

江苏省机关单位发电



发电单位 江苏省文化和旅游厅

签批盖章 周旭

等级

•明电 苏文旅传〔2019〕45号 编号

关于做好 2019 年文明旅游工作的通知

各设区市文化广电和旅游局：

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想特别是总书记关于文明旅游工作重要批示精神，持续深入推动文明旅游工作，根据《文化和旅游部办公厅关于做好 2019 年文明旅游工作的通知》精神，结合我省实际，现就做好 2019 年文明旅游工作有关事项通知如下。

一、工作主题

2019 年文明旅游工作主题是“文明旅游 为中国加分——出行有礼”。

宣传教育的重点内容包括：一是教育引导游客遵守境内

外旅游目的地法律法规；二是教育引导游客了解并尊重旅游目的地风俗习惯；三是教育引导游客遵守社会公德，保护野生动植物，爱护水体环境。

二、主要任务

（一）广泛开展文明旅游主题实践活动。各级旅游部门要精心策划丰富多彩、寓教于游的文明旅游主题实践活动，组织开展“文明旅游 为中国加分——出行有礼”宣传活动，突出“文明旅游 为中国加分”主题活动品牌，引导游客从“出行有礼”中提高获得感。要加强文明旅游企业、优秀导游领队等从业人员、文明游客等的正面宣传，按照国家文化和旅游部《“文明旅游 为中国加分——2019 文明旅游优秀案例系列征集展示活动”方案》（附件 1），积极报送文明游客、文明督导员先进事迹和文明旅游宣传引导优秀实践案例，充分发挥先进典型示范带头作用。

（二）强化出境游散客文明旅游引导工作。各地将“安全文明出境游宣传月”活动落到实处，指导在线旅游平台和经营出境游的旅行社加强面向游客、特别是出境游客的文明旅游提示提醒。我厅将于近期制作文明旅游系列动画短片和 H5，引导企业通过网站、微博微信、手机客户端等自有平台开展文明旅游宣传。各地要加强对客服人员、导游员、领队等工作人员进行文明旅游引导服务培训，结合业务工作开展文明旅游活动。大力宣传文明礼仪规范以及出境游常见突发事件

应对知识，提高游客安全旅游、理性维权意识。

（三）充分发挥A级旅游景区等重点场所文明旅游宣传引导作用。各地要指导景区进一步加强文明旅游宣传，在A级旅游景区入口、通道处增设文明旅游宣传栏，景区简介、导游地图要加入文明旅游宣传内容，进入景区沿途要布设文明旅游宣传广告。积极配合文化和旅游部开展的“文明旅游为中国加分——百城千景在行动”（附件2）。游客出游高峰期要制定完善景区游客节假日高峰时段应对预案，及时做好各类突发事件的应急处置工作。要督促星级饭店、旅游客运企业、旅游咨询中心、旅游集散中心、博物馆、美术馆、图书馆等，通过官方网站和会员系统等渠道开展线上线下宣传提示，进一步丰富宣传形式，增强宣传效果，让文化旅游行业窗口成为文明旅游宣传教育的一道亮丽风景。

（四）进一步压实旅行社文明旅游引导责任。各地要督促旅行社规范团队游教育管理，落实导游领队业务工作与文明督导一岗双责，切实抓好旅行行程各环节文明引导，及时对不文明行为进行提醒制作，对影响恶劣的旅游不文明事件要倒查追责。各地要实施新一轮导游领队文明旅游教育培训，将出境游团队文明引导工作，严格落实行前说明会制度，积极推行文明督导员做法等文明旅游相关内容纳入导游专业素养培训计划，通过统筹安排各类形式培训进行梯次推进，抓严抓实文明旅游引导工作。

三、相关要求

(一) 加强组织领导。各地要高度重视文明旅游工作，进一步统一思想，深化认识，将文明旅游工作融入行业服务监管工作，抓好各项工作落实。

(二) 加强沟通协作。各地要在文明办的指导下，落实好文化和旅游行政部门的责任，主动加强与外事、公安、交通等部门的合作，在旅游不文明行为的记录采集、信息共享、追责处罚等方面形成工作合力。

(三) 加强宣传引导。各地要加强与新闻媒体的合作，广泛宣传文明游客、文明督导员先进事迹和文明旅游宣传引导优秀实践案例，通过各种渠道和形式加强对文明旅游的宣传。

(四) 加强信息报送。各地要将年内导游领队文明旅游教育培训情况、A级旅游景区等重点场所文明旅游宣传情况、文明旅游主题实践活动开展情况以及文明旅游工作创新实践等信息于11月30日前上报省文化和旅游厅市场管理处，联系人：余鹏，联系电话：025-83421691。

特此通知。

- 附件：1. “文明旅游 为中国加分—2019 文明旅游
优秀案例系列征集展示活动” 方案
2. “文明旅游 为中国加分—百城千景在行动”

