

武威市人民政府办公室

武政办函〔2021〕75号

武威市人民政府办公室关于 印发《政务服务窗口文明用语规范》的通知

各县、区人民政府，市政府各部门、单位，中央、省属在武有关单位：

现将《武威市政务服务窗口文明用语规范》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

武威市人民政府办公室

2021年9月29日



武威市政务服务窗口文明用语规范

为进一步加强全市政务服务窗口规范化建设，切实增强窗口单位文明服务意识，全面提升政务服务质量，密切党群、干群关系，努力打造优质、高效、廉洁、公正的窗口单位形象，全市各级各类政务服务窗口工作人员在日常工作中应该规范使用文明用语，推广使用普通话，做到文明、准确、简洁、高效，文明办事、优质服务。

一、基本用语

“好”字当头，“请”字优先，“谢谢”和“再见”结尾。常用语有：“您好”“麻烦您”“对不起”“请稍候”“请坐”“请问”“请讲”“请帮忙”“请转告”“再见”“谢谢”。

二、文明用语例句

- (一) 您好，欢迎您到××窗口办理业务！
- (二) 您需要我帮忙吗？
- (三) 请问您需要办理什么业务？
- (四) 您好，请稍等（办理业务的人多，请您在座位上耐心等待，轮到您时再到窗口办理）。
- (五) 您放心，我会尽力帮助您解决。
- (六) 您的资料不全，请补齐后再来办理。
- (七) 您提的意见很好，谢谢您，我们会尽快改进（十分感

谢您提出的宝贵意见)。

(八) 别着急，请坐下慢慢填。

(九) 请您不要着急，有事慢慢讲。

(十) 不要客气，这是我们应该做的。

(十一) 对不起，让您久等了。

(十二) 办事大厅人多，为了他人健康，请不要在大厅内抽烟。

(十三) 我明白您的意思，理解您的心情。请您谅解，我们是按照程序办理的。

(十四) 我接受您的批评。有不妥的地方，请多多谅解。

(十五) 这边有样板，请按照样板在此处签名并按手印。

(十六) 请带好您的随身物品，再见！

(十七) 请您配合我们的工作，这样我们才能更好地为您服务。

(十八) 请遵守秩序，排队办理。我们将尽快为您服务。

(十九) 不用谢/不要客气，这是我们应该做的。

(二十) 再见，请慢走！

三、接待服务对象，常见问题规范回答

要求：文明礼貌、态度和蔼、语气亲切、表达清楚。

(一) 见到服务对象要使用普通话主动打招呼，说：“您好”“您请坐”“请问您需要什么服务”“请问您需要办理什么事项”。

(二) 问明来意和身份后说：“请把您的材料给我看一下”，经初审材料属即办件的说：“请稍候，我马上就办”；属承诺件的说：“您申请的事项我已受理，证件办理需要××个工作日，请您

于××月××日后来领件（证）”。

（三）遇到本人无法回答的问题时说：“请稍等，我帮您咨询”，咨询后说：“对不起，让您久等了”；或者把服务对象指引到应去的窗口。接待咨询，要热情有礼貌，能马上答复的问题要明确答复，一次性告知，并确认对方是否听明白、理解清楚。

（四）需要请示领导再答复时说：“对不起，请您稍候，这件事我请示领导后马上给您答复”。

（五）服务对象提出意见或建议时说：“感谢您提出的宝贵意见”。

（六）受到服务对象表扬时说：“不客气/谢谢，这是我们应该做的。”

（七）当办事群众走错窗口时说：“您好！办理此项业务，请您移步至××窗口”。

（八）当需要办事群众签字时说：“请您在这里签名。”

（九）当办事群众携带的申报材料不齐全时：“抱歉，您携带的材料不齐，根据规定需要××材料才能办理此项业务，我现在把办件清单给您，请您补齐后再来”。

（十）当业务忙办事群众走了过来时说：“请您稍等，我将尽快为您办理。”

（十一）办理完毕后要说：“再见”“谢谢您的支持和合作”。

四、电话接听用语

（一）听到铃声并拿起电话筒时说“您好!这里是××窗口，

请问有什么可以帮您”，问明对方身份和来意后，能立即答复的应马上明确答复；不能马上答复的就说：“对不起，请稍候，待我问明情况后或请示领导后给您回复，请留下您的姓名和电话号码，稍后我会和您联系”。

（二）通知群众办事时，电话接通后首先要告知自己的单位和姓名：“您好，我是××单位××窗口”，如要找的人不在，可以请接电话者转告，应问清对方姓名，并向对方道谢。咨询某事时应说：“我想了解一件事，请您帮忙”，结束通话时说：“麻烦您了”“谢谢”“再见”。

（三）当对方要找的人不在时说：“对不起，他现在不在，（他今天请假或开会）是否需要转告或请在××时间再打来。

（四）当对方咨询的事项不在你的职责范围内时应说：“对不起，这项工作是由××科（室）负责的，我会将您的问题记录下来，请他们联系您或者请您直接联系他们，好吗？”。

五、语言禁忌

接待办事群众时，禁止使用“不知道”“我不管”“少啰唆”等生、冷、硬、顶类有伤服务对象感情或激化矛盾的语言。如：

（一）不知道，你自己看（自己找）！

（二）不知道，你问我，我问谁（别问我，我不知道）！

（三）还没上班，谁叫你这么早来！

（四）不会填，找别人去。

（五）材料不齐，你来干什么？

(六) 不归我管，不清楚（这不归我管，你去问他）！

(七) 你搞错了吧？

(八) 你怎么搞的，表都不会填。

(九) 这是规定！我也没办法。

(十) 告诉你了还问（我不是告诉你了吗）！

(十一) 我不知道，问领导去（有意见，找领导去）。

(十二) 找谁，他不在（不知道去哪里了）。

(十三) 我就这样，你能把我怎么样？

(十四) 别啰嗦，快点讲。

(十五) 我要下班了，你快点（下班了，办不了了）！