

# 江苏省文化和旅游厅文件

苏文旅发〔2021〕32号

---

## 关于做好 2021 年文明旅游工作的通知

各设区市文化广电和旅游局：

为深入贯彻落实习近平总书记关于文明旅游工作的重要指示批示精神和党的十九届五中全会精神，持续加大疫情防控常态化下文明旅游工作力度，根据《文化和旅游部办公厅关于做好 2021 年文明旅游工作的通知》（办市场发〔2021〕60 号）要求，结合我省实际，现就做好 2021 年文明旅游工作通知如下：

### 一、工作主题和内容

围绕“与文明相伴与健康同行”主题开展系列宣传教育活动，活动内容主要包括：常态化疫情防控中教育引导游客遵守旅游活动中的疫情防护要求、安全警示和文明旅游规定，遵守公共秩序；教育引导游客在旅游活动中文明用餐，按需取餐，

杜绝“舌尖上的浪费”；教育引导游客注重人与自然和谐共生，主动保护野生动植物，拒食野味江鲜，减少使用一次性塑料制品。

## 二、主要任务

（一）广泛开展文明旅游主题实践活动。各级文化和旅游行政部门要聚焦庆祝建党 100 周年，把爱党爱国爱社会主义宣传教育融入文明旅游宣传之中，精心组织开展“文明旅游为中国加分”“与文明相伴与健康同行”等主题实践活动，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。按照文化和旅游部《文明旅游 为中国加分——导游文明引导短视频征集展示活动方案》（附件 1）、《2021 年文明游客、文明督导员优秀案例征集展示活动方案》（附件 2）要求，积极报送优秀导游、文明游客、文明督导员先进事迹和优秀实践案例，宣传选树一批先进典型，推广一批先进经验，发挥优秀从业人员作用，在全社会营造文明旅游的浓厚氛围。

（二）扎实开展文明旅游示范单位组织推荐工作。各设区市文化和旅游行政部门要按照《关于推荐申报国家级文明旅游示范单位的通知》（苏文旅发〔2021〕29 号）和《文明旅游示范单位要求与评价（LB/T 075-2019）》实施工作要求，积极推动 A 级旅游景区、旅行社、星级饭店等单位开展文明旅游示范单位创建活动，精心组织好国家级文明旅游示范单位的审核推荐工

作，充分发挥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。组织开展省级文明旅游示范单位评定活动，推动文化和旅游行业内更多单位积极践行文明旅游。

（三）压紧压实旅游企事业单位文明旅游引导责任。各级文化和旅游行政部门要督促旅行社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，落实行前说明会制度，巩固压实针对团队游客的文明宣传引导责任。将团队文明引导、推行文明督导员等文明旅游相关内容纳入专业素养培训计划，通过实施新一轮导游领队培训抓严抓实文明旅游引导工作。督促 A 级旅游景区加强智慧监管，消除监管盲区，通过网络平台、讲解服务、志愿服务、信息服务体系等多渠道开展文明提示警示，加强对游客的安全文明引导。督促星级饭店、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，落实旅游企事业单位宣传引导的主体责任。

（四）积极开展形式多样的文明旅游宣传引导。各级文化和旅游行政部门要用好用活各类网络宣传平台，通过游客喜闻乐见的方式发布文明旅游指南、旅游安全提示、文明旅游公益广告等，传播文明旅游知识，做好文明旅游宣传教育。在节假日人流客流高峰期，加大疫情防控知识技能、制止餐



饮浪费行为、保护野生动物和野生长江鱼类、减少使用一次性塑料制品等方面的公益宣传片播放频次和宣传力度，倡导绿色消费、摒弃陋习。提高游客法律意识，采取多种形式提醒广大游客在旅游消费时选择具有合法经营资质的旅行社，签订旅游合同，切勿轻信免费旅游、购物(会员)送旅游等宣传广告，避免掉入“不合理低价游”陷阱，依法理性维权。增强游客安全意识，提醒游客积极配合做好旅游包车进站安全例检、行包安检和实名制查验工作。

