

市场监管执法行为用语规范

为进一步规范市场监管综合行政执法工作，增强执法干部职业道德素养，提升文明执法水平，树立市场监督管理执法队伍的良好形象，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，结合各级市场监督管理系统工作实际，制定《市场监管执法行为用语规范》（以下简称《用语规范》）。

一、执法过程仪容及行为举止规范

1. 执法人员应当举止端庄、行为得体、谈吐文明、精神饱满、纪律严明。
2. 执法人员应当保持妆发整洁，并规范着装，佩戴统一的证章、标志。涉及暗访暗查等不适宜规范着装、佩戴证章、标志的情况或无统一证章、标志的除外。
3. 执法人员不得相互搭肩、挽臂、揽腰；不得追逐、打闹、喧哗；不得吸烟、喝酒、吃零食、玩手机等。
4. 执法人员纠正、处理违法案件时，要态度端正，言语规范、文明；严禁指鼻、掀桌、拍台、踢打等不文明行为。
5. 执法人员在遇到行政相对人暴力抗法的情况下，要注意运

用控制性手段进行自我保护，切忌出现殴打、对打等野蛮行为。

二、行政执法用语规范

（一）总体要求

1. 执法人员从事行政检查、行政处罚、行政强制、行政许可等行政执法活动，应当统一使用规范用语，做到规范、准确、文明，有的放矢，语音清晰，语速适中，吐字清晰。

2. 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处理结果的方式或途径，礼貌送别。

3. 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。

4. 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。

5. 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、文明、有理。

6. 执法人员不得使用不文明语言，禁止使用训斥性、侮辱性、挑衅性、威胁性、歧视性、敷衍性、诱导性、欺骗性语言。切忌语气急躁、生硬，说粗话、怪话、气话。避免和防止因不当用语、不良表达，对市场监管执法公信力产生负面影响。

7. 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。

（二）行政检查用语规范

1. 行政检查前需要先表明执法人员身份并亮证。表明身份时，使用问候语，出示行政执法证件，并清楚地告知对方行政执法主体的名称。例如“你好！我们是XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，这是我们的执法证件（亮证），请过目。”（如遇被检查对象存在阅读障碍等特殊情形，应当向其宣读执法工作证号）。

2. 执法人员进行现场检查（勘查）时，应清楚地告知检查事项和检查依据，例如“我们根据XXXX（检查依据）依法对你（单位）进行XX（具体事项）检查（专项检查、日常巡查、监督抽检等有关执法工作），并根据工作需要进行了音像记录。请你（单位）予以协助和配合！”等用语。

3. 现场查找被检查单位负责人时，言语文明，切忌急躁。例如“你好，请问负责人是哪一位（在哪里）？我们需要了解一下XX方面情况，请（通知他）过来配合检查工作。”

4. 在“双随机”检查、现场检查以及监督抽检、留置送达等易引发争议需要进行音像记录的情形，应向相对人单位负责人说明开展音像记录的工作。例如“根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。”

开启音像记录后，应当首先说明执法日期、执法事由、执法人员、检查对象。例如“今天是XX年XX月XX日，XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，依法到XX单位（公司）进行XX检查。为保证执法的公正性，本次执法全程录音录像。”

5. 向被检查单位现场负责人或有关人员了解情况时，应当说明工作目的与需要了解的具体信息，要求当事人出示有关证件/材料时，应清楚简洁地告知所要检查的证件名称/材料内容名称等。例如“你好，请你如实介绍一下你单位XX方面情况，并请出示/提交XX（证件完整名称/具体资料内容等）。”

调取原始凭证有困难的，可以提取复印件、影印件、抄录件，或拍摄制作足以反映原件、原物外形或内容的照片、录像，并应当要求证据提供方注明出证日期、证据出处，同时签名或者盖章。例如“你好，这是XX复印件，请你核对无误后注明‘此件与原件核对一致’，并在此处签名（或盖章），注明日期和出处。”

6. 当对方陈述不清、偏离主题或执法人员未听明白时，及时回到正题，并请对方再次阐述。例如“你好，我们想具体了解的是XXX（具体事项），请主要阐述该方面事宜。”或“对不起，我没有听明白，请你再说一遍。”

7. 进行现场检查时，应当告知被检查对象享有陈述、申辩、申请回避的权利与配合检查的义务。例如“我们需要检查你单位XX现场，请你带我们到现场检查。你有权进行陈述和申辩，你认为执法人员与你（单位）有直接利害关系的，有权依法申请回避，

同时你应当如实回答、协助检查、不得阻挠，否则将承担相应的法律责任。你听清楚了吗？你是否申请回避？”

