

烟台市精神文明建设委员会办公室 烟台市文化和旅游局 文件

烟文旅〔2020〕21号

关于开展2019年度文明旅游工作先进单位和先进个人评选活动的通知

各县市区文明办、文化和旅游局，市直旅游企业：

为进一步推进文明旅游工作，营造文明有序的市场环境，提升公民文明素质，切实发挥先进典型的示范作用，全面展现“鲜美烟台”的文明素质，市文明办、市文化和旅游局联合开展文明旅游工作先进单位和先进个人的评选工作。现就有关事项通知如下：

一、评选范围

文明旅游工作先进单位的评选对象为在2019年度文明旅游

工作方面取得突出成绩的旅游行业协会、旅行社、旅游星级饭店、A级旅游景区以及相关文明旅游活动参与单位。

文明旅游工作先进个人的评选对象为在 2019 年度文明旅游工作方面取得突出成绩的文化和旅游部门的工作人员、旅游行业从业人员及文明旅游志愿者。

二、评选标准

根据《2019 年烟台市文明旅游工作先进单位和先进个人评选标准》开展评选，重点考察相关单位和个人在开展文明旅游主题宣传活动、行业文明志愿服务活动、文明旅游各类主题实践活动以及“2019 年文明旅游八进活动”的参与程度。主要包括：旅行社开展文明诚信服务质量调查活动、执行行前说明会制度、规范讲解、切实把好“组团关”“行程关”“落地关”等情况。星级酒店把好文明住宿关，在入住时提醒宾客文明住宿相关事项，有效预防和制止宾客的不文明住宿行为情况；把好餐饮关，开展“文明餐桌”活动，摆放文明用餐提示，引导消费者理性消费情况。A 级旅游景区开展文明旅游公益宣传、文明旅游提示、旅游咨询服务在游览环节提前介绍文明游览的相关知识等情况。旅游志愿者热心公益，积极组织和参加各类文明旅游活动和开展文明宣传引导。

三、任务安排

（一）自愿申报阶段（3 月 19 日至 3 月 25 日）

相关单位和个人自查后符合条件的，市直单位可直接向市文化和旅游局提出申请；县市区相关单位和个人向县市区文化和旅

游部门申请,市县文化和旅游部门也可以根据 2019 年文明旅游活动开展情况进行推荐。

(二) 初审推荐阶段 (3 月 26 日至 3 月 30 日)

各县市区文化和旅游部门,通过查看资料、明查暗访等形式,对申报或推荐的单位、个人进行检查和初评。会同文明办确定在文明旅游工作中事迹突出的单位、个人,向市文化和旅游局推荐上报文明旅游先进单位和个人的名单及相关材料。

(三) 评审表彰阶段 (3 月 31 日至 4 月 3 日)

市文明办、市文化和旅游局组织有关人员,认真审核相关推荐材料,确定文明旅游先进单位和个人名单,并进行通报表彰,组织新闻媒体开展宣传。

四、工作要求

(一) 高度重视

各县市区文明办、文化和旅游局要把评选工作作为加强文明旅游工作的重要抓手,切实加强组织领导,精心布置,广泛动员,吸引广大旅游企业积极参与;通过评选活动,引导旅游企业和从业人员自觉成为文明旅游的践行者和传播者,务求活动取得实效。

(二) 务求实效

各县市区文明办、文化和旅游局要按照公平、公开、公正的原则,做好推荐、评选工作,做到规范有序、标准统一、好中选优、务求实效,真正评选出一批文明旅游工作基础扎实、成绩突出、具有典型示范作用的单位和个人。

（三）加强宣传

各县市区文明办、文化和旅游局要将宣传工作贯穿评选活动始终，充分利用多种媒体渠道，创新宣传手段，扩大评选活动的社会宣传面，宣传一批践行文明旅游工作的单位和个人，推广一批典型经验和做法，形成文明旅游的浓厚氛围。

请各县市区文化和旅游局在 3 月 30 日前将申报材料纸质版和电子版报送至市文化和旅游局市场管理科，逾期视为自动放弃。

联系电话：6677405，邮箱：yt6677405@yt.shandong.cn

联系人：梁天将、刘青

- 附件：1. 2019 年度文明旅游工作先进单位评选标准
2. 2019 年度文明旅游工作先进个人评选标准
3. 2019 年度文明旅游工作先进单位申报表
4. 2019 年度文明旅游工作先进个人申报表
5. 2019 年度文明旅游工作先进单位和先进个人名额分配表