活动方案

3. “文明旅游 为中国加分—2019 文明游客、文明督导员”先进事迹征集展示活动申报表
4. “文明旅游 为中国加分” 2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例征集展示活动申报表

江苏省文化和旅游厅

2019 年 7 月 11 日

附件 1

“文明旅游 为中国加分——2019 文明旅游优秀案例系列征集展示活动”方案

一、组织机构

主办单位：文化和旅游部市场管理司

承办单位：中国旅游报社

官方网站：中国旅游新闻网

二、活动口号

树文明新风 享美好旅程

三、活动内容

本次活动拟分为两个征集展示单元：

展示单元一：“文明旅游 为中国加分——2019 文明游客、文明督导员”先进事迹征集展示活动。

展示单元二：“文明旅游 为中国加分——2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例”征集展示活动。

四、展示单元一流程及主要内容

“文明旅游 为中国加分”——“2019 文明游客、文明督导员”先进事迹征集展示活动分为 3 个阶段：

(一) 发动发现期 (2019 年 5 月至 10 月 15 日)

1. 部署动员。5月，文化和旅游部市场管理司面向全行业部署开展“2019文明游客、文明督导员”先进事迹征集展示活动。

2. 各单位组织开展本地区的“2019文明游客、文明督导员”先进事迹征集活动，采取地方推荐、上报的方式，于2019年10月15日前将推荐材料报至活动会务组指定邮箱。（不限人数）

3. 《中国旅游报》通过广泛宣传，协助各地发现先进事迹。

（二）整理确定期（2019年10月16日至11月30日）

会务组对所报材料进行收集、分类，组织筛选后报经文化和旅游部市场管理司审定后确定文明游客、文明督导员展示名单。

（三）宣传展示期（2019年12月1日至2020年2月）

1. 《中国旅游报》及其旗下融媒体对文明游客、文明督导员先进事迹进行全面宣传。

（1）《中国旅游报》在相关版面开设“2019文明游客、文明督导员先进事迹展示”专栏，发布文明游客、文明督导员先进事迹，弘扬“争做文明游客、文明督导员”的主旋律。

（2）中国旅游新闻网开设专题，以图文并茂的方式，对文明游客、文明督导员先进事迹进行持续性的宣传展示。

（3）“中国旅游新闻”手机客户端和“旅游Plus”手机客户端开设相关专题，通过图、文、视频等多种形式宣传推广。

2. 在中国旅游报社主办的“2019中国旅游产业影响力风云榜”推荐活动中，增设“十大文明游客、文明督导员”项目。通

过网络投票和专家推荐等方式从宣传展示的文明游客、文明督导员中遴选出的“十大文明游客、文明督导员”，在相关总结活动中现场颁发证书。

五、展示单元二流程及主要内容

“文明旅游 为中国加分”——2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例征集展示活动分为 3 个阶段：

（一）发动发现期（2019 年 5 月至 10 月 15 日）

1. 部署动员。5 月，文化和旅游部市场管理司面向全国部署开展 2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例征集展示活动。

2. 各单位组织开展本地区的“2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例”征集活动，采取地方推荐、上报的方式，于 2019 年 10 月 15 日前将推荐材料报至活动会务组指定邮箱。

3. 《中国旅游报》通过广泛宣传，协助各地发现优秀案例。

（二）整理确定期（2019 年 10 月 16 日至 11 月 30 日）

会务组对所报材料进行收集、分类，组织筛选后报经文化和旅游部市场管理司审定后确定 2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例名单。

（三）宣传展示期（2019 年 12 月 1 日至 2020 年 2 月）

1. 《中国旅游报》及其旗下融媒体对文明旅游宣传引导优秀实践案例进行全面宣传：《中国旅游报》在相关版面开设“2019 文明旅游宣传引导优秀实践案例展示”专栏，发布各地、各企事业单位组织宣传引导文明旅游的创新做法；中国旅游新闻网开设专

题，以图文并茂的形式，对2019文明旅游宣传引导优秀实践案例进行持续性的宣传展示；“中国旅游新闻”手机客户端和“旅游Plus”手机客户端开设相关专题，通过图、文、视频等多种形式宣传推广。

2. 对推荐的2019文明旅游宣传引导优秀实践案例进行梳理，出版《文明旅游宣传引导案例汇编》图书。

3. 在中国旅游报社主办的“2019中国旅游产业影响力风云榜”推选活动中，增设“文明旅游宣传引导十大优秀实践案例”项目，通过网络投票和专家推荐，对从宣传展示的案例中遴选出的“文明旅游宣传引导十大优秀实践案例”，在相关总结活动中现场颁发证书。

