

滨州市城市管理局文件

滨城管发〔2019〕22号

关于印发《滨州市城市管理系统行政执法用语规范》的通知

各县（市、区）综合行政执法局，经济技术开发区综合行政执法大队，北海经济开发区规划建设局，市城市管理监察支队，机关各科室：

现将《滨州市城市管理系统行政执法用语规范》印发给你们，请结合本规范开展好城市管理行政执法工作。

滨州市城市管理局

2019年8月15日

（此件公开发布）

滨州市城市管理系统行政执法用语规范

为规范行政执法行为，倡导文明执法，维护城管行政执法队伍形象，更好的促进城市管理依法行政工作的落实，结合我市城市管理实际，制定本规范。

一、现场管理执法用语

1、向当事人表明身份：您好！我们是滨州市 XXX 城管执法人员（出示证件），现正在执行公务，请配合，谢谢！

2、告知当事人违法事实（简易程序）：经检查，您的行为违反了《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定。

3、告知当事人处罚决定（简易程序）：根据《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，现对您的违法行为作出 XXX 当场处罚决定，

4、警诫当事人改正错误：希望您以后增强守法意识、依法经营，不要再出现类似行为，谢谢！

5、属自己差错时：很对不起，刚才由于 XXX 原因造成错误，我马上为您改正，请您原谅。

6、当事人要求减免处罚时：对不起，我们这是按 XXX 规定处理的，我们无权对您的违法行为减免处罚，请您谅解。

7、当场收缴罚款（简易程序）：同志，您的 XXX 行为违反

了《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，现责令您立即改正，并当场处以 XXX 元罚款，请您配合我们的工作。

8、清理违法现场：请您清理干净违法现场（恢复原状）后再离开，谢谢！

9、违法现场清理完毕后：谢谢您的配合，再见！

10、告知权利（简易程序）：如果您对当场作出的行政处罚决定不服，可以在接到《当场处罚决定书》之日起 60 日内依法向 XXX 城市管理局（综合行政执法局）申请行政复议或 6 个月内向 XXX 人民法院提起行政诉讼。

11、要求当事人在制作的文书上签名：请确认无误后签名或盖章，谢谢！

12、当事人拒绝在有关执法文书上签字：请您再次考虑是否签字，如果您拒绝签字，我们将记录在案，依法处理。

13、请见证人作证：同志，请您见证我们依法进行的执法程序，谢谢！

14、请见证人在制作的文书上签字：请您核实，如果我们的取证无误，请签字，谢谢！

15、对方说的话没有听清时：对不起，我没有听清楚，请您再说一遍。

16、当遇到当事人请吃饭或赠送礼品时：对不起，我们有纪律，请您支持。

17、找被检查单位负责人：您好，我们是 XXX 执法人员，请问负责人是哪一位，在哪儿？

18、找被检查单位负责人了解情况：您好，我们想了解一下 XXX 方面的情况，请您介绍一下，谢谢！

19、要求检查现场：请您带我们去现场检查一下，谢谢！

20、当查看被检查人有关手续后：对不起，耽误您的时间了，谢谢！

21、要求停止违法行为：您（单位）正在进行的 XXX 行为涉嫌违反了《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，由于现场未能提供相关许可证明，请立即停止该行为。

22、下达《责令（限期）改正通知书》：您（单位）应当按《责令（限期）改正通知书》的要求进行整改，在整改中有什么问题，请及时与我们联系，这是我们的联系电话 XXX，如您逾期未按要求整改，我们将依法作出处理。

23、扣押物品、工具：您（单位）正在进行的 XXX 行为涉嫌违反了《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，要暂扣违法现场中的 XXX 物品和正在使用的 XXX 工具，请您配合！

