

# 为中国加分,为宁波加油 文明旅游我先行,文明行为我践行



文明旅游主题活动推进会现场

## 以高要求贯彻《宁波市文明行为促进条例》

《宁波市文明行为促进条例》(以下简称《条例》)自2017年7月1日起实施,这是宁波市首次为文明“立法”。《条例》对市民在公共环境、公共秩序、交通出行等方面的行为要求与对游客文明旅游的要求是一致的。

市旅游局组织旅游企业及广大从业人员,认真学习《条例》,通过多种途径广泛宣传《条例》,自觉遵守《条例》,并通过“五个一”在旅游服务过程中对游客积极宣传《条例》,使广大游客自觉遵守《条例》,同时及时劝阻游客一些不文明行为,做到文明旅游。

“五个一”是指,发布一个文明旅游行业先行行为准则;发送一张《游客文明旅游行为准则》和《游客文明行为提示卡》,发放给游客;旅游车上播放一次《条例》宣传片;导游对游客进行一次《条例》宣告;景区制作一块游客文明行为告知牌。

开展文明旅游“礼仪待客”活动。开展以美化环境为重点的整治行动,以优美环境迎宾客,清除卫生死角,完善景区公共服务设施,给游客以舒适优美、宜居宜游的环境;开展以提升服务水平为重点的主题活动,以周到服务待宾客;旅游饭店和景区、旅行社将不断提高服务质量,把微笑服务、温馨服务、个性化服务提供给游客;开展文明礼仪培训,以优雅的礼仪敬宾客;旅游饭店和景区、旅行社把文明礼仪与热情服务有机结合,规范旅游服务人员举止,礼让宾客,给游客以热情好客的美好感受。

## 以高标准提升文明旅游服务水平

文明旅游要靠旅游企业的规范化服务来体现。市旅游局以高标准规范旅游服务流程,为游客提供一流的文明旅游服务。

旅行社把文明旅游相关内容纳入旅游合同文本并告知游客;贯彻落实《旅行社文明旅游服务规范》,对游客做好礼仪示范和引导。在较大的团队或包机邮轮中推行文明督导员制度,与游客一起做文明旅游,严格把住出境旅游“组团关、落地关、行程关”,做到出境旅游管理“三到位”;即审核培训责任到位,行前说明提示到位,领队履行职责到位,建立行程记录、行程结束总结报告制度,确保“游客到哪里,文明出行教育跟到哪里”。

强化导游领队的教育培训,组织开展出境导游、领队全员培训,发挥国家旅游局“导游大师工作

室项目”、宁波“金牌导游大师工作室”和“导游领队文明安全培训基地”作用,开展师徒结对;落实导游、领队业务工作和文明督导“一岗双责”制度,严格执行《导游领队文明旅游引导服务规范》,将文明服务、文明引导纳入对导游、领队的绩效考核;导游领队在带团时要主动宣讲《条例》和文明旅游要求,及时提醒和劝阻游客的不文明行为,引导游客当好旅游“形象大使”。

加强文明旅游诚信建设。落实《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》,建立游客不文明行为档案,定期向社会公布;在广泛宣传的基础上,对游客违反《条例》及其他规定的不文明行为视情予以曝光或交有关部门处理;将旅行社和导游领队奖惩信息纳入宁波市公共信用信息平台,建立旅行社、旅游饭店不诚信经营信用信息记录制度,定期向社会发布旅游投诉情况,推动旅游企业诚实守信经营。

## 以高质量营造全社会文明旅游氛围

市旅游局充分利用各类传播载体,大力宣传《条例》和文明旅游公益广告,深入开展星级饭店文明餐桌行动,组织开展“垃圾不落地”活动。组织开展“为中国加分”文明旅游公益行动,通过旅游夜市、志愿者服务等载体让文明旅游进社区、进单位、进农村;抓好重点时间节点的文明旅游宣传,向全社会发布“游客文明行为准则”,充分利用国家旅游局“文明旅游伴我行”“宁波旅游”微信公号宣传《条例》和文明旅游行为规范,推送好经验、弘扬正能量;扎实做好社会宣传工作,在办证窗口、出入境口岸、机场车站码头等游客集中区域大力宣传《条例》和文明旅游。

积极开展“文明旅游志愿服务”活动。在全市3A级以上景区(点)建立学雷锋志愿服务岗(台),为游客提供各类便民服务;发挥宁波旅游志愿者总队和阿拉旅游志愿服务驿站及其他志愿者队伍作用,做好文明旅游引导、宣传;设立游客文明行为监督岗和文明劝导员,引导游客爱护自然、遵守公共秩序、注意景区参观安全等。

