

四川省文化和旅游厅

BW〔2023〕61号

四川省文化和旅游厅办公室 关于做好2023年文明旅游工作的通知

各市（州）文化和旅游局、厅机关相关处（室、局）：

为深入贯彻习近平总书记关于文明旅游工作的重要指示批示精神，落实文化和旅游部办公厅《关于做好2023年文明旅游工作的通知》（办市场发〔2023〕34号）要求，扎实推动文明旅游工作规范化常态化，不断提高人民群众文明旅游素质，提升旅游诚信服务质量，持续营造文明旅游、诚信服务的良好行业氛围，现就做好2023年文明旅游工作通知如下。

一、工作目标

持续深化“与文明为伴 与健康同行”“带上文明游四川 诚信天府欢迎您”主题，全面强化宣传引导、主题实践、示范引领和行为管理，着力解决“节假日等旅游高峰期和热点景区不文明现象还较为突出，散客文明引导存在短板和盲区，一些企业硬件不达标、管理不精细、服务不到位易引发游客不文明行为，个别出

境游客不文明行为损害国家和民族形象”等问题，积极打造放心舒心旅游环境，努力营造爱国、敬业、诚信、友善的社会氛围，全面推动我省文明旅游工作制度不断完善、文明风尚基本形成、管理水平显著提高。

二、工作任务

（一）推动文明旅游工作常态化制度化。进一步增强做好文明旅游工作的责任感和使命感，把文明旅游与安全生产、厉行节约、生态环保、森林草原防灭火等工作相结合，实现同部署同开展，实化文明旅游工作方式，进一步推动文明旅游工作的常态化和制度化。要持之以恒开展文明培育、文明实践和文明创建，统筹推进文明旅游各项工作任务，切实把工作落实到日常。要加快文明旅游管理平台建设，集合示范单位创建、志愿服务开展和文明旅游宣传等工作线上运行，推动文明旅游工作标准化和规范化。要加强文明旅游组织领导，投入更多精力，组织更强力量，将文明旅游工作摆到更加重要位置，往深里做、往实处抓，抓出水平，抓出实效。

（二）强化文明旅游宣传教育。统筹利用各种资源、多种渠道，广泛开展文明旅游宣传教育，大力普及文明礼仪知识，在文旅行业形成浓厚氛围，让公共意识、规则意识、节约意识、文明意识深入人心。要积极打造文明旅游宣传形象，邀请头部网红成为文明旅游宣传大使，充分利用抖音、快手等短视频平台优势，定期发布文明旅游倡导，持续提升文明旅游宣传影响。要加强对

自由行游客、自驾游客等散客的文明宣传引导，大力倡导文明旅游、绿色旅游、负责任旅游，引导游客主动抵制私设“景点”等破坏性旅游行为，自觉维护良好的旅游秩序。要针对重点节假日等旅游高峰期和热点景区不文明现象，抓住五一、中秋、暑假、国庆、春节等重点出游时段，集中发布文明旅游指南、文明旅游公益广告，提醒游客规范使用安全带、落实“光盘行动”等，引导游客安全出游、快乐出游、文明出游。自觉遵守防火禁令，杜绝野外用火。要充分依托“中国旅游日”，把弘扬社会主义核心价值观融入文明旅游宣传，普及文明旅游知识，弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。

（三）提升从业人员文明引导工作水平。压紧压实辖区文化和旅游经营单位及导游领队、讲解员等从业人员文明引导责任，落实导游领队业务工作与文明督导一岗双责，督促旅行社及在线旅游企业将文明服务、文明引导纳入对导游领队的业绩考核。督促从业人员认真学习贯彻《旅行社出境旅游服务规范》国家标准、《文明旅游示范单位要求与评价》《导游领队引导文明旅游规范》《旅行社行前说明服务规范》等行业标准和《旅游景区文明引导工作指南》，提高文明引导工作能力。督促星级饭店把文明理念融入精细化管理和亲情化服务之中，强化宾客文明意识绿色理念，坚决杜绝餐饮浪费。

