

# 云南省文化和旅游行业文明建设 “彩云行动”三年计划（2021—2023年）

文明是现代化国家的显著标志。推动社会文明程度不断得到新提高、达到新高度是推进社会主义文化强国建设的重大任务。不断提升行业文明程度，对促进我省旅游文化业高质量发展具有十分重要的意义。开展全行业的文明建设工作是促进文化和旅游行业文明程度提升的重要抓手，也是进一步提升行业服务质量、规范旅游市场秩序、促进产业转型升级的具体举措。为持续开展好文化和旅游行业文明建设工作，全面提升文化和旅游从业人员及游客文明素质，促进我省旅游文化业健康发展，守护好云南旅游“金字招牌”，制定本行动计划。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻习近平总书记对精神文明建设的重要论述和考察云南重要讲话精神，坚持以人民为中心，深入践行社会主义核心价值观，以提高行业从业人员和游客道德水准、文明素质为目标，开展行业文明建设“彩云行动”三年计划，推动全行业文明经营、文明服务和游客文明旅游，着力提升行业文明程

度和旅游文化业软实力，以文明旅游建设成果增强游客获得感、幸福感、安全感。

## 二、工作目标

通过在全省持续开展为期三年的文化和旅游行业文明建设“彩云行动”，按照“一年打牢基础、两年攻坚克难、三年实现目标”的工作步骤，久久为功、持之以恒，广泛宣贯落实《云南省旅游行业文明从业规范》《云南省旅游从业人员“八不准”规定》（详见附件1、2，以下简称“文明从业规范和八不准”）和“行业文明服务规范”（由相关行业协会制定发布）。在行业内开展文明旅游示范区、文明旅游示范单位建设活动，至2023年建设省级文明旅游示范区20个；在旅行社、旅游景区、旅游运输公司、文化经营场所建设省级文明旅游示范单位各100家；在旅游住宿、涉旅餐饮、涉旅商品经营企业建设省级文明旅游示范单位各300家，全面提高文化和旅游行业从业人员道德水准和文明素质，逐步消除行业不文明行为，使行业服务水平和文明程度显著提升，市场环境明显改善，游客满意度居服务业前列。深入宣贯《中国公民国内旅游文明行为公约》《中国公民出境旅游文明行为指南》（以下简称“公约和指南”），进一步提升游客文明素质，减少游客不文明行为，塑造旅游文化业“爱国、守法、诚信、文明、热情”新形象。

## 三、工作内容

(一)“语言美”行动。在全行业全面推广普通话和文明服务用语。推动从业人员自觉讲文明话、做文明事，做到和气、文雅、谦逊，不讲粗话脏话，不强词夺理，不恶语伤人。在旅行社（含导游，下同）、旅游景区、涉旅商品经营、旅游住宿、涉旅餐饮、旅游运输6大行业和文化经营场所全面宣贯行业文明服务规范，确保从业人员掌握并使用本行业文明服务用语，不使用禁忌用语，避免因不当用语、不良表达而产生不良影响。因地制宜开展游客文明用语宣传和文明讲解活动，倡导游客遵守“公约和指南”。（责任主体：涉旅企业、文化经营场所；责任部门：各级文化和旅游部门负责旅行社、旅游景区、旅游住宿和文化经营场所；各级商务部门负责涉旅商品经营、涉旅餐饮，市场监督管理部门配合；各级交通运输部门负责旅游运输企业，文明办配合）

(二)“行为美”行动。结合文明旅游与疫情防控、厉行餐饮节约、爱国卫生“7个专项行动”等要求，组织涉旅行业企业 and 文化经营场所从业人员持续开展“行为美”教育培训，督促从业人员注重仪容仪表、举止得体大方，言行一致、表里如一，一视同仁、礼貌待客，有问必答、有需必应，急游客所急、想游客所想，及时为游客排忧解难，为游客提供热情主动、耐心周到的服务。加强游客文明旅游教育，做好文明旅游警示，引导游客文明游览，遵守秩序，入乡随俗，以礼待人，爱护环境，注意言谈举止，不乱扔垃

