

晋城市能源局文件

晋市能源人发〔2021〕209号

晋城市能源局 关于印发《晋城市能源局行政执法用语规范 (试行)》的通知

局机关各科室：

为加强我局行政执法队伍管理，规范行政执法人员的公务用语，树立良好的执法形象，市局制定了《晋城市能源局行政执法用语规范（试行）》，经局务会研究，现印发给你们，请认真贯彻执行。



晋城市能源局
2021年9月22日

(此件公开发布)

晋城市能源局行政执法用语规范（试行）

第一条 为加强执法队伍管理，规范执法人员的公务用语，树立良好的执法形象，根据《国家公务员行为规范》等规定，结合本局实际，制定本规范。

第二条 行政执法行为要以保障当事人合法权益为宗旨，尊重自己，尊重他人，规范言行，依法行政。

第三条 执法人员行政执法时应有针对性地使用规范用语，以最大限度地减少或避免与当事人产生误解甚至对抗。

第四条 执法人员执行公务时，应当用语规范、准确、文明，语音清晰，切忌语气急躁、生硬，更不允许讲粗话、怪话、气话。

第五条 本规范按照个人遵守、单位约束、当事人监督等形式有计划执行落实。执法人员科室负责人及机关纪委负责执法用语规范情况的监督检查。

第六条 对违反本规范的行为应给予批评教育并予以纠正。对因违反本规范造成恶劣影响或投诉的，视情节予以通报批评，直至行政处分。

第七条 本规范自印发之日起执行。

附：晋城市能源局行政执法示范用语

晋城市能源局行政执法示范用语

一、行政执法工作日常示范用语

1. 一般文明用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。

2. 称呼用语：“同志”、“厂长”、“经理”、“师傅”、“先生”、“女士”等。

3. 接待用语：“请进”、“请坐”、“请喝水”、“您贵姓？”、“您好，找哪位？”、“请问您有什么事？”、“请慢慢讲”、“请稍等”、“对不起”、“不好意思”、“欢迎再来”、“您走好”等。

4. 电话用语：“您好”、“您是哪位？”、“您有什么事？”、“我能转达吗？”、“请稍等一下。”、“请您再说一遍！”等。

5. 行政执法检查等完毕时，应向对方的配合表示感谢。示范用语为：“谢谢！”、“感谢你的支持理解，请走好！”

6. 当对方妨碍公务时，警告对方不得妨碍公务，并告知法律后果，示范用语为：“请保持冷静！我们是晋城市能源局的执法人员，正在依法执行公务。妨碍执行公务是违法的，将受到法律制裁。请大家配合。”

二、行政执法工作日常忌语

1. 告诫违法当事人时，使用训斥性、威胁性语言。例如：“如果下次再犯，就没这么客气了！”等。

2. 向对方说服教育时，使用推卸责任、拨弄是非类的语言。例如：“我们也不想多事呀，是上面要我们这样做，没办法啊”等。

3. 群众说自己执法态度不好时，使用挑衅性语言。例如：“我就这态度，你有本事去告吧！”、“有意见，你去找领导（上级）反映好了！”“像你这样的人，就得狠狠治一治”、“我就这个样（或这个态度），想怎么着？”等。

4. 其他行政执法忌语。

三、行政检查情景用语规范

（一）现场检查执法情景示范用语

1. 向被检查人表明身份：“您好，我们是晋城市能源局的执法人员（出示证件）x x x（姓名），今天我们按照XX规定（要求）开展x x检查。请予以配合。”

2. 找被检查单位负责人：“请问哪一位是你们单位的负责人？我们需要了解一下x x方面情况，请告知。”

3. 找被检查单位现场负责人或有关人员了解情况：“x x x，请您介绍你单位x x方面情况。”

4. 要求检查现场：“x x x，我们需要检查你单位x x现场，请您带我们到现场检查，你有申请回避的权利和如实回

答询问、提供证据、不得阻扰的义务。”

（二）调查取证情景示范用语

调查取证时，应准确无误地告知调查取证的事项、依据，以及当事人依法享有的权利、应当履行的义务。涉及案件定性的问题，凡未经查证属实，不得向当事人发表结论性意见。

1. 开始调查取证的告知语：“我们是晋城市能源局的行政执法人员，已向你出示了我们的执法证件。现根据《中华人民共和国行政处罚法》第五十五条的规定（第五十五条 执法人员在调查或者进行检查时，应当主动向当事人或者有关人员出示执法证件。当事人或者有关人员有权要求执法人员出示执法证件。执法人员不出示执法证件的，当事人或者有关人员有权拒绝接受调查或者检查。当事人或者有关人员应当如实回答询问，并协助调查或者检查，不得拒绝或者阻挠。询问或者检查应当制作笔录。）依法向你询问（调查）了解有关情况，你应当如实回答询问、协助调查。同时，根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十三条的规定（执法人员与案件有直接利害关系或者有其他关系可能影响公正执法的，应当回避。当事人认为执法人员与案件有直接利害关系或者有其他关系可能影响公正执法的，有权申请回避。当事人提出回避申请的，行政机关应当依法审查，由行政机关负责人决定。决定作出之前，不停止调查。），如果你认为办案人员与本案有直接利害关系，你

