关于印发《郑州市市场监督管理系统执法规范用语（试行）》的通知

各县（市、区）市场监督管理局，市局机关各（处）室、直属行政事业各单位：

为进一步规范市场监管综合行政执法工作，增强执法人员职业道德素养，提升文明执法水平，根据《国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》《市场监管总局关于市场监督管理部门全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的实施意见》等有关规定，结合全市市场监督管理系统工作实际，制定了《郑州市市场监督管理系统执法规范用语（试行）》（以下简称《规范用语》）。现印发给你们，并提出如下要求，请一并贯彻落实。

一、实行《规范用语》是规范市场监管执法工作文明用语、塑造执法队伍良好形象，树立严格执法、公正执法、文明执法形象，强化执法权威的一项重要举措。各级市场监管部门要高度重视这项工作，结合其他有关执法规定的要求，认真组织落实。

二、各级市场监管部门执法人员从事行政检查、行政强制、行政处罚以及与之相应的询问调查、告知、送达等行政执法行为，应当统一使用规范用语，做到准确恰当，态度和蔼，吐字清晰。各单位也可以根据实际和执法的需要，在《规范用语》基础上进行细化。

三、接待用语应当文明、礼貌、亲和、诚恳，做到主动问候，热情周到，细心询问，耐心解释，明确告知权利义务、市场监管部门的职责范围和答复及处理结果的方式、途径，礼貌送别。

四、通讯语言应当使用礼貌称谓，做到准确通报本单位名称和个人身份，认真询问或者说明来电、去电事由，问话和气简洁，答话明确具体，结束通话客气礼貌。

五、询问用语应当明示身份，告知权利义务，明确询问事由，笔录送阅或者宣读应全面细致；询问用语应当合法、规范、称谓严肃。

六、参加听证用语应当严谨、理性、规范，陈述事实、证据、处罚建议等要声音洪亮、吐字清晰、用语规范、文明，尊重当事人及其委托代理人，辩论合法、礼貌、说理。

七、市场监管执法人员不得使用不文明语言，避免和防止因不当用语、不良表达使公众对市场监管执法公信力产生不良影响。

八、违反用语规范，造成不良影响的，应给予批评、通报或诫勉；造成严重后果的，依照党纪、政纪及有关规定给予处分。

九、各级市场监管部门要加强对执法人员的岗位教育培训工作，认真学习有关法律法规，学习和熟练掌握《规范用语》，并以此为契机，促进队伍的规范化建设。

 2019年9月30日

郑州市市场监督管理系统执法规范用语指引（试行）

第一条  电话通讯规范用语

您好，××（单位名称），请问您有什么事？

对不起，您咨询（反映）的问题不属于我们部门的职权范围，请您直接向××机关咨询（反映）；

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；

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；

再见，如果您还有不清楚之处，可以随时打电话（或再来）。

第二条 接待用语基本规范

您好，请问您要办什么事？

请进，您好，您请坐，请问您有什么事？

请稍等，我给您查（找）一下；

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；

您提供的材料齐全有效，可以办理，请稍候；

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；

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（核）查，并在××日内通知您办理结果；

对不起，您要办理的事项不属于我们部门的职权范围，请您直接到××机关办理。

第三条 现场检查规范用语

你好！我们是××（单位名称）的执法人员×××、×××；

这是我们的执法证件，请过目；

你好，我们想了解（调查）一下××方面的情况（事实），请你介绍一下；现在对你（单位）××方面的情况进行调查（检查），请予以配合；

请问负责人是哪位；请出示一下你（单位）的有关证件；

为查清事实，我们需要向你进行询问，请予以配合且如实回答；

你依法享有陈述、申辩的权利；

请你仔细核对一下现场调查笔录的记录内容并签字；

这里有一处书写涂改处，请你签名或按上你的手印；请你核实，如无误，请签字；

谢谢你的配合和支持。

第四条 调查询问规范用语

我们是××（单位名称）的执法人员×××、×××，现就你（单位）××事宜向你调查询问，请你（们）首先介绍一下身份，并出示身份证件和授权委托书；

调查询问将制作文书记录，请对有关情况如实回答，否则将承担相应的法律责任；

这是你陈述的笔录，请你查看是否正确。如果核对无误请你逐页签名或者盖章。如果需要的话，我们可以向你宣读；

文书中有一处涂改处，请你签名或按上你的手印。

第五条  听证规范用语

我局执法人员于×年×月×日对你单位进行检查，检查发现：1.××；2.××；3.××……；

我局于×年×月×日立案后，展开全面调查取证，现查明以下违法事实……；

你（单位）××的行为，违反了《××》第×条（第×款、第×项）的规定，构成了××违法事实；

以上事实有下列证据为证：1.××；2.××……；

依据《××》第×条（第×款、第×项）的规定，……。

第六条  处罚、送达规范用语

你好，我们是××（单位名称）的执法人员×××、×××，这是《××告知书》，你（单位）的××行为违反了《××》第×条（第×款、第×项）关于××的规定，根据《××》第×条（第×款、第×项）规定，我们拟对你（单位）作出××处理，你有权进行陈述和申辩，依照法律规定，你（单位）可以在×日内向我机关申请听证，逾期视为放弃听证；

你好，这是《××执法文书》，请你（单位）收好并在送达回证上签字，请你配合；

你好，这是《××执法文书》，由于你拒绝签字接收，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；

你好，这是《××缴款通知书》，请收好，并在××日内到××银行交纳罚款，逾期不交，我们将依法对你作出××的处理。

第七条 强制措施、强制执行规范用语

你好，为了查清××案情，依照《××》第×条（第×款、第×项）关于××规定，我们将对××物品进行先行登记保存（查封、扣押、抽样取证），这是《××执法文书》和《物品清单》，请你核对，如无误，请签字，我们将在×日内作出处理决定，谢谢你的配合；

你好，依照《××》第×条（第×款、第×项）关于××规定，我们将对已经生效的《××执法文书》有关决定予以强制执行，请你不要妨碍执行公务，否则将承担法律责任，谢谢合作。