**附件2**

**电话接待服务对象文明用语和忌语清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **语境** | **文明用语** | **忌语** |
| **1** | **接听电话** | **您好，为民服务中心××窗口，请问您找哪位？** | **喂！找谁？哪里？** |
| **2** | **找本人** | **我就是，请问您要办什么业务？** | **什么事？** |
| **3** | **要找别人** | **请稍等，我让他来接电话。** | **真麻烦！** |
| **4** | **要找的人不在** | **对不起，他刚离开，有事需要转告吗？**  **或者：对不起，他不在，请稍后再来电话好吗？** | **他不在，办不了。** |
| **5** | **听不清对方说话** | **请再说一遍，好吗？** | **你就不能大声点吗？**  **我听不懂（挂机）。** |
| **6** | **不能立即答复对方** | **对不起，这件事要请示（研究）。** | **你去找领导吧。** |
| **7** | **对方打错了电话** | **您打错了，这里不是××部门，（这里没有这个人），请查清后再拨号，好吗？**  **或者：您打错了，这里没有这个人，请重拨××电话。** | **打错了。** |
| **8** | **拨打电话** | **您好，请让××同志接电话。** | **我找××。**  **或者：叫××给我接电话。** |
| **9** | **请对方确认通话**  **内容** | **不知道我说明白了吗？** | **你听懂了吗？** |
| **10** | **询问对方是否还有其他事情要说** | **还有其他什么事情可以帮您吗？** | **你说完了吗？** |
| **11** | **通话完毕** | **再见（谢谢）。** |  |