

# 精神文明建设工作 简报

第3期

太仓市创建全国文明城市指挥部办公室  
太仓市精神文明建设委员会办公室

2015年3月19日

---

## 陈雪嵘同志在全市文明旅游 工作会议上的讲话

2015年3月19日

同志们：

今天，我们在这里召开全市文明旅游工作会议，主要任务是进一步深化文明旅游工作，全面加强旅游行业规范化管理，着力提升市民文明旅游素质，努力营造良好的旅游环境。刚才，旅游局、宾馆、旅行社、景区、导游的代表分别做了交流发言，讲得很好，充分体现了职能部门、旅游企业、从业人员对于承担社会责任、争做文明旅游先锋的决心和担当。

去年以来，为认真贯彻落实习近平总书记关于加强文明旅

游工作重要批示精神和中央文明委《关于进一步加强文明旅游工作的意见》，在市文明委的领导下，我们紧紧围绕加强文明旅游工作进行了一系列工作部署，广泛开展了形式多样的宣传教育和主题实践活动，文明旅游工作呈现新亮点。一是**文明旅游规范化工作稳步推进**。市文明办、旅游局专门制定印发了《关于在全市开展“文明旅游”活动的实施意见》，对加强全市文明旅游工作做出安排部署。各有关单位按照要求，广泛开展文明旅游宣传教育，积极营造文明有序、诚信友爱、和谐礼让的旅游环境，有效提升了公民文明旅游素养和城市文明程度。二是**行业宣传教育声势有力**。市旅游局结合业务工作，强化宣传引导，编印《文明旅游出行指南》5000册，发放游客安全提示卡3万余份，告知游客旅游安全提示和文明旅游“十要”、“十不要”，增强游客安全意识和文明意识。全市17家星级饭店均已加入“文明餐桌”行动；13家旅行社将《境内外旅游承诺书》纳入合同签订范围，并有意识地引导游客文明出行；13家景区均设置有文明旅游提示牌，做好对游客不文明行为劝导工作。三是**齐抓共管工作格局逐步建立**。市公安局、城管局、交运局等有关部门履行职责，相互配合，形成推进文明旅游工作的合力。太仓日报社、广电总台等媒体做好文明旅游宣传报道和舆论监督，推动形成全社会文明旅游的良好氛围。

虽然我们在文明旅游工作中取得了一定成绩，但总体工作水平与全国先进城市相比还有一定的差距，存在着一些不足：文明旅游工作尚处于起步阶段，联席会议制度还未建立；基层窗口文明旅游宣传氛围不浓、公益广告宣传力度不够、宣传手

段和内容较为单一；免费开放景区乱扔垃圾和公共物品丢失现象时有发生，部分快捷酒店监管不到位；行业规范化管理水平和从业人员素质有待进一步提升等。这些文明旅游工作中暴露出的问题，需要大家引起高度重视，切实在今年工作中加以改进。

下面，围绕做好全市文明旅游工作，提升公民旅游文明素质，我再讲几点意见。

### **一、提高思想认识，进一步增强做好文明旅游工作的自觉性和责任感**

近年来，随着市民生活水平和消费能力不断提高，越来越多的人把旅游作为休闲放松的重要方式，利用长假和周末等时机，走出家门、走出城市、走出国门观光旅游。统计数据显示，2014年，我市出境人数达2.7万人次，接待游客450余万人次，其中接待海外旅游人数6.59万人次，跟2013年相比，呈快速增长趋势。旅游业的发展，加强了国家和地区之间、城市和乡村之间、不同地域、民族、语言、风俗的人们之间的文化交流和文明传播。但旅游中一些公民不文明的行为成为社会的热点，有的甚至成为西方某些国家丑化中国、攻击中国、诋毁中国的话柄，严重损害国家的形象、公民的形象，同时也影响到旅游产业的健康发展。所以做好文明旅游工作十分重要、非常紧迫。对此，各相关部门、行业在思想上必须有足够的认识。

