

行政执法行为用语指引

一、执法人员依法履行职责时，言行举止应当符合法律、法规、规章的有关规定，遵守执法人员仪表风纪的有关规定，做到衣着整洁、大方得体、仪表端庄、仪容严整、姿态良好、行为规范、服务热情、办事公正、言语得体。

二、执法人员在接待群众、解答咨询、受理申请时，应当做到：

1. 首问负责，热情接待，认真记录，耐心解答；
2. 不属于本机关职责范围的，即时告知当事人向有权受理机关咨询、申请、反映；
3. 属于本机关职责范围的，应当及时解答、办理，并在法定或者承诺时限内回复；
4. 方便群众，严格履行一次性告知的规定；
5. 不得滥用职权，不得超越职权。

三、执法人员在执法检查、调查时，应当做到：

1. 适用一般程序，进行执法检查、调查时，除法律另有规定外，执法人员不得少于两人；
2. 敬礼或致意，出示执法证件，表明身份，说明来意和执法依据，要求当事人予以配合；
3. 检查物品、场所时，应当有当事人或者见证人在场，依法有序进行。轻拿轻放物品，不得乱翻乱扔，不得损坏当事人财物；

4. 询问当事人时，应当严肃认真，不得询问与检查无关的内容，不得采取诱导、压制的方式进行；

5. 注重宣传教育，加强指导，不得有激化矛盾的言行举止。

四、执法人员在履行公务时，本部门配发制式服装的，除有特殊工作需要外，工作期间应当着制式服装，戴帽应当端正。制式服装应当配套穿着，不得与便服混穿；无统一制式服装的，衣着应当大方得体。

五、执法人员在履行公务时，仪容方面应当做到保持头发整洁，不得染彩发；不得文身、化浓妆、染彩色指甲；不得佩带各种奇形及迷信饰物。

六、执法人员在履行公务时，体态举止方面应当做到：

1. 站姿应当挺胸、收腹，不得勾肩搭背；
2. 坐姿应当保持上身端正，不得仰卧、斜躺、翘腿、抖腿、席地而坐；
3. 走姿应当抬头、挺胸、收腹；
4. 不得袖手、背手和将手插入衣袋；
5. 不得嬉笑打闹、高声喧哗；
6. 不饮酒、打架斗殴。

七、执法人员在依法履行职责时，应当做到谈吐文明、语气亲和、用词恰当、礼貌待人。

八、对待服务对象要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等十字文明执法规范用语：

（一）接听电话规范用语：

1. 您好，××（单位名称），请问您有什么事？
2. 对不起，您咨询（反映）的问题不属于我们机关的职权范围，请您直接向××机关咨询（反映）；
3. 对不起，您要找的人暂时不在，请您稍后再来电话或者等他回来，我让他给您回电话，方便的话，我也可以代为转达；
4. 您反映的问题，我们已记录下了，请留下您的电话号码，我们将在×日内给您回复；
5. 再见，如果您还有不清楚之处，可以随时打电话（或再来）。

（二）接待办事人员规范用语：

1. 您好，请问您要办什么事？
2. 请进，您好，您请坐，请问您有什么事？
3. 请稍等，我给您查（找）一下；
4. 您要办的事，需要具备××条件，准备××材料（原件、复印件），按照××程序办理，这是我们印制的告知单，请您按照告知单上的内容准备材料。
5. 您提供的材料齐全有效，可以办理，请稍候。

6. 对不起，您提供的材料不全，缺少××（材料名称或份数），请您补齐后再来，好吗？

7. 您的材料我们收下了，这是受理凭证，请收好，我们将依法进行审查，并在×日内通知您办理结果。

8. 对不起，您要办理的事项不属于我们机关的职权范围，请您直接到××机关办理。

（三）执法检查规范用语：

1. 您好，我们是××局的执法人员×××、×××，今天要对××情况进行执法检查，这是我们的执法证件，请您配合我们做好检查工作，感谢您的支持。

2. 您好，请您出示××证件、材料。

3. 您好，我们是××局的行政执法人员×××、×××，现就××问题向您询问，请您如实回答，您听清楚了吗？

4. 您好，这是《××通知书》，请您在×月×日到×地就××情况接受我们的调查，并提供××材料。

5. 请您核对检查（询问、调查）笔录，如无误，请您在此处签署“以上看过，情况属实”的意见和您的名字和日期，如有误，我们将予以更正。

6. 您好，通过检查，我们发现您（您单位）存在以下违法事实，请在×日内予以改正，我们将根据调查情况作进一步处理。

（四）处罚、送达规范用语：

1. 您好，我们是××局的执法人员×××、×××，您的××行为违反了《××法》第×条第×款关于××的规定，根据《××法》第×条第×款规定，我们拟对您作出××处理，您有权进行陈述和申辩（依照法律规定，您可以在×日内向我机关申请听证，逾期视为放弃听证）。

2. 您好，这是《××执法文书》，请您收好并在送达回证上签字，谢谢合作。

3. 您好，这是《××执法文书》，由于您拒绝签字接收，依照法律规定，这是×××，我们将请他作为见证人，通过留置送达方式进行送达。

4. 您好，这是《××缴款书》，请收好，并在××日内到××银行交纳罚款（收费），逾期不交，我们将对您作出××的处理。