8. 在检查过程中认为需要对被检查人（单位）进行询问调查的，应当送达《询问通知书》，并说明接受询问的时间地点。例如“请你带齐XX材料并按时前往XX单位XX部门接受询问调查，如有疑问，请拨打XX电话联系XX同志。”

9. 检查过程中需要进行抽样、勘验、鉴定的，需要向被检查对象说明情况。例如“我们需要对XX进行抽样检查/勘验/鉴定，检查/勘验/鉴定结果将在XX天内告知，请你配合。”

10. 如在检查过程中发现存在违法违规行为，应告知违法事实、理由、依据，当场予以纠正或者责令限期改正。例如“通过检查，我们发现XX问题，涉嫌违反了《XXXX法》第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，属于XX违法行为，请你（单位）立即/在XX日内予以整改，我们将根据调查情况作进一步处理。你是否存在异议？”

11. 在检查过程中发现依法应当给予行政处罚，并可适用简易程序作出处罚决定的，应当告知违法事实、理由、依据、处罚内容以及法定权利。例如“通过检查，我们发现XX问题，涉嫌违反了《XXXXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，属于XX违法行为，依法拟对你（单位）处以XX处罚，你（单位）依法享有陈述、申辩的权利。现在你（单位）可以进行陈述和申辩。”

当场送达行政处罚决定的，还应当告知当事人救济途径。例如“你（单位）如不服本行政处罚决定，可以在收到本《当场行政处罚决定书》之日起60日内依法向XX人民政府或XX市场监管局申请行政复议，也可以在6个月内向XX人民法院提起行政诉讼。”

12. 在检查过程中如有证据认为被检查对象存在违法情形并有必要采取强制措施的，应当告知违法事实、理由、依据、拟采取的强制措施、实施依据以及当事人依法享有的权利等。例如“你（单位）正在进行的XX行为涉嫌违反了《XXXXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，依据《XXXXXX》（设定行政强制措施的具体法律法规）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，我局执法人员需要对XX场所（XX物品或XX工具）实施XX强制措施，实施期限为XX日，请你（单位）配合。你（单位）依法享有陈述、申辩的权利。”

当场实施行政强制措施，还应当告知救济途径。例如“如果你（单位）对我局实施的行政强制措施不服，可以在收到《实施行政强制措施决定书》之日起60日内依法向XX人民政府或XX市场监管局申请行政复议，也可以在6个月内向XX人民法院提起行政诉讼。”

13. 检查结束后应当要求当事人在核对无误的检查笔录上签名，若当事人存在阅读障碍，需向其如实宣读。例如“以上是本次现场检查的情况记录，请核对/已向你宣读。如有遗漏或错误，请你指出并由我们进行补充或更正；如核对无误，请你逐页签名

/盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

14. 执法过程邀请见证人进行见证时，应当说明原由。例如“XX同志你好，请你见证我们依法开展的XX执法工作，谢谢！”

执法人员应当在检查结束后请见证人在核对无误的检查笔录上签字。例如“这是我局执法人员在您全程见证下制作的检查笔录，请您在核实记录内容无误的情况下签字见证，谢谢！”

（三）行政处罚用语规范

【受理立案】

1. 当接到对涉嫌违法案件的举报时，应当按要求填写《案件来源登记表》，并及时告知处理结果。例如“你好，你举报的情况我局已知悉，我们会于十五个工作日内予以核查，并在核实后告知你是否立案。”

对于核实后不予立案的，应当及时告知举报人。例如“你好，经核实，我局对你举报的事项不予立案。”

【调查与审核】

2. 执法人员进行调查取证前，应当先表明执法人员身份并亮证。表明身份时，使用问候语，出示行政执法证件，并清楚地告知对方行政执法主体的名称。例如“你好！我们是XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，这是我们的执法证件（亮证），请过目。”（如遇被调查对象存在阅读障碍等特殊情形，应当向其宣读执法工作证号）。

3. 现场执法、抽样取证、询问、先行登记保存、听证、留置

送达等易引发争议需要进行音像记录的情形，应向相对人单位负责人说明开展音像记录的工作。例如“根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。”

开启音像记录后，应当首先说明执法日期、执法事由、执法人员、执法对象。例如“今天是XX年XX月XX日，XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，依法到XX单位（公司）进行XX调查。为保证执法的公正性，本次执法全程录音录像。”

4. 执法人员对有违法嫌疑的物品或者场所进行检查或调查时，应当通知当事人到场，制作现场笔录。在进行现场检查或调查取证时，应清楚明了地告知检查/调查事项和检查/调查依据，以及相关权利义务。现场检查/调查取证的用语规范具体内容可参照上述（二）行政检查部分第5-14条。

