

随州市卫生健康委员会

关于印发随州市卫生健康行政机关行政执法规范用语指引（试行）的通知

各县、市、区卫健局，市卫健综合监督执法局，委机关各科室：

为贯彻落实党的十九届五中全会精神以及全面推行行政执法“三项制度”的部署要求，进一步推进卫健行政系统严格规范公正文明执法工作，现将《关于印发随州市卫生健康行政机关行政执法规范用语指引（试行）的通知》印发给你们，请认真贯彻执行。

随州市卫生健康委

2021年3月24日



随州市卫生健康行政机关行政执法规范用语指引（试行）

一、总体要求

卫生健康行政执法人员在执法过程中，应当坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢记“执法为民”宗旨意识，做到用语文明规范、表达通俗准确、态度和蔼、礼貌待人，严格规范公正文明执法。

二、一般性规定

（一）实施执法中一般使用普通话，也可以根据当事人实际情况使用容易沟通的语言，必要时可邀请翻译到场协助。

（二）实施执法中与相对人的见面语，应当先使用敬语“您好”，要求配合开展工作要用“请”字，告别语用“谢谢，再见”。常见行政执法文明用语如下：

1. 您好！
2. 对不起，请稍等。
3. 请您到 XX 询问（办理）。
4. 请您先看规定，不明白的我来解释。

5. 别着急，请坐下来慢慢讲。
6. 请不要着急，我尽快给您办。
7. 对不起，让您久等了。
8. 有话请讲。
9. 请听我解释一下，谢谢。
10. 请拿好您的东西，再见。
11. 感谢您对我们工作的支持，再见。

（三）实施执法工作不得使用轻蔑、歧视、侮辱、诱导、欺骗、恐吓、威胁性语言；禁止讲脏话、辱骂当事人。常见行政执法忌语如下：

1. 喂，你找谁？
2. 不知道，你问我，我问谁？
3. 墙上贴着呢，你不会自己看？
4. 不归我管，问别人去。
5. 不是说过了吗？怎么还不清楚？
6. 你快点，我还有事。
7. 怎么搞的，连这个也不懂。
8. 你急什么，没看见我一直在忙吗？
9. 是你对，还是我对？

10. 谁说行，你就找谁去。
11. 有意见，找领导去。
12. 我的态度就这样，你能怎样？
13. 随便你告我啊！

三、具体执法行为规范用语

（一）行政许可

1. 收取申请材料：请坐，我们现在就对您提交的材料进行审查，请稍等。

2. 申请材料不符合要求：对不起，经审查，您提交的申请材料不符合要求。原因是 XX。因此，现在我们不能受理您的申请。请您按要求 XX（说明应补充的资料或者应完善的手续）。

3. 申请材料符合要求：我们已对您提交的有关材料进行了审查。符合申办 XX 事项应提交材料的要求。对您申请的 XX 事项，我委（局）将在 X 个工作日内作出决定，请留下联系方式，以便我委（局）通知或者送达有关决定。

4. 确认送达地址：为便于您及时收到相关文书，请您填写送达地址确认书，如实提供确切的送达地址，我们将根据您的填写的地址寄送相关执法文书。确认的送达地址适用于

行政许可全过程程序。如果送达地址有变更，请及时书面通知我单位变更后的送达地址。如果提供的地址不确切或者不及时告知变更后的地址，使文书无法送达或者未及时送达，您（你单位）将自行承担由此可能产生的后果。

5. 确认电子送达：请确认是否接受电子送达。若接受电子送达，请提供有效的手机号码或者电子邮件地址。接受电子送达方式的，以发送方设备显示发送成功视为送达。

（二）行政检查

1. 亮明身份：您好！我们是 XX 卫健委（局）的执法人员 XX、XX，执法证号分别是 XX、XX。今天要对 XX 情况进行行政检查。这是我们的执法证件（出示执法证件），请过目。

2. 告知回避权：根据规定，您有申请回避的权利。如果您认为我们与本案有利害关系从而影响到本案的公正办理，可以申请我们回避。您是否申请回避？

3. 告知执法检查事项：我们根据 XX（工作计划或者举报投诉、部门移送等线索），现依法对您（你单位）的 XX 现场进行执法检查。根据 XX 法律法规的有关规定，您（你单位）有义务配合我委（局）的行政检查。请作好配合检查的准备工作，并按要求安排相关人员协助检查。

4. 告知配合义务：我们将向您了解与 XX 工作有关的情况，请据实回答相关问题，隐瞒或者提供虚假情况将承担相应的法律责任。

5. 要求提供材料：根据 XX（法律、法规、规章名称等规定），请您提供 XX（证件、材料）。对涉及您（你单位）个人隐私（商业秘密）的，我们将依法保密，谢谢配合。

6. 相对人或其他人对执法现场录音录像时：只要不妨碍执法活动，您可以对现场执法活动进行如实录音录像记录，也可通过网络等上传分享您的音像记录，但不能掐头去尾、断章取义、歪曲事实，否则将承担法律后果。

7. 要求签字确认笔录：这是我们按照刚才的交谈所制作的笔录，请您核实一下笔录内容的真实性和完整性。如笔录无误，请在此处签署“上述共 x 页笔录，我已看过，记录属实”的意见和姓名、日期。如笔录有误，请指出，我们将予以更正。

8. 确认送达地址：为便于您及时收到相关文书，请您填写送达地址确认书，如实提供确切的送达地址，我们将根据您的填写的地址寄送相关执法文书。确认的送达地址适用于

行政许可全过程程序。如果送达地址有变更，请及时书面通知我单位变更后的送达地址。如果提供的地址不确切或者不及时告知变更后的地址，使文书无法送达或者未及时送达，您（你单位）将自行承担由此可能产生的后果。

