

# 以标准化手段推动文明旅游建设

□ 牟琳 崔子瀛

文明旅游直接反映人们的道德素质和社会文明程度,事关公民切身利益,事关国家和民族形象。习近平总书记对文明旅游工作高度重视,多次作出重要指示批示,提出明确要求。党的十八大以来,在中央文明办的指导下,文化和旅游行业深入贯彻落实总书记重要指示批示精神,坚持不懈抓好文明旅游宣传教育,下大力整治旅游领域不文明问题,推动公民旅游文明素质不断提升。

当前,中国特色社会主义进入新时代,对文明旅游工作提出新的更高要求。我们要落实中共中央、国务院《新时代公民道德建设实施纲要》和中央文明办《关于进一步加强文明旅游工作的意见》等文件要求,进一步提升公民旅游文明素养和全社会文明程度,通过标准化手段推动文明旅游示范评定工作,以点带面、示范引领,实现文明旅游工作在全国遍地开花,促进文明旅游工作向纵深发展。

## 一、标准化与文明旅游示范评定

中共中央、国务院印发的《国家标准化发展纲要》提出,标准是经济活动和社会发展的技术支撑,是国家基础性制度的重要方面。标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中发挥着基础性、引领性作用。新时代推动高质量发展、全面建设社会主义现代化国家,迫切需要进一步加强标准化工作。通过标准化工作的开展,能加速实现文明旅游工作拓展覆盖面、提升影响力、深化贯彻落实的效果。

文明旅游工作覆盖食住行游购娱等多个环节,涉及旅游企业、旅游者、管理部门等多种主体,任务较为繁重,难以寻找有效的切入点。而《文明旅游示范单位要求与评价》和《文明旅游示范区要求与评价》两项行业标准,为文明旅游工作提供了有力抓手。标准文本对示范单位(区)制度建设、卫生环境、服务质量、宣传引导、实践活动等方面的具体要求,向旅游市场主体释放了定性定量、可以对照的高质量信号。根据标准,旅游企业能够对标对表,有的放矢地提升旅游产品和服务;旅游管理部门监管执法有据可循,明确旅游不文明行为管理重点和范围;旅游者在示范单位(区)文明旅游氛围影响下,自觉提升自身素质,在旅游活动中做文明游客。利用标准化手段,文明旅游工作开展得到较大推进,社会覆盖面进一步拓展,社会影响力进一步提升,成功在旅游饭店、景区、旅行社等重点业态营造文明旅游氛围。

开展文明旅游示范评定工作,是贯彻落实《新时代公民道德建设实施纲要》、弘扬和践行社会主义核心价值观的重要举措,有利于加强行业精神文明建设、树立行业主流价值标杆,不断提高文明旅游工作水平;有利于促进旅游经营单位精细管理、规范运营、提升服务,更好满足人民群众对旅游服务和旅游体验的新期待新需求;有利于引导更多社会大众和企业事业单位积极参与文明旅游活动,推动公民道德素质和社会文明程度进一步提升。开展文明旅游示范评定工作

□ 蔡武进

文化安全是国家安全的重要组成部分,文化安全与每个人息息相关,维护文化安全是政府、社会和公民共同的责任。只有维护好文化安全,国家的繁荣发展才有支撑,人民的美好生活才有保证。在现代法治环境下,加强文化安全领域的法治保障,是维护我国文化安全的重要策略。当前,关键是要推动相关立法,形成完备的文化安全法律规范体系;注重法律实效,形成高效的文化安全法治实施体系;维护法律权威,形成严密的文化安全法治监督体系;统筹有效资源,形成有力的文化安全法治保障体系。

首先,应着力推动完备的文化安全法律规范体系之形成。“法律是治国之重器,良法是善治之前提。”维护我国文化安全首先就是要保证我国文化安全维护工作拥有科学的法律依据,文化安全治理活动具有坚实的法律支撑。为此,一方面,需要进一步完善国家安全领域专门法中针对文化安全保护的内容安排和制度设计。在国家安全领域专门法层面,形成弘扬中华优秀传统文化、继承革命文化、发展社会主义先进文化、培育和践行社会主义核心价值观、规范网络空间、保障公民文化权利等方面系统的文化安全法律保护框架体系。