5. 当事人提出要自证的，执法人员应当告知途径及期限。例如“就我执法人员开展调查的XX事项（方面），你如果有情况需要反映或说明的，可以在XX天之内（XXXX年XX月XX日前），向我们提供有关的证据或书面材料。”

6. 执法人员询问当事人及其他有关单位和个人时，应当在表明身份后个别进行并告知被询问人享有的法定权利与义务。例如“我们依法就XX有关问题进行询问调查，请予配合，你有权进行陈述和申辩。你认为执法人员与你（单位）有直接利害关系的，有权依法申请回避，同时你应当如实回答询问，协助调查，不得

阻挠，否则将承担相应的法律责任。你听清楚了吗？你是否申请回避？”

询问结束后，应当请被询问人在核对无误的询问笔录上签字，若当事人存在阅读障碍，需向其如实宣读。例如“以上是本次询问情况的记录，请核对/已向你宣读。如有遗漏或错误，请你指出并由我们进行补充或更正；如核对无误，请你逐页签名/盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

7. 执法人员要求当事人及其他有关单位和个人在一定期限内提供证明材料或者与涉嫌违法行为有关的其他材料的，应当告知依据、所要提供的材料与提交期限。例如“依据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第二十七条（第X款）的规定，请你（单位）在收到本通知书后XX日内向本局提供以下材料，并在材料上签名或者盖章。逾期不提供或者拒绝提供相关材料的，将依法承担法律责任。”

8. 执法人员进行抽样取证时，应当告知当事人抽样内容、依据、方式以及数量等。例如“你好，根据XX法律规定，现对XXXXXX进行XX（方式）抽样取证，抽取样品数量为XX，请你（单位）配合。”

抽样取证应当制作抽样记录，开具清单，抽样结束后请当事人签名或者盖章。例如“这是本次抽样的《抽样记录》，请你（单位）在核对无误的情况下签字/盖章确认。”

抽样过程邀请见证人进行见证时，应当说明原由。例如“XX

同志你好，请你见证我们依法开展的XX抽样取证工作，谢谢！”

执法人员应当在抽样结束后请见证人在核对无误的抽样记录上签字。例如“这是我局执法人员在你全程见证下制作的抽样记录，请你在核实文书内容无误的情况下签字见证，谢谢！”

9. 对与涉嫌违法行为有关的证据采取先行登记保存措施，应当告知证据内容、依据、存放地点，开具清单，由当事人签名或者盖章，并当场交付先行登记保存证据通知书。例如“由于XXXXXX（证据名称）可能灭失（以后难以取得），依据《行政处罚法》第三十七条第二款的规定，我们现在需要你（单位）XXXXXX采取证据先行登记保存措施。先行登记保存的证据，存放在XXX。在此期间，你（单位）或者有关人员不得损毁、销毁或者转移证据。我们将在七日内依法作出处理决定。这是《先行登记保存证据通知书》和《场所/设施/财物清单》，请你核对。如果没有异议，请你（单位）在上面签字/盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

10. 依法采取查封、扣押等行政强制措施，应当当场告知当事人违法事实、采取行政强制措施的内容、期限、理由、依据以及当事人依法享有的权利、救济途径，听取当事人的陈述和申辩。例如“你（单位）涉嫌XXXXXX（违法事项），我们依据《XXXXXX》（设定行政强制措施的具体法律法规）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，依法对你（单位）XXXXXX（场所/设施/财物）实施查封/扣押，期限为XX日。你（单位）依法享有陈述和申辩的权

利。如果对查封/扣押不服，可以在收到《实施行政强制措施决定书》之日起六十日内向XX人民政府或者XX市场监督管理局申请行政复议；也可以在六个月内依法向XX人民法院提起行政诉讼。”

执法人员应当当场交付《实施行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，制作现场笔录，并请当事人签名或者盖章。

“这是《实施行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，请你核对。如果没有异议，请你在现场笔录和清单上签名或盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

执法过程邀请见证人进行见证时，应当说明原由。例如“XX同志你好，请你见证我们依法开展的XX（具体行政强制措施）工作，谢谢！”

执法人员应当在查封/扣押结束后请见证人在核对无误的现场记录上签字。例如“这是我局执法人员在你全程见证下制作的现场记录，请你在核实文书内容无误的情况下签字见证，谢谢！”

