

# 黄山市旅游行业文明创建三年行动计划 (2018-2020 年)

2018 年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，是新一轮文明城市创建周期的起步之年。根据《中共黄山市委办公厅 黄山市人民政府办公厅关于印发〈黄山市创建全国文明城市三年行动计划（2018—2020 年）〉的通知》（黄办〔2018〕25 号）要求，结合旅游行业实际，制定本行动计划。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，坚持以人民为中心的发展思想，以培养担当民族复兴大任的时代新人、弘扬时代新风为出发点和落脚点，深化群众性创建工作，着力提升市民文明素质、城市文明程度、城市文化品味、群众生活质量，着力提高城市综合竞争力、人文魅力、发展活力，全力争创第六届全国文明城市，为决胜全面建成小康社会，加快建设更美丽更富裕更文明的现代化新黄山提供强大精神动力和丰润道德滋养。

## 二、工作目标

全力做好全国、省级文明城市争创工作和文明旅游工作，整体提升市民、游客文明素质和社会文明程度，努力打造全域文明、全程文明、全体文明、全面文明的美好黄山。全国文明

城市提名城市年度测评，力争排名靠前；到 2020 年，力争黄山市和歙县进入第六届全国文明城市，并培育 1 个以上县级全国提名城市。

### 三、组织领导

为加强对全市旅游行业全国文明城市创建工作的组织领导，推动各项工作任务落实，成立黄山市旅委创建文明城市工作领导小组，组长由委主要领导担任，副组长由委各分管领导担任，成员由委各处室、所、中心负责人，各区县旅游委（局）主要负责人担任。

领导小组下设办公室，办公室设在市旅委监管处，具体负责统筹协调创城各项工作和督查工作，各成员需各负其责，全力做好全市旅游行业文明创建各项工作。

### 四、主要工作任务

以决战决胜全国文明城市为目标，精准对标《全国文明城市测评体系》，精细落实《操作手册》各项要求，从一条条小指标抓起，从一个个小项目做起，重日常抓经常、强基层打基础，精耕细作、精益求精。

#### （一）开展理想信念教育行动。

要深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 习近平关于社会主义精神文明建设的重要论述，认真学习《习近平谈治国理政》（第二卷）等重要论著，制定学习计划和具体方案，以党委（党组）理论学习中心组学习为示范带动，一

级抓一级、层层抓学习。精心做好党的十九大精神集中宣讲，结合推进“两学一做”学习教育常态化制度化，组织开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。深入开展中国特色社会主义和中国梦宣传教育，弘扬民族精神和时代精神。落实党委（党组）意识形态工作的政治责任和领导责任，牢牢掌握意识形态工作领导权、话语权。

### **（二）健全文明旅游工作机制。**

进一步发挥好文明旅游联席会议作用，坚持统分结合、条块结合、点面结合，分工负责。每年4月、9月召开全市文明旅游工作联席会议，重点研究当前文明旅游工作紧要的、群众关心的重大问题，协调解决重点难点为，部署重要工作，把联席会议开成真正能解决问题、推动工作的会议。各成员单位要主动研究文明旅游工作的重大问题，认真落实联席会议议定事项，指导本系统、本行业创新性开展文明旅游工作。

### **（三）开展文明旅游宣传创建活动。**

在机场、车站、码头、旅游集散中心、景区景点、旅行社、星级饭店、出入境办证大厅、出境口岸等场所，营造文明旅游的浓厚氛围，进行文明出境游宣传，开展文明告知、文明提醒、文明规劝，提供文明旅游宣传材料。将“不乱扔垃圾”“不随地吐痰”“有序排队”等基本文明规范要求融入到导游解说词、旅行宣传册中。行业从业人员进一步增强服务意识，规范服务行为，提高服务质量。开展“文明旅游景区”、“文明旅游饭

店”和“文明旅行社”评选活动，打造一批讲文明、树新风的旅游企业。开展文明旅游最美人物评选活动，评选一批“最美导游”、“最美游客”、“最美志愿者”，引导旅游企业和从业人员为促进文明旅游提供良好条件和优质服务。