一要从提升国家形象的高度加深认识。习近平总书记指出：“要把出境旅游提高到关乎我国家形象的高度”。由此可见，公民旅游不仅仅代表的是个人，也代表一个地方、一个国家的

形象。世界看中国，大多是从我们游客的言谈举止中，看我们的中华文化、看国人的精神风貌、看游客的文明素养；从一个人的文明程度折射出一个地方、一个国家的文明程度。因此，我们必须要从讲政治的高度，认识我们所代表的“中国形象”、“太仓名片”，着眼于国家利益和太仓发展环境的优化，把文明旅游工作始终抓紧抓好。

二要从文明城市创建的强度加深认识。我市已经进入全国文明城市提名城市行列，为新一轮创建工作打下了坚实基础。文明旅游是中央文明委的重点工作，是《全国文明城市测评体系》的重要测评内容，也是“文明太仓”市民大行动的重要活动项目。同时，文明旅游工作涉及面广，与文明交通、文明餐桌、文明礼仪等专项行动紧密联系，相互关联。可以说，文明旅游在全国文明城市创建中权重很大。因此，我们要以文明旅游为抓手，形成社会共识，凝聚推动精神文明建设的强大力量，实现公民文明素质和社会文明程度的新提升。

三要从培育践行核心价值观的维度加深认识。习近平总书记强调，要把社会主义核心价值观与人们日常生活联系起来，在落细、落小、落实上下功夫。核心价值观 24 字基本内涵中许多内容与文明旅游相融相通，未成年人“八礼四仪”中专门规定了“游览之礼”。加强文明旅游工作、提升公民文明素养，既是培育和践行核心价值观的题中应有之义，也是从公民基本行为入手，把核心价值观基本内涵落细、落小、落实的具体体现。因此，我们要用足用好这个载体，共同推进社会主义核心价值观建设，真正做到“百姓日用而不知”。

## 二、突出工作重点，进一步推动公民旅游文明素质的提升

市委、市政府制定的《2015年“文明太仓”市民大行动实施意见》对提升公民旅游文明素养进行了着重强调，市文明办、旅游局下发的《2015年全市文明旅游工作计划》对加强文明旅游工作进行了专题部署，目标清晰、分工明确、措施扎实。这里我再强调几项重点工作：

一、要抓好重大节日期间文明旅游的宣传教育。根据中央文明办2015年精神文明建设的总体部署和要求，在开展文明旅游工作中，要以元旦、春节、五一、国庆等重要节日为契机，广泛开展文明旅游主题宣传活动。新闻媒体要继续发挥表率作用，拿出黄金时段、重要版面，开设专栏和主题，形成宣传规模和舆论声势。要在加强正面宣传的基础上，加大反面曝光力度，选取游客中最典型、影响较大的案例进行曝光，警示游客、引导公众。同时，旅游行业主管部门要以宣传为重点，以车站、公园、街头、景区、星级宾馆等为阵地，在江海河三鲜美食节暨旅游文化节等全市大型活动中，融入文明旅游元素，设置文明旅游公益广告，发放《公约》《指南》和倡议书等，加强对游客进行文明行为教育和引导，增强公民文明出游的意识，提高宣传教育效果。

二要抓好文明旅游主题实践活动的持续开展。我们讲文明旅游不是一个理论课题，而是一个实践养成问题。针对不同时期、不同阶段和不同对象，开展有针对性地文明旅游主题实践活动。充分利用网络微博、微信、手机APP等优势，开展文明旅游标识、口号征集、“带着文明去旅行”等互动宣传活动，

强化公民的文明旅游意识；中小学结合文明礼仪教育，开展文明旅游宣传教育，引导学生从小注重文明礼仪，通过“小手牵大手”活动，向家长宣传文明旅游知识；开展文明旅游宣传教育进社区活动，定期组织旅游志愿服务人员深入社区，分发旅游宣传材料，讲解文明出游注意事项，吸引更多的市民关心和关注文明旅游，从而展示文明出游的良好形象。