11. 对实施强制措施查封/扣押的XX场所/设施/财物，需要对有关物品进行检测/检验/检疫/鉴定的，应当告知当事人检测/检验/检疫/鉴定期间。例如“我们依法委托相关机构对有关物品进行检测/检验/检疫/鉴定。检测/检验/检疫/鉴定期间自XX年XX月XX日至XX年XX月XX日。依据《行政强制法》第二十五条第三款的规定，查封、扣押的期间不包括检测、检验、检疫、鉴定的期间。”

执法人员对案件中专门事项进行检测、检验、检疫、鉴定后，

应当将检测、检验、检疫、鉴定结果以及救济途径告知当事人。例如“我们依法对你（单位）的XX物品进行检测/检验/检疫/鉴定，结果为XX。你（单位）如对该检测/检验/检疫/鉴定结果有异议，可于接到本告知书之日起XX日内，向XX机构提出。”

12. 在执法过程中，如遇到当事人拒绝在有关行政执法文书上签字，应当简单明了地告知拒绝签字的后果。例如“请你再次考虑是否签字。如果你拒绝签字，我们将记录在案，依法处理。”

13. 案件由于特殊原因中止调查的，应当及时告知当事人或相关人员理由与依据。例如“由于XX原因，依据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第四十三条的规定，我局依法中止对你（单位）XX情况的调查。中止调查的原因消除后，将立即恢复案件调查。”

14. 适用一般程序作出行政处罚决定之前，执法人员应当向当事人送达《行政处罚（听证）告知书》，告知当事人拟作出行政处罚的事实、理由和依据及处罚内容，并告知当事人依法享有的权利。例如“经调查，你（单位）XXXXXX（列举具体违法行为）的行为违反了《XXXXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项），依据《XXXXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，拟对你处以XXXXXX（具体处罚内容）的行政处罚。你有权进行陈述和申辩（或要求举行听证）。你（单位）在收到《行政处罚（听证）告知书》起三个工作日内，不行使陈述、申辩权，未要求举行听证的，视为放弃此权利。”

15. 对当事人的陈述、申辩意见进行复核后，要告知当事人是否采纳及其理由和依据。例如“经过复核，我们认为由于XX原因，依据XX规定，你在陈述、申辩时提出的XX事实、XX理由或XX证据成立/不成立，决定予以采纳/不予采纳。”

【听证】

16. 当事人要求听证的，应当向其送达《行政处罚听证通知书》，告知当事人听证时间、听证地点及听证主持人、听证员、记录员、翻译人员的姓名，并告知当事人有申请回避的权利。例如“根据你（单位）的要求，本局决定在XX年XX月XX日在XX地点对你（单位）涉嫌XX一案公开/不公开举行听证。由XXX担任听证主持人，XXX担任听证员，XXX担任记录员，XXX担任翻译人员，你如认为上述人员与你（单位）存在直接利害关系，有权申请回避。你是否申请回避？”

17. 举行听证时，听证主持人应当宣布听证主持人、听证员、记录员、翻译人员名单，告知听证参加人在听证中的权利义务，询问当事人是否提出回避申请。例如“本次听证由我担任XX一案的听证主持人，我是XX（职务）XXX（姓名），听证员为XX（职务）XXX（姓名），记录员为XX（职务）XXX（姓名），翻译人员为XX（职务）XXX（姓名）。根据《行政处罚法》第四十二条的规定，当事人认为上述人员与本案有利害关系的，有权申请回避，请问你（单位）是否申请回避？”

你（单位）对拟作出的行政处罚的事实、理由和依据，有权

进行陈述、申辩和质证，并提供相应证据。若作伪证，是要负法律责任的。”

在听证过程中，应当善听慎言、语言规范、语气庄重，语速适当，中立、公正地对待双方当事人，不得使用具有倾向性的语言进行提问或者表现出对双方当事人态度上的差异。

当事人偏离主题、滔滔不绝或不正面回答提问时，应当及时提醒。例如“请你围绕听证请求陈述案件事实和相关理由，正面回答提出的问题”或“这些事情刚才你陈述过了，由于时间关系，请不要再作重复。”

当事人未遵循听证程序或抢话时，也应当文明提示。例如“请注意听证秩序，遵守听证纪律，让对方把话说完。未经听证主持人许可，请不要向对方发问。”

当事人在听证过程中情绪激动时，应保持冷静、使用安抚性语言。例如“请你保持冷静。听证过程中我们已充分注意到你反映的情况，行政执法决定一定是根据事实、依照法律慎重作出的。”

旁听人员影响听证秩序时，也应当及时提醒。例如“旁听人员请遵守听证纪律，保持肃静。”