(五) 依法依规加强旅游不文明行为惩戒。各级文化和旅游行政部门要认真贯彻执行《江苏省旅游不文明行为记录管理暂行办法》，及时发现处置旅游不文明行为。对旅游单位违反法律法规、工作规范、公序良俗、职业道德，管理和文明提示不到位、安全隐患大、对生态环境造成破坏的，严格依照相关法律法规、标准、规范等进行处理。对游客在境内外旅游过程中造成严重社会不良影响的行为，要在记录采集、核查认定、信息共享、追责处罚、联合惩戒等方面努力破解难题，发挥旅游不文明行为记录的威慑力，下大力气纠治旅游不文明行为顽疾。将文明旅游工作纳入 A 级旅游景区、星级饭店标准的监督实施，督促旅行社规范团队游教育管理，及时对不文明行为进行提醒制止，对影响恶劣的旅游不文明事件要倒查追责。

### 三、相关要求

(一) 加强组织领导。各级文化和旅游行政部门要将今年

的文明旅游工作重心转移到国内旅游市场，结合行业服务质量提升和市场整治工作，做好本地区文明旅游工作计划和重要时间节点、重点旅游景区文明旅游工作安排，推动各项工作落实落细落地。

（二）加强沟通协作。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，在本地文明办的指导下，加强与宣传、公安、交通、教育、自然资源等相关部门的沟通协作，发挥行业协会和相关组织的作用，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）加强宣传引导。各级文化和旅游行政部门要加强与新闻媒体的合作，广泛宣传优秀导游、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。各级文化和旅游行政部门要进一步加强文明旅游信息报送工作，健全信息报送工作机制，加大信息采集、编发、上报和通报力度，主动向省厅报送贯彻落实重大决策部署、工作亮点特色、突发性事件处置等情况。11月30日前将全年文明旅游工作开展情况上报市场管理处。

联系人：黄桦、汪园

联系电话：025-83428002、84699395。

特此通知。

- 附件：1. 文明旅游为中国加分—导游文明引导短视频  
征集展示活动方案
2. 2021 年文明游客、文明督导员优秀案例征集  
展示活动方案



江苏省文化和旅游厅  
2021 年 4 月 13 日

## 附件 1

# 文明旅游 为中国加分——导游 文明引导短视频征集展示活动方案

### 一、活动目的

进一步传播文明旅游理念，扩大文明旅游宣传覆盖面影响力，充分发挥短视频平台和行业从业人员作用，大力倡导爱护文物、保护生态、绿色出游、餐桌文明，推动形成适应新时代要求的文明旅游风尚。

### 二、组织机构

主办单位：文化和旅游部市场管理司

协办单位：中国旅行社协会 中国演出行业协会

承办单位：中国旅游报社

支持媒体：抖音 快手 B 站

### 三、征集内容

征集将文明引导融入导游讲解服务的短视频作品，如通过一个老物件、一处景点、一段历史故事，弘扬中华优秀传统文化，普及文明礼仪知识，提示文明言行和举止。可以实地拍摄、出镜讲述、实景短剧等形式呈现。

#### 四、征集对象

主要面向历年来纳入国家金牌导游培养项目的导游从业人员和各地金牌导游工作室，对活动感兴趣且有文明引导实践和新媒体传播经验的专兼职导游员、景区讲解员、旅游达人也可参与。

#### 五、作品要求

积极传播社会主义核心价值观、弘扬中华优秀传统文化和文明旅游理念，作品富有创意，兼具知识性、趣味性，符合新媒体传播规律。视频格式为 MP4 或 MOV，长度为 1 分钟以内和 3-5 分钟两个版本，分辨率不低于 1920×1080。

#### 六、征集过程

1. 主办方面向行业部署文明旅游 为中国加分——导游文明引导短视频征集展示活动，采取地方推荐报送和定向邀请金牌导游工作室参与相结合、边征集边宣传的方式组织开展。

2. 《中国旅游报》融媒体联合抖音、快手、B 站，通过站内信、话题、新闻稿等方式发布征集启事，协助征集发现文明引导短视频作品。

3. 组成评审机构，以抖音、快手、B 站三大平台数据作为支持，确定优秀作品和入围作品。其中一等作品 5 名，各奖励 2000 元；二等作品 10 名，各奖励 1000 元；三等作品 20 名，各奖励 500 元；入围作品 30 名，各奖励中国旅游报社纪念 U 盘 1 个。



## 七、宣传展示

1. 制作剪辑微专题片。针对收集遴选的优秀短视频作品，融合人物、故事、物件等元素，由中国旅游报社策划、制作并形成“文明旅游 为中国加分——导游文明引导微专题片”。

