# 服务人员文明用语、忌语

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-09-12

*文明用语、忌语序号服务内客服务用语服务忌语称谓老大娘、老大爷、师傅、同志、先生、女士、小姐、小朋友喂！老头儿、老太婆、伙计。哥们儿客户进门您好！请坐，请问您有什么事？干什么？那边等着，那边坐着为客户办理业务时请问、请稍候，我们马上为您办理。...*

文明用语、忌语

序号

服务内客

服务用语

服务忌语

称谓

老大娘、老大爷、师傅、同志、先生、女士、小姐、小朋友

喂！老头儿、老太婆、伙计。哥们儿

客户进门

您好！请坐，请问您有什么事？

干什么？那边等着，那边坐着

为客户办理业务时

请问、请稍候，我们马上为您办理。

急什么！等着！你没看见我正忙着吗？

客户所办业务不属于自己的职责时

对不起，您的事情请到XX处找XX同志，请往这边走。

不知道！我管不着！

所办业务一时难以答复需请示领导时

请稍候，我们马上研究一下。或对不起，请留下电话号码，我们改回答复您。

我办不了！找领导去！

客户交款时

您这是XX元钱，应找您XX元，请清点收好。

快交钱！给你！拿着！

与客户交谈工作时

您好、请、谢谢、打扰了、劳驾、麻烦、再见。

少废话，少罗嗦！

客户离开时

请您走好，再见！

快走吧！

到客户处

您好，我是自来水公司的XXX，来抄水表（收费、装表、换表等）

自来水的！

离开客户时

打扰了，再见！谢谢您的合作

接客户电话时

您好，我是自来水公司，请问您有什么事？

什么事？我忙着！不知道！

客户打错电话时

同志，您打错了．这里是自来水公司。

错了！

未听清楚，需要客户重复时

对不起，我没听清楚，请您再说一遍，谢谢您！

听不着

工作出现差错时

对不起，我错了，请原谅，请多批评

错了！有什么了不起！

接到电话问题不属于本岗位职责时

同志，对不起，请您挂XX电话找XX，好吗？

我不管

受到客户批评时

您提的意见我们一定慎重考虑，有利于改进我们工作的，我们一定虚心接受，欢迎多提宝贵意见。

有意见找领导去！愿上哪告上哪告

遇有个别客户蛮不讲理时

不要着急，有活慢慢说，如果您有不同意见，可以请有关方面解决。

你愿找谁找谁，我没法跟你谈！

填发水费通知单时

这是您的水费通知单，用水量是XX，水费是XX，请收好。

给！拿着单子！

客户询问水费时

微机里有存贮，请您通过触摸屏幕来查看，有不明白的地方，我给您解释。

那边，自己看去

遇客户无理拒缴水费、多次做工作无效时

根据XX法第XX条规定，经过批准，给予停水，请做好准备。

不交水费，就给你停水！

客户电话预约验表时

请您X日X时在家等候，我们为您验表。

等着吧！有空就去了

客户询问水表损坏原因时

对不起，水表损坏原因需经过检定才能确定，然后答复您。

不知道

客户水表损坏丢失时

劳驾，请您介绍一下水表损坏（丢失）的情况好吗？

赔表！

水表“自走”经确认不属于我们的责任时

对不起，经工作人员检测，您家的水表自走属内部原因。

自己查，我们不管！

客户对校验结果不相信时

同志，经检定水表确实合格。如果您不放心，我们可以一起到技术监督部门复验。

不信有什么办法！

客户怀疑水表有误差不按时缴水费时

本月水费您还是按时缴纳，如果怀疑水表超差，可以申请验表。如确实超差，我们会在下月退还水费差额。

先交了水费再说

收验水表时

同志，清交XX元钱验表费，若水表超差，验表费将返还给您。

验表，先交钱！

为客户换表后

请您打开开关。看看是否有水。

换完了！自己试去吧！

遇有障碍物需挪动时

请您把这个挪动一下好吗？谢谢！

挪一边会！

需要借用椅子等物时

同志，借用一下您的椅子可以吗？

给我用用！

借用客户物品归还时

您的XX用完了，谢谢！

完工了，拿去吧！

发现客户违章窃水时

同志，您违犯了X法第X条规定，请您立即停止这种行为。

违章窃水还有理！

客户前来询问图纸审核情况时

您好请坐，您的图纸正在审核中，情稍候。

听通知，等着吧！

在审核图纸中发现问题时

您好此处设计不符合规程要求，请修改一下。

标准都不知道，快改去！

到现场竣工验收时

我们前来竣工验收，请协助我们工作。

喂！来验收了！

验收中发现问题时

经验查发现，此处不符合规程要求，请尽快修改。

怎么搞的？水平这么低！

客户工程验收合格时

您的工程经验收合格，可以申请通水。

就算合格吧

客户询问停水时

因为线路检修（或线路故障），导致您那里停水了，请谅解。大约会在X时恢复。

不知道！

接故障报修电话时

您好！自来水公司，X号为您服务。请您稍候，我们将立即派人前去修复。

等着吧

客户要求修理内网时

很抱歉，屋内设备不属于我们管辖范围，建议您找XX部门处理。

我们管不着！

客户报错地址未见人去修理又来电话时

对不起，我们已经去过了，但没找到，请详细报一下您的地址。

怎么搞的，地址都说不清！让我们白跑一趟。

客户向我们道谢时

别客气，这是我们应该做的。

算了算了

客人参观检查工作时

您好！我叫XXX。负责X工作，欢迎检查指导。

哪来的？看什么？

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！