听证结束时，应当请当事人在听证笔录上签字。例如“本次听证会就此结束。请你在核实听证笔录后逐页签名/盖章。如果你认为存在遗漏或错误的，可以申请补正。”

【送达与执行】

18. 纠正违法行为，进行教育劝导时，应当告知违法事实、依据、改正方向。例如“你XXXXXX（列举具体违法行为）的行为违反了XXXXXX（具体法律法规或规章名称）的规定，请遵守XXXXXX的规定进行XXXX（具体纠正措施）。”

19. 进行行政处罚时，要向当事人送达《行政处罚决定书》，告知违法行为事实、理由、处罚依据，并且准确地告知当事人行使救济权的具体方式、期限和途径，以及处罚信息公示情况。例如“经查实，你（单位）XX行为，违反了《XXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，根据《XXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，我局现作出XXXXX（行政处罚决定书编号）《行政处罚决定书》，决定对你（单位）处以XX（具体行政处罚内容）。请在XX日内XXX（履行方式和途径）履行。如果你（单位）不服《行政处罚决定书》中的行政处罚决定，可以在收到本《行政处罚决定书》之日起六十日内向XX人民政府或者XX市场监督管理局申请行政复议；也可以在六个月内依法向XX人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。行政处罚信息将在20个工作日内通过国家企业信用信息公示系统/门户网站向社会公示。”

20. 针对违法事实确凿并有法定依据，对自然人处以五十元以下、对法人或者其他组织处以一千元以下罚款或者警告的行政处罚案件，适用简易程序进行行政处罚时，应当向当事人准确告

知违法事实、处罚理由、依据、处罚内容以及依法享有的权利。例如“你（单位）XX行为，违反了《XXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，根据《XXXXX》（具体法律法规规章）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，现拟决定对你（单位）处以XX（具体行政处罚内容）。你（单位）对以上处罚意见有陈述、申辩的权利。如果你（单位）对以上事实、依据和处罚意见有不同看法，现在可以进行陈述、申辩。”

当场送达行政处罚决定书的，还应当告知当事人救济途径。例如“如果你（单位）不服本行政处罚决定，可以在收到本《当场行政处罚决定书》之日起六十日内向XX人民政府或者XX市场监督管理局申请行政复议；也可以在六个月内依法向XX人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。”

21. 要求当事人签收《行政处罚决定书》/《当场行政处罚决定书》时，应当告知当事人在《送达回证》上签字。例如“这是《行政处罚决定书》/《当场行政处罚决定书》，请你认真阅读、确认后，在送达回证上（或此处）签字签收。”

当事人拒绝签收《行政处罚决定书》/《当场行政处罚决定书》（或者其他执法文书）时，要明确告知拒绝签收的后果。例如“如果你拒绝签收《行政处罚决定书》/《当场行政处罚决定书》（或者其他执法文书），我们将按照有关规定留置送达，并将有关情况记录在案。”（采用其他送达方式的，类同）

22. 依法当场收缴罚款时，应当准确无误地告知缴纳罚款的依据和具体数额。例如“根据XXXXXX(当场行政处罚决定书编号)《当场行政处罚决定书》作出的行政处罚决定，请你现在缴纳罚款XX元，请予配合。”

当事人缴纳后，应开立罚款收据，请当事人核对。例如“这是罚款收据，请核实后收好。”

23. 对于当事人提出当场缴纳罚款但不符合《行政处罚法》有关规定时，要告知其不能当场收缴罚款的理由和正确缴纳地点。例如“你好，根据《行政处罚法》第四十七条的规定，我们不能当场收缴罚款，请到XX银行缴纳罚款。”

依法应向银行缴纳罚款的，应明确告知当事人缴纳罚款的地点和期限，例如“根据XXXXXX(行政处罚决定书/当场行政处罚决定书编号)《行政处罚决定书》/《当场行政处罚决定书》作出的行政处罚决定，请在XX日内到XXXXXX银行(银行名称和具体地点)缴纳XX元。”

24. 行政相对人拒绝缴纳罚款的，应当告知法律后果。例如“如果你拒绝按期缴纳罚款，根据《行政处罚法》第五十一条的规定，逾期每日将按罚款数额的3%加处罚款，并将采取必要的方式强制执行。所以，请依法缴纳罚款。”

25. 面对现场不能处理的情况和问题时，执法人员应当记录在案并给予非结果性反馈。例如“我们将对XX进一步开展调查(或我们会将有关情况和问题及时向XX部门反映)。”

