

让文明与美景同行

——我市建立健全长效机制推动形成文明旅游新风尚

人间五月天，浅夏胜春烟。

当前，正是出游好时节。漫步于城市公园与山水景区，游客之间以礼相待，诚恳友善；驻足于文化场馆与古迹遗址，志愿者穿梭其间，贴心服务；徜徉于湿地湖畔，人们在欣赏美景的同时自觉带走垃圾，爱护环境。这一幅幅景美、人和的画面，是我市推进文明旅游工作的写照。

近年来，我市始终将文明旅游作为践行社会主义核心价值观、提高社会文明程度的重要载体，通过建立完善机制、优化贴心服务、鼓励全民参与等举措，推动形成文明旅游新风尚，让文明成为旅途中最亮丽的风景。



①观音堂精美悬塑吸引八方游客目光
②小朋友走进博物馆学习古建筑知识
③赤壁悬流景区绿意盎然风光如画

让践行入脑入心 —— 全员参与，绘就文明风景

轻声细语，爱护环境；不损公物，遵守秩序；尊重习俗，节约有度；健康娱乐，文明有礼……以典型引领、以自律固根本、以共治聚合力，我市引导广大市民与游客主动践行文明出游理念，让文明新风浸润长治大地。

标杆引领，以凡人微光涵养文明新风。风尚之兴，始于榜样；文明之育，成于引领。在长治街头场馆、景区一隅，无数平凡人主动担当城市文明宣传员，用点滴善举温暖远道游客。

“大家请看窗外，这里是八一广场……”1路公交车上，市民郭晶晶主动化身“城市讲解员”，细致介绍城市风貌，热忱推介本土风物。在她看来，宣传家乡，是每位长治人义不容辞的责任。

与此同时，文明身影遍布全城：市博物馆内，“红领巾讲解员”以稚嫩之声解读文物密码，守护文脉的同时，引导游客文明观展；志愿者王志博放弃假日休息，坚持在原起寺为游客免费讲解古建筑文化。个体微光汇聚星河，为文明旅游注入鲜活力量。

内化自觉，以自律守规夯实文明根基。文明，根植于内在素养。从被动接受规则约束，到主动践行文明准则，全民思想观念的转变，是文明文旅工作提质升级的核心要义。

当下，文明、健康、绿色的出游理念，已深度融入市民与游客的出行日常。户外露营时，大家自觉清理垃圾、无痕游览，还大自然一片整洁；外出就餐时，公筷公勺广泛使用，“光盘行动”深入人心，坚决杜绝“舌尖上的浪费”；景区游览时，游客自觉遵守秩序、爱护公共设施，不攀折花木、不喧哗吵闹；走进文化场馆和博物馆，游客心怀敬畏，严守参观规范，用点滴行动守护文化遗产。

全域联动，以协同共治厚植文明沃土。我市统筹多方资源，推动文明培育、文明实践、文明创建，形成向上向善的社会风尚。各县区、各部门常态化开展文明宣传、典型选树、监督劝导工作，把文明旅游纳入长效机制构建，实现宣传常态化、引导规范化、实践长效化。

从个人自律到示范引领，从点滴践行到全民共治，文明的种子在潜移默化中生根发芽，文明旅游已深入人心、蔚然成风。

文明是最美的风景。当文明、健康、绿色旅游新风尚成为广泛共识，化为行动自觉，市民与游客都将在这里真正遇见“诗与远方”。

策划 / 赵彦红
文字 / 常珍珍 王晶晶
图片 / 徐翔 张国平 郑铠君
版式 / 暴海燕



让服务可感可触 —— 志愿服务，传递文明力量

志愿服务是社会文明进步的重要标志。

专业的解说、暖心的帮扶、耐心的劝导、细微的守护，在我市，志愿服务正深度融入文旅全链条，为优化文旅体验、助力文旅经济发展增添动能。

多年来，我市始终坚持以游客为中心，从细微处打磨服务品质，从多维度完善保障体系，以有温度、有精度、有力度的服务，擦亮城市文旅名片，让远道而来的游客尽享惬意旅程。

服务有温度，细微之处彰显城市温情。“请大家有序排队，注意脚下安全！”“这边有免费饮用水，有需要随时取用！”……每到节假日、旅游旺季，我市文旅市场热度攀升，一抹抹“志愿红”便成为亮丽的风景。

