洛阳市涧西区市场监督管理局 行政执法行为和用语文明规范

为规范洛阳市涧西区市场监督管理局（以下简称“我局”）行政执法行为，提高执法人员整体素质，树立执法队伍良好形象，推进我局依法行政工作，特制订本规范。

一、执法过程仪容及行为举止规范

1. 执法人员应当举止端庄、行为得体、谈吐文明、精神饱满、纪律严明。

2. 执法人员应当保持头发整洁，不得染彩发，不得剃光头（自然生理特征除外）。

3. 执法人员不得纹身、化浓妆、染指甲。

4. 执法人员应当规范着装，制式服装之间以及制式服装与日常服装之间不得混穿。

5. 执法人员不得相互搭肩、挽臂、揽腰；不得追逐、打闹、喧哗；不得吸烟、吃零食。

6. 执法人员纠正、处理违法案件时，要态度和蔼，言语文明；严禁掀桌、拍台、踢打等不文明行为。

7. 执法人员遇到行政相对人暴力抗法的，要注意运用控制性手段进行自我保护，切忌出现殴打、对打等野蛮行为。

二、行政执法用语规范

（一）拨打电话用语 1. 拨打外单位电话：你好，这里是洛阳市涧西区市场监管局 XX 科室（XX 大队、XX 所），请问你

是……（具体单位名称）吗？我们在 XX 工作中遇到一些工作（业务）问题，想请你们帮忙解答或者想向你们请教，具体是关于……请问我们应该与哪个部门或哪位同志对接？

2. 拨打被监管对象电话：你好，这里是洛阳市涧西区市场监管局 XX 科室（XX 大队、XX 所），请问你是……（具体名称）吗？我们正在处理有关……的事情，需要向你（单位）了解或者向你（单位）反馈……（具体内容）

（二）接听电话用语

1. 接听群众或外单位来电：你好，这里是洛阳市涧西区市场监管局 XX 科室（XX 大队、XX 所），请问有什么事吗？

2. 对通知内容需要作记录的：请稍等，我记录一下，请你详细说明需要反映的事实和问题……你反映的问题我们已记录，请放心，我们会尽快处理。

3. 当记录过程中听不清（听不懂）对方的说话内容：对不起，我听不清楚（我没听明白），请你再重复一遍好吗？

4. 对群众（当事人）说明的事项需要其提供相关证据或材料的：你好，你反映的问题我们已记录，如果你掌握有相关的证据（材料）能够证明或者反映你所说的事实情况，请你通过 XX 方式（或以 XX 形式）提供给我们。5. 对群众反映的事项不能立即回复对方的：对不起，关于你反映的这件事情，我们需要进一步核实……或请示……有关的结果我们会尽快向你反馈。

6. 当对方发脾气时：请你别着急，有什么事慢慢说，说清楚了才能有利于问题的解决。

7. 群众或外单位问询或反映的事项不属于本单位或本部门工作职责的：你好，你刚才所说的事情，目前不属于我们的工作职责，相关的情况建议你向 XX 部门（XX 局）或 XX 科室反馈、询问。

8. 来电内容涉及对市场监管管辖范围内的经营行为进行投诉或举报的：你是想对……经营行为进行投诉（举报）吗？请你拨打全市市场监管系统的投诉举报专线 12315，有关的工作人员将会记录你所反映的投诉（举报）事项，并转给相应的辖区单位进行处理的。

9. 通话完毕：感谢你对我们工作的支持，相关的处理结果我们将及时向你反馈，再见。

（三）接待群众来访、咨询、投诉、举报等规范用语

1. 有人来访，暂停手中工作、起立相迎：你好，请问你有什么事（请问你找哪位）？

2. 了解到访人是要投诉的：如果你是想对 XX 经营者与你的消费争议或纠纷进行投诉的，请你前往我局 12315 投诉举报中心反映有关情况或提交有关材料，相关工作人员将会依照工作流程为处理这个事情。

3. 了解到访人是要举报的：如果你是想对 XX 经营行为进行举报的，请你将有关情况形成文字材料、提交到我局办公室，相关工作人员将会依照工作流程为你处理这个事情。

4、了解到访人是要反映涉及本部门（科室）的业务工作问题的：请坐，请你谈谈详细情况（请问相关的资料你有没有带来？）

5. 当群众（当事人）来访时遇到开会或工作外出时，在了解到其需要反馈的内容符合非紧急情况、必须马上处理等情形的：非常抱歉，我们需要开会，请你稍待片刻，我马上就回来处理（非常抱歉，我们因工作需要外出，请你下次再来，谢谢你的谅解）。

