

Q/JGSW

机 关 事 务 管 理 标 准

Q/JGSW 001—2025

专项政务活动工作人员接打电话规范

2025-05-12 发布

2025-06-12 实施

天津市机关事务管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 文明用语	1
6 禁忌语	2
7 注意事项	2
8 接听处理	3
9 使用手机注意事项	3

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由天津市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：专项政务活动车辆保障组。

本文件主要起草人：刘立和、刘文勇、高玉斌、韩润、张雅桥、刘晓晨、裴维轩、窦嘉伟。

专项政务活动工作人员接打电话规范

1 范围

本文件规定了专项政务活动工作人员接打电话的基本要求、文明用语、禁忌语、接听处理及注意事项等内容。

本文件适用于专项政务活动工作人员接打电话使用文明礼貌用语。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 接听电话

- 4.1.1 在电话铃响三声内拿起电话接听。
- 4.1.2 主动通报自己的单位、姓名。
- 4.1.3 讲普通话、语速适中、表达清楚。
- 4.1.4 态度热情、礼貌谦虚、语气平和。
- 4.1.5 实行首接负责制，谁接听谁负责记录、呈办。
- 4.1.6 向对方复述核对一下电话记录，看是否记录正确。

4.2 拨打电话

- 4.2.1 电话接通后，首先通报自己的单位和姓名。
- 4.2.2 说明去电的事由，告知需要记录的内容。
- 4.2.3 叙述内容时语速适中、吐字清晰。
- 4.2.4 可请对方复述核对一下电话记录。

5 文明用语

5.1 常用礼貌用语

“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“麻烦您啦”、“再见”等。

5.2 接听电话

- 5.2.1 您好！我是×××单位×××，请问您有什么事吗？

- 5.2.2 您好！我是×××(或单位)，请问您找哪位？
- 5.2.3 我会儿有点急事，一会儿给您回话，好吗？
- 5.2.4 好的，我马上给您问(咨询)一下。
- 5.2.5 对不起，这项工作是×××负责的，我给您联系一下，请稍等。我让他一会联系您，您方便留个电话吗？
- 5.2.6 他(她)在×××，我叫他(她)一下，请稍等。
- 5.2.7 对不起，他(她)出去开会(办事)了，有什么事我可以转告他(她)？
- 5.2.8 不好意思，您打错电话了！

5.3 拨打电话

- 5.3.1 您好！我是×××单位的×××，我有事要向您咨询一下，您方便接电话吗？
- 5.3.2 您好！我是×××单位的×××，麻烦您请×××接个电话，谢谢！
- 5.3.3 您好！我是×××(或单位)×××，请问×××在吗？
- 5.3.4 能麻烦您转告他(她)一下，给我回个电话，好吗？
- 5.3.5 对不起，我打错电话了，耽误您啦！
- 5.3.6 我已经了解了，谢谢您！

6 禁忌语

- 6.1 你找谁呀！
- 6.2 怎么搞的，打错了。
- 6.3 我正忙，没空叫他(她)。
- 6.4 他上哪儿，我怎么知道。
- 6.5 我找×××！
- 6.6 你是谁？听不出我是谁吗？
- 6.7 找领导去，我管不着。
- 6.8 你过来一趟，电话里说不清楚！
- 6.9 听不见，声音大点！
- 6.10 他(她)不在(挂上电话)！

7 注意事项

7.1 一般拨打电话

- 7.1.1 拨打电话的时候要选择好时间段，如果不是十分重要的事情，一般不要在八小时工作时间外给别人拨打工作电话。
- 7.1.2 把握好通话时间，通话时间一般不应超过3分钟。
- 7.1.3 如果对方不知道你是谁，首先应进行自我介绍。
- 7.1.4 涉密事项不得在电话中交流。

7.2 给领导拨打电话

- 7.2.1 拨打电话的时候要选择好时间段，通常选择在上班时间开始后的半个小时内。如果不是十分紧急重要的事情，不应在休息、用餐等时间段和节假日打电话。

7.2.2 遇到特别重要或者突发事件，或领导急于了解和掌握的情况，应立即拨打电话。如果知道领导在召开会议或参加会议，可以将重要且急需处理的问题（不涉密）提前编成微信或短信，发送给对方。也可以拨打领导秘书或身边工作人员电话，请他们及时向领导转达。

7.2.3 向领导汇报问题应尊重客观事实，不得添油加醋，应就事论事，不得随意评价他人。

7.2.4 对领导布置的任务应复述一遍，不能因为领导有事便匆忙挂断电话。

7.2.5 汇报特别重要或机密的事情，应通过面谈的方式来进行。

7.2.6 通话结束后，应等领导先挂电话。

8 接听处理

8.1 上级机关部门电话通知

8.1.1 记录好通知（指示）的内容，一般包括时间、地点、参加人员、会议内容、注意事项、需要带的材料等。

8.1.2 主动将记录内容复述一遍，做到准确无误。

8.1.3 及时将记录内容向分管领导或主要领导汇报，并根据领导批示承办或送交相关职能处室（部门）办理。

8.1.4 如上级限时反馈意见（或上报材料）的，应按时上报，不得延误。

8.1.5 上级机关部门电话原则上应为座机电话，如果是手机号码，电话记录完毕后，应查证手机号码使用人是否为上级机关部门工作人员。

8.2 投诉电话

8.2.1 认真记录好投诉人的姓名、单位、电话，事件发生的时间、地点、基本情况等。

8.2.2 记录后，对投诉的问题做出基本判断，按信访的工作程序办理。

8.2.3 如遇对方情绪激动，语言粗俗，应耐心解释，增进理解，不得与对方发生争执、争吵。

8.2.4 对不属职责范围内的投诉电话，应说明情况，并主动告诉对方应该向哪个职能部门反映或投诉。

9 使用手机注意事项

9.1 公共场所使用手机注意事项

9.1.1 不宜旁若无人地大声说话。信号不好时，可改换通话位置或改用其他通讯方式，不得大声呼叫。

9.1.2 在会场、影院、剧场、音乐厅、图书馆、展览馆等需要保持安静的场所，应主动关机或置于振动、静音状态。

9.1.3 如接到来电，应到不妨碍他人的地方接听。

9.1.4 不得在驾驶汽车时使用手机。不得在加油站使用手机。

9.1.5 参加保密工作会议，应将手机放在会场外手机屏蔽柜内，不得带入会场。

9.2 收发手机信息礼仪要求

9.2.1 在需要保持安静的公共场所，或在与人交流时，将信息接受提示音调制静音或震动状态。

9.2.2 不宜在与人谈话时查看或编发信息。

9.2.3 编发信息用字用语应规范准确、表达清晰。信息内容后最好留姓名，以便接收方知晓发送人。

9.2.4 不编发涉密、违法违规或不健康的信息，不随意转发不确定的消息。收到不良信息应建议或告诫发送者禁止发送，对接收的明显违法信息应及时报警处理。