#### **（四）严把文明出行“六关口”。**

落实“行前教育、行中引导、行后总结”制度，严把护照关、组团关、出境关、交通关、落地关、行程关“六关口”。一是护照关，出入境办证中心在业务工作流程中增加教育引导环节，要有文明旅游宣传材料，有告知教育、引导信息，有外事人员的专项责任制等。二是组团关，组团单位和旅行社要坚持行前教育，把组团单位、带团组织和个人都纳入教育范围，严格落实行前培训计划，召开出团说明会，把文明旅游的宣传教育贯穿到底。三是出境关，机场、口岸出境要广泛开展文明出游宣传，加强对出入境民警的培训，实现文明旅游宣传处处可见。四是交通关，机场、火车站、客运站、公交站、码头等区域及公交车、出租车等公共交通工具，加大文明旅游宣传力度，售票大厅、候乘大厅循环播放文明旅游宣传视频，游客时时处处感受到文明氛围、接受文明教育。导游、领队组织游客文明、安全乘车出行。五是落地关，领队与地接导游做好对接，普及目的地风俗习惯和当地有关法律法规、有关禁忌宣传，及时纠正游客的不文明行为。六是行程关，落实领队和导游在旅途行程全过程责任，对不文明行为重点追溯游客本人和领队、

导游双向的责任，对存在严重不文明行为的游客要列入“黑名单”。

#### **（五）加大文明旅游市场综合执法整治力度。**

深入贯彻实施《旅游法》，以问题为导向，扎实开展旅游市场综合治理专项整治行动，治理规范旅游市场秩序，加强 A 级景区、星级饭店、旅行社及旅游从业人员管理和业务培训，严厉打击无照经营、价格虚高、以次充好、拉客欺客宰客等行为。各有关部门要加大旅游市场联合执法检查力度，重点打击“黑导”、“黑车”、“黑社”、虚假违法广告、不合理低价恶性竞争、非法“一日游”等旅游市场顽疾。严格落实旅游行业动态管理机制，旅游失信记录信息公示制度、明察暗访制度、服务质量提升制度。妥善处理旅游投诉，对不文明行为进行及时劝导，依法行政，依法处理过度维权现象，确保旅游市场文明有序。

#### **（六）深入开展旅游行业诚信体系建设。**

以诚信建设为主线，规范旅游市场秩序，约束违法失信行为，促进黄山市旅游业持续健康稳定发展，营造旅游行业诚实守信的良好氛围，依据《中华人民共和国旅游法》、《旅游经营服务不良信息管理办法（试行）》及相关法律法规规章，按照《黄山市旅游委员会关于建立旅游诚信“红黑名单”制度（试行）》要求，实施信用惩戒，深入推进旅游诚信“红黑名单”，引导旅游企业诚信经营，提高旅游企业、从业人员的诚信意识，

推动提升全市旅游行业质量诚信经营服务的意识和水平。

### **（七）创新文明旅游舆论宣传行动。**

舆论引导和监督，是推进文明旅游的重要条件，也是促进文明行为习惯养成的有效载体。利用市级等新闻媒体，形成规范化、常态化报道机制，抓住暑期、十一等重要节点，坚持做到文明旅游正面引导与反面曝光相结合，旅游黄金时节有热潮，宣传引导常态化。开展丰富多彩的文明旅游宣传教育活动，掌握旅游不文明行为案例，向媒体提供素材。A级景区、星级饭店、旅行社等场所，利用电子屏、广播、宣传栏等，宣传播放文明旅游公益广告，发放文明旅游宣传品，营造文明旅游浓厚氛围。

### **（八）完善配套设施提升环境质量。**

全市旅游行业要完善旅游基础设施配套，推进严格高效的管理机制，提供优质服务，打造文明旅游环境，促进旅游产业升级转型，注重无障碍设施建设，并保证通畅完好。维护公共场所秩序，引导车辆有序停放。深入开展病媒生物防治工作，减少和消除苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠等病媒深恶传播疾病。

### **（九）开展志愿服务深化行动。**

定期组织文明旅游志愿者队伍，开展有针对性地文明旅游主题实践活动。重点把握暑期、十一旅游黄金期等出游高峰时间节点，精心策划组织主题实践活动，积极倡导“口上的文明”、“手上的文明”、“脚上的文明”和“心上的文明”。加密文明旅游志愿者服务站点建设，服务范围覆盖各大景区、星级饭