2. 抖音、快手和 B 站重点推广。优秀作品以及微专题片陆续在抖音、快手和 B 站进行公益展播，平台集中资源进行流量扶持和重点推广，并在后续春节、五一、暑期、十一等出游高峰期，发起话题页，引导用户生产更多优质内容，形成聚合效应。

3. 培养建立文明旅游网络宣传队伍。由中国旅行社协会、中国演出行业协会授予入选优秀作品的导游及旅游达人“文明旅游网络宣传公益大使”称号，培养组建一支文明旅游网络宣传队伍，建立文明旅游网络宣传长效机制。

## 八、报送方式及截止时间

报送方式：请将视频文件和报名表电子版发送至指定邮箱，单位推荐须加盖公章。

截止时间：2021 年 10 月 15 日 17:00 之前

报名邮箱：WMLY@ctnews.cn

联系人：王梦璐 010-85168187

李 晴 010-85168190

杨 立 010-85168191

# 文明旅游 为中国加分——导游 文明引导短视频征集展示活动申报表

申报单位/人			
地 址			
联 系 人		职 务	
办公电话		手 机	
电子邮箱		传 真	
申报短视频作 品名称			
申报短视频作品 说明	(针对征集条件要求, 限 200 字以内, 可另附页)		
申报单位/人 签章	申报单位/人: (签字盖章) 年 月 日		

注: 请完整填写上表, 加盖公章后, 于 2021 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 2

# 2021 年文明游客、文明督导员优秀案例 征集展示活动方案

### 一、活动目的

进一步加大文明旅游正面宣传力度，持续宣传选树一批文明游客、文明督导员，推广一批先进事迹和经验，大力弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。

### 二、组织机构

主办单位：文化和旅游部市场管理司

承办单位：中国旅游报社

### 三、征集内容及要求

#### （一）文明游客

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。在旅游活动中有如下文明行为：

1. 具有遵德守礼、乐于助人、诚实守信、见义勇为等良好文明素养；

2. 在旅游活动食住行游购娱各环节，注意言谈举止、仪表卫

生，尊重民风民俗，遵守礼仪规范，爱护文物、保护生态，积极践行文明、健康、绿色旅游新风尚；

3. 文明用餐，反对浪费，使用公筷，拒食野味，勤俭节约，理性消费。

## （二）文明督导员

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。文明督导员可为导游领队、景区讲解员、酒店民宿服务人员、旅游志愿者或游客，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；

2. 具有良好的文明服务和文明引导意识，引导游客遵守旅游活动中的疫情防护要求、安全警示和文明旅游规定，发挥自身表率作用，积极传播文明礼仪；

3. 注重引导文明用餐，提倡使用公筷、拒食野味，鼓励分餐分食，协助维护旅游秩序；

4. 主动劝诫阻止旅游不文明行为，事迹突出。

## 四、征集展示过程

采取地方推荐和媒体发现相结合形式，边发现边宣传。

（一）征集发现阶段（2021年4月至10月）



1. 主办方面向全行业部署开展 2021 年文明游客、文明督导员优秀案例征集展示活动。

2. 各地组织开展本地区 2021 年文明游客、文明督导员优秀案例征集活动，采取多种形式，广泛宣传动员，加强示范引领，选树一批先进典型。

3. 中国旅游报社发挥行业媒体优势，强化舆论引导，扩大活动影响，协助地方发现一批文明游客、文明督导员优秀案例。

## （二）遴选确定阶段（2021 年 10 月）

组委会对地方推荐报送和媒体宣传发现的优秀案例进行分类、整理，组织业内专家评审，确定优秀案例名单。

## （三）集中展示阶段（2021 年 11 月至 12 月）

1. 主办方授予入选优秀案例 2021 年文明游客、文明督导员荣誉称号，并颁发证书。

2. 《中国旅游报》发布优秀案例推选结果，对 2021 年文明游客、文明督导员进行专题宣传；中国旅游新闻网、中国旅游新闻手机客户端开设专题，以图文并茂的方式，对相关案例进行全面宣传展示；中国旅游报社官方抖音号、快手号配合多种形式宣传推广优秀案例，深化示范引领效果。

## 五、报送方式及截止时间

截止时间：2021 年 10 月 15 日 17:00 之前

报送方式：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。

联系人：王梦璐 010-85168187

李 晴 010-85168190

杨 立 010-85168191

## 2021 年文明游客、文明督导员优秀案例 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 2021 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。

---

抄送：江苏省精神文明建设指导委员会办公室。

江苏省文化和旅游厅办公室

2021年4月14日印发

---