中央精神文明建设指导委员会办公室文件

文明办〔2020〕3号

中央文明办关于印发《王晓晖同志在提升

中国公民出境旅游文明素质部际联席

会议上的讲话》的通知

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团文明办，中央精神文明建设指导委员会各成员单位，提升中国公民出境旅游文明素质部际联席会议各成员单位，中央主要新闻单位：

现将《王晓晖同志在提升中国公民出境旅游文明素质部际联席会议上的讲话》印发给你们，请结合本地区、本部门实际贯彻落实。

中央文明办

2020年1月19日

在提升中国公民出境旅游文明素质

部际联席会议上的讲话

（2020年1月14日）

王晓晖

在新春来临之际，我们召开文明旅游部际联席会议，主要任务是贯彻落实习近平总书记关于文明旅游重要批示精神，回顾总结2019年工作，研究部署今年文明旅游工作。

刚才，6家联席会议成员单位和中央新闻单位作了发言，介绍了有关工作情况和经验成效以及下一步打算，讲得都很好。

去年以来，各部门紧紧围绕庆祝新中国成立70周年，坚持从提升国家和民族形象、增强国家软实力、维护公民切身利益的高度，深入推动文明旅游走深走实，各项工作取得新进展、新成效。一是协同联动机制合力显现。联席会议成员单位相互支持、相互配合，特别是在出境游高峰期，中央文明办会同外交部、文化和旅游部组织开展“安全文明出境游宣传月”活动，推动各地集中统一行动、加强宣传引导，有效提升了公民海外安全风险防范意识。二是主题实践活动有声有色。各地各部门自觉聚焦庆祝新中国成立70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，精心规划设计旅游线路，认真组织开展“文明旅游为中国加分——百城千景在行动”活动，组织全国旅游城市和景区开展文明旅游集中宣传引导，共同营造了文明旅游的浓厚氛围。三是行业管理更加规范精细。各地以精神文明创建为抓手，以举办重大外事活动为契机，整合资源力量，整顿行业乱象，明确服务标准，提升城市形象，推动文明旅游工作朝着专业化精细化方向发展，比如，文化和旅游部制定完善文明旅游示范单位评价标准。四是破解执法困境取得突破。积极尝试用法律法规清晰界定不文明行为，探索解决道德领域执法难的问题。比如，江西对破坏性攀登三清山巨蟒峰的三位游客一审宣判赔偿600万元，成为全国首例故意损害自然遗产和名胜古迹民事公益诉讼案件。总的来看，通过各地各部门的共同努力，文明旅游工作呈现积极健康向上的发展态势，我国公民旅游文明素质不断提升，展示了中国文明强盛的良好形象和中国人文明自信的崭新面貌。外交部有关调查显示，出境公民因文明素质问题引发的案件总量有所减少。还有调查显示，中国出境游客总体形象持续改善，70%以上国外受访者对中国游客表示欢迎。

在看到成绩的同时，也要清醒认识到问题和不足。一是不文明行为时有发生。比如，有游客恶意在故宫内抽烟并发视频炫耀，有乘客高铁霸座、“买短乘长”并强闯闸机出站，有自驾车队“洱海洗车”等，在社会上产生恶劣影响。二是宣传教育引导还需深入。特别是对出境游客的教育提醒还不够精准到位，有的游客在境外遇到突发事件，采用国内的处事方法来应对，甚至发生不理性行为，被境外恶意炒作，损害国家形象。三是行业服务质量亟待提升。人们的高品质旅游需求越来越旺盛，对爱心服务的要求越来越突出，与此相比，景点景区基础设施的建、管、用还没有及时跟上，一些比较突出的行业乱象经整治后又死灰复燃、变异重现。四是硬性治理抓手不多力度不够。相关法律法规对旅游不文明行为的界定还较为笼统，实施主体不够清晰、处罚标准不够明确，对当事人的惩戒教育作用有限，并且相关部门之间职责不清。对于这些问题，我们要高度重视、认真解决。