本身就是运用标准化手段推动文明旅游建设,是标准化过程中的重要一环,也是推动文明旅游建设的一个重要抓手。

目前,文明旅游工作已积累了良好的政策基础和实践经验。一是旅游法及相关文件明确了文明旅游工作的开展思路。《中华人民共和国旅游法》《关于进一步加强文明旅游工作的意见》《关于进一步加强旅行社行业文明旅游工作的指导意见》《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》等系列法律、法规的实施,为文明旅游工作提供了良好保障。二是系列文明旅游活动已形成品牌效益。原国家旅游局自2014年起,发布“文明旅游十大提醒语”,主办以“中国公民文明旅游公约大家定”为主题的有奖征集活动,制作并推出十大文明旅游公益宣传片。2016年,在全国选出100家文明旅游先进单位,组织全国6000家旅行社自愿签订《旅行社诚信经营承诺书》。2017年,启动“文明旅游为中国加分——每个人都是一道亮丽风景线”公益宣传活动。

文明旅游工作的前期基础为标准化工具的顺利应用提供了前提和保障,旅游标准化的运用推动文明旅游的区域探索不断深化。2019年,文化和旅游部市场管理局与文化和旅游部旅游质量监督所(全国旅游标准化技术委员会)赴安徽、福建、内蒙古等3个省区实地调研,调研结果再次印证了以标准化手段推动文明旅游工作建设的可行性和优势。

一是利于规范市场,形成部门联动。通过推进文明旅游标准和评定体系建设,利于深化“文明旅游+”,拓展文明旅游宣传广度,也利于推动各省将文明旅游标准考评纳入文明城市创建体系和各地政府旅游发展的考核内容,从而起到规范旅游市场秩序、提升旅游服务质量的作用。

二是利于推进全域旅游,强化宣传效果。文明旅游标准对标达标强调整系统性、全面性、整体性和长期性。评定工作需要各单位、多部门、全部人员齐心协力,利于迅速、深度提升文明旅游工作水平,促进全域旅游建设。示范标杆的树立利于集中开展文明旅游宣传,提高宣传的精准度和影响力。

## 二、通过对标实现文明旅游示范评定新突破

2021年9-10月,全国旅游标准化技术委员会受文化和旅游部市场管理局委托组织开展第一批国家级文明旅游示范单位评定工作。经材料初审、实地评定、专家终审等环节,从59家申报单位评选出47家符合相关要求、具有示范效应的文明旅游示范单位。通过实地评定环节的走访考察,笔者发现申报单位的对标工作各有亮点,在完善组织建设、创新工作方式、丰富工作内涵等方面形成优秀经验,为后续拟参评的单位提供了有效借鉴。

### (一)文明旅游成为旅游企业组织建设新重点

在第一批国家级文明旅游示范单位评定工作中,大量旅游市场主体积极贯彻《文明旅游示范单位要求与评价》行业标准,在对标过程中创新旅游企业经营思路,优化旅游产品及服务供给水平,落实单位社会责任。

一是将文明旅游工作与企业标准化工作相结合常态化。部分单位建立了覆盖全业务流程和全岗位的文明旅游企业经营思路,优化旅游产品及服务供给水平,落实单位社会责任。二是提升单位文明旅游工作高度,落实企业社会责任。申报单位注重探索新发展理念,形成文明、安全、合作并重的发展模式。首先将文明旅游的引领示范作用作为自身责任担当;其次将安全作为核心工作,树立“一切为了游客,为了游客的一切”的服务宗旨;最后通过与其他旅游企业合作,实现优势互补和资源共享,促使参评单位成为面向游客和周边地区辐射正能量的源头和提升产业价值链的节点。

三是建立文明旅游工作专项领导小组。部分单位构建了以党组织为核心的多元共治体系,网格化管理的模式,联动企业内部、外部力量,形成“一股绳”、合成“一张网”,从而同步同向开展文明旅游工作。