烟台市精神文明建设委员会办公室



烟台市文化和旅游局

2020 年 3 月 18 日



附件 1

2019 年度文明旅游工作先进单位评选标准

考核项目	考核内容	考核方式
一、组织和制度保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 单位内部是否重视; 2. 是否有文明行业创建的计划、方案、机制; 涉及文明服务、文明旅游宣传引导内容的管理制度是否建立; 3. 是否建立员工文明守则的行为规范; 4. 涉及文明服务、文明旅游宣传引导的绩效考核办法是否建立; 5. 是否贯彻落实《旅游法》及文明办、旅游管理部门相关文件精神; 6. 年度文明旅游工作方案是否制定、落实、考核。 	查看资料; 明查暗访等形式
二、文明服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否设立客户服务部门、投诉受理部门、质量监督部门; 2. 旅行社是否设立导游领队服务管理部门; 饭店是否设立负责节能减排、绿色环保的管理部门; 景区是否设立解说员服务管理部门; 3. 是否履行用人单位主体责任, 保障员工的合法劳动权益; 4. 经营场所是否干净整洁, 形象突出; 5. 是否积极践行社会主义核心价值观和行业核心价值观; 6. 企业文化是否积极向上; 7. 一线员工是否文明用语、态度热忱; 8. 旅行社是否与游客签订规范的旅游合同, 开具正规发票; 饭店是否按合同约定的标准为宾客提供住宿服务; 景区是否在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格; 9. 是否依法经营、诚信经营、公平竞争; 10. 投诉处理是否依法合规、高效; 11. 是否开展游客满意度调查。 	查看资料; 明查暗访等形式
三、氛围营造	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否开展文明行业创建的宣传及氛围营造; 是否在营业窗口积极派发旅游部门印制的文明旅游宣传品; 2. 是否有自创的文明旅游宣传品并积极派发; 3. 是否是否在营业窗口通过电子屏播放文明旅游公益宣传片和广告; 4. 是否是否在营业窗口张贴、悬挂文明旅游宣传海报。 	查看材料、明查暗访等形式

考核项目	考核内容	考核方式
四、文明引导	旅行社	
	把好文明旅游“组团关”情况 1. 是否有专门的行前说明会制度； 2. 是否执行行前说明会制度，规范讲解文明旅游内容； 3. 是否签订文明旅游承诺书； 4. 是否通过短信、微信等形式提醒参团游客文明旅游； 5. 是否对行前说明会执行情况进行考核。	查看资料；明查暗访等形式
	（二）把好文明旅游“落地关”情况 1. 是否与地接社签订规范合同，约定文明旅游引导职责； 2. 全陪或领队是否与旅游目的地导游做好对接，普及目的地风俗习惯和有关禁忌的宣传，特别是有关法律法规的宣传； 3. 组团社、地接社是否制定不文明旅游事件应急预案，并进行培训。	查看资料；明查暗访等形式
	（三）把好文明旅游“行程关”情况 1. 是否在交通环节提前介绍文明乘车（飞机、船）的相关知识，并组织游客文明、安全乘车； 2. 是否在住宿环节提前介绍文明住宿的相关知识，并组织游客文明有序入住酒店； 3. 是否在餐饮环节提前介绍文明用餐的相关知识，并组织游客文明有序就餐； 4. 是否在游览环节提前介绍文明游览的相关知识，并组织游客文明有序、安全游览； 5. 是否在娱乐环节提前介绍文明娱乐的相关知识； 6. 是否在购物环节提前介绍理性消费的相关知识； 7. 是否在出入境环节提前介绍出入境相关法律法规及相关礼仪规范，并组织游客文明有序通关； 8. 是否及时有效制止游客不文明行为； 9. 导游领队是否佩戴文明旅游引导员徽章； 10. 是否及时向旅行社、使领馆报告重大不文明行为事件。	查看资料；明查暗访等形式
（四）文明旅游督导员制度落实情况 1. 是否建立文明督导员制度工作方案； 2. 是否有专门针对文明督导员的培训； 3. 是否有文明督导员活动记录； 4. 是否对文明督导员进行奖励。	查看资料；明查暗访等形式	