开展文明旅游评先评优活动。深化旅行社文明旅游我先行,文明行为我践行“示范单位(窗口)推荐评选活动,积极争创旅游行业全国文明旅游先进单位,组织开展“好游客”“好导游”等评选活动,通过身边的榜样示范带动更多的人参与文明旅游活动。将文明旅游工作纳入对旅行社、饭店星级评定与复核和旅游行业的评优评价,不断提高旅游饭店和旅行社的品质建设。

旅游企业代表就文明旅游主题活动表态

文字:张正伟 董聘怡  
图片:童晓波 宁波市旅游局提供

文明化于心而发乎行,是小到个人、家庭,大到国家、民族综合素质的集中体现。

旅游作为直接展示人际交往与国家形象的窗口,一直强调文明的重要性。“旅游是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁,是人民生活水平提高的一个重要指标”。近年来,举国上下按照中央和国家有关部门开展文明旅游活动的决策部署,大力弘扬文明旅游,让文明之风畅行旅途,让文明之花绽放旅程。

在宁波深入推进“名城名都”建设,大力宣传和贯彻《宁波市文明行为促进条例》,着力提升市民文明素质,努力营造良好的旅游环境之际,7月28日,全市文明旅游联席会议暨“为中国加分—文明旅游我先行·文明行为我践行”主题活动推进会隆重召开。市委常委、宣传部长万亚伟出席会议并讲话。

万亚伟指出,要进一步深化文明旅游工作,争当文明城市创建排头兵,重点做好“五个有”,即有氛围营造、有设施健全、有环境保障、有文明礼仪、有文明提示。要进一步抓好《宁波文明行为促进条例》贯彻,自觉践行文明旅游习惯。旅游行业要强化学习宣传、细化具体举措、全面严格执法。要进一步推进文明旅游志愿服务工作,着力提升文明旅游志愿服务水平。要加强阵地建设、队伍建设和制度建设。要进一步强化组织领导,努力确保文明旅游主题活动成效。要加强领导,明确责任;注重实际,讲求实效;加强宣传,营造氛围。

市旅游局局长李浙闽介绍了我市旅游行业开展文明旅游工作情况,并对下一步开展文明旅游工作和开展“为中国加分—文明旅游我先行·文明行为我践行”主题活动作了部署。

## 游客文明旅游行为准则

倡导文明旅游,自觉遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》、《中国公民出境旅游文明行为指南》和《宁波市文明行为促进条例》,营造文明、和谐、的旅游环境,做文明游客。请您遵守以下准则:

- 1、遵守公共礼仪,公共场所衣着得体,轻声接打电话,不大声喧哗说粗话脏话,不侮辱挑衅他人。礼让老幼病残和女士。
- 2、维护环境卫生,不随地吐痰和口香糖,不乱扔废弃物,不在禁烟场所吸烟。
- 3、遵守公共秩序和交通规则,等候服务依次排队,按照交通信号过马路;使用电梯先出后进,自动扶梯靠右站立。
- 4、爱护环境,不践踏绿地,不摘折花果,不追打观赏动物,不往河中乱扔杂物。
- 5、保护文物古迹,不乱涂乱刻,不攀爬触摸文物,拍照摄像遵守规定。
- 6、爱惜公共设施,不污损客房用品和公用设施,节约用水用电,用餐不浪费。
- 7、尊重他人,不强行和外宾合影,不长期占用公共设施,尊重他民族宗教信仰。
- 8、健康娱乐,抵制封建迷信活动,拒绝黄、赌、毒。

宁波市文明办  
宁波市旅游局

# “文明旅游我先行·文明行为我践行” 示范单位、示范窗口名单

近年来,我市旅游行业积极参与全国文明城市创建,深入开展文明旅游主题活动,不断强化旅游企业与从业人员文明旅游宣传的责任和意识努力营造文明和谐、的旅游环境与秩序,取得了明显成效,涌现出一批先进典型。

为了进一步激励先进典型,充分发挥先进典型的示范带头作用,市文明办、市旅游局联合开展了全市旅游行业“文明旅游我先行·文明行为我践行”示范单位、示范窗口推荐评选活动。7月28日,在2017年“为中国加分——文明旅游我先行·文明行为我践行”主题活动推进会上,浙江飞扬国际旅游集团等10家单位被授予宁波“文明旅游我先行·文明行为我践行”示范单位;宁波城市旅游之窗等10个窗口被评为宁波“文明旅游我先行·文明行为我践行”示范窗口。

