节,家庭团圆,幸福快乐。

正月里来是新春,十五花灯闹乾坤,汤圆味美香喷喷,祝您佳节福满身,好运和你不离分,万事如意永开心!

清明既是追寻生命之根,扫墓祭祖表达孝义的节日;又是感悟生命,携游踏青享受春光的节日。在这悲喜交集的日子,我们更应慎终追远,懂得感恩!

清明时节雨纷纷,追悼先人泪涟涟。焚香烧纸叩亡灵,追思感恩情绵绵。阴阳两隔心惆怅,敬祖报本永不忘。尽义尽孝当及时,莫待过时悔断肠!

忘记过去就意味着背叛。在即将迎来新中国成立 60 周年的此刻,人们更不会忘记为国家和民族捐躯的英烈们!牢记历史,继承传统。清明的时候,让我们一起去凭吊民族的英雄们!



二、公共文明礼貌用语

用通达的心对待生命,对待生活;用快乐的心感悟生命,感悟生活;用感恩的心感激生命,感激生活。清明节,关爱生命,开心生活,祝大家节日平安。

五月初五端午节,雄黄烧酒菖蒲剑;三角粽子裹糯米,各色香袋挂胸前。端午节快乐!

艾蒿菖蒲门前舞,驱瘟避疫祛五毒,高高兴兴过端午。

竞渡深悲千载冤,忠魂一去讵能还。国亡身殒今何有,只留离骚在世间。

春江潮水连海平,海上明月共潮生,花好月圆人团聚,祝福声声伴你行。祝您中秋快乐!

中秋佳节倍思亲,圆圆明月是我心。明月千里寄思情,只愿你我更贴心。

赏菊饮酒,登高遥望,祝您健康长寿!

敬老无亲疏,天下高龄皆父母;老残不孤独,人间晚辈尽儿孙。

做人行百善,百善孝为先。桑榆留晚照,椿萱笑开颜。世上有大爱,温馨暖心间。乌鸦知反哺,我辈岂等闲?敬老齐努力,爱老我争先!

品味退休的含义,读懂人生的字谜;不再为是非困扰,无须因职务顾忌;所有名利尽放弃,一切恩怨都过去;享受平和的晚年,呼吸自由的空气;唯独割舍不去的,是共甘苦的友谊;心中经常思念的,是给我力量的你。

一生平凡,一世艰辛,默默把知识奉献。您是文明的使者,您是辛勤的园丁,衷心感谢您——老师,祝您健康快乐!

老师,感谢您用自己的生命之光,照亮了我人生的旅途,



对您我满怀感谢之情。

是谁给了我们文明语言？是谁教会了我们人生哲理？是谁教会我们怎样做人？是您！辛勤的园丁！祝您节日快乐！

我们可以用鲜花来庆贺你的生日，我们可以用心灵来歌唱你的伟大。但我更愿用一片赤子之情来建设你——祖国，母亲！

捧起一把泥土，这是我的祖国；掬起一朵浪花，这是我的祖国；翻开发黄的《四库全书》，这是我的祖国；弹一曲《高山流水》，这是我的祖国！

廉洁奉公惠民生，铁肩正义扬清风。政通人和国昌盛，美名传颂铸永恒。

食品安全，生命攸关；职能部门，责任在肩；普及知识，开展宣传；发现问题，追根寻源；把住关口，控制蔓延；渎职放任，问责官员；打击犯罪，该用重典！

发短信，传文明；文字雅，透温馨；内容真，讲诚信；倡科学，破迷信；温馨语，传真情；幽默话，送笑声；守法纪，要清醒；骚扰信，众人憎；假广告，坑害人；无良信，举报勤；公益信，心向映！

（根据《人民日报》2010年8月18日的《优秀短信集锦》和中国文明网、人民网、腾讯网、新浪网、搜狐网等中的文明短信整理。）

（六）网络文明与网络文明用语规范

网络是一个虚拟世界，同时也是一个和真实世界并行、



二、公共文明礼貌用语

交融的现实世界。网络交往的虚拟并不等于虚无。网络语言尽管是人们在网络交流中所运用的工具,但它与现实语言也有共同性,它们都应该遵守社会公德,遵循语法和修辞规范,尊重各自的人格,明礼诚信,传播健康向上的信息。网络作为一把“双刃剑”,它的开放性、交互性、匿名性,赋予人们的网络话语权,为我们创造了自由交流的空间,但又容易使有的网民不负责任地把网络语言暴力化、粗俗化、戏谑化。为了净化网络文化,规范网络文明用语,我们必须遵守有关法规和网络文明公约、上网自律公约,坚持文明理性上网。

1. 全国青少年网络文明公约

丰富多彩的网络世界,为广大青少年益智广识提供了前所未有的便利条件。不过面对良莠不齐、泥沙俱下的网上信息,年轻一代的辨别和自律能力就显得尤其重要了。为增强青少年自觉抵御网上不良信息的意识,2001年11月22日团中央、教育部、文化部、国务院新闻办、全国青联、全国学联、全国少工委、中国青少年网络协会向全社会发布了《全国青少年网络文明公约》。公约内容如下:

要善于网上学习,不浏览不良信息;

要诚实友好交流,不侮辱欺诈他人;

要增强自护意识,不随意约会网友;

要维护网络安全,不破坏网络秩序;

要有益身心健康,不沉溺虚拟时空。

要善于网上学习——网络用好了是个宝,查找资料不用跑。天下大事早知道,学习知识不可少。

不浏览不良信息——网上并非全都好,乌七八糟也不



少。不良信息绝不看,一旦陷入不得了。

要诚实友好交流——网上有朋远方来,善待他人莫胡来。诚实交流要牢记,友好沟通情谊在。

不侮辱欺诈他人——网络自有规矩在,自我约束洁身爱。侮辱他人不可取,互相欺诈更不该。

要增强自护意识——自护意识需加强,是非真假要分清。学会防范最要紧,换得平安网上行。

不随意约会网友——网上也会起风浪,黑客来袭要紧防。单凭网上聊聊天,是非好坏难分辨。

要维护网络安全——网上交友要慎重,随意约会不安全。网络公约心中记,莫把安全放一旁。

不破坏网络秩序——网络塞车难疏通,莫在网上逞英雄。冲浪必须讲秩序,别把自由当放纵。

要有益身心健康——网上风光无限好,运用不良添烦恼。合理利用是关键,身心健康最重要。

不沉溺虚拟时空——网络是个假时空,现实虚拟有不同。上网冲浪要节制,过度沉溺可不行。

2. 文明上网自律公约

新华网北京(2006年)4月19日电 中国互联网协会19日发布《文明上网自律公约》,号召互联网从业者和广大网民从自身做起,在以积极态度促进互联网健康发展的同时,承担起应负的社会责任,始终把国家和公众利益放在首位,坚持文明办网,文明上网。公约全文如下:

自觉遵纪守法,倡导社会公德,促进绿色网络建设;
提倡先进文化,摒弃消极颓废,促进网络文明健康;



二、公共文明礼貌用语

提倡自主创新,摒弃盗版剽窃,促进网络应用繁荣;
提倡互相尊重,摒弃造谣诽谤,促进网络和谐共处;
提倡诚实守信,摒弃弄虚作假,促进网络安全可信;
提倡社会关爱,摒弃低俗沉迷,促进少年健康成长;
提倡公平竞争,摒弃尔虞我诈,促进网络百花齐放;
提倡人人受益,消除数字鸿沟,促进信息资源共享。

3. 首都大学生网络文明公约(2007年4月12日)

坚持遵纪守法,杜绝违法犯罪
维护网络秩序,绝不非法入侵
倡议诚实守信,反对欺诈诽谤
善于网上学习,防止沉溺虚拟
倡导自律自爱,抑制低级庸俗
提高安全意识,消除盲目无知
争做文明先锋,拒绝造谣恶搞
营运网络新风,传播奥运精神
强化网上公德,提倡知荣明耻
弘扬先进文化,共建和谐社会

4. 中学生安全文明上网公约

(1)要认真学习、贯彻和践行以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观,坚持文明上网。

(2)互联网作为崇尚科学知识,传播先进文化,塑造美好心灵,弘扬社会正气的主阵地,中小学生有责任和义务来共同营造积极向上、和谐文明的网上舆论氛围。

(3)从自身做起,在主观思想上建立一道防线,不浏览色



情、赌博、迷信、暴力等不良网站,不制作、复制、发布和传播有害信息,不沉迷虚拟时空,正确对待网上聊天和网上交友;在“数字化”、“虚拟化”的网络中能够“慎独”,提高网络安全防范意识,增强自我约束能力、识别能力和选择能力;抵制网络上反动、腐朽内容对自己精神上的侵蚀,树立与之斗争的信念与决心。

(4)努力学习网络知识、技能,提高操作水平,自觉维护网络安全,建设网络文明,勇做倡导和维护网络安全的先锋。

(5)广大中小学生朋友上网要做到“三不”和“三上”,即:不进营业性网吧;不进色情、垃圾网站;不沉迷于网络游戏;健康上网,把网络作为获取知识的园地;文明上网,正确处理上网与学习的关系;绿色上网,熟悉上网的安全通道。

让我们从现在做起,从自我做起,坚持自尊、自律、自强,努力弘扬网络文明,遵守《全国青少年网络文明公约》,自觉远离网吧,追求健康时尚的网络新生活,为社会的和谐健康发展作出自己的贡献!

(大连开发区第七中学 2009 年 12 月 7 日)

5. 网络文明用语规范

(1)尊重他人,语言礼貌,语气友好。

(2)以礼待人,不说攻击性、侮辱性的话。

(3)不说污言和脏话,或是其英文缩写。

(4)使用标准汉字,不使用不规范的文字,不说与现代汉语词汇和语法规则不符的“奇言怪语”。

(5)使用现代汉语,不发表粗制滥造、肆意恶搞的“胡言乱语”,并尽量避免地方话的出现。



二、公共文明礼貌用语

(6) 实事求是,不造谣、诽谤、谩骂和制造流言,不盲从,不做“愤世嫉俗”的“哄客”,坚持文明理性的网上交流。

(七)求职应聘文明礼貌用语

在当下人们的职业生涯中,撰写求职信、编制简历表和应对面试,往往是求职应聘的三部曲,而文明礼貌用语则是贯穿始终的不可忽视的重要内容。

1. 求职信中的文明礼貌用语

求职信是向招聘单位介绍并推荐自我的礼仪书信。它是求职者向招聘单位郑重提交的第一份考卷,也是招聘单位对求职者进行考核并决定是否录用的重要依据。在求职信的语言运用中,谦恭有礼,措辞得当,就会得到用人单位的青睐;反之就可能招致求职的失败。求职信是书信中的一种,求职信中的文明礼貌用语正是“书信礼貌用语”的运用。

(1) 称谓要得体。求职信一般是寄给招聘单位有录用实权的人,因此在寄信之前应了解有关单位负责招聘的人的姓名和职务,且书写要准确;如果不知道具体负责人,泛称单位人事部门领导亦可。求职信开头的称谓一定要用尊称,如“尊敬的××公司人事主管”或“尊敬的×总经理”;为表达敬意,称谓之后,一般要缀以对应的提称语,起提高称谓的作用。一般对尊长和单位领导,用“尊鉴”、“赐鉴”、“钧鉴”、“崇鉴”、“垂鉴”,如果主管人事和招聘工作的是女士,提称语则可用“淑鉴”、“慧鉴”、“芳鉴”、“妆鉴”等。

在格式上,称谓及提称语要在信笺第一行起首(顶格)的

位置书写,单独成行,以示尊敬。

(2) 问候要真诚。提称语之后的承启语(应酬语)另起一行,起开场白的作用。无论是经常通信的还是素昧平生的,信的开场应有问候语,这是必不可少的礼节。问候语可长可短,即使只有“您好”两字,也要发自内心,体现求职者的一片真诚。如果求职者对招聘单位比较了解或心仪已久,可对招聘单位略表仰慕之情。

(3) 内容要准确。求职信的内容尽管各不相同,写法也多种多样,但都要求内容真实准确,表述客观实在,形式简洁精练,逻辑严谨周密。具体说来要注意如下几点:

一是合理定位,有的放矢。求职信往往是针对具体的用人单位与某一特定的工作或职位而写的,写信之前应对自身的条件作正确的评估,合理定位,还要搜集用人单位的有关信息。招聘单位需要什么人?希望这些人具备怎样的素质?针对用人单位的性质、特点和需要,着重介绍自己与之吻合的特长、兴趣与潜能,如此才能吸引对方,为面试创造条件。

二是扬长避短,富有个性。求职信应围绕自己的长处去突出哪些能引起对方兴趣、强调自己所具有的用人单位最需要的品质方面而不是把自己说得十全十美。要用自己的成绩、长处、优势等引人注目的“闪光点”去吸引、打动对方。

三是具体实在,言辞贴切。求职信贵在简明贴切,真实可靠。既要反映自己的实际能力和水平,又不能过分夸大自己,尽可能少用抽象的修饰性词语,不说空话、套话、大话,要举实例和成果。如说自己成绩优秀,不如说你在班级的成绩名次;说自己表达能力强,不如说你参加过哪些辩论赛;说自

二、公共文明礼貌用语

己写作能力强,不如说发表过几篇文章等等。

四是适度包装,重视签名。求职信的整洁、美观是十分必要的。现在求职信打印的居多,如果你写得一手好字,宁可工工整整地书写,可以给招聘方留下你有书法特长的印象。如果手写,要事前打好草稿,选质地好的信纸,用钢笔按正确格式书写。布局要轻松自然、和谐美观,给人一种舒适感。信封选择标准信封,如果你有美术功底或学建筑设计专业,在信封适当位置展示一下,也许能吸引对方的注意。求职信的落款处,自己的姓名最好不用打印,留空自己签名。因为签名是一门艺术,从签名可以探究一个人的性格、心理及社交能力等,求职者的笔迹可以作为聘用人才的参考资料。所以签名应给人以积极的印象,笔压重些,能显示精力充沛,做事果断,有开拓能力,自信心强。应在求职信上有意把姓名签得大些、醒目些,让人看得明白清楚,切忌字迹潦草,模糊不清。这也是尊重收信人的必然要求。

(4) 祝愿要诚恳。求职信的结尾部分,包括结束语、祝愿语、署名敬辞与日期。结束时可表达面试的愿望,可写“恭候回音”、“盼赐复”,并提供个人联系电话与通信地址。祝愿语虽只有几个字,但表示求职者对招聘者的祝愿与钦敬,也有不可忽视的礼仪作用。祝愿语在格式上的规范要求,一般分两行书写,上一行前空两格,下一行顶格。如“此致 敬礼”。对尊长和单位领导,也可写“恭请 钧安”、“敬请 崇安”;还可按对方职业可选用“恭请 撰写”、“即颂 文祺”、“肃请 编安”、“恭请 教安”、“敬请 商安”、“敬候 筹安”、“即请 财祺”等。

笺文最后要署上求职者的姓名和写信日期,在名字之后

要选用适当的礼告敬辞,如“叩上”、“拜上”、“肃上”、“敬启”等

(5)封文用尊称。信封上的封文,一要清楚、准确地写明招聘单位负责人的地址及邮政编码,收信人姓名和称呼,以及求职者的地址、姓名及邮政编码。信封上的封文不单给传递人看,同时也给收信人看。因此求职者应根据收信人的职衔写上“经理”、“厂长”、“人力资源部长”、“人事经理”或“先生”、“女士”、“同志”等。二要在信封中央写上收信人姓名和尊称之后,还要写上启封词,如“钧启”、“赐启”、“俯启”、“文启”、“芳启”等。在信封下方写上求职者的地址、姓名之后还应写上封缄辞,如“谨缄”。

为了增加求职信的可信度,应附上有效证件的复印件,包括学历、学位证书、专业证书,参加校内外各项比赛的获奖证书,三好学生、优秀学生干部荣誉证书;职称证书,已发表的文章剪辑,科研成果证明等。

(6)自荐举荐应聘信举例

例一:大学生求职信

尊敬的教委领导赐鉴:

您好!感谢您在百忙之中审阅我的求职信。

我叫×××,是××大学2008届汉语言文学专业的本科毕业生。作为一名即将迈出校门,踏入社会征途,渴望实现自我理想的学子,获得一个施展才智的平台是我最大的心愿。

“注重能力,提高素质”,这是学校对我们的要求。四年来我按学校的要求和教学计划,勤奋刻苦,系统学习了教育

二、公共文明礼貌用语

学、心理学、中学语文教学研究等公共基础课程；较全面地学习了写作，古、现代汉语，古代文学，近现代文学，外国文学，文学批评等专业课程，具备了较好的语言文字功底和语文教学的相关知识和技能；同时，还认真地学习了马列文论，毛泽东思想，邓小平理论等理论知识，提高了自身的思想政治修养。学习成绩一直忝列年级前十名，两次被评为“三好学生”；英语通过全国大学英语四级，计算机通过国家二级，普通话通过二级甲等，为实现做一名优秀高中语文教师的理想奠定了基础。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”从大一开始，我一直利用双休日和寒暑假坚持做家教，担任过初、高中学生的语文、英语、政治等课程的家庭教师，学会了如何对学生进行个别辅导，因材施教，积累了一定的教学经验。大四，我参加了学校组织的教育实习。在××一中，我既实习语文教学，又见习了班主任，得到很好锻炼，被评为“优秀实习生”。

经过大学四年的学习与修炼，练就了我求实严谨、自强不息的品格以及较好的专业知识功底和火一样的工作热情。我相信，在老教师的扶持下，定能胜任高中语文教师这一职位！如蒙垂爱给我一次机会，我将用工作实绩报答您的知遇之恩！

敬望明示，不胜感激。

恭请

海安！

××敬上

2007年11月16日



例二：技术工人求职信

尊敬××先生钧鉴：

您好！

我姓×名××，女性，出生于××××年××月，现年××岁，××县××村人，性情随和开朗，乐于学习，身体健康，无不良嗜好。

高中毕业后，即入××职业培训中心，虽只有短短一年的时间，却学得了不少的实践经验，获益甚多。且获得××师职业资格证书。后进入美达机械工厂，担任技术组组长，擅长车床、焊接等技术，对于担任此工作颇有信心。

若贵厂需要这方面的专业人才，相信以我的能力定会为贵厂作出一点贡献，请予以考虑，并赐函告知。

此致

敬礼！

××敬上

×月×日

例三：托人谋职信

尊敬的××先生大鉴：您好！

久未通候，驰想良深。近维起居康泰，凡事如意，为慰为祝。我多日前赋闲在家，将及半载；屡次求职，迄未有成，素仰您交游广阔，如有机缘，敬恳代为留意觅一枝寄。倘承栽植，无任感荷。职位高低，待遇厚薄，均非所计，专此奉请。

敬候

公安！



二、公共文明礼貌用语

××谨启

××年××月××日

例四：向长者荐友人

××先生大鉴：

上次拜别，心向往之。然日月如梭，终不得见。知先生健康如前，恭请慈安。闻先生欲寻助手，现特介绍挚友王艳前来。该女士工作热情认真，系英语研究生毕业，不仅口语笔译十分地道，汉语功底也很扎实，颇适您需。她为人老诚练达，诚实可信，先生尽可放心。现她特地来见，请先生量才录用，勿此介绍。

谨此，敬请

文祺！

××拜启

×月×日

2. 简历——求职者的名片

简历，即个人的经历。它是对个人学历、工作经历、特长、性格及其他有关情况所作的简明扼要的介绍，它是交给招聘单位的一张“名片”，是打开面试大门的钥匙。尽管各人的简历各有不同，但其编写制作都要遵循整洁、简明、准确、真诚的原则，一般以一页 A4 纸为宜。求职者固然要善于推销自己，但切忌把求职简历当商品广告写。

(1) 简历的内容结构

一份完整的简历，一般包括如下项目：个人资料、求职目标与任职资格、学历、工作经历、专长与成就、语言能力（包括



外语及驾驶汉语的能力)、推荐人等。

(2) 简历的编写技巧

与求职信不同,求职简历一般是以表格的形式分成几个栏目来呈现的。所以编写中应侧重结构格式,讲究格式规范、表达客观、栏目清晰、简练大方。体现在内容上对自己的介绍更要求全面客观。简历与求职信既有区别又有联系,在实际运用中既可以各自为谋、独立使用,又可合二而一、相互补充。参加招聘会多以投简历为主,通过招聘信息或关系自荐与举荐多以求职信为主,而把简历作为附件。

编写简历也是一门艺术,须注意如下问题:

①“度身定做”,突出主题

求职者每一次求职,都应“度身定做”一份全新的简历表,重点突出与所申请职位相关的经验与技能,以简洁、概括的文字表述对方希望了解的内容。对于毕业生而言,由于没有工作经验,重点应放在学业成绩,以及参与过的课外活动、实习经历上。凡与主题无直接关系、且对方不需要了解的内容,尽可简化或删除,不必面面俱到,更不能华而不实。如果你有多个求职目标,最好编制多份不同的简历,每一份针对招聘单位的不同特点和要求,突出相应的重点。

②措辞表意,一目了然

简历要简,避免冗长。要避免“博士生一页纸,硕士生几面纸,本科生一叠纸,大专生一摞纸,中专生一刀纸”的现象。“一份简历就是一个人的做人态度。”如果简历“注水”,就会影响到自己的诚信度。所以,简历的文风要朴实,避免夸张虚饰。用词尽可能精练,使用短语表意,切忌求长、求大、求

二、公共文明礼貌用语

奢、求厚。行文要平实,应以客观的态度、具体的实事以及准确的数据,表述实情,让自己显得诚实、谦虚和自信,这也是对招聘单位的尊重。

③格式得体,篇幅适宜

凡与求职目标无关联者,尽可简化或删除;凡与求职目标有关联者,要分清主次,去粗取精;行文要字斟句酌、惜墨如金,使整个简历篇幅精简、浓缩。在格式上应“电脑化”、“艺术化”。

选用标准纸张,精心编排打印

简历初稿完成后,应反复修改,最好找一两位好友先过目,征求修改意见和建议,再请名家惠于指点,定稿校对无误即可。千万不可出现错别字,贻笑于人。

3. 面试礼仪和面试应对的文明礼貌用语

面试是求职三部曲的决定性的一环,面试的过程就是主试者对求职者的能力、水平、人品、心态等综合素质信息的获取、评价的过程,如果面试效果不佳,印象不好,就会前功尽弃。而应试者的仪表、谈吐和礼节是一个活生生的“名片”,给人留下深刻的第一印象。

(1)应试者的仪表、谈吐和礼节

参加面试,首先,要仪表庄重。面试是一种正式场合,穿着打扮应做到整洁、大方、得体、雅致。西装与套装、连衣裙是面试时的基本配备。男士要理发、剃须,女士要选好发型。仪表修饰以庄重为宜,女士化妆以淡雅为佳,选择发型和服饰,切忌过分“前卫”、摩登,或刻意追求怪异、新奇、性感。

其次,举止得体。面试时举止要自然、大方、文明、优雅。



立要直,坐要正,走姿要端庄文雅。进入面试室之前,应理清思路,平静心境,然后轻叩室门,得到应允方可入室。进门脚要轻,见着主试人应点头微笑,主动问候:“您好,我是×××。”如果主试人伸出手来才能相握。主试人让坐才能落座,切忌不请自坐。更不要跷二郎腿不停摆动。手势得当,不可做折纸、转笔、摸头发或捂嘴等小动作。微笑是礼貌之花,友谊之桥。应试者不仅要面带微笑,而且要谦和热情,不能过于严肃紧张。目光眼神也是富于感染力的表情语言。在面试时,聚精会神地注视对方,表示对对方谈话内容的浓厚兴趣。不能目光闪烁,望无定所。如果主试者有几位,一般以注视问话人的面部下三角区为宜。

第三,谈吐文雅。面试是一个人口才和交际能力的展现。在面试时,如何做到谈吐文雅呢?一是尊重他人。在面试时,从见到接待人员到主考官,都要注意礼貌,见面打招呼,对女工作人员尊称“女士”,对男工作人员尊称“先生”、“同志”和职务。二是赞美他人。赞美是滋润礼仪之花的雨露。如能恰当地赞美对方的意见或行为,会收到意想不到的效果。三是措辞谦逊文雅。称呼对方多用敬语、敬辞。如“贵公司”、“贵单位”,请问对方姓氏称“贵姓”;赞人见解称“高见”,请人指点称“赐教”,求人原谅称“包涵”等。对自己则要多用谦辞。四是语音语调平稳柔和,抑扬顿挫得当,善解人意。五是回答问题时先说论点,后举论据,条理清晰,给主试者一个思路清晰、流畅有序的好印象。

第四,遵守礼节。礼节是一个知识和修养的外在表现,面试中要处处注意礼节。一是提前到达,切勿迟到。二是单

二、公共文明礼貌用语

独前往,表现自信。三是注意个人和公共卫生。良好的卫生习惯是尊重自己、尊重他人、尊重社会和热爱生活的表现。应适时理发、勤剪指甲、不随地吐痰,不乱扔废弃物、注意保持地毯、地板的清洁等;不吸烟、不嚼口香糖以及避免不雅行为,如咳嗽、打喷嚏等。

(2) 面试中的文明礼貌用语

首先,做好面试前的准备。面试前要尽可能多地了解应试单位、自己所钟情的职位的主要职责及其单位主管,多了解一些应试单位和主管的情况,就会多一份沉着、自信与成功。知己知彼,做好面试前的心理准备和面试内容的准备,并整理好需要的资料。

面试阶段的技巧,概括起来有:

充分准备、慎重初战;

注意倾听,机智应变;

沉着冷静,坚定自信;

扬长避短,显示潜能;

谦虚大方,态度诚恳;

掌握时间,适时提问;

坦率应对,推己及人。

其次,进入面试要先做好有吸引力的自我介绍。这二三分钟的自我介绍,是你所有学习、工作成绩与为人处世的总结,也是你接受面试的基调,主试者将基于你的介绍进行提问。为了控制自己开始时亢奋的情绪,美国心理学家尤利斯提出了三条有趣的忠告:“低声、慢语、挺胸。”

自我介绍是很好的展现机会,应把握以下几点:一要突

出自己的优点和特长,语言要概括、简洁、有力,不要拖泥带水、轻重不分。二要展示个性,使个人形象鲜明,可适当引用师友的评价来支持自己的描述。三是坚持以事实说话,少用虚词、感叹词之类。四要注意语言逻辑,介绍时应层次分明、有序展开,且尽可能用普通话,避免方言、土语和口头禅。五要有自知之明,不要把自己说得十全十美。不妨坦诚地告知自己的弱点和不足。从专业上说,学中文的可以说自己的逻辑分析能力不够,学艺术的可以说自己的英语不理想,学土木工程的可以说自己的文字表达力欠缺等。从性格要素讲,不妨坦言自己在团队、交际方面的不足,如当过学生干部的人,可以说自己虽有组织能力,但还不善于做思想工作;有的人虽有创新精神,但耐心还不足。甚至还可以说,自己网络技术虽然熟练,但曾上网游戏浪费了不少时间,后来才有所克服等。

面试进行中应认真倾听、快速反应、突出所长、谈吐自如。回答问题注意吐词清晰、音量适中、节奏可控,且与简历表相吻合。

问:您为什么想进这这家公司?