26. 遭遇当事人谩骂或不配合工作时，执法人员应保持冷静，使用安抚性用语。例如“我们在依法执行公务，对事不对人，请你（们）保持冷静。如果你（们）有何不满，可以向XX部门反映，现在请配合我们的工作。谢谢！”

27. 遇到不明真相的群众阻挠正常执法时，应当保持冷静，出示证件，简要说明情况。例如“请大家冷静一下，我们是XXXX的执法人员（出示证件），现在正在依法执行公务，请大家配合我们的工作！如果你们对我们的执法过程有异议或其它问题的，可以直接向XX市场监管局或有关纪检部门反映，现在请不要妨碍执法，谢谢！”

28. 反垄断执法案件中的调查、处罚程序用语，由执法人员按照专项规定具体适用，专项规定未作相关规定的，依照本用语规范执行。

（四）行政强制用语规范

【行政强制措施】

1. 执法人员在采取行政强制措施前，应当先表明执法人员身份并亮证。表明身份时，使用问候语，出示行政执法证件，并清楚地告知对方行政执法主体的名称。例如“你好！我们是XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，这是我们的执法证件（亮证），请过目。”（如遇被采取措施对象存在阅读障碍等特殊情形，应当向其宣读执法工作证号）。

2. 实行/解除强制措施、留置送达等易引发争议需要进行音

像记录的情形，应向相对人单位负责人说明开展音像记录的工作。例如“根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。”

开启音像记录后，应当首先说明执法日期、执法事由、执法人员、执法对象。例如“今天是XX年XX月XX日，XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，依法对XX单位（公司）采取XX强制措施。为保证执法的公正性，本次执法全程录音录像。”

3. 在调查取证或现场执法过程中，应当依法采取查封、扣押等行政强制措施的，应当当场告知当事人违法事实、采取行政强制措施的内容、期限、理由、依据以及当事人依法享有的权利、救济途径，听取当事人的陈述和申辩。例如“你（单位）涉嫌XXXXXX（违法事项），我们依据《XXXXX》（设定行政强制措施的具体法律法规）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，依法对你（单位）XXXXXX（场所/设施/财物）实施查封/扣押，期限为XX日。你（单位）依法享有陈述和申辩的权利。如果对查封/扣押不服，可以在收到《实施行政强制措施决定书》之日起六十日内向XX人民政府或者XX市场监督管理局申请行政复议；也可以在六个月内依法向XX人民法院提起行政诉讼。”

执法人员应当当场交付《实施行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，制作现场笔录，并请当事人签名或者盖章。

“这是《实施行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，

请你核对。如果没有异议，请你在现场笔录和清单上签名或盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

执法过程邀请见证人进行见证时，应当说明原由。例如“XX同志你好，请你见证我们依法开展的XX（具体行政强制措施）工作，谢谢！”

执法人员应当在查封/扣押结束后请见证人在核对无误的现场记录上签字。例如“这是我局执法人员在您全程见证下制作的现场记录，请您在核实记录内容无误的情况下签字见证，谢谢！”

4. 对实施强制措施查封/扣押的XX场所/设施/财物，需要对有关物品进行检测/检验/检疫/鉴定的，应当告知当事人检测/检验/检疫/鉴定期间。例如“我们依法委托相关机构对有关物品进行检测/检验/检疫/鉴定。检测/检验/检疫/鉴定期间自XX年XX月XX日至XX年XX月XX日。依据《行政强制法》第二十五条第三款的规定，查封、扣押的期间不包括检测、检验、检疫、鉴定的期间。”

执法人员对案件中专门事项进行检测、检验、检疫、鉴定后，应当将检测、检验、检疫、鉴定结果以及救济途径告知当事人。例如“我们依法对你（单位）的XX物品进行检测/检验/检疫/鉴定，结果为XX。你（单位）如对该检测/检验/检疫/鉴定结果有异议，可于接到本告知书之日起XX日内，向XX机构提出。”

5. 延长行政强制措施期限的，应当告知当事人延长的具体期限以及享有的权利与救济途径。例如“因情况复杂，依据《行政

强制法》第二十五条第一款、第二款的规定，经批准，我局决定将对你（单位）实施的XX行政强制措施的期限延长至XX年XX月XX日。

你（单位）可以对本决定进行陈述和申辩。如不服，可以在收到本决定书之日起六十日内向XX人民政府或者XX市场监督管理局申请行政复议；也可以在六个月内依法向XX人民法院提起行政诉讼。你（单位）现在可以进行陈述和申辩。”

