# 人大新闻宣传规范用语

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-08-10

*第一篇：人大新闻宣传规范用语人大新闻宣传规范用语在新闻宣传工作中，对人民代表大会制度和人大工作的宣传报道中时常会遇到一些不恰当、不规范、不准确甚至是与法律相悖的提法、用语，对此，有必要依据宪法和法律法规规定，对这些提法予以规范。人民代表大...*

**第一篇：人大新闻宣传规范用语**

人大新闻宣传规范用语

在新闻宣传工作中，对人民代表大会制度和人大工作的宣传报道中时常会遇到一些不恰当、不规范、不准确甚至是与法律相悖的提法、用语，对此，有必要依据宪法和法律法规规定，对这些提法予以规范。

人民代表大会、人大常委会

人民代表大会是国家权力机关，简称“人大”；人民代表大会常务委员会是人民代表大会的常设机关，简称“人大常委会”。不能将人民代表大会简称“人代会”，也不能将人大常委会简称“人大”。可称人民代表大会会议为“人代会”。

人大常委会主任、人大代表

“人大主任”应为人大常委会主任，根据法律规定，人大常委会由主任、副主任、秘书长和委员组成。“人民代表”应称为“人大代表”比较确切。因为在我国人民代表的涵义广泛，而人大代表则专指人民代表大会这个权力机关的组成人员。专门委员会、工作委员会

专门委员会是人民代表大会的组成部分，而工作委员会是人大常委会的工作机构。其区别：1．组织形式和组成人员不同；专门委员会成员在同级人大代表中选举产生，采取委员会制，委员会由主任委员、副主任委员、委员组成；工作委员会主任、副主任由人大常委会任命产生。2．机构性质不同。专门委员会是本级人大常设机构，在大会闭会期间，受人大常委会领导，协助常委会行使职权。工作委员会是人大常委会的工作机构，其职责是协助常委会做好工作。3．权力和职责不同。专门委员会，根据人民代表大会主席团的交付，有研究审议和拟订有关议案并提出审议意见的权力，有向本级人大及其常委会提出议案的权力。而工作委员会则不具有以上的权力。两者的职能不能混同，其负责人称谓也不同，专门委员会为主任委员、副主任委员，而工作委员会则称主任、副主任。

代表工作、代表活动

代表法规定，人大代表在本级人民代表大会会议期间的工作和在本级人民代表大会闭会期间的活动，都是执行代表职务。在一般情况下，人大代表执行代表职务的行为，会议期间的称为代表工作，闭会期间称为代表活动。

出席、列席

人民代表大会会议出席人员为本级人大代表；县级以上各级人民政府组成人员、人民法院院长、人民检察院检察长、乡级人民政府领导人列席本级人民代表大会会议，也称“法定列席人”；县级以上的其他有关机关、团体负责人。经本级人民代表大会常务委员会决定，可以列席本级人民代表大会会议，也称

“决定列席人”；由本级人大选举的上级人大代表可以列席人代会。人大常委会会议的法定出席人员是常委会主任、副主任、秘书长、委员(即常委会组成人员)；本级人民政府、人民法院、人民检察院负责人为列席人员。出席会议的人员既有发言权又有表决权，列席人员只有发言权而无表决权。

议案、提案代表的建议、批评和意见

议案是指由法律规定的机关和达到法定人数的代表联名向本级人民代表大会提出的属于人大职权的范围内的议事案。它包括法律(法规)案、预决算案、国民经济和社会发展计划案以及政治、经济、教育、科学、文化、卫生、环境和资源保护、民政、民族工作的重大事项的建议和方案。代表的建议、批评和意见，是指代表在本级人大举行会议期间，对多方面工作提出的意见。提案是指政协在召开全委会时，委员们向会议提出的建议和意见。

询问、质询

质询是人大及其常委会对“一府两院”监督的重要手段。人大代表或者人大常委会组成人员在本级人大或者常委会举行会议的时候向本级政府及其所属工作部门以及人民法院、人民检察院提出质询，质询以书面质询案提出。询问是指代表或常委会组成人员在审议议案时，对不了解或不理解的问题向有关的国家机关要求说明和解释的，由有关机关派人到会说明。