答:贵公司是闻名遐迩的××大型企业,总经理重视人才,知人善用,我非常愿意并渴望到贵公司工作,并愿为贵公司的兴旺发达贡献自己的知识与才能。而不能回答:“公司的培训机会多,我想来好好学习。”

问:你认为自己适合做什么?

答:我在校学的是人力资源专业,适合协助做人力资源管理方面的工作;如果公司需要我做秘书和公关方面的工

二、公共文明礼貌用语

作,我会尽力而为。而不要说“只要公司需要,我什么都能干。”

如果主试人咄咄逼人,一个接一个地提问,考验你的应对能力,你可冷静接招。

问:你并非毕业于名牌院校?

答:李嘉诚也并非毕业于哈佛大学。况且名牌院校也有较弱专业,一般院校也有较强专业;每个学生因努力程度不同差别会更大。

问:你的经历太单纯,我们需要的是经验丰富的人。

答:经验是在实践中积累的。我确信如有缘加盟贵公司,我将很快成为经验丰富的人。

问:你的专业怎么与所申请的职位不对口?

答:据说 21 世纪最抢手的是复合型人才,而外行的灵感往往超过内行,因为他们没有思维定势,没有条条框框。

问:你的学历对我们来讲太高了?

答:我带了三张学历证书,你可以从中选一张您认为合适的,至于其他两张,那就请忘掉它们。

问:你性格过于内向,恐怕与我们的行业不适合?

答:据说内向的人往往具有专心致志、锲而不舍的品格。我善于倾听,因为我觉得应该把发言机会更多地留给他人,“善听,才能赢得朋友。”

问:你对薪水的期望价如何?

答:只要有发展机会,我愿意接受公司的薪酬标准,不知道按规定这个岗位目前的薪酬是多少?(至于怎样谈薪酬,先得全面了解市场行情及不同地域、不同行业、不同所有制



在同一职位上的薪酬差别。再与上司谈薪酬。)应明确:学历和能力是“要价”的砝码,市场行情是“要价”的尺度,需求状况则是“要价”的变数。而作为应届毕业生在面试中应忌谈薪酬,因为新人的起薪都一样。或干脆回答:“我相信公司会承认我的工作价值。”

问:现在你可以向我提关于公司的任何问题。

答:新员工开始要学些什么,会遇到哪些困难?在公司里发展机会如何?贵公司与某竞争公司相比,有哪些长处和不足?能否简单介绍一下公司文化?

面试结束阶段,求职者应表现得更为礼貌与谦虚,对主试者表示感谢,对面谈表示满意。

面试后应保持一颗平常心,不要把成败看得太重,而要对面试作一番回顾和总结,为再次面试和今后的工作做好准备。下面是一组自测题(每题10分)看看自己的面试成绩:

- ①我的衣着、仪容是否整洁?
- ②我的行为、举止、谈吐是否得体?
- ③我是否态度诚恳,精力充沛,表现出能干的样子?
- ④我是否认真倾听,有无作出让考官分神的小动作?
- ⑤我是否轻松自然、自信沉着地控制着自己?
- ⑥回答问题时是否与题意相符?是否强调了三件最重要的事:我的意愿、能力和发展适应性?
- ⑦我的谈话是否主题明了、语句准确、逻辑清晰、前后连贯?
- ⑧我对考官的问题是否理解准确,回答是否迅速、正确,言之有物?

二、公共文明礼貌用语

⑨考官对我的话感兴趣吗?

⑩我是否自如地回答了关于这家公司的事?

通过自测,对自己的形象、知识、能力、心理素质、个性特点等重新进行一次认识,发扬优势、弥补不足,满怀信心地面对机遇的选择与挑战。

为了给主试人留下更深印象,面试后的当天晚或第二天给主试人寄去一封致谢函或打一个致谢电话,引起主试者对你的关注,或可澄清面试中的口误,或可补充遗漏的信息,使你的形象在对方心目中清晰、闪耀起来。

三、公务员文明礼貌用语

(一) 党政机关公务员文明礼貌用语

古人云：公生明，廉生威。党政机关公务员的可贵品质在于一心为公，清正廉明，按照“清、慎、勤”的古训，以人为本，执政为民，全心全意为人民服务，密切联系群众，切实防止出现“门难进，脸难看，话难听，事难办”的不良现象，自觉做纳税人和人民群众满意的公仆。

1. 办公礼仪与公务员基本礼貌用语

明礼诚信，品行端正，谦虚谨慎，语言文明，举行端庄，仪表整洁，是《国家公务员行为规范》规定的重要内容，反映了中华民族讲“礼”重“仪”的优良传统，也是建设高素质公务员队伍的内在要求。作为各级党政机关形象代表的公务员，理应身体力行。

按照公务员办公礼仪的要求，机关公务员应亮证上岗。上班时须佩戴或摆放岗位卡，表明身份职责，方便群众办事。

对前来办事人员要首先问好、让坐、倒水；做到热情接待，服务周到；态度诚恳，用语文明；一视同仁，积极沟通；办事认真，有始有终；办完事情，道别送行。

对来电、来函或来人到机关办事（含举报、投诉、咨询、查

三、公务员文明礼貌用语

询等),实行首问负责。接受询问的首位机关工作人员必须解答,该业务属职责范围内的,应立即受理;不属于职责范围内的,应指引到相关科室(人)办理。

公务员办公用语力求文雅、准确、易懂;语气和蔼、谦逊,语调平和,音量适中;做到热情、亲切、友善、耐心,不得生硬、急躁、嘲讽、轻慢。并推广和使用普通话。做到语言内容美和形式美的统一。

用词文雅,语言礼貌,是党政机关公务员所应具备的基本礼仪修养。公务员在接待前来办事人员和与人日常交谈中,应主动使用约定俗成的礼貌语,以示对对方的尊重友好之意。机关公务员常用的基本礼貌用语,主要有如下五种,即“十字”文明语。

一是问候语。它的代表性用语是“您好”。不论是接待来宾、路遇他人,还是接听电话,机关公务员均应主动问候他人。否则便会显得傲慢无礼,目中无人。

二是请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助、托付他人代劳,或者恳求他人协助时,机关公务员照例应当使用这一专用语。缺少了它,便会给人以命令之感,使人难以接受。

三是感谢语。它的代表性用语是“谢谢”,意在向对方表达感激之意。获得帮助、得到支持、赢得理解、感到善意,或者婉拒他人时,机关公务员均应使用此语向对方主动致谢。

四是道歉语。它的代表性用语是“对不起”或“抱歉”。在工作中,由于某种原因而带给他人不便,或妨碍、打扰对方,以及未能充分满足对方的需求时,机关公务员一般均应

及时运用此语向对方表示自己由衷的歉意,以求得到对方的谅解。

五是道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时,主动运用此语,既是一种交际惯例,同时也是对对方尊重与惜别之意的一种常规性表示。

公务员与前来办事人员的交谈,应热情、谦虚、有礼,尊重与理解对方。交谈时,应认真倾听,正确判断。对正确的意见,应表示赞同;不同的看法,若无原则性问题,不妨姑且听之,不必细究;若是事关原则,可以婉言相告,表述自己的看法,但不要得理不让人,使对方难堪。交谈时,要避免触犯他人感情的话语。在自己的言谈中,要避免一切独断自是的用语,不传播不利于团结的言论。在交谈中,要善于借用手势、面部表情等辅助性动作来表达谈话的内容,但动作不宜过多,幅度不宜过大,语气不得生硬,语调不得高尖、傲慢。

2. 机关公务员常用文明用语与禁忌语

(1) 机关公务员常用文明用语

您好! 请进!

请坐;请用茶。

您好! 请问您找谁?

请问贵姓? 怎么称呼?

我是×××,请问您有什么事吗?

这事由我办理。请您详细谈谈情况。请稍等,我马上给您办。

不用谢,这是我们应该做的。

对不起,您要办的事不属于我的职责范围,我带您到×



三、公务员文明礼貌用语

×处(室、科)办理。

对不起,这个问题我们需要向有关领导请示,×天内给您答复。

对不起,分管这项工作的同志外出了,方便的话,您可以将有关材料留下,我转交给他;请您留下姓名、电话号码,以便我们尽快与您联系。

对不起,又让您跑了一趟。

您要找的同志不在,我马上帮您联系;如果方便的话,可否由我代办?

很抱歉,您的手续不全,请您将手续补齐后再来办理。

对不起,这事还在研究,等有结果我再与您联系;我们会在政策允许范围内尽快解决。

很抱歉,这个问题不符合有关政策的规定,暂时不能解决,请谅解。

如果还有什么不明白的,可随时跟我联系,我的电话是……

对不起,这个问题因情况特殊无法立即解决,请您留下联系电话,再答复您,好吗?

您所反映的问题我们将尽快查实,感谢您对我们工作的支持。

对不起,电脑出现了障碍,正在修理,请您稍等。

这是您所需要的表格,请收好。

对不起,这个问题我决定不了,请稍候,等我请示后再给您答复,好吗?

更详细的内容您可到网上查询或打这个电话……网址



是……

具体内容您可参照办事指南(须知)。

请您提交有关申报材料时,请将××原件和复印件一起
交来,好吗?

很抱歉,您提供的材料尚不全,还缺××,请您按受理材
料清单补齐后再来申报。

对不起,您的资料××填错了,请您把资料更改后再交
来,好吗?

感谢您的宝贵意见和建议,我们会在工作中改正和改
进。请不要忘了带上您的东西,再见!

(2) 机关公务员禁忌语

找谁?

什么事? 等一下。

谁叫你进来的?

不知道,问别人去。

这事不归我管,找别人去。

他不在,到外面等着去。

谁给你说的(谁答应你的),找谁去。

你懂不懂,这是政策规定。

手续都不齐,报来干什么?

人不在,办不了。

我们的政策都在网上,你自己去看。(不晓得有关规定,
你自己不会去查?)

不是给你说了吗,怎么还不清楚。

我的态度就这样,你能怎样?



(二)人民法院文明用语基本规范

法院工作人员应当树立以人为本、司法为民的理念,增强群众感情,增强工作责任心,加强职业素质修养,在审判、执行及其他工作中,自觉遵守司法礼仪,使用文明规范的工作用语。

法院工作人员的工作用语应当符合“公正、廉洁、为民”的司法核心价值观的要求,体现对当事人及其他诉讼参与人的尊重和关切。对待当事人及其他诉讼参与人应当做到称谓恰当、语言得体、语气平和、态度公允;应当使用规范的法律用语,根据不同对象的实际情况,必要时应当把法律语言转换成符合法律规定的群众语言,让当事人及其他诉讼参与人清楚明白地参与诉讼;应当避免盛气凌人、语言生硬、态度粗暴,严禁使用伤害群众感情、可能激化矛盾的语言,防止因用语不当对司法公信力产生不良影响。

1. 接待来访用语规范

接待来访者,应当主动问候、语言礼貌、态度热情,解答问题清晰、准确,诉讼引导认真、耐心,不得对来访者的询问简单敷衍或者不予理睬,不得嘲讽、挖苦、训斥来访者。

在接待来访过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

- (1)你好!今天来访的人比较多,请你排队等候。
- (2)你好,请问你来法院要办什么事情?
- (3)请不要着急,有话慢慢讲,法院会依法处理的。



(4)如果你要起诉,请先看看诉讼须知,把有关材料准备齐全。如果有不清楚的地方,我们会为你提供帮助。

(5)起诉最好提交诉状,也可以口头起诉。如果你自己不会写诉状,可以委托他人代写。

(6)你要找的×××法官(同志)现在不在办公室。请你留下联系方式,我们将转交给他,请他和你联系。

(7)按照法院有关规定,当事人(代理人)不能到法官办公室。请你到××接待室等候,我们马上帮你约见法官。

(8)你反映的问题我们已经记录下来,请你留下联系方式,我们将按规定办理并及时给你答复。

(9)你提出的要求不符合法律规定,我们不能办理,请你理解。

(10)你提出的问题属于审判工作秘密,依照法律规定我们不能透露,请你理解。

2. 立案用语规范

认真听取当事人的诉求,耐心释明相关法律规定,做好诉讼风险、诉讼程序等相关提示,不得拒绝回答当事人的合理疑问或者以简单语句敷衍应付,不得不讲明理由而简单拒绝立案,不得就证据效力、案件结果等实体性问题作出主观判断或者向当事人提供倾向性意见。

在立案过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)请问你是要立案吗?请把起诉材料交给我看一下。

(2)你的诉状格式不够规范。请参照样本修改后再来递交。



三、公务员文明礼貌用语

(3)你的起诉(申诉)材料不全,还缺少××材料,请补齐后再来办理立案(申诉)手续。

(4)自己提出的诉求应当有证据予以支持。如果没有证据或证据不足,可能要承担败诉后果,希望你认真考虑。

(5)你的案件尚未立案,正在审查之中,我们会在××天内给你答复,请你耐心等待。

(6)你的起诉材料已齐全,经审查符合受理条件,请你到收费窗口缴纳案件受理费。

(7)经过认真审查,你的案件不属于本院管辖(告知具体原因)。按照有关规定,应由××法院管辖,建议你到××法院起诉。

(8)你的案件本院已经受理,按规定将转交××庭审理,承办法官会及时与你联系。

(9)你反映的问题不属于法院职责范围,根据有关规定,应由××部门负责,建议你到××部门反映。

3. 庭外调查用语规范

实施庭外调查,应当依法表明身份,告知被调查人的权利和义务,明确询问事由,做到语言得当、客观严谨,调查笔录应当送被调查人阅读或者当面宣读。

在庭外调查过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)我们是××法院××庭的工作人员,今天依法就××一案向你调查有关情况,请你协助。

(2)根据法律规定,证人有如实作证的义务,如果作伪证将要负法律责任,请你如实提供证言。



(3)你刚才所作的证言,书记员已制作了笔录,请你仔细核对,如有遗漏或者差错,可以补正;如果没有错误,请你签名、捺印。

(4)谢谢你对法院工作的配合和支持,再见。

4. 庭审用语规范

开庭审理案件,应当善听慎言、语言规范、语气庄重,语速适当,中立、公正地对待双方当事人,不得使用带有倾向性的语言进行提问或者表现出对双方当事人态度上的差异。制止庭审过程中诉讼参与人的不当言行,应当遵守相关规定,注意语言文明,避免简单指责、粗暴训斥。

在庭审过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)请你围绕诉讼请求陈述案件事实和相关理由,正面回答法庭提出的问题。

(2)这些事情刚才你陈述过了,法庭已经认真听取并记录在案,由于时间关系,请不要再作重复。

(3)请根据你的诉讼请求(答辩意见),向法庭提供相关证据材料。

(4)请注意法庭秩序,遵守法庭纪律,让对方把话说完。未经法庭许可,请不要向对方发问。

(5)旁听人员请遵守法庭纪律,保持肃静。

(6)这是法庭审理笔录,请你认真阅看,如有遗漏或者错误,可以申请补正;如无异议,请在笔录上签名、捺印。

(7)你的证言法庭已经记录在案,谢谢你的配合。休庭后将请你阅看庭审笔录中的证言部分,现在请你到庭外休

三、公务员文明礼貌用语

息。

(8)请你保持冷静。法庭已充分注意到你反映的情况,判决是根据事实、依照法律慎重作出的。如果你对本判决不服,可以在法定期限内向上级法院提起上诉。

5. 诉讼调解用语规范

进行诉讼调解,应当体现客观、公正的立场,以通俗易懂的语言释之以法,以平等协商的语言晓之以理,以真诚耐心的态度动之以情,不得使用威胁性的语言对当事人施加压力,以判压调。

在诉讼调解过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)根据本案的情况和双方的关系,建议你们通过协商来解决纠纷。请问你们是否同意进行调解?

(2)既然双方都同意调解,希望本着互谅互让的精神,认真考虑对方提出的方案。

(3)请你们相信,法庭会按照自愿、合法的原则公正地主持调解,不会偏向任何一方。

(4)如果调解不能成功,法庭会依法作出公正判决,请你们不要有思想顾虑。

(5)对方已经同意做出让步。你是否也作些适当让步,这样有利于问题的解决。

(6)今天的调解双方没有形成一致意见,请你们回去再作考虑。如果还有其他调解方案,请及时与我们联系。

6. 执行用语规范

承办执行案件,应当认真回答当事人关于执行问题的询



问,以清晰、简明的语言进行相关提示,告知进展情况。通过讲理说法促使被执行人履行义务,采取执行措施时认真释明有关规定,不得对申请执行人推诿敷衍或者表现出厌烦情绪,不得训斥、责骂申请执行人或被执行人,不得使用威胁性语言强迫申请执行人接受和解。

在执行过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)你的案件由×××执行员(法官)办理,你可直接与他联系,办公电话是×××。

(2)你的案件正在执行中,执行情况我们会及时向你反馈。

(3)如果你知道被执行人的下落和财产情况,请你向法院提供,这样有利于尽早实现你的债权。

(4)目前被执行人下落不明,又无财产可供执行,你若有这方面的线索,请及时与执行人员联系。

(5)履行法院生效判决或裁定是公民的义务。如果拒不履行法院判决,要承担相应的法律责任。

(6)希望你按照判决配合法院执行。如果不按法律规定履行义务,法院将依法强制执行。

(7)我们是严格依法执行。如果你认为法院判决不公,可以通过申诉解决,但按照法律规定,申诉期间不能停止执行,请你理解和配合。

(8)现在我们依法开始强制执行,请案件无关人员离开现场。暴力抗拒执法是违法犯罪行为,妨碍法院执行将被追究法律责任。



三、公务员文明礼貌用语

(9)感谢你对法院执行工作的支持和协助。

7. 安全检查用语规范

实施安全检查,应当以礼貌的语言进行提示,引导当事人自觉配合,不得对当事人态度粗暴、语言强硬,避免使用命令性的语句要求其接受检查。如发现违禁物品应当坚决禁止带入并依法予以没收,但应当耐心释明相关规定,避免与当事人发生冲突。

在安全检查过程中,应当根据具体情况参考使用如下文明用语:

(1)请你出示本人有效身份证件进行登记。这是法院的制度要求,请你理解,谢谢配合。

(2)请接受安全检查。安全检查是法院的制度规定,请你理解,谢谢配合。

(3)对不起,请你取出随身携带的物品进行检查。按照规定,管制刀具、药品、易燃易爆物品及其他危险品严禁带入。

(4)登记、检查完毕,你要去的第××审判庭在××楼××层。

8. 送达法律文书用语规范

送达法律文书,应当依法表明身份,对当事人称谓恰当、语言文明,按照规定进行相关程序性提示,但应当避免向当事人透露案情或者就实体性问题提供咨询意见。

在送达法律文书过程中,应根据具体情况参考使用如下文明用语:



(1)你好,我是××法院的工作人员×××。现在把出庭传票送达给你,请你准时出庭。

(2)按照法律规定,被告无正当理由拒不到庭,法院可以依法缺席审判;原告无正当理由不到庭,法院可以按撤诉处理。

(3)你好,现在把判决书送达给你,请你签收。如果不服本院判决,可以在法定期限内提起上诉。

(4)案件当事人×××拒绝签收法院判决书,我们依法采取留置方式送达。现在请你见证,谢谢协助。

(摘自最高人民法院 2010 年 12 月 6 日发布的《人民法院文明用语基本规范》)

(三)检察机关文明用语基本规范

检察人员在履行法律监督职责及从事相关活动中,应当体现“忠诚、公正、廉洁、为民”核心价值观的要求,自觉使用文明规范用语。

1. 接待用语基本规范

人民检察机关工作人员接待用语应当文明、礼貌、亲和、诚恳。做到主动问候,热情周到,细心询问,耐心解释,明确告知权利义务、检察机关的职责范围和取得答复及处理结果的方式、途径,礼貌送别。

(1)您好,请坐。

(2)欢迎您向检察机关反映问题。

(3)根据我国法律规定,公民有权向检察机关如实反映



三、公务员文明礼貌用语

问题,但不得诬告陷害他人,否则要承担相应法律责任。

(4)您反映的情况,检察机关会依法处理,结果会向您反馈。

(5)根据我国法律规定,您反映的情况属于××单位管辖。您递交的材料我们会转给他们,您也可以直接向该单位反映。

(6)再见,请慢走。

2. 电话通讯用语基本规范

通讯语言应当使用礼貌称谓,做到准确通报本单位名称和个人身份,认真询问或者说明来电、去电事由,问话和气简洁,答话明确具体,结束通话客气礼貌。

(1)您好,这里是××人民检察院××科室,我是×××。

(2)请问您有什么事?(或说明去电事由)

(3)我说清楚了吗?

