



明确目标, 强化责任, 行业先行

文明旅游助推全国文明城市创建

本报记者 杨淑君
通讯员 胡海涛

旅游业是文明城市创建中的重要部分,涉及人员多,牵扯范围广,目标要求高。聊城市旅发委制定并组织实施《聊城市2017年文明旅游工作实施方案》,5月15日,召开全市旅游行业争创全国文明城市提名城市工作会议,对旅游行业争创全国文明城市的工作和任务进行进一步部署,当前,全市旅游行业多措并举,切实推进文明旅游工作,助推全国文明城市创建。



5月15日,全市旅游行业争创全国文明城市提名城市工作会议召开。

全域旅游, 文明共创

近年来,聊城市委、市政府高度重视文明旅游工作,将其作为创建全国文明城市的重要工作内容和建设“河湖秀美大聊城、宜居宜业新聊城”,营造良好旅游环境的重要抓手大力推进。成立了聊城市文明旅游工作领导小组,全面推进文明旅游工作的开展。2017年确立了以生态旅游为重点、全域旅游为方向,打造特色鲜明的生态休闲旅游目的地城市的总体发展思

路。

为做好全国文明城市的创建工作,聊城旅游行业开展了系列卓有成效的工作。印制发放张贴了文明旅游宣传资料近2万份,充分利用各种媒体营造浓厚的社会氛围。在重点景区带头开展文明旅游宣传教育实践活动。在全市旅游系统广泛开展文明旅游先进单位、文明使者和美德游客等评选活动,弘扬旅游行业正能量。积极组织

旅游志愿者进行文明旅游宣传和劝导活动,做好重大旅游活动宾客引导和秩序维护形式多样的志愿活动。加强对全市旅游从业人员,特别是旅行社导游员文明素质的培训,努力提升全市旅游行业从业人员的整体素质和服务水平。通过一系列活动,全面提升了市民旅游文明程度,有效推动了文化旅游的整合,丰富了旅游发展的内涵,让文明旅游深入人心。

在5月15日召开的全市旅游行业争创全国文明城市提名城市工作会议暨旅游行业协会会员大会上,聊城市旅发委党组书记、主任刘光辉在讲话中表示,创建全国文明城市的各项要求,与全域旅游示范区创建的多项要求相一致,创建全国文明城市,责任重大,使命光荣,聊城旅游行业已经按照各项要求,明确了责任分工,切实完成各项任务。

文明旅游, 行业先行

为深入推进全市文明旅游工作,努力形成旅游者文明出游,旅游企业诚实守信,旅游从业人员服务至诚的文明风尚,聊城市旅发委确立了文明与旅游先行——行业先行的推进办法,以旅游企业为主要活动对象,通过抓宣传教育、行业自律、合同规范等工作,使企业成为文明旅游的引领者。

聊城市旅发委党组书记、主任刘

光辉表示,旅行社、景区和饭店是创城工作的重中之重。

聊城市旅发委制定的实施方案中,明确要求,各A级景区要求环境干净整洁,公共设施、道路标识规范齐全,服务设施定期检查,游客中心提供文明旅游宣传材料,文明旅游公益广告宣传醒目美观,设立规范的志愿服务岗。

旅行社要诚信经营,旅游安全管理水平提高,从业人员文明服务意识明显增强,游客满意度显著提高,营业场所干净整洁,规范经营,与游客签订旅游合同时,附送文明旅游宣传材料、不文明出游典型案例;全面推广《导游领队文明旅游引导规范》,全面落实旅行社业务工作与文明督导一岗双责制度;加强导游培训,导游讲解词中要有

文明提示内容。

星级饭店服务环境要不断优化,员工整体素质和专业化服务水平进一步提高,安全防范设施配套齐全,文明餐桌创建卓有成效。旅游协会、饭店行业协会等行业组织也要加强行业自律,积极引导旅游行业诚信经营,守法经营,不断提高旅游服务水平。

强化责任, 完善机制

倡导文明旅游,助力全国文明城市创建,除了行业先行,聊城市旅发委还提出,要坚持依法行政和标准引导,将文明旅游要求入法入规,推进文明旅游工作制度化的,在行政审批方面,优化审批程序,积极贯彻国家有关文明旅游法律法规,创造更加文明、和谐、的旅游环境。

同时,将文明旅游融入行业服务监管工作,旅游部门强化对旅游市场主体行为的事中事后监管,督促旅行社、A级景区和星级饭店等旅游企业诚信经营、提升服务质量、妥善处置各类突发事件;要依法治理超范围经营,转让旅行社经营许可、低于成本价组织接待,委派“黑领队”或不派领队等违法违规行为;督促旅行社等用人单位加强对导游领队等从业人员的培训和管理,将文明旅游工作融入渗透到行业服务监管工作中,同步推进,同时督查。

刘光辉表示,争创全国文明城市,是对一个城市综合素质的大展示、大评

比、大检阅,是对我们每个人精神状态、能力水平和工作作风的一次全面检验。旅游行业要严格按照任务要求,高标准,严要求,切实把各项任务落到实处。

在推进各项工作目标完成的举措上,各单位、企业将加大创建工作的执行力度、通报力度、督促检查力度、舆论引导力度和奖惩力度,要明确工作目标、时限和要求,层层抓落实,强化制度建设,建立健全长效管理机制,以全国文明城市创建为契机,建设高素质的职工队伍,为全国文明城市建设工作提供重要支撑。

“全国文明城市创建工作意义重大,任务艰巨”,刘光辉指出,在创建工作中,既要重视结果,更要重视过程,通过持续不断的努力,要让文明成为我们的习惯,要把全国文明城市的牌子挂在每个人的心中,完成旅游行业各项任务指标,助力聊城创建为全国文明城市提名城市,早日跨入全国文明城市行列。



志愿者向市民宣传文明旅游。