

黑龙江省精神文明建设办公室文件

黑文明办发〔2014〕42号

★ 关于转发中央文明委《关于进一步加强 文明旅游工作的意见》的通知

省文明委成员单位，各地（市）文明办，绥芬河市、抚远县文明办，省农垦总局、森工总局文明办，大庆油田有限公司文明办：

为深入推进文明旅游工作，现将中央文明委《关于进一步加强文明旅游工作的意见》（中央文明委〔2014〕9号）转发给你们，请结合本地区、本部门实际，抓好贯彻落实，并及时将贯彻落实情况反馈到省文明办。

邮箱地址：xtc53649911@163.com。

联系人：耿福强

联系电话：0451—53649911

省文明办

2014年10月20日

关于进一步加强文明旅游工作的意见

2013年7月，中央文明委召开提升中国公民出境旅游文明素质电视电话会议，认真学习贯彻习近平总书记重要批示精神，全面推进文明旅游工作深入开展。各地各有关部门认真贯彻落实会议精神，广泛开展文明旅游宣传教育，加强舆论监督引导，完善制度规范，共同推进工作。一年来，公民文明旅游意识有了明显增强，各方面共同推动文明旅游的氛围基本形成，文明旅游工作取得初步成效。同时，工作中还存在着重视不够、力量不足、手段不多、基层基础工作不扎实、发展不平衡等问题。为进一步加强文明旅游工作，提升公民旅游文明素质，现提出如下意见。

一、增强做好文明旅游工作的责任感

改革开放以来，我国旅游业迅速发展，2013年，我国境内旅游人数达32.6亿人次，出境公民达9818万人次。广大公民在旅游出行中展现出良好风貌，文明素养和道德水平不断提升。但从暴露出来的问题看，一些游客不遵礼仪、不讲卫生、大声喧哗、乱涂乱画、过度维权等不文明行为经常发生，严重损害

了我文明古国、礼仪之邦的形象，一些不文明行为在国内外造成不良影响。提升公民旅游文明素质，是塑造中国形象、增强国家软实力的必然要求，是培育和践行社会主义核心价值观的必然要求，是提升公民文明素质和全社会文明程度的必然要求。我们要充分认识提升公民旅游文明素质的重要性、紧迫性，切实增强抓好文明旅游工作的责任感、使命感，以深入贯彻落实习近平总书记关于文明旅游重要批示为契机，进一步推进文明旅游工作向纵深发展。

二、扎实做好对出境游客教育引导工作

加强文明旅游工作，出境游是重点。公民出境的主体是游客，教育引导工作要落实在每一位出境游客身上。因此，要坚持关口前移、重心下移，紧扣关键环节，有针对性地开展教育引导工作。

1、在签约组团环节建立双重教育制度。旅行社与游客签署旅游合同时，要附送文明旅游宣传材料，让游客自阅自学；行前坚持召开说明会，向游客讲清楚遵规守纪、文明旅游的要求，讲清楚不文明言行的利害关系。公务、商务等组团单位，要严格落实行前教育计划，把文明出境教育覆盖到每位出境人员。

2、在办证通关环节开展教育引导。公安、外事、台办、港澳办等部门，在公民办理护照、港澳台通行证及出入境审批等手续时，要在业务流程中增加教育引导内容，做到有文明旅游

宣传材料，有告知教育和引导信息。办证大厅等场所要张贴一目了然的文明旅游标识、提示牌，摆放温馨简洁的文明旅游提示卡、告知单等。各出入境口岸要运用图文、音视频等广泛开展文明旅游宣传。公安部门要强化出入境教育管理，围绕文明旅游的新要求，进一步优化管理方式，建立文明旅游宣传教育专项责任制，使办证干警主动做好出境公民的宣传教育。

3、在交通运输环节做好文明旅游宣传。交通、民航、铁路等系统，要加强机场、车站、码头等游客集散地和飞机、火车、汽车、客轮游船等交通工具上的文明旅游宣传，运用展板挂图、电子屏幕、广播电视等，播放文明旅游宣传片、微电影，展示文明旅游公益广告，发放文明旅游宣传册、小折页等，让游客时时处处感受到文明旅游的浓厚氛围。