(4)请留下联系方式,有需要我们会与您联系。再见。

(5)对不起,您打错了(即使接听错打电话,也要礼貌回复)。

3. 询问用语基本规范

询问用语,应当明示身份,告知权利义务,明确询问事由。笔录送阅或者宣读,应全面细致,告诉联系方式,做到言语得体,态度和蔼。

(1)×××,我们是××检察院工作人员×××、×××,今天依法向你调查取证,请给予配合。



(2) 根据我国法律规定,证人有如实作证的义务,故意作伪证、隐匿罪证或者窝藏、包庇他人,应当负法律责任。

(3) 对××一案(一事),请如实谈谈知道的情况。如果担心安全问题,我们会依法采取必要的保护措施。

(4) 请仔细核对笔录是否与你说的相符,如果有遗漏或者差错,可以补充或者改正;认为笔录没有错误,请逐页签名捺指印或者盖章。

(5) 今天先谈到这里。你对今天的调查取证工作有什么意见或建议,可以向我们提出,也可以向检察院有关部门反映。

(6) 这是我们的联系电话,如果有什么情况想补充,或者因调查取证工作遇到困难及问题,请随时与我们联系。再见。

4. 讯问用语基本规范

讯问用语,应当合法、规范,称谓严肃。应当依法表明身份,明确告知权利义务,讯问案情客观严谨,笔录应当送阅或者宣读。

(1) ×××,我们是××检察院工作人员×××、×××,现在依法对你进行讯问,你要如实回答。

(2) 你可以进行有罪的陈述或者无罪的辩解,对与本案无关的问题,你有权拒绝回答。

(3) 根据我国法律规定,你有权聘请律师,为你提供法律咨询、代理申诉、控告,申请取保候审。你要聘请律师吗?

(4) 根据我国法律规定,你有申请回避的权利。你要求我们回避吗?



三、公务员文明礼貌用语

(5)请仔细核对笔录是否和你说的相符,如果有遗漏或者差错,可以补充或者改正;认为笔录没有错误,请在笔录上逐页签名捺指印或者盖章。

(6)今天讯问就到这里。如果你对讯问工作有什么意见,可以向我们提出,也可以向检察院有关部门反映。

5. 出庭用语基本规范

出席法庭用语应当严谨、理性、规范。宣读起诉书、发表公诉意见声音洪亮,吐字清晰。尊重法庭、服从审判长主持庭审活动,出示证据,询问证人、质证,讯问被告人时用语规范、文明。尊重辩护人,答辩合法、礼貌、说理。

(1)审判长,下面公诉人向法庭举证,证实指控被告人×××的犯罪事实。该证据是××公安局(检察院)于×年×月×日在××地方收集(或提取),主要证明本案××事实。该证据见××卷××页。

(2)审判长,本案的有关证据已全部出示完毕。以上证据足以证实起诉书所指控的犯罪事实和情节,请法庭充分考虑并依法采纳。

(3)被告人×××,公诉人现就起诉书指控的犯罪事实(就以下问题)对你进行讯问。根据我国法律规定,你应当如实回答,听清楚了吗。

(4)审判长,公诉人对被告人×××的讯问暂时到此。

(5)审判长,公诉人发问暂到此。

(6)审判长,公诉人要求继续发问。

(7)审判长,鉴于被告人×××不如实供述犯罪事实,公诉人要求传唤同案被告人×××(或证人×××)到庭对质。

(8)审判长,经当庭对质,被告人的辩解理由不能成立,请法庭不予采信。

(9)公诉人提请法庭传证人×××到庭作证。

(10)证人(被害人)×××,根据我国法律规定,你有如实提供证据的义务,伪造、隐藏或者毁灭证据的,要负法律责任。你听明白了吗?请你如实回答公诉人的提问。

(11)审判长,证人×××当庭陈述与在侦查阶段、审查起诉阶段证词不一致,且与本案其他证据相互矛盾,不具有客观真实性,请法庭不予采信。

(12)审判长,公诉人认为辩护人的提问方式(或内容)不当(或具有诱导性倾向),请审判长予以制止(或不予采纳)。

(13)审判长,辩护人刚才……违反法律规定,请法庭予以制止。

(14)请辩护人注意……辩护人刚才……违反法律规定,请正确行使辩护权。

(15)公诉人认真听取了被告人×××及其辩护人的辩护意见,归纳起来,主要有以下×点,现分别答辩如下。

(16)审判长,对上一轮答辩的×观点,为了使法庭对此有更加全面的了解,公诉人特作如下补充发言。

(17)公诉人对本案有关意见均已作出答辩,答辩意见全部发表完毕。

(18)鉴于……根据我国法律规定,公诉人提请法庭休庭,待相关事实查清后再开庭审理。

6. 监所检察用语基本规范

(1)我们是××人民检察院派驻××监狱(看守所、劳教



三、公务员文明礼貌用语

所)检察室的工作人员×××、×××,负责对监狱(看守所、劳教所)的监管执法情况进行法律监督。

(2)请问你的姓名、年龄,在什么时间、因涉嫌(犯)什么罪被关押?

(3)根据我国法律规定,你在监管期间主要有以下权利和义务。现在向你送达权利义务告知卡。如果监管场所内发生侵犯你合法权益的事情,可以随时向派驻检察官反映。

(4)你在关押期间(被关押前)是否受到过殴打、体罚虐待(刑讯逼供)或者其他不公正待遇,请你如实讲。对你反映的情况我们负责保密。

(5)你约见我们,有什么情况需要反映,请讲。

(6)今天找你谈话,主要是了解有关情况,你要如实回答。

(7)你对××监狱(看守所、劳教所)监管执法工作和派驻检察室的监督工作有什么意见和建议,欢迎通过检察信箱或者约见我们反映。

(8)对你反映的问题,我们将认真进行调查,依法作出处理,调查结果会向你反馈。

(9)请仔细核对谈话笔录是否与你说的相符,如有遗漏或者差错,可以补充或者改正;如果没有错误,请在谈话笔录上逐页签名按指印或者盖章。

摘自《检察机关文明用语规则》(2010年6月9日最高人民检察院第11届检察委员会第38次会议通过)

(四)公安机关人民警察文明礼貌用语

政法干警应确立“忠诚、为民、公正、廉洁”的核心价值观



观,为促进经济平稳较快发展,为维护国家安全和社会和谐稳定作出新贡献。

1. 公安民警规范的工作用语

公安部《公安机关窗口单位服务规定》明确要求,窗口单位及其民警,在接待群众时应当态度热情,语言文明,举止得体,执法、服务规范。这里谈的“语言文明”,其基本要求有三:一是热情诚恳的态度。使用礼貌用语时态度要热情,自觉、主动、正确地使用文明礼貌用语。二是合法有理的内容。文明礼貌用语要与依法而言相配合,做到言之有据,合法有理,令人信服。三是规范准确的表达。使用文明礼貌用语时要注意用语规范,遣词准确,通俗易懂,并做到语音清晰、语速适中。

(1) 接待群众、办理业务时的文明用语

您好,请问您办理什么业务?

您要办理的业务(事)在××(办理地点)办理,我带您去。

这是民警×××(办理地点),请您在这儿办理。

请您坐下稍等片刻,我们的工作人员需要对您的情况进行核对,请您谅解。

对不起,您的手续不全,暂时无法办理,请您把××手续补齐后再来办理,好吗?

对不起,您所办的事情由××部门负责办理。

请稍候,我马上帮您联系。

对不起,×××暂时没有联系上,请您留下电话号码,待联系上后,让他立即给您回电话。



三、公务员文明礼貌用语

还有哪些地方不清楚,您提出来,我继续给您解释。

不清楚的地方您可以随时打电话询问,我的联系电话是……

您的证件已办好,这是相关资料及证件,请收好。

按规定您需缴纳办证费用××元,这是发票,请收好。

不客气,这是我们应该做的。

请慢走,欢迎您对我们的工作提出宝贵意见。

(2) 受理群众报警、求助、投诉时的文明用语

您好,这里是××公安局××(单位),请讲!

请问您反映什么问题?

您稍等,我把您反映的问题记录一下。

请不要着急,请您慢慢讲! 把情况(经过)讲清楚。

您的心情我们理解,我们会尽力帮您。

我把您反映的问题复述一遍,请您看我记录的有无差错。

对于您反映的问题,我们将按有关程序依法进行办理,有关情况我们会随时通知您,请留下您的联系方式。

感谢您对我们工作的关心和支持,我们会认真研究您的意见(或建议)。

对不起,您反映的问题我们公安机关经过审查,不属于公安机关管辖,但我们会移交相关的主管机关,请留下您的联系方式,我们会将移交的情况通知您,好吗?

请稍等,我马上与××部门联系。

这是您的材料,请保管好。

请冷静一点,有话好好说,不要争吵。



请问现场有没有人员受伤,如果有,请尽快拨打 120 急救电话,如果您不方便,我们替您拨打。

请您不要离开现场,民警将马上赶赴现场。

(3) 现场执法执勤时的文明用语

您好,(出示证件)我们是××公安局××(人员)。

请出示您的××证件。

请摘下您的眼镜(口罩、帽子、围脖等)。

对不起,您需要接受我们进一步的调查,请予配合!

我们对您的证件有些疑问,请您协助我们调查核实。

我能问您几个问题吗?

请配合我们对您的行李物品进行检查,请打开您的手提包(行李箱等)。

我们正在执行公务,请您配合!

这是我们的检查程序,请您配合!

请您耐心等待一下!

请您不要着急,您的事情我们将尽力解决。

您的行为,违反了××法规,根据××法规第××条的规定,决定对您处以××元罚款,您可以陈述和申辩。

您的××物品、文件,因案件需要进行扣押,这是《扣押物品、文件清单》,请您查点清楚。

对不起,您的申辩理由不成立,不能被采纳。

请您在这里签名。

请持决定书××日内到××银行缴纳。谢谢合作!

您如果对处罚决定不服,可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。



三、公务员文明礼貌用语

对不起,经核实,您的手续没有问题,耽误您的时间了。
我们工作给您带来了不便,请您谅解!
谢谢您的合作和支持!

2. 巡警执勤执法文明礼貌用语

巡警是公安机关在城市繁华街道、公共场所执行巡察勤务,维护治安,服务群众的专门人员,亦是人民群众观察公安机关的一个“窗口”。

巡警在执勤中应注意言谈的方式方法,做到语言文明,不说粗话、脏话和无原则的话。

(1)对群众的一般称谓,一般统称“同志”,也可以称呼男的为“先生”,年老的叫“老伯伯”,女的为“女士”、“太太”或“老太太”,儿童可叫“小弟弟”、“小妹妹”。

(2)对待群众的问路,被问巡警应主动询问“您需要帮助吗?”,热情指路后,问路人要走时,“您慢走”;如问路人说感谢的话,应讲“不用谢,这是我(我们)应该做的”;假如被问巡警也不知地方何在时,就应讲“请您稍等一会,我帮您问一问”。

(3)当看到老年人、小孩或残疾人准备过马路而无人扶携时,巡警应立即主动上前搀扶老年人、残疾人或拉住小孩子的手,同他(她)们讲:“请小心过马路”,并把他们带过马路。

(4)当有人来领拾遗物品时,应问对方“请问你丢了什么东西?里面有什么物品?”,物品的数量、特征核对无误后,返还对方,“你看这个是不是?请确认,请让我登记一下。”

(5)当遇到群众求助时,巡警应同对方讲“别紧张,有什



么事请讲,我们会帮助你的。”

(6)当有人迷路寻求帮助时,巡警应说“请您放心,我们立即想办法帮你联系你的家人(朋友),不要着急,会找到的。”

(7)当看到有人在加油站、煤气站或其他易燃易爆物品旁抽烟、玩火时,巡警应立即上前制止,并讲明“这里是禁烟火区,请马上熄灭火种。”

(8)当看到有人在街上乱贴广告时,巡警应上前制止,“请不要乱张贴,影响市容。”

(9)当看到有人在路边绿化带行走时,巡警应同对方讲:“请爱护城市绿化环境,不要践踏草地。”

(10)当看到有人在邮筒、路牌、电话亭等处随意喷涂字、画时,巡警应及时制止,并向对方讲清楚:“这是公共设施,请爱护。”

(11)当看到路边有人打架斗殴、吵架时,巡警在制止的同时应讲:“双方先停手,有什么事跟我们去派出所解决,这是公共场所,你们的行为是扰乱社会治安秩序的行为。”

(12)当盘查可疑人员时,应先讲“请出示你的证件(身份证、边防证、暂住证)。”然后“请问你是干什么的?”“请打开你的包,让我们看一看。”“请收拾好你的东西。”“打扰你了,你可以走了。”当对方不愿接受检查时,应讲“请配合我们的工作。”

3. 交警道路执勤执法规范用语

交通警察在执勤执法、接受群众求助时应当尊重当事人,使用文明、礼貌、规范的语言,语气庄重、平和。对当事人



三、公务员文明礼貌用语

不理解的,应当耐心解释,不得呵斥、讽刺当事人。交警在指挥交通、执勤执法时最常用的规范性文明用语有:“同志,请你自觉遵守交通法规。”“同志,为了你和他人的交通安全,请减速行驶。”“同志,非机动车请走非机动车道。”“同志,行人请走人行道。”“同志,请注意来往车辆。”“同志,请不要翻越护栏。”“同志,横过道路请走人行横道(过街天桥)。”等。

2008年12月公安部印发的《交通警察道路执勤执法工作规范》中又进一步规定了如下的规范用语:

(1)交警在检查涉嫌有违法行为的机动车驾驶人的机动车驾驶证、行驶证时,规范用语是:“你好!请出示驾驶证、行驶证。”

(2)交警在纠正违法行为人(含机动车驾驶人、非机动车驾驶人、行人、乘车人,下同)的违法行为,对其进行警告、教育时,规范用语是:“你的(列举具体违法行为)违反了道路交通安全法律法规,请遵守交通法规。谢谢合作。”

(3)交警对行人、非机动车驾驶人的违法行为给予当场罚款时,规范用语是:“你的(列举具体违法行为)违反了道路交通安全法律法规,依据《道路交通安全法》第××条和《道路交通安全法实施条例》第××条(或××地方法规)的规定,对你当场处以××元的罚款。”

非机动车驾驶人拒绝缴纳罚款处罚时,规范用语是:“根据《道路交通安全法》第89条的规定,你拒绝接受罚款处罚,可以扣留你的非机动车。”

(4)交警对机动车驾驶人给予当场罚款或者采取行政强制措施时,规范用语是:“你的(列举具体违法行为)违反了道

路交通安全法律法规,依据《道路交通安全法》第××条和《道路交通安全法实施条例》第××条(或××地方法规)的规定,对你处以××元的罚款,记××分(或者扣留你的驾驶证/机动车)。”

(5)交警在实施行政处罚或者行政强制措施前,告知违法行为人应享有的权利时,“你有权陈述和申辩。”

(6)交警要求违法行为人在行政处罚决定书(或行政强制措施凭证)上签字时,“请你认真阅读法律文书的这些内容,并在签名处签名。”

(7)交警对违法行为人依法处理后,规范用语是:“请收好法律文书(和证件)。”对经检查未发现违法行为时,应说:“谢谢合作。”

(8)交警对于按规定应当向银行缴纳罚款的,机动车驾驶人提出当场缴纳罚款时,规范用语是:“依据法律规定,我们不能当场收缴罚款。请到××银行缴纳罚款。”

(9)交警对于机动车驾驶人拒绝签收处罚决定书或者行政强制措施凭证时,规范用语是:“依据法律规定,你拒绝签字或者拒收,法律文书同样生效并即为送达。”

(10)交警在实施交通管制、执行交通警卫任务、维护交通事故现场交通秩序时,规范用语是:“前方正在实行交通管制(有交通警卫任务或者发生了交通事故),请你绕行×××道路(或者耐心等待)。”

(11)交警要求当事人将机动车停至路边接受处理时,规范用语是:“请将机动车停在(指出停车位置)接受处理。”

三、公务员文明礼貌用语

4. 公安机关出入境管理部门窗口接待文明用语

序 号	语 境	规范用语
1	来访问候	您(你)好;早上好;下午好;晚上好。
2	询问来意	请问您(你)办什么手续? 您(你)需要帮助吗? 您(你)需要办理签证吗?
3	询问申请人情况	请出示您的证件和申请材料。请告诉我您(你)的国籍。 请告诉我您(你)的详细居住地点。
4	忙时等候	请您(你)稍等。
5	要求申请人	申请人比较多,请大家排队等候,谢谢合作。
6	申请人着急	请耐心等待,不要着急,马上给您(你)办理。
7	告知程序	请先看一下须知。
8	安定来访人情绪	别急,请慢点说。
9	要求讲述	请讲。
10	了解来意后	我会尽量帮助您(你)。
11	告知方法	请按规定填写表格。
12	讲解工作后	请问有不清楚的地方吗?
13	对方说明来意后	请准备好有关材料。
14	对方准备离去	有消息马上通知您(你)。
15	要求对方留下联系方式	请留下地址或电话号码,以便与您(你)联系。
16	申请人取证	请出示证件。请核对证件。请收好证件。
17	请示工作	请稍等,我马上向××部门领导请示。
18	讲述工作步骤	对不起,您(你)的手续不全,请补办×××手续。
19	答复申请人	对不起,您(你)的手续需经审查向领导汇报后才能办理,请留下联系电话,办好后我们会尽早通知您(你)。

现代文明礼貌用语手册

续表

序 号	语 境	规范用语
20	答复申请人	请原谅,按政策(法律)规定,您(你)这种情况不能办理(我们只能这样处理),希望您(你)能理解。
21	申请人要求加急	办理加急的条件已公布,不属于加急范围的不能加急,请支持我们的工作。
22	申请人办理居留许可	按照规定,首次申请居留许可必须本人到前台接受必要的询问。
23	受理结束后	这是取证凭证,请在××天后取证。
24	争取支持	有什么不足,欢迎批评,我们一定改进。
25	申请人提出批评	感谢您(你)的监督,我们会不断改进工作。
26	询问结果	这样处理您(你)有意见吗?
27	回复申请人意见	我们会尽快查明情况,给您(你)答复。
28	回复申请人的答谢	不客气,这是我们应该做的,感谢您(你)对我们工作的支持,请您(你)多提宝贵意见。
29	申请人告辞	再见,请慢走。

(摘自 2007 年 5 月 23 日公安部出入境管理局印发的《公安机关出入境管理部门窗口接待文明用语》)

(五)行政执法人员文明礼貌用语

1. 工商管理人员文明礼貌用语

(1)工商管理人员规范用语与忌语

工商管理窗口工作人员与服务对象交谈时应使用普通话,做到口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明。



三、公务员文明礼貌用语

①接听电话规范用语

您好,市工商局××窗口。非常高兴能为您提供服务。

××不在,我能转达吗?请您稍等。

②接待服务对象规范用语

您好,请进,请坐,请喝茶。

你要办什么业务?

请您到×号××窗口办理。

③企业注册规范用语

您好,欢迎您!

请问办理什么手续?

请您出示有关文件、证件。

对不起,您还需要增补××手续,请到××地方(部门)办理。

请用钢笔填写××表,请您听我详细解释好吗?

请到××窗口缴费。您的手续已办好,请核对。

请保管好您的资料,请您×月×日来领取证照。

④市场管理规范用语

请您亮证经营,明码标价。

请您将营业执照、卫生许可证等悬挂在规定位置。您是经营者,也是消费者;您应该从消费者的角度想一想。

维护市场信誉,也关系到您的切身利益。

请您不要急,有话慢慢讲。

感谢您对我们的监督管理工作提出宝贵意见。

请您到指定地点经营,工商行政管理部门会保护您的合法权益。



⑤ 商标管理规范用语

协助您办理商标注册是我的职责,很愿意为您解释……

按照《商标法》的规定,您应该……

愿您创造出名牌商标,扩大企业知名度。

您单位注册商标被侵权,请您提供有关证据。

您单位的注册商标在使用上有些不当,请按《商标法》的规定范围使用。

您单位经许可使用他人的注册商标,请您依法办理商标许可合同备案手续。

单位的注册商标有效期将满,请及时办理商标续展手续。

对不起,我处不办理商标注册手续,请您到事务所去办理。

您有商标方面的问题吗?我非常愿意为您提供咨询服务。

商标是知识产权,也是企业的无形资产,请您单位予以重视。

⑥ 广告管理规范用语

支持您开展广告经营业务是我的职责。

按照《广告法》,您应该……

正当开展广告经营业务,是取得经营信誉的基础。

根据《广告法》规定,此类内容的广告不得刊播、设置和张贴。

根据《广告经营单位资质标准》,您公司经营范围核定为……



三、公务员文明礼貌用语

审查广告内容,检验有关证明文件,是广告经营者应尽的义务。

在广告活动中,广告主、广告经营者、广告发布者不得进行任何形式的不正当竞争。

广告不得含有虚假内容,不得欺骗和误导消费者。

⑦巡查办案规范用语

我们是××工商局的检查人员×××、×××(出示查证),请您配合我们的工作。

请您出示营业执照。

无证经营是一种违法行为,请您到工商部门办理营业执照。

对不起,你的营业执照过期了,请按规定办理手续。

您的营业执照有涂改,根据《×××规定》,应予以处罚。

按照××法(条例)的规定,您应该……

您经营的××质量有问题,请停止销售,并按××条款接受处理。

您违章占道经营,请按市场管理规定接受处罚。

您的行为违反了××法律(法规)(××条××款),请立即停止×种做法,并接受处理。

依照《×××规定》,你公司(部、商场)应暂停营业。

请您冷静地想一想,不要冲动。

请不要妨碍我们执行公务!请到工商所(检查大〈中〉队)去处理问题。

请您在笔录上签字。

如果您对我们的处理决定有异议,请在规定的时间内向

××部门提出复议。

⑧服务忌语

在接待、受理和接听电话过程中,禁止使用“我不知道,你去问××”,“有牌子,自己看”,“不是跟你说过了,怎么还问”?“我不管,找领导去”,“愿意找谁就找谁,这是上面定的,我也没办法,不信你问领导去”,“过来,把你的证照拿出来让我检查”,“快点,我要下班了”。

(根据《浙江省工商行政管理系统职业文明礼仪规范》、《上海市工商系统文明用语,规范用语》(试行)、《天津市工商行政管理系统窗口工作人员服务规范》等整理)

(2)“12315”规范用语

从事“12315”申诉举报中心的服务人员应遵守职业道德,诚实守信,办事公道,坚持快捷、公正、合理、有效的原则,对于依法受理,或不予受理的申诉、举报,都应一次性明确告知,妥善处理。

受理申诉规范用语

您好!这里是××市工商局 12315 申诉举报(指挥)中心(站),请讲。

请问您有什么事需要我们帮忙?/怎么称呼您?

您在哪里购买的商品,您申诉的经营者是谁?

您所购买的商品名称、品牌、规格、型号分别是什么?

请问您有购货发票、信誉卡或其他购货凭证吗?如果没有,您能否提供其他有效证据?

您所购买的商品是否有双方约定的保修期?随商品是否带有保修卡?



三、公务员文明礼貌用语

对于您所提的问题和要求,您能向我们提供哪些证据?

您是什么时间知道您的权益受到侵(损)害的?

您本人是否已经与经营者协商和解过? 您是否已经通过其他途径解决过?

对于您提起的申诉,您有什么请求? 还有什么需要补充的吗?

您的申诉我们予以受理,请您保存好(携带)有关证据和实物。

请留下您的姓名,联系电话(邮政编码)和家庭住址,以便我们执法人员与您联系。

再见!

受理举报规范用语

①举报假冒伪劣商品

您好,这里是××市工商局 12315,我是××号工作人员,请问有什么可以帮您?

请问您贵姓? /怎么称呼您?

您能提供被举报方的详细地址、被举报方名称、经营者姓名以及经营期限吗?(如果不能提供,您所举报的内容不翔实,我们不予受理。)被举报方是否证照齐全?