圾、不乱刻乱画、不高声喧哗，主动配合疫情防控措施，节约食物、适度点餐、适量取餐，讲卫生、勤洗手，做文明游客。（责任主体：涉旅企业、文化经营场所；责任部门：各级文化和旅游部门负责旅行社、旅游景区、旅游住宿和文化经营场所；各级商务部门负责涉旅商品经营、涉旅餐饮，市场监督管理部门配合；各级交通运输部门负责旅游运输企业，文明办配合）

（三）“形象美”行动。在涉旅行业和文化经营场所严格落实本行业服务规范，持续开展“微笑服务”活动，使从业人员做到仪态端正、着装整洁、精神饱满，面带微笑、和蔼可亲，目光友善、流露真诚，声音清晰柔和、语速适中，将服务规范和“微笑服务”贯穿旅游服务始终。加大文明有礼宣传，以文明旅游“软力量”引导广大游客参与文明旅游建设，倡导游客克己守礼，塑造自信、从容、有尊严、有素养的文明旅游形象。（责任主体：涉旅企业、文化经营场所；责任部门：各级文化和旅游部门负责旅行社、旅游景区、旅游住宿和文化经营场所；各级商务部门负责涉旅商品经营、涉旅餐饮，市场监督管理部门配合；各级交通运输部门负责旅游运输企业，文明办配合）

（四）“放心食”行动。落实餐饮单位风险分级管理要求，强化精细化管理，实现周边环境整洁、就餐场所干净、后厨合规达标、仓储整齐安全、餐饮用具洁净、从业人员健

康、配送过程规范“七达标”。提供符合健康理念、体现云南特色的菜品，不采购、出售、加工和食用野生动物，团队餐不提供野生菌。推进明厨亮灶和公筷公勺，倡导节约用餐，提供洗手设施，卫生间达到“三无三有”，以规范化管理和服务，确保游客餐饮消费放心。（责任主体：涉旅餐饮企业；责任部门：各级市场监督管理部门）

（五）“安心住”行动。严格落实疫情防控和“常消毒”要求，做到消杀规范、防护到位，清洁精细、客房用品一客一换，设施完善、安全制度健全，及时排查并消除安全隐患。倡导绿色消费，逐步减少“六小件”，降低塑料污染，全面落实“不达标就整改、不整改就严处”要求，确保管理规范、措施有力，做到清洁到位、卫生到位、洗涤到位、检查到位、整改到位，让游客宾至如归，住得安心。（责任主体：旅游住宿企业；责任部门：各级文化和旅游部门）

（六）“顺心行”行动。大力推进旅游运输企业标准化建设，狠抓行车安全、车辆维护、清洁卫生、优质服务，做到行车遵守交规、礼让三先，车辆维护到位、干净整洁、定时消毒，服务主动热情、准时准点，提醒游客佩戴口罩、系好安全带、文明乘车，主动为游客协拿行李，配合导游履行安全监督员职责。推动旅游运输企业文明行车、提质达标，实现安全流程规范化、车辆保障标准化、人员服务精细化目标，保障游客安全行、文明行、绿色行、顺心行。（责任主

体：旅游运输企业；责任部门：各级交通运输部门)

(七)“舒心游”行动。旅游景区要严格落实“预约、错峰、限量”要求，做到垃圾日产日清和“常消毒”，引导游客在密闭场所和人员密集时佩戴口罩。重视秩序维护，提供规范服务，强化安全提示和防护，确保井然有序、文明待客。旅行社不宣传、销售“不合理低价游”产品，不组织接待“不合理低价游”团队。提供行程合理、安全有保障的旅游产品，严格履行旅游合同，不得擅自变更旅游行程，不强迫、诱导消费；选择有良好信誉、合法资质的服务供应商，购买旅游组合保险，进行安全风险提示，确保游客舒心游。(责任主体：旅游景区、旅行社；责任部门：各级文化和旅游部门)