4、在旅途行程环节落实领队导游一岗双责。建立领队和导游文明教育引导责任制，落实业务工作与文明督导一岗双责。领队要做好与目的地导游的对接，抓住入关、乘车、入住、用餐等时间节点，向游客宣传普及目的地风俗习惯、禁忌和相关法律；旅途行程中坚持开展文明引导和文明礼仪宣传，及时提醒游客遵章有礼，及时劝阻游客不文明动议和行为。对于具有一定数量和规模的旅行团队，推行文明督导员制度，推选综合素质好的游客作为文明督导员，协助领队对游客进行文明旅游教育督导。

三、深入推进境内文明旅游工作

加强文明旅游工作，要坚持出境游与境内游两手抓，在加强文明出境游工作的同时，切实做好境内文明游工作。

1、广泛开展“文明旅游、礼貌乘车”主题实践活动。“文明旅游、礼貌乘车”活动是加强文明旅游工作的有效载体。要把开展“文明旅游、礼貌乘车”活动作为培育和践行社会主义核心价值观、加强文明旅游工作的重点任务，纳入群众性精神文明创建活动之中，作为今后文明城市测评的重要内容。要广泛开展“文明旅游、礼貌乘车”活动宣传，普及文明礼仪知识，宣传文明旅游理念，倡导文明有序乘车，推动形成文明礼貌之风。要组织动员广大公民积极参与“文明旅游、礼貌乘车”活动，充分发挥各地公交站点、交通路口、旅游景区等地的文明监督员、志愿服务队的作用，认真开展文明引导工作；广泛开展最美导游、文明游客、文明乘客评选，吸引大家踊跃参与，主动践行文明旅游、礼貌乘车，养成文明、有序、礼让、关爱的良好旅游、乘车习惯。各相关行业系统要把开展“文明旅游、礼貌乘车”活动与文明行业创建活动结合起来，共同推进，提升效果。

2、深化文明景区创建工作。注重改善景区硬件环境，配套完善服务设施，为游客游览提供安全、文明、舒适、便利的条件，以其良好环境塑造人的文明行为。加强对景区人员的文明

礼仪和职业道德教育，优化管理、文明服务，以自身文明带动游客文明。建立景区文明督导制度，设立文明监督岗，积极开展文明告知、文明提醒、文明规劝，引导游客

文明游览，培养良好习惯。加强景区文明旅游宣传，增设文明旅游提示牌，展示文明旅游公益广告，营造浓厚的文明旅游氛围。进一步加强节假日文明旅游工作，交通、旅游、建设等部门和各级各类景区要加大力量投入，加强客流监测和动态调节，做好游客疏导引导，缓解交通和景区压力，真正把节假日过成文明节日。

3、强化中小学生文明行为规范。坚持从小抓起、从学校做起，充分发挥学校教育的主阵地、主渠道作用，把文明旅游要求纳入中小学生文明行为规范，结合思想品德课教学，加强中小学生文明礼仪、日常行为规范教育，潜移默化地培养学生的文明行为习惯。各级各类学校要引导学生积极参加文明旅游宣传实践活动，当好宣传员和志愿者，与家长和同学共同践行文明旅游。进一步加强中小学生境外研学活动的引导，严格执行《中小学学生赴境外研学指南》规定，督促举办者做好学生、家长的行前培训和说明工作，加强文明旅游教育。

