

重庆市卫生健康综合行政执法总队文件

渝卫执法发〔2020〕2号

重庆市卫生健康综合行政执法总队 关于印发《卫生健康执法规范用语》的通知

各处室、支队：

为健全行政执法责任制，规范行政执法行为，保护相对人合法权益，根据《重庆市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实施方案》（渝府办发〔2019〕90号）和《重庆市卫生计生监督执法局关于分解责任规范运作确保“三项制度”落到实处的通知》（渝卫监〔2019〕118号）要求，现将《卫生健康执法规范用语》印发你们，请遵照执行。

重庆市卫生健康综合行政执法总队

2020年1月3日

卫生健康执法规范用语

为规范卫生健康行政执法行为，提高执法人员整体素质，树立卫生健康行政执法队伍良好形象，结合工作实际，制定本规范用语。

一、接待来信来访、办事规范用语

在接待群众来信来访、办事的过程中，实行首问责任制，一次性解答齐全，遇有申请审批的事项，应提供相关的申请须知等文字说明，减少办事人员的麻烦，树立礼貌待人、真诚服务的意识。

（一）接待用语

1. 您好！
2. 请进。
3. 请坐。
4. 请讲。
5. 请稍等。
6. 您要办什么事？
7. 您要反映什么问题？
8. 您需要提什么意见或建议？
9. 请问您的姓名、职业、住址、联系方式？

10. 您反映（需要办理）的事项由我负责办理，请您讲明具体情况。

11. 您反映（需要办理）的事项由我负责办理，但您提供的××证件（材料）不齐全，请您尽快提供××证件（材料）。

12. 您反映（需要办理）的事项应由我单位××部门负责，请随我来。

13. 您反映（需要办理）的事项应到××机关（部门）办理，地点在××××××。

（二）临别时用语

1. 再见！

2. 您走好！

3. 您慢走！

（三）电话接待服务用语

1. 您好！我是重庆市卫生健康综合行政执法总队行政执法人员，您有什么事请讲。

2. 您反映的事，属于我们的管辖范围，我们会立即办理。请您留下联系方式，以便回复办理结果。

3. 对不起，您反映的事不属于我们的职权范围，但我们可以给您提供线索办理途径，以便于您解决问题。

4. 您申请的××事项，请您持××（材料）、于××时间到××地点办理。

5. 欢迎您多提宝贵意见。

6. 感谢您对我们工作的支持。

7. 感谢您对我们工作提出的宝贵建议或意见。

二、执法监督检查、案件调查规范用语

监督检查、案件调查时，对当事人或其他人既要态度温和，又要不失威严，问话讲话要严谨、慎重，对人要尊重和理解。

（一）亮明身份、出示证件，说明检查或调查目的

1. 我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，这是我们的执法证件（出示执法证）。

2. 现在对您（单位）××方面的情况进行监督检查，请您予以配合，并如实提供相关材料。

3. 现在就调查××××的事实向您了解情况，请您予以配合，并如实提供相关材料。

（二）要求当事人或其他人配合检查或调查并提供有关证照、物品和材料

1. 请您（单位）配合我们的工作，接受检查（调查）。

2. 请您出示您（单位）的营业执照（有效证件）。

3. 请您出示您（单位）的卫生许可证件。

4. 请您提供××方面的证据（材料）。

5. 请您提供××物品。

6. 请您出示××材料的原件。

7. 请您核实现场检查笔录的记录内容并签字。

8. 这里有一处书写涂改，请您按上您的手印。

9. 请您在××材料的复印件上签名（加盖公章），并注明此复印件与原件相符和日期。

10. 感谢您支持或配合我们的工作。

（三）口头或者书面（如《卫生监督意见书》）告知有关事项及权利义务

1. 针对本案的具体情况，您可以在×天之内（×年×月×日前），向我单位提供××方面的证据或书面材料。如果您认为其他的证据与本案有关，也可以向我们提供。

2. 希望您在×天之内（×年×月×日前）来我单位配合调查。

三、制作询问笔录、执法文书规范用语

制作询问笔录时，当事人主动前来的，应写明当事人的身份和来意；前往当事人处检查和调查的，应写明执法人员的身份和来意。询问时应一事一问，问话力求简短、明了，涉及相关权利义务应当明确告知。

在执法文书中，陈述的案件事实应当能够准确表述当事人违法行为的时间、地点、内容、性质等相关内容，并逐一加以核实。具有法定的从轻、减轻或者不予处罚的情节的，应当加以说明。适用的依据务求准确，应当一律表明所适用的法律、法规和规章及其具体的条、款、项。同时适用多个条文的，应当一并列出。