六、征集条件

（一）文明游客标准

热爱祖国，拥护中国共产党领导，遵纪守法，积极践行社会主义核心价值观，受到单位和社区的广泛认可和好评。在旅游活动中应有如下文明行为：

1. 遵德守礼、乐于助人、诚实守信、见义勇为等良好文明素养；
2. 积极传播文明礼仪，在社会上有一定影响力；
3. 劝诫阻止旅游不文明行为，事迹突出。

（二）文明督导员标准

热爱祖国，拥护中国共产党领导，遵纪守法，积极践行社会

主义核心价值观，受到用人单位和游客的广泛认可和好评。在旅游活动中有如下文明行为：

1. 爱岗敬业，诚实守信，团结协作，乐于奉献，先进事迹被广泛宣传，有突出的事迹表现；
2. 综合素质好，具有一定的理论水平，注重身教言传，协助导游领队做好文明旅游督导工作；
3. 在督导的过程中，发挥自身的表率作用，具有良好的文明服务和文明引导意识，主动劝诫不文明行为；
4. 积极传播文明礼仪，在社会上有一定影响力。

（三）文明旅游宣传引导优秀案例申报说明

1. 案例申报主体

（1）文明旅游宣传引导实践案例的实施机构。包括文化和旅游系统各级单位，致力于文明旅游宣传推广的社会企事业单位等。

（2）文明旅游宣传引导实践案例的实施社会团体或个人，包括致力于文明旅游传播、引导的社会团体及社会人士等。

2. 申报案例类别

- （1）展览、展示、展演等活动类案例；
- （2）新媒体传播产品类案例；
- （3）社会团体或个人文明旅游宣传引导案例或文明旅游传播案例；
- （4）某一市或县整体推进文明旅游宣传的综合性案例；

(5) 其他形式案例。

3. 案例实施对象

(1) 实施对象为广大游客或人民群众等;

(2) 实施场景包括在旅游行程前、行程中及行程后实施的案例, 以及引导、组织广大群众到相关场所等区域实施的案例等。

4. 申报案例要求

(1) 案例实施时间

——案例自 2017 年以来组织实施(以 2019 年以来组织实施的案例为重点), 已经完结或正在进行中、具有一定影响力或代表性。

(2) 案例规范完整

——所申报的个人实践案例成绩突出、可传播性强、具有典型示范作用。

——所申报团体实践案例须组织规范、严密, 实施系统、完整, 有较为完善的实施计划和周期, 具有阶段性效果和总结, 定期开展。

——所申报实践案例在实施过程中, 能够积极践行社会主义核心价值观, 深度体现文明旅游宣传、服务和引导责任意识, 对文明旅游传播有明显成效。

(3) 案例实施主要目的及成果

——传播文明旅游礼仪, 引导践行文明旅游行为, 营造文明旅游氛围。

——所申报案例应具有良好示范带动作用和社会推广价值。

——案例须附案例详细介绍材料（doc 格式）1000 字以内，及 2—3 张相关图片，单张图片大小应不低于 2M，案例及相关材料一经申报即视为授权活动组织方可在活动专题等宣传推广中发布及无偿使用，且有转授权的权利。

——本次活动解释权归主办方所有。

（4）特别说明

——案例申报主体发生重大违法违规行为，或申报相关单位发生重大不文明事件或重大安全事故的，不参与申报。

七、活动联络

联系电话：010-59881674、85166410、85166428

活动邮箱：WMLY@ctnews.cn

附件2

“文明旅游 为中国加分——百城千景 在行动”活动方案

为加大文明旅游宣传教育力度，强化A级旅游景区文明旅游宣传引导主体责任，深化2018年文明旅游百城联动活动成果，拟开展“文明旅游 为中国加分——百城千景在行动”活动，现制定方案如下：

一、活动宗旨

活动旨在发动百家旅游城市千家A级旅游景区力量，大力宣传文明旅游知识，普及文明旅游理念常识，提高旅游者文明出游意识，同时鼓励地方和A级旅游景区积极开展文明旅游宣传引导创新实践，丰富文明旅游宣传形式和载体，进一步提升A级旅游景区等旅游场所服务和管理水平，为中华人民共和国成立70周年营造喜庆祥和的文明旅游氛围。

二、组织机构

主办单位：文化和旅游部市场管理司

承办单位：中国文化传媒集团有限公司

协办单位：中国旅游景区协会

支持媒体：“文旅中国”客户端

三、活动范围

以 2018 年文明旅游百城联动参与城市为基础，拓展延伸至千家 A 级旅游景区。

四、活动主题

文明旅游 为中国加分 ——百城千景在行动

五、活动流程及主要内容

（一）预热启动阶段（2019 年 6 月）

1. 印发活动方案，部署各地开展“文明旅游 为中国加分 ——百城千景在行动”活动。

2. 各省（区、市）文化和旅游厅（局）、新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局组织本地旅游城市和 A 级旅游景区开展活动，覆盖百个城市千家 A 级旅游景区。