6. 对已实施强制措施的场所/设施/财物解除强制措施时，执法人员应当当场交付《解除行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，请当事人核对清点后签名或者盖章。例如“依据《XXXXXX》（具体法律法规）第XX条（第XX款）（第XX项）的规定，我们自XX年XX月XX日起依法对XXX解除强制措施。这是《解除行政强制措施决定书》和《场所/设施/财物清单》，请你核对/清点。如果没有异议，请你在现场笔录和清单上签名或盖章。”（无书写能力的，由当事人按手印）

【行政强制执行】

7. 当事人在法定期限内不申请行政复议或者不提起行政诉讼又不履行行政处罚决定的，在申请人民法院强制执行前须向当事人送达《行政处罚决定履行催告书》，告知逾期不履行的后果。例如“依据《行政强制法》第五十四条的规定，我们现催告你（单位）自收到本催告书之日起十日内按照本局作出的XXXXXX（行政处罚决定书编号）《行政处罚决定书》确定的方式依法履行义务。

收到本催告书后，你（单位）有权进行陈述、申辩。无正当理由在XX日内仍不履行相关义务的，我们将依法申请人民法院强制执行。”

8. 如遇当事人妨碍行政执法时，警告对方不得妨碍公务，并告知法律后果。例如“请你保持冷静！我们正在依法执行公务。妨碍执行公务是违法行为，将会受到法律制裁，请你配合！”

（五）行政许可用语规范

【受理】

1. 申请人到市场监督管理部门行政许可受理窗口提出申请时，工作人员应当根据具体情况分别做出处理。

询问申请人需要办理的业务时，应当文明有礼。例如“你好，请问你需要办理什么业务呢？”

窗口人员应及时对申请材料进行形式审核。例如“请你把有关材料交给我，我审核一下，请稍等。”

对于属于本部门职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，提交全部申请材料的，应当受理行政许可申请。例如“你（单位）所申请的XX事项，材料齐全，符合法定形式，现发给你《行政许可受理通知书》，请收好。”

申请事项依法不需要取得行政许可的，应当给予说明。例如“你好，因为XX（原因/依据）你（单位）所申请的XX事项并不需要取得行政许可。这是《行政许可不予受理通知书》，请收好。”

申请事项依法不属于本部门职权范围的，应当告知申请人向

有关行政机关申请。例如“你好，依据XXXXX（具体法律法规规定）你（单位）所申请的XX事项不属我们的职权，你（单位）应当向XX部门申请。现发给你（单位）我们的《行政许可不予受理通知书》，请收好。”

申请材料存在可以当场更正的错误的，应当告知申请人可以当场更正，由申请人在更正处签字或者盖章，并注明更正日期。例如“你好，你（单位）的材料中XX有误，你（单位）可以当场更正或重新提交材料。你（单位）如果当场更正，请在更正处签字/盖章，并注明日期。”

申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当即时或者自收到申请材料之日起五日内一次告知申请人需要补正的全部内容和合理的补正期限。例如“你好，你（单位）的申请材料中XX不符合要求（或材料不齐全），麻烦你（单位）按照《一次性告知书》上的办理要求，XX日内补齐。”

能够即时作出行政许可决定的，应当当场作出许可决定，告知当事人。例如“你好，你（单位）申请的XX事项，我们已经作出行政许可，请签收。”

对于不能当场作出决定的，应当告知当事人核实/审查期限。例如“对于你（单位）的申请，根据XX规定，我们将在XX个工作日内采取XX的方式，作出是否准予行政许可的决定。”

【审查】

2. 依法需对行政许可进行现场核查/调查核实的，执法人员

在进行现场核查/调查核实前，应当先表明执法人员身份并亮证。表明身份时，使用问候语，出示行政执法证件，并清楚地告知对方行政执法主体的名称。例如“你好！我们是XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，这是我们的执法证件（亮证），请过目。”（如遇被采取措施对象存在阅读障碍等特殊情形，应当向其宣读执法工作证号）。

3. 现场核查、调查核实、听证、留置送达等易引发争议需要进行音像记录的情形，应向相对人单位负责人说明开展音像记录的工作。例如“根据工作要求，我局执法人员将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据。”

开启音像记录后，应当首先说明执法日期、执法事由、执法人员、执法对象。例如“今天是XX年XX月XX日，XXXXXX（行政执法主体名称）的执法人员XXX和XXX，依法到XX单位（公司）进行XX核查。为保证执法的公正性，本次执法全程录音录像。”

4. 对行政许可进行现场核查时，应当通知当事人到场，制作现场笔录。在进行现场核查时，应清楚明了地告知现场事项和核查依据，以及相关权利义务。现场核查的用语规范具体内容可参照上述（二）行政检查部分第5-9条。