9. 确认电子送达：请确认是否接受电子送达。若接受电子送达，请提供有效的手机号码或者电子邮件地址。接受电子送达方式的，以发送方设备显示发送成功视为送达。

10. 检查结果通报：非常感谢您（你们）对我委（局）行政检查工作的支持和配合！现将本次检查的情况向您（你单位）进行通报：XX。感谢您的配合，再见。

11. 复查意见通报：（1）您好！我们是XX卫健委（局）执法人员XX和XX。我委（局）于XX年XX月XX日向您（你单位）下达了《责令改正通知书》，经复查，您（你单位）已经在规定期限内完成整改，这是《整改复查意见书》，请您签字确认。（2）您好！我们是XX卫健委（局）执法人员XX和XX。我委（局）于XX年XX月XX日向您（你单位）下达了《责令整改通知》，经复查，您（你单位）还有XX项问题未及时整改完毕。我们将根据XX（法律、法规、规章名

称等规定)的规定,对你单位进行XX(行政决定)。这是《整改复查意见书》,请您签字确认。

(三) 行政处罚

1. 亮明身份:您好!我们是XX的执法人员XX、XX,执法证号分别是XX、XX。今天要对XX情况进行调查取证(勘验),这是我们的执法证件(出示执法证件),请过目。

2. 告知回避权:根据规定,您有申请回避的权利。如果您认为我们与本案有利害关系从而影响到本案的公正办理,可以申请我们回避。您是否申请回避?

3. 介绍公证员:他们是XX公证处公证员。受我委(局)委托,他们将对今天的行政处罚行为进行记录。涉及您(你单位)个人隐私(商业秘密)的,他们将依法保密,请放心。

4. 告知执法检查事项:我们根据XX(检查发现或者举报投诉、上级交办、部门移送等线索),现依法对您(你单位)的XX现场进行检查(勘验)。根据XX法律法规的有关规定,您(你单位)有义务配合我委(局)的检查(勘验)。请作好配合检查(勘验)的准备工作,并按要求安排相关人员协助检查(勘验)。

5. 告知配合义务：您好！我们将向您了解与 XX 工作有关的情况，请据实回答相关问题，隐瞒或者提供虚假情况将承担相应的法律责任。

6. 要求提供材料：根据 XX（法律、法规、规章名称等规定），请您提供 XX（证件、材料）。如涉及您（你单位）个人隐私（商业秘密）的，我们将依法保密，谢谢配合！

7. 相对人或其他人对执法现场录音录像时：只要不妨碍执法活动，您可以对现场执法活动进行如实录音录像记录，也可通过网络等上传分享您的音像记录，但不能掐头去尾、断章取义、歪曲事实，否则将承担法律后果。

8. 要求签字确认笔录：这是我们按照刚才的交谈所制作的笔录，请您核实一下笔录内容的真实性和完整性。如笔录无误，请在此处签署“上述共 x 页笔录，我已看过，记录属实”的意见和姓名、日期。如笔录有误，请指出，我们将予以更正。

9. 确认送达地址：为便于您及时收到相关文书，请您填写送达地址确认书，如实提供确切的送达地址，我们将根据您的填写的地址寄送相关执法文书。确认的送达地址适用于

行政许可全过程程序。如果送达地址有变更，请及时书面通知我单位变更后的送达地址。如果提供的地址不确切或者不及时告知变更后的地址，使文书无法送达或者未及时送达，您（你单位）将自行承担由此可能产生的后果。

10. 确认电子送达：请确认是否接受电子送达。若接受电子送达，请提供有效的手机号码或者电子邮件地址。接受电子送达方式的，以发送方设备显示发送成功视为送达。

11. 送达先行登记保存物品清单；您好！为查清 XX 案情，依照《中华人民共和国行政处罚法》第三十七条第二款关于先行登记保存的规定，我们将对 XX 物品进行先行登记保存。这是《先行登记保存物品清单》，请核对。如无误，请在此处签署姓名和日期。

12. 送达行政处罚告知书：您好！这是《行政处罚告知书》，请收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如果有异议，您有权在收到本告知书之日起三日内向 XX 进行陈述申、申请听证；逾期不陈述申辩、申请听证的，视为放弃上述权利。

13. 送达行政处罚决定书：您好！这是《行政处罚决定书》，请您收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如果

对本处罚决定不服，您有权在收到本处罚决定书之日起六十日内向 XX 或者 XX 申请行政复议，或者在六个月内向 XX 人民法院提起行政诉讼。

14. 告知留置送达：您好！这是《XX》，因您拒绝签字接收，依照 XX（法律规定），这是 XX，我们将请他作为见证人，采用留置送达方式进行送达。

15. 劝告稳定情绪：请保持冷静。我们是 XX 卫健委（局）执法人员，正在依法执行公务。妨碍执行公务是违法的，将会承担法律后果，请您配合。

四、音像记录规范用语

（一）开始拍摄时，应当先对记录时间、地点、执法人员及案由进行描述。

（二）告知当事人及现场其他人员正在进行音像记录。

（三）拍摄过程中，可以对执法环节进行说明，包括调查取证、听证、送达等。

（四）根据现场执法情况，可以对当事人、证人、第三人等现场有关人员的体貌特征和言行举止；与行政执法相关的重要涉案物品及其主要特征，以及其他证明违法行为的证据进行描述。