

广东省交通运输厅

粤交执字〔2019〕89号

广东省交通运输厅关于印发《广东省交通运输综合行政执法人员规范用语指引》的通知

各地级以上市交通运输局：

现将《广东省交通运输综合行政执法人员规范用语指引》印发给你们，请遵照执行。

附件：广东省交通运输综合行政执法人员规范用语指引

广东省交通运输厅

2019年12月25日

广东省交通运输综合行政执法人员规范用语指引

一、总体要求

广东省交通运输综合行政执法人员在执法过程中，应牢记严格规范公正文明执法的理念，树立交通运输综合行政执法队伍的良好形象，执法过程中做到用语规范、表达准确、语言文明、通俗简洁。

二、日常接待规范用语

（一）接待用语

应当使用文明规范的语言，严禁出言不逊、讽刺挖苦、辱骂恐吓。

例句：“您好。”“请进。”“您贵姓？”“您怎么称呼？”“您找哪位？”“您有什么事？”“请问有什么需要帮助的吗？”“对不起，让您久等了。”“您的事我们一定会尽快办理。”“您反映的问题我们将尽快研究并给您答复。”“感谢您对我们工作的支持（关心）！”“再见。”等。

（二）接电话用语

应当耐心细致地记录来电反映的有关情况，及时帮助解决来电咨询的相关内容，严禁以生硬、冷漠、不耐烦的语气接听电话。

例句：“您好，这里是×××（单位名称），您有什么事请讲。”

“方便的话，请您留下姓名及联系方式，我们将及时向您反馈。”

“我们已记录下您反映的情况，我们会按规定程序尽快办理。”

“您咨询的×××事项，请您持×××材料，于×××时间到×××地点办理。”

“请问您还有什么事情吗？”

“欢迎您多提宝贵意见。”

“感谢您对我们工作的支持。”

“感谢您的来电，再见。”

三、询问检查规范用语

应当围绕主要案情进行询问，调查了解案件相关情况。实施行政检查时应当表明执法人员身份。

例句：“您好，我们是×××（单位名称）的执法人员×××和×××。这是我们的执法证件，执法证号是×××、×××，请您确认。”

“现在我们依法就×××案件的相关情况向您询问，请如实回答所有问题。”

“请出示您的证件（资料）。”

“以上记录是否属实？有无补充？”

“您好，我们是×××（单位名称）的执法人员×××和×××。这是我们的执法证件。我们依法对××情况进行检查，请您配合我们做好检查工作。”

“请您核对询问（现场）笔录。如无误，请您在此处签名确认，如有误，我们将予以更正，谢谢。”

四、权利告知规范用语

在执法过程中应当及时、准确告知相对人其享有法定的陈述权、申辩权、听证权、申请复议或提起诉讼的权利，包括权利行使的时限及方式。

例句：“执法人员与您有直接利害关系的，您可以申请回避。”

“您的行为违反了《××法》第×条第×款关于××的规定，根据《××法》第×条第×款，我们拟对您作出××的行政处罚。根据《中华人民共和国行政处罚法》的规定，您有权进行陈述和申辩。”

“经过复核，我们认为您在陈述、申辩时提出的事实（理由或证据）成立。我们决定予以采纳。”

“经过复核，我们认为您在陈述、申辩时提出的事实（理由或证据）不成立。我们决定不予采纳。”

“依照法律规定，您可以在×日内向本机关申请听证，逾期视为放弃听证。”

“如果您对行政强制措施决定有异议，可在收到《行政强制措施决定书》之日起六十日内向×××或×××（行政复议机关名称）申请行政复议，您也可以在六个月内向×××人民法院提起行政诉讼。”

“如果您对处罚有异议，可在收到《行政处罚决定书》之日起六十日内向×××或×××（行政复议机关名称）申请行政复议，您也可以在六个月内向×××人民法院提起行政诉讼。”

五、实施行政强制措施/证据先行登记保存规范用语

应当将实施行政强制措施的法律依据、作出处理决定的时限告知当事人，并请当事人核对查封、扣押场所、设施、财物名称、规格、数量等内容，确认无误后签字。

例句：“您好，为查清××案情，依照《××法》第×条第×款关于××规定，我们将对××物品（场所）实施查封扣押的行政强制措施（证据先行登记保存），这是《行政强制措施决定书》/《证据登记保存清单》，请您核对查封、扣押场所、设施、财物名称、规格、数量等内容，如无误，请签字，我们将在×日内作出处理决定，谢谢您的配合。”

六、音像记录规范用语

制作音像记录时，应当对现场执法活动的时间、地点、执法人员、执法行为等内容进行语音说明，并告知当事人及其他现场

有关人员（需进行摄录、询问的证人等）正在进行音像记录。

例句：“××××年××月××日××点××分，在××地（录音录像现场位置），×××（单位名称）的执法人员×××和×××，执法证号×××、×××，就××××××案件进行询问（调查、听证、证据先行登记保存、文书送达等）。”

“您好，我们是×××（单位名称）的执法人员×××和×××，这是我们的执法证件。为保障您的合法权益，监督我们的执法行为，现在我们对本次执法活动进行录音录像，请您配合。”

“如果您对我们本次执法行为有异议，可以向×××（监督部门）反映。”

公开方式：主动公开