考核项目	考核内容	考核方式
四、文明引导	星级饭店	
	<p>(一) 把好文明“住宿关”情况</p> <p>1. 是否在入住时提醒宾客文明住宿相关事项, 是否摆放文明旅游公益宣传品或播放宣传片;</p> <p>2. 是否提醒宾客文明娱乐的相关事项;</p> <p>3. 是否及时有效预防和制止宾客住宿的不文明行为。</p>	查看资料; 明查暗访等形式
	<p>(二) 把好文明“餐饮关”情况</p> <p>是否开展“文明餐桌”活动(或“光盘行动”);</p> <p>1. 是否建立文明餐饮、节俭消费提醒提示制度;</p> <p>2. 是否在餐桌摆放文明用餐宣传牌;</p> <p>3. 餐前是否与顾客沟通, 引导其合理选择菜品、避免浪费;</p> <p>4. 餐后是否主动为消费者提供打包服务;</p> <p>5. 是否加强食品采购和加工制作等各环节的管理, 学习和推广各种减少食品浪费的措施。</p>	查看资料; 明查暗访等形式
<p>(三) 把好“低碳环保关”</p> <p>1. 是否积极参加绿色旅游饭店评定;</p> <p>2. 是否向宾客宣传节能减排, 做绿色环保使者, 有提醒入住宾客节约用水用电的温馨提示</p> <p>3. 是否应用环境保护、节能减排材料和技术;</p> <p>4. 是否有完善的节能减排方案并付诸实施;</p> <p>5. 是否对节水、节电、节约能源、节约原材料有具体规定;</p> <p>6. 是否对减排有具体规定;</p> <p>7. 是否关注员工的安全和健康;</p> <p>8. 是否因地制宜地开展各类形式的节约奖励活动。</p>	查看资料; 明查暗访等形式	

考核项目	考核内容	考核方式
四、文明引导	<p>景区</p> <p>(一) 把好文明“游览关”情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否在景区入口、游客中心、游客集中景点和区域显著位置设置文明旅游标语牌、摆放或张贴宣传画； 2. 是否在景区宣传册、宣传单、宣传广告上提醒游客文明游览； 3. 是否设立景区游客中心、重要景点设立文明旅游志愿服务站，并进行文明旅游引导服务； 4. 是否在游览车、摆渡车、船等景区内交通工具上，张贴、摆放文明旅游标识，服务人员进行文明乘坐提示； 5. 是否在景区讲解词中加入文明旅游内容； 6. 景区讲解员是否在游览环节提前介绍文明游览的相关知识； 7. 景区内演出前是否提前介绍文明观看的相关知识； 8. 是否在景区重点区域设有固定岗位文明旅游监督员，在其他区域设有流动岗位文明旅游监督员； 9. 文明旅游监督员是否及时制止游客不文明行为。 	查看资料；明查暗访等形式
	<p>(二) 把好“保护生态关”情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否有综合环境整治机构和制度； 2. 是否采取系列措施营造文明有序的旅游环境； 3. 是否设立自然资源和生态环境保护制度和实施方案； 4. 是否在景区入口显著位置公布最大承载量；是否有实时监控系统及客流预警方案； 5. 景区卫生环境是否达到《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准，是否建立有效的卫生检查管理制度。 	查看资料；明查暗访等形式
五、活动开展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否参与市文明办和市文化和旅游局组织的“鲜美烟台文明旅游八进系列活动”，包括文明旅游进景区、进海岛、进酒店、进社区、进高校、进乡村、进交通枢纽、进集散中心； 2. 是否积极开展学雷锋志愿服务活动、是否结合“中国旅游日”开展文明旅游活动； 3. 是否积极参与文明旅游、诚信旅游、理性消费知识等文明旅游宣传活动。 	查看资料；明查暗访等形式

考核项目	考核内容	考核方式
六、教育培训	1. 是否制定导游领队等旅游从业人员的文明旅游教育培训方案； 2. 是否落实教育培训方案，定时开展教育培训； 3. 是否有规范性的教育培训课程和内容，旅行社是否积极宣贯《导游领队文明旅游引导规范》行业标准。	查看资料；明查暗访等形式
七、考核总结	1. 是否对文明行业创建工作及时总结，进行目标责任考核； 2. 旅行社是否对每个团队的文明旅游工作进行小结；星级饭店、A级景区是否定期总结文明旅游工作； 3. 旅行社是否评选最美领队（导游）并给予奖励；A级景区是否评选优秀文明旅游监督员并给予奖励；星级饭店是否在年度评优中将文明旅游引导作为重点考评内容； 4. 是否评选文明使者（美德游客）并予以奖励； 5. 是否主动向旅游主管部门和媒体提供先进典型事迹和好的经验、好的做法； 6. 是否主动向旅游主管部门和媒体提供不文明行为案例； 7. 是否编制不文明行为警示案例，开展警示教育。	查看资料；明查暗访等形式