另选、补选

选举特别是差额选举，难免有落选的，如果落选的候选人超过差额数，当选人数就达不到应选名额，在这种情况下，就得进行第二次甚至第三次选举，即另行选举。补选是指在选举产生的人员因死亡、被罢免、辞职等原因出缺而进行的补充选举。根据法律规定，补选经本级人民代表大会决定，可以实行差额选举，也可以等额选举，选举的程序和方式可以适当简化；而另选时，副职必须实行差额选举，正职也不能规定实行等额选举，其程序和方式应当遵循有关规定，不能简化。罢免、免职、撤职、辞职

罢免，是相对选举而言的免职方式，被选出的人大代表和国家机关领导人员有渎职、违法行为，需免去其职务的，由选举他的机关、选区罢免。免职．是人大常委会对由它任命和决定任命的国家机关有关人员免去职务的方式。撤职，是指人大常委会对任命和央定任命的国家机关有关人员，有违法渎职和严重错误的处置方式，它具有明显的监督性质。辞职，是指人民代表大会选举的国家机关领导人、人大代表、人大常委会组成人员，本人主动提出辞去自己所担任的职务。

法律、行政法规、地方性法规、行政规章

法律由享有立法权的全国人大及其常委会依照立法程序制定，国家主席签署公布。只有全国人大及其常委会才有制定法

律的权力。行政法规由国务院根据宪法和法律制定和颁布。地方性法规由省、自治区、直辖市的人大及其常委会根据本行政区域的具体情况和实际需要制定和颁布。省、自治区政府所在地的市和经国务院批准的较大的市的人大，亦可制定地方性法规。此外，根据宪法规定，民族自治地方的人大有权依照当地民族的政治、经济和文化的特点，制定自治条例和单行条例。行政规章由国务院各部委和省、自治区、直辖市的政府以及省、自治区政府所在的市和经国务院批准的较大的市的政府根据法律和行政法规、地方性法规制度颁布。

**第二篇：浅谈县乡人大新闻宣传队伍建设**

浅谈县乡人大新闻宣传队伍建设

陈达

宪法明文规定，“中华人民共和国的一切权力属于人民”，而“人民行使国家权力的机关是全国人民代表大会和地方各级人民代表大会”。县、乡人民代表大会依法设定，县、乡民主政治建设和人大工作的繁荣昌盛，更离不开一支高素质的人大新闻宣传队伍。究竟如何加强县、乡人大新闻宣传队伍建设？笔者认为，我们必须立足当前县、乡人大新闻宣传队伍的现状，转变思想观念，拓宽人大干部进出及选拔渠道，加大对人大新闻宣传通讯员政治、理论和业务培训力度，及时为他们练笔成才提供平台。只有这样，才能更有效地提高县、乡人大新闻宣传队伍的综合素质，推动基层民主政治建设，才能确保宪法赋予县、乡人民代表大会职权的有效实施。

现状

目前，县、乡人大新闻宣传队伍建设总体情况是好的，但也存在着一些不容忽视的问题，这些问题在一定程度上制约和影响了基层人大的新闻宣传工作。

（一）人大新闻宣传人手不足。从目前县级人大常委会机关内设委室的情况看，新闻宣传工作至今未设立专门的机构。县级人大常委会的新闻宣传工作，基本上是由县人大常委会办公室负责牵头，县人大常委会各委室文秘工作人员为骨干进行。县级人大常委会机关一般是按办公室、联工委、财经工委、农工委、内司工委、教科文卫工委、城环工委等委、室设置，每委配置一名主任和一名副主任（或干事）。而一个县级人大常委会机关，象这样的文秘工作人员也就５－7人。由于这些文秘工作人员的年纪相对来说比较大、日常工作也多，因而他们难以有足够的时间去对人大新闻进行思考、采访和写作，以致使一些很有价值的人大新闻宣传的线索和资源白白流失。乡镇人大的情况更不意乐观。目前，乡镇人大代表大会的主席团仅设置了一名人大主席和一名副主席职位，有些乡镇因为人员偏紧，人大主席或者副主席大部分都分管了乡镇党委或政府的其他工作，他们或抓计划生育，或抓社会治安，或抓水利建设，或抓内务值班等等，人大工作几乎成了他们工作的“搭头”，更不用说拿出时间和精力去进行人大新闻宣传工作了。由此可见，无论是县级人大常委会机关，还是乡镇人大主席团，实际从事人大新闻宣传的人手较少，因而县以下难以形成人大新闻宣传工作的网络。