## 示范单位名单

|               |             |
|---------------|-------------|
| 浙江飞扬国际旅游集团    | 镇海九龙湖旅游度假区  |
| 中国国旅(宁波)国际旅行社 | 慈溪鸣凤景区      |
| 浙江达人旅业集团      | 象山影视城       |
| 余姚市河姆渡国际旅行社   | 南苑环球酒店      |
| 奉化溪口旅游风景区     | 宁波金海开元名都大酒店 |

## 示范窗口名单

|                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| 宁波城市旅游之窗        | 慈溪达蓬山环湖亲子乐园游客服务中心   |
| 宁波前童古镇游客服务中心票务部 |                     |
| 江北区旅游咨询服务中心     | 象山旅游志愿者大队           |
| 北仑九峰山景区志愿者服务站   | 宁波东钱湖旅游度假区游客服务中心    |
| 余姚市旅游咨询服务中心     | 宁波市海天一洲旅游服务有限公司客服中心 |

## 宁波市旅游志愿者总队

为了响应国家旅游局的号召,进一步提升、完善和规范文明旅游志愿者工作,2016年1月,宁波市旅游局在原宁波市文明旅游志愿服务总队基础上,成立宁波市旅游志愿者总队,下设机关、应急、质监、景区、导游、市场、咨询等七个支队,共计300余人。主要负责文明旅游引导、景区旅游讲解、旅游服务质量监督、旅游咨询服务、旅游应急救援服务等志愿服务工作。

宁波旅游志愿者总队的成立,标志着我市旅

游志愿者服务工作进入实体化、专业化、组织化、规范化的新阶段。

总队成立以来,相继开展了“喜迎G20,阿拉旅游志愿服务行动”主题活动、“文明旅游,我们在行动”等活动;与分队成员在全市4A级以上景区开展志愿服务行动,包括景区环境美化、文明旅游引导、义务讲解、青春治水、爱心旅游和应急救援等,营造了浓厚的优质服务和文明旅游氛围。

随着旅游志愿服务内容的增加,We志愿老外滩枢纽站拓展为阿拉旅游志愿者驿站。2016年5月19日,13位阿拉旅游志愿者驿站站长接过聘书。阿拉旅游志愿者驿站分布在各

区县(市),以重点旅游景区或游客中心为依托,为各地志愿者开展旅游咨询、线路定制、基本语言翻译等服务提供保障,构建景区域内志愿服务统筹、宁波We志愿服务平台线上线下体验和旅游等专业志愿服务对接等“二体两翼”、“条块结合”的工作体系;同时以“一站两化”为工作理念,在提供公共性志愿服务的基础上,结合实际提供专业化志愿服务和特色化志愿服务。

## 阿拉旅游志愿者驿站

近年来,在市委、市政府的正确领导下,我市旅游全面贯彻党和国家领导人关于开展全域旅游、文明旅游、旅游扶贫等工作的重要批示指示精神,特别是“两山重要思想”,大力推进全域旅游建设,打造国际性休闲旅游目的地。“雪窦名山建设”“天一阁·月湖5A景区创建”列入了“大脚板走一线、小分队破难题专项行动”的重要项目;宁海、象山、奉化列入国家全域旅游示范区创建名单。

宁波旅游在市委文明办的指导下,积极参与全国文明城市创建,深入开展文明旅游主题活动,大力推进旅游志愿者服务工作,不断增强旅游从业



志愿者在景区引导文明旅游

## 文明旅游 助力国际休闲旅游目的地建设

近年来,在市委、市政府的正确领导下,我市旅游全面贯彻党和国家领导人关于开展全域旅游、文明旅游、旅游扶贫等工作的重要批示指示精神,特别是“两山重要思想”,大力推进全域旅游建设,打造国际性休闲旅游目的地。

完善文明旅游考评机制。市旅游局把文明创建纳入行业监管的日常工作中,作为行业考核和对区县(市)旅游工作考核的重要内容。建立工作督查机制,通过文明旅游专项督查、旅游市场秩序专项整治、旅游景区综合整治等方式定期对旅行社、景区(点)、星级饭店文明创和文明旅游工作进行监督检查,建立旅游服务质量社会监督队伍,特别加强对出境组团社落实导游领队履行“一岗双责”和落实“组团关”“落地关”“行程关”情况进行重点检查,发现问题及时纠正。