24、要求被检查人（单位）接受询问调查：请您带齐资料按时到 XXX（单位）接受询问调查，如有疑问，请拨打电话 XXX，谢谢！

25、下达《行政处罚事先告知书》：您好，现拟对你（单位）

作出以下行政处罚：XXX。如您（单位）如对本机关上述认定的违法事实、处罚依据及处罚内容等有异议的，请于 XXX 年 XXX 月 XXX 日前提出书面陈述、申辩意见；也可直接到本机关进行陈述、申辩。逾期未提出陈述或申辩的，视为您（单位）自动放弃上述权利。

26、下达《行政处罚听证会告知书》：您好，依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十二条的规定，您（单位）有要求举行听证的权利。如您（单位）要求举行听证，应当在收到本告知书之日起三日内向本机关提出听证申请。逾期未提出申请的，视为您（单位）自动放弃上述权利。

27、下达《行政处罚决定书》：同志，您的 XXX 行为违反了《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，现依据《XXX》第 XX 条 XX 款 XX 项的规定，决定对您（单位）作出以下行政处罚 XXX。

28、告知权利（一般程序）：如果您对本行政处罚决定不服，可自收到本决定书之日起六十日内，依法向本机关申请行政复议或自收到本决定书之日起六个月内直接向人民法院提起行政诉讼。逾期不申请复议，也不向人民法院起诉，又不履行本处罚决定，本机关将依法强制执行或申请人民法院强制执行。

29、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 XXX 执法人员，我们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有异议或其他问题，请直接

向我们上级机关反映。我们上级机关是 XXX 单位，谢谢！

二、接待来访用语

1、有人来访：（应先起立）您好，请问您有什么事，找哪位？

2、了解来意后：请坐（端水），请您谈谈详细情况（请问有资料吗？）。

3、有特殊情况必须离开时：对不起，我离开一会儿，请您稍待片刻，我马上就回来。

4、当群众（当事人）办完事离开时：再见，请走好！

5、当群众（当事人）来访遇到开会时：对不起，我们正在开会，请你稍等一会儿或下次再来，好吗？

6、对方找错门了：对不起，我们这里没有这个人，需要我帮助吗？

7、对方找的人不在：他有事外出，您有什么事需要我转告吗？

8、经办人不在：经办的同志不在，请留下联系电话或请你改日再来。

9、自己正在办理另一件事：对不起，我手头上正有个急事要办，请您坐下稍等一会。

10、对方要办的事不属于本部门管辖：对不起，您要办的事由 XXX 部门负责，请您直接联系那里，还有什么需要帮助的吗？

11、了解情况完毕：请留下姓名、联系电话，我们会尽快将处理结果通知您的。

12、告知权利：如果您（单位）对我们作出的行政处罚决定不服，根据法律规定，您有申请行政复议或提起行政诉讼的权利（告知相应的规定要求）。

三、接打电话用语

1、接打电话开头：您好，我是 XXX 单位。

2、接听值班投诉电话：您好，这里是 XXX 单位，请问有什么事吗？

3、记录值班投诉电话：请稍等，我记录一下，请讲。

4、应答值班投诉电话：您反映的问题我们已记录，请放心，我们会尽快处理好这件事，感谢您对我们城市管理工作的支持。

5、听不清（听不懂）对方说话：对不起，我听不清楚，请您再重复一遍好吗？

6、不能立即回答对方：对不起，这件事要请示（研究）一下，我们会尽快给您回复。

7、对方打错电话：对不起，您打错了，我们是 XXX 单位，再见！

8、通话完毕：再见（谢谢）！

9、催办急事：这个事情很急，麻烦您抓紧时间给予办理，谢谢！

- 10、群众要求急办的事：好的，我一定会尽快（催促）处理。
- 11、群众对本人工作提出意见时：谢谢，我一定会注意改进。
- 12、当群众表示感谢时：没关系，这是我们应该做的。
- 13、当对方发脾气时：请您先别着急，有什么事慢慢说。
- 14、当群众提建议时：您提的建议很好，感谢您对我们工作的支持。