您能提供有质量问题(假冒伪劣、不合格商品)的商品名称、规格、型号以及进货渠道、货物存放地点吗?

对于您反映的问题,还有什么需要补充的吗?

您的举报我们已经受理,请您耐心等待。请您留下联系方式,我们会在案件办结后三个工作日内向您回复处理结果。



感谢您拨打 12315 电话。再见。

②举报无照经营

您好,这里是××市工商局 12315,我是××号工作人员,请问有什么可以帮您?

请问您贵姓? /怎么称呼您?

您能提供被举报方的详细地址、被举报方名称、经营者姓名、经营项目以及违法经营的期限吗?

您能提供其主要的销售渠道吗?

对于您反映的问题,还有什么需要补充的吗?

您的举报我们已经受理,请您耐心等待。请您留下联系方式。

感谢您拨打 12315 电话。再见。

③举报商标侵权

您好,这里是××市工商局 12315,我是××号工作人员,请问有什么可以帮您?

请问您贵姓? /怎么称呼您?

您能提供被举报方的详细地址、被举报方名称、经营者姓名、侵权商品的名称吗?该被举报方是否证照齐全?

您能提供其侵犯的哪个公司的商标权吗?

对于您反映的问题,还有什么需要补充的吗?

您的举报我们已经受理,请您耐心等待。请您留下联系方式。

感谢您拨打 12315 电话。再见。

④举报传销

您好,这里是××市工商局 12315,我是××号工作人



三、公务员文明礼貌用语

员,请问有什么可以帮您?

请问您贵姓? /怎么称呼您?

您能提供传销人员上课的详细地点、上课的具体时间、上课人数吗?(若举报人非常着急,建议向省打击传销办公室反映。)

您能提供传销的产品名称、传销的计酬形式、团伙骨干成员姓名吗?

对于您反映的问题,还有什么需要补充的吗?

您的举报我们已经受理,请您耐心等待。我们会在案件办结后三个工作日内向您回复处理结果。

感谢您拨打 12315 电话。再见。

⑤举报企业打假

您好,这里是××市工商局 12315,我是××号工作人员,请问有什么可以帮您?

请问您贵姓? /怎么称呼您?

您能提供其销售假冒伪劣(商标、产地等)产品的详细地址、销售点名称、经营者姓名、生产规模吗?

被举报方有无营业执照?

您如果代表厂家进行打假的话,需要提供以下手续:生产厂家的合法经营资格;生产厂家的商标注册证明;被委托人的身份证明;企业授权委托书。

感谢您拨打 12315 电话。再见。

不予受理规范用语

您所购买的商品已经超过保修期,根据有关规定,不予受理。



您的消费纠纷已同经营者达成和解协议,没有新理由,根据有关规定,不予受理。

您的消费纠纷人民法院(仲裁机构、其他行政机关)已经介入,根据有关规定,不予受理。

您的申诉已经超过时效,根据有关规定,不予受理。

您是否有信誉卡或购货发票,如没有,请提供其他有效证据,否则,不予受理。

您没有足够的证据证实您的合法权益受到侵害,根据有关规定,不予受理。

您所反映的情况属于经营者之间购、销活动纠纷,根据《合同法》有关规定,应当依据合同条款自行协商,协商中有歧义、达不成一致时,可以依据仲裁法在自愿基础上申诉仲裁,也可向人民法院提起诉讼。

您在申诉举报中,没有提供明确的被诉方,暂时不予受理。

您所购买的商品,已标明是处理品,根据有关规定,不予受理。

您没有按照商品使用说明安装、使用、保管商品,导致商品损坏,根据有关规定,请您与经营者或制造商售后服务机构协商解决。

您没有按照商品使用说明安装使用、保管商品,导致人身伤害,根据有关规定,工商部门不予受理。但您仍享有申请向法院起诉的权利。

您的申诉举报不符合××法律(行政法规、规章)的有关规定,不予受理。



三、公务员文明礼貌用语

您所申诉举报的问题,不属于工商行政管理机关管辖,我们可以帮助您转交××部门处理,您是否同意。

您所申诉举报的问题,不属于工商行政管理机关管辖,对于××问题,按有关规定应由××机关来处理,您可直接向××部门申诉举报。××部门的申诉举报电话号码是……

您在××地购买的商品(接受的服务),按照地域管辖原则,不属于我局的管辖范围,我们可以帮助您移交××地工商局处理,您也可以直接向经营者所在地的工商行政管理机关申诉举报。

您的申诉情况不属于行政调解范围,建议您通过司法途径解决。

2. 税务征管人员文明礼貌用语

(1) 办税服务厅税务人员规范用语与忌语

办税服务厅是税务机关为纳税人办理涉税事项,提供纳税服务的机构或场所。税务人员在纳税服务过程中,提倡讲普通话,使用文明用语,杜绝服务忌语。

① 办税服务用语

接待纳税人时:主动招呼“您好!”、“请问有什么需要帮助?”、“请您递上××资料”、“请出示××证件”等。

发现资料不全、内容不完备、数据有误时:“您的资料不全或资料有误,请复核一下”、“根据×××规定,您还应补报如下资料:×××,请一次补齐”。

发现问题或应给予处罚时:“您的×××资料不符合×××规定”、“您的这种情况(行为),依照×××规定应



给予×××处罚,请理解”。

业务办理完毕时:“您的事已办结,这是您的资料,请收好”、“您的××事情已办理完毕,还有什么需要帮忙的吗?”

收取现金时:“收您×××元”,找还零钱时:“找您××元,请您点一下”。

工作中出现差错时:“对不起,请原谅”。

拒绝对方不合理要求时:“对不起,按照×××政策规定,这个我们不能办理,请您谅解”。

办事结束离开时:“谢谢合作,再见”、“您的申请已经受理,审批结果将在××个工作日内回复您,请留下您的联系方式以便及时通知您”。

②接待投诉、举报用语规范

接待投诉、举报人时:主动招呼“您好!”、“请问要办什么事?”、“请慢慢讲”、“请把××方面的情况详细介绍一下”、“还有什么情况要说吗?”、“请把情况核对一下”、“能留姓名、联系电话吗?”

投诉、举报人对投诉、举报的处理提出要求时:“谢谢您为我们提供查案线索和证据。”“请您放心,您反映的情况我们会为您保密,并尽快处理”。

接待完毕时:“谢谢合作”、“有什么情况我们再联系”,“再见”。

③日常税源管理用语规范

告知相关事项时:“请您携带××等资料,在××日之前,前来××国税局办税大厅办理税务登记、一般纳税人认定……”



三、公务员文明礼貌用语

提醒相关事项时：“您好，本月申报期截至××日，请及时办理纳税申报”、“请您按××规定，在××日前建立账簿，如有疑问，请直接与本人联系，或拨打 12366 纳税服务热线咨询”、“请您于××日×时到××局会议室参加××培训”。

预约时：“您好，今天我跟××同志将前来调查××事项，请准备好相关资料。”

巡查时：“请您带我去××地方看看，请您提供××等表单。”

定额核定时：“根据××规定，采取××核定方式，核定您单位每月应纳税额为××元，如果您有异议，请提供您生产、经营真实情况的证据，在 30 日内向我局申请重新核定定额，也可以直接向上一级国税机关申请行政复议，但在您未收到重新核定定额通知、行政复议决定书前，应按原定额缴纳税款。”

日常检查时：“您(你们)好，根据××规定，我们对您(你单位)××期间的××业务进行检查，这是我们的证件，请您(你们)配合”，“您单位的××业务，根据税法(具体条文)的规定，应××处理，请您及时改正。”

④稽查用语规范

下户见面时：“您(你们)好，我们是××国税稽查局的税务稽查人员，这是我们的证件和检查通知书，请您核对。我们今天来的目的是××，请配合我们的工作。”

检查、了解情况时：“我们需要了解××情况，请您(你们)准备××资料”、“××资料不全，请提供齐全。”

调取账簿、资料时：“我们需要把您(你单位)的资料调回



我局检查,请予配合”、“这是调账清单,请您核对,若无误请签单。”

调查、询问时:“我们找您了解××情况,请予配合,并如实反映情况”、“还有什么需要补充吗?”、“请看一下笔录是否有误,如无出入请签单,并请加捺指印。”

对经营场所进行检查时:“我们需要对您(你单位)的××场所进行实地检查,请予以配合。”

与被检查单位(个人)交换纳税检查情况时:“我们把您(你单位)的检查情况通报给您(你们),请您(你们)核对,若情况属实,请在底稿上签字、盖章。”

检查完毕时:“感谢您(你们)的配合,再见。”

送达有关文书时:“您(你们)好,我们是××国税局的税务干部,特前来送达××文书的,请您查看并在《文书送达回证》上签字(盖章)。”

发现问题或应给予处罚时:“您的×××事项不符合×××规定”、“您的这种情况(行为),依照×××规定应给予×××处罚,请理解。”

⑤服务忌语

称呼纳税人:“喂”、“那个谁”、“戴眼镜的”等。

纳税人咨询时:“不知道”、“刚才和你说过了,怎么还问”、“我也搞不清,你问别人”、“你问隔壁”、“文件上有规定,自己查去”、“大概是吧”等。

办理涉税事项时:“干什么”、“资料都不齐,补好再来”、“这样简单的事都搞错了,当什么会计”、“我现在没空,等会”、“不是我的事,我管不了”、“没上班,急什么”、“要下班

三、公务员文明礼貌用语

了,明天再来”、“喊什么,等会儿”等。

下户检查(调查)时:“根据领导指示,对您(你单位)进行检查”。

纳税人投诉或抱怨时:“有意见找领导去!”、“你能,你来干”等。

纳税人反映情况或陈述意见时:“现在才讲,早干什么来着?”、“快点讲,我还有事呢”等。

(根据《湖南省国税系统纳税服务规范与标准》(试行),并参照《广东省地税系统纳税服务文明用语》整理)

(2)12366 纳税服务热线规范用语

国家税务局和地方税务局统一设置 12366 纳税服务热线,共享号码资源。12366 纳税服务热线以自动语音和人工座席为主要方式,涵盖纳税咨询、办税指南、涉税举报、投诉监督等服务功能。其规范用语有:

接听电话:“您好,这里是 12366,请问有什么可以帮您?”

询问有关税收政策时:“税收政策是这样规定的,请您听好……”

登记记录单:“为了方便与您联系,请留下您单位名称、地址、电话好吗?请稍等,正在记录您的信息。”

回复电话时:“您好,这里是 12366××国税服务热线,您昨天咨询的问题现在给您答复。”

处理投诉或举报:“感谢您对我们工作的支持,我们将尽快转有关部门处理并尽快回复您,再见。”

对方表示感谢时:“不客气,这是我们应尽的义务。”



电话结束前：“请问您还有什么问题吗？欢迎您随时拨打我们的电话，再见。”

3. 审计机关文明礼貌用语

(1) 审计文明用语

审计机关及其工作人员在对被审计单位的财政收支、财务收支的真实、合法和效益进行审计时，应客观公正、实事求是、廉洁奉公、保守秘密，还要注重举止仪表和语言文明。

① 接待来访者时

您好！请进！

请坐！请用茶。

请问您找谁？他不在，需要我帮忙吗？

请问，需要办什么事？

不要急，请慢慢讲。

这个问题我们向领导汇报研究后再给您答复。

请您先看规定，（有关事项）不明白的我来解释。

有什么不明白的问题，请随时和我联系。

还需要说明的问题或情况吗？谢谢你们的配合（支持），请走好，欢迎再来！

② 审计进点时

这是我们的审计通知书，请您签收。

我们的审计通知已寄给你们，请查收。

这是我们的审计执法证件，请你们阅后，并请配合和监督我们遵守审计工作纪律。

欢迎对我们的工作进行监督，及时提出宝贵意见。

三、公务员文明礼貌用语

③ 审计实施过程中

请把您单位的基本情况与财务状况介绍一下。

请您提供×××的相关账务。

请放心,我们一定实事求是地反映情况。

对不起,这个问题请您具体解释一下,请提供相关证明材料。

对不起,我们有八不准规定,你们的好意我们心领啦。

您好!根据审计署、人民银行、银监会、证监会《关于审计机关查询被审计单位在金融机构账户和存款有关问题的通知》,我们想查询××单位账户;这是《协助查询单位账户通知书》,这是我们的工作证件和审计通知书,请予协助。

您好!根据2006年12月审计署、人民银行等四单位联合通知精神,我们想查询××单位×××人的个人存款,查询公款私储情况,这是《协助查询个人存款通知书》。这是我们二人的工作证件和审计通知书及其个人账号、身份证号码,请予协助。谢谢合作。

请您核对一下调查记录(查证情况、审计取证表),如无差错,请您签名或盖章。

对不起,我们会认真核实后给予答复。请问,还有其他问题吗?

如处理不服,你们可以依法申请复议。

请于××日前将处理意见反馈我处。谢谢您的合作。

欢迎对我们执行审计纪律情况进行批评监督。

④ 审计出点时

请您签收。请盖公章,请把意见反馈给我们。

欢迎对我们执行审计纪律情况进行批评监督。

谢谢你们在审计过程中对审计工作的理解、支持和配合。

请将《审计组执行审计纪律情况反馈表》在近日内寄到审计厅(局)。

(2) 审计忌语

不归我管,问别人去。

我跟你说过几遍了,你怎么还不明白!

有事快讲,我要下班了。

你怎么又来了,不是给你讲过这事不归我们管嘛!

账怎么这么乱,你们怎么搞的?

你是会计,怎么连账也不会记。

喂!快把你们账册拿来!

你把这个问题讲清楚,别装糊涂!问了半天,装什么蒜!

吃饭,我们头儿不让吃。

是你审我,还是我审你。

不服,告去吧!就是要处理你们。

四、校园师生文明礼貌用语

校园是教书育人的场所,是建设社会主义精神文明的重要阵地,讲文明、讲礼貌是校园师生的应有之义。

(一)教师规范用语

教师是人类灵魂工程师。教师应以高尚师德、人格魅力和学识风范教育感染学生,做学生健康成长的指导者和引路人。而美好规范的语言则是“塑造青少年心灵的最巧妙的手段。”

1. 高校教师教书育人规范用语

高校教师应敬业爱生、立德树人,严谨治学、诚实守信、言行雅正、举止文明、严慈相济、教学相长,真心关爱学生,为学生终身发展导航青春;为民族伟大复兴奠基未来。以下是高校教师对学生进行教育的常用语。

同学们,对于你们来说,你们的过去或现在是什么样子并不重要,你们将来想要获得什么成就才是最重要的,你们应该对未来怀有远大的理想,并为这个理想不懈奋斗,生命才辉煌。

一个人因为理想而完美,因为奋斗而精彩,因为成功而伟大。



我们学习为了什么？为了能够服务于人民，服务于社会，服务于全人类。

记着，老师期待着你们成功的消息。

实践告诉我们，在这个世界上，有比知识更有力量的东西，那就是一个人的道德修养。人不仅要活着，而且要活得有价值。

人生有太多的诱惑，不懂得抗拒就只能在诱惑的漩涡中迷失；人生有太多的遗憾，不懂得超脱就只能在遗憾的阴影里沉沦。不要浪费青春而去积累那些最终只会灰飞烟灭的东西！

相信自己，战胜自我，这是成功的金钥匙。在我的心目中，从来没有优等生和差等生之分，只有各有所长的学子们。没有自信的人，就只能做生活的傀儡。

我们每个人身上都有闪光点，只是我们常常看到了别人的长处，忽略了自己的优点。以至于我们有些人很自卑。其实你很有潜力，需要你努力去挖掘。

只有自己相信自己，才会让别人对你有信心。能真正帮助你的人，只有你自己。

自尊自爱而不自负，自信自强而不自满。

对于好学的人来说，多学是享受，少学会难受，不学则无法忍受。

学海无边，需日日夜夜的前行；书山有路需分分秒秒的攀登。

搞学习，做学问，要坐得住冷板凳，耐得住寂寞。著名史学家范文澜有一副联语说：“板凳要坐十年冷，文章不写一句

四、校园师生文明礼貌用语

空!”

你想要取得别人无法取得的成绩,就必须得忍受别人无法忍受的枯燥和寂寞。

坡翁有言:“博观而约取,厚积而薄发。”我们要成就学问就得这样。“书痴者文心工,艺痴者技必良。”

这个世界上没有轻易的成功,每一份成功都是靠辛勤和汗水得来的。只有孜孜不倦地求索,才有源源不断的收获。

即使是天才,也要有 99% 的努力与汗水,我们还犹豫什么呢? 想要成功的人啊,迈开你矫健的步伐吧!

同学们要永远记住这样一句话:科学上没有平坦的大道,只有不畏劳苦,沿着陡峭山路攀登的人,才有希望达到光辉的顶点。

我们搞学习,做学问,都要严谨治学,力戒浮躁。国学大师王国维曾说:“古今之成大事业、大学问者,必经过三种之境界:‘昨夜西风凋碧树,独上高楼,望尽天涯路。’此第一境也。‘衣带渐宽终不悔,为伊消得人憔悴。’此第二境也。‘众里寻他千百度,蓦然回首,那人却在灯火阑珊处。’此第三境也。”意思是说:古今凡是有大作为的人,必须经过三种境界:一是,在逆境中,心志不衰,勇于攀登,勤于探索;二是,为了实现自己的理想,不畏艰苦,勇猛向前,敢于牺牲;三是,经过艰苦探求,豁然有所领悟,有了突破,终于取得成功。

你现在的努力程度,决定着将来生活在社会哪个阶层!

心态决定一切! 只要决心成功,失败就永远不会把你击垮!



无论什么事情,只要决定去做,就一定要做到最好。

同学们要坚信:只要你付出了辛勤的劳动和汗水,总有一天会得到丰硕的果实的,也许这段时间会很长,但只要你有耐心和韧性,就一定能成功。

生命是父母给的,我们没有权利挥霍它。生活是自己的,我们更要懂得珍惜它!无情岁月增中减,有味诗书苦后甜。

趁我们还年轻,好好把握人生的大好时光,掌握自己的人生方向,对自己、对家人负起责任。

凡在事业上有所成就的人,无一不是利用时间的能手。

要珍惜时间,别相信命运!

2. 中小学教师教学教育规范用语与禁忌语

有人说:教师的语言如钥匙,能打开学生心灵的窗户,如火炬能照亮学生的未来,如种子能深埋在学生的心里。因此,作为中小学教师,应以学生为本,师德为先。关爱中小學生,富有爱心、责任心、耐心和细心。为人师表,教书育人,语言规范,举止文明。

(1) 教师教学教育规范用语

对!很好!不错!真棒!你真会动脑筋。你真聪明,真能干!

他听得可认真了,会听的孩子是会学习的孩子。

开动你的小脑筋去想,错了没关系,老师喜欢肯动脑筋的同学。

我非常赞成你的想法,说说你是怎么想的,好吗?

你是怎样积累了这么多好词语?愿向大家介绍一下经



四、校园师生文明礼貌用语

验吗？

能专心听讲，又敢于发表自己的见解，是善于学习的表现。

敢于怀疑书本，有自己的见解，了不起！

猜测是科学发现的前奏，你们已经迈出了精彩的一步。

这节课同学们都能积极思考（思想活跃），希望能保持。

你的作业字迹工整，格式规范，答案正确，有创见。

你的作业一次比一次整洁，真好！

字如其人，老师多希望看到你书写的字和你本人一样棒。

不错，学习就得认真。

你真棒！能有这么大的进步，老师非常高兴！

谁愿意为大家做个示范？展示一下自己的本领。

别灰心，再来一次。老师很愿意帮助你。

你别急，再想一想，你会回答得很好。

请不要说话，有什么问题请下课后再讨论。

请你振作精神，专心听讲。

你的作业很乱，请重写一遍，好吗？

希望你能与粗心告别，与细心交朋友。

你们专注听讲的表情，使我快乐，给我鼓励。

从听课的情况反映出，我们班是一个素质良好的集体。

××说得还不完全，请哪一位再补充？

说，是用嘴来写，无论是一句话还是一段话，要先打“腹稿”，想好了再说。

说话，是与人交流，所以要注意仪态，身要正，眼要正视



对方,面部表情要自然。

读,是我们学习语文最基本的方法之一,古人说,读书时应做到“眼到、口到、心到”,“读书百遍,其义自见。”

请你们读一下,将你的感受从朗读声中表达出来。

“学贵有疑”,问题是思考的产物,你们的问题问得好,有深度,这是善于思考的表现。

从同学的提问中,看到的是思维的火花,非常灿烂。会提问题的孩子,就是聪明的孩子。

写,是用自己的笔写自己心里的话,××的作文虽有缺点,却给人一种真诚的感受。

“有纳才能吐”,有积累才能够表达。有些同学作文词语丰富,说明他们的阅读量大。

你真爱动脑筋,这么难的问题都能解决。

××同学的这种方法很有新意,能把思考范围延伸到题外。

你讲的数学小故事真精彩,把老师和同学都吸引住了,希望以后能再听到这样的故事。

你的回答,非常好,有独到的见解。

功到自然成。瞧,你比以前进步多了,望继续努力,争取更优异的成绩。

你预习得可真全面,自主学习的能力很强,课外把你的学习方法介绍给同学们好不好?

你很有潜力,只要努力一定会学好。

我对你很有信心,没听懂不要紧,下课来找我吧。

如果你能试着喜欢上那些弱项,一定能成功!



四、校园师生文明礼貌用语

你真是个有礼貌的好孩子。如果你能再守纪律一些,老师会更喜欢你。你是聪明、可爱的孩子,可是你学习成绩不稳定,为什么呢?你经常忘记老师布置的作业,老师多么希望你从小养成做事认真的习惯,对了,还要把上课做小动作的毛病改掉,好吗?老师相信你!

你的进步,就是老师的快乐。

请原谅,老师错怪你了。

没关系,老师知道你不是故意的。

你很有个性,希望你发扬长处,克服不足。

谁都可能会有错误,只要改正了,就是好样的。

你违犯了纪律,应冷静地考虑一下,这样做到底对不对?对自己对别人究竟带来什么危害,下课后来找我谈谈你的想法。

告诉老师,你控制不住自己的原因,怎么又犯错了呢?我们一道想想怎么改掉坏毛病。

也许你在别人眼里有很多不足,但在我眼里,你是最棒的。

只要你有一颗上进的心,胜利总会属于你。

要想有所作为,做事必须善始善终!

能战胜自我的人,才能战胜一切困难!自信,是走向成功的开始。

请记住居里夫人的一句话:“人要有毅力,否则一事无成!”

不经历风雨,怎能见彩虹! 有一分耕耘,就有一分收获。

不要随便看不起别人,每个人都有自己的长处,谦逊是



人的美德。

多分担一点任务,就多了一次展示和锻炼自己的机会;
把自己融入集体,和集体一道前进。

你如不努力学习,爱你的人都会伤心的。不要让自己的
父母去羡慕别人的孩子!

你愿意把心里话悄悄告诉老师吗?别忘了,老师也是你
的朋友。

我会告诉你的父母,说你的进步。

最近是不是有什么事情困扰着你,使你不能安心学习,
能和老师谈谈吗?或许能帮你。

勇敢点,不要怕,天塌下来,老师替你顶着。

你能为大家做好事,大家都感谢你!

请您和学校加强联系,密切配合,共同教育好您的孩子。

让我们经常保持联系,共同促进孩子的成长,好吗?

我们要相信孩子,不要给他太大的压力和负担。

您的心情我完全能理解,但不能操之过急。

感谢您对学校工作的支持与配合。

(2) 教师教学教育禁忌语

教师应尊重中小学生的品格,平等对待每一个中小学
生。不讽刺、挖苦、歧视中小学生,不体罚或变相体罚中小学
生。

你不认真学习可以,但不要影响其他同学。

你这样总是全班最后一名或倒数几名,对得起你的父母
吗?

