附件

浦东城管日常工作规范用语提示

一、日常巡查

**（一）日常检查。**

你好，我们是浦东城管执法人员，这是我们的行政执法证件（同时出示执法证件），今天我们将对你（单位）进行执法检查，为了保护你（单位）的合法权益，本次检查将全程录音录像。

**（二）纠正违法行为。**

你（单位）的××行为违反了××（法律法规名称），请你立即改正（或停止），谢谢配合。

**（三）经检查无违法行为。**

感谢您对我们工作的配合。

**（四）接受询问。**

你好，有什么问题吗？

抱歉，您提出的××情况不属于城管执法部门的职权范围，建议您向××（有关部门）进行咨询。

**（五）群众救助。**

你好，有什么困难需要帮助吗？

别着急，慢慢说，我们会想办法帮助你的。

**（六）群众表达感谢。**

不用谢，这是我们应该做的。

感谢你对我们工作的理解、支持，再见。

二、突发事件处置

**（一）妨碍公务。**

1. 提醒。

请不要妨碍城管执法人员执行公务。

城管执法人员正在依法执行公务，请你配合。

请退到警戒线以外，不要妨碍执法人员勘验现场。

2. 不听劝阻的。

我们正在执行公务，请你保持冷静。

对阻碍城管执法人员依法执行公务的行为，公安机关将依据《治安管理处罚法》、《刑法》的相关规定，追究行政或者刑事责任。

请你控制情绪，执法过程已经全程记录，我们已经报警，请等待公安民警处理。

**（二）群众围观起哄。**

我们是浦东城管执法人员，正在依法执行公务，请大家支持我们的工作！

请不要围观，避免拥挤、注意安全，感谢你的配合支持！

我们正在依法执行公务，一定会客观公正处理，请理解支持！

请不要在现场逗留，保证交通顺畅，谢谢配合！

**（三）群众拍摄。**

你可以拍摄，但干扰正常执法或者对拍摄视频进行恶意剪辑、断章取义的将承担法律责任。

三、来访接待

**（一）群众进门。**

你好，这里是浦东城管××支队（大队、中队），请问有什么需要帮助的吗?

**（二）维持秩序。**

请大家不要大声喧哗，谢谢。

请大家自觉遵守秩序，谢谢。

**（三）接待。**

抱歉，让你久等了。

你有什么情况需要反映或了解的，请讲。

请你把事情的经过叙述一下。

我们理解你的心情，请不要激动，慢慢讲。

请稍等，我把你反映的问题记录下来。

**（四）查看相关证件。**

请你出示携带的相关证件(材料)。

请稍等，我将××（证件材料名称）复印一下，谢谢。

**（五）核实记录内容。**

我重复一遍，你看我记的对么?

请看一下记录，如果和你说的相符，请签字。

**（六）答复。**

你反映的问题已详细登记，我们尽快调查处理，并及时向你反馈，请留下你的联系电话。

你反映的情况很重要，我们可能会再次向你了解核实情况，请告知你的姓名、住址和联系方式。

你反映的情况比较特殊，需要请示后才能给你确切的答复，请留下你的联系电话，我们将及时与你联系。

你好，按照××规定，你反映的情况不属于本机关管辖，请你向××单位进行联系、咨询(联系电话是××)。

**（七）群众表示感谢。**

我们的工作做得还不够，希望你对我们的工作提出宝贵意见。

感谢你对我们工作的理解、支持。

**（八）群众离开。**

请收好你的证件和随身物品。

请慢走(请走好)。再见。