四、强化对导游等重点人员的培训工作

适应我国旅游事业迅猛发展、对外交流日益频繁的实际，着力加强导游、领队等行业服务人员的培训，加强境外劳务人

员、留学生等重点人群的出境前集中教育，切实增强他们的文明旅游意识。

1、大力加强导游队伍培训。旅游行业要把导游、领队培训作为文明旅游工作的重中之重，制定开展文明导游、领队培训的方案，年年坚持、有针对性地开展，把文明旅游作为重点内容，全面落实导游、领队全员培训任务。要按照分级分类培训的原则，明确国家、省、市、县四级培训的范围，国家旅游局重点抓好出境旅游领队的集中培训工作，地方旅游部门着力组织旅行社、导游管理服务机构等做好所属导游的培训，切实提高导游、领队的文明素质和教育引导水平。将文明服务、文明引导纳入对导游之领队的绩效考核，形成以组织游客文明旅游为导向的评价制度。

2、认真组织境外劳务人员文明素质培训。商务、国有资产管理等部门，要修订外派劳务人员培训管理办法，完善外派劳务人员出境前全员培训制度，落实对外投资合作企业和劳务派出机构的培训责任，分级分类做好对外劳务人员的文明素质培训；及时修订对外劳务合作人员培训教材，增加爱国主义、遵纪守法、社会公德、职业道德教育的内容。各级各类“走出去”企业要结合实际，加强驻外员工文明行为教育，建立管理制度，对文明行为考核不合格的人员不再选派，引导他们依法务工、合法经营、文明出行。

3、实施出国留学人员行前培训计划。认真开展出国留学人员行前文明素质培训，扩大培训范围，从2015年开由目前的国家公派人员培训扩大到所有自费出国留学人员培训，引导他们增强责任意识、自觉维护国家形象。驻外相关机构要加强留学生境外学习期间的日常交流和教育引导，使留学生在境外文明旅游中切实发挥示范带动作用。

五、大力营造文明旅游的舆论氛围和社会环境

要把公民文明旅游作为舆论引导的经常性工作，坚持集中宣传与常态报道相结合，组织各级各类媒体深入做好文明旅游宣传引导。

1、加强正面宣传。党报党刊、通讯社、广播电视台要发挥主导作用，拿出重要版面时段，推出专题专栏，运用新闻报道、言论评论、访谈节目、专题节目等，大力宣传普及《中华人民共和国旅游法》对文明旅游的相关要求，宣传一批践行文明旅游的旅行社、一批履职尽责的领队导游、一批讲文明守公德的游客，报道一批典型经验和有效做法，刊播一批文明旅游提醒语等公益广告，教育引导广大公民讲文明、树新风。都市类、行业类媒体要采取灵活多样的形式，以丰富的视角、生动的语言传播文明旅游理念。互联网、手机等新兴媒体，要充分发挥传播力强、覆盖面广的优势，采取互动讨论、跟帖交流、常识介绍等方式，运用微博、微信、微视、微电影等手段，大规模、

多渠道地加强对文明旅游的宣传，扩大影响力和覆盖面，形成传统媒体和新兴媒体的宣传合力。旅游部门要组织制作文明旅游宣传片、公益广告，编印文明旅游宣传册、挂图、折页等，进一步丰富媒体和社会宣传资源。

2、加大曝光力度。充分发挥新闻舆论的监督作用，对旅游中有悖公德、有伤风俗、有害国家形象的不文明行为，要及时进行曝光、予以鞭挞，警示游客、影响公众。要注重开展建设性监督，引导公众积极参与讨论，在讨论和反思中增强文明旅游意识。旅游部门的投诉热线，要畅通举报渠道，为人们监督不文明旅游行为提供有效平台。外交部、国家旅游局要及时收集掌握公民境外不文明行为典型案例，为媒体提供报道素材。

3、推动宣传报道常态化。各级宣传部门要将文明旅游报道纳入年度和季度宣传报道计划，协调所属媒体和网站持续做好宣传报道工作，形成长流水、不断流的宣传格局。要抓住元旦春节、5至6月旅游期、暑假、中秋节和国庆节旅游黄金周等重要时间节点，集中组织宣传报道，加大宣传频率和报道力度，以强有力的声势推动文明旅游工作常态化。中央主要新闻媒体要充分发挥驻外记者的作用，及时报道中国公民境外旅游情况，并加强跟踪分析，反映工作进展。