（四）做好出境旅游安全文明提醒和服务。坚持出境旅游和国内旅游两手抓，督促旅行社切实把好组团关，做好行前教育，

将文明旅游相关要求纳入旅游合同，严格落实行前教育和告知制度，发放境外目的地文化风俗提醒告知单，提醒游客遵守当地法律法规，尊重当地文化传统、宗教信仰，防范不文明行为可能带来的法律和安全风险。要督促旅行社把好落地关，提醒游客注意自身安全和防护，自觉遵守包括疫情防控在内的各项出入境管理规定，遇到问题妥善解决，避免冲突。督促旅行社把好行程关，要求导游领队做到全程引导、全程提醒，及时劝阻游客不文明行为；推行文明引导员做法，对于具有一定规模的旅游团队，推选综合素质好的游客作为文明引导员，协助领队进行文明旅游宣传引导。要会同涉外部门加大机场、口岸等场所文明出境游宣传；协调在线旅游企业通过官方网站和会员系统，在出境游客订票订房成功通知时，提供有效管用的文明旅游宣传提醒内容。

（五）积极开展文明旅游主题活动。按照“季有主题、月有活动”的要求，在 A 级旅游景区、图书馆、文化馆、博物馆等文旅场所组织开展形式多样的文明旅游主题活动，培育文明旅游行为习惯，弘扬向上向善文明新风，倡导每位出境游客都是“中国名片”“四川名片”。要精心组织开展“文明旅游 为中国加分”“与文明为伴 与健康同行”“带上文明游四川 诚信天府欢迎您”等主题实践活动，推动“文明旅游”内化于心、外化于行，引导广大游客共绘四川文明旅游靓丽风景线。要持续组织“文明餐桌”“理性参团”“绿色出游”等系列活动，培养广大游客文明意识和行为习惯。要开展文明旅游公益活动，在省内国家红色旅游精品线路、

国家乡村旅游精品线路沿线，组织游客和志愿者捡拾垃圾、保护生态、践行文明。要深化文明旅游志愿服务活动，在各大景区景点公共场所建立常态化志愿服务站点，开展文明引导、文明劝导，传递文明旅游新理念新风尚。

（六）着力强化旅游不文明行为监督管理。聚焦旅游过程中不文明行为多发易发环节和时段，指导辖区内 A 级旅游景区及旅行社建立健全不文明行为管控规则，强化旅游秩序管理，及时妥善处置旅游不文明行为。要督促 A 级旅游景区强化文明旅游智慧监管，加强技术监控和人员巡查，及早发现及早提醒及早纠正旅游不文明行为。要加大对不文明行为的曝光力度，集中整治不文明固症顽疾，对性质严重、影响恶劣的不文明行为，要依据相关法律法规进行惩戒，并纳入不文明行为记录。

（七）扎实推进文明旅游示范单位创建工作。充分发挥各级文明旅游示范单位在文明旅游宣传和弘扬时代新风中的示范引领作用，不断提高从业人员文明素质和文明旅游工作水平。加大《文明旅游示范单位要求与评价》（LBT 075-2019）标准宣贯力度，组织全省文明旅游示范创建培训，交流示范创建经验。开展第二批省级文明旅游示范单位创建，并向文旅部推荐第三批国家级文明旅游示范单位，推动 A 级旅游景区、旅行社、星级饭店、文博场馆等旅游服务单位提升文明水平。

三、工作要求

（一）提高思想认识。各级文化和旅游行政部门要进一步提高政治站位，强化责任意识，准确把握行业恢复发展规律，提前研判文明旅游教育引导工作重点，把准本地区文明旅游工作关键点薄弱点，结合地方实际，做好全年文明旅游工作计划和主要活动安排，突出抓好重点人群、重点区域、重点环节、重点时段宣传引导、推动各项工作落到实处。

（二）强化协调联动。各级文化和旅游行政部门要建立健全协同联动的工作机制，积极争取本地文明办指导支持，加强与宣传、外事、公安、交通、教育、自然资源等相关部门的沟通协作，充分发挥行业协会、公益组织等社会团体作用，形成齐抓共管的工作格局和全社会共同参与的长效机制。

（三）加强工作创新。各级文化和旅游行政部门要加强对文明培育、文明实践和文明创建的理论研究和经验总结，深化对文明旅游工作特点和规律的认识，积极借鉴各方有益成果，推动内容形式、方法手段、渠道载体、体制机制创新，更好体现时代性、把握规律性、富于创造性，不断增强文明旅游工作针对性和实效性。

特此通知。

四川省文化和旅游厅办公室

2022年4月7日