有申请办案人员回避的权利，请问你是否听清楚？是否申请回避？”

2. 要求对方出示有关证件时，要清楚简洁地告知所要检查的证件名称，示范用语为：“请出示你的 x x x 证件（证件完整名称）”。

3. 要求对方提供有关资料时，清楚地告知所依据的法律、法规、规章及所要检查的资料名称，示范用语为：“根据《x x x》（法律、法规、规章完整名称），请提供 x x x（资料名称）。”

4. 要求被检查单位法定代表人、负责人、证人在现场检查笔录上签名时示范用语为：“x x x，刚才我们已制作了现场检查笔录，请过目，如核对无误，请在笔录上签名。”

5. 查扣或解封涉嫌违法物品时，要求当事人在相关文书上签名的示范用语为：“x x x，请核对物品情况，如核对无误，请签字”。

6. 抽样取证时示范用语为：“根据法律规定，现对 x x x 进行抽样取证，请你配合。这是抽样清单，请你签字确认”。

7. 录音（或录像）时示范用语为：“根据法律规定，我们现在进行录音（或录像）取证，请如实回答。若你不如实回答，将承担相应的法律责任”。

（三）行政检查情景主要忌语

1. 使用轻蔑、粗俗类的招呼词语。例如：“喂，接受检查!”、“喂，快把执照拿出来!”、“嘿! 过来! “说你呢，没听见吗?”等。

2. 使用讥讽性、歧视性类语言。例如：“你胆子不小，钱多了，欠罚!”、“你是外地的，还敢到我们这儿耍威风!”等。

3. 纠正违法行为，对方没反应或对方动作慢时，使用侮辱性、训斥性语言。例如：“喂，你聋了吗?”、“要死不活的，你还不快点?”、“多次给你说，就是不听”、“别装傻!”等。

4. 查扣违法财物，对方不服时，使用训斥性、挑衅性语言。例如：“我就是要扣你的 x x x，你还能怎么样?”等。

5. 要求对方在有关文书上签字时，使用拒绝性、欺骗性语言。例如：“不用看了! 都是照你说的记的，快签名吧!”等。

6. 其他行政执法忌语。

四、行政处罚情景用语规范

(一) 行政处罚情景示范用语

1. 适用简易程序实施行政处罚时，在作出行政处罚决定前，应当向当事人准确告知违法事实、处罚理由、依据、种类、幅度以及依法享有的权利。示范用语为：“经调查，你（单位）的 x x x 行为，违反了《x x x》（法律、法规、规章完整名

称)第 x x 条(第 x x 款第 x x 项)的规定,有 x x x (证据名称)证据证实,请你立即停止违法行为。根据《x x x》(法律、法规、规章完整名称第 x x 条(第 x x 款第 x x 项))的规定,拟给予 x x x (处罚种类和幅度)。根据《行政处罚法》第三十一条、第三十二条的规定,你(单位)对以上处罚意见有陈述、申辩的权利。如果你对以上事实、依据和处罚意见有不同看法,现在可以进行陈述、申辩”。

2. 对当事人的陈述、申辩意见进行复核时,要告知当事人是否采纳,示范用语为:“经过复核,我们认为你在陈述、申辩时提出的事实、理由或证据(不)成立,决定(不)予以采纳”。

3. 适用一般程序进行行政处罚时,在作出行政处罚决定前,要向当事人送达《行政处罚告知书》,并应告知当事人作出行政处罚决定的事实、理由、依据和依法享有的权利。示范用语为:“x x x, 请你在《行政处罚告知书送达回证》上签字。”并将该文书送达当事人。

4. 告知救济权利时,应准确无误地告知当事人行使救济权的具体方式、期限和途径,示范用语为:“如果你(单位)不服《x x x》,可以在知道之日起 x x 日内向 x x x x 申请 x x x x。”

5. 当场将《行政处罚决定书》交付当事人时,应当告知当

事人在《行政处罚决定书》上签字，示范用语为：“这是《x x x x 行政处罚决定书》，请你确认签收。”

（二）行政处罚情景主要忌语

当对方要求解释执法依据时，使用拒绝性、羞辱性语言。例如：“我没功夫听你罗嗦。”、“你还有完没完，我不是已经答复你了吗？”、“你问我，我问谁？”、“有什么规定，你自己没长眼睛，不会看吗？”、“你知道犯了什么法吗？”、“什么规定，我说了就是规定。”、“文件有规定，回去自己看”、“甭多问，上级就这么定的”、“让你怎么着，你就怎么着，哪这么多废话！”等。