三要抓好文明创建工作的深入推进。今年，市文明办、市旅游局将在深入走访调研、严格考核评估的基础上，评选表彰我市旅游行业“十佳文明单位”和“十佳文明导游员”，这对优化我市旅游环境将形成较好促进作用。要坚持把文明旅游工作纳入旅行社从业人员的重点培训内容，进一步加大对从业人员的培训，通过专题讲座、征文演讲、知识竞赛、形象展示等方式，提高从业人员文明素质；要坚持以诚信经营、文明服务为主题，进一步严格要求旅行社、景区做好营业场所文明旅游工作，提升旅游行业整体服务水平和文明形象。

四要抓好旅游关键环节的教育引导。做好文明旅游工作，必须坚持境内游与境外游两手抓，要把握住三个关键环节。第一，在签约组团环节，要抓好宣传告知，行前说明。继续充分利用“旅游合同”、“行前说明会”的形式，将文明旅游工作入纸、入耳、入心，对所有游客进行告知。第二，在出境办证环节，要抓好教育引导。市公安局、外事办等部门要完善管理制度，强化基层窗口的宣传氛围，把出境办证环节的教育提示落实好。第三，在旅途行程环节，要抓好领队、导游的责任落实。在旅游过程中，领队、导游人员应经常提醒游客遵守法律，

恪守公德，讲究礼仪，爱护环境，尊重旅游目的地文化习俗；旅行社要把领队和导游的业务工作与文明督导纳入日常考核，使他们切实负起文明旅游的教育引导职责。出现问题的，主管部门要追究连带责任。

### 三、完善工作机制，进一步形成文明旅游工作长效常态格局

根据中央文明办要求，市文明委正在研究成立文明旅游工作协调小组，统筹协调全市文明旅游各项工作，健全配套制度，完善工作机制，整合行业资源，共同推动文明旅游工作深入持续开展。

一要加强组织领导。要把加强文明旅游工作作为培育和践行社会主义核心价值观的一项重要任务，建立文明旅游工作协调小组联席会议制度，进一步健全市文明办协调、相关职能部门具体负责的工作机制，形成条块结合、共同推进文明旅游的工作格局。协调小组各成员单位要加强联系沟通、协作配合，统筹安排各项任务，加大本行业、本系统的纵向督导力度，按照《2015 年全市文明旅游工作计划》中明确的任务和分工，把文明旅游纳入业务工作之中，突出重点，抓好落实，形成推动这项工作的合力。

二要加强检查督促。要把文明旅游工作作为精神文明建设的重点工作，在总体工作布局和工作项目上重点安排，投入更多的精力、组织更强的力量，把工作触角延伸到各个方位、每个环节，确保工作扎实开展。市文明办要把文明旅游列入创建文明单位、文明村、文明社区等考评体系，会同旅游部门建立

文明旅游考评机制，作为评选精神文明创建活动先进的重要考核内容。要指导旅游协会加强行业自律，督促各旅行社加强领队和导游培训，以健全和完善企业标准为抓手，将文明旅游工作纳入到旅行社组团管理制度和流程操作中去，逐步形成“行前告知、行中提醒、行后总结、全程引导”的文明旅游工作格局。要完善监督机制，把舆论监督与社会监督结合起来，营造有利于旅游业健康发展的社会环境。

三要注重典型引领。相关职能部门要深入挖掘、积极推荐、严格遴选一批文明旅游先进典型，发挥典型的示范作用，用典型带动和促进这项工作，真正把文明旅游工作落到基层，落到实处。新闻媒体要以培育和践行社会主义核心价值观为根本，加强正面宣传，大力宣传各部门、各行业做好文明旅游工作的经验做法，通过人物访谈、案例解读、跟踪报道等形式，形成浓厚的社会舆论氛围。

同志们，提升公民旅游文明素质是一项长期而艰巨的任务，我们要认真贯彻落实习近平总书记的重要批示精神，按照中央文明委的统一部署和省、市文明委的工作要求，坚持不懈、久久为功，把这项工作往深里做、往实处推，以文明旅游为切入点，带动我市城市文明程度和市民文明素质的提升，为加快建设现代田园城市、谱写好中国梦的太仓篇章提供强大的精神动力和道德支撑。