

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

志愿微光聚星河 绘就文明旅游“风景线”

五月浅夏，山河丰盈，草木繁茂，正是旅游好时节。漫步八百里太行画廊，可见游客以礼相待，笑意盈盈；驻足上党古城街巷，更有志愿者穿梭其间，暖心服务；徜徉漳泽湖国家城市湿地公园，人们欣赏美景的同时也不忘带走垃圾；信步各大公园，文明标语随处可见；来到八路军太行纪念馆，“小八路”讲解员的生动讲解与游客自发列队静默的剪影，构成动人心弦的文明图景……在长治，每一帧山水都是文明实践的课堂，每一次驻足都在续写文明旅游的篇章。

近年来，我市始终把文明旅游作为培育和践行社会主义核心价值观的重要抓手，探索建立健全文明旅游长效机制，深入开展文明景区创建活动，多渠道、多平台、多种形式开展旅游宣传，引导市民文明出游，弘扬文明旅游风尚，勾勒出一幅景美、人善、风正的文明旅游画卷，书写着“诗与远方”的生动注脚。

立规矩强引导 织密文明旅游“机制网”

漳泽湖面的波光映照云影，老顶山的松涛与清风唱和。

4月27日，太行山旅游季正式启动。主题为“壮美太行 久安长治”，8个精品文旅项目现场签约，推出53项“文旅+”特色活动，创新开发春游、夏养、秋行、冬享四季游产品，持续叫响长治文旅品牌。

旅游要提升，文明需先行。我市探索建立健全文明旅游长效机制，通过加强规范引导、实施教育培训、加大宣传力度、开展志愿者服务、做好典型选树等具体措施，大力倡导文明旅游理念，提高从业人员道德水准和文明素质，全面推动行业文明程度不断得到新提高、达到新高度。

深化行业自律，构建工作新机制。

行业自律是文明旅游的内生动力。市文旅部门出台制度，将文明旅游纳入企业管理核心，要求经营管理人员及从业人员带头践行文明规范，落实导游“一岗双责”制度，将组织游客文明旅游纳入服务质量评价体系。

举办导游、讲解员大赛，以赛代训抓好导游、领队培训工作，提升导游综合素养。以点带面、典型示范，充分发挥优秀导游、骨干导游的模范引领和传帮带作用，形成以组织游客文明旅游为导向的评判制度。

优化服务供给，奏响文明新乐章。

持续推进文明旅游创建活动，为火热的文旅市场助力添彩。各景区一方面设立“文明服务窗口”、志愿服务站，配备轮椅、婴儿车、急救箱等便

民设施，全年开展旅游咨询、引导帮扶等志愿服务，多方面为游客提供便利；另一方面，完善景区安全管理人员配备，加强设施设备的日常维护和检查，提升广大游客的出游体验感。

围绕旅行社、旅游住宿、导游服务3方面，启动旅游服务质量提升行动，开展“微笑服务”活动，让游客玩得开心、游得安心、吃得舒心、住得顺心。

平顺通天峡景区负责人说：“我们在景区门口安排工作人员引导游客文明旅行，从购票入园到游览全程，为游客提供贴心引导服务。景区还对所有游船、观光车等设施进行全面维护保养，确保游客游玩安全。”

建强旅游设施，提升文旅新品质。

“文明旅游，见诸言行”“小草青青，请勿踩踏”“园路幽静，请勿乱抛杂物纸屑”……在漳泽湖国家城市湿地公园，环境整洁有序，设立的宣传标语和警示牌随处可见。

提倡文明旅游，改善旅游软环境是重要一环。我市不断加大投入力度，完善文明标语悬挂、文明展牌设置，规范设立道路指示牌、安全警示牌，更新智慧导览系统，完善停车场、厕所等配套设施，加强景区和公园的软件、硬件设施建设，促进文明旅游工作上台阶。

在公园景区的道路上，每隔数米就放置有垃圾箱；古树名木标识牌上，标注着树木的种植年代、树龄、树种等相关信息，提醒游客爱护树木……一点一滴，传递文明、健康、绿色旅游理念，让文明之风润物无声。

一出郑太高铁武乡站，来自太原的游客白晓清就收到了志愿者递来的矿泉水。

“欢迎来到武乡。”志愿者又指了指桌上的旅游攻略，“这里有旅游攻略，可以看看。”志愿服务为“五一”假期“景”上添花。全县增设20多个“红色驿站”志愿服务点，100余名志愿者提供交通引导、应急医疗等贴心服务。

“请问，您到哪里？我们有爱心车辆可以免费接送您和家人。”志愿者王丹满面笑容，带着旅客走向路边。果然，几辆贴有“外来游客，如有需要，免费乘车，招手即停”标志的小轿车正在等候。

见到有人过来，司机便热情地招呼：“去哪里？免费坐！”为提升游客体验感，武乡县推出“红色文旅+志愿服务”模式，组织30余辆新时代文明实践志愿服务车在高铁站、高速路口、汽车站与县城主要景区间循环接送，为游客提供交通便利。

“接送游客虽然有些辛苦，但是我很开心、很充实。”等待接送游客的志愿者程应红说，作为本地人，他想为文明旅游尽一份力。

贴心服务于细节处见温暖，游客口碑成核心竞争力。“在武乡，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。”