你怎么这么笨。这么简单的问题都不会,太令我失望



四、校园师生文明礼貌用语

了。

别人都懂了，怎么就你听不懂。我看你不是块读书的料。

你再也不努力学习，就考不上中学、大学，将来就没有什么出息。

不愿上课就出去。

错多少题，就罚你将作业重抄多少遍！

你的作业乱得像狗刨的一样，赶快撕了，给我重写！

你简直无可救药。

你再这样就把你家长叫来。

就你拉我们班的后退。

我教这么多年书，没见过你这样的。

你怎么这样没有教养？你真让我失望，谁教你谁倒霉。

我看你一辈子就这样了。

你给我站起来。

你啊，真是烂泥扶不上墙。

你给我听清楚，别敬酒不吃吃罚酒。

你再进网吧上网，就给我卷起被子滚回家。

你这孩子我管不了，怎么讲都不听！

你们家长是怎样教育孩子的！

你的孩子太没家教了！

你的孩子脑袋没有问题吧，怎么教也教不会。

班级那么多孩子，就你家的孩子最差！

你自己都管不好自己的孩子，叫我怎么管？

3. 幼儿教师规范用语与禁忌语

幼儿教师应以幼儿为本，师德为先，关爱幼儿，富有爱



心、责任心、耐心和细心；重视幼儿身心健康，将保护幼儿生命安全放在首位；为人师表，教书育人，衣着得体，语言规范，举止文明，自尊自律，做幼儿健康成长的启蒙者和引路人。

(1) 幼儿教师对幼儿的规范用语与禁忌语

规范用语

你真棒。你真能干。

你的手真巧。

你真是个有礼貌的好孩子。

这样做很好。

这个想法不错。

你们商量一下怎么做。

你们觉得怎样做会更好。

今天的表现真不错。

我们交个朋友，好吗？

做错了事不要紧，改正了还是好孩子。

摔倒了，没关系，勇敢地爬起来。

别哭，我来帮你，好吗？

有什么事和老师说，好吗？

请好好吃饭，乖宝宝是不挑食的。

你真爱动脑筋，老师真为你高兴。

没关系，再仔细想想。

请你来回答这个问题……请坐下。

老师相信你一定行。

你想一想这样做对不对？

今天有点不开心能跟老师说说吗？



四、校园师生文明礼貌用语

你能笑眯眯地和我说话吗?

对不起,是老师听错了。我没听懂,能再说一遍吗?

请你帮我一下好吗?谢谢。

不错,比上次进步了。

你又改正了一个小缺点,大家真为你高兴。

让我们为××小朋友的进步拍拍手。

你一定很想跟他(她)道歉,是吗?

你做操真神气,像个解放军。

他(她)很伤心,你愿意去安慰他(她)吗?

朋友有了困难,我想你一定会去帮助的。

你能和小朋友好好地玩,老师很高兴。

朋友帮助了你,你一定会说“谢谢”,对吗?

××小朋友也会举手发言了,大家都为你高兴。

别担心,说错了没关系。

你能和别人说得不一样吗?

你愿意给花浇些水吗?

你能试着扣纽扣吗?

你不光想到自己,还会想到别人,大家都佩服你。

你和朋友一起补好了图书,大家很感激你。

如果你和他(她)一起玩,会玩得很开心。

你邀请老师一起玩,我太高兴了。

一起玩真有趣,你也来试试吧。

禁忌语:

幼儿教师应尊重幼儿人格,平等对待每一个幼儿。不讽刺、挖苦、歧视幼儿,不体罚或变相体罚幼儿。



就知道哭,没出息!

就你事儿多!

你怎么那么讨厌呢!

看见你,我就烦!

再说话就别吃饭了。

快吃,不愿吃就倒掉。

不听话叫别的老师带走。

再打人就让小朋友都不跟你玩。

讲了多少遍还不会,真是个笨蛋。

打电话叫你爸爸妈妈不要来接了。

你怎么从来不举手发言呢?

你的小耳朵到哪里去了?老是不听清楚问题。

不知道,干吗举手,总是耽误大家的时间!

说了多少遍了,你怎么老是不听呢?

××小朋友什么都很能干,而你呢?

怎么不说话了,你哑巴了?

这么会吃,像猪一样。

就这么一点点疼,喊什么?

别人都会,就你不会。

从现在开始,谁坐不住,就别出去玩。

你给我听着,不许……不许……

(2) 幼儿教师对幼儿家长的规范用语与禁忌语

规范用语:

您的孩子表现不错。

这孩子太可爱了,老师和小朋友都很喜欢他,继续加油。



四、校园师生文明礼貌用语

您的孩子今天情绪不太好,好好和他谈谈。

真对不起,由于我们的疏忽,您孩子的头上撞了一个包。

请您放心,我们会照顾好您的孩子。

请相信孩子的能力,他会做好的。

您的孩子很有进步,只是……还需要努力。

谢谢您的理解,这是我们应该做的。

麻烦您协助我们填写……

耽误您一点时间,我想和您交流一下孩子的情况。

请家长不要着急,孩子偶尔犯错误是难免的,我们一起来慢慢引导他。

孩子之间的问题可以让他们自己来解决,放心吧,他们会成为好朋友的。

我们非常欣赏您这样直言不讳的家长,您的建议我们会考虑的。

我们向您推荐的育儿知识读物,您一定有收获的,孩子也会受益。

幼儿园的食谱是营养配餐,为了孩子的身体健康,我们一起来帮他改掉挑食的习惯,让他们吃饱吃好。

您的孩子最近没有来园,老师和小朋友都很想他。

您有什么想法,我们可以坐下来谈谈,都是为了孩子好。

近期我们要举行家长开放日活动,相信有您的参与支持,会使活动更精彩。

禁忌语:

你的孩子今天又打人了。

你的孩子太吵了。午睡不睡觉,还影响别人。



老师拿你的孩子没办法。
你们家长在家也该管一管孩子了。
怎么那么迟来接?
你的孩子什么都不会。
在家不要再给他喂饭了,他是吃饭最慢的一个。

(二)学生文明礼貌用语

1. 学生尊师的文明礼貌用语

①见到老师要问候:老师好! ×老师早! 老师们早上好! 道别时,应说:老师再见。

②在教室,当上课铃响,老师走上讲台前,立正后说:“上课!”班长或值日生喊“起立”,齐呼“老师好!”老师呼:“同学们好!”“请坐下。”

当有学生因事迟到时,应站教室门口喊:“报告”,得到老师回应:“请进”,进门向老师鞠躬后方可入位。

在课堂上,老师向学生提问时,学生应积极思考,并举手准备回答。老师指名××同学回答时,学生应起立回答老师所提出的问题。“其他同学还有补充吗?”“很好。请坐下。”

学生在听课过程中有疑问时,应先举手,经老师许可,方可发言:“我还有一点没听明白,请老师再解释一下。”“明白了,谢谢老师。”

下课铃响,老师说:“下课。”全班学生齐呼:“老师再见!”下课时让老师先离教室,再有秩序地下课。

③进入老师办公室,应先轻声敲门,再呼:“报告!”待老

四、校园师生文明礼貌用语

师应声“请进!”方可进入。“老师们好! ×老师:这是我们班的作业本,全收齐了。老师再见!”

学生接受老师递送的物品,要用双手,并道:“谢谢!”

老师与学生谈话结束时,学生向老师鞠躬告退:“老师再见!”老师点头还礼。

④到老师家拜望时,学生应按门铃或轻轻敲门问:“这是×老师的家吗?我们是您的学生。”

“老师好!(师母好!)今天是教师节,我们代表全班同学特来慰问!”

×老师辛苦了,送老师康乃馨一束,感谢老师对我们严慈相济,师恩无限!祝老师节日快乐,全家幸福!

老师,我们该走了,您休息吧。

⑤受到批评、得到表扬或遭受委屈时,应说:老师,您批评得对,我一定改正。

(得到表扬)谢谢老师的肯定;谢谢老师的鼓励!

遭遇委屈误会时,应说:老师,我也有责任,以后我会注意的。

⑥老师家访或在校外遇见老师时,应说:

“老师,您请进。”“老师,您请坐,请喝茶。”“谢谢老师关心,我的感冒快好了,明天就能上学了。”

×老师,您好!您也来买东西?

妈妈,这是我们的×老师。×老师,这是我的妈妈。

⑦在教室遇到领导、客人和老师来听课或参观时,应问候:

“客人好!校长好!老师好!”



“老师再见，客人再见！”

⑧班干部向老师汇报工作时，应说：

“×老师，近来班里发生了一些事情，您什么时候有空，向您汇报一下。”

2. 学生敬长的文明礼貌用语

①上学、出门或放学回家时，应给父母招呼：

爸爸/妈妈，我上学去了，再见。

爸爸/妈妈，我回来了。

②在家需要父母帮助时，应说：

妈妈，请帮我找一下我的校服，好吗？

妈妈，请您快一点好吗？不然，赶不上校车了。谢谢妈妈。

③家中来了客人时，应礼貌待客：

李叔叔，您来了，快请进。爸爸，妈妈，李叔叔来了。

李叔叔，您请坐，我去沏茶。

李叔叔您慢走，再见。

④请自己的同学来自己的家时，应说：妈妈，这个周末我想请×××到咱们家和我一块写作业，再玩一会儿，您看行吗？

⑤去爷爷奶奶家时说：“爷爷、奶奶好！您二老最近身体好吗？我可想您二老啦！”

爷爷、奶奶，我回去了，您二老要多保重身体，下周我再来看望爷爷、奶奶。

3. 在校园内外的文明礼貌用语

领导、老师来寝室时，全室同学应起立说：“老师好，请



四、校园师生文明礼貌用语

坐,欢迎指导。”领导、老师出寝室时,应起立相送:“欢迎下次再来。”

自律委员会人员检查寝室卫生、查夜时应说:

“请开门,打扰一下。”

走的时候应说:“谢谢合作。”

学生在校内外,迎面遇见认识的教职工时,应主动打招呼:“××老师好!或××师傅好!”如果迎面遇见不知名的教职工,应点头致意。

在公共汽车上遇见老师、长辈、老弱病残孕妇时应主动让座:“老师(老人家,同志),请您坐这儿”。当别人感谢时应说:“不用谢”。

在图书馆借(还)书时应说:“老师,麻烦您帮我借(还)一下×××好吗?”

在公共场所听报告、看电影时应询问:“请问,我可以坐这儿吗?”

在报告厅、演出厅、电影院横排座位出入时应说:“对不起,请让一下。”

值勤人员检查胸卡时应说:“同学,请把你的胸卡按要求挂好,好吗?”

答复别人问路时应说:“你可以往……走,他(她)就住在……”当无法答复时应说:“对不起,我不认识,您再向别人打听一下,好吗?”可以为人指路,但不可上陌生人的车。

遇见同学的亲友来找人时应说:“您好,请坐一下,我给您找他(她)。”

见他人攀折花木时,应说:“请爱护校园的花木。”“一花

一草一木，且看且爱且护。”

附：文明礼貌儿歌

同学们，要知道，礼貌用语应记牢。

对待长辈要用“您”，早晨见面说声“早”。

平时互相问问“好”，分别“再见”别忘了。

若要求人帮，“请”字先用上，

得到别人帮，“谢谢”口中讲。

无故影响人，忙说“对不起”，回答“没关系”。

文明好孩子，人人都夸奖。

五、医院医护人员文明礼貌用语

(一)医院接诊文明礼貌用语

被称为西医之父的希波克拉底曾说：医生的法宝有三样：语言、药物和手术刀。医生的语言如同他的手术刀，可以救人，也可能伤人。所以医务工作者要“修医德、强医能、铸医魄”，按医德规范要求，文明礼貌服务，举止端庄，语言文明，态度和蔼，同情、关心和体贴患者。因此，医患沟通、医患和谐应从语言开始。

1. 门诊医生规范用语

您好，请坐！

您是第一次来就诊，请问您哪不舒服？

您是复诊，原来用药的疗效如何？

请您过来到这边诊疗床上躺好，我给您检查一下，别紧张。

××药需要先到注射室做过敏试验，如不过敏，您再去交费、取药。

您的病还需要做理化检查才能确诊（观察近期用药效果）。

您的病需要住院系统治疗，大约需要先交×××元住院

押金,您是否愿意?

2. 急诊医生规范用语

请问您哪里不舒服?

让我给您检查一下,别紧张。

对不起,病人病情很严重,请家属尽量配合,我们一定会全力抢救。

经过观察、治疗,现在病情基本平稳,可以回家休养,若有不适,请您及时来院治疗。

3. 医技科室工作人员规范用语

影像科

请您将检查申请单和交费收据给我。

请您稍候,轮到您我会叫您。

请您穿好鞋套,把有纽扣的上衣脱去。

您需要做增强检查,请先做个××药过敏试验。

请您不要紧张,按我的指令做。

对不起,这边有位急诊病人需要马上做××检查,请您稍等一会儿好吗?

对不起,您的检查虽已做完了,但需要会诊一下。请您在××时间再来拿检查报告单,好吗?

检验科

您化验的项目需要空腹抽血,您吃早饭了吗?

请配合一下,我为您采血。请您按压5分钟后把棉签丢入垃圾桶内。

请您把标本放在××处。



五、医院医护人员文明礼貌用语

您稍等一会儿就可以取报告单了。

请您××时到就诊科室护士站领取报告单。

4. 特检科工作人员规范用语

内窥镜

请您把检查申请单给我,在候诊区稍坐一会儿,按顺序检查,很快就会轮到您的。

您是×××吗?请您侧身躺好,检查时会有点不舒服,请配合一下。

谢谢您的合作。请到候诊区休息一下,过一会儿就可以取报告单了。

给您取了个病理标本,×天后到这里领取报告单。您走好。

影像介入检查

您好,现在为您做××过敏试验,如有什么不适,请立即告诉我。

您是×××吗?现在给您做××检查(治疗),请不要紧张。

心、脑电图

您好,请把申请单给我。

请您躺(坐)好,现在为您做××图。

您回去后洗个澡,穿纯棉内衣,明早8点来戴心电监测仪。

请坐好,我为您安上(取下)监测仪。

您需要24小时戴监测仪,这期间请您将活动的时间、内

容做好记录,明天这个时间再来取下监测仪。

这是您的报告单,请拿好。

5. 药剂科工作人员规范用语

×××,您好!请交门诊医卡通,请稍等,正在给您配药。

×××,这是您的药,××药×盒(瓶/支),请收好,药品的用量都标在药盒上了,请按时服药。或者“您的×副中药配好了,请按处方方法煎服。如您需要,我院可提供煎药服务。”

用药期间,请不要吃×××食物。

医卡通费用不足——“(称呼),对不起,请到收费处交钱后再来取药。谢谢!”

对不起,这药暂时没有,请您找医生更改或取消。

当病人同时配取内服和外用药时,应特别关照:“同志,这是外用药,不能口服,请用药前仔细看一下。”

6. 血液净化中心工作人员规范用语

您好,我叫×××,是您的责任护士,现在给您介绍一下治疗的有关情况。

您好,我是×××医生。现在给您做穿刺,可能有点疼,请配合一下好吗?

对不起,给您增加痛苦了,再配合一次好吗?

透析做完了,现在给您做加压包扎。20分钟后您可以松一下;如不出血,30分钟后就可以解开了。

下次透析给您安排在×日×时,您走好。



五、医院医护人员文明礼貌用语

7. 住院处工作人员规范用语

办理入院手续时：

您好，请问您是否参加了医保，请先到门诊二楼医保办审核登记，再来办理入院手续。

本次住院您需要预交住院费×××元。

请填写这张登记表，填写前请仔细阅读注意事项。

本次收您×××元，这是收据，出院时此单据还要交回住院处以便办理结算，请保存好。

手续已办好，请到×号楼×层×病区×科住院。

办理出院手续时：

您好，请您到×窗口结算。

请把您的全部押金收据给我，审核后给您办理结算。

您还欠费，需要补交××元。

这是退您的钱，一共是××元，请您当面点清。

这是结算票据(或清单)，请务必保存好。

8. 住院医生规范用语

您好，我是您的主管医生，我姓×，希望我们互相配合，关于治疗的方案我会及时和您沟通，住院期间您有什么情况及时告诉我。

请您把患病情况介绍一下好吗？发病时有什么不舒服，做过什么检查？用过什么药？现在感觉如何？

现在我为您检查一下，别紧张。

您好！现在是早晨查房，昨天夜里怎么样？

为了明确诊断，您需要做××检查，大约需要××钱。



您的病还需要进一步确诊,我们将组织邀请××科医生给您会诊。

您患的是××病,病情需要手术,如不手术,可能会使病情进一步恶化,但手术中可能发生××情况,请您和亲属考虑一下,是否同意手术;如果同意,请您在手术申请单上签字。你们有什么要求,也可以提出来,我们尽力去办。

您的检查出来了,结合您的病情,我们诊断是××病。下一步的治疗方案是××,对我们的治疗您还有什么疑问吗?

您的病目前恢复较好,×天可以出院了。

您出院后要注意休息,饮食要注意××,适当活动,调整好心情。按时服药,定期到门诊复查。有什么问题可打××电话随时与我联系。

同志,对不起,公共场所包括医院请勿吸烟。

(二)护士护理文明礼貌用语

护士是履行保护生命、减轻痛苦、增进健康职责的卫生技术人员。护士应确立人文医学理念,强化人文关怀,注重沟通,以白衣天使的姿态,同情爱护患者,主动同患者交朋友。

1. 门诊护士规范用语

导诊护士:

您好,请问有什么需要帮助吗?

请问您看什么科,您哪里不舒服?建议您挂××科。



五、医院医护人员文明礼貌用语

对不起,请稍等,我马上帮您问一问。

您好,您要找的××科在×楼,您可以乘坐那边的电梯上去。

请您先去办卡结算中心办卡充值,然后到×层楼看病。

对不起,××主任(教授)正在里面接诊病人,请您先坐会,等会我会叫您。

对需借用轮椅推车者:请您留一个证件,以便管理,因需要轮椅推车的病人较多,请用后速还,谢谢配合。

接待残疾、有病痛无家属者:您好,看来您很不舒服,请坐到轮椅上吧。别着急,我帮您挂号,送您到×××科。

候诊护士:

您好,请问您哪里不舒服?请把挂号单和病历给我,排队后请坐下稍等,按序就诊。

对发热病人:请先测一下体温,舌下3分钟,腋下5分钟,请坐下稍等。

您好,××患者,请到×××科室×××诊室就诊。

您好!请出示您的老年证,以便为您优先安排。

应诊护士:

您好,是您本人输液吗?请把药品和治疗单给我。

现在给您做××过敏试验,需要等20分钟观察结果,请不要离开,有什么不舒服的,请马上告诉我。

您好,请问您叫什么名字?现在要给您输液,大约需要×小时,您是否去一下卫生间?

您的心脏(××)不好,输液速度慢一些,有什么不适,请立即告诉我。



液体中有××,输液时速度要慢一点,否则会有痛感,有什么不适请立即告诉我。

您的药已经输完了,休息 5 分钟您就可以回去了。

您好,请上床,请将裤子退至大腿侧卧。灌肠后可能会有便意,可做深呼吸,请尽量忍耐,有利于药液的吸收。

2. 急诊护士服务用语

请您(们)不要担心,我们的医生一定会尽力救治的。

对发烧病人:请先测一下体温,舌下 3 分钟,腋下 5 分钟,请坐下稍等。

您好,这是急诊观察室,这里是您的病床,有事请随时找我们。

各位朋友(病友),非常对不起,这位患者病情较急或特殊,我们必须优先安排他就诊。请各位配合、谅解一下好吗?非常感谢大家。

您好!你们最好只留一个人陪,其他家属回去休息,以免影响病人休息。

3. 儿科护士规范用语

小朋友,几岁了?哪里不舒服,给姐姐(阿姨)说说好吗?

小朋友,能解开扣子让阿姨(叔叔)给你查一下吗?

现在需要给孩子做××检查,请先到收费处交费,再带孩子到×层××检查室,查完后再回来给孩子看病。

请走好,孩子病情有变化请随时到医院来看。

小朋友,你叫××,对吗?阿姨知道你平常很勇敢,对不对?勇敢的人是不怕打针的,阿姨一定轻轻地给你打针。



五、医院医护人员文明礼貌用语

4. 住院护士规范用语

我是您的责任护士,我姓×,住院期间您有什么困难可随时与我联系,我将尽力为您服务。

×先生/女士,这是您的床位,请您在此休息,待会主管医生会来看您。这是您的床头柜,可放茶杯及您随时需取用的物品,食用物品请放入柜内,贵重物品请自己保管好或由家属带走,谢谢合作。

您好!这位是×大夫,是您的主管医生,负责您的治疗工作。

现在给您测体温、血压,请您配合。

×床×先生/女士,明天早晨8点以前空腹检查,今晚×点起不能进食进水,请您配合好吗?

×床×先生/女士,明天早晨请您留取第一次尿(便),放在××处。

请问您昨晚8时至现在有没有吃东西或饮水?现在要给您抽血化验,好吗?

为病人做晨间护理时说:“早晨好!现在的感觉怎么样?夜里睡眠好吗?”对能下床的病人应礼貌地说:“请您先在凳子上坐一会,整理完床后再到床上休息,谢谢。”

您好,我是护士长,负责全科的护理工作,您有什么意见和建议尽管提出,我们一定会认真听取和改进的。

您是×床的×先生/女士吗?现在我准备给您做××药的试针,请问您曾经用过这种药吗?有无药物过敏?万一出现××情况,请立即通知我们,谢谢!20分钟后我来看皮试结果。



您好,您是×床的××先生/女士吗?现在准备给您输液,您是否需要小解。如您感觉有不适,请按传呼器,我会及时来看您的。

这是您的药,请您服用,注意多喝水。这是××药,请在餐后(前)半小时服,到时间请您记得服用,好吗?

×床××先生/女士,明天×时,给您做××手术,请您按照要求做好准备,有什么问题随时告诉我们。

现在为您清洁皮肤(术前备皮),请配合一下好吗?

××先生/女士,您预交的医疗费用已用完,请您到结算处再交×××元,谢谢!

天气变化时:“××先生/女士,您好!天气冷了,需要给您加一床被子或开暖气吗?”“×伯/×妈,天气热了,需要帮您换薄一点的被子或开空调吗?”

患者致谢表扬时:“不客气,这是我们应该做的”、“您过奖了”。

我院探视时间是××时,对不起,现在是治疗时间,请您××时再来。

探视时间已过,病人需要休息,请您放心回去,我们会照顾好病人的。

同志,对不起,为了您和病人的身体健康,请不要吸烟。

同志,请保持病区整洁,协助我们维护好病区的环境卫生。

对不起,病房需要安静,请您说话声音小一点好吗?

