

许昌市城市管理局文件

许城管〔2019〕23号

许昌市城市管理局 关于印发《城市管理执法行为规范实施细则》的 通 知

各县（市、区）城管部门，局属执法单位：

现将《城市管理执法行为规范实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。



城市管理执法行为规范实施细则

第一章 总则

第一条 为规范城市管理行政执法，推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》《中华人民共和国公务员法》《城市管理执法行为规范》《河南省城市管理文明执法规范（试行）》等相关规定，结合我市城市管理实际，特制定本细则。

第二条 城市管理执法人员从事行政处罚、行政强制、行政检查（执勤）等执法活动，应当遵守本细则。

第三条 城市管理执法活动坚持以人为本、依法治理、源头治理、权责一致、协调创新的原则；坚持处罚与教育相结合，灵活运用行政调解、行政指导等非强制行政手段，引导行政相对人自觉遵守法律法规，最大限度地实现执法效果与社会效益的统一。

第四条 城市管理执法人员应当爱岗敬业、恪尽职守、团结协作、勇于担当、服从指挥，自觉维护城市管理执法队伍的尊严和形象。

第二章 执法纪律

第五条 城市管理执法人员应当以习近平中国特色社会主义

思想为行动指南，牢固树立“四个意识”，坚定执行党的政治路线，严格遵守政治纪律和政治规矩。

第六条 城市管理执法人员应当严格遵守廉洁纪律，坚持公私分明、崇廉拒腐、干净做事，维护群众利益，不得从事违反廉洁纪律的活动。

第七条 城市管理执法人员应当依据法定权限、范围、程序、时限履行职责，不得有下列行为：

- (一) 选择性执法；
- (二) 威胁、辱骂、殴打行政相对人；
- (三) 工作期间饮酒，酒后执勤、值班；
- (四) 为行政相对人通风报信、隐瞒证据、开脱责任；
- (五) 打击报复行政相对人；
- (六) 其他违反工作纪律的行为。

城市管理执法人员与行政相对人有直接利害关系或可能影响公正执法的关系时，应当回避。

第三章 执法制度

第八条 城市管理执法人员应当采取文字、音像等记录方式，对执法全过程进行记录，客观、公正、完整地收集执法活动情况和相关证据，实现全过程留痕和可回溯管理。

音像记录制作完成后，城市管理执法人员应当在 24 小时内

将信息储存至专用存储设备。音像记录保存期限原则上不少于六个月。对于行政处罚类案件应当采取刻录光盘、使用移动储存介质等方式长期保存。

第九条 城市管理方面的行政处罚案件应当确定主办人，由其承担调查取证、送达文书、普法教育等责任，对办理的案件质量负责。

第十条 作出的除简易程序以外的所有行政执法决定都应当经过法制审核机构进行审核。

重大执法决定在作出决定前，由法制审核机构对拟作出决定的合法性、适当性进行审核。未经法制审核或审核未通过的，不得提交行政处罚审查委员会或重大执法决定法制审核委员会研讨讨论决定。

第十一条 城市管理部门应当在行政执法事前、事中和事后环节，主动向行政相对人或者社会公众公开、公布有关行政执法信息，自觉接受监督。

除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私外，行政执法决定应当自作出之日起 7 个工作日内按照有关程序进行信息公示。

第十二条 重大行政处罚决定应当在决定作出之日起 15 日内报送同级政府法制部门备案。

第十三条 城市管理行政执法人员在履行职务过程中，因故意或过失违反法律、法规、规章，侵犯公民、法人和其它组织的

合法权益，尚未构成犯罪的，应当由有过错的责任人承担，造成严重后果的，应当依法追究相应法律责任。

第四章 办案规范

第十四条 实施行政执法活动，应当注意预防和化解行政争议，坚持教育与处罚相结合，注重执法效果，既要依法予以处罚，也要纠正违法行为，不得以罚代管、以罚代纠。

第十五条 城市管理执法部门应统一使用上级部门印发的行政执法文书格式，法律、法规、规章及其他规范性文件另有规定的除外。对于办理完毕的案件，执法部门应当统一归档。

第十六条 从事行政执法活动的人员应当具备相应的法律知识和专业技能，并经考试合格，取得行政执法证件。未取得行政执法资格的人员，不得从事城市管理执法活动。

严禁伪造、涂改、出借、转让和买卖行政执法证件。执法人员退休、辞职、调离城市管理执法部门或者被辞退、开除公职的，由所在单位统一收回执法证件。证件遗失的，应当及时报告，申请补发。