四是提供文明旅游资金保障。部分企业设立专项资金,用以开展教育培训、志愿服务、服务质量保障、媒体宣传、工作绩效奖励等,为文明旅游工作的顺利开展打下坚实基础。

五是完善文明旅游队伍建设。部分单位设立文明旅游工作专职队伍,包括文明督导员、安全引导员、文明旅游监督员、文明旅游小卫士、文明旅游志愿者等。队伍由企业员工、游客、志愿者等人员组成,职能明确。该举措将文明旅游工作实质性融入旅游业务过程中,既调动了员工的积极性,又提升了游客的满意度。

六是积极开展文明旅游相关培训。部分单位编制了服务工作规范和行为规范,创新“1+9+N”模式(1个贯标培训方案、9类实施主体、N个专项培训计划),实现旅游各类主体培训全覆盖,让文明规范服务成为一种习惯。

(二)文明旅游工作形式创意不断 旅游市场主体通过氛围营造、开展志愿活动、传播文明旅游正能量等方式宣传社会主义核心价值观,推动全域文明共建,助力属地文明提升。这些创新之举较大幅度提升了文明旅游工作的辐射能力,丰富了文明旅游工作的时代内涵。

一是赓续红色血脉基因。广西青秀山、天津大沽炮台依托红色旅游资源,开展庆祝建党一百周年相关活动、爱国主义教育。宁夏沙湖景区发挥其作为农垦企业的特点,建立农垦博物馆,弘扬“特别能吃苦,特别能战斗,特别能奉献”的沙湖精神。

二是挖掘优秀传统文化。陕西黄帝陵通过祭祖活动,传播优秀传统文

化,增强爱我中华的民族文化共识。浙江天一阁·月湖景区、福建三坊七巷打造中秋诗词晚会、特色民俗表演等文旅活动,多面展示传统文化内涵,坚持旅游为形、文化为魂。

三是倡导生态文明理念。河北衡水湖因地制宜开发了系列自然体验研学项目,成立了自然体验教育中心,建设了室外研学观鸟平台、研学亲水平台、水上教室等多个室外研学活动场所。云南玉龙雪山实施“绿洲效应”“冷湖效应”“绿色交通”“森林消防”四大环保工程。这些举措起到了树立生态文明理念,提升游客的文明旅游、生态环保意识的作用。

四是传播现代文明风尚。江苏南京金陵饭店实施绿色楼层、绿色包间、环保积分奖励等环保举措,与宾客共同致力于生态环境改善、自然资源保护、能源和原材料节约。西藏鲁朗景区在鲁朗小镇进行文明旅游宣传、旅游垃圾回收、“美丽公约”蓝丝带传递等活动,把握“文明”本质,密切结合“旅游”,扩展文明旅游工作外延,用实际行动践行“绿水青山就是金山银山”理念。

### 三、通过标准化手段开展文明旅游示范评定工作任重道远

在推动文明旅游示范单位评定工作的过程中,尚存在申报单位对标准理解深度不够、创建范围与领域亟待扩大,以文明创建带动旅游发展的作用有待进一步发挥等问题。下一步,要持续发挥标准作用,长久稳定开展文明旅游示范单位评定工作。

一是坚持广泛发动。文明旅游工作涉及对象广、环节多,需要全面推进。为此,除旅行社、景区景点、旅游星级饭店、旅游度假区外,还宜将为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等相关服务的单位纳入文明旅游示范单位评定范围,以便最大化调动各类旅游相关企业事业单位参与的积极性,推动文明旅游工作整体提升。

二是坚持落实落地。文明旅游工作与地区整体精神文明建设和社会治理息息相关,贯穿食住行游购娱等旅游活动(区)的评定既需注重组织管理、资源保护、旅游环境等“面”的考核,更应突出文明提示、文明引导、文明实践等“点”的落地,推动参评单位和地区把工作做实做细。

三是坚持鼓励创新。文明旅游既要靠宣传引导、道德教化,又要靠制度管理、法治治理。文明旅游示范单位(区)的评定细则兼顾了对这两方面内容的考核。同时,通过评分项目和具体分值的设定,引导各地区各单位创新文明宣传的方式方法,鼓励首创精神和鲜活实践,以适应新时代旅游业发展需要,适应公民道德建设要求。