6. 群众（当事人）反馈的工作事项不属于自己或本部门的工作职责：对不起，你反映的这个事情不属于我们这的工作职责，请你前往 XX 办公室或向 XX 单位了解一下有关的情况。（尽可能地提供相关联系电话、以方便对方）

7. 群众（当事人）要找的工作人员不属于本办公室在岗职工：你要找的同志不在我们这里工作，请你再核实一下有关情况或者直接前往 XX 办公室了解一下有关这个人的工作信息。

8. 群众（当事人）要找的工作人员不在岗：你要找的同志有事外出/目前不在，你有什么事情需要我转告或者有什么材料需要我转交（你可以留下联系电话号码和需要提交的材料，也可以改日再来）。

9. 自己正在办理另一件事：对不起，我手头上正有个急事需要处理，请你坐下稍等一会。10. 向群众（当事人）了解有关情况后，应当尽可能一次性告知其有关的事项：对于你反馈的事实，请你补充提交有关的书面说明和 XX 证明材料，具体包括……

11. 遇到对处罚决定决定、行政强制措施不服的来访者，应向其告知权利：如果你（单位）对我们实施的行政强制措施或做出的行政处罚决定不服，根据法律规定，你有权申请行政复议或提起行政诉讼（告知相应的规定要求和维权途径）。

12. 向群众（当事人）了解情况完毕：请你留下姓名、联系电话，我们会尽快将处理结果向你反馈。

13. 当群众（当事人）办完事离开时：再见，请走好。

（四）执法人员向被调查对象表明身份

在开展现场检查、询问调查、送达文书、当场处罚等行政执法工作中，需要向被调查对象表明执法人员身份的：你好，我们是洛阳市涧西区市场监管局 XX 部门的执法人员 XXXX 和 XXXX，出示证件（如遇被调查对象有眼疾等特殊情形的，应当向其宣读执法工作证号）。

（五）执法现场规范用语

1. 向当事人表明工作目的：我局执法人员根据 XXXX（工作事项），现需要对你（单位）的经营场所开展现场检查（有关执法工作），请你（单位）配合。

2. 现场查找被检查单位的负责人：你好，请问负责人是哪一位（在哪里）？麻烦（通知他）过来配合检查工作。

3. 向负责人说明开展音像记录的工作：根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。

4. 向被检查单位负责人了解有关主体情况：你好，请你出示你（单位）在此从事经营活动的相关营业执照和许可证。

5. 向被检查单位负责人说明工作目的、了解有关经营情况：你好，我们想了解一下你（单位）从 XX 时间起至 XX 时间止的这段时间从事 XX 经营活动的有关情况，请你介绍一下，谢谢。

6. 当对方陈述的事情没有听清楚时：对不起，我没有听清楚，请你再说一遍。

7. 要求检查现场：请你带我们去现场检查一下，谢谢！

8. 要求停止违法行为：你（单位）正在进行的……行为涉嫌违反了《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，属于 XX 违法行为，请立即停止该行为。

9. 要求被检查人（单位）接受询问调查：（首先送达《询问通知书》）请你带齐 XX 材料并按时前往 XX 单位 XX 部门接受询问调查，如有疑问，请拨打 XX 电话联系 XX 同志，谢谢！

10. 需要实施强制措施：你（单位）正在进行的 XX 行为涉嫌违反了《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，依据《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，我局执法人员需要对 XX 场所（XX 物品或 XX 工具）实施强制措施，请你（单位）配合。

11. 对实施的强制措施告知权利：如果你（单位）对我局实施的行政强制措施不服的，可以在收到《实施行政强制措施决定书》之日起 60 日内依法向 XX 人民政府或 XX 市场监管局申请行政复议，也可以在 6 个月内向 XX 人民法院提起行政诉讼。

12. 要求对违法现场进行清理：现请你（单位）对违法现场（物品）进行清理（拆除、下架、封箱、恢复原状），谢谢！

13. 要求当事人在制作的文书上签名：这是我局执法人员制作的执法文书，请你（单位）确认文书内容无误后在文书的 XX 位置签署姓名（单位名称）、加盖手印（公章），谢谢！

14. 执法过程邀请有见证人作证：XX 同志你好，请你见证我们依法开展的执法工作，谢谢！……这是我局执法人员制作的执法文书，请你在核实文书内容无误的情况下、签字见证，谢谢！