(八)“称心购”行动。深入开展涉旅商品经营企业“诚信经营放心消费”创建活动，培育一批当地群众和游客放心消费的示范商业综合体、步行街和商品经营企业。落实明码标价，不掺杂掺假、以假充真、以次充好、短斤少两，热情周到待客，畅通投诉渠道，严格执行“30天无理由退货”，做好售后服务，营造称心消费环境。围绕“金、木、土、石、布”主题研发具有云南特色的旅游商品、民族民间工艺品，加大云南“10大名品”推广力度，拓宽展示、销售、体验渠道，不断推陈出新，扩大云南特色旅游商品供给，让游客称心购。(责任主体：涉旅商品经营企业；责任

部门：各级文化和旅游部门、商务部门、市场监督管理部门)

(九)“开心娱”行动。文化经营及娱乐场所要守法文明经营，严格落实限流限量、错峰入场、间隔就坐、一客一消毒等疫情防控要求，做到消防设施齐备完好、消防通道畅通，提供文明、健康、规范的服务项目；从业人员要热情周到、提示到位，引导游客戴口罩、勤洗手，让游客文明、安全娱乐。要充分利用我省资源优势，推出文化、体育、节庆、演艺、休闲等主题娱乐产品，丰富产品供给，为游客提供有趣、开心的娱乐体验。(责任主体：文化经营场所；责任部门：各级文化和旅游部门)

(十)“众参与”行动。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、加强典型选树、建立激励机制等措施，鼓励引导文化和旅游全行业参与“彩云行动”全过程，做到涉旅企业文明经营、从业人员文明服务，让每一位从业者自觉成为文明旅游践行者、倡导者和守护者。大力宣传、普及“公约和指南”，持续提升游客文明旅游素质，争做文明游客。(责任主体：涉旅企业和文化经营场所；责任部门：各级文化和旅游部门负责旅行社、旅游景区、旅游住宿和文化经营场所；各级商务部门负责涉旅商品经营、涉旅餐饮，市场监督管理部门配合；各级交通运输部门负责旅游运输企业，文明办、新闻办、各类行业协会配

合)

#### 四、工作措施

(一) 加强规范引导。各级各有关部门要加强对“文明从业规范和八不准”的宣贯实施，指导行业协会制定发布文明服务规范，明确本行业服务标准、仪容仪表、文明用语、禁止行为、禁忌用语等要求，细化落实“行业文明服务规范”。各级各有关部门要支持行业协会开展自律管理，对落实文明服务规范不到位的企业，通过督促指导等帮扶措施，助其达标；对长期不达标或引发严重负面舆情的企业，采取业内警告、批评、通报、取消会员资格等惩戒措施，并定期上报主管部门和向社会公示。各级文化和旅游部门要督促旅行社落实《导游领队引导文明旅游规范》（LB/T 039—2015），使游客广泛知晓。

(二) 实施教育培训。各级各有关部门和相关行业协会要督促涉旅企业和文化经营场所将“文明从业规范和八不准”“行业文明服务规范”纳入员工入职考核管理，不合格的不予录用。通过“主题培训”“以会代训”等方式，将文明旅游教育与疫情防控、厉行餐饮节约、爱国卫生“7个专项行动”要求有机结合，开展文明旅游常态化教育。文化和旅游、人社、工会等部门要积极推动行业协会、涉旅企业 and 文化经营场所通过业务培训、服务技能竞赛等方式，全面提升从业人员文明素养和业务技能，强化主动服务意识，提高

