

上海市宝山区城市管理行政执法局文件

宝城执〔2024〕10号

关于印发《上海市宝山区城市管理行政执法辅助 管理人员行为规范（试行）》的通知

各街镇：

现将《上海市宝山区城市管理行政执法辅助管理人员行为规范（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。



2024年6月27日

抄送：上海市城市管理行政执法局

上海市宝山区城市管理行政执法局

2024年6月27日印发

（共印16份）

上海市宝山区城市管理行政执法辅助管理工作人员行为规范（试行）

第一章 总则

第一条 为规范本区城市管理行政执法辅助管理工作人员（以下简称城管执法辅管人员）的勤务辅助工作，提高辅管人员依法履职的能力和水平，树立严格规范公正文明执法的城市管理行政执法队伍形象，根据《上海市城市管理行政执法条例》《上海市城管执法辅管人员管理办法》《上海市城市管理行政执法队伍规范化建设规定》等相关规定，制定本规范。

第二条 本区城管执法辅管人员的使用、管理、监督等，适用本规范。

第三条 本规范所称的城管执法辅管人员，是指通过政府购买社会服务的方式，由各级城管执法机构直接使用管理的，为城管执法工作提供辅助支撑的人员。包括由政府部门购买服务后，指派给城管执法机构，明确由其直接使用管理的人员，以及城管执法机构与市场主体签约购买辅助服务涉及的辅管人员。

第二章 基本准则

第四条 城管执法辅管人员应当忠于使命、爱岗敬业、勤勉履职、甘于奉献，不得背离使命、失职渎职、敷衍塞责。

第五条 城管执法辅管人员应当严格遵守勤务辅助工作规范，不

得滥用职权，不得超越职权，不得不履行或者拖延履行法定职责。

第六条 城管执法辅管人员应当遵循公平公正原则，平等对待当事人，保护当事人的合法权益，提高执法公信力；应当遵循高效便民的原则，提高工作效能。

第七条 城管执法辅管人员按照岗位要求，可以从事下列辅助工作：

（一）按照城管执法部门和城管执法机构的勤务安排，协助执法人员在城管执法区域内进行巡逻发现和教育劝阻工作；

（二）对城管执法范围内的违法行为，劝阻无效或无法劝阻的，及时进行报告；

（三）进行责任区域内的信息收集和情况汇报工作，协助执法人员开展协调联络工作；

（四）辅助从事各级城管执法机构内部管理事务；

（五）在城管执法过程中承担现场警戒、物品看管、搬运等劳务性工作；

（六）协助维护城管执法整治行动的现场秩序；

（七）各级城管执法机构根据实际情况布置的辅助事务。

第八条 城管执法辅管人员不得从事下列工作：

（一）实施行政处罚、行政强制等城管执法事项；

（二）城管执法过程中的调查取证、笔录制作、勘验鉴定、法制审核等法律法规、规章规定应当由执法人员实施的工作；

（三）法律法规规章明确不得实施辅助的有关工作。

第九条 城管执法辅管人员应当遵守以下纪律：

（一）遵守法律法规和规章规定，遵守各级城管执法机构的各项

管理制度；

- (二) 服从使用单位管理，听从执法人员指挥；
- (三) 保守国家秘密和工作秘密；
- (四) 接受培训、考核和监督；
- (五) 遵守纪律，清正廉洁，恪尽职守，遵守社会公德。

第十条 城管执法辅管人员不得有以下行为：

- (一) 敲诈勒索或者索取、收受贿赂；
- (二) 对他人使用暴力或剥夺、限制他人人身自由；
- (三) 损毁公私财物；
- (四) 弄虚作假，知情不报，玩忽职守，贻误工作；
- (五) 在工作时间饮酒或酒后上岗执勤；
- (六) 泄露国家秘密和工作秘密；
- (七) 其他违法违规违纪行为。

第三章 着装规范

第十一条 城管执法辅管人员在上岗、执勤、辅助执法、值班(备勤)、操课、集会时，应当严格按照着装规范要求穿着制服，并正确佩戴标志标识。

对于肢体明显伤病、女性孕哺期等特殊情况，在经由城管执法辅管人员使用单位同意后可着便服。

第十二条 城管执法辅管人员的识别服、标志标识物等，应当与城管执法制服有显著区别，严禁使用与城管执法制服相同或近似的服装或标志标识。

第十三条 城管执法辅管人员应当妥善保管识别服及标志标识，不得仿制、拆改、抵押、出租和买卖识别服及标志标识；不得转借、赠送识别服及标志标识给他人；非工作需要不得穿着识别服出入饭店、商场、娱乐场所等地。