15. 当遇到当事人请吃饭或送礼时：对不起，在这方面我们有严格的纪律规定，请你理解和支持。

16. 当事人提出要自证的：就我执法人员开展调查的 XX 事项（方面），你如果有情况需要反映或说明的，可以在 XX 天

之内（XXXX 年 XX 月 XX 日前），向我们提供有关的证据或书面材料。

17. 遇到不明真相的群众阻挠正常执法时：请大家冷静一下，我们是洛阳市涧西区市场监管局 XX 部门的执法人员（出示证件），现在正在依法执行公务，请大家配合我们的工作，如果你们对我们的执法过程有异议或其它问题的，可以直接向 XX 市场监管局或有关的纪检部门反映，现在请不要妨碍执法，谢谢！

（六）询问调查规范用语

1. 向被调查人说明工作目的：我局执法人员现就有关……的事情向你作询问调查，请你如实陈述、配合调查，如作伪证将承担法律责任。你是否听清楚？

2. 向被调查人说明开展音像记录的工作：根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。

3. 要求被调查人核实询问笔录并签字：这是我执法人员通过记录你的陈述所制作的询问笔录，现请你查看，如有需要，我们可以向你宣读；如有遗漏或错误，请你指出并由我们进行补充或更正；如核对无误，请你逐页签名、加盖手印（公章）。如你拒绝签名或者盖章，并不影响相应的法律责任的承担。

（七）责令停止或改正违法行为

你（单位）的……行为，违反了《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，现向你（单位）送达《责令改正通知书》，请立即（在 XXXX 年 XX 月 XX 日前）停止（改正）……

（八）依照简易程序当场作出行政处罚决定

1.（简易程序中）现场告知当事人有关的违法事实和作出的处罚决定：经检查，你（单位）……的经营行为违反了《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，属于…违法行为；我局根据《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，现对你作出 XX 当场处罚决定，处罚内容为……

2.（简易程序中）告知权利：如果你对我局当场作出的行政处罚决定不服，可以在接到《当场行政处罚决定书》之日起 60 日内依法向 XX 人民政府或 XX 市场监管局申请行政复议，也可以在 6 个月内向 XX 人民法院提起行政诉讼。

3.（简易程序中）当场收缴罚款：你好，根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十七条之规定，我局决定对你（单位）做出的 XX 当场行政处罚决定、处以罚款 XX 元，并进行现场收缴，请你（单位）配合我们的工作。或者：你好，根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十八条之规定，我局同意你（单位）提出的申请，决定依据做出的 XX 当场行政处罚决定、现场收缴罚款 XX 元。

（九）送达一般行政执法文书规范用语

1. 直接向当事人或其授权委托人送达：你好，我们是洛阳市涧西区市场监管局 XX 部门的执法人员 XXXX 和 XXXX（出示证件，如遇被调查对象有眼疾等特殊情形的，应当向其宣读执法工作证号），现在向你（单位）送达《XXXX 书》，请你（单位）在送达回证（回执）上签字、加盖手印（公章）。

2. 当事人拒绝签收：根据工作要求，我局执法人员已通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。如果你拒绝签收，根据执法程序规定，我们将执法文书留置在你这里，也将视为完成送达工作。

（十）一般程序案件作出处罚决定前告知陈述和申辩或者听证的权利

1. 根据我们在监督检查中发现的违法事实，拟对你（单位）作出 XXXX 行政处罚决定，处罚内容为……，现向你送达行政处罚决定告知书；如你（单位）对该行政处罚决定有异议的，依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十一条和第三十二条之规定，你（单位）有权进行陈述和申辩，请在收到本告知书后三日内以书面形式向我局提出，逾期未提出、视为放弃陈述和申辩的权利。

2. 根据我们在监督检查中发现的违法事实，拟对你（单位）作出 XXXX 行政处罚决定，处罚内容为……，现向你送达行政处罚决定听证告知书；依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十二条第一款的规定，你（单位）有权要求举行听证，请

在收到本告知书后三日内以书面形式向我局提出，逾期未提出、视为放弃要求举行听证的权利。

（十一）一般程序案件作出行政处罚决定

根据我们在监督检查中发现的违法事实和《XXXX 法》第 XX 条（第 XX 款）（第 XX 项）的规定，现决定对你（单位）给予行政处罚如下……现向你送达《行政处罚决定书》。

（十二）收缴罚款后提供处罚收据

我局已收到你（单位）缴纳的罚款 XX 元，这是相应的罚款收据，请收好。

三、行政执法禁忌语

行政执法过程中，执法人员应时刻保持冷静的头脑，对行政相对人切忌使用不礼貌的称呼，禁止使用恐吓等语言威逼或利诱，禁止带有歧视、蔑视、敌意或污辱性语义的语言侵犯他人人格尊严。