第十七条 城市管理执法人员从事执法活动，应当遵守法定程序，严格按照法定的方式、步骤、顺序、期限等实施。实施执法时，城市管理执法人员不得少于2人，应主动向相对人出示行政执法证件，表明身份，说明来意和执法依据。

第十八条 除简易程序外，通过执法巡查、群众举报、其他机关移送或上级机关交办等途径，发现公民、法人或其他组织有涉嫌依法应当给予行政处罚行为的，应当按照相关规定受理、登记，指定执法人员初步调查核实后，报执法负责人审批决定是否立案。

决定立案的，执法负责人应当指定两名以上执法人员承办，并明确其中一人为案件主办人。

第十九条 城市管理执法人员应当依法、全面、客观、公正调查取证，不得违反法定程序收集证据，不得以偷拍、偷录、窃听等手段获取侵害他人合法权益的证据，不得以利诱、欺诈、胁迫、暴力等不正当手段调查收集证据，不得伪造、隐匿、损毁证据。

第二十条 执法人员进行询问或者现场检查（勘验）应当制作笔录。笔录应当由执法人员和行政相对人签名或者盖章。行政相对人拒绝的，在笔录中予以注明；行政相对人不到场的，应当邀请无利害关系的见证人到场，由执法人员和见证人在笔录上签名或者盖章。

收集书证时，应当收集、调取与案件有关的原始凭证；调取原始凭证有困难的，可以复制，但复印件应当标明“经核对与原件无异”，并由出具书证人签名或者盖章确认。

涉及专业性问题需要鉴定的，应当委托或者聘请有专业知识

和技术能力并具有鉴定资格的机构和人员进行鉴定。鉴定人或者鉴定机构鉴定后，应当出具鉴定结论，并签名和加盖鉴定机构印章。

第二十一条 询问行政相对人和证人等与案件相关的人员，应当核实被询问人身份，并告知其相应的权利义务。

询问必须单独进行，询问行政相对人的基本情况、违法行为是否存在、违法行为是否为行政相对人实施、实施违法行为的时间、地点、手段、后果等与案件有关的事实以及行政相对人有无法定从重、从轻、减轻或者不予处罚情形。记录的内容应客观真实、言简意赅、准确严谨。

第二十二条 执法人员对与案件有关的物品或者现场进行勘验检查取证时，应当通知行政相对人到场。笔录中应载明勘验时间、勘验地点、勘验人员、勘验情况和结论等事项，交行政相对人核对。

第二十三条 执法人员在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，可以依法实施证据先行登记保存。

对证据先行登记保存时，执法人员应当会同行政相对人或者无利害关系的见证人对证据的名称、数量、特征等进行登记，并开具证据清单。

证据清单由执法人员和行政相对人或者无利害关系的见证人签名，各执一份。行政相对人拒绝签名或者接收的，执法人员

和见证人应当在证据清单上注明。

第二十四条 对先行登记保存的财物，城市管理执法人员应当告知行政相对人在规定期限内至指定地点接受处理，并及时移交执法单位妥善保管，不得私分、转移、使用或者损毁。

先行登记保存的物品易腐烂、变质或及其他不宜长期保存的，城市管理执法人员应当及时通知行政相对人接受处理。行政相对人逾期不接受处理的，执法人员应当按规定处理。

第二十五条 城市管理综合执法主管部门实施查封、扣押，应当遵守法律、法规规定的条件、程序和期限。对查封、扣押的物品，应妥善保管，依法作出处理，不得使用、截留、损毁或擅自处分；属非法物品的，移送有关部门处理。

第二十六条 案件调查结束后，执法单位应当对案件事实、证据进行集体研究，形成最终的调查终结报告。

调查终结报告应当包括违法事实、违法的证据、违法行为等次、拟作出行政处罚的依据、种类及具体的行政处罚建议。

第二十七条 城市管理执法部门作出行政处罚决定前，应当依法告知行政相对人作出行政处理决定的事实、理由、依据及相关权利、救济途径，听取行政相对人的陈述、申辩。行政相对人提出的事由、理由或者证据成立的，城市管理执法部门应当采纳。