××先生/女士,请您×日×时到×科做×检查……并详细交代注意事项,告之检查地点。



五、医院医护人员文明礼貌用语

您好,我是监护病房护士×××,病人住监护病房期间,不需要陪护。请把联系方式留给我们以便及时联系。

您已从手术室转到监护病房,我们会细心照顾您,请放心。

病人要看病历时:“您好!对不起,按国家规定,病人的病历是医院的内部文件,是不可以给本科医护人员以外的其他人员翻阅的。如果您有需要,我们可以给您复印部分医疗文件。如果您急于了解情况,我请××医生或我自己可以告诉您相关情况,好吗?谢谢您。”

您好,您是病人×××的亲属吗?现在病人的病情(伤情)很重,我们正在全力抢救。请您不要离开,我们会随时与您联系的。

安慰病故家属时:“请不要太难过,你们作为家属已尽力了,我们在治疗上也做了最大努力,请节哀,保重身体。”

××先生/女士,祝贺您康复出院!“回家后,请一定注意休息和按医生的吩咐按时用药,定期来医院复查。”“感谢您对我们工作的支持,如有什么需要帮助,请随时与我们联系”、“您慢走,请多保重”。但禁说“欢迎下次再来”或“再见”。

病人馈赠红包、礼品时:“谢谢您,××先生/女士,您的心意,我们心领了,但这些东西我们不能收。为病人服务是我们应尽的责任,请您不必客气,以免我们为难。”

(三)医护人员服务禁语

1. 禁止使用不尊重患者的命令式和无称谓的语句

为病人做某项检查时忌说：“不是告诉你了吗？怎么还不明白”、“怎么不提前做好”。

别哼了，谁生病不难受别喊了。忍着点，这么娇气。

躺(坐)那儿，别磨磨蹭蹭的！

喂，×床(不称呼姓名)打针，×床吃药。

把××脱了(把衣服撩起来)检查。

你这血管怎么这么难打，扎都扎不进去！

你们家属烦不烦，都挤在这里干什么啊！

2. 禁止使用侮辱人格、可能让人羞涩的语句

有什么不好意思的，都这份儿上了！

瞧着点儿，没长眼睛呀！

这么大人，怎么什么都不懂！

没钱就别来看病！

你这样的见多了，有什么了不起的！

到这儿撒野来了！

3. 禁止使用生硬、不耐烦的语句

您怎么拖到现在才来，早干什么去了？

你怎么这么多事儿，不想看就回家！

没什么，死不了！



五、医院医护人员文明礼貌用语

怕疼,别来看病(治病还能不疼)!
是你看病还是我看病! 听你的还是听我的!
你怎么这么难伺候啊!
这儿交班(开会)呢,外面等着去!
这是医院,不是你家。

4. 禁止使用不友好、不负责任的语句

不知道,问别人去。这事不是我管的。
谁和你说的(谁答应你的),找谁去!
嫌这儿不好,到别处去! 你这病包在我身上,绝对没问
题。
我就这态度,有意见找领导去。

5. 禁止使用含糊不清,增加疑虑的语句

好坏谁也不敢说,没准儿。
你这事(手术、病)不太好办呀。
你的病也就这样了,回家想吃点什么就吃点什么吧。

六、服务行业文明礼貌用语

(一) 邮政通信服务文明礼貌用语

1. 邮政服务人员文明礼貌用语

邮政企业应按照国家有关规定,保持并逐步提高邮政普遍服务水平,为用户提供迅速、准确、安全、方便的邮政普遍服务。

(1) 普包收寄

您好,请问您需要办什么业务?

您寄包裹吗?请您准确、清楚地填写收件人姓名、地址和邮政编码。并写上您的地址、姓名和邮政编码。

按规定,交寄包裹需要验视内件,请您协助打开包装。

对不起,您交寄的这类物品属于禁寄物品,不能收寄,请谅解。

对不起,这些属于限寄物品,包裹内不能夹带物品,请您取出。

谢谢合作,请装箱交寄并填写包裹详情单。

请稍候,我来为您办理。

您的包裹称重计费后,包裹邮寄费 $\times\times$ 元(保价费是 $\times\times$ 元),总共 $\times\times$ 元。



六、服务行业文明礼貌用语

收您人民币××元,找回××元,请点收。

这是您的包裹收据,请收好。

您交寄的邮件近一年对方都未收着吗? 我们的投递员一般都会按照封装上的名址递送给收件人的。我们查询后在 30 天内告知您。

如果邮件丢失、损毁,我们会按保价的给据邮件或未保价的给据邮件的有关规定,进行赔偿,请您放心。

谢谢您使用邮政业务。

您慢走,再见。

(2) 包裹投交

您好,请问您办什么业务?

请问您取包裹? 请出示有效证件(居民身份证、户口簿、工作证)验视一下。

请在包裹单上签上您的名字。

请稍候,我去为您取邮件。

对不起,让您久等了。

这是您的邮件,请您核对。若您接收给据邮件时发现封皮破损,应当场声明,并核对内件。如确属邮局的责任而造成内件短少、损毁的,应由邮局按规定予以赔偿。

谢谢您使用邮政业务。您慢走,再见。

(3) 储汇业务

您好,请问您办什么业务。

您需要存款?(取款? 汇款?)

请稍候,我来为您办理。

对不起,让您久等了。



请您输入密码。

请您在取款单(汇款单)上签名。

您需要办理的存款(取款、汇款)业务已经办理完毕。

这是您取的现金××元,请点收。

这是您的存折(汇款单收据)请收好。

谢谢您使用邮政储蓄业务。

(4) 函件收寄

您好,请问您办什么业务?

您需要交寄特快(购买邮票)?

请问您交寄特快是物品型? 还是函件类?

按规定您的特快需要验视,请予配合。

谢谢合作,请您填写详情单。

请稍候,我来为您办理。

您的特快邮件称重计费后,邮费是××元,特快信封(包装箱)费是××元,(保价费是××元)总共是×××元,请付费。

收您人民币×××元,找回××元,请点收。

这是您的特快收据,请收好。

您的特快邮件按传递时限要求,应在×日内到达。

您的邮件超重,请购买××元邮票。

(5) 报刊订阅

您好,请问您办什么业务。

请您填写报刊订阅清单。

请稍候,我来为您办理。

对不起,让您久等了。



六、服务行业文明礼貌用语

请您复核一下订阅报刊的名称和您的姓名及地址。

您订阅的报刊共×种,需付人民币××元。

收您人民币××元,找回××元,请点收。

这是您的收据,请收好。

(6) 邮件投递

您好,我是××邮政局,这里有您的××邮件,请问我们是按地址递送还是劳驾领取。

您好,我是××邮局的投递员,前来派送邮件,请问××先生/女士在吗?

请出示您的有效证件。

他人代领时,对不起,我们需要核验收件人的和本人的有效证件,请您配合。

请您在收件人签名栏处签名(盖章)。

这是您的邮件,请您查收。

您好,这是您单位的挂号信,请查点核对清楚后签名/盖章。邮件附有回执时请客户在回执上签名/盖章。

您好,这是您单位的特快邮件,请在详情单上签名和批注收到的时间,请及时转交收件人,谢谢。

您好,您于××日反映的问题,我们已核实,我们将于××日前将该期报刊补投给您,感谢您对我们工作的指正。

您好,您于××日反映的问题,我们已核实。我们通过各种途径仍无法获得该期报刊,如果您不介意,我们将该报刊款退还给您,感谢您对我们工作的支持、配合。

我们已经为您的××号邮件办理了查询,一有结果我们



立即回复您,请您谅解。

新年好! 您的节日礼品到了,请您签收,谢谢。

感谢您使用邮政服务。

2. 通信营业人员文明礼貌用语

通信营业人员要树立“用户至上,用心服务”的服务理念,在对客户实际服务的过程中努力在“用心服务”上下工夫。

(1) 迎宾人员服务用语

客户进入营业厅时:先生/小姐,上午好,请问有什么需要我帮助的吗?

办理业务请在这里取号票,请您先在休息区休息。

当客户嫌排队等候的时间太长时:“很抱歉,现在是营业高峰期,人比较多,我们会尽快为您办理,请谅解。”

当进来的客户恰好是营业厅的老客户时:“您好,××先生/女士,很高兴又见到您。”

当进入营业厅的客户带有很多物品时:“您好,请问需要帮忙吗?”“先生/女士,请您保管好您的随身物品,以免遗失。”

在天气不太好的时候(客户办理完业务走出营业厅时):“小心路滑,请您慢走!”

客户办理完业务走出营业厅时:“再见! 请慢走!”或“请慢走,欢迎下次光临。”

VIP 客户出示证件,按要求要给客户优先办理业务时:“请用户在休息区坐下等候”,并告知相关人员做好准备。
“您好,请坐,我帮您安排一下。”



六、服务行业文明礼貌用语

客户在休息区域坐下来休息时：“请您喝水。”

(2) 柜台营业服务用语

当第一位用户到来时：“您好！请坐，请问您要办理什么业务？”

用户已在柜台前坐下，并需要办理业务时：“您好！请您输入服务密码好吗？”“您好！请出示您的证件好吗？”

客户书写字迹不清时或签名位置有误时：“很抱歉，请在这里重新填写，好吗？谢谢！”

当受理完业务需要客户签字确认时：“您好！我已为您办理了××项业务，第一项业务是办理了××，第二项业务是办理了××，请您确认没有错办、漏办的情况后，在此签字，谢谢！”

当你受理的业务需要复印身份证时：“请稍等，我复印一下身份证，马上回来。”

离开柜台回来时（如复印证件回来时）：“对不起，让您久等了”。

在办理业务过程中客户催促时：“好的，我将尽快为您办理。”

当你答复完客户咨询的问题时：“请问我的解释您清楚吗？”

如果客户出示的证件办理业务有不符合要求时：“很抱歉，为了保护您的个人利益，办理此项业务需持×××证件办理，这是给您的《有效证件通知单》，请您携带通知单上要求的证件来办理，好吗？谢谢您的配合。”

服务过程中，收取或找还用户钱或物品时，要唱收唱付，

并双手递接：“谢谢，收您××元（或×××物品）。”“这是您的身份证、×××和找您的××元，请点清收好。”

营业员听不清用户的话时：“对不起，我没听清，请您再说一遍好吗？谢谢！”

遇到特殊情况营业员无法处理时：“对不起，请稍等，我请示我们值班经理后再答复您，好吗？”

当营业员由于交接班暂时停办业务时，应当向客户说明情况：“对不起，正在交接班，请您稍等一下。”当营业员下班而无法继续办理业务时，应提前和客户打招呼：“对不起，我马上就要下班了，后面的客户请到××窗口办理业务。”

客户办理完业务离开柜台时：“再见，请慢走！”

(3) 个性化服务用语

用户办理完开户业务时：“感谢您使用我们公司的产品，希望我们的服务能令您满意！”

当用户表示要报停或销号时：（要求尽量挽留用户）“先生/女士。您好！冒昧问一下，您为什么要报停（销号）呢？”

当用户执意要办理销号时：“感谢您一直以来对我公司的支持，如果您还需要重新使用此号码，请在三个月内到我公司办理复机业务。”

当用户办理完复机业务时：“感谢您再次使用我们公司的产品，希望我们的服务能令您满意！”

用户办理补/换卡业务完毕时：“××先生/女士，您好，我公司可以提供复制旧卡资料的服务，但在复制的过程中可能会出现资料丢失，请问您需复制吗？”

复制完毕后将卡交给客户时：“请您确认一下新卡上的

六、服务行业文明礼貌用语

资料是否复制完整。”

当用户办理完国际业务,营业员提醒相关事项后:“这是您的备用卡和漫游锦囊,请您收好,祝您旅途愉快!”

当你通过客户资料了解到办理业务的当天是客户的生日时:“×先生/女士,今天是您的生日对吗?祝您生日快乐。”

当营业厅营业时间已结束,有客户敲门要求进入营业厅办理业务时:(厅内有用户在办理业务):“很抱歉,我们已经结束营业,正送走最后一批客户,欢迎您下次光临,谢谢!”

(根据《移动公司营业人员标准服务用语》和《中国电信企业服务规范和服务标准》整理)

(二)银行业从业人员文明礼貌用语

银行员工要确立客户为尊的理念,柜面用语要做到态度热情诚恳,语句清晰柔和,内容精确通俗,语言文雅礼貌。柜面人员在工作中,要坚持使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”十字文明用语,要规范使用服务用语,禁止使用服务禁语。

1. 会计专业文明服务用语与禁语

(1) 会计专业文明服务用语:

您好,请问有什么事我可以帮忙吗?

请您将凭证内容填好。

请到××号柜台(窗口)办理。

请出示您的证件和单位账号。



请您审查汇票内容。

请您将印鉴盖清晰。

请收好您的印章(凭证、回单、对账单、账簿、支票、密码清单等)。

请您签收退票。

请您单位及时与银行对账。

请您妥善保管营业执照和开户申请书。

请您到人民银行办理账户审批手续。

对不起,您单位的汇款暂时未到,请留下您的地址和电话号码。

请您及时到银行取回托收或委托承付通知。

请您单位及时将托收或委收五联及附件交送银行办理退、托。

请您出示拒付的有关证明及资料,谢谢合作。

你单位出具的拒付理由不恰当,银行无法受理,请谅解。

您填写的凭证××项内容有误,请重新填写。

(2) 会计专业服务禁语:

客户询问结算事宜时,禁止说:“我不知道!”“不归我管,怎么还问!”

客户持证查询账户余额时,禁止说:“不行,机器忙着呢。”“天天查,真烦人。”

客户办理业务走错柜台时,禁止说:“没看见牌子吗? 那边去。”“不会填写,你不会问吗?”

业务忙时,禁止说:“急什么,等着吧。”“没看见我正忙着吗?”



六、服务行业文明礼貌用语

机器(线路)有故障时,禁止说:“明天再来吧。”

客户购买凭证时,禁止说:“没有了,不能买。”

客户缺少回单、对账单查询时,禁止说:“不是我的事,找专柜去。”“我也没办法,自己找,等着吧。”

临近下班时,禁止说:“谁叫你来这么晚,结账了,不办了,明天再办。”

客户提出意见时,禁止说:“有意见去给领导反映吧,我也解决不了”、“找领导去,我就这样,你能怎么样”。

2. 出纳专业文明服务用语与禁语

(1) 出纳专业文明服务用语:

请稍等,我马上帮您查询。

请您到××号柜台查询。

请您按要求逐项填写凭证。

请您注意填写大小写和票面张数。

对不起,这项业务必须由本人亲自办理,麻烦您通知本人来,谢谢您的配合。

您的款项有误,请重新点一下好吗?

对不起,经鉴别您的现金中有×张假币,按人民银行规定需要收缴,请您补足钱款。谢谢合作!这是我们给您出具的《假币收缴凭证》。

请问兑换辅币面额分别是多少?请您填好兑换单,我马上给您办理。

零币较多,请您多等一会。

对不起,××票很短缺,不能满足您的要求,非常抱歉。

您兑换的残币不够全额标准,只能兑换×额,请登记签



名。

对不起,凭证还没有传递过来,请您稍等一下。

请问提款金额是多少?请您把款项点清收好。

请您报提现金计划。

马上联系,尽量满足您的需要。

请原谅,计算机线路出现故障,我们尽快排除,请稍候。

(2) 出纳专业服务禁语:

客户询问交款事宜时,禁止说:“我不清楚,我不知道。”

客户填错交款单时,禁止说:“你怎么搞的,填错了,重填。”

客户办理交款业务时,禁止说:“你的钱太乱了,整好再交。”“真麻烦,全是零币。”

客户走错柜台时,禁止说:“你没看见牌子吗?到那边去。”

客户兑换残币时,禁止说:“不能换。”“我这里不换钱。”

办理付款业务时,禁止说:“哎,喊你呢,没听见吗?”“钱不够了,没钱了。”

客户取款时,取款凭证未传递至现金柜台,禁止说:“凭证还没过来,急什么。”

机器出现故障或停电时,禁止说:“机器坏了,没法办业务。”“停电了。”

临近下班时,禁止说:“不收了,明天再来吧。”

发现假币时,禁止说:“我一眼就看出来了,假的就是假的,我还能坑你吗?”“算你倒霉。”

客户提出批评时,禁止说:“我就是这样,能怎么着?有



意见箱,写去吧。”

3. 储蓄专业文明服务用语与禁语

(1) 储蓄专业文明服务用语:

您好,请问您存多少钱? 定期一年吗?

请出示您的身份证。请输入密码。

您这张存单还有一个月就到期了,提前支取,利息是按活期计算的要损失好多钱呢! 如果您有急用,我可以向您推荐一种小额质押贷款业务。您这张存单一万元,可以质押贷到九千元,只付一个月的贷款利息,比您提前支取合算多了,您看怎么样?

真抱歉,按规定提前支取是一定要有本人的身份证的,这是为了维护您的利益,希望能得到您的理解和合作。

请您慢慢回想密码,不要着急。

××同志,请收好您的现金或存折。

请稍等,我马上重新给您计算一下利息。

请您在这里签名。

对不起,现在机器有故障,请稍等。

(2) 储蓄专业服务禁语:

储户询问利率时,禁止说:“电子屏幕上有,你不会看吗?”“不是告诉你了吗,怎么还不明白。”

办理储蓄业务时,禁止说:“存不存,要存(取)快点。”“钱太乱,整好再存。”

客户刚办理存、取款业务,又要求取、存钱时,禁止说:“刚存(取)怎么又取钱。”“以后想好了再存(取)。”“净找麻

烦。”

客户办理提前支取时,存单与身份证姓名不一致时,禁止说:“你自己写错了怨谁。”

当储户提取现金时,禁止说:“点好了再走,错了概不负责。”

储户对利息提出疑问时,禁止说:“利息是电脑计算出来的,还能错。”“银行还能坑你吗?”“不信,找人去算。”

临近下班时,禁止说:“结账了,不办了。”“怎么不早点来。”

机器(线路)出现故障时,禁止说:“我有什么办法,又不是我让它坏的。”“我也不知道什么时间能修好。”“到别的所去取钱吧。”“明天再来吧。”

4. 信贷专业文明服务用语与禁语

(1) 信贷专业文明服务用语:

请问,您办理何种贷款?

按规定,您应以书面形式提出贷款申请,说明借款用途、生产经营项目、有持续经营能力、有合法的还款来源及资信状况,并提供符合贷款条件的相关证明资料。

您的这项贷款,还应同时签订担保合同(电子银行渠道办理的贷款除外)。

请问,您的保证人或担保单位同意为您担保吗?

对不起,此项贷款要待调查论证后,经过贷款面谈、借款合同面签后才能定下来。

请稍等,待请示行长(科长)后答复您。

此项贷款申请经审查未获批准,请理解。



六、服务行业文明礼貌用语

请问,您单位近期经营效益如何?

请您提供有关报表或数据。

请您和您单位恪守约定的承诺,保证用途合法,专款专用。

请您和您单位信守承诺,按期归还贷款,偿还利息。

谢谢合作。

(2) 信贷专业服务禁语:

客户询问信贷业务时,禁止说:“不知道(不清楚)。”

客户提出贷款申请时,禁止说:“我说了不算,找上级去。”“你单位效益这么差,够不够贷款条件?”

客户办理贷款手续时,禁止说:“你懂不懂办贷款的规矩?”“办了几次了,怎么还不明白。”

客户询问贷款利息时,禁止说:“不知道,不会算。”

到企业调查了解情况时,禁止说:“派车来接。”“厂长(经理)为什么不出面。”“让你们领导×点等着我。”

临近下班时,禁止说:“下班了,明天再来吧。”

客户提出批评时,禁止说:“就你把我怎么样。”“有意见找领导告去。”

(根据贷款新规及《中国工商银行济南市分行文明用语和服务禁语》《建设银行陕西省分行柜面服务规范化标准》等整理。)

(三) 物业服务人员文明礼貌用语

物业服务企业及其从业人员在为业主提供服务时,应确立“服务第一、业主至上”的理念,态度和蔼,耐心热情,用语



规范,提倡讲普通话,使用文明用语,禁用服务忌语,不说粗话、脏话,不讲不耐烦的话。上班时间工作人员必须按不同岗位要求统一着装,佩戴工作牌。

1. 管理人员文明礼貌用语

接听电话时:

您好! ××物业服务处。

请问您贵姓?

请问有什么需要帮助?

对不起,他(她)不在,有什么事需要我转告他(她)吗?

接听业主电话投诉时:

您好:××物业服务处。请问我能帮您什么吗?

请问您贵姓?

请告诉我详情,好吗?

对不起,×先生/×女士,我立即处理这个问题,大约在××时间(视情况而定)给您答复,请问怎样与您联系?

您放心,我们会立即采取措施,让您满意。

很抱歉,给您添麻烦了。谢谢您的意见。

业主来访投诉时:

您好! 请问我能帮您什么吗?

请问您贵姓?

您能把详细的情况告诉我吗?

对不起,×先生/×女士,您反映的问题由于×原因(说明理由)暂时无法解决,我会把您的情况向公司领导反映,尽快给您一个满意的答复,请问怎样与您联系?



六、服务行业文明礼貌用语

业主办理使用专用货梯时：

您好，服务处，请问您什么时间需要使用专用货梯？

您可以留下您的姓名和联系电话以方便联系吗？

谢谢您，我们会按您要求的时间将专用货梯停在一楼。

收取管理费时：

×先生/女士，您好！请问您是来交服务费的吗？请问您的房号。您本月应交服务费×××元，上月水电费××元，维修费×××元。收您×××元，找回××元。这是您的发票，请保管好。谢谢您，再见。

催收服务费时：

×先生/女士，您好！贵公司×月份的服务费还没有交，我们已于××日发出了《催款通知》，想必您已收到了，现在再提醒您一下。

为了避免增加您不必要的支出，希望您尽快来交款。

谢谢您，再见。

2. 维修人员文明礼貌用语

×先生/×女士，您好！我是物业服务处的维修人员，请问您室哪里要维修？

请问现在可以开始吗？

我会尽快做完。

我已经修理好了，麻烦您检查一下。

对不起，我再重新处理一遍。

谢谢，麻烦您确认一下，在报修单上签字。



3. 保洁人员文明礼貌用语

对不起,请您让一让。

对不起,我在这里清扫,打搅您了,请您关好门窗。

请爱护公共卫生,请您不要随地抛垃圾,不要随地吐痰。

小朋友,听话,不要乱涂、乱画。

请不要在楼道堆放装修垃圾或杂物,请马上搬走,打扫干净。

请不要高空抛物。

地面刚拖洗,请您注意安全。

4. 电梯人员文明礼貌用语

您好,请问到几层。

对不起,上下班高峰,请往里走一走。

先生,请不要在电梯内吸烟,请将烟熄灭。

这位先生/女士,您好!请您使用货梯运货,因客梯未加保护层,运货容易刮花客梯,如果您转乘货梯不方便的话,我可以帮您将货物搬到货梯间,请您配合一下。

××层到了,请走好,再见。

5. 绿化人员文明礼貌用语

植树种花,美化生活。

绿色是生命的色彩,珍惜绿色请从自身做起。

采时花溅泪,踏过草惊心。爱花护草,请勿攀折花木。

绿色、低碳从点滴做起。

请不要在草地上运动;请不要在绿化地上(搭线)晾衣



六、服务行业文明礼貌用语

物。

请不要践踏草地,请走人行道;小朋友,请不要在草地上玩耍。

对不起,请不要在绿地堆放物品,请马上搬走。

6. 安保人员文明礼貌用语

接待来访人员时:

您好,请问您去几楼几房间,找哪一位?

请您稍候(等)!

请您出示证件(指有关证明信或身份证、暂住证、驾驶证等)。

您是否与业主事先联系了?我马上通知业主,请您稍候。

请您登记。

再见,欢迎您再来。

接纳施工人员时:

您好,请您出示证件。

对不起,您的证件过期了,请您到物业部换领新证。

对不起,施工人员请走地下室。

您好,请您停车检查,请问您的出门证。

您好,请问您的这些材料(工具)有出门条吗?

对不起,您的出门条应请业主签字才有效。

对车辆进行指挥管理时:

对不起,小区里××地不能停车,请您停到××地。

对不起,这里是××(消防通道),请您不要在此停车。



请您将门窗锁好,将贵重物品随身带走,不要放在车内。

您好,请办一下临时停车手续。

对不起,请您按规定方向行驶。

对不起,请您将车停在车位上,谢谢您的合作。

您好,您的车位收费是××元,这是您的停车费收据,请收好。

(四)旅游业服务文明礼貌用语

旅游业是世界范围内方兴未艾的“朝阳产业”,在我国旅游业也成为国民经济的重要支柱产业之一,成为我国现代服务业中的龙头。因此,旅游服务质量的优劣,不仅仅影响旅游业的形象,而且反映国家和民族的文明程度和精神面貌。

1. 旅行社文明礼貌用语

您好,欢迎光临!

请问您想咨询什么线路?

