****江源区卫生健康局行政执法规范用语****

****第一部分理念和要求****

**第一条** ****执法人员在与市民接触的过程中，“你好”、“请”、“谢谢”、“再见”等文明用语应当成为执法人员的常用语。执法人员应当把握好“待人热诚” 和“处事冷静”的关系，保证用语平和。****

**第二条**倾听是无声而有形的执法语言。执法人员在执法过程中应时刻保持谦虚、大度而又真诚的态度，耐心倾听诉求，具有适可而止、善于引导的执法能力。****

****第六条执法语言要因人而异。执法人员在执法过程中，要针对不同 的对象选择不同的语言方式。****

**第三条**执法语言要掌握分寸，恰到好处。执法人员在执法过程中，切忌失语或多言。****

**第四条**执法语言要有的放矢。要始终围绕违法事实、处罚理由、处罚依据和当事人权利四个方面展开。****

****第九条  准确到位是执法语言的关键。执法语言涉及依据、程序和当事人权利的部分，应当以精准为第一要务。****

****第二部分基本规范用语****

**第五条**表明身份时，执法人员应当使用的规范用语是：你好！我 们是XXXXXX （行政执法主体名称）的执法人员。亮证时，执法人员应当使 用的规范用语是：这是我的执法证（亮证）。****

**第六条**现场检查（勘查）时，执法人员应当使用的规范用语是： 我们将（或正在）进行XXXXXX （检查事项）检查（或勘查），请你协助和 配合。****

**第七条**要求出示有关证件（或提供相关资料）时，执法人员应当 使用的规范用语是：请出示XXXXXX证件（或提供XXXXXX等资料）。****

**第八条** ****纠正违法行为，进行教育劝导时，执法人员应当使用的规 范用语是：你XXXXXX （列举具体违法行为）的行为违反了 XXXXXX （具体 法律法规规章名称）的规定，请遵守XXXXXX 法规。****

 **第九条**作出行政处罚决定之前，需要口头告知的，执法人员应当 使用的规范用语是：你XXXXXX （列举具体违法行为）的行为违反了 XXXXXX （具体法律法规规章名称）第XX条XX款XX项，依据该法〔或条例或规 定或办法或XXXXXX（具体法律法规规章名称）〕第XX条XX款XX项的规定， 拟对你处以XXXXXX （具体处罚内容）的行政处罚。你有权陈述申辩（或要 求举行听证）。****

**第十条**不符合当场缴纳罚款规定，但违法行为人提出当场缴纳罚款时，执法人员应当使用的规范用语是：依据法律规定， 我们不能当场收缴罚款。请到XX银行缴纳罚款。****

**第十一条**发出《接受调查处理通知书》时，执法人员应当使用的规 范用语是：你（或你单位）的行为，涉嫌违反城市管理法规，请按照通知 书的要求，及时前来接受调查处理。****

**第十二条** ****在采取行政强制措施、先行登记保存证据之前，执法人员 应当使用的规范用语是：你的行为涉嫌违反了 XXXXXX （具体法律法规规章 名称）的规定，我们将依法采取行政强制措施（或先行登记保存证据）。****

**第十三条**面对现场不能处理的情况和问题时，执法人员应当使用的 规范用语是：我们将进一步开展调查（或我们会将情况和问题及时向有关 部门反映）。****

**第十四条**  ****遭遇当事人谩骂或有过激举动时，执法人员应当使用的规 范用语是：我们在依法执行公务，请你（或你们）保持克制和冷静。****

**第十五条**  ****表明身份之后，进行询问之前，执法人员应当使用的规 范用语是：现在我们开始案件询问调查。在接受询问调查之前，你有权利 申请我们回避；在询问调查过程中，你有陈述申辩的权利。按照《行政处 罚法》第三十七条的规定，你应当如实回答询问，协助我们调查。以上情况，你是否已经清楚？****

**第十六条**询问笔录制作完成后，执法人员应当使用的规范用语是: 请你仔细核对笔录内容，如果你认为笔录不全或者有错误，可以要求补正。 如果没有异议，请你在此处写明“以上笔录无误”，并请签好你的姓名和时间。****

**第十七条**  ****要求违法行为人签收相关法律文书时，执法人员应当使 用的规范用语是：请你认真阅读法律文书的内容，并在送达回证上（或此 处）签字。****

**第十八条**违法行为人拒绝接收法律文书时，执法人员应当使用的 规范用语是：依据相关法律规定，你拒绝接收法律文书，有见证人见证，法律文书同样视为送达。****

**第十九条**  ****在进行录音（或摄像）之前，执法人员应当使用的规范 用语是：为了保证执法的公正性，我们将进行录音（或摄像）。****

**第二十条**对当事人的陈述申辩复核后，答复当事人时，执法人员 应当使用的规范用语是：经过复核，你在陈述申辩中提出的事实（或理由 或证据）成立，我们将予以采纳。或：对不起，经过复核，你在陈述申辩 中提出的事实（或理由或证据）不成立（说明不成立的理由），我们将不予采纳。****

**第二十一条**对违法行为人的暂扣物品和先行登记保存的证据处理完 毕后，执法人员应当使用的规范用语是：你的物品现依法归还给你，请清 点查收，并签字确认。****

**第二十二条**违法行为人接受处理完毕后，执法人员应当使用的规范 用语是：请收好法律文书（或证件或资料）。****

**第二十三条** ****媒体采访自己，自己不了解具体情况时，执法人员应当使 用的规范用语是：对不起，我不了解具体情况，不能接受你的采访。无权 接受采访的，执法人员应当使用的规范用语是：对不起，根据规定，我无 权接受采访，要采访请你联系我们XX部门。案件正在调查过程中（或目 前还没有定论）的，执法人员应当使用的规范用语是：对不起，此案目前 正在调查过程中（或目前还没有定论），现在不方便接受采访。****

****第三部分禁止性用语****

**第二十四条**执法人员与当事人交流时，使用称谓要恰当、文明，禁 止使用轻蔑性、粗俗化的称谓。****

**第二十五条**发现有违法行为时，执法人员要保持冷静和客观，不得 谩骂当事人，禁止使用讥讽性、歧视性语言。****

 **第二十六条** ****执法人员纠正违法行为时要严肃、认真，禁止使用敷衍性、误导性语言。****

**第二十七条**当事人辩解时，执法人员要尊重和保障当事人的陈述申 辩权，禁止使用训斥性语言。****

**第二十八条**要求当事人签名、告知当事人违法后果时，执法人员要 实事求是，禁止使用诱导性、欺骗性语言。****

**第二十九条**对方拒不改正违法行为发生争执时，执法人员要明之以法、晓以利害，禁止使用威胁性语言。****