

三亚市综合行政执法局文件

三综执〔2023〕66号

三亚市综合行政执法局 关于印发《三亚市综合行政执法局行政执法 行为文明规范》的通知

局机关各科室、各支队、分局：

《三亚市综合行政执法局行政执法行为文明规范》已经局党组会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。



（此件主动公开）

三亚市综合行政执法局 行政执法行为文明规范

第一章 总则

第一条 为规范全局行政执法人员行政执法行为，促进严格规范公正文明执法，根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》《海南省市县综合行政执法人员管理指导办法》等法律法规，结合我市实际，制定本规范。

第二条 行政执法人员在本市行政区域内履行法定行政执法职责，应当遵守本规范。

第三条 行政执法人员应当坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平法治思想，坚定拥护“两个确立”，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

第四条 行政执法人员应当忠于宪法、忠于国家、忠于人民、忠于职守，坚守法治、遵守纪律、恪守道德，清正廉洁、公道正派、公私分明，对执法过程中知悉的国家秘密、商业秘密、工作秘密及个人隐私，应当严格依法予以保密。

第二章 基本规范

第五条 行政执法人员应当具备相应的法律知识和专业技能，并经培训考试合格，取得行政执法证件。未取得行政执法证

件的人员不得从事行政执法活动。

第六条 行政执法人员开展行政执法活动时，应当主动向当事人或者有关人员出示行政执法证件，表明执法身份；除法律另有规定外，必须有两名以上行政执法人员共同进行。

第七条 行政执法人员应当严格依法实施行政执法行为，不得滥用职权，不得超越职权，不得拒绝履行或者拖延履行法定职责。

第八条 行政执法人员从事行政执法活动，应当严格遵守法定程序，按照法定的步骤、顺序、期限等实施。

第九条 行政执法人员应当遵循公正、公开原则，平等对待当事人，提高执法公信力。行政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。

第十条 行政执法人员应当文明执法，尊重和保护当事人的合法权益。要积极采用说理式柔性执法方式，在执法过程中注重普法教育，最大限度地实现执法效果与社会效果的统一。

第三章 仪容仪表规范

第十一条 行政执法人员在依法履行职责时，应当遵守或者参照执行公务员仪表风纪有关规定，做到衣着整洁、大方得体、仪表端庄、仪容严整、姿态良好。

第十二条 行政执法人员从事行政执法活动，有统一制式服装和标志标识的，应当按照有关规定着统一制式服装，佩戴统一

标志标识；没有统一制式服装的，着装应当庄重得体、整洁规范。严禁转借、出租或者买卖制式服装和执法标志。

执法人员季节换装一般由局机关根据气候条件和工作需要确定时间，统一换装。

第十三条 行政执法人员在执行公务时用语要规范、文明，一般使用普通话，也可根据当事人实际情况，使用容易沟通的语言，不得对当事人使用粗俗、歧视、训斥、侮辱以及威胁性语言。

第十四条 行政执法人员不得在工作期间饮酒，不得着制式服装饮酒。

执行公务时，不得从事与工作无关的活动，不得在公共场所禁止吸烟区域吸烟。

第十五条 执勤乘车中应坐姿端正，不得躺卧，纠正违规行为时应下车，不得在车上吆喝。

第四章 执法程序规范

第十六条 行政执法人员应当严格按照行政执法公示制度、执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度要求开展行政执法活动，确保行政执法公开透明、合法规范。

第十七条 行政执法人员应当规范使用统一制作的执法文书，做到字迹清楚、文面整洁、内容完整、合法规范。

第十八条 行政执法人员在执法过程中，应当按规定出具行政执法文书，依法告知当事人执法事由、执法依据、权利义务等，

并做好说明解释工作。

第十九条 行政执法人员在调查取证时，应当依法、全面、客观、公正，严禁以利诱、欺诈、胁迫、暴力等不正当手段收集证据，严禁伪造、隐匿、损毁证据。

第二十条 行政执法人员在通过音像设备开展现场执法活动时，应当严格按照要求全程、规范使用音像记录设备。

第二十一条 行政执法人员在依法暂扣有关物品时，一般不得暂扣易腐烂、变质等不宜保管的物品。确需暂扣的，应当及时通知当事人接受处理。当事人逾期不接受处理的，行政执法人员应当及时报告行政执法单位，不得擅自处置暂扣物品。

