

广东省五华县旅游局

华旅通〔2017〕13号

关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的 实施意见

各旅游企业：

为进一步学习贯彻习近平总书记重要批示精神，积极落实《旅游法》、中央精神文明建设指导委员会《关于进一步加强文明旅游工作的意见》和国家旅游局《关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见》，深入推进我县旅游行业文明旅游工作，进一步提升我县公民旅游文明素质，现结合我县旅游行业实际，提出以下实施意见：

一、进一步推动文明旅游工作的常态化和机制化

（一）建立健全协同联动的工作机制。文明旅游工作涉及面广，难度不小，需要加强组织领导，协同各方力量，形成齐抓共管的工作格局和全社会共同参与的长效机制。各单位要在文明委的领导下，在文明办的指导下，落实好旅游部门的责任，主动与外事、公安、交通等联席会议成员单位横向联动，共享宣传资源，在旅游不文明行为的记录采集、追责处罚等方面联手行动，形成工作合力。相关职能部门要上下联动，落实旅行

社、A级景区、星级饭店等旅游企业及导游领队等从业人员的主体责任，共同推进文明旅游工作。

（二）坚持依法管理和标准引导。开展文明旅游工作，既靠道德教化，更要靠依法依规规范。积极推动我县将文明旅游相关要求入法入规，推进文明旅游工作制度化；积极落实《游客旅游不文明行为记录管理暂行办法》，积极宣贯《旅行社出境旅游服务规范》国家标准及《导游领队文明旅游引导规范》、《旅行社行前说明服务规范》等行业标准，积极制定文明旅游地方标准，鼓励旅游企业制定文明引导企业标准。

（三）融入行业服务监管工作。文明旅游工作与行业服务监管工作紧密相关。行业文明程度不高、市场混乱都极易引发旅游不文明事件。相关职责部门要强化对旅游市场主体行为的事中事后监管，督促旅行社、A级景区和星级饭店等旅游企业诚信经营、提升服务质量、妥善处置各类突发事件；依法治理超范围经营、转让旅行社经营许可、低于成本价组织接待、委派“黑领队”或不派领队等违法违规行为；督促旅行社等用人单位加强对导游领队等从业人员的培训和管理，将文明旅游工作融入渗透到行业服务监管工作中，同步推进、同时督查，避免出现“两张皮”。

二、进一步加强文明旅游宣传教育培训工作

（四）狠抓导游领队的教育培训。引导游客文明旅游，导游领队首先要起好示范带头作用，掌握“先知、会管、常提醒”

的带团工作方式。加强导游领队的文明旅游教育培训是近期旅游行业文明旅游工作的重中之重。相关职能部门要分批分段实施导游集中培训，旅行社及导游行业组织要具体做好导游领队的日常培训。

（五）加大文明旅游的正面宣传力度。文明旅游重在宣传教育。相关职能部门要在文明办的支持指导下，通过新闻报道、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等旅游企业、一批履职尽责的导游领队等从业人员、一批引导文明旅游的志愿者、一批讲文明守公德的游客，推广一批典型经验和好的做法；继续深入开展“文明与旅游同行”主题活动，积极宣传推广“最美导游”，积极组织开展“寻找最美领队”及文明旅游先进单位选树活动；向社会广泛征集文明旅游提醒语，选择社会公众人物作为“文明旅游提醒人”，积极开展文明旅游“提个醒”活动。同时，要充分利用传统旅行社的门市、在线旅行社的网站和 APP、星级饭店、A 级景区、旅游包车、旅游咨询中心、旅游集散中心等旅游窗口，播发文明旅游十大提醒语、文明旅游公益广告、文明旅游宣传资料，让游客时时处处感受到文明旅游的浓厚氛围，在全社会形成弘扬文明旅游的新风。