3. 选择参与本次活动的 A 级旅游景区举办启动仪式，6 月正式启动全国性活动。

（二）主题实践阶段（2019 年 6 月至 2019 年 10 月）

1. 组织宣传教育。各地文化和旅游行政部门组织参与城市和 A 级旅游景区开展形式多样的文明旅游宣传教育活动，包括在旅游场所发放文明旅游宣传品，利用微博、微信公众号、手机客户端、官方网站等推送文明旅游相关知识等。鼓励各地各景区创新宣传形式，增强宣传效果。

2. 开展文明引导。各 A 级旅游景区通过在景区入口、通道处

增设文明旅游宣传栏或电子屏，景区简介、导游地图加入文明旅游宣传内容，进入景区沿途布设文明旅游宣传广告，设立文明旅游引导员等形式，积极开展文明旅游提示引导。重点引导游客保护生态环境，爱护文物古迹，维护环境卫生，遵守公共秩序等，各单位要根据实际情况开展以下引导工作：

——文物文化类景区重点引导游客不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定；

——自然生态类景区重点引导游客不踩踏绿地，不摘折花木，不追捉、投打、乱喂动物；其中涉水景区重点引导游客保护水体环境，不乱扔废弃物；

——主题公园类景区重点引导游客不喧哗吵闹，有序排队遵守秩序等。

3. 举办主题活动。组织“文明旅游 为中国加分——百城千景在行动宣传图片、短视频征集活动”，各地可报送以当地景区为背景的手机屏保文明旅游宣传图片和短视频作品。宣传图片供“文旅中国”微博、“文旅之声”微信公众号使用，用户可以免费下载；短视频由中国文化传媒集团有限公司联动抖音、快手、美拍、爱奇艺、搜狐、土豆等视频网站进行全方位传播。开展“‘文明游 我最美’景点打卡活动”，征集游客景点文明实践打卡图片和短视频，发送至“文旅中国”微博，人气最高的前10名作品予以宣传奖励。

各地各景区可结合自身实际，创新开展“垃圾换礼品”等活

动，丰富主题实践内容。

（三）宣传展示阶段（2019年9月至2020年1月）

1. 中国文化传媒集团有限公司集合其旗下融媒体资源，对活动进行全面宣传。

（1）《中国文化报》在相关版面开设“文明旅游 为中国加分——百城千景在行动”专栏，对各地各景区宣传引导和主题实践活动进行宣传。

（2）“文旅中国”客户端、中国文化传媒网开设专题，以图文并茂的方式，对各地各景区活动进行持续性宣传展示。

（3）利用文旅中国“新媒体+”的传播优势，联动抖音、快手、美拍、爱奇艺、搜狐、土豆等视频网站，对“‘文明旅游 为中国加分——百城千景在行动’宣传图片、短视频征集活动”“‘文明游 我最美’景点打卡活动”作品进行全方位传播。

2. 对各地各景区文明旅游宣传引导创新实践活动，组织中央媒体团现场采风，或联动人民网、光明网等主流网站以及中国文化报、中国旅游报等行业媒体进行深度宣传。

六、联络方式

电话：010—63213131、63213108

邮箱：zhongchuanchina@ccmit.com.cn

附件3

**“文明旅游 为中国加分——2019 文明游客、文明
督导员”先进事迹征集展示活动申报表**

申报单位名称			
地 址			
联 系 人		职 务	
办公电话		手 机	
电子邮箱		传 真	
申报事迹名称			
事迹介绍	(针对征集条件要求, 限 1000 字以内, 可另附页)		
照 片	(照片不小于 2M, 请注明图片说明, 通过电子邮件附件发送)		
申报单位意见	申报单位: (签字盖章) 年 月 日		

注: 请完整填写上表, 加盖公章后, 于 2019 年 10 月 15 日 17:00 之前将扫描件附上电子报名表及照片发送邮件至 WMLY@ctnews.cn, 邮件主题请注明申报活动名称+单位。

附件4

“文明旅游 为中国加分——2019 文明旅游宣传引导
优秀实践案例”征集展示活动申报表

申报单位名称			
地 址			
联 系 人		职 务	
办公电话		手 机	
电子邮箱		传 真	
申报案例名称			
案例介绍	(针对征集条件要求,限1000字以内,可另附页)		
照 片	(照片不小于2M,请注明图片说明通过电子邮件附件发送)		
申报单位意见	申报单位: (签字盖章) 年 月 日		

注:请完整填写上表,加盖公章后,于在2019年10月15日17:00之前将扫描件附上
电子报名表及照片发送邮件至 WMLY@ctnews.cn, 邮件主题请注明申报活动名称+单位。