2020年是全面建成小康社会的收官之年。全面小康，既是物质财富层面的小康，也是精神文化层面的小康。人民群众追求更加美好的生活，旅游是其中的重要内容。习近平总书记和党中央对文明旅游工作高度重视。前不久，党中央先后印发《新时代公民道德建设实施纲要》和《新时代爱国主义教育实施纲要》，对培养时代新人、弘扬时代新风作出系统部署，也为推进文明旅游工作、提升公民文明素质提供了基本遵循。我们要深刻领会习近平总书记关于文明旅游重要批示精神，巩固良好态势，注重整体发力、加强相互配合，着眼落细落实、着力提质增效，形成从中央到地方、从官方到民间、从国内到国外协同共进、齐抓落实的良好格局，推动文明旅游工作迈上新台阶。

一、着力营造全社会积极推动文明旅游的浓厚氛围

文明旅游理念的形成、习惯的养成，离不开全社会的参与，离不开人民群众的支持。要坚持正面宣传和警示监督相结合，在全社会形成倡导践行文明旅游的浓厚氛围。

1．精心组织文明旅游主题活动。今年，要围绕“决胜全面小康、决战脱贫攻坚”继续规划设计相关旅游体验线路，让干部群众在轻松旅游中感受发展巨变、体验幸福生活。要继续擦亮“文明旅游为中国加分”品牌，在“百城行动”和“百城千景在行动”基础上，开展“百城万团”活动，带动全行业将文明旅游工作进一步做细做实。要继续开展“文明旅游在行动”宣传教育实践活动，征集展示“文明游客、文明督导员”先进事迹和文明旅游宣传引导工作优秀案例，传播文明旅游知识，宣传文明旅游理念，提升旅游服务和管理水平。

2．做大做强文明旅游宣传舆论声势。中央主要新闻媒体要发挥主渠道作用，拿出好的时段和版面加大文明旅游宣传，地方媒体和都市类、行业类媒体也要跟进，形成宣传合力。要高度重视网络宣传，充分利用官方网站、微信、微博等平台，发挥抖音等短视频平台优势，加强与阿里、携程、途牛等在线旅游电商合作，扩大宣传覆盖面，提高宣传精准度。重要节假日是人们出门旅游的高峰时段，要抓住五一、中秋、暑假、国庆、春节等时间节点，集中组织宣传报道，形成主流媒体引领、网络媒体覆盖、各方积极参与的宣传格局。要加大文明旅游公益广告制播力度，广泛征集、推送一批主题鲜明、短小耐看、生动有趣的文明旅游公益广告。车站、机场、码头等场站，飞机、火车、旅游大巴、地铁等交通工具，要通过户外广告、车载视频、电子大屏等载体，大力宣传文明旅游。

3．加强舆论监督和社会监督。从以往经验看，对旅游不文明行为适度曝光，能够发挥警示效应，教育广大游客约束自我。要发挥好新闻舆论的监督作用，对旅游中有悖公德、有伤风俗、有损国家和国人形象的反面典型坚决曝光，在全社会形成震慑效应。除了媒体监督，还要积极发动群众监督，畅通举报渠道，形成监督旅游不文明行为的强大社会合力。

二、全方位强化文明旅游服务和引导

文明旅游的主体是游客，加强对游客的服务和引导，寓引导于服务之中，是促进文明旅游的重中之重。要扩大服务引导范围，做实服务引导内容，努力实现文明旅游工作全覆盖。

1．做到人群全覆盖。文明旅游既要抓重点对象，也要覆盖各类人群，开展分众化、对象化服务和引导。针对组团游客，要把文明旅游相关要求落实到旅游合同之中，严格落实行前说明会制度，划明底线、标出红线，明确什么能做什么不能做，教育游客时刻注意自己的言行举止。针对自由行散客，要让他们在办理证照、出境审批时，在查询攻略、预订机票酒店时，都能接收到文明旅游信息提醒。针对海外中资机构员工、境外劳务人员，针对出国留学人员、短期游学人员，要以文明和安全为主要内容进行专题培训，加强对他们在境外学习、工作、游学期间的教育管理。