第二十二条 行政执法人员不得以任何形式隐匿、截留、挪用、私分或者变相私分罚款、没收违法所得或者没收非法财物通过拍卖或者变卖等方式所得的款项。

第二十三条 行政执法人员使用信息化办案平台、移动执法程序或者其他具有定位功能的执法装备从事执法活动时，未经行政机关负责人批准，不得擅自关闭相关设备的定位功能。

第五章 廉洁规范

第二十四条 行政执法人员应当自觉遵守廉洁纪律，坚定理想信念、秉持公正之心、恪守廉洁办案，自觉接受行政相对人和人民群众的监督。

第二十五条 行政执法人员不得索要或收受行政相对人的礼

品、礼金、消费卡和有奖证券、股权、其他金融产品等财物，不得参加有碍公正执法的宴请、旅游、娱乐、休闲等活动，不得接受行政相对人的宴请或变相由行政管理对象支付费用的服务和消费事项。

第二十六条 行政执法人员不得利用行政执法权力搞创收，不得违反规定从事营利性活动，不得利用行政执法权力为配偶、子女等经商办企业提供便利条件。

第六章 监督与实施

第二十七条 各支队、分局应当认真抓好本规范的贯彻实施，每年组织开展执法行为规范教育并加强日常检查，及时发现、纠正执法人员不适当、不规范、不文明行为。

第二十八条 局机关应当加强对各支队、分局行政执法人员执行本规范情况的监督检查。通过日常监督、专项监督、综合检查等方式对各支队、分局贯彻实施本规范的情况进行监督。

第二十九条 行政执法人员违反本规范，有下列情形之一的，按照《海南省市县综合行政执法人员管理指导办法》规定，应当由各分局或局机关依照有关规定责令改正，并根据情节轻重给予批评教育、取消评先评优资格、离岗培训、调离执法岗位；造成恶劣影响的，依法依规给予处分：

在工作期间饮酒；着制式服装饮酒；执行公务时，从事与工作无关的活动；在公共场所禁止吸烟区域吸烟。

第三十条 行政执法人员违反本规范，有下列情形之一的，按照《海南省市县综合行政执法人员管理指导办法》规定，由各分局或市局暂扣其行政执法证件；所在单位应当视情节轻重，依法给予其处分：

执行公务活动时，不依法出示合法有效行政执法证件的；涂改、损毁行政执法证件或者转借他人使用的；不依法履行法定职责或者违反法定程序的；应当暂扣行政执法证件的其他情形。

第三十一条 行政执法人员违反本规范，有下列情形之一的，按照《海南省市县综合行政执法人员管理指导办法》规定，由省人民政府司法行政部门吊销其行政执法证件，取消行政执法资格；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

在行政执法过程中粗暴执法，辱骂殴打行政执法相对人的；违法收费或者截留、私分罚款和没收的违法所得或者财物的；因行政执法不作为、滥用行政执法权造成严重后果的；对投诉人、举报人实施打击报复的；拒绝或者阻碍行政执法监督工作人员依法履行监督职责的；拒绝向行政执法监督机关或者行政执法监督工作人员提供有关资料或者隐匿、毁灭、转移执法证据的；法律、法规、规章规定的其他违法情形。

第七章 附则

第三十二条 行政执法辅助人员的文明规范参照本规范执

行。

第三十三条 本规范自印发之日起实施，由三亚市综合行政执法局政策法规科负责解释。

附件：三亚市综合行政执法局行政执法人员文明用语示例

附件

三亚市综合行政执法局 行政执法人员文明用语示例

综合行政执法人员在执法过程中，应当牢记“执法为民”宗旨，做到用语文明规范、表达通俗准确，态度和蔼、礼貌待人。禁止使用讥讽性、歧视性、羞辱性、训斥性、威胁性语言，禁止讲粗话、讲脏话。

