旅游景区文明引导工作指南

为培育和践行社会主义核心价值观，指导旅游景区及从业人员落细落实文明旅游工作，提升旅游者文明意识，引导和促进文明旅游行为，共同营造文明和谐、安全有序的旅游环境，特制定本指南。

　　一、总体要求

　　（一）坚持价值引领。大力弘扬社会主义核心价值观，把核心价值观的要求融入企业文化和业务流程，贯穿到文明旅游工作全过程，更好发挥景区传播展示中华文明的窗口作用，更好提升景区员工与旅游者的文明素质和道德修养。

　　（二）坚持科学规范。加强从业人员教育培训，提升合理引导柔性规范水平，寓引导于服务之中，以优质服务增强引导效果。优化公共空间，完善配套设施，加强精细化管理，为旅游者增强规则意识和文明理念创造良好环境。

　　（三）坚持突出重点。聚焦旅游过程中不文明行为多发易发环节和时段，及时建立健全服务引导规则和应急处置预案，强化旅游秩序管理。紧盯景区出入口、重要参观点、露营地等重点区域、自由行旅游者等重点人群和法定节假日等重点时段，增加人员配备，强化服务引导。

　　（四）坚持全面覆盖。充分发挥标识符号、讲解服务、网络平台、服务站点以及志愿服务等渠道手段作用，统筹利用各类资源，全方位开展文明宣传、文明提示和文明引导，实现景区文明引导人群全覆盖、内容全覆盖、行程全覆盖。

　　（五）坚持分类引导。针对不同景区类别特点和各类旅游者群体，开展特色化、分众化、差异化服务和引导。落实好游前把关、游中管理和日常教育，确保入园、游览、交通、餐饮、娱乐、购物等各个环节提示提醒到位、引导劝导及时。

　　二、文明引导主要内容

　　（一）遵守法规、尊重风俗。提示引导来访旅游者：遵守生态环境保护规定，不践踏绿地花丛，不攀折花木果实，不破坏山石景观，不追捉、乱喂动物，不非法购买野生动植物及其制品。遵守文物古迹保护规定，不涂刻、攀爬，不随意触摸文物，遵守拍照摄像规定。尊重当地风俗习惯以及宗教信仰等。

　　（二）低碳节约、绿色旅游。提示引导来访旅游者：爱护自然、人文环境，珍视旅游资源。保持公共卫生，不乱扔垃圾，落实垃圾分类要求，及时处理废弃物，避免和减少使用不可降解塑料袋、一次性塑料制品。注意节约水电，践行“光盘行动”，减少餐饮浪费，拒绝食用野味。采取绿色出行方式，优先选择公共交通工具。

　　（三）防范风险、安全旅游。提示引导来访旅游者：增强安全意识，不盲目追求刺激，不前往没有正式开发开放、缺乏安全保障或生态环境脆弱的区域。学习安全知识，提升应对地质、气象等灾害的应急避险能力，注意用火用电、特种设备使用等安全。遵守交通法规，自驾旅游时不超速行驶、不疲劳驾驶、不占用应急车道、不车窗抛物、不乱停乱放。

　　（四）防控疫情、健康旅游。提示引导来访旅游者：自觉严格遵守疫情防控规定，做好个人防护，主动进行扫码，规范佩戴口罩，勤洗手，测体温，不聚集。出现感冒、发热等症状时，应停止游览并及时就医。必要时积极配合流调筛查，准确提供个人信息。

　　（五）包容礼让、文明旅游。提示引导来访旅游者：注意礼仪规范，遵序守时，仪容整洁，言行得体，展现良好形象。维护公共秩序，依序排队、不拥挤和争抢，不在公共场合大声喧哗、违规吸烟。尊重他人权益，尊重服务人员劳动，礼让老、弱、病、残、孕等特殊群体。

　　三、文明入园引导

　　（一）在景区入口、游客服务中心、交通换乘中心等游客集散地的显著位置，采用多种方式提醒旅游者文明旅游。景区宣传册、宣传单、宣传广告上印有文明游览提示信息。

　　（二）设置1米间隔线、隔离栏杆、遮阳棚等设施，通过广播提示、分设团队和散客通道等方式，引导旅游者保持安全间距、文明有序入园。

　　（三）使用电子门禁系统的景区安排工作人员指导旅游者有序入园，防止被门禁设施夹伤。设立绿色通道或服务程序，帮助特殊群体顺利入园。

　　（四）景区入口显著位置公布最大承载量，制定和实施客流量控制方案。

　　四、文明游览引导

　　（一）景区讲解词中有文明旅游内容。讲解服务过程中有文明旅游提示和安全风险告知。

　　（二）游客服务中心、重要参观点设立志愿服务站，提供文明引导服务。

　　（三）根据客流量情况，实时发出客流预警并实施疏散调控方案，引导旅游者错峰错区游览，避免扎堆聚集。

　　（四）便捷投诉渠道和处理流程，广泛征集旅游者对景区管理服务的意见建议，从源头上减少不文明行为发生。

　　五、文明交通引导

　　（一）景区停车场布局合理、标识清晰、收费明示，并提供相应的引导、管理和服务。

　　（二）引导旅游者乘坐摆渡车、索道等交通工具时依序候车、有序乘车，提醒旅游者不抢座、不占位，礼让特殊群体优先上车和入座。充分利用交通工具内广播、电视、公益广告、招贴画等载体进行文明旅游宣传。

