



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 075—2019

文明旅游示范单位要求与评价

Requirements and evaluation for civilized tourism demonstration institutions

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：文化和旅游部市场管理司、安徽省文化和旅游厅、安徽省旅游规划设计研究院。

本标准主要起草人：程堂明、洪占东、张凯、吴良。

引 言

为了弘扬社会主义核心价值观,加强文明旅游工作的引导,发挥文明旅游示范单位的示范带动作用,促进公民文明旅游素质提升,特制定本标准。

文明旅游示范单位要求与评价

1 范围

本标准规定了文明旅游示范单位的等级划分及依据、必备要求、基本要求和评价。

本标准适用于创建文明旅游示范单位的景区、旅游饭店、旅行社以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等相关服务的单位。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文明旅游示范单位 **civilized tourism demonstration institution**

积极推动文明旅游,在引导旅游者、旅游从业人员文明行为等方面具有示范性的单位。

4 等级划分及依据

4.1 等级划分

文明旅游示范单位划分为国家级文明旅游示范单位和省级文明旅游示范单位两个等级。

4.2 等级划分的依据

等级划分依据第5章规定的必备要求和第6章规定的基本要求进行。

5 必备要求

5.1 践行社会主义核心价值观。

- 5.2 近一年内单位领导班子成员无严重违纪、违法犯罪行为。
- 5.3 近三年内未发生因旅游者不文明行为产生的一般及以上安全责任事故、扰乱市场秩序事件或造成严重不良社会影响的其他事件,未受到罚款以上行政处罚。
- 5.4 近三年内未发生侵犯旅游者权益的案件。
- 5.5 有文明旅游示范单位创建工作机制。
- 5.6 常态化开展文明旅游活动。
- 5.7 建立旅游者满意度问询调查制度。
- 5.8 设立开展文明旅游活动专项资金。

6 基本要求

6.1 制度建设

- 6.1.1 应有具备行业特色、职业特点的社会主义核心价值观宣传教育活动和记录。
- 6.1.2 应有文明旅游工作专项方案,并将文明旅游工作纳入绩效考核内容。
- 6.1.3 应有完善的职业道德建设制度和方案。
- 6.1.4 应制定对员工开展旅游管理、服务、安全知识的培训考核制度。
- 6.1.5 应制定完善的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件应急预案。
- 6.1.6 应有文明旅游相关培训。

6.2 卫生环境

- 6.2.1 单位范围内应有效维护环境卫生,建筑风貌与整体环境协调。
- 6.2.2 垃圾箱布置应与环境相协调,布局合理,数量充足,应采用环保材料制作的分类式垃圾箱。
- 6.2.3 垃圾清理应及时,日产日清,整体环境整洁、卫生、美观。
- 6.2.4 卫生责任制度和卫生检查制度应健全,应落实环保责任人,定期进行卫生检查。
- 6.2.5 厕所应数量充足、分布合理,管理有效、服务到位,卫生环保、如厕文明。
- 6.2.6 旅游景区、旅游餐馆卫生间建设宜符合 GB/T 18973 的规定。

6.3 服务质量

- 6.3.1 应诚信经营,明码标价,无不文明经营行为。
- 6.3.2 应有客户服务部门,确保咨询服务和投诉渠道畅通,应在醒目位置公布投诉电话和旅游者意见箱。
- 6.3.3 旅游者投诉第一时间受理、沟通、处置,投诉处理应符合 LB/T 063 的规定。旅游者意见征询的方式和数量应符合 GB/T 17775 的规定。
- 6.3.4 工作人员应按岗位服务规范提供服务,服务热情周到。
- 6.3.5 旅游景区、游览点讲解服务应符合 GB/T 15971 的规定。
- 6.3.6 服务人员应尊重旅游者民族风俗、宗教信仰。
- 6.3.7 应使用文明用语,提供普通话服务,语种能满足旅游者需要。
- 6.3.8 应有为老人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供的人性化服务。
- 6.3.9 无障碍设施应符合 GB 50763 的规定。
- 6.3.10 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的规定。易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志,安全标志应符合 GB 2894 的规定。