第二十八条 作出重大行政处罚决定前，城市管理执法人员应当告知行政相对人有要求举行听证的权利。行政相对人要求听证的，应当在城市管理执法部门告知后三日内提出，城市管理执法部门应当组织听证。在听证的七日前，通知行政相对人举行听证的时间、地点。行政相对人不承担行政机关组织听证的费用。

执法人员应当按时到指定地点出席听证，遵守听证纪律，如实回答听证主持人的询问。在听证过程中应当如实陈述案件事实，并出示与事实相关的证据材料。

第二十九条 依法决定给予行政相对人行政处罚的，应当向行政相对人下发《行政处罚决定书》，一经送达即发生法律效力，非经法定程序，不得变更行政处罚决定内容。

第三十条 依法作出行政决定后，行政相对人在规定的期限内不履行义务的，城市管理执法部门可依照相关规定强制执行，或申请法院强制执行。

第五章 着装规范

第三十一条 城市管理执法人员穿着制式服装应当成套着装，并保持整洁完好。除特殊情况需穿着连帽雨衣、反光背心外，制式服装不得与便服混穿。着制式服装时不得歪戴帽子；不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、围围巾；不得在腰间系挂钥匙或饰物；不得赤脚穿鞋。

城市管理执法人员着制式服装时不得饮酒，非工作需要，不得着装进入经营性娱乐场所和公共餐饮场所。

第三十二条 城市管理执法人员着制式服装时，应当按规定佩戴帽徽、肩章、领花、臂章、胸徽、胸牌号等标志标识。臂章佩戴于外衣左上臂处，胸徽佩戴于外衣右胸处，胸牌号佩戴于外衣左胸处。不同制式标志标识不得混戴。不得佩戴与执法身份不符的其它标志标识或饰品。

第三十三条 执法人员着制式服装和标志标识时，应当按照以下规定执行：

(一) 着春秋常服、冬常服时，内着配套衬衣，衬衣下摆扎系于裤腰内，扎系制式领带，戴大檐帽。着春秋执勤服、冬执勤服时，内着配套衬衣或内衬衣物不得外露。着夏装制式衬衣（长袖或短袖）时，衬衣下摆扎系于裤腰内，并扎系制式腰带，不扎系领带，戴大檐帽或执勤帽；

(二) 着春秋常服、冬常服时佩戴硬质肩章；着长袖或短袖夏服时佩戴软质肩章；着春秋、冬执勤服或防寒大衣时佩戴套式肩章；

(三) 执法人员着装时，除在办公区、宿舍内或者其他不宜戴制式帽子的情形外，应当戴制式帽子；

(四) 除工作需要或者其他特殊情形外，应着制式皮鞋或黑色皮鞋。男性执法队员鞋跟高度不超过三厘米，女性执法队员不

超过五厘米；

(五) 执行重大任务时，应当根据工作部署穿戴防护装备；

(六) 参加集会、训练活动时的着装，按照主管（主办）单位规定执行。

第三十四条 城市管理执法人员季节换装的时间由各单位根据气候条件和工作需要确定。原则上每年6月至10月着夏装，12月至次年3月着冬装，其余时间着春秋装。

第三十五条 执法人员应妥善保管制服及标志标识，不得仿制、拆改、抵押和买卖制服及标志标识；不得转借、赠送制服及标志标识给非执法人员；职务变动时，按相应职务佩戴肩章标识，并收回旧肩章标识。

退休、辞职，以及调离城管执法队伍或者被辞退、开除公职的，由所在单位统一收回标志标识。

第三十六条 城市管理执法人员有下列情形之一的，可以不着制式服装：

(一) 工作时间因工作需要不宜着制式服装的；

(二) 工作时间非因公外出的；

(三) 女性执法人员怀孕后体型发生显著变化的；

(四) 其他不宜或者不需要着制式服装的情形。

第六章 仪容举止和语言规范

第三十七条 城市管理执法人员应当保持头发整洁，不得染彩发。男性城市管理执法人员不得留长发、大鬓角、烫卷发、纹身和蓄胡须。女性城市管理执法人员实施执法时应当束发，发垂不得过肩，不得化浓妆、染指甲，不得留长指甲。