（一）制作询问笔录

1. 表明身份、说明来意、告知权利义务

我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。现在就关于您（单位）有关××××××的情况向您询问，请如实回答问题，并协助调查。如作伪证将承担法律责任。您是

否清楚？如果您认为执法人员与本案有直接利害关系，您有申请执法人员回避的权利，请问您是否申请回避？

2. 具体询问

您在该单位从事什么工作？

您和该单位（当事人）是什么关系？

该单位属于什么单位性质？有无营业执照或其他官方凭证？

请您介绍有关××××××的事实情况。

我们执法人员在现场检查中发现××××××(情况),是否属实？

在×年×月×日对您（单位）进行现场检查时发现××××××，请您解释一下？

××××××是否办有卫生许可证件？能提供相应的手续吗？

您单位在什么时候开始××××××（违法行为的开始时间）？

在此期间的营业额（收入）多少？有无相应的票据、账册及其他收费凭证？

您还有什么需要陈述的？

3. 要求被调查人核实询问笔录并签字

这是您陈述的笔录，请您查看是否正确。如果核对无误请您逐页签名或者盖章、注明日期。若您拒绝签名或者盖章不影响相应的法律责任的承担。如果需要的话，我们可以向您宣读。

文书中有一处涂改，请您按上您的手印。

（二）陈述案件事实

1. 通常的事实表述

我委执法人员于×年×月×日对您单位进行了检查，检查发现：

1、××××××；2、××××××；3、××××××；……。

我委于×年×月×日受理、×年×月×日立案后，展开全面调查取证，现已查明以下违法事实：

你（单位）××××××的行为，违反了《××××××》第×条（第×款）（第×项）的规定，应当予以处罚。

2. 对从轻、减轻或者免予处罚的法定情节的表述

当事人在×年×月×日向我委提出陈述申辩，其理由如下：

我委对当事人提出的陈述申辩理由予以复核，情况如下：××××××。我委对理由 1、××××××；2、××××××；……予以采纳，有××××××为证。

3. 证据方面的表述

以上事实有下列证据为证：1、××××××；2、××××××；……
证据书写格式（证据收集的时间、证据名称、数量及其他说明）。

（三）适用法律依据

1. 适用法律条文，引用全面，切忌断章取义。

当事人的上述行为，违反了《××××××》第×条（第×款）（第×项）（第×目）的规定，应当予以处罚。

依据《××××××》第×条（第×款）（第×项）（第×目）的规定，……（具体内容）

2. 注意法律条款和具体内容的大小写。

3. 注意按照要求使用法律条款的附页。

四、案件处理规范用语

对违法行为作出处理时，要求当事人改正相应的违法行为。在作出行政处罚决定时，应向当事人说明认定的事实、理由、适用依据、作出处理的内容；当事人依法享有的陈述申辩和救济权利，当事人履行行政处罚决定的方式、不履行行政处罚决定的法律后果等内容。

（一）责令停止或改正违法行为

您（单位）的××××××行为，违反了《××××××》第×条（第×款）（第×项）的规定，请立即（在××年××月××日前）停止（改正）……。

（二）告知陈述和申辩的权利

本机关拟对您（单位）作出××××××的行政处罚。

如您（单位）对此有异议，依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十一条和第三十二条之规定，可以在××年××月××日前到××××××进行陈述和申辩，逾期视为放弃陈述和申辩。

（三）履行听证告知

本机关拟对您（单位）作出××××××的行政处罚。

依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十二条第一款的规定，您（单位）有要求举行听证的权利，请在收到本告知书后三日内向本机关提出，逾期视为放弃要求举行听证的权利。

（四）作出行政处罚决定

根据《××××××》第×条（第×款）（第×项）的规定，现决定对你（单位）给予行政处罚如下：×××××。以上合并，行政处罚决定如下：×××××。

（五）告知履行方式、法律后果和救济方式

1. 告知履行方式

请您于收到本处罚决定书之日起 15 日内，到××××××缴纳罚款。

2. 告知法律后果和救济方式

逾期不履行罚款的，依据《行政处罚法》第五十一条第（一）项规定，每日按罚款数额的 3%加处罚款。

如不服本处罚决定，可在收到本处罚决定书之日起 60 日内向××××申请行政复议，或者 6 个月内直接向××××××人民法院提起行政诉讼，但不停止执行本行政处罚决定。逾期不申请行政复议也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，本机关将依法申请人民法院强制执行。

