

●第二批国家级文明旅游示范单位系列报道

八达岭长城景区

“禁绝刻划”有实招

□ 本报记者 李 凤

“八达岭长城管理处敬重提醒广大游客朋友们:刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名胜古迹等破坏文物行为是违法行为,将会受到法律的严惩……文明旅游,禁绝刻划,是每一个守法公民的基本道德底线。”前不久,北京市延庆区八达岭长城管理处发布《致广大游客的一封信》,呼吁游客保护长城,“文明旅游,禁绝刻划”。

八达岭长城是万里长城的杰出代表,自1952年开放至今,已累计接待中外游客2亿多人次。近年来,八达岭长城景区积极开展文明旅游工作,加强文明旅游宣传引导,创新文物保护“网格化”管理办法,营造文明、健康、绿色旅游新风尚。前不久,八达岭长城景区获评第二批国家级文明旅游示范单位。

7月12日,八达岭长城景区旅游环境整治“百日攻坚”专项行动收官。该行动于4月4日启动,为期约100天。行动期间,当地成立了以八达岭长城管理处牵头抓总、驻区执法单位和企业共同参与的工作领导机构,下设领导小组办公室和7个专项工作组,加强文物保护、倡导文明旅游是其重要工作内容。

“本次专项行动期间,我们专门设立了文物保护工作组,为保护文物、预防刻划开展系列工作。”八达岭长城管理处相关负责人介绍,为了加大文物保护宣传力度,文物保护工作组制作播放长城文物保护警示教育宣传片,在八达岭长城官网、预约售票系统持续加大文明旅游温馨提示,向预约成功的游客推送文物保护提示短信;在安检口、检票口增设违法警示曝光栏;在接驳车、公交车站等重点部位通过景区广播、手持扩音器进行文物保护提示和警示,倡导文明旅游。

同时,八达岭长城景区还加大对旅行社及导游履行文物保护职责的管理力度。请旅行社签订《文物保护承诺书》,发布《致旅行社及导游的一封信》,要求导游在火车、公交车、旅游专线、景区客运接驳车等交通工具上和游览过程中对游客进行文保宣传。

在倡导游客文明旅游的同时,八达岭长城景区积极加强管理,制定了《八达岭长城景区文物保护“网格化”管理办法》。文保网格由长城文物管理科牵头,景区管理指挥科、八达岭文旅集团景区管理部、物业公司共266人组成,按照“分级分类、多责合一、责任到人、奖惩分明”的原则,依托景区视频监控系統,采取人防技防相结合的方式,加强文物巡查管控,及时发现并制止长城刻划等不文明行为。截至目前,文保网格共出动巡查检查4000余人次,报修63件次。

为了打破破坏文物的违法行为,2020年4月,北京市延庆区八达岭特区办事处出台了《关于对破坏八达岭长城景区文物行为的惩

戒办法》。办法明确了7类破坏文物的违法行为,具体包括在长城主体上设置摊点、通信设施,组织游览未批准为参观游览场所长城,攀登未批准为参观游览场所长城,刻划、涂污或者以其他方式故意损坏长城,非法移动、拆除、污损、破坏长城保护标志,在长城上架梯、挖坑、竖杆、堆积垃圾,其他危及长城安全的行为。办法规定,对上述破坏文物行为,构成刑事犯罪的,由公安机关依法处置。按照《北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法》,纳入旅游不文明行为记录,加大监督和曝光力度,实行动态管理。情节严重或造成不良社会影响的,八达岭长城景区将限制相关行为人为购票参观。此外,八达岭长城管理处还出台了《八达岭长城景区旅游不文明行为记录管理暂行办法》,加强对游客和旅游从业人员旅游不文明行为的管

“相关办法的出台,有力震慑了不文明及违法行为,同时让景区管理有据可循、有法可依。”八达岭长城管理处相关负责人介绍,截至目前,工作人员共发现13起游人刻划案件,其中4起刻划严重,对当事人给予行政拘留5日并罚款200元的行政处罚,其余9起由于情节较轻,对当事人进行批评教育。

6月14日,八达岭长城管理处发布《关于6.11长城刻字事件的情况通报》。通报显示,6月11日16时许,游客种某强在八达岭长城游玩时,用钥匙在城墙内侧刻划“种某强”3字,被处以行政拘留5日、罚款200元的处罚,并被列入不文明旅游“黑名单”,延庆区12家等级旅游景区对其实施联合惩戒,不予接待。

“八达岭长城景区获评国家级文明旅游示范单位,意义重大。作为景区管理机构,八达岭长城管理处将以京张体育文化旅游带、长城文化带‘两带建设’为牵引,以长城文化旅游核心体验区建设为‘引擎’,以更高远的视野、更务实的作风、更有力的举措,履行责任、勇于作为,深化文明旅游工作。”八达岭长城管理处相关负责人表示。