店、机场和车站等重点游客集散地。要拓宽旅游志愿者招募渠道，夯实旅游志愿服务的基础，调动志愿者参与积极性和主动性。积极开展“文明旅游，为中国加分”百城联动系列活动。

#### **（十）公益倡导文明树新风。**

公益广告是传播核心价值观、倡导文明新风的重要载体，也是创建文明城市的“基本动作”。各地各单位要切实按照《关于旅游行业做好 2018-2020 年创建周期“讲文明 树新风”公益广告宣传工作的通知》（黄旅秘〔2018〕37 号）文件部署要求，采取有效措施，将公益广告宣传工作落实、落小、落细。

### **五、工作要求**

**（一）提高认识，加强领导。**各地各单位在地方党委、政府的领导下，要切实提高认识、提高重视程度，要在巩固现有工作成果的基础上，持续用力，精准发力，精心策划组织开展一系列文明旅游宣传活动，大力营造文明旅游的社会环境和氛围，落实文明旅游的各项工作要求，确保工作任务的全面完成。

**（二）精心组织，明确责任。**要按照文件要求，结合自身实际制定文明旅游工作方案，落实责任，抓好各项任务完成情况，使文明旅游工作落到实处。

**（三）结合业务，创新工作。**要把文明旅游宣传工作同业务工作相结合，积极创新工作方式，广泛播出适合网络、电视播放的视频短片和公益宣传片，改变当前宣传形式单一，印刷品多、视频宣传少，材料摆放多的情况，真正使文明旅游宣传

“美起来”、“动起来”、“活起来”，增强文明旅游宣传的实效性。

**（四）立足实际，突出重点。**要摸清本地区出游主要人群和热点目的地，有针对性的发放文明旅游宣传资料，特别是出入境口岸要增设文明出境游提示，在出入关、交通、住宿、用餐、游览、娱乐、购物等环节，向游客宣传普及旅游目的地的相关法律常识、礼仪规范、风俗禁忌，及时提醒游客遵章有礼，文明出游。

附件

黄山市旅游行业文明创建重点工作任务分解表

| 重点工作内容                                                                  | 牵头领导 | 牵头处室 | 责任单位（处室） | 完成时限 |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------|----------|------|
| （一）开展理想信念教育行动。                                                          |      |      |          |      |
| 落实党委（党组）意识形态工作的政治责任和领导责任，牢牢掌握意识形态工作领导权、话语权。                             | 白俊华  | 机关党委 | 委各处室     | 常年坚持 |
| 认真学习《习近平谈治国理政》（第二卷）等重要论著，制定学习计划和具体方案，以党委（党组）理论学习中心组学习为示范带动，一级抓一级、层层抓学习。 | 王迎春  | 办公室  | 委各处室     | 常年坚持 |
| 结合推进“两学一做”学习教育常态化制度化，组织开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。                               | 白俊华  | 机关党委 | 委各处室     | 常年坚持 |

| 重点工作内容                                                                                            | 牵头领导 | 牵头处室 | 责任单位（处室）              | 完成时限                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------------------|---------------------|
| （二）健全文明旅游工作机制。                                                                                    |      |      |                       |                     |
| 健全文明旅游联席会议制度，协调解决重点难点问题，部署重要文件。                                                                   | 白俊华  | 监管处  | 委各处室                  | 每年4月底前和9月底前完成       |
| （三）开展文明旅游宣传创建活动。                                                                                  |      |      |                       |                     |
| 在机场、车站、码头、旅游集散中心、景区景点、旅行社、星级饭店、出入境办证大厅、出境口岸等场所，营造文明旅游的浓厚氛围，进行文明出境游宣传，开展文明告知、文明提醒、文明规劝，提供文明旅游宣传材料。 | 白俊华  | 监管处  | 计财处、国际处、国内处、各区县旅游委（局） | 长年落实<br>每年10月底前完成达标 |
| 将“不乱扔垃圾”“不随地吐痰”“有序排队”等基本文明规范要求融入导游解说词、旅行宣传册中。                                                     | 王迎春  | 人教处  | 监管处、宣推中心、各区县旅游委（局）    | 长年落实<br>每年10月底前完成达标 |
| （四）严把文明出行“六关口”。                                                                                   |      |      |                       |                     |