六、夯实文明旅游的管理基础

各相关部门要结合行业实际，加强行业管理，严格行业自

律，为文明旅游打下坚实的组织管理基础。

1、严格行业管理。各相关部门要结合新形势下旅游人数增长快、出境类型多、人员素质参差不齐对管理工作提出的新要求，积极探索建立与之相适应的管理流程和方法。旅部门要认真落实旅行社在文明旅游中的主体责任，提高旅行社出境组团资质的准入门槛，建立退出机制，把文明旅游情况作为核准的基本条件；要切实加强对导游、领队的管理，严格执行导游、领队执业资格相关制度，及时清理不符合资质的导游、领队，严厉打击“黑领队”和“野导游”。出入境等行业服务单位要进一步规范服务流程，优化管理方式，将文明旅游相关要求作为必不可少的业务流程，作为工作人员必不可少的业务知识，辅之以严明的督查考核，把管理服务工作细化到每个具体环节。逐步建立公民出境文明信用记录，将公民在境外遵守社会公德、遵纪守法的情况纳入社会信用信息采集，对在境外违反法律的人员按照有关规定限制出境，对因不文明行为造成恶劣影响的人员再次出境时实行重点教育。

2、加强行业自律。旅游协会、旅行社协会等行业组织，要健全完善行业规范，积极倡议文明旅游，引导从业人员自觉担当起维护国家形象的责任。各驻外使领馆要与当地旅行社加强沟通协作，充分调动和运用中资企业、商会、华侨社团、留学生组织等资源，有针对性地开展自律自强宣传引导，在具体业

务中自觉增强文明意识，主动维护国家形象。

3、做好公派驻外、出访人员的教育管理。各党政机关、人民团体、企事业单位对其派往境外的常驻人员或组团出访人员，文化、教育、科技、体育、广电新闻出版等系统对其派出的中外交流团组，要切实履行管理责任，既要加强行前教育，又要强化境外管理，严格执行中央八项规定，严格遵守外事纪律，规范团组言行，文明出访、文明交流，率先垂范、展示形象。

七、切实加强文明旅游工作的组织领导

各地各有关部门要把加强文明旅游工作作为培育和践行社会主义核心价值观的一项重要任务，列入议事日程，摆上重要位置，切实加强组织领导。要进一步建立健全文明委抓总、文明办协调、相关职能部门组成的联席会议机制，形成条块结合、共同推进文明旅游的工作格局。各级文明委要加强统筹规划，加强组织协调，督促做好责任分工和任务落实。文明委成员单位要结合自身实际，积极支持参与文明旅游相关工作，并率先抓好本行业本系统干部职工的文明旅游教育引导。提升公民出境旅游文明素质工作部际联席会议有关部门要把文明旅游纳入业务工作之中，明确目标任务，细化具体举措，加强纵向督导，把工作做到基层一线。出入境人员较多的广东、上海、北京、广西、山东、浙江、福建、内蒙古、云南、辽宁等重点省(区、市) 以及重点市(县)、重点口岸，要把加强文明旅游工作作为

精神文明建设的重点工作，在总体工作布局和工作项目上重点安排，投入更多的精力、组织更强的力量，把工作触角延伸到各个方位、每个环节，确保工作扎实开展。

要加强督查考核。把文明旅游工作列入文明城市、文明村镇、文明单位等测评体系，作为评选群众性精神文明创建活动先进的重要考核内容。各级文明办要履行好组织实施、协调推进的职责，加强与有关部门的信息沟通和联络服务，加强工作分类指导，组织有关部门每年检查、督导、推动，锲而不舍地抓好落实。

提升公民旅游文明素质是一项长期而艰巨的任务。各地各部门要认真贯彻落实习近平总书记的重要批示精神，坚持不懈、久久为功，善始善终、善作善成，把这项工作往深里做、往实处推，以文明旅游为切入点，带动全体人民文明素质的提高和全社会文明程度的提升，为增强我国软实力做出贡献。