服务质量。各级文化和旅游部门、文明办要加大游客文明旅游教育，以行前教育和行中引导为抓手，配合疫情防控、节约用餐、爱国卫生等教育，引导游客文明旅游。

（三）加大宣传力度。围绕“美好心境游云南”主题，各级各有关部门要定期策划推出形式多样、受众面广的主题宣传活动。各级各有关部门和涉旅企业、文化经营场所要重视文明旅游公益宣传，形成全省上下联动、结合线上线下、多种媒体并用的立体宣传矩阵，利用网络、电子屏、宣传栏等媒介，通过播放“彩云行动”公益宣传片、文明旅游公益广告和悬挂宣传标语、发放宣传品等多种方式，在重点区域、重点环节、重点时段加大文明经营、文明服务、文明旅游的宣传力度。要充分发挥社会监督作用，坚持文明旅游正面引导与反面曝光相结合，设立曝光台，引导新闻媒体和公众共同开展社会监督，积极举报、及时曝光旅游不文明行为。

（四）开展志愿服务。各级文化和旅游部门、文明办、团委要推动文明旅游志愿服务制度化、精准化、常态化、品牌化，建立健全文明旅游志愿者活动记录、激励回馈等制度，完善文明旅游志愿服务体系，面向社会、涉旅从业人员招募旅游志愿者，组建志愿者服务队，推动文明旅游志愿者服务站点建设，深入旅游景区、机场、火车站、地铁站、汽车客运站、城市广场、文化经营场所等游客集中区域，广泛

开展文明旅游志愿服务。旅行社要在旅游团队中推选素质高的游客以文明旅游督导员身份加入志愿服务，积极配合导游领队做好团队的文明旅游督导工作。

**（五）加强典型选树。**鼓励州（市）、县（市、区）按照《文明旅游示范区要求与评价》（LB/T 074—2019）创建省级文明旅游示范区；鼓励旅行社、旅游景区、涉旅商品经营户、旅游住宿企业、涉旅餐饮企业、旅游运输企业和文化经营场所按照《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T 075—2019）创建省级文明旅游示范单位。省级各有关部门要持续开展文明旅游典型选树活动，挖掘选树一批“最美导游员（讲解员）、最美服务员、最美店员、最美司乘人员”，颁发不同颜色的“文明使者胸牌”；推出一批“最美游客、最美文明旅游志愿者”等进行广泛宣传、选树典型。

加强典型选树工作将在国家相关政策允许后，按照有关规定要求报批审核通过后逐步开展。

**（六）建立激励机制。**省文化和旅游厅要建立“彩云行动”文明旅游积分奖励机制，推动行业协会、涉旅企业、文化经营场所和“一部手机游云南”平台多方合作推出文明旅游积分活动，对达到一定积分的参与者在云南旅游可享受相应优惠政策。各级各有关部门要指导行业协会发出推广“信易游”倡议，对信用良好、文明旅游的游客，围绕免交押金、优先办理、享受优惠等方面创新奖励措施。倡导企业开

展文明游客奖励活动，对在旅游活动中践行文明旅游的游客以“特色大礼包”等方式给予奖励。对表现突出的文明游客，可优先推荐为“最美游客”候选人。

## 五、工作步骤

从2021年3月至2023年12月，分三个阶段进行。

(一) 动员部署（2021年3月—2021年4月）。省级各有关部门指导行业协会发布并宣贯“行业文明服务规范”，启动全省文化和旅游行业文明建设“彩云行动”。各州（市）、各省级有关部门和行业协会制定实施方案，对开展全省文化和旅游行业文明建设“彩云行动”三年计划作出具体安排。

(二) 集中推进（2021年5月—2023年6月）。按照每年第一季度布置当年工作任务，全年组织开展活动的要求，有计划、有步骤推进全省文化和旅游行业文明建设“彩云行动”的落实。其中，要求每年在全行业开展一次“文明从业规范和八不准”、行业文明服务规范和疫情防控、餐饮厉行节约、爱国卫生等方面的教育培训，开展一次服务技能竞赛和宣传主题活动，创建一批省级文明旅游示范区和示范单位，选树一批年度最美人物；不间断开展文明旅游宣传、旅游志愿服务，实时开展文明旅游激励活动，及时曝光和惩戒不文明行为。在工作推进过程中，各州（市）、各省级有关部门要及时总结文明建设工作经验在全省推广，并将每年文