| 重点工作内容                                                                                          | 牵头领导 | 牵头处室 | 责任单位（处室）           | 完成时限                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------|-------------------------|
| 落实行前教育、行中引导、行后总结制度，把好护照关、组团关、出境关、交通关、落地关、行程关。                                                   | 白俊华  | 监管处  | 质监所、国际处、各区县旅游委（局）  | 长年落实<br>每年10月底前<br>完成达标 |
| （五）加大文明旅游市场综合执法整治力度。                                                                            |      |      |                    |                         |
| 治理规范旅游市场秩序，加强景区景点、星级酒店、旅行社及旅游从业人员管理和业务培训，严厉打击无照经营、价格虚高、以次充好、拉客欺客宰客等行为。                          | 白俊华  | 监管处  | 质监所、计财处、各景区县旅游委（局） | 2018年5月份启动<br>长年整治管理    |
| （六）深入开展旅游行业诚信体系建设。                                                                              |      |      |                    |                         |
| 按照《黄山市旅游委员会关于建立旅游诚信“红黑名单”制度（试行）》，实施信用惩戒，深入推进旅游诚信“红黑名单”，引导旅游企业诚信经营，提升全市旅游行业质量诚信服务意识，推动提升全行业诚信水平。 | 白俊华  | 监管处  | 质监所、法规处、各区县旅游委（局）  | 长年落实                    |

| 重点工作内容                                  | 牵头领导 | 牵头处室 | 责任单位（处室）       | 完成时限                       |
|-----------------------------------------|------|------|----------------|----------------------------|
| （七）创新文明旅游舆论宣传行动。                        |      |      |                |                            |
| 做好文明旅游正面引导与反面曝光，做到旅游黄金时节有热潮，宣传引导常态化。    | 白俊华  | 监管处  | 委各处室、各区县旅游委（局） | 2018年5月份启动<br>长年坚持         |
| （八）完善配套设施提升环境质量。                        |      |      |                |                            |
| A级景区要整治车辆乱停放行为；建有无障碍设施，并保证通畅完好。         | 曹 宇  | 计财处  | 各区县旅游委（局）      | 长年创建<br>2018年10月底前<br>完成达标 |
| 星级饭店要整治车辆乱停放行为；建有无障碍设施，并保证通畅完好。         | 白俊华  | 监管处  | 各区县旅游委（局）      | 长年创建<br>2018年10月底前<br>完成达标 |
| 深入开展病媒生物防治工作，减少和消除苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠等病媒深恶传播疾病。 | 王迎春  | 办公室  | 委各处室、各区县旅游委（局） | 2018年5月份启动<br>长年整治管理       |

| 重点工作内容                                                                                                          | 牵头领导 | 牵头处室 | 责任单位（处室）                      | 完成时限                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------|-------------------------|
| (九) 开展志愿服务深化行动。                                                                                                 |      |      |                               |                         |
| 定期组织文明旅游志愿者队伍，开展有针对性<br>地文明旅游主题实践活动。                                                                            | 白俊华  | 监管处  | 各区县旅游委<br>(局)                 | 长年落实<br>每年10月底前<br>完成   |
| 加密文明旅游志愿者服务站点建设                                                                                                 | 白俊华  | 监管处  | 各区县旅游委<br>(局)                 | 长年落实<br>每年10月底前<br>完成   |
| (十) 公益倡导文明树新风。                                                                                                  |      |      |                               |                         |
| 按照《关于旅游行业做好2018-2020年创建周<br>期“讲文明 树新风”公益广告宣传工作的通<br>知》（黄旅秘〔2018〕37号）文件精神要求，<br>采取切实的措施，切实将公益广告宣传工作落<br>实、落小、落细。 | 白俊华  | 监管处  | 办公室、计财处、<br>信息处、各区县<br>旅游委(局) | 长年落实<br>每年10月底前<br>完成达标 |