（六）发挥反面典型的教育警示作用。抓住反面典型进行曝光和剖析，既能对不文明行为起到警示作用，也能引导公众

通过讨论和反思进一步增强文明旅游意识。积极引导新闻媒体和社会公众开展建设性监督，及时曝光和积极举报旅游不文明行为；组织开展本地区旅游不文明行为“随手拍”活动，将案例、照片、视频等在媒体上集中曝光，形成声讨旅游不文明行为的浓厚氛围；对严重损害国家和民族形象、违法违规的旅游不文明行为，要予以鞭挞，深入剖析，并主动协调有关职能部门依法进行处理，及时披露处罚措施和处理结果，通过惩治旅游不文明行为，达到弘扬文明旅游的目的。

三、进一步突出抓好重点人群、重点区域、重点环节、重点时段的宣传引导

（七）切实抓好重点人群的文明旅游工作。旅行社组织接待的团队游客是旅游行业文明旅游工作的重点人群，其中出境游团队游客更是重中之重。职能部门应督促旅行社将文明旅游宣传引导工作落实到每一位团队游客，特别是每一位出境游团队游客身上。对于具有一定数量和规模的旅游团队，要推行文明旅游督导员制度，推选综合素质好的游客作为文明旅游督导员，协助导游领队做好文明旅游督导。通过共同努力，使旅游团队游客的旅游文明素质得到较大提升，避免发生影响恶劣的旅游不文明事件。

（八）切实抓好重点环节的文明旅游工作。把好文明旅游的“组团关”、“落地关”、“行程关”，是引导旅游团队游客文明旅游的关键环节。相关职能部门要关口前移、重心下移，

在落细、落小、落实上下功夫，要求旅行社切实履行签约组团环节的宣传引导责任，向游客附送文明旅游宣传材料，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；要求旅行社将文明服务、文明引导纳入对导游领队的业绩考核，落实导游领队业务工作与文明督导一岗双责，要求领队做好与目的地导游的对接，抓住入关、交通、住宿、用餐、游览、娱乐、购物等时间节点，向游客宣传普及目的地的相关法律常识、礼仪规范、风俗禁忌，及时提醒游客遵章有礼，及时劝阻游客不文明动议和行为。

（九）切实抓好重点时段的文明旅游工作。元旦、春节、五一、寒暑假、十一等时段是游客出游高峰，交通、景区压力加大，容易因航班延误、资源紧张、拥挤等产生纠纷，进而引发旅游不文明行为。职能部门抓住这些重要时间节点，专门部署、专门督查；要有针对性地开展形式多样、内容丰富、群众喜闻乐见的宣传教育活动，进行普法教育，广泛宣传文明旅游、安全旅游、理性维权理念，介绍礼仪规范及环境保护、航班延误及突发事件应对等知识；发挥文明督导员、志愿服务队的作用，积极开展文明告知、文明提醒、文明规劝，引导游客文明旅游、安全旅游。

四、进一步加强行业自律和督查考核

（十）推动旅游行业组织发挥自律作用。严格行业自律对旅游企业主体责任的落实有重要作用。县旅游协会要切实发挥

连接政府与行业的桥梁作用，进一步健全完善行业规范，积极倡议文明旅游，引导会员自觉担当起维护国家形象、行业形象的责任，自觉做好文明旅游工作；积极宣贯国家标准、行业标准，加强培训，引导旅行社、星级饭店、A级景区等旅游企业进一步规范服务，建立针对员工文明服务、游客文明旅游的激励和约束机制；要充分利用协会网站、会员杂志、协会微博微信，积极开展文明旅游宣传，推广会员单位及导游领队文明旅游引导的好经验、好做法。

（十一）强化文明旅游工作的考核督查。文明旅游工作重在落实。相关职能部门结合文明旅游工作的新形势、新要求，把文明旅游工作列入评先争优定级的重要考核内容，做好分类指导，鼓励先进，鞭策后进，推动工作，锲而不舍地抓好落实；进一步加大督查力度，在春节、十一等旅游旺季前，集中力量，通过明查暗访，组织开展检查、督导、推动。同时，坚持问题导向，建立倒查机制，一旦发生影响恶劣的不文明行为，要依法追究涉事旅游企业和从业人员的责任，真正把文明旅游工作落到基层、落到实处。



公开方式：依申请公开