四平市铁西区城市管理执法人员

行为规范与文明用语

第一章 总则

第一条 为规范城市管理执法人员的执法行为，建设一支政治强、业务精、作风硬、纪律严的城市管理执法队伍，依据《城市管理执法行为规范》有关规定和本市实际情况，制定本规范

第二条 本规范适用于四平市铁西区城市管理行政执法局所有队员。

第二章着装规范

第三条 城市管理执法人员在执法、执勤、值班时，必须按规定着城管执法制服。不执行公务活动时应着便服，不得将便服与执法工作服混穿。

第四条 着执法工作服时，帽徽、臂章、胸牌号等城管执法标识要齐全，并按规定佩戴。要衣着整洁，风纪严整，扣好领钩、衣扣。

第五条 戴帽时，帽檐前缘与眉同高，帽饰带并拢并保持水平。帽松紧带不使用时，不得露于帽外。在办公区内可不戴帽子。

第六条 着执法工作服时, 不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿；冬夏季服装和毛、布料服装不得混穿；不得佩带与城管执法人员身份或者执行公务无关的其它标志、徽章。

第七条 要加强对城管执法工作服及其标识的管理，不得擅自修改、外借和赠送。

第三章  举止规范

第八条 执法人员应当举止端庄，谈吐文明，精神振作，姿态良好。外出时，必须遵守公共秩序和交通规则，遵守社会公德，自觉维护城管执法人员的声誉。

第九条 执法人员参加集会或活动，须按规定时间和顺序入场，按指定位置就座，遵守会场秩序，散会依次退场。

第十次 在室内脱帽，无衣帽钩时，立姿可夹于左腋下，坐姿可置于桌（台）前沿，或帽顶向上，帽徽朝前置于膝上，也可置于桌斗或衣橱内。

第十一条 不准酒后执勤、驾车，不准着制式服装到餐馆、酒吧、网吧、按摩室、桑拿室、足浴房、录像厅、歌舞厅和电子游艺厅等场所消费娱乐。

第十二条 不准酗酒、赌博、打架斗殴。

第四章 礼节规范

第十三条 执法人员应当礼貌待人，语言文明，态度和蔼。

第十四条 参加庆典、集会等重大活动，升国旗时，着装列队的执法人员应当自行立正，行注目礼，带队人员应当行举手礼；未列队的执法人员应行注目礼。奏（唱）国歌时，应当自行立正。

第十五条 进入领导、其他人员室内前应先敲门，得到允许后方可进入。在室内，领导或者上级来到时，应自行起立。

第五章 执法规范

第十六条 执法时坚持教育与处罚相结合，先教育后处罚的原则，执法行为和语言文明，纠正违章先敬礼。

第十七条 执法检查和办案调查不得少于两人。执法检查要先向相对人出示有效证件；实施行政处罚，必须告知相对人违法内容、处罚条款，及其应享有的权利，并允许其申辩。

第十八条 行政处罚必须符合法律法规的规定，适用法律法规准确。做到执法主体合法、程序合法、证据确凿、文书规范、罚没分离。

第十九条 不准办人情案、关系案，不准为违法单位和违法者开脱责任，隐瞒实情，出具伪证。

第二十条 不准刁难、打骂违法当事人；不准违规罚款、扣押、处理罚没物品；不准索要或收受违法当事人的礼品、礼金和有价整卷；不准参加由损公正执法的宴请、旅游、娱乐活动。

第六章 用语规范

第二十一条 执法人员必须掌握文明用语，根据不同环境熟练使用，做到态度诚恳，表达通俗准确。

（一）首句用语。如：你好

（二）礼貌用语。如：同志、先生、老师、师傅、女士。

（三）称谓用语。如：请进、请坐、情喝水、请讲，您找哪位？您有什么需要我帮助？

（五）执勤用语，一般组合为：称呼+请+谢谢（再见）。如：同志，请协助（配合）我们工作，并说明理由（指出违章或违法事实），提出要求（处理意见），最后是谢谢合作。

（六）结束语。如：谢谢您的协助，再见。

第七章 附则

第二十三条 本规范由四平市铁西区城市管理行政执法局负责解释

第二十四条本准则自发布之日起施行。