6.4 宣传引导

- 6.4.1 应有引导旅游者文明旅游的系列宣传,宜采用网站、微博、APP 等多种宣传形式。
- 6.4.2 应有文明旅游典型事迹的宣传和不文明行为的警示教育。
- 6.4.3 应在经营场所摆放相关部门印制的文明旅游宣传品,宜有自创的文明旅游宣传品并发放旅游者。
- 6.4.4 应根据经营特点播放文明旅游公益宣传片。
- 6.4.5 应有文明旅游督导员,将文明告知、文明提醒、文明规劝落实到位。

6.5 实践活动

- 6.5.1 应有结合重要事件、重要时段的文明旅游活动,宜有根据经营特点组织的文明旅游活动。
- 6.5.2 应有志愿者服务队伍和志愿服务窗口。
- 6.5.3 应有文明品牌创建活动,有与企事业单位联合开展的文明共建活动。
- 6.5.4 应参与社会公益事业,常态化参与志愿服务活动。

7 评价

文明旅游示范单位评价按照附录 A 执行。

附 录 A (规范性附录)

文明旅游示范单位评价规则

A.1 文明旅游示范单位必备项目检查表见表 A.1。必备项是基础性强制指标,八项指标总评均应“达标”,任何次分项不达标则失去评价资格。

A.2 各考查项目的分值分配见表 A.2。总分 1 000 分,基本项目 900 分,附加项目 100 分。

A.3 国家级文明旅游示范单位 950 分达标,其中:基本项目总分不低于 855 分,每项基本项目的得分率分别不低于 85%;省级文明旅游示范单位 800 分达标,其中:基本项目总分不低于 720 分;每项基本项目的得分率分别不低于 75%。

A.4 文明旅游负面清单管理措施见表 A.3。负面清单也是评价文明旅游示范单位的重要方面,按照表 A.3 执行。

表 A.1 文明旅游示范单位必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	践行社会主义核心价值观	
2	近一年内单位领导班子成员无严重违纪、违法犯罪行为	
3	近三年内未发生因旅游者不文明行为产生的一般及以上安全责任事故、扰乱市场秩序事件或造成严重不良社会影响的其他事件,未受到罚款以上行政处罚	
4	近三年内未发生侵犯旅游者权益的案件	
5	有文明旅游示范单位创建工作机制	
6	常态化开展文明旅游活动	
7	建立旅游者满意度问卷调查制度	
8	设立开展文明旅游活动专项资金	
总体结论是否达标		

表 A.2 考查项目分值分配表

序号	考查项目		分数
1	基本项目	制度建设	100
		卫生环境	150
		服务质量	250
		宣传引导	250
		实践活动	150
2	附加项目		100
总分			1 000

表 A.3 文明旅游负面清单管理措施

序号	项目	惩戒办法
1	因宣传引导和劝导不力导致的游客不文明行为	
1.1	扰乱航空器、车船或者其他公共交通工具秩序	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.2	破坏公共环境卫生、公共设施	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.3	违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.4	损毁、破坏旅游目的地文物古迹	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.5	参与赌博、色情、涉毒活动	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.6	不顾劝阻、警示从事危及自身以及他人人身财产安全的活动	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.7	破坏生态环境,违反野生动植物保护规定	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.8	违反旅游场所规定,严重扰乱旅游秩序	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 25 分
1.9	中华人民共和国文化和旅游部认定的造成严重社会不良影响的其他行为	测评前 12 个月发生,测评成绩扣 50 分
2	旅游经营管理与服务的工作人员	
2.1	价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导游客消费	测评前 12 个月发生,取消申报资格
2.2	侮辱、殴打、胁迫游客	测评前 12 个月发生,取消申报资格
2.3	不尊重旅游目的地或游客的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌	测评前 12 个月发生,取消申报资格
2.4	传播低级趣味、宣传迷信思想	测评前 12 个月发生,取消申报资格
2.5	中华人民共和国文化和旅游部认定的其他旅游不文明行为	测评前 12 个月发生,取消申报资格

参 考 文 献

- [1] 关于进一步加强文明旅游工作的意见 中央精神文明建设指导委员会(文明委〔2014〕9号)
 - [2] 关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见 国家旅游局(旅发〔2015〕42号)
 - [3] 国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法 国家旅游局(旅办发〔2016〕139号)
-