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，常态化巡逻让游客时刻感受“安全在身边”；蓝天救援队24小时待命，确保快速响应突发事件；各大景区全员开展微笑服务，细心讲解，确保游客乘兴而来，满意而归……

我市各级各部门、各大景区优化管理，纷

纷设立新时代文明实践服务点、学雷锋志愿服务站，免费为游客提供水、雨具、急救药品、手机充电、轮椅等多项服务，常态化开展文明宣传、旅游咨询、文明劝导、秩序维护、基础医疗救护等志愿服务活动，推进文明旅游，提升游客体验。

八泉峡景区免费提供绿豆汤，为游客驱散疲惫；游客身体不适时，志愿者第一时间护送患者下山就医；文艺小分队通过互动演出，将欢声笑语融入旅游全程；工作人员化身“欢乐使者”，从袖口变出五彩糖果，为旅程增添惊喜。贴心服务于细节处见温度，“硬核”防护确保安全无死角。

志愿者为游客准备饮用水、纸巾等用品。

在长子县各景区检票口、交通卡口、景区停车场、学雷锋志愿服务站，新时代文明实践志愿者为游客免费提供饮用水、应急药品，帮助游客规划游览路线、领取通关信物，用热情的服务和真诚的微笑，让游客感受到家人般的温暖。

崇庆寺位于长子县紫云山，东、西、北三面环山。色头镇副镇长韩会云说：“为应对客流高峰期，让游客有更好体验，我们提前进行数据分析、实时监控、及时预判，新增3个临时停车场，共750个车位。与此同时，提供线上体验与游览线路选择服务，全方位保障景区在客流高峰时段有序运行。”



平顺县虹霓村独特的自然景观吸引了众多游客。

共建共享激活力 擦亮文明旅游“新名片”

“不乱扔垃圾，不损坏树木，不随地吐痰，不大声喧哗……这些都是举手之劳，我们很容易做到。”爱好旅游的市民张蕾说。

从“垃圾桶”的自觉到“无痕露营”的践行，这些细微处的文明之光，正汇聚成文明旅游的亮丽底色。

文明旅游，从自律开始。

在博物馆参观，自觉有序进馆，不打闹喧哗；在公园游玩，不采摘花草，自觉将垃圾带离或投入分类垃圾桶；参观古建筑时，不用手触摸壁画、雕塑，坚决摒弃刻划“到此一游”等破坏性行为；滑雪时规范佩戴头盔，选择适合自己的滑道，不在雪道上长时间逗留、嬉戏打闹……文明旅游，人人皆是风景。

文明旅游没有“局外人”，市民文明素质的高低，直接影响着城市的面貌和城市文明程度，决定着休闲旅游的品质，也影响着公共生活的质量。

自律者，律己，亦律他。在黄崖洞文化旅游区，讲解员武梦柯说：“以前，我们总觉得讲

解到位就行了，现在看到党员同事随身携带急救包、多语种手册，我也积极行动起来，给游客提供更贴心周到的服务。”

文明旅游，从脚下起步。

“出行前还有最重要的一件事提醒大家：一定要注意文明旅游，遵守当地习俗礼仪，展示我们的良好形象，请共同遵守文明出行约定……”这是日前山西赛福国际旅行社有限公司带队导游在一个旅游团微信群里发的提示。

我市推动文明旅游宣传走进景区，充分利用官方网站、微博和微信等新媒体，开展形式多样、参与度高、交流感强的文明旅游宣传活动。

在节假日，“长治发布”平台全天候在线，及时刊播天气预告，实时推送路况信息，全时段发布安全提示、文明旅游提示，适时公布各大景区限流公告、闭园公告，进一步增强文明旅游宣传的互动性、渗透性、吸引力和感染力，不断将文明旅游工作推向深入。

从开展文明用餐公益宣传活动，到张贴文明节约标志、播放倡导节约的宣传片，我市在

酒店、宾馆和星级饭店开展“拒绝餐饮浪费，倡导文明用餐”宣传，制止“舌尖上的浪费”，形成良好风尚。

文明旅游，从微笑传递。

“景区的配套设施更加完善和便利，工作人员的服务态度也越来越好，景区还发起微笑服务，无论大人还是小孩都在践行文明出游，文明与美景一路同行。”一位游客满意地说。

户外露营，随手带走垃圾，还绿地一片整洁；外出就餐，公筷成为越来越多饭馆、酒店的标配，“光盘行动”人人践行；景区游玩，爱护公共卫生设施、遵守公共秩序成为大家最基本的行为准则……如今，文明旅游风尚与自然美景相得益彰，细微之处的改变让旅途体验更加舒适、更加美好。

文明，是最美的风景。

提升人文素质，引领文明风尚，我市以更高标准践行文明旅游要求，让文明旅游内化为这座城市的精神气质，为城市高质量发展注入澎湃动能。



第十三届八路军文化旅游节开幕前，志愿者们精心擦拭座椅。



景区工作人员为游客细心指路。



游客在志愿者引导下有序入座。



游客在黄崖洞景区留影。