请您慢慢讲,您的要求我们尽量满足。

请别着急,我们马上给您办理。

请您提供如下证件。

这是旅游合同,内含行程和安全注意事项,请您仔细阅读。如果没有其他疑义,请您签名,并将合同保管好。

请拿好凭证,到收银台付款。

这是我的名片,有什么需要可以和我联系。

不用谢,这是我们应该做的。

请稍等,这个问题我要请示一下领导。



六、服务行业文明礼貌用语

由于我们的工作不细致,给您添了麻烦,真对不起。
我是××(介绍身份),您有什么意见请对我讲,好吗?
谢谢您的支持与理解。
请您对××旅行社的服务提出宝贵意见。
感谢您选择××旅行社,欢迎您再次光临。

2. 导游服务文明礼貌用语与忌语

(1) 导游服务文明用语

导游员是旅行社的形象代表,是游客“旅行游览活动的导演”。因此,导游员应确立服务第一、宾客至上的观念,不断创造“满意加惊喜”式的服务。

您好!辛苦了!欢迎光临××观光旅游。

您好!请问您是不是×××先生/×××女士?×××旅行社的客人?

请带好随身物品,请上车,请坐好。

×××先生/×××女士,需要什么帮忙吗?

请问这是您在车上遗留的东西吗?请点收。

各位团友(游客),大家好!我代表××旅行社,衷心欢迎各位到×××观光游览。我姓×,我将会为大家做好各项旅游服务,各位如果有什么问题,请随时提出,我将尽可能为各位解答。祝大家旅途愉快!

各位游客,大家好!在中国旅游有这样的顺口溜:游览北京登墙头,过往天津观码头,转至西安观坟头,飞抵桂林观山头,远足青海观源头,盛装上海看人头,莫忘杭州看丫头,到了昆明看什么呢?大家猜猜看?有朋友说了,看石头!这石头就是我们今天将游览的石林!



对不起,您又迟到了。

在参观游览中,导游员应多做提醒服务,多使用《文明旅游温馨提示用语》:

进公园前,提醒集合时间及地点、洗手间的位置等。

进寺庙前,提醒尊重与遵守有关宗教的礼节与规矩。

爬山前,提醒注意安全,“走路不看景,看景不走路”。

游览过程,提醒注意跟队,以免掉队。

参观有些文物,提醒不要拍照,以免损坏文物。如见有游客攀爬到一尊大石象的背上照相,导游便连忙幽默式提醒说:“希望大家不要欺负这头忠厚老实的大象。”

女士们,先生们:天下没有不散的宴席。我们这次旅游就要结束了,在这段游程中,得到了大家的协助和配合,对此我由衷地表示感谢。如有服务不周的地方,请各位多提宝贵意见。祝大家旅途顺利,身体健康!谢谢!感谢诸位光临,欢迎大家下次再来!

(2) 导游服务忌语

注意听了,别东张西望,待会又要我再讲一遍。

小心点,掉下去我可不负责任的。

看好你的钱包,别担心人家不知道你有很多钱。

小心点,别傻乎乎地被人宰了。

不要贪小便宜,否则上当受骗了别怪我未提醒!

不要一个人去逛街,否则你有什么事大家都不知道。

3. 旅游景区从业人员文明用语

您好!欢迎光临×××景区。

您好!请收好门票,景区内×××景点需要验票。



六、服务行业文明礼貌用语

对不起,您的证件不符合免票规定,请到售票处补票,谢谢。

请拿好票,往这边走,祝您玩得愉快!

您好!需要帮忙吗?

对不起,这个问题我无法回答,让×××景区咨询员为您服务。

非常抱歉,让您遇上这样的麻烦……

这是我们工作的疏漏,十分感谢您提出的批评。

谢谢,欢迎下次光临。

4. 做一个文明懂礼的旅游者

旅游是一种开阔视野、增长见识、锻炼身体、陶冶情操的综合性审美活动。人们出门旅游本身就是一种文明的追求。因此,旅游者在美景胜地中应遵守社会公德、旅游公约和礼仪,做一个文明懂礼的旅游者。《旅行社条例实施细则》规定:“在旅游行程中,旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当提示旅游者遵守文明旅游公约和礼仪。”

(1) 中国公民出境旅游文明行为指南

中国公民,出境旅游,注重礼仪,保持尊严。

讲究卫生,爱护环境;衣着得体,请勿喧哗。

尊老爱幼,助人为乐;女士优先,礼貌谦让。

出行办事,遵守时间;排队有序,不越黄线。

文明住宿,不损用品;安静用餐,请勿浪费。

健康娱乐,有益身心;赌博色情,坚决拒绝。

参观游览,遵守规定;习俗禁忌,切勿冒犯。

遇有疑难,咨询领馆;文明出行,一路平安。



(中央文明办 国家旅游局 2006 年 10 月 2 日)

(2) 中国公民国内旅游文明行为公约

营造文明、和谐旅游环境,关系到每位游客的切身利益。做文明游客是我们大家的义务,请遵守以下公约:

维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖,不乱扔废弃物,不在禁烟场所吸烟。

遵守公共秩序。不喧哗吵闹,排队遵守秩序,不并行挡道,不在公众场所高声交谈。

保护生态环境。不踩踏绿地,不摘折花木和果实,不追捉、投打、乱喂动物。

保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻,不攀爬触摸文物,拍照摄像遵守规定。

爱护公共设施。不污损客房用品,不损坏公用设施,不贪占小便宜,节约用水用电,用餐不浪费。

尊重别人权利。不强行和外宾合影,不对着别人打喷嚏,不长期占用公共设施,尊重服务人员的劳动,尊重各民族宗教习俗。

讲究以礼待人。衣着整洁得体,不在公共场所袒胸赤膊;礼让老幼病残,礼让女士;不讲粗话。

提供健康娱乐。抵制封建迷信活动,拒绝黄、赌、毒。

(中央文明办 国家旅游局 2006 年 10 月 2 日)

5. 文明旅游温馨提示用语

用于景区、绿地、森林等公共场所

废物不乱扔,举止显文明



六、服务行业文明礼貌用语

请把您的垃圾带走,请将您的美德留下
爱护环境,有你有我有他;文明旅游,利己利国利民
留下一路洁净,带走一身快乐
游遍天下山川,只留脚印一串
文明旅游,和谐相处
美丽正在绽放,请勿随意打扰
善待环境,关爱自然
除了足迹和微笑,什么都不要留下
悠悠森林情,寸寸防火心
游山游水游天下,爱国爱家爱自然
脚下留情,草坪留青
一花一草皆生命,一枝一叶总关情
文明每一步,精彩每一景
文明是最美的风景
赏名胜古迹,做文明游客
美景供人欣赏,美德让人敬仰
文明与山水同在,和谐与风景共存
万水千山总是情,文明旅游传美名
落花未必有意,摘花一定无情
嘘! 请不要打扰历史的沉思(用于博物馆)
用于机场、海关、口岸等出境游提示
从踏出国门的那一刻起,您的名字就叫“中国人”
文明礼仪从小节做起,出境旅游显大家风范
人人都是中国形象,处处都有文明考场
文明游天下,温馨你我他



中华文明五千年,礼仪展现一瞬间
礼貌体现人格魅力,文明展示中华风采
出国旅游,文明相伴
用文明书写中国人的形象
带回国外美好印象,留下国人文明形象
勿忘礼仪之邦,牢记中国形象
用于秩序、礼让等提示
“请”在前,“谢”在后,文明用语伴你行
文明旅游,礼貌先行
互敬互让互谅,共建共荣共享
礼让三分,和谐十分
尊重别人就是尊重自己
旅游使人愉悦,文明使人高尚
文明与旅游同行,平安与和谐共赢
扬我中华文明,爱我大好河山
有序排队就是节约时间
用于用餐、购物、出行、住宿等提示
外出用餐应文明,健康饮食记心间
出游莫忘文明,购物还须理性
购物千万莫拥挤,先来后到记心里
把美德留在旅途,把美景留在心间
抢一步,危险重重;让一步,海阔天空
座位有限情无限,有序排队莫抢先
旅途漫漫,文明相伴
出游一路小心,平安文明是金

六、服务行业文明礼貌用语

资源有限,爱心无限。点滴节约举手之劳

宾馆就是您的家,环境优美靠大家

(中央文明办 国家旅游局 2010年4月1日)

(五)交通服务文明礼貌用语

交通运输业既与经济社会发展的大局紧密联系,又与百姓生活息息相关。因此,交通运输业的职工应树立“人便于行,货畅其流,服务群众,奉献社会”的核心价值观,不断满足社会公众对交通运输服务的高品质要求。

1. 城市客运服务文明礼貌用语

便捷舒适的公交车和出租车是城市亮丽的风景线 and 流动名片,它们的服务质量和用语状况,往往反映一座城市的风貌和形象。

(1)城市公交文明服务用语与忌语

文明用语:

各位乘客,为了节省您的时间,请自觉遵守乘车秩序,先下后上。

乘客同志们,你们好! 欢迎乘坐×路公交车。本车是由××开往××方向的×路公共汽(电)车,请您注意不要上错车。

各位乘客,上车后请自觉刷卡或投币,谢谢合作。

文明乘车,从我做起。各位乘客,良好的乘车环境需要我们共同创造。上车后,请您不要蹬踏座椅;上下车时,不要扒门、拉门、挤靠车门,以免发生危险。



前方到站××站,有下车的乘客,请您在车辆停稳后下车。

劳驾,请给下车的同志让一让路。

各位乘客请注意,车厢内人多拥挤,请您保管好随身携带的财物以防丢失。远路的乘客请您往里走,谢谢您的合作。

各位乘客,尊老爱幼是中华民族的传统美德。当您身边有老、幼、病、残、孕妇及抱小孩的乘客时,请您发扬风格,主动让座。谢谢您的合作。

送人玫瑰手留余香,您为身边需要照顾的乘客让座,也会受到别人的尊重。

您的安全是我们的心愿,车辆转弯,请站稳扶牢。

各位乘客,为了营造良好的乘车环境,请您协助我们保持好车厢卫生,请勿随地吐痰和乱丢果皮、纸屑。

各位乘客,为了保障您的安全,请不要将头和手伸出窗外,抽烟的先生请把烟熄掉,带小孩的女士,请注意把小孩照顾好,谢谢。

乘客们,现在是上(下)班高峰期,请大家往里走一走,人多拥挤,请大家互相照应。

这位大妈,您乘错了车,请不要着急,我会帮助您的。

这位大哥,对不起,您携带的东西超过规定标准,请再买一张票。

终点站到了,请大家带好自己的行李物品下车,感谢大家对公交事业的支持和配合。

六、服务行业文明礼貌用语

服务忌语：

别装糊涂，买票。

嫌挤，打“的”去！

上错车了，赶快下去。

车坏了，都下去。

(2) 出租汽车文明服务用语与忌语

服务用语：

您好！请上车。

请问去哪儿？

您需要冷（暖）气吗？

您要听音乐吗？

您要去的方地方到了，请您按计价器显示的金额付费。

这是我找给您的钱，请拿好发票。

对不起，这里不允许停车。

您需要等候吗？请您记住我的车牌号，我在这里停车等您。

请您拿好自己的东西。

请您多提宝贵意见，欢迎您再乘我的车。

同志，这是不是您在车上遗留的东西？请清点一下。

不用谢，这是我应该做的。

服务忌语：

塞车，我也没办法。

被扣证、罚款，你负责吗？

快点，时间长了我不等。



2. 铁路客运服务规范用语

铁路是“播撒文明,促进和谐”的重要公共场所。作为铁路员工,应树立“爱党爱国,服务人民,奉献铁路,争创一流”的核心价值观,尊客爱货,优质服务。

(1) 车门立岗迎客用语

您好,欢迎乘坐本次列车!

请大家排好队,先下后上,请把车票准备好,危险品请不要带上车。谢谢。

请上车! 您的座(铺)位在前(中、后)部。

(老、幼、病、残、孕旅客上车时)您请先上车,行李我来帮您拿。请大家不要挤,让这位——先上,好吗?

(小朋友上车时)来,叔叔(阿姨)抱你上车。

前面到站×××,正点到××点××分,开车××点××分,停车××分。

(2) 整理车容用语

旅客们,为了给大家创造一个安全舒适的旅行环境,现在开始整理车容,请大家予以协助,谢谢!

对不起,请问衣帽钩上的提包是您的吗? 请把它拿下来,好吗? 谢谢!

打扰一下,我整理一下窗帘,谢谢!

(3) 开水供应用语

旅客们,现在我开始为大家冲开水,有需要喝水的旅客,请把茶杯准备好!

对不起,请稍等一会儿,我灌满水后,继续为您冲水,行



六、服务行业文明礼貌用语

吗?

同志,需要放茶叶吗?

请问,需要加点热水吗?

小朋友,请回到座(铺)位上去,阿姨(叔叔)马上给你送水,好吗?

您好,打扰一下,需要喝水吗?

早上好!休息得好吗?开水给您送来了!

(4)去向登记用语

各位旅客,为了防止您坐过站,下错车,现在开始登记大家的去向,请您协助,谢谢!

硬卧换票:打扰一下,我来换一下车票,请你们把车票准备好,谢谢配合。

(5)运行中用语

大爷(妈)您好,我来帮您找座位,请这边来。

劳驾,请您让我先过一下好吗?谢谢。

您好!需要我帮忙吗?

对不起,现在列车上的卧铺已满员,请大家回到座位上等候,如有空铺,我们会立即广播通知,谢谢。

对不起,请降低一点说话的声音,以免影响其他旅客休息。

对不起,现在列车运行速度较快,请您注意看管好小孩,以免摔倒碰伤。

各位旅客,为了保证大家有良好的睡眠环境,列车就要熄灯,请您做好就寝前的准备,谢谢配合。

早上好,一路辛苦了,列车旅行保健操现在开始了,能否



请您(你们)和我一起锻炼一下好吗?

(6)途中清扫用语

对不起,打扰一下,请您把脚稍抬点,我清扫一下,谢谢!

我能为您清倒果壳盘吗?

打扰一下,我能为你们清扫(整理)一下房间吗?

对不起,请帮忙拿一下茶几上的物品,让我为您擦抹茶几,谢谢!

(7)安全与健康宣传用语

旅客们,为了保证大家的旅行安全,根据铁路客运规章的规定,禁止携带易燃易爆危险品上车。如果您不知道,已经把危险品带上了车,请您与我们联系,让我们帮您处理,并请大家配合我们做好检查工作,谢谢! 请问,这个包是哪位的? 能打开一下吗? 谢谢!

旅客们,现在是夜间行车了。为了保证安全,请您把随身携带的行李物品检查一下,列车停站时,请看管好自己的东西,以免互相拿错。夜间下车的旅客,请注意我们的到站通知,不要坐过了站。

(硬卧车)旅客们,为了保证大家休息,卧铺车 22 点将熄灯,并停止会客,请会客的同志回到自己车厢去。为了保证大家的安全,请不要躺在铺上吸烟,贵重物品请妥善保管。

连接处站有旅客:您好,站在这儿不安全,容易挤伤手脚,请您到车厢里面去,好吗?

小朋友,站在这儿不安全,阿姨带你到车厢里去,好吗?

同志,您好! 行李放在这里,影响旅客上下,也不安全,



六、服务行业文明礼貌用语

请您挪到车厢里面去,不方便的话,我来帮您拿,好吗?

同志,请不要把手放在门缝里,以免挤伤,谢谢您的合作!

旅客们,请让一让,列车就要到站了,需要开这边的车门,谢谢!

旅客们,我们车厢是不吸烟车厢。为了您和他人的身体健康,请不要在车厢里吸烟,需要吸烟的旅客,请您到车厢两头的连接处去吸烟,谢谢您的配合!

旅客晕车呕吐:请先漱漱口,我给您拿点药来。请休息一下,我来清扫!

各位旅客,列车前方就要到达××车站了。为了保证车站的卫生,列车上的厕所将提前锁闭。需要使用厕所的旅客请您提前使用,谢谢您的合作。

各位旅客,列车就要到达×××车站了,到站时间是×××,停车×分。下车的旅客,请整理好自己随身携带的行李物品,做好下车准备。下车散步的旅客,请您注意车站的开车铃声,及时上车。

(8) 查验车票用语

各位旅客,你们好,为了维护列车秩序,我们现在要查验车票,请大家把车票准备好,谢谢配合。

上车前没有来得及买票的旅客,请主动补票,在查验车票过程中,请大家给予支持和协助,谢谢!

同志,请醒一醒,验一下车票。打扰了,请注意看管好自己的东西。谢谢!

同志,请您到×号车厢列车办公席办理补票手续,谢谢!



对不起,同志,您的车票过期了,请您从××站起,另行补票,谢谢!

同志,您的小孩超高了,请补一张小孩票,谢谢!

(9) 终到告别用语

各位旅客,终点站×××车站就要到了,一路上,由于广大旅客的大力协助和热情支持,使我们顺利完成了本次乘务工作,在此,我们向大家表示衷心感谢。旅客们,下次旅行再见!

再见,请慢走。

3. 民航客运服务文明礼貌用语

(1) 民航乘务员文明用语

民航乘务工作是航空公司的窗口,乘务工作的优劣直接影响航空公司的形象和声誉。因此,乘务员更应秉承“客户至上”的理念,提供规范化与个性化的优质服务,使用文明敬语,礼貌待客。

旅客购票时:

欢迎您乘坐××航空公司的飞机。

您好!请出示您的身份证(户口)或护照。

请问您要头等舱还是普通舱?

登机前办理各项事务时:

××先生/女士,请您到××柜办理乘机手续。请您出示机票和身份证(护照)。

请问您有行李要托运吗?请把箱子放在传送带上。

这是您的证件、机票、登机牌、行李牌,请核对一下。



六、服务行业文明礼貌用语

请各位不要拥挤,站在一米线外按先后次序办理。

对不起,您的行李超重了,请您到售票处交付逾重行李费。

很抱歉,×先生/女士,您的这件行李包装不符合要求,请您到×号柜台重新包装后再托运。

请将口袋里的金属物品放在篮子里。

对不起,先生/女士,您过安全门时报警了,请接受检查。

为了安全,我们必须进行检查,请您予以合作。

请打开您的包,我检查一下。

很抱歉,您来晚了,您乘坐的××航班××点××分就停止办理乘机手续了,请您到售票窗口办理改签手续。

发放行李时:

请出示您的行李牌。

请查看一下您的机票,行李牌一般会贴在上面。

航班车在一楼出站口处。

(2) 民航机上广播常用语

机上广播是反映航空公司和乘务员精神面貌、客舱服务文化和专业素质的一个重要方面,同样要用心用情服务。

欢迎词:

女士们,先生们:欢迎你乘坐中国××航空公司××航班由××前往××(中途降落××)。由××至××的飞行距离是××,预计空中飞行时间是××小时××分。飞行高度××米,飞行速度平均每小时××公里。

为了保障飞机导航及通讯系统的正常工作,在飞机起飞



和下降过程中请不要使用手提式电脑,在整个航程中请不要使用手提电话,遥控玩具,电子游戏机,激光唱机和电音频接收机等电子设备。

飞机很快就要起飞了,现在客舱乘务员进行安全检查。请您在座位上坐好,系好安全带,收起座椅靠背和小桌板。请您确认您的手提物品是否妥善安放在头顶上方的行李架内或座椅下方。(本次航班全程禁烟,在飞行途中请不要吸烟)

本次航班的乘务长将协同机上××名乘务员竭诚为您提供及时周到的服务。谢谢!

起飞后广播:

女士们,先生们:我们的飞机已经离开××前往××,沿这条航线,我们飞经的省份有××,经过的主要城市有××,我们还将飞越××。

在这段旅途中,我们为你准备了××餐。供餐时我们将广播通知您。

下面将向您介绍客舱设备的使用方法:今天您乘坐的是××型飞机。您的座椅靠背可以调节,调节时请按座椅扶手上的按钮。在您前方座椅靠背的口袋里有清洁袋,供您扔置杂物时使用。

在您座椅的上方备有阅读灯开关和呼叫按钮。如果您有需要乘务员的帮助,请按呼唤铃。

在您座位上方有空气调节设备,调节请转动通风口。

洗手间在飞机的前部和后部,在洗手间内请不要吸烟。

六、服务行业文明礼貌用语

餐前广播:

女士们,先生们:我们将为您提供餐食(点心餐),茶水,咖啡和饮料。欢迎您选用。需要用餐的旅客,请您将小桌放下。为了方便其他旅客,在供餐期间,请您将座椅靠背调整到正常位置。谢谢!

意见卡:

女士们,先生们:欢迎你乘坐中国××航空公司航班,为了帮助我们不断提高服务质量,敬请留下宝贵意见,谢谢你的关心和支持!

预定到达时间广播:

女士们,先生们:本架飞机预定在××分钟后到达机场。现在地面温度是××,谢谢!

下降时安全检查广播:

女士们,先生们:飞机正在下降。请您回原位坐好,系好安全带,收起小桌板,将座椅靠背调整到正常位置。所有个人电脑及电子设备必须处于关闭状态。请您确认您的手提物品是否已妥善安放。稍后,我们将调暗客舱灯光。谢谢!

到达终点站:

女士们,先生们:飞机已经降落在××机场,外面温度××摄氏度,飞机正在滑行,为了您和他人的安全,请先不要站起或打开行李架。等飞机完全停稳后,请您再解开安全带,整理好手提物品准备下飞机。从行李架里取物品时,请注意安全。您交运的行李请到行李提取处领取。需要在本站转乘飞机到其他地方的旅客请到候机室中转柜办理。



感谢您选择××航空公司班机！下次旅途再会！

旅客下飞机广播：

女士们，先生们：本架飞机已经完全停稳（由于停靠廊桥），请您从前（中，后）登机门下飞机。谢谢！

（六）商业服务文明礼貌用语

为了提高服务质量，许多商业企业制定了营业员服务文明用语和禁语。这些文明用语和禁语，从正反两方面表达了营业员对顾客的理解、真诚和尊重，对净化祖国的语言和提高服务质量起了积极作用。这里就售货接待过程的各环节及其不同状态下的用语列举如下：

1. 招呼用语与禁语

招呼用语是营业员对走近柜台或服务区的顾客说的第一句话。营业员应彬彬有礼，笑脸相迎，热情招呼，敬语相称，使顾客有宾至如归之感。

顾客临柜或服务区时应说：

您好！欢迎光临。

您想看点什么？

您几位想看些什么？

我们这儿经营××商品，欢迎您参观选购。

大娘，好久不见，您好啊（常客）！

这是刚到的商品，您看看吧，不买没关系。

不买没关系，欢迎您随便参观。

请您多提宝贵意见。



六、服务行业文明礼貌用语

这是您要的东西,请看一下。

您好,请多多关照。

禁止说:

等一等,急什么?

喂,你要买什么?

你不会自己看吗?

你买吗? 不买就别问。

2. 介绍商品用语与禁语

展示商品要迅速准确,展示全貌,挑一拿三,轻拿轻放;
介绍商品要实事求是,恰到好处,挑选商品要迎合个性,认真负责当好参谋。

向顾客介绍商品时应说:

您想看的是这个商品吗?

这是国内名牌产品,做工精细,价格适宜,一向很受顾客欢迎,您可以看看。

这货不常有,我看您可以买一件。

这东西不耐高温,使用时请注意。

这种商品虽然价格偏高一些,但美观实用,很有特色,您买回去用用看。

请您看这款商品,比较适合您。

这种商品,本地的与外地的都不错,您可随便选。

这种商品有两种,您比较一下,我看这种挺好。

这种商品眼下很时兴,买回去送朋友或留作自己用都可以。

这件衣服色彩淡雅,跟您的肤色很相配,您穿能合适。



您穿上这套服装更显得成熟、老练。

您穿这套衣服有点小,我建议您换大一号的试试。

托您买商品的那位同志个头、年龄怎样,我可以帮您选购。

这种商品是老名牌,质量一直稳定可靠,您可以看看。

这是新产品,它的性能特点(优点)是……您看合适吗?

这种商品设计独特,外形美观,使用方便,居家、旅游使用都很好。

如果需要的话,我可以帮您参谋一下。

这种商品,更适合你们上年纪的人使用,您可以看看。

对不起,您要的商品暂时无货,××商品的价格、质量、性能和它相仿,您看能否代用?