（二）通讯员整体素质不高。目前，县、乡人大的新闻宣传骨干，除了县、乡人大工作者外，一些地方还从县内广播电视台、政法、宣传、交通、财政等系统聘用了一批特约通讯员。客观地说，这些通讯员对人大新闻宣传工作还是比较喜爱的。但由于个性方面的差异，特别是文化水平和政策法律水平的参差不齐，与现阶段人大新闻宣传工作的要求还有差距，因此写稿的数量和质量都难以跟上。一些通讯员理论功底浅，又不主动学习法律，不注意研究业务知识，以致写出的稿件与人大工作脱节，有的还存在法律和政策性方面的错误。如有的通讯员稿件中，常将“人大代表”误为“人民代表”，将“代表建议”误为“代表提案”，将“人大常委会委员”误为“人大常委”，以及人大常委会未任命，就有新的“局长”或“副县长”上电视和报纸新闻的情况。

（三）通讯员结构不合理。由于县级人大机关干部队伍选拔调整渠道上存在的不足，也使得人大新闻宣传队伍的结构不尽合理。当前，县级人大机关科级以下干部进出渠道不是很畅。因为，在少数领导和群众心目中，人大机关是二线机关，因此，科级以下干部与外界交流量较小。人大机关进人时，组织部门也尽量关注、照顾一些在乡镇和县直部门单位工作过多年的老同志，基本上是只进不出。如某县人大机关的在职人员和退离休人员之比为１:1.2，机关在职人员的平均年龄也接近50岁。而一些年纪较轻、文化水平较高、写作能力较强的同志，则难以顺利调入。特别值得一提的是，人大机关的同志年龄普遍偏大，资历又比较老，在人大工作多年，他们多多少少都存在“船靠码头车靠站”的思想，学习积极性不如当年了，业余写作的劲头也今非昔比了。因此，即使机关或上级新闻单位特别为他们颁发了通讯员聘书，参加了市、县组织的业务学习，但他们就是不愿意写稿子。前几年某县在县人大机关及其他部门单位共聘请了近20名县人大新闻宣传通讯员，年底对他们上稿情况进行统计，结果发现其中仅有8名同志写过人大工作稿件并在市级以上报刊发表过文章。而机关委室副主任或干事中，写过人大工作稿件的人也屈指可数，有的人一届之内也未采写和发表过一篇人大工作稿件。

（四）激励机制不健全。目前，一些地方对人大新闻宣传工作普遍采用了年终目标考核、优稿奖励等办法，以提高人大新闻宣传通讯员的写稿积极性。但由于奖励面窄、奖金偏低等原因难以凑效。再者，同在一个机关工作，大家主要是做好各自份内的事情，干部提拔和重用的机会，也并不与其所写所发的人大工作新闻稿件数成正比。所以，大家自觉和主动写稿的积极性实在难以调动。

建议

加强县、乡人大新闻宣传队伍建设，必须精心挑选好通讯员并通过各种方式加大其培训力度，切实提高他们的整体素质和综合能力。还必须建立健全合理的激励机制。只有这样，才能促进基层人大新闻宣传工作。

（一）更新观念，拓宽渠道，不断壮大人大新闻宣传队伍。加强队伍建设，就是要建立一支专兼职结合的人大新闻宣传队伍。要采取得力措施把那些热心人大新闻事业、勤于动笔、善于思考的年轻干部吸收进来，或者调入人大机关，专职从事文秘及人大新闻宣传工作。要坚持以机关干部为主体写好人大新闻的方针不变。人大机关干部多数具有一定的写作基础，对人大工作比较熟悉，只要能发动起来，他们应该是基层人大新闻宣传的主力。为此，我们要千方百计鼓励他们结合自身工作搞好人大新闻宣传报道。

（二）加大教育培训的力度，不断提高通讯员的综合素质。我们要针对部分人大新闻宣传通讯员政治理论功底不厚、新闻基础知识不够、整体素质不高的现状，通过加大教育培训力度，切实提高他们的综合素质。一是要认真组织他们学习政治理论和法律法规，不断提高其理论素质，提高其分析问题、解决问题的能力。二是要认真抓好业务知识的学习。要通过举办新闻培训班、请新闻单位的记者授课和选派到报社学习以及到上级人大机关跟班学习等方式，打牢他们人大新闻宣传基础。人大新闻宣传有一定的特殊性和规律，作为一名人大新闻宣传通讯员，除了必须具备一定的新闻素质、掌握必要的新闻专业理论知识外，还必须了解和明白人大新闻宣传工作的特殊性和基本规律，从而使其采写的稿件能够中心突出、重点明确、思路清晰，人民群众喜闻乐见。三是要多方教育、引导人大新闻宣传通讯员乐于奉献，舍得吃苦，遵守职业道德，严于律己，深入基层，深入人民群众之中，积极研究和探索人大新闻宣传工作的新路子，立志为人大工作多写稿、写好稿。