四是坚持逐步推进。根据第二批创建要求,今后国家级文明旅游示范单位原则上要从省级文明旅游示范单位中遴选产生,引导省级文明旅游示范单位对标国家级文明旅游示范单位要求,使“示范”更具先进性、参与性。

五是坚持动态管理。实行示范单位(区)有进有出的动态管理机制,对不符合标准要求的单位适时复核和动态退出,确保示范的权威性和先进性。

# 以小场馆带动非遗传承

——岳阳“非遗+旅游”的实践探索

□ 付淑华

非物质文化遗产是民族精神情感和道德传统的重要载体。在文旅融合的大背景下,挖掘非遗项目内涵,讲好非遗背后故事、传承非遗项目基因、刺激非遗产品销售,为旅游提供丰厚的非遗资源和滋养,使旅游更有看头和味道,同时让非遗传承和创新找到更好的平台,既是时代发展所需,也是非遗传承的使命所在。

湖南省岳阳市非物质文化遗产资源丰富,有国家级非遗代表性项目9项、省级非遗代表性项目22项、市级非遗代表性项目33项,项目大部分分布在各县市区的乡村,保护传承难度大。在各非遗项目单位资金有限的情况下,如何寻求非遗和旅游之间的契合点,促成二者相互融合良性发展?建立非遗项目展示(陈列)馆成为架起非遗与旅游桥梁的重要举措。

## 一、在原生环境中保护传承非遗

非遗项目展示(陈列)馆是在项目所在地,以单个或多个非遗项目为依托,在一定的空间区域内,通过图文、实物、多媒体等多种展示形式,宣传、传承、传播、体验该非遗项目的场所。建立非遗项目展示(陈列)馆对推动非遗项目良性发展,让社会大众了解非遗、参与非遗传承传播具有积极而深远的意义。

非遗源于民间,生存于民间。非遗项目只有植根于孕育它的土壤和深厚的人文背景下才会焕发出生命力,离开了原生的环境和环境中的人,非遗项目将面临枯萎和灭亡的窘境。岳阳非遗项目分散,且大多集中在偏僻的乡村,从事非遗传承工作的传承人大多年事已高,也不愿离开生于斯长于斯的故土,故在项目的当地建立非遗项目展示(陈列)馆不失为一种行之有效的办法。

一方面,它依附于非遗项目的原生土壤,有更多的潜在传承人群,特别是民间文学、传统戏剧、传统音乐、曲艺类非遗项目,运用的是当地方言,脱离了这个环境则韵味全无。如巴陵戏,戏中人物说的是老巴陵话,其中的韵味腔调只有用这种语言才能淋漓尽致地展现。

另一方面,建立在当地的非遗展示(陈列)馆既可为游客提供了解当地独特文化的特色空间,也可为传承人开辟传艺授徒的专门场所。这种融展示与活态传承于一体的非遗展示(陈列)馆,不仅传承群体广泛,同时传承人也无需背井离乡四处奔波,对非遗项目的良性发展极为有利。

岳阳初具规模的非遗项目展示(陈列)馆有巴陵戏陈列室、汨罗市长乐镇的上市街故事会博物馆、下市街故事会民俗馆、长乐甜酒文化馆、岳州窑烧制技艺展示馆、长乐非遗文化展示体验馆地、岳阳博物馆手工艺类非遗馆、岳阳茶博城表演类非遗馆等8家。这8家非遗馆分两类,第一类为单个的非遗项目展示馆,前五个展示馆属于这一类,分别就某个特定的非遗项目如巴陵戏、长乐抬阁故事会、岳州窑烧制技艺、长乐甜酒制作技艺进行深入阐述和展示。第二类为本区域内多个相同或相近的非遗项目集中展示馆,后三个展示馆属于这一类。

## 二、通过体验式非遗旅游形成多赢局面

近年来,人们旅游的目的从单纯地看景点转变为感受目的地的文化内涵,从匆匆忙忙地到此一游转变为节奏放缓的休闲游。旅游的方式也更多地从跟团游转变为自驾游、亲子游、研学游、休闲康养游等。游客希望在不同的地方看到不同的风景、感受不同的风土人情。非遗项目展示(陈列)馆成为当地旅游新的吸睛点和吸金点。如,汨罗市长乐镇的甜酒文化馆,一楼为省级非遗项目“酿造酒传统酿造技艺(长乐甜酒制作技艺)”陈列馆,二楼为甜酒文化体验区,游客可以在这里了解甜酒的发展史,体验它的制作过程,喝上一碗香甜可口的甜酒,细细品尝长乐甜酒的独特风味。