着制式服装时，不得戴耳环、项链、手链、手镯、领饰等饰物。除工作需要或眼疾外，不得佩戴有色眼镜。

第三十八条 城市管理执法人员实施执法时，应当举止端庄、姿态良好、行为得体。不得边走边吃东西、扇扇子、使用电子娱乐产品、玩手机；不得在公共场所或者其他禁止吸烟的场所吸烟；不得背手、袖手、插兜、搭肩、挽臂、揽腰；不得嬉笑打闹、高声喧哗。避免在执法对象面前打哈欠、伸懒腰、挖耳朵，以及使用夸张的手势和动作。

第三十九条 城市管理执法人员在办公室办公或者坐岗执勤时应当姿态端正，不得斜靠坐凳、翘脚、打瞌睡、聊天、吃零食、玩手机、上网玩游戏或从事与工作无关的事。

第四十条 城市管理执法人员应当礼貌待人，语言文明规范，不得对行政相对人使用粗俗、歧视、训斥、侮辱以及威胁性语言。

城市管理执法人员实施执法时，一般使用普通话，也可以根据行政相对人情况，使用容易沟通的语言。

第四十一条 城市管理执法人员必须掌握文明用语，并熟练使用，接待群众来访时，应微笑服务，来有迎声，问有答声，走

有送声，做到态度热情诚恳，表达通俗准确，不出现“冷、硬、横、推”现象。

(一) 首句用语：您好、早上好、下午好等。

(二) 介绍用语：我(们)是许昌市城市综合执法局行政执法人员×××。这是我(们)的执法证件。

(三) 礼貌用语：请！谢谢！对不起！再见！

(四) 称谓用语：同志、先生、女士、老师、师傅、××经理等。

(五) 接待用语：请进、请坐、请喝水、请讲，您找哪位？您有什么需要我帮助？请您看一下，对您反映的问题我们记录的是否准确、完整？等。请问您要反映什么问题？这事待我们研究后再答复您好吗？您反映的问题我们调查后（研究后）答复您，请您留下姓名、联系电话。

(六) 接听电话用语。如：您好，××（单位名称），请问您找谁？请问您有什么事？您反映的问题，我们已记录，请留下您的联系方式，我们将在×日内给您回复等。谢谢您对我们工作的理解和支持；谢谢您的来电。

(七) 结束用语。如：再见、谢谢您、您慢走，如果您还有不清楚之处，可以随时打电话（或再来）等。

第四十二条 城市管理执法人员执法时应当做到用语规范。检查、调查违法行为时，对行政相对人或其他人既要态度温和，

又要不失威严，问话讲话要慎重、严谨，对人要尊重和理解。

(一) 亮明身份、出示证件：您好，我们是×××局的行政执法人员×××、×××，这是我们的行政执法证件（出示执法证），我们正在执行公务，请您配合。

(二) 责令改正（停止）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）××行为。

(三) 纠正行政相对人违规行为：希望您以后增强守法意识，不再出现类似行为，谢谢。

(四) 清理违法违规现场：请您清理违规现场后再离开，谢谢。

(五) 要求行政相对人或其他人提供有关证照、物品和材料：请您出示您（单位）的营业执照（有效证件）、请您提供××方面的证据（材料）、请您提供××物品、请出示××材料的原件、请在××材料的复印件上签名（加盖公章）等。

(六) 说明调查目的，要求当事人配合调查：现在对您（单位）××方面的情况进行检查，希望予以配合；现在就调查××××的事实向您了解情况，希望予以配合。

(七) 请见证人作证：同志，请您见证我们依法进行的执法活动，谢谢！

(八) 请见证人在制作的文书上签字：请您核实，如果我们

的取证无误，请签字，谢谢！

(九) 要求当事人签字(名): 请您核实现场检查笔录(询问笔录)的记录内容, 请确认无误后, 签名或者盖章, 谢谢; 这里有一处书写涂改处, 请您按上您的手印。

(十) 告知权利: 根据法律规定(对文书中载明的事项有异议、不服本处罚决定), 您(单位)可在规定的时间内提出陈述、申辩(要求举行听证、申请行政复议、向人民法院起诉); 如您对我们的执法有异议或其它问题, 我们愿意接受监督, 谢谢!