第十四条 城管执法辅管人员应当保持识别服干净、整洁、完好，自觉维护队伍形象。

第十五条 城管执法辅管人员退休、辞职、调离或者被辞退、开除的，由所在单位统一收回识别服和标志标识，并由所在单位统一处理。

第四章 仪容规范

第十六条 城管执法辅管人员应当保持头发整洁，不得染彩发。男性不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外），不得剃光头、蓄胡须。女性发辫不得过肩。

第十七条 城管执法辅管人员不得纹身、化浓妆、戴花式墨镜，不得留长指甲、染指甲。

第十八条 城管执法辅管人员不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、赤脚；不得佩戴与工作无关的标志、徽章、饰品等。

第五章 举止规范

第十九条 城管执法辅管人员应当举止端庄、行为得体、谈吐文明、精神饱满。

第二十条 城管执法辅管人员在参加各项活动中,升国旗时应当立正、行注目礼;奏(唱)国歌时,应当立正。

第二十一条 城管执法辅管人员在公共场所,不得背手、袖手、插兜、搭肩、挽臂、揽腰;不得以物扇风、使用电子娱乐产品;不得打闹、喧哗、吸烟、进食。

第六章 用语规范

第二十二条 城管执法辅管人员在工作时用语要规范,力求法言法语,表述要情真意切,切实做到晓之以理、动之以情。不得对当事人使用粗俗、歧视、训斥、侮辱以及威胁性语言。

城管执法辅管人员在工作中一般使用普通话,也可根据当事人实际情况,使用容易沟通的语言。

第二十三条 城管执法辅管人员应当掌握文明用语,根据不同情况熟练使用,做到态度热情诚恳,表达通俗准确。

(一)首句用语。您好。

(二)礼貌用语。如:请、谢谢、对不起、再见。

(三)称谓用语。如:同志、先生、女士、老师、师傅。

(四)接待用语。如:请进、请坐、请喝水、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+表明身份+说明理由+要求+谢谢(再见)。如:同志,您好!我是某某街镇城管执法辅管人员,您的行为涉嫌违反某某相关规定,请配合(协助)我们工作(提出具体要求),谢谢。

(六) 结束用语。如：谢谢您的协助，您慢走，再见等。

第二十四条 城管执法辅管人员严禁使用粗俗、侮辱、歧视、训斥以及威胁性语言。

第七章 执勤规范

第二十五条 执勤时应当服从命令、听从指挥，不得从事与执勤无关的活动。按时上下岗，认真填写各类日志。

在遇重大事件时，应当及时逐级请示或报告。

第二十六条 徒步巡逻时，应当两人成行、三人成列；驾车巡逻时，不得违反交通法规；在车内，不得有躺卧、打瞌睡、吃零食、将脚置于方向盘上等行为；停车固守时，不得影响交通；公务车辆不得搭乘与工作无关的人员。

第二十七条 值班人员应当坚守岗位，认真履行职责，填写值班日志；值班期间做好上传下达，遇到重要情况及时报告；值班结束时做好交接工作。

第二十八条 城管执法辅管人员应当坚持群众路线，认真接待群众来电、来信、来访，积极回应群众合理诉求。

第二十九条 城管执法辅管人员严禁追赶、殴打流动商贩。

第八章 实施和监督

第三十一条 各级城管执法部门应当加强日常督促检查，及时发现、纠正城管执法辅管人员不适当、不规范、不文明行为。

第三十二条 对违反本规范的城管执法辅管人员,各级城管执法部门应当根据情节轻重、危害大小、认识程度等,按照相关规定予以处理。涉及违法、违纪的,依法依规移送司法机关、纪检部门处理。

第三十三条 对城管执法辅管人员管理工作纳入年度城管执法系统工作评议。

第九章 附则

第三十三条 本规范由上海市宝山区城市管理行政执法局负责解释。

第三十四条 本规范自 2024 年 7 月 1 日起施行。