

---

# 数学与统计学院科室服务用语规范

## 一、文明用语例句

- (一) 您好，请问办什么事？
- (二) 请稍等，马上帮您办理。
- (三) 请放心，我会尽力帮您解决。
- (四) 您的资料不全，请补齐后再来办理。
- (五) 您提的意见很好，谢谢您，我们会尽快改进。
- (六) 请您不要着急，有事慢慢讲。
- (七) 不要客气，这是我们应该做的。
- (八) 对不起，让您久等了。
- (九) 对不起，这件事我们研究后马上给您答复。
- (十) 我明白您的意思，理解您的心情。请您谅解，我们是按照文件规定或程序要求办理的。
- (十一) 我接受您的批评，有不妥的地方，请多多谅解。
- (十二) 请您配合我们的工作，这样我们才能更好地为您服务。
- (十三) 谢谢你的理解和支持！

## 二、语言禁忌例句

- (一) 八不能
  1. 这个不归我管。
  2. 不知道，别问我。
  3. 通知上都写着，看不懂吗？
  4. 不是告诉你了吗，怎么还问？
  5. 没看正忙着吗？

---

6. 要下班了，不能办了，明天再来。

7. 这是规定，你懂不懂？

8. 说不能办，就不能办！

## （二）八不宜

1. 你自己看着办吧。

2. 有文件，自己看好怎么办理再来。

3. XXX 不在，你明天过来看看。

4. XXX 不在，我也没办法。

5. 什么时候办没准，你过几天来问问看。

6. 我有什么办法，政策又不是我定的。

7. 我要下班了，你快点。

8. 我管不了，你找领导去。