2．做到内容全覆盖。文明旅游的教育引导务必要落细落小落实，从穿着打扮、言谈举止，到吃住行、游购娱方方面面提出具体明确的要求。要教育出境游客入境问禁、入乡随俗，尊重当地法律法规、文化传统、风俗禁忌、宗教信仰。对一些不文明行为可能带来的法律和安全风险要提醒到位，比如，对在非洲参与买卖野生动植物制品，在周边国家跨境实施电信诈骗等，要让游客明白政府不会为公民海外违法犯罪行为买单。

3．做到行程全覆盖。抓住旅游行程各个重要环节，开展周到服务，做到全程引导、全程提醒。旅行社要做好“行前提醒”，通过见面会、公开课等形式普及文明旅游观念。边检、海关等要做好“国门提醒”，在办理出入境手续时进行面对面的说明。航空公司要做好“航班提醒”，在飞行途中向游客播放文明旅游音视频，发放相关文字材料。驻外使领馆要做好“落地提醒”，在中国游客到达国外的第一时间及时推送温暖实用的提醒短信。要督导当地旅行社、导游做好“在地提醒”，在提供咨询服务的同时做好有关引导工作。总之，涉旅特别是出境旅游的各部门、各单位，都要将文明旅游提醒服务作为必不可少的业务流程，形成服务引导的闭环系统。

三、积极推动行业企业、景区景点将文明旅游要求落地落实

促进文明旅游，旅游行业企业、景区景点承担着不容推卸的责任。要进一步强化责任意识，建好硬件，提升软件，着力为推进文明旅游夯实基础、创造条件。

1．旅游企业要强化社会效益。当前，旅游业已经迈过粗放发展阶段，提升文化内涵、促进文明旅游，对旅游企业实现高质量发展的意义越来越凸显。旅游企业要自觉把文明旅游的要求融入企业文化，使之成为思想自觉和行动自觉。要加强领队、导游队伍建设，强化提供优质服务和引导文明旅游的双重职责，褒奖优秀导游领队，及时清理不符合资质的导游领队，打击“黑导游”和“野导游”。文化和旅游部要继续实施好导游专业素养研培计划，将文明旅游纳入培训内容，不断提升导游职业素养和服务水平。

2．景区景点要坚持“两手抓”。从实际情况看，一些不文明行为的发生，往往与景区景点建设不达标、服务不到位有直接关系。要加强景区景点的交通设施、便民设施等硬件建设和管理，特别是巩固和扩大“厕所革命”成果，为游客提供干净整洁有序的景区环境，避免因设施缺失、维护不力等情况引发游客不文明行为。同时要提升软件，推动A级景区开展文明单位、文明旅游示范单位等创建活动，以创建提高员工素质、树立行业新风。志愿服务是促进文明旅游的有效抓手，要推进景区景点文明旅游志愿服务常态化，拓展志愿服务阵地、打造志愿服务项目，以优质暖心的服务，引导游客文明旅游。要深入开展旅游市场秩序专项整治行动，重点整治发生在景区景点的突出问题，重拳打击不合理低价游、超范围经营、强迫消费等违法违规行为，维护游客合法权益。

3．行业协会和相关组织要发挥积极作用。旅游协会、旅行社协会、景区协会、导游协会等行业组织要进一步健全完善行业规范，积极倡导文明旅游，在协会章程等行业管理规范中突出文明旅游的硬性要求，引导会员自觉担当、履行责任。希望文化和旅游部要规范和提升文明旅游示范区、示范单位建设，积极制定相关配套政策，努力培育一批国家级、省级示范区和示范单位，树立文明旅游行业新标杆。要开发更多优质景点和项目，缓解重点景区人满为患的状况，给人们更好的旅游体验。希望各驻外使领馆和驻外机构要充分调动中资全业、商会、华侨社团、留学生组织等资源，有针对性地指导他们开展自律自强宣传教育，自觉增强国家意识、文明意识、责任意识，主动维护中国和中国人的良好形象。