岳阳历史悠久、文化厚重、民风淳朴,孕育了丰富多样、特色鲜明、弥足珍贵的非物质文化遗产,如汨罗江畔端午习俗、巴陵戏、长乐抬阁故事会、洞庭渔歌、岳阳花鼓戏、湘阴花鼓戏、九龙舞、君山银针茶制作技艺、岳州扇制作技艺(均为国家级非遗代表性项目)等,都已成为本地域独特的文化IP。各具特色的非遗项目展示(陈列)馆像一颗颗珍珠分布在不同地点,成为当地新的旅游资源,游客可以在这里近距离体验非遗,感受传统文化的魅力。每个非遗展示(陈列)馆都有自己的特点和主打项目,每个馆带给游客的感受是不一样的。

听一曲原汁原味的巴陵戏(国家级非遗代表性项目“巴陵戏”),观一场惊心动魄的龙舟赛(人类非物质文化遗产“端午节(汨罗江畔端午习俗)”),看一段民风淳朴的花灯戏(省级非遗代表性项目“平江花灯戏”),品一碗山乡人家带着柴火味的烟茶(省级非遗代表性项目“黄茶制作技艺(谷雨烟茶制作技艺)”),尝一口外黄内嫩的油豆腐(市级非遗代表性项目“张谷英油豆腐制作技艺”),再自己动手做一把美轮美奂的岳州扇(国家级非遗代表性项目“制扇技艺(岳州扇制作技艺)”),或一个专属自己的岳州瓷(省级非遗代表性项目“岳州窑烧制技艺”),乡音乡韵、乡趣乡味,难忘的非遗体验、图文并茂的非遗展览、与传承人近距离地对话,成为游客客中心美好的旅行记忆。

体验式非遗旅游,不仅让游客了解了非遗知识,也增加了当地旅游收入,同时增强了非遗传承人的成就感和获得感,取得了很好的社会效益和经济效益。据统计,已建成的这8家展示(陈列)馆每年接待来自全国各地的游客达300万人次以上,深受广大游客欢迎。长乐古镇因抬阁故事会而闻名远播,原本只有春节才有的故事会已演化成常态化旅游项目,到长乐镇旅游的人越来越多,年均接待游客30多万人次,年收入3000多万元。

在文旅融合的大背景下,建立非遗项目展示(陈列)馆,借助非遗特色鲜明、观赏性强、内涵深厚的特点,丰富旅游模式,让旅客“慢”下游览的节奏,细细品味、慢慢咀嚼文化之根,让文化留住游客,让游客带走文化,从而刺激消费,增加旅游收入,使“非遗+旅游”成为岳阳文旅融合发展的新引擎。

(作者单位:岳阳市文物保护中心)

全领域的执法不严、司法不公的问题。

最后,应着力推动有力的文化安全法治保障体系之形成。“徒善不足以为政,徒法不能以自行。”有力的法治保障体系是推动我国文化安全维护工作的重要保证。形成文化安全法治保障体系是文化安全领域法治建设各环节、各要素有序运行的必要条件,是发挥文化安全法律法规的引导、规范和保障功能,确保文化安全维护工作依法稳健推进的重要支撑。具体而言,形成文化安全法治保障体系主要应当从三个方面入手:一是深入推进依法治国,提升依法行政能力和水平,为文化安全领域法治建设提供坚实的保障。二是深入推动社会参与,彰显文化安全协同治理的力量,在更大范围内、以更有效的方式拓展文化安全维护工作的参与渠道,让社会各层面力量在参与中提升对文化安全领域法治建设的作用,对文化安全领域之价值的认知和认同,为文化安全领域法治建设提供强大的保障。三是重视各层面关涉文化安全的专门人才队伍的培养,组建能力强、素质高的立法、执法、司法人才队伍,通过职业培训、人才引进等手段,为文化安全领域法治建设提供有力的保障。