2016年,中国国旅(宁波)公司被评为全国文明旅游先进单位,宁波市文明单位;全市5名导游、5名游客被评为“中国好导游”“中国好游客”,2名高级导游入选国家旅游局“导游大师工作室”。

2017年,宁波市旅游志愿者总队、阿拉旅游志愿者驿站分别被国家旅游局评为全国旅游志愿服务“先锋组织”和“示范基地”。

## 建立文明旅游工作新机制

2014年,由市文明办牵头,市旅游局与交通、城管、外办、教育、团市委等11个部门建立了宁波市文明旅游联席会议制度,定期研究全市文明旅游活动开展情况,协调、解决文明旅游中出现的问题。

2014年7月,市文明旅游主题活动联席会议办公室向全市发布“宁波文明旅游倡议书”,制定12条文明旅游宣传口号。

3、2014年11月,中央文明办组织开展宁波文明旅游工作进行督查,充分肯定宁波抓好出境旅游“六关”和“四个关键环节”,导游领队教育培训等文明旅游工作。

4、2014年12月4日,市旅游局、市文明办、市外办联合主办“宁波市出境旅游文明安全培

训基地”挂牌成立,此为全国首创,主要通过强化对领队、导游的培训,更好地承担教育引导游客文明旅游的职能。

5、2015年2月13日,市文明办、市旅游局在全市景区联合开展“垃圾不落地、文明在手中”倡议主题活动。

2、2014年7月,市文明旅游主题活动联席会议办公室向全市发布“宁波文明旅游倡议书”,制定12条文明旅游宣传口号。

3、2014年11月,中央文明办组织开展宁波文明旅游工作进行督查,充分肯定宁波抓好出境旅游“六关”和“四个关键环节”,导游领队教育培训等文明旅游工作。

4、2014年12月4日,市旅游局、市文明办、市外办联合主办“宁波市出境旅游文明安全培

训基地”挂牌成立,此为全国首创,主要通过强化对领队、导游的培训,更好地承担教育引导游客文明旅游的职能。

5、2015年2月13日,市文明办、市旅游局在全市景区联合开展“垃圾不落地、文明在手中”倡议主题活动。

2、2014年7月,市文明旅游主题活动联席会议办公室向全市发布“宁波文明旅游倡议书”,制定12条文明旅游宣传口号。

3、2014年11月,中央文明办组织开展宁波文明旅游工作进行督查,充分肯定宁波抓好出境旅游“六关”和“四个关键环节”,导游领队教育培训等文明旅游工作。

4、2014年12月4日,市旅游局、市文明办、市外办联合主办“宁波市出境旅游文明安全培

训基地”挂牌成立,此为全国首创,主要通过强化对领队、导游的培训,更好地承担教育引导游客文明旅游的职能。

5、2015年2月13日,市文明办、市旅游局在全市景区联合开展“垃圾不落地、文明在手中”倡议主题活动。

2、2014年7月,市文明旅游主题活动联席会议办公室向全市发布“宁波文明旅游倡议书”,制定12条文明旅游宣传口号。

## 宁波文明旅游大事记

市旅游局联合媒体和旅行社发出“宁波市出境文明旅游倡议书”。

9、2015年12月,我市导游江成龙、钱咪咪、葛静丹、励文武、王艳荣获2015年度“中国好导游”称号;市民张志鹏、赖文莲、连小丁、胡悦飞、吴珍妮荣获2015年度“中国好游客”称号。

10、2016年1月26日,宁波市旅游局组建宁波市旅游志愿者总队并举行授旗仪式,标志着我市旅游志愿服务工作进入实体化、专业化、组织化、规范化的新阶段。

11、2016年2月4日,中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司荣获2015年度全国文明城市志愿服务先进单位。

12、2016年3月5日,团市委、市文明办、市旅游局联合组建

全市首家We志愿老外滩枢纽站揭牌。

13、2016年5月19日,宁波市旅游局、团市委举办“喜迎G20,阿拉旅游志愿服务行动”主题活动。

14、2017年1月,宁波市旅游局聘请10名优秀导游为“宁波市金牌导游”,同时被市文明办和旅游局授予“宁波市文明旅游形象大使”,聘请15名行业专家和资深人士为“宁波市特聘导师”,同时被市旅游局授予“文明旅游公益大使”。

15、2017年6月,“宁波市旅游志愿者总队”和“阿拉旅游志愿者服务站”分别被国家旅游局命名为中国旅游志愿服务“先锋组织”和“示范基地”。