四、发挥制度法规对文明旅游的促进和保障作用

随着旅游业的快速发展和广大游客对旅游品质要求的不断提升，依法治旅越来越迫切。要贯彻落实党的十九届四中全会精神，加强旅游领域的法规建设和顶层设计，充分发挥制度法规对文明旅游的促进和保障作用。

1．不断加强文明旅游制度建设。要持续推动文明旅游入法入规，目前，天津、河北、广西、贵州等省（区、市）已颁布实施省级《文明行为促进条例》，郑州、长沙、宁波、厦门等近40个地级市出台了市级条例，要进一步推动这项工作。要充分用好现有法规，包括《旅游法》《文物保护法》《风景名胜区管理条例》《治安管理处罚法》《民航法》等法律法规相关条款，针对新情况新问题做好法律适用的“司法解释”，切实付诸司法执法实践。要引导涉旅企业落实好《中国公民文明旅游公约》《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》等制度性文件，加强对游客的教育引导。要用好文明旅游作为文明城市、文明单位创建的重要考核指标，倒逼文明旅游工作落实落地。

2．建立健全文明旅游信用体系。经济建设领域日益完善的征信体系对于惩治“老赖”发挥了很大作用，要借鉴这种成功做法，建立和完善文明旅游信用体系。这方面已经有了一定的工作基础，比如文化和旅游部、民航总局、中国铁路总公司等部门已经制定实施《旅游不文明行为记录管理暂行办法》《民航旅客不文明行为记录管理办法》《铁路旅客信用记录管理办法》，在实践中发挥了积极作用，要进一步研究明确严重失信行为的认定标准和惩戒措施，使之更加清晰、易于操作。要突出跨行业、跨地域协同发力，在联合惩戒上下功夫，做到信息互联互通。在火车上有不文明行为，坐飞机就要受影响；在这个地方旅游不文明，到了另一个地方就要受制约；在国外损害国家形象，回国就要受到相应惩戒。需要强调的是，文明旅游信用体系不但要管游客，还要管企业，对那些发生严重不文明问题的旅游企业、景点景区，要纳入失信名单，在企业考核、星级评定等方面给予惩戒。不但要建“黑榜”，还要建“红榜”，对那些为促进文明旅游作出重要贡献的个人、集体和企业，要给予正向激励，形成“守信者一路畅通、失信者寸步难行，文明畅游世界、失德处处碰壁”的社会环境。

3．加大文明旅游执法力度。严格执法是推动制度法规落实、维护旅游良好秩序的重要环节。要加强基层执法队伍建设，改进创新执法机制，推动各地结合实际探索建立专门的执法队伍，不断增强执法的效率和效力。要在重要时间节点、重点旅游景区完善应急机制、制定应急预案，及时做好各类突发事件的处置工作。针对境外发生的突发事件，相关部门要积极作为、稳妥处理，在做好应急处置、维护公民安全与合法权益的同时，最大程度降低有关事件对国家和国民形象的消极影响。

文明旅游是一项综合性、系统性工作，必须加强统筹协调、形成工作合力。要进一步发挥文明委抓总、文明办协调、相关职能部门参与的联席会议作用，推动各级文明办把面上的工作统起来，推动各成员单位强化支持配合、信息沟通、情况通报，形成条块结合、纵向垂直推进、横向有效协作的良好工作格局。

春节假期是全年旅游消费的第一个高峰，今年春节早、任务重，希望各成员单位抓紧安排部署，请中央新闻单位制定落实好春节前后文明旅游宣传报道计划，确保今年春节旅游出行平安快乐、文明祥和。

报：中央文明委主任、副主任

送：中央文明委委员

中央文明办秘书局 2020年1月20日印发