　　（三）提醒自驾车旅游者遵守交通规则，配合景区管理，避免发生意外。

　　（四）引导旅游者在人行道等安全区域行走，遵守景区内道路交通标识。

　　六、文明观演引导

　　（一）组织旅游者安全、有序、文明观看演出。

　　（二）提醒旅游者按时入场、有序出入，遵守拍照摄像规定。参与互动时，言语行为文明、得体。

　　（三）提醒旅游者散场后将饮料包装等废弃物品带离场馆。

　　（四）在夜游场所和演出场地设置清晰、醒目的文明引导标识，并保证夜间识别度。

　　七、文明餐饮引导

　　（一）开展“文明餐桌”活动，推广自助餐饮，落实分餐制和公筷制。

　　（二）提醒旅游者礼仪用餐有序就餐，避免高声喧哗干扰他人。

　　（三）引导旅游者适量点餐，并提供环保餐盒打包服务。

　　（四）引导旅游者在自助餐时遵守秩序，依次排队取餐，秉持“多次少取”原则，避免浪费。提醒旅游者不将自助餐区域的食物、饮料等带离就餐区。

　　（五）提醒旅游者遵守相关规定，不在公共交通工具或博物馆、展览馆、音乐厅等场所违规饮食。

　　八、文明购物引导

　　（一）营造环境整洁、秩序良好、货真价实、价格透明的购物环境。

　　（二）提醒旅游者理性消费，理性维权，遵守契约。

　　（三）提醒旅游者遵守购物场所规定，不拥挤加塞、不哄抢喧哗，试吃食品、试用商品应征得同意。

　　（四）设立消费者维权服务站或公布举报电话等，及时处理消费纠纷。

　　九、文明如厕引导

　　（一）建设布局合理、数量满足需要、标识醒目清晰的公共厕所。厕所设专人服务，保持整洁卫生无异味。

　　（二）提醒旅游者维护卫生设施清洁，适度取用公共卫生用品，不在卫生间吸烟、不随意丢弃废弃物、不随意占用残障人士专用设施。

　　（三）在高峰期引导旅游者依序排队使用卫生间，并礼让老人、未成年人和残障人士。

　　（四）适时提醒卫生间位置，提醒家长引导未成年人使用卫生间、不随地便溺。

　　十、不文明行为处置

　　（一）建立文明督导员队伍，常态化开展巡查检查，及时劝止处置不文明行为。

　　（二）提高旅游者不文明行为监测信息化水平，最大化消除监管盲区，增强不文明行为识别、响应、处置能力。

　　（三）落实《旅游不文明行为记录管理暂行办法》，将违反法律法规或违背公序良俗，受到刑事处罚、行政处罚，或被司法机关、仲裁机构判决或裁决承担民事责任，或造成严重社会不良影响的行为，纳入“旅游不文明行为记录”。

　　（四）采取适当方式，对旅游不文明行为依法依规予以曝光。

　　十一、保障措施

　　（一）加强组织领导。旅游景区要强化责任意识，加强工作统筹，创新方法手段，不断扩大服务引导范围，做实服务引导内容，提升服务引导能力和治理水平，把文明引导融入日常、抓在经常，积极构建景区示范引领、旅游者全面参与、社会广泛支持的文明旅游工作格局。

　　（二）加强制度建设。进一步深化对文明旅游工作特点和规律的认识，将文明服务和引导作为必不可少的业务流程写入规章、作为必不可少的业务知识融入培训、作为必不可少的规定动作计入考核，全面纳入管理制度和岗位标准，实现文明旅游工作与业务工作有机结合相互促进，增强文明旅游工作制度保障。

　　（三）加强共建共享。促进社会协同，吸引并支持周边社区、学校、社会团体等力量广泛参与景区文明引导行动，与旅行社、导游等相关方密切联系、同向发力。加强媒体合作，鼓励支持各类媒体在景区文明行为促进方面发挥积极作用。建立激励机制，鼓励旅游者积极参与景区文明引导，对员工文明服务和旅游者文明行为予以表扬或奖励。