一、日常用语

（一）执法过程中一般使用普通话，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）执法过程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.请稍等。
- 3.请您到 XX 询问（办理）。
- 4.请您先别着急，请坐下来慢慢讲。
- 5.请不要着急，我尽快给您办。
- 6.让您久等了。
- 7.请听我解释一下。

8.感谢您的配合。

二、具体执法行为规范用语

（一）行政检查

1.亮明身份：您好！我们是三亚市综合行政执法局 XX（分局、支队）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，请过目。

2.告知回避权：根据行政执法相关法律法规规定，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：我们根据举报投诉（工作计划或者部门移送等线索），现依法对你（单位）的 XX 现场进行执法检查。根据 XX 规定，你（单位）有义务配合我单位检查。请做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.告知纠正违法行为：（1）您（单位）占道经营（列举具体违法行为）的行为违反了门前三包责任制（具体执法事项），请（具体纠正措施）您立即改正。（2）您好，此处禁止摆摊设点，请您立即改正自行搬离。（3）您好，这里不允许××（行为），请您配合。

5.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。

6.要求提供材料：根据 XX 规定，请您提供 XX 材料。对涉

及个人隐私（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：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，但不能掐头去尾、断章取义、传播不实信息，否则将承担法律责任。

8.要求签字确认笔录：这是我们制作的笔录，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×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执法全过程程序。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，您将自行承担相应法律后果。

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.检查结果通报：非常感谢您（你们）对我单位行政检查工作的支持和配合！现将本次检查的情况通报如下：XX。谢谢您（你们）的配合，再见。

12.复查意见通报：（1）您好！我们是三亚市综合行政执法局XX（分局、支队）执法人员XX和XX。我单位于XX年XX

月 XX 日向你（单位）下达了《责令整改通知书》，经复查，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！我们是三亚市综合行政执法局 XX（分局、支队）执法人员 XX 和 XX。我单位于 XX 年 XX 月 XX 日向你（单位）下达了《责令整改通知书》，经复查，你（单位）还有 XX 项问题未及时整改完毕。我们将根据 XX 规定，对你单位作出 XX 行政决定。这是《整改复查意见书》，请您签字确认。

（二）行政处罚

1.亮明身份：您好！我们是三亚市综合行政执法局 XX（分局、支队）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，请过目。

2.告知回避权：根据 XX 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 公证处的公证员，受我单位委托，对今天的行政处罚行为进行记录。涉及你（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：我们根据举报投诉（检查发现、上级交办、部门移送等线索），现依法对你（单位）XX 现场进行检查（勘验）。根据 XX 规定，你（单位）有义务配合我单位检查（勘验）。请做好配合检查（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规定，请您提供XX材料。涉及个人隐私（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：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，但不能掐头去尾、断章取义、传播不实信息，否则将承担法律责任。

8.要求签字确认笔录：这是我们制作的笔录，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×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，我们将根据您的地址寄送相关执法文书。确认的送达地址适用于行政执法全过程程序。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，您将自行承担相应法律后果。

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》第五十六条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五日内进行陈述申辩、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 人民政府申请行政复议，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 文书，因您拒绝签字接收，依照 XX 规定，我们将邀请 XX 作为见证人，采用留置送达方式进行送达。

15.劝告稳定情绪：请您保持冷静！我们正在依法开展执法（检查），并开启了执法记录仪，请配合我们工作！如果你（们）对我们的执法过程有异议，可以直接向三亚市综合行政执法局或上级纪检部门反映。提示您，根据有关法律规定，妨碍公务行为将受到法律制裁，请您立即改正和停止。

三、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。

三亚市综合行政执法局办公室

2023年3月15日印发