（三）搭建平台，为人大新闻宣传通讯员提供用武之地。各级人大要多为人大新闻通讯员们练笔提供机会，为他们的成长成才搭建好平台。人大常委会召开各种会议、进行专题调查、视察等活动，要让通讯员参与。领导同志要热心为他们提供写作素材。通讯员外出采访、调研，机关后勤在车辆安排要提供方便。在日常工作中，要尽量减少通讯员事务性工作，让他们有更多的时间写作。要办好人大会刊、工作简报等各种内部刊物和报纸专刊，为通讯员上稿提供平台。

（四）建立健全科学的激励机制。我们要建立健全科学的奖励机制，不断激发人大新闻

宣传通讯员从事人大新闻宣传的热情。干部年终评比考核，要把人大新闻宣传工作情况纳入其中。奖励要注重精神与物质相结合的原则。对特别优秀的通讯员，在政治上要予以关心，并及时、大胆地推荐提拔并予以重用；在物质奖励上，要敢于对那些特别优秀的通讯员予以重奖。同时，对那些写稿热情不高、责任心不强的挂名通讯员，要及时进行调整和撤换。（华容人大农工委副主任陈 达）

**第三篇：规范用语**

客服呼叫中心客服代表规范用语

1.1 总则

目的：为了更好地规范客户服务中心客服代表对话标准，统一服务标准，特制订此对话规范全面提升客服呼叫中心服务质量。

适用范围：客服呼叫中心10010接续及辅助客服代表

1.2呼入业务

1.2.1报台语

A、普通座席：您好（新年好/节日好），实习代表，很高兴为您服务！

B、专席、专家座席：您好（新年好/节日好），XX专席为您服务！

1.2.2询问语

A、您好！请问您需要办理哪项业务？

B、您好！您需要什么帮助吗？

C、您好！我能帮您做点什么吗？

1.2.3话费查询

A、很抱歉，女士/先生，人工台暂不做话费查询，您可拨打10010选择2号键（查询服务）进行话费查询。请稍等，我现在帮您转接自动查费系统。

B、很抱歉，女士/先生，由于您是省外用户，请您拨打归属地客服热线咨询，好吗？

C、很抱歉，女士/先生，每月1日-2日为话费结算期，查询不到准确话费，请您3日上午7时以后通过自动查费系统10010选择2号键查询。（也可建议用户通过101901查费直通车查询）。

1.2.4业务咨询

1.2.4.1公司业务咨询

A、您好，女士/先生，您咨询的业务为XXXXXXX。

B、您好，女士/先生，您咨询的问题我们尽快核实后给您答复，请您留下联系方式，好吗？

1.2.4.2个人用户基本信息咨询

A、您好: 女士/先生，请问是本机吗?(如非本机请用户提供手机号码)，我帮您查询。

B、很抱歉，女士/先生，由于您是省外用户，这里没有您的资料，请您拨打归属地客服热线咨询，好吗？

1.2.5业务受理

1.2.5.1密码验证

A、您好，女士/先生，请问是本机吗（如非本机，请用户提供手机号码），为保证您的资料安全，业务查询需要核对密码，现在将您的电话转接至密码验证系统，请您根据语音提示输入密码。