请等一下,我再给您找找,看看还有没有。

您还看看别的商品吗?

您回去使用时,请先看一下说明书。

这种商品虽然美观、便宜但不适合您,您看呢?

这种布料有点像毛料,很挺括,颜色也比较适合您。

您买的衣料是否还需要配些口袋布?我看这种布很合适,您喜欢吗?

禁止说:

你自己看吧,都是一样的。

有说明书,自己看。

你问我,我问谁?

3. 售货接待用语与禁语

接待顾客,要主动、热情、耐心、周到,有问必答,多拿不

六、服务行业文明礼貌用语

烦,公平交易,童叟无欺。

顾客挑选商品时应说:

您看这样子怎么样,这是××厂的新产品,材料和制作上都比较考究,价钱合理,我帮您挑挑好吗?

请您先看看这××件,如不合适,我再给您换。

这是××地方生产的,请您慢慢地挑。

挑好商品的顾客,我给您开好票了,请交款。

没关系,以后需要随时欢迎您再来。

对不起,这次没能使您满意,欢迎再来。

禁止说:

有完没完。

都一样,没什么可挑的。

不用挑,你穿不合适。

顾客要试穿(用)时应说:

实在对不起,这种衣服伸缩性较差,穿过容易走样,影响出售,不宜试穿。如果您拿不准尺寸,我帮您量一量好吗?

请原谅,这种衣服颜色浅,容易弄脏,不宜试穿,您可以比一比大小。

对不起,这种商品直接接触人体(某个部位)后,按国家有关规定,是不能退换的,请您选好了再试用。

禁止说:

试穿弄脏了怎么办?

不能试用,有碍卫生。

顾客犹豫时应说:

请您看一看,是不是这种商品。



您不放心的话请试穿(用、戴)一下。

您买去发现不合适,请保存好,只要不污损,凭发票(收据、小票)可以拿来退换。

这种商品在质量上绝对没有问题,我们实行“三包”。如果质量上有问题,可以退换。

这种商品售后不能退换,请事先检查好。

禁止说:

不买总看什么?

你买得起就快点,买不起就别看。

业务忙时应说:

请大家谅解一下,这位同志要赶火车,让他先买好吗?

请稍候,先看看产品说明书好吗?

您先别急,我先照顾一下这位外地顾客,马上就来,多谢合作。

这是您的钱和商品,您还需要些别的什么吗?

禁止说:

喊什么,等一会儿。

没看见我正忙着吗。

急什么,慢慢来。

价签上都写着呢,您不会自己看呀。

下班前应说:

别着急,还有点时间,请慢慢挑选。

您是我今天最后接待的顾客,欢迎您再来。

禁止说:

下班了,快点买。



六、服务行业文明礼貌用语

今天不卖了,明天再来。

4. 收找货款用语

收、找货款时,要唱收唱找,吐字清晰,迅速准确,将找款递送顾客手中当面点清,并如实开具发票。

收、找货款时应说:

请问您带会员卡了吗?

请问是用现金还是信用卡支付。

请输入您的信用卡密码。

请在这里签名。

请收好您的信用卡。

请您尽量准备零钱。

您买的东西共计 $\times\times\times$ 元钱,找您 $\times\times$ 元钱,请您点清收好。

您的钱正好。

这是给您的发票,请收好;如有质量问题可凭发票退换或维修。

您的钱不对,请您重新看一下。

您给我的是百元票 \times 张,10元票 \times 张,共 $\times\times\times$ 元,对吗?

您有 $\times\times$ 零钱吗?谢谢。

对不起,机子坏了,请您到别的收银台去看看。

对不起,这钱请您换一下。

5. 包扎商品用语

包扎商品要包好扎牢,迅速美观,不伤商品,便于携带。



在包扎商品的过程中要关照顾客应注意的事项,包扎后的商品要双手递交给顾客,不能把商品扔给顾客不管。

这是您的东西,请拿好。

您买的东西是自己用还是送人的,要不要包装讲究一些?

来,我给您把商品包装一下。

这里有礼品袋,我为您装好。

这东西易碎,请您小心拿好,注意不要碰撞。

这东西容易弄脏,请不要跟其他东西混放在一起。

这东西怕挤,乘车时请小心。

您回去使用时,经常上点润滑油。

这东西我已替您捆扎结实了,请放心。

您买的东西太零碎了,来,我帮您捆在一起好吗?

东西我已帮您装好了,拿时注意不要倒置。

请问,您是买两角一个的塑料袋,还是三角一个的塑料袋?

我已把东西放在塑料袋里了,拿时请注意托着底。

6. 退换商品用语与禁语

对前来要求换货的顾客,应和购买时一样热情亲切,诚信服务,保证商品退换方便,并根据不同情况,进行妥善处理。用语要委婉、细心,以理服人,让顾客心悦诚服,不能用生硬、刺激的话伤害顾客。

对退换货的顾客应说:

对不起,让您又跑了一趟。

好,我帮您换一下,您看换哪一个好呢?



六、服务行业文明礼貌用语

请稍等一下,我马上给您办退(换)货手续。

对不起,这是商品质量问题,我们可以负责退换。

这双鞋已超过了包退包换期,我们只能为您维修,请原谅。

对不起,您这个问题我们解决有困难,需请示领导,请稍等。

对不起,这块料已让您剪成了半成品(成品),我需要和经理协商一下,请您稍候。

同志,您这件商品已买了三个月,没有保持原质原样,请到质量跟踪站鉴定一下,确属质量问题,保退保换。

实在对不起,您这件商品已经使用过了,又不属质量问题,不好再卖给其他顾客了,实在不好给您退换。

对不起,按国家有关规定,已售出的食品若不属质量问题,是不能退换的。

实在对不起,您的商品按规定不能退换,请谅解。

禁止说:

刚买的,怎么又要换。

买的时候干什么去了。

你又不是小孩,一点主意也没有。

这不是我卖的,谁卖的你找谁。

7. 答询用语与禁语

对询问的顾客要热情有礼、认真负责、耐心帮助顾客解决疑难,不能用质问、教训或命令、否定的口气同顾客对话。

答询：

真不巧，您问的商品我们刚卖完，近期不会有，请您到其他超市看看。

对不起，您要的商品暂时无货，如果您特别需要，请留下联系电话，来货后我们及时通知您，免得您多跑路。

请问贵姓，府上在什么地方，电话号码是多少，来货通知您，好吗？

对不起，我们商店不经营这种商品，请到××商店去看看。

对不起，这个问题超出我所管商品的范围，不太懂，请原谅！

同志，您又让我学到不少知识，谢谢！

您有什么要求，尽管说好了。我们一定尽力满足您的要求。

对不起，您的话我听不懂，请写在纸上。

您要买的商品×楼出售。

对不起，请等一下，我请店长来为您解答。

如果可能的话，我们可以帮您邮去。

禁止说：

无货。

早点不来，我们不能等你呀。

你自己再去找找，货架上看不到就是没有了。

8. 道歉用语

运用道歉语，应发自内心，抱有诚意。在致歉时，应态度谦恭，语调温和，争取得到顾客的谅解，而不能刺激、伤害和

六、服务行业文明礼貌用语

戏弄顾客。

对不起,让您久等了。

对不起,今天人多,我一时忙不过来,没能及时接待您,您需些什么?

对不起,这是我的过错。

对不起,刚才忙没见您叫我。您买什么?

对不起,我刚调到这个柜台,介绍得不够清楚,请原谅!

对不起,是我工作马虎了,今后一定努力改正。

真是对不起,这位营业员不在,我一定将您的意见转达给他。

您提的意见很好,我们一定采纳您的意见,改进工作。

同志,对不起,这个问题我解决不了,请您稍等一下,我请示一下领导。

9. 道别用语

与顾客道别,无论是真诚地祝福,关切地提醒,还是热情地指点,都要谦逊有礼,亲切自然,在与顾客告别声中留下情谊。

谢谢,欢迎下次再来,再见!

您买的东西很多,可乘电梯下去,再见。

您买的大件商品,外面有送货车,我帮您送到送货处;然后免费送到您指定的地点。

大娘,我们对空调安装、调试,72小时内上门服务;热水器按约定时间上门免费安装、调试。

欢迎提出宝贵意见,以后请经常惠顾。谢谢。

祝您一路平安。



10. 安全员用语

当系统报警时,安全员应迅速到报警现场,但要以热情、微笑和得体的态度服务顾客;不能因自己的态度、语言不当得罪顾客引起纠纷。程序的操作只针对商品,不针对顾客,以保持顾客的自尊。

对不起,请将商品给我,让我帮您试一下。

对不起,请您再走一次安全门,好吗?

对不起,您身上有什么东西把我们的商品管理系统弄响了,请您配合一下,让我们看一看是什么东西,好吗?

对不起,您是否有选购的商品忘记交款,如有请您到收银台交一下。

对不起,这件商品没结账,请您回到收银台补结账。

对不起,您买的商品可能还有感应标签收银员忘记消磁,请随我到收银台让收银员为您消磁。

谢谢合作,欢迎下次光临。

(七)宾馆饭店服务文明礼貌用语

宾馆饭店是人们出差外地或旅游时临时居住的家。要使宾馆饭店真正成为“旅客之家”,就要求其服务人员做到“客来有人迎,进房有人引,用餐有人领,购物有人荐,客病有人扶,客走有人送”,使客人来时有如归之感,离去时有留恋之情。其中,文明礼貌用语则是服务人员待人以礼、以情的重要一环。

六、服务行业文明礼貌用语

1. 客房部服务规范用语

先生/女士,您好,欢迎光临。

您好,欢迎下榻×××国际大酒店。

欢迎再次光临,约翰·史密斯先生、玛丽·史密斯太太。

请您到前台办理入住手续,我会帮您看这些行李并送到您的房间的。

我可以知道您的房间号码吗,先生/女士?

我可以把行李放在这儿吗?

如果您还有什么事,请吩咐。

祝您在酒店居住愉快。

请问,您是×××先生/女士吗?欢迎您!我是××饭店代表。您有托运行李吗?请将行李牌给我,我帮您领取。

×××先生/女士,我们为您准备了一间朝南房间,舒适安静,房号××,这是房间的钥匙(磁卡),祝您愉快!

您的房间在这边,请跟我来。

×××先生/女士,您对这个房间满意吗?

欢迎您下榻××宾馆。

我们这里有现代时尚的标准间、有宁静舒适的单人间、有豪华宽敞的商务套房,你们喜欢选择哪一种客房下榻?

请您先填写登记表好吗?然后是×太太……

××先生/×太太,请您在这里签一下名好吗?

××先生/×太太,您的证件能给我看一下(复印一下)好吗?



您是使用信用卡还是现金？（如果是信用卡）我们可以复印您的信用卡吗？（如果是现金）××先生/×太太，请您预付费××元。

明天早上 7:00—9:00 到西餐厅可以享受免费早餐。

××先生/×太太，电梯这边请。

××先生/×太太，这是行李员小李，他会帮您将行李送到房间的。

行李员×××，请将××先生/×太太的行李送到××，请您带客人上房。

这是您房间的钥匙、房卡、两份免费早餐券，愿你们过得愉快。

早上好，现在可以打扫房间吗？

早上好，有要洗的衣物吗？

这件衣服需要湿洗还是干洗？请填写洗衣单。晚上我把衣服送到您的房间。

陌生客人要求开房间时，应讲“请出示一下您的房卡和欢迎卡好吗？”

访客来访应问访客：“请问您找哪个房间的客人？”再问“房间客人怎么称呼？”，若访客说得对，应讲“请稍等，我帮您联系”。如客人在房间，应电话通知住店客人“×先生/×女士，您好！大厅内有××先生/×女士来访，您方便会客吗？”如客人同意，应询问“需要为您上访客茶吗？”如客人不在应讲：“对不起，××不在，有什么事我可以转达吗？”，若客人不见，应对访客讲“对不起，××先生/×女士，现在不方便会客”。



六、服务行业文明礼貌用语

访客在大厅就座后,上茶时应讲:“先生/小姐,请用茶”。

客人回房后,应把客人的留言/传真及时递送客人,“您好,××先生/×女士,这是您的留言或传真。”

在给客人送餐时,应打电话给客人“您好! ××先生/×女士,我是客房服务员,您定的餐可以给您送到房间吗?”

欢迎下次光临,再见! 祝一路平安!

2. 餐厅服务规范用语

您好! 先生,您一共几位? 请跟我来。

请坐,我马上为您安排。请您先看一下菜单。

对不起,请问现在可以点菜吗? 我们餐厅有刚刚推出的特色菜……好的,请稍等。

请问,您还需要什么? 我们这里另有新鲜可口的凉菜。

请问用什么酒水和饮料?

真对不起,这道菜加工需要半小时,请您多等一会好吗?

打扰一下,请问现在可以上菜吗?

让您等久了,这道菜是您点的……

几位先生、女士,你们的菜上齐了,请慢用。

分汤分菜时(报过菜名后),这道菜(汤)帮你们分一下好吗?

这是清蒸桂鱼(菜品展示后),帮你们把桂鱼的鱼骨剔一下好吗?

对不起,打扰一下,我帮您更换骨碟,谢谢!

各位女士、先生,你们的热菜已经上齐,现在可以上主食吗?

各位,请用茶,酒杯可以撤走吗? 谢谢! 这酒和饮料还



用吗？

这位女士，请问这些菜需要打包吗？

这是我们酒楼赠送的果盘，请各位慢用！

各位对我们的菜品和服务还满意吗？请多提宝贵意见！

谢谢！

先生，这是您的账单，一共是×××元，请您过目。

先生，收您×××元，谢谢！这是您的收据。

欢迎下次光临！请往这边走。

3. 娱乐健身服务用语

欢迎您，请问几位？

您需要哪种游艺器械？

我马上给您安排。

需要我的帮助吗？

对不起，这里禁止吸烟。

您需要点什么（点心、饮料、水果等）？

我马上给您送来。

请到服务台结账。

欢迎您常来。

谢谢，请慢走。

七、涉外文明礼貌用语

七、涉外文明礼貌用语

(一)日常礼貌用语

1. 您好!	1. Hello!
2. 谢谢!	2. Thank you!
3. 早上好! /下午好! / 晚上好! /晚安!	3. Good morning! /Good afternoon! / Good evening! /Good night!
4. 请进。	4. Come in, please.
5. 请坐。	5. Please have a seat.
6. 请用(喝)茶。	6. Have some tea, please.
7. 请稍等。	7. Wait a moment, please.
8. 请问您找谁?	8. Who are you looking for?
9. 欢迎光临!	9. Welcome.
10. 恭候您的到来。	10. Look forward to your arrival.
11. 很高兴为您服务。	11. At your service.
12. 您还需要些什么?	12. What else do you want?
13. 很高兴见到您!	13. Glad to meet you.
14. 请多关照。拜托。	14. Thanks for your attention and su- port./I really appreciate your ef- fort.
15. 请多指教。	15. Your advice is most welcome./ Your suggestions are welcome.
16. 麻烦您了。打扰了。	16. Excuse me.

续表

17. 您辛苦了。	17. You are working hard./You've done a good job.
18. 请不要客气。	18. Please make yourself at home./Your're welcome.
19. 对不起。	19. I am sorry.
20. 再见/明天见/下次见/后会有期。	20. Good bye./See you tomorrow./See you next time./See you.
21. 您走好/请慢走,欢迎下次再来。	21. Please take care./Take care./Mind your step./Hope you'll come again.
22. 您需要我帮助吗?	22. Can I help you?
23. 还需要我做些什么?	23. Can I do anything else for you?
24. 请跟我来。	24. Follow me, please.
25. 请允许我自我介绍一下,我是……	25. Let me introduce myself. I am ...
26. 我想邀请您到我家/公司做客。	26. I'd like to invite you to my home(my office).
27. 我很高兴,谢谢您的邀请。	27. I am very glad and thank you for your invitation.
28. 您能来我很高兴。真是太荣幸了。	28. I'm so glad you can come. It's a real pleasure.
29. 您好,我是×××,可以去拜访您吗?	29. Hello. I am ×××. Can I call on you? /Can I drop in?
30. 您什么时间有空?	30. When do you have some spare time? /When will you be free? /When are you free?

七、涉外文明礼貌用语

续表

(二)赞赏语	
31. 您的工作非常出色!	31. You did a good job!
32. 我对你的工作非常满意!	32. I'm very pleased with your work!
33. 真好吃。/味道很美。	33. Delicious. It is good taste.
34. 您看上去真精神/真棒/真漂亮。	34. You are looking great/terrific/wonderful.
35. 您的孩子很可爱。	35. Lovely girl/boy.
36. 您的妻子很有魅力。	36. Your wife is charming.
37. 您的个性很好。	37. You've got a great personality.
38. 您真幽默。	38. You have a good sense of humor.
39. 您的中文真好。	39. You can speak Chinese very well.
40. 您的事业很成功。	40. You have a successful business.
41. 您非常专业。	41. You're very professional.
42. 我非常羡慕您。	42. I admire you very much.
(三)询问与应答语	
43. 麻烦您,我想打听一下……	43. Excuse me. Can you tell me...
44. 您愿意参加我们的聚会吗?/您能一起来吗? 非常愿意。	44. Would you like to come to my party? Would you like to come with us? Certainly.
45. 对不起,我可以在此吸烟吗?(我在此吸烟您不介意吧?)	45. Excuse me. Do you mind if I smoke here?

续表

46. 您同意我的意见吗?	46. Do you agree with me/my opinion?
47. 请问到×××地方怎么走?	47. Excuse me. How can I get to ××× (the place)?
48. 请稍等,让我问一下,再答复您好吗?	48. Wait a moment, let me check and then reply to you, Ok?
49. 请您配合一下好吗?	49. I need your cooperation, please?
50. 我不反对。/是的。/当然。	50. I have no objection./Yes/Certainly.
51. 您说得对,我不反对。	51. You are right. I agree with you.
52. 没有问题,我赞成。	52. No problem. I agree.
53. 我很乐意这么做。	53. It's my pleasure.
(四)致谢语	
54. 非常感谢! /十分感谢! 衷心感谢!	54. Thank you very much!
55. 谢谢您的帮助。	55. Thank you for your help.
56. 我(们)感谢您所做的工作(一切)。	56. Thank you for everything you have done for us.
57. 感谢您的关心。	57. Thank you for your concern.
58. 谢谢,您太客气了。	58. Thank you. I appreciate it.
59. 谢谢您与我们的合作/感谢您对我们工作的支持。	59. Thank you for your cooperation. Thank you for your support.

七、涉外文明礼貌用语

续表

(五)致歉语	
60. 对不起。请(您)原谅。	60. I'm sorry. Please excuse me.
61. 抱歉,让您久等了。	61. I am sorry for I am late. I'm sorry to keep you waiting so long.
62. 不好意思,给您添麻烦了。	62. I am sorry to bring trouble to you.
63. 很抱歉,这是一个误会。	63. I am sorry for the misunderstanding. I'm sorry, but this is a misunderstanding.
64. 花费了您这么多时间,非常抱歉。	64. I am sorry to have taken you so much time.
65. 对不起,打断一下。	65. Sorry to interrupt you.
(六)祝愿语	
66. 恭喜/恭贺。	66. Congratulations.
67. 衷心祝福/祝贺您。	67. My sincerest congratulations. Congratulations on you.
68. 祝贺您取得优异的成绩。	68. Congratulations on your success.
69. 祝您好运。	69. Good luck.
70. 祝您一切顺利。	70. Great success! /Wish you every success.
71. 祝您身体健康!	71. Good health! /Keep fit!
72. 祝您心想事成。	72. May all your wishes come true.

续表

(七)电话应对语	
73. 您好! 这里是×××, 请问您找谁?	73. Hello. This is ×××. Who do you want to speak to?
74. 您好! 我就是, 请问您是哪一位?	74. Hello. This is ×××. Who's speaking?
75. 请问您有什么事(有什么能帮您)?	75. Can I help you? / What can I do for you?
76. ××先生不在, 我可以替您转告吗?(请您稍后再来电话好吗)?	76. Mr. ×× is not in. Can I take a message? / Would you please call back later?
77. 对不起, ××先生(女士)不是这个电话号码, 他(她)的电话号码是……	77. Sorry, Mr. ×× is not on this telephone. His (her) telephone Number is...
78. 您好! 请问您是××单位吗? 麻烦您找一下××接电话。	78. Hello. Is this ×××? Would you please turn me to ×××?
79. 您打错号码了, 我是……没关系。	79. I am sorry you got a wrong number. It is.... It's all right.
80. 对不起, 我打错电话了。	80. I am sorry. I got a wrong telephone number.
(八)服务用语	
81. 欢迎光临我们酒店。	81. Welcome to our hotel.
82. 您想要哪种房间?	82. What kind of room do you want?

七、涉外文明礼貌用语

续表

83. 我想要一间面对大海的单人房。	83. I'd like a single room facing the sea.
84. 请您填一下住宿登记表好吗?	84. Would you please fill in the registration form of the hotel?
85. 先生, 可以看一下您的护照吗?	85. Sir, may I see your passport, please? / Can you show me your passport, please?
86. 您准备住多长时间?	86. How long do you intend to stay in this hotel?
87. 您得预付 1000 美元的订金。	87. You have to prepay a deposit of \$ 1000 in advance.
88. 这是您的行李, 请检查一下是否有误。	88. Here is your luggage, please check and see if it is the right one.
89. 欢迎您来我们餐厅用餐。	89. Welcome to our restaurant to have dinner.
90. 我要结账离店, 请把账单给我。	90. I'm checking out now. Could I have my bill, please?
91. 您是用现金支付还是信用卡支付?	91. Are you going to pay in cash or by credit card?
92. 这是您的收据。感谢您下榻我们酒店。	92. Here is your receipt. Thank you for your stay in our hotel.

(摘自中共山东省委对外宣传办公室编《涉外文明礼仪用语 100 句》, 山东人民出版社 2007 年版, 许芳、谭红校译)

参考文献

1. 顾曰国.《礼貌·语用与文化》
2. 刘艳春.《语言交际概论》.北京大学出版社,2007 年版
3. 周筱娟.《现代汉语礼貌语言研究》.中国社会科学出版社,2008 年版
4. 钟敬文.《中国礼仪全书》.安徽科技出版社,2005 年版
5. 曹炜.《现代汉语词汇研究》.北京大学出版社,2004 年版
6. 熊经浴.《现代实用社交礼仪》.金盾出版社,2003 年版
7. 熊经浴.《求职谋业技巧》.中国华侨出版社,1999 年版
8. 熊经浴.《现代商务礼仪》(第二版).金盾出版社,2009 年版
9. (清)梁章钜.《称谓录》.福建人民出版社,2003 年版
10. 马宏基,常庆丰.《称谓语》.新华出版社,1998 年版
11. 陈松岑.《礼貌语言》.商务印书馆,1989 年版
12. 洪成玉.《谦词敬词婉词词典》.商务印书馆,2002 年版
13. 吴礼权.《委婉修辞研究》.山东文艺出版社,2008 年版

七、涉外文明礼貌用语

14. 师为公.《趣味语文》.上海古籍出版社,2007 版
15. 王雅军.《实用交际语词典》.上海辞书出版社,2006 年版
16. 刘超班.《中国敬语研究》.中国文联出版社,1999 年版
17. 秦桂英,陈泽椿.《文化礼仪应用写作》.中国人民大学出版社,1994 年版
18. 彭林.《中国古代礼仪文明》.中华书局,2004 年版
19. 胡明扬.《汉语礼仪用语及其文化内涵》.上海辞书出版社,2004 年版
20. 谭家健.《中国文化史概要》.高等教育出版社,1988 年版
21. 本社.《实用交际大全》.上海古籍出版社,1991 年版
22. 中共山东省委外宣办.《涉外文明礼仪用语 100 句》.山东人民出版社,2007 年版