（六）送达执法文书

现在向您（单位）送达《××××××》，请您（单位）在送达回证（回执）上签字或者盖章、注明日期。

（七）依照简易程序当场作出行政处罚决定

您（单位）的××××××行为，违反了《××××××》第×条（第×款）（第×项）的规定，依据《××××××》第×条（第×款）（第×项）的规定，对您（单位）作出××××××的行政处罚，这是行政处

罚决定书，请您（单位）签收并遵照履行。

五、音像记录规范用语

（一）执法记录仪

1、执法活动开始，开启执法记录仪：您好，我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。

2、执法活动结束，关闭执法记录仪：本次监督检查到此结束，谢谢配合。

（二）录像

您好，我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。

（三）相机

您好，我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。

（四）录音

您好，我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。

六、询问调查室规范用语

（一）我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。现在就关于您（单位）有关××××××的情况向您询问。

（二）请如实回答问题，否则将承担相应的法律责任。

（三）调查询问到此结束，请核对询问笔录并签字。

七、合议规范用语

（一）今天我们在这里对××××××案件进行合议，先请办案人员介绍案情。

（二）请合议人员就案件的调查取证、处罚程序、违法事实的认定、法律适用和自由裁量等方面进行讨论，提出合议意见。

（三）本案形成的合议意见为：……。请合议人员、记录人员核对合议记录并签字。

八、陈述和申辩规范用语

（一）我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。现就您（单位）××××××案听取您的陈述和申辩。

（二）请您如实提供陈述和申辩的有关事实和理由。

（三）我们已听取您（单位）的陈述和申辩并做了记录，将会对您（单位）陈述和申辩的事实和理由进行复核。

九、约谈规范用语

（一）我们是重庆市卫生健康委行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。现就××××××事宜向您（单位）进行约谈。

（二）约谈到此结束，请核对约谈记录并签字。

十、听证规范用语

（一）听证员核实听证参加人的身份和到场情况。

1. 今天我们在这里对××××××案举行听证会。下面请听证员核实一下听证参加人的身份和到场情况。

2. 请问听证申请人和案件承办人，您们对对方当事人出席听证会人员是否有异议？

（二）听证员宣读听证纪律、听证当事人的权利义务。

1. 听证纪律：①听证期间请关闭通讯工具，未经允许不得录音或录像。②会场内请勿吸烟，请勿随意走动，请不要喧哗或进行其他妨碍听证秩序的活动。③考虑到听证代表发言时间有限，本次听证不安排旁听代表发言。④听证会代表发言时请先举手示意，经主持人同意后发言，发言时请讲普通话。⑤发言时请观点鲜明、简明扼要、不要重复。⑥会后请听证代表留下，对听证笔录进行审阅并签名。

2. 听证当事人的权利义务。权利：①要求或者放弃听证。②认为听证主持人、听证员、书记员与本案有直接利害关系，可以申请其回避。③可以委托一至二人为代理人参加听证，并出具授权委托书，明确代理人的权限。④对案件的事实情况和运用的法律依据等进行陈述、申辩和质证。⑤对听证笔录进行审核，无误后签字或盖章。义务：①按时参加听证。②遵守听证会纪律，执行听证会程序。③实事求是陈述、申辩和回答听证主持人、听证员询问。

（三）主持人宣布听证开始。

1. 介绍本次听证会的组成人员，听证主持人×××，听证员×××、×××，听证书记员×××。听证当事人如果认为听证主持人、听证员、听证书记员与本案有直接利害关系，可以申请其回避。是否要申

请回避？

2. 按照听证程序，首先由案件承办人陈述听证申请人违法事实、证据和行政处罚建议；再由听证申请人进行申辩和质证，然后根据双方陈述的意见，由主持人进行归纳，确定争议焦点，再由双方就焦点问题进行辩论，对该程序是否有异议？

3. 由案件承办人陈述该案件违法事实、证据和行政处罚建议。

4. 请听证申请人陈述观点，听证申请人和您的委托代理人有没有要陈述的，或者有相关证据也可提交。

（四）评议阶段。

本次听证已全面听取了双方意见，双方当事人针对焦点问题进行了辩论，接下来，重庆市卫生健康委在该案件后续办理过程中，将会充分考虑双方意见，依法作出有关决定。现在宣布，听证会结束。休息十分钟，请参加听证的人员稍后核对各自发言记录，并签字认可；如果不核对，视同认可。