(十一) 送达文书: 我们是×××局的行政执法人员×××、×××, 现在依法向您(单位)送达《××××××××》, 请您(单位)在送达回证(回执)上签字或者盖章。

(十二) 遇到阻扰抗法: 请大家冷静一下, 我们是城市管理行政执法人员, 现在正在依法执行公务, 请大家配合我们的工作, 如果您对我们的执法有异议或者其他问题, 请直接向我们的上级部门许昌市城市综合执法局反映, 谢谢!

(十三) 执法结束。如: 谢谢您的协助, 谢谢您的理解、支持。

第七章 执勤值班规范

第四十三条 上岗前, 由带队领导集合带队, 整理着装, 检查执法证件、文书和装备, 明确任务要求。

第四十四条 巡查执勤人员应当按时上下岗，服从命令，听从指挥，协调配合，认真履行工作职责并做好工作记录。

第四十五条 值班人员应当认真履行工作职责，填写值班日志，详细记录值班期间发生的重要事项和处置情况；值班期间做好上传下达，遇到重要情况及时报告；值班结束时，应当做好交接工作。

第四十六条 值班人员必须坚守岗位，保持通讯联络畅通，不得擅离职守。

第八章 装备使用规范

第四十七条 执法车辆必须按照规定喷涂统一的城市管理执法标志。执法标志标识不清晰或者残缺的，应当及时更换。

严格执行车辆集中定点停放制度，未执行公务的执法车辆必须停放在单位指定的位置内。严禁将车辆借给其他单位、个人使用以及公车私用；非工作需要，不得将执法车辆停放在公共娱乐场所、餐馆酒楼等区域。

第四十八条 城市管理执法人员使用执法车辆，必须着制服，遵守道路交通安全法律法规，保持车辆完好、整洁。

在执法车内，不得有躺卧、打瞌睡、吃零食、吸烟、玩手机或将脚置于方向盘上等行为；执法车辆不得搭乘与工作无关的人员。

第四十九条 城市管理执法人员实施执法时，应当按照下列要求规范使用通讯设备：

- (一) 开展执法活动时应开启通讯电台，确保发生突发事件时通讯及时有效；
- (二) 仅限于工作信息交流，不得超出工作范围使用；
- (三) 不得私自调换、改频或作他用；
- (四) 未经批准不得私自拆卸内部配件。

第五十条 城市管理执法人员实施执法时，应当开启音像设备，不间断记录执法过程，及时完整存储执法音像资料，不得摄录与执法无关的内容，执法活动结束后应及时将执法音像资料导出存储，未经批准不得擅自删改、外传原始记录。

第五十一条 执法车辆、通讯设备、音像设备等执法设备应专门用于执法活动，并统一管理，专人负责、集中维护；不得外借、转借、出租。

城市管理执法人员应当爱护执法装备，熟练掌握操作方法，防止丢失和损坏。严禁私自动用执法装备，严禁使用执法设备办私事。

第九章 实施和监督

第五十二条 市城市管理局负责本细则的组织实施，各县（市、区）城市管理执法部门应当按照属地管理、分级负责的原则，认真抓好贯彻落实。

第五十三条 各级城市管理执法部门应当加强对城市管理执法人员的监督检查，纠正违反本实施细则的行为。

市城市管理局将对各县（市、区）城市管理执法部门组织实施情况，定期开展监督检查和考核评价，贯彻落实和执行情况列入日常考核和依法行政考核内容，并纳入城市管理综合考核体系，对组织实施不力的，视情况给予通报批评。

第五十四条 各县（市、区）城市管理执法部门应当采取设立举报电话、信箱等方式，畅通群众投诉举报城市管理执法行为的渠道。

第五十五条 城市管理执法人员有违反本实施细则情形的，由城市管理执法部门责令改正，给予批评教育；情节严重应给予处分的，由处分决定机关根据情节轻重，给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十六条 对执行本细则表现突出的单位予以表扬，同等条件下优先评选为先进单位等；对工作推动不力的予以通报批评，发生违反城市管理执法行为规范并造成社会不良影响的单位，不纳入先进评选范围。

第五十七条 本实施细则由市城市管理局负责解释。

第五十八条 本细则自 2020 年 1 月 1 日起实施。