(作者单位:武汉大学国家文化发展研究院文化法制研究中心)

“4·15全民国家安全教育日”

# 维护我国文化安全需要加强法治保障

另一方面,进一步加强文化立法,为中国特色社会主义文化繁荣发展、为建设社会主义文化强国提供健全的文化法律体系支撑。维护我国文化安全的根本是促进我国文化的发展昌盛。不断发展、不断增强对内凝聚力和对外影响力,才是我国文化屹立不衰、永葆安全,并在深层次上支撑国家总体安全,促进国家发展强盛的终极密码。因此,有必要在党的十八大以来所取得的一系列文化立法成果的基础上,把握“窗口期”,进一步加强文化立法,特别是加强涉及文化安全的重点领域的文化立法,进一步健全着力于文化价值观念引导、文化权利保障、文化遗产保护和利用、公共文化服务体系、文化产业等方面文化法律体系,为文化安全维护构建全面的法律支撑。

其次,应着力推动高效的文安全法治实施体系之形成。“法律的生命力在于实施,法律的权威也在于实施。”高效的文化安全法治实施体系是推动我国文化安全维护工作的核心保证。目前,我国文化法及文化安

全方面法律法规实施情况尚不够理想,在一定范围内存在刚性规定打折扣实施或加码实施,柔性规定不实施或变相当作刚性规定实施的两种不同的极端情况。建立高效的文化安全法治实施体系就是要推动和保障有关文化安全维护的纸面的规范走向法治实践,让法律法规能够按照法治理念和立法目的精准有效地在文化安全维护实践中得以落实。当然,文化安全法治实施体系是一个复杂的系统,涉及立法、执法、司法、守法各个层面,需要基于当前我国文化强国和法治中国建设的实际情况和要求加以协同推进。除前文所强调的加强科学立法,为文化安全维护工作提供严谨、协调、系统的法律指引外,在执法层面,应当进一步推动文化安全领域的严格执法,推动政府及相关职能部门依法建立文化安全工作清单制度,依法严格履行各项文化安全维护职责。在司法层面,应当强化文化安全安全的公民法治,提高司法机关在个案中对危害文化安全行为的惩治

力度,提升司法在文化安全维护中的效能。在社会层面,应当加强文化安全领域的法律法规宣传和普及,促进文化安全法律知识融入人民生活,着力推动全民守法。唯有从科学立法、严格执法、公正司法、全面守法这四个方面系统着力,才能在依法治国、依法执政、依法行政共同推进,法治国家、法治政府、法治社会一体建设的意义上推动我国高效的文化安全法治实施体系之形成。

再次,应着力推动严密的文化安全法治监督体系之形成。有监督才有落实,严密的法治监督体系是落实文化安全维护工作的关键。因此,应当加快建设和形成文化安全法治监督体系,以加大对执法、司法等公权力运行过程中违背严格执法、公正司法的监督,加大对影响甚至侵害文化安全、社会公正、人民利益的行为的预防、惩戒和治理力度。文化安全法治监督体系建设需要国家和社会两个层面的协力。国家层面以司法监督和监察监督为重点,社会层面以群

众监督为关键。在司法监督方面,应当进一步加大司法机关对行政机关文化执法行为,特别是文化安全执法行为的监督范围和审查力度。在监察监督方面,扩大对文化安全领域的监察范围,丰富监察手段,实现对行使文化安全领域公权力的公职人员的监察全面覆盖。在社会监督方面,应当以制度化的方式充分调动人民群众的主体积极性,充分发挥人民群众参与文化安全维护和公共安全立法、司法监督的作用。与此同时,司法机关、监察机关要全面深化政务、检务、监察公开改革,及时、主动公开依法可以公开的涉及文化安全案件的办案信息,将相关工作置于群众的监督之下。此外,应当以制度化的方式推动各监督主体之间的衔接和互动,明确各监督主体的监督范围、监督方式和监督程序,探索建立文化安全信息综合平台,实现各方监督主体之间在文化安全执法、办案、群众投诉举报等方面的信息实时传递和资源共享,及时发现和纠正文化安