1.2.5.1.1密码验证成功

A、感谢您的配合，密码已验证成功，请稍等，您办理的业务会在XX小时内受理成功，请您关注使用。

1.2.5.1.2密码验证失败

A、很抱歉，女士/先生，您的密码输入有误，请再次验证（再次将电话转接至密码验证系统），根据语音提示输入密码。

B、很抱歉，女士/先生，您的密码输入有误，无法通过验证，或提供您户名、证件号码，我以短信形式将密码发送您手机上。

C、很抱歉，女士/先生，您提供的资料与系统记录不符，请您核对后再拨打10010或持机主有效证件至联通营业厅办理（根据用户所在地，介绍就近的营业厅）。

1.2.5.2其它

A、当用户无法提供密码：您好，女士/先生。您可提供户名、有效身份证件，我以短信形式将密码发送您手机上；或带本人有效身份证件至联通营业厅查询。

B、当用户表示为初始密码：您好，女士/先生。初始密码不能办理业务，您可使用本机拨打10010选择“业务办理”进行密码修改；或带本人有效身份证件到联通营业厅修改。

C、当用户要求办理客服中心无法受理的业务：很抱歉，女士/先生。这项业务暂时无法为您办理，请携带有效证件至联通营业厅（根据用户所在地，介绍就近的营业厅）办理。

1.2.6投诉与建议

A、女士/先生，首先对此问题给您带来的不便表示歉意，请您详细描述一下反映的情况，我会及时帮您解决。

B、女士/先生，您投诉的内容我已详细记录（将记录下来的投诉内容向用户复述，询问用户是否还有其它方面的内容需要补充），会尽快转发至相关部门解决，请留下您的联系电话，我们会在\*\*小时内主动与您联系。”（参考投诉用户承诺时限）

C、女士/先生，您投诉的问题，相关部门正在加紧处理，我们会在承诺时限内给您一个满意的答复。

D、女士/先生，经查询，您之前反映的问题正在处理当中，（根据INTESS中查询的投诉单处理进程告知用户等待时间），处理完毕后，我们会尽快将结果通知您。”

E、女士/先生，非常感谢您提出的宝贵建议，我已详细记录下来，会尽快反映给相关部门认真研究，感谢您对联通事业的支持！

1.2.7结束语

普通座席：

A、请问您还有其它业务需要咨询吗？请您评价我的服务，再见！

B、请问还有什么可以帮您？请您评价我的服务，再见！

专席、专家座席

A、请问您还有其它业务需要咨询吗？祝您工作顺利（可灵活选择祝福语，如：万事如意等），请您评价我的服务，再见！

B、请问还有什么可以帮您？祝您工作顺利（可灵活选择祝福语，如：万事如意等），请您评价我的服务，再见！

1.3呼出业务

1.3.1咨询回复

您好！您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，关于您咨询的\*\*问题，想与您交流一下，可以吗？（交流完毕后）非常感谢您的理解与支持，再见。

1.3.2投诉回复

A、您好！您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，为了尽快解决您投诉的\*\*问题，了解一下更详细的情况，可以吗？（交流完毕后）对不起，非常感谢您的理解与支持，再见。

B、您好！您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，针对您前次投诉的XX问题，处理结果XX（交流完毕后），非常感谢您的理解与支持，再见。

1.3.3投诉/咨询回访

您好，您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，您之前拨打客服热线反映的问题是否已得到解决？（交流完毕后），非常感谢您的理解与支持，再见。1.3.4回复/回访询问语

A、您好，您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，针对您在电话留言中咨询/投诉/反映到的\*\*问题，处理结果XX（交流完毕后），非常感谢您的理解与支持，再见。

B、您好！请问您是\*女士/先生吗？我是联通\*\*号客服代表，为了进一步改善我们的服务，就几个简单问题请您提出建议，可以吗？（回访结束后）非常感谢您的理解与支持，再见。

C、如用户拒绝：非常抱歉，占用您宝贵时间，再见。

1.4特殊规范用语

A、与用户沟通过程中,应礼貌使用：是的、当然、我理解、我明白、对、好的。

B、当对用户的问题解释不够完整，应诚恳地告诉用户：“非常抱歉，刚才的问题请允许我再补充几点„„”。

C、当发现解释的问题出现错误，应及时向用户致歉:“对不起，刚才我的解释有误，请允许我重新解释。”

D、当用户询问客服代表姓名，可委婉地解释：“很抱歉，我是XX号，希望能再次为您服务。”

E、通话过程中要咳嗽或打喷嚏时，应当立即使用静音，避免用户听到声音。然后礼貌地向客户说：“不好意思！”

F、如果用户使用方言，听不明白时，可以礼貌地征求：“非常抱歉，请您尽量讲普通话，好吗？”或“非常抱歉，请您讲慢一点，好吗？”

G、如果用户没有表达清楚，应引导：“您咨询的是XX业务/问题吗？”（淡化让客户再次重复的感觉）H、在进行问题核实时,应婉转与用户进行确认：“非常抱歉，如果我没理解错的话，您的意思是„„？”。I、当用户不理解客服代表的话语时：“不好意思，我重复一遍好吗？”