我市立足各县区文旅资源特色，组织志愿者深入景区、集市、交通路口，提供咨询引导、秩序维护、文明劝导、应急帮助等服务，用坚守与热情守护城市文明。

武乡县部分景区创新服务模式，推行免费停车、免费小米粥、公益讲解等便民服务，并对学生群体实行实景演出免费观看政策。

壶关县在景区沿线设立“有困难找我”志愿服务站，联动多方保障力量，实现求助有门、响应及时。

平顺县增派引导人员，为自驾游客提供路线指引与停车服务。

在黎城县，黄崖洞文化旅游区增设休息区、饮水点，贴心保障登山游客安全。

从交通出行到游览指引，从应急保障到便民补给，全方位、精细化的服务让旅途更顺畅、体验更美好。

服务有精度，精准施策优化出游体验。

清晨5时，天刚蒙蒙亮，出租车司机贾玉涛便来到车前，检查轮胎、擦拭车身、整理内饰，这套出车“三部曲”，她已坚持多年；即便逢年过节，坚守岗位也早已成为她的习惯。

在我市街头巷尾，这样的暖心身影随处可见。出租车学雷锋志愿服务队组建5年来，42名志愿者身着红马甲，活跃于高铁长治东站、各大景区周边，维护乘车秩序、帮扶过往游客。志愿者主动学习本土历史和人文知识，化身城市向导，车内常备饮用水、晕车贴等便民物资，为游客推介特色美食、规划游玩路线。一抹抹“志愿红”、一件件暖心事，汇聚成我市最动人的底色，也收获了游客的广泛赞誉。

服务有力度，全域筑牢文旅安全防线。平稳有序的出游环境，是文旅产业发展的基础保障。我市统筹多方力量，构建全域联动的保障体系，为假日文旅市场保驾护航。

旅游高峰期，交警坚守岗位，奔波在易拥堵路段，指挥交通、疏导车流、帮助群众，常态化巡逻疏导车流，守护出行安全；蓝天救援队24小时待命，确保快速响应突发事件……从交通出行到应急保障，从文明劝导到秩序维护，多部门协同发力、齐抓共管，织密全域服务保障网。

“我们一家专程从江苏过来，在这里，不仅品尝了美食，欣赏了美景，更感受到这座城市‘把游客当家人’的诚意。”来自江苏的游客郑秀兰称赞。

服务是最好的名片。我市将以温情服务聚人气、以精细化服务品牌、以硬核保障强根基，推动文旅服务与城市品牌塑造深度融合，奋力书写文旅发展新篇章。

让文明可学可行 —— 建章立制，共筑文明风尚

文明其表，制度其里。

让文明从抽象概念转化为具体行动，从少数人的自觉扩展为全社会的共识，关键在可学可行。

我市探索建立健全文明旅游长效机制，聚焦文明游览、诚信经营等内容，通过规范行业自律、强化刚性约束、加强宣传引导等措施，不断优化旅游环境，助推文明旅游工作水平持续提升、文明旅游理念日渐深入人心。

强化行业自律，将道德倡导固化为制度约束。

市文明办加强对文化和旅游经营单位，以及导游领队、讲解员等从业人员的工作指导，让文明服务成为行业标配。

市文旅局出台制度，将文明旅游工作纳入旅游企业管理重点，加强旅行社、星级饭店等经营主体的日常管理与考核，强化行业自律。

与此同时，我市持续抓好导游、领队培训，要求旅游经营管理人员、导游、讲解员等从业人员自觉遵守、带头践行文明准则，当好文明示范员、宣传员、引导员。各县区充分发挥旅行社覆盖面广、接触游客直接的优势，在行前、行中、行后全流程开展文明提醒，通过团队讲解、温馨提示、典型引导，把文明理念传递给每一位游客。

强化刚性监管，将文明规范贯穿于旅游全过程。

文旅、市场监管、公安等部门联合开展专项整治行动，针对景区明码标价、食品安全、特种设备安全等关键环节，实施高频次巡查，严厉打击欺客宰客等违法违规行为。

部分景区创新推出“红黑榜”公示制度，通过监控、工作人员、游客拍摄，对文明和不文明行为进行公示，引导游客恪守行为规范。

强化宣传引导，将文明要求细化为具体行动。

多渠道发声、多场景覆盖、多时段发力，我市持续加大文明旅游宣传引导力度，推动文明理念入脑入心。

锚定“5·19中国旅游日”等关键节点，及时发布文明旅游倡议书，面向市民、游客发出文明旅游、绿色出行、安全游览、爱护文物等倡议，引导游客争做文明使者。

各景区、公园、文化场馆同步响应，通过增设文明旅游提示牌、滚动播放公益广告、发放宣传手册等方式，进行文明告知、文明提醒、文明规劝，让文明提示抬头可见、驻足可学。

宣传阵地不断拓展，从景区入口到游览步道，从游客中心到交通枢纽，从线上平台到线下活动，文明旅游宣传无死角、全覆盖。

多年来，市文明办、市文旅局等各成员单位密切配合，协同发力，狠抓宣传教育、行业监管、景区管理、制度建设，形成上下联动、全域推进工作格局，持续营造文明、有序、健康的旅游氛围。



志愿者为游客提供引导服务



初夏时节游客泛舟漳泽湖