关于转发《关于做好2018年文明旅游工作的通知》的通知

各县市区文明办、旅游局，市文明办各成员单位，市直有关单位：

现将《关于做好2018年文明旅游工作的通知》转发给你们，请严格按照文件要求，抓好贯彻落实。

 荆州市精神文明建设委员会办公室

 荆州市文物旅游委员会

2018年5月2日

湖北省精神文明建设委员会办公室

湖北省旅游发展委员会 文件

鄂文明办文〔2018〕5号

关于做好2018年文明旅游工作的通知各市、州、直管市、神农架林区文明办、旅游委（局），省文明委各成员单位，省各有关单位：

为深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平总书记关于文明旅游的重要批示精神，持续深入推动文明旅游工作，根据提升中国公民出境旅游文明素质部际联席会议精神，结合我省实际，现就做好2018年文明旅游工作有关事项通知如下。

一、以网络宣传和场所宣传为重点，改进创新文明旅游宣传引导工作

1.加强传统媒体和新媒体融合宣传。各地主流媒体要发挥主渠道、风向标的作用，拿出黄金时段、重要版面和显著位置常态化做好文明旅游宣传报道和公益广告刊播；要下功夫改变文明旅游网络宣传较为薄弱的状况，在所属网站和移动终端上及时转发文明旅游宣传报道，并同步转化为微信、微博、微视、微电影等进行推送，在网上营造浓厚的文明旅游氛围。

2.协调做好重点商业网站宣传。网信部门积极协调我省重要网络企业在元旦、春节、“五一”、暑期、“十一”等重要时间节点，选择用户经常浏览的栏目、位置或窗口，滚动播发文明旅游、安全旅游、文明出行的提示语和文明旅游公约、文明旅游十大提醒语，播放文明旅游公益宣传片，形成规模、形成声势。

3.加强景区景点宣传。旅游部门要协调A级旅游景区在所属网站和移动终端上开展文明旅游公益宣传，利用电子屏、宣传栏牌或橱窗宣传文明旅游，在景区简介、导游地图等宣传材料中加入文明旅游内容，并在游客中心和其它游客活动区域增设文明旅游宣传标语、口号或提示语。

4.加强重点部位社会宣传。公安、交通、文化、铁路等部门要在所属办证大厅，公共文化设施，旅游购物商店和会展、餐饮、娱乐场所，以及各类交通工具和场站的显著位置，增加文明旅游公益广告的投放和播放密度，及时更新宣传内容，加强针对性，提高知识性，让人们随时随地都能感受到文明旅游的氛围。

二、以自由行散客为重点，抓好重点人群工作的全覆盖

1.广泛开展主题实践活动。旅游部门要在扩大参与率上下功夫，组织开展“晒赛文明·为中国加分”、文明游客征集、文明旅游志愿服务等丰富多彩、寓教于乐的文明旅游主题实践活动，吸引广大群众积极参与，让人们在活动中了解文明旅游、认同文明旅游、实践文明旅游。各地要加强旅游安全教育，开展安全旅游进社区、进企业、进学校等活动，宣传普及有关安全知识，增强群众旅游安全意识，提高自我保护能力。

2.关口工作做深做细。旅游、公安部门要紧紧抓住自由行散客必经的护照关、出境关、交通关等关口，通过告知提醒、公益广告、宣传材料等多种方式，让他们不断接受文明旅游的教育引导。要发挥好提示作用，公安出入境管理部门在证件领取回执单上增加文明旅游内容，旅行社、A级景区和星级饭店在服务区域、网站（网页）张贴（播放）文明旅游宣传标语，发放文明旅游宣传品，在回复订购旅游产品及服务信息中增加文明旅游提示内容。

3.充分发挥法治的规范约束作用。旅游和发改部门要进一步用好《游客不文明行为记录管理暂行办法》和《民航旅客不文明行为记录管理办法》，推动各地普遍建立游客“黑名单”制度，推动将旅游不文明行为记录纳入社会信用体系，依法使不文明游客受到限制、警示公众。

三、以景区环境和行业服务为重点，用高品质旅游引导游客文明出游

1.全面推进“厕所革命”。各地要认真落实习近平总书记重要指示精神，进一步巩固和扩大“厕所革命”成果。各地各部门在自己管辖的场所内，特别是宾馆饭店、景区景点、交通沿线、车站码头、机场、街区广场等游客集中的场所，扎实推进厕所建设、完善厕所管理、优化厕所服务。要把城乡厕所建设纳入文明城市、文明村镇（社区）、文明单位、文明校园等创建测评体系之中，推动开展文明如厕行动，扩大文明如厕影响力、带动力。

2.提升景区管理水平。各地要积极推动A级景区开展文明单位、文明旅游示范单位创建活动，通过创建提高员工素质、完善规章制度、树立行业新风，为游客提供干净整洁有序的景区环境。要注重运用信息科技手段加强景区管理，推行重点景区假日旅游门票预约机制，有效实施景区流量调控，缓解假日旅游拥挤现象。要制定完善景区游客高峰时段应对预案，及时做好各类突发事件的处理工作。

3.持续整治旅游市场秩序。各地各相关部门要继续保持对“不合理低价游”“非法经营旅行社业务”等违法行为的高压态势，严厉打击“黑导游”和旅游活动中“欺骗、强制购物行为”，坚决维护游客合法权益。要落实好即将出台的《关于对旅游领域严重失信相关责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》，扎实推进旅游诚信体系建设，依法对旅游领域严重失信行为进行惩戒。要围绕吃、住、行、游、购、娱六个旅游环节建立价格公示平台，进一步建立健全投诉举报机制，拓宽举报受理渠道，加强执法联动，为广大游客提供更加放心的旅游市场环境。要深入开展旅游行业放心消费创建活动，引导督促经营主体落实依法诚信经营责任，自觉尊重和维护旅游消费者合法权益，积极创建放心消费示范点。要继续加强领队导游队伍建设，提升导游服务质量，引导游客文明旅游。

加强文明旅游工作是贯彻落实党的十九大精神，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬时代新风的一项重要任务，各地各部门要高度重视，一以贯之做好落实，要切实加强组织领导，针对本地本部门实际，制定详细方案，将各项任务落到实处，要加强信息沟通和联络，加强督促指导，定期检查、督导、推动，锲而不舍的抓好落实。

荆州市精神文明建设委员会办公室

2018年5月日印发