明建设工作总结形成书面报告提交省文化和旅游厅、省文明办。

(三) 巩固提升 (2023 年 7 月—2023 年 12 月)。各州(市)要对照《云南省文化和旅游行业文明建设“彩云行动”三年计划(2021—2023 年)》固根基、扬优势、补短板、强弱项,建立健全文明建设长效机制,形成成熟定型的文明建设制度体系。各省级有关部门要对各州(市)文化和旅游行业文明建设工作进行考核,对工作成绩突出、成效显著的州(市)和行业协会,给予通报表扬;对工作组织不力、不文明现象屡有发生的州市,予以通报批评。

## 六、工作要求

(一) 加强组织领导。开展文化和旅游行业文明建设工作是推动旅游文化业高质量发展的重要抓手,各级各有关部门要加强对文化和旅游行业文明建设工作的组织领导,高度重视、精心组织、充分发动、强化措施,建立由相关部门参与的工作协调机制,形成工作合力。责任部门要按照职责分工制定具体工作方案,细化工作措施,加大落实力度,明确任务时间和经费保障,及时解决工作中遇到的困难问题,确保各项工作任务稳步推进。

(二) 压实主体责任。开展文化和旅游行业文明建设工作是提升涉旅企业和文化经营场所服务意识、服务水平、服务质量的重要举措,涉旅企业和文化经营场所要以此为契

机，提高诚信经营、文明服务水平，增强自身核心竞争力。各级各有关部门要进一步压实企业主体责任，以提升全省文化和旅游行业在广大游客心目中的形象为突破口，推动旅游文化业转型升级和高质量发展。

（三）重视效果评估。各级各有关部门要加强对文化和旅游行业文明建设任务落实情况的跟踪评估，对好做法、好经验进行收集、归纳、提炼、推广，开展各类典型选树活动，推动形成政府部门、行业组织、市场主体和个人协调配合的联动机制，促进各项工作任务落地见效。同时，要对文化和旅游行业文明建设工作的开展情况进行认真梳理总结，推进长效机制的建立。

（四）强化督查落实。各级各有关部门和相关行业协会要加大对“彩云行动”推进落实情况和“文明从业规范和八不准”“行业文明服务规范”“公约和指南”执行情况的检查力度，建立责任倒查机制，根据旅游投诉、网络舆情等情况，对投诉多、不文明行为屡有发生的企业进行督促整改，整改不到位的一律停业整顿。

- 附件：1. 云南省旅游行业文明从业规范  
2. 云南省旅游从业人员“八不准”规定

## 附件 1

# 云南省旅游行业文明从业规范

### 关键词：

爱国、守法、诚信、文明、热情

### 基本要求：

国家利益，高于一切；民族尊严，时刻维护。  
旅游业者，遵纪守法；游客为本，服务至诚。  
耐心细致，规范服务；业务熟练，尽职尽责。  
注重仪容，举止得体；一视同仁，亲和友善。  
尊客随俗，倡导文明；特殊人士，特别照顾。  
维护秩序，保障安全；温馨提示，礼貌劝阻。  
购物门店，真诚待客；明码标价，退货及时。  
导游领队，专业带团；履行合同，禁止强迫。  
景区服务，井然有序；提示到位，严防疫情。  
住宿餐饮，宾至如归；安全卫生，清新舒适。  
明厨亮灶，公勺公筷；适量点餐，拒绝野味。  
旅游司机，礼让三先；准时准点，协拿行李。

## 附件 2

# 云南省旅游从业人员“八不准”规定

- 一、不准欺骗或者胁迫游客购物
- 二、不准拒绝受理游客退货换货
- 三、不准组织接待不合理低价游
- 四、不准诱骗推销不合理高消费
- 五、不准在景区及门口违规摆摊设点
- 六、不准向游客叫卖兜售商品和服务
- 七、不准擅自变更行程影响游览
- 八、不准签订虚假合同逃避监管