J、当用户对业务理解错误，应委婉地纠正：“您对这个业务基本了解了，只是我想补充的是„„”切不可强硬地使用“不对”“错了”等字眼。

K、当用户要求与领导联系或直接讲话，一般情况应坚持自行解决：“您方便把您的问题告诉我吗？”如果坚持要找领导：“请您留下联系电话，我会帮您转达。（及时上报班长）”。（你需要敏锐、准确地判断事情的轻重缓急，并灵活地选择处理方式）

L、当用户责怪10010人工台等待接通时间过长时：“很抱歉，今天业务比较繁忙，让您久等了！。” M、当用户责怪办理业务时等待时间长：“对不起，让您久等了，我会尽快帮您处理，请稍等！谢谢！”或“很抱歉，今天办理业务的用户很多，要麻烦您多等一会儿！”（尽量不要提及系统原因，造成用户对公司的不信任）

N、当电话里没有声音：您好！您的电话已接通，请讲话/您好，这里是联通客服10010（如用户仍未应答，则告知），很抱歉，暂时无法接听到您的声音，如方便，请稍候或换部电话再次拨打，再见（此时可主动挂机。）

O、当听不清楚对方讲话时：“对不起，请您声音稍大些，好吗？”

P、当外单位用户因公需要查询用户料资时：“对不起，我们必须保护用户的利益，不能泄露用户的个人信息，请您凭借单位正式介绍信和经办人的相关证件到行政部保卫处办理相关申请手续。”

Q、当用户来电咨询其他运营商的业务时：“非常抱歉，这里是中国联通客服热线，如果您需要咨询（电信/移动）的业务，请拨打（10000/10086）。谢谢合作！”。

R、当需要将用户电话转接至自动系统时：“您好，我将您的电话进行转接，请您稍等”。（用户允许后方可操作转接）

S、当用户咨询的问题客服中心未接到正式通知时：“对不起，我们还没接到最新通知，请您继续关注，或将您的联系电话留下，我们核实后再给您回复”。

T、当用户无实质性业务咨询时：“对不起，这里是联通客户服务中心，如果您没有相关业务咨询，请您将线路让给其它用户，谢谢！”如用户仍不配合，则向客户提示：“感谢您的来电，再见！”

U、当用户表示为媒体等新闻人员时：“您好：先生/小姐，为保证信息的准确性，我公司有面向新闻媒体的统一接口部门，负责和新闻媒体的沟通。我马上为您联系相关部门，由专人负责与您交流，好吗？请您留下联系方式，我稍后给您回复”。

V、当用户要求找某位客服代表时：“您好，先生/小姐，我无法帮您转接电话，您有什么业务问题我来帮您解答”。

W、如需用户等待时：“请您稍等”，如所需时间较长可向用户说明“先生/小姐，业务查询/办理需要一定时间，请您耐心等待”。让用户等待后应使用“感谢您的耐心等待”。

1.5服务禁语

A、“喂，有没有声音，说吧”

B、“什么？听不清，重讲”

C、“你有没有搞错．．．．．＂

D、你办的什么业务你不知道！

E、你问我，我怎么知道！

F、不是我处理的，你跟我喊什么

G、你去告啊！告哪都行！

H、我态度怎么了！我态度挺好的！

I、你喊什么！小声点不行（或你着什么急啊！催什么催）！

J、我怎么横了，我什么时候横了！

K、是我说的吗！你该找谁就找谁去！

L、你说清楚（明白）点行吗！

M、你怎么不早说啊！

N、你能听懂不？

O、不知道，不清楚，是吗，你问\*\*\*吧，跟我们没关系。

P、你想好了吗，到底（究竟）„„

Q、喂„嘿„讲啊！说啊！听见了吗！

R、你不会好好说！

S、刚才不是跟你说了吗！怎么又问！

T、我都说了几遍了，你怎么不明白呢！

U、计算机计费不会错的！

V、我没错，你愿意找哪就找吧！

W、哎呀！怎么那么慢（或快）你能讲慢（快）点吗，你讲那么慢（快）干什么！

X、喂，听不到，大声点！

**第四篇：规范用语**

规范用语：

1、您好，欢迎光临“绮籽”

2、请问您有什么需要

3、请您稍后

4、对不起，让您久等了

5、谢谢您的光临

**第五篇：规范用语**

规范用语：

以上记录我看过和我讲的相符

服从处理，不陈述，不申辩。

服从处理，不要求听证。

以上检尺我在场，不错。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找