5. 对行政许可申请进行审查时，发现行政许可事项直接关系他人重大利益的，应当告知该利害关系人，并告知申请人、利害关系人依法享有陈述、申辩和要求举行听证的权利。例如“你好，

我们依法对你（单位）/与你（单位）利益相关的XXX（申请人姓名/名称）的XXX行政许可申请进行审查，你（单位）依法享有陈述、申辩和要求听证的权利。五日内未提出听证申请的，视为放弃此权利。”

6. 对申请人、利害关系人的陈述、申辩意见进行复核后，要告知是否采纳及其理由和依据。例如“经过复核，我们认为由于XX原因，依据XX规定，你（单位）在陈述、申辩时提出的XX事实、XX理由或XX证据成立/不成立，决定予以采纳/不予采纳。”

7. 申请人、利害关系人申请听证或者其他应当、需要听证的事项，应当举行听证。具体听证用语规范参照上述（三）行政处罚16-17条。

8. 经审查需要整改的，应当告知申请人按照规定的时限和要求予以整改。例如“你好，经审查，你（单位）的XX（具体事项）需要按照XX要求，在XX日内进行整改。逾期未予整改或者整改不合格的，我们将作出不予许可决定。”

9. 依法需要对设备、设施、产品、物品等进行检测/检验/检疫/鉴定/专家评审的，应当告知当事人检测/检验/检疫/鉴定/专家评审的结果以及救济途径。例如“我们依法对你（单位）的XX物品进行检测/检验/检疫/鉴定，结果为XX。你（单位）如对该检测/检验/检疫/鉴定结果有异议，可于接到本告知书之日起XX日内，向XX机构提出。”

【决定】

10. 行政许可申请符合法定条件、标准的，应当作出准予行政许可的决定。例如“你好，你（单位）的申请符合XXX条件、标准，我们依据XXXX（具体法律法规规章规定），已作出行政许可决定，请签收。”

11. 行政许可申请不符合法定条件、标准的，应当作出不予行政许可的决定，说明理由并告知申请人享有申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。例如“你好，由于XXXX，你（单位）的申请不符合法定条件、标准，我们依据XXXX（具体法律法规规章规定），对你（单位）的申请作出《不予行政许可决定》。如果你（单位）对本决定不服，可以在60日内，向XX市场监督管理局或XX人民政府申请行政复议，或在6个月内向XX人民法院提起行政诉讼。”

12. 被许可人要求变更行政许可事项的，且变更申请符合法定条件、标准的，应当予以变更，并告知被许可人需收回原行政许可证件或者公告原行政许可证件作废。例如“你好，你（单位）的变更申请符合XXX条件、标准，我们依据XXXX（具体法律法规规章规定），已予以变更，请签收。原XX行政许可证我们将收回/公告作废。”

13. 被许可人提出延期申请，应当告知被许可人作出决定的期限。例如“你（单位）的延期申请已收到，我们将在XX年XX月XX日以前作出是否准予延期的决定。”

【退出】

14. 终止实施行政许可的，应当告知相关当事人原因及依据，

例如“你好，由于XXX（原因），我们依据XXXX（具体法律法规规章规定），终止实施行政许可，请你（单位）签收决定书。”

市场监督管理部门终止实施行政许可，申请人已经缴纳费用需退还的，应当告知当事人核对后签收。例如“你好，由于XXX（原因），我们终止实施行政许可。之前你（单位）已缴纳的费用需退还XX元，请核对后签收。”

15. 作出行政许可撤回/撤销决定前，应当将拟撤回/撤销行政许可的事实、理由和依据书面告知被许可人与利害关系人，并告知被许可人与利害关系人享有的权利。例如“你好，由于XXX（原因），依据XXXX（具体法律法规规章规定），我们拟作出撤回/撤销XXX行政许可的决定。你（单位）依法享有陈述、申辩和申请听证的权利。”

16. 作出撤回/撤销行政许可决定的，应当告知被许可人与利害关系人事实、理由和依据，或向社会公告，并告知救济途径。例如“由于XXX（原因），依据XXXX（具体法律法规规章规定），我们决定作出撤回/撤销XXX行政许可的决定。如果你（单位）对本决定不服，可以在60日内向XX市场监督管理局或XX人民政府申请行政复议，或在6个月内向XX人民法院提起行政诉讼。”

17. 注销行政许可的，应当收回行政许可证件或者公告行政许可证件作废。例如“由于XXX（原因），依据XXXX（具体法律法规规章规定），你（单位）的行政许可证已被注销。我们要收回行政许可证，请配合。”