注：申报前两年内有下列情形之一的，不得申报文明旅游先进单位：

1. 单位发生重大违法违规行为。
2. 单位组织接待的旅游团组发生重大不文明事件。
3. 单位发生重大安全事故。

附件 2

2019 年度文明旅游工作先进个人评选标准

考核项目	考核内容	考核方式
文明旅游先进个人	<ol style="list-style-type: none">1. 热爱祖国，爱岗敬业，自觉践行社会主义核心价值观，主动进取，具有正确的世界观、人生观、价值观。普及文明旅游知识，全面展示文明烟台良好形象。2. 具有良好职业道德，尽职尽责，甘于奉献，礼貌待人，尊重游客权利，维护游客利益。对待工作干一行爱一行，能够在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。3. 诚信友善，具有强烈的诚信意识，引导游客理性消费，在游客中树立良好的诚信旅游形象。4. 坚持文明旅游宣传引导，通过日常文明服务、文明引导让文明旅游理念不断深入人心。告知游客《中国公民出境旅游文明行为指南》或《国内旅游文明行为公约》中所明确的旅游文明行为规范，并在旅途中率先垂范。5. 积极参加多种形式的旅游志愿服务活动，特别是在节假日期间利用业余时间开展旅游咨询、旅游讲解、旅游宣传等活动。6. 细微服务。对待游客服务至上，把游客当成“亲人”，一切从游客出发，一切为游客着想，坚持不懈用心做好服务中的每个细节，提供细致周到优质的服务。7. 长期积极参加多种形式的旅游志愿服务活动，特别是在节假日期间利用业余时间开展文明旅游引导、文明旅游监督、旅游咨询等活动，在文明旅游宣传推广中做出积极贡献。	

附件 3

2019 年度文明旅游工作先进单位申报表

申报单位盖章:

申报单位名称		质量等级	
单位法人代表		联系电话	
单位地址			
获县级及以上 荣誉、奖励			
文明旅游 工作情况			

<p>文明旅游 工作情况</p>	
<p>县（市、区）文明办及文化和旅游局意见：</p> <p style="text-align: right;">（盖 章） 年 月 日</p>	
<p>市文化和旅游局意见：</p> <p style="text-align: right;">（盖 章） 年 月 日</p>	<p>市文明办意见：</p> <p style="text-align: right;">（盖 章） 年 月 日</p>

注：质量等级栏饭店按星级、景区按 A 级填写。“文明旅游工作情况”字数 1000 字左右，可另附新页

附件 4

2019 年度文明旅游工作先进个人申报表

所在单位盖章:

姓 名		性 别		1 寸照片
联系电话		出生年月		
身份证号				
所在单位				
获县级及以上 荣誉、奖励				
文明旅游 工作情况				

<p>文明旅游 工作情况</p>	
<p>县（市、区）文明办及文化和旅游局意见：</p> <p style="text-align: center;">（盖 章） 年 月 日</p>	
<p>市文化和旅游局意见：</p> <p style="text-align: center;">（盖 章） 年 月 日</p>	<p>市文化和旅游局意见：</p> <p style="text-align: center;">（盖 章） 年 月 日</p>

注：“文明旅游工作情况”字数1000字左右，可另附新页

附件 5

2019 年度文明旅游工作先进单位和先进个人名额分配表

地 区	先进单位	先进个人
市 直	10 个	10 个
芝罘区	2 个	2 名
开发区	2 个	2 名
莱山区	2 个	2 名
牟平区	2 个	2 名
福山区	1 个	1 名
高新区	—	1 名
蓬莱市	2 个	2 名
龙口市	2 个	2 名
莱州市	2 个	2 名
栖霞市	2 个	2 名
招远市	2 个	2 名
莱阳市	2 个	2 名
海阳市	2 个	2 名
长岛县	2 个	2 名
昆嵛区	1 个	2 名
旅游行业协会	14 个	12 名