专家点评:

在国家级文明旅游示范单位创建过程中,八达岭长城景区严格对标、真抓实干,成效突出,有许多经验和做法颇具特色,可圈可点。例如,为防止游客在墙砖上刻字涂画,景区与公安部门联手开展了执法行动;为进一步做好文明督导工作,他们组织科室人员定期下沉一线,了解游客需求,解决实际困难,做到了有求必应,开创了“零距离、嵌入式、接地气”的服务新模式。他们的优质服务受到中外游客的广泛好评。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会委员、北京市标准化研究院特聘专家 徐继洪)

桂林博物馆

“桂博先锋”助文明

□ 孟 萍 王莹莹

作为展示桂林历史文化的综合性博物馆,近年来,桂林博物馆积极推进文明旅游建设,充分发挥公益性文化机构职能,主动作为,细化责任,狠抓落实,营造优良的文明旅游氛围,为桂林打造世界级旅游城市贡献博物馆力量。

“围绕文明旅游抓党建、抓好党建促文明旅游,一直是我们的工作思路。”桂林博物馆相关负责人介绍,博物馆长期坚持以党建引领各项工作,“桂博先锋”获评桂林市五星级党建品牌。博物馆建立了党员文明示范岗,定期开展培训、应急预案演练,发挥党员模范带头作用,为游客提供贴心周到的服务。

“文明旅游重在引导。我们一直努力通过完善自身软硬件设施,通过优质服务去引导和带动游客文明旅游。”桂林博物馆相关负责人表示,博物馆充分发挥文化旅游场所优势,完善文明服务设施建设,在场馆门口和馆内显眼位置,利用海报、图片、标语、LED屏幕张贴和播放文明旅游公益广告,设置文明提醒标牌、宣传栏、先进事迹展板等,营造浓厚的文明氛围,使文明理念逐步深入人心。

近年来,桂林博物馆结合博物馆特色,积极开展以中华优秀传统文化和社会主义核心价值观为主题的宣传教育活动,引导公民思想道德建设。同时,挖掘、开发传统文化资源,开展丰富多彩的线上线下活动,通过官网、微博和微信公众号进行推送,倡导文明参观、文明旅游、绿色出行新风尚。

在线下活动方面,桂林博物馆推出汉学堂传统礼仪课程,宣传传统礼仪;举办“我是一束光·相伴你成长——桂林助学联合会留守儿童专场”“国际残疾人日特别活动”,关爱特殊人群;举办“文明城 你我同行”主题活动,倡导文明行为。

线上活动同样亮点纷呈。如与湖北省博



伊犁哈萨克自治州那拉提景区

“最美员工”为那拉提“景”上添花

□ 本报记者 邓敏敏

每年暑假,到新疆伊犁那拉提景区旅游的人都络绎不绝。今年7月以来,那拉提景区游客接待量稳步上升,景区积极为游客提供更高水准、更优质的服务。随着新的游客服务中心启用,新增2283个停车位,景区服务设施大为改善。前不久,景区高速景观索道投入运营,进一步改善了通行条件。

“那拉提真是满足了我对草原的所有幻想”——这几乎是每个到过那拉提景区的游客的心声。去年暑假去过那拉提旅游的罗女士至今仍然念念不忘,她告诉中国旅游报记者:“那拉提真的是景美人更美,我还在记得去年在景区的牛栏吧吃吃饭时,虽然不是饭点,但是老板非常热情,还提醒我们不要多点,避免浪费。”

作为国家5A级旅游景区、国家级旅游度假区,那拉提景区还承担了首批国家级服务业标准化示范项目。那拉提景区曾被评为第一批自治区级文明旅游示范单位,前不久,又被评为第二批国家级文明旅游示范单位。

在接受记者采访时,那拉提景区管委会旅游发展管理局副局长纪伟介绍,近年来,那拉提景区围绕建设世界级旅游目的地,坚持以高水平、高层次规划为引领,以发展休闲度假游为导向,以提升服务质量为保障,努力

为了提升游客游玩得更舒心,那拉提景区还广泛营造文明旅游氛围,制定服务规范、加强部门内部培训、强化考核等措施,确保窗口一线人员服务更加文明规范。同时开展“景区最美员工”评选活动,选树了景区“最美讲解员”

青铜峡黄河大峡谷旅游区

每个景点都有文明服务岗

□ 王 涛

示范单位与创建国家5A级旅游景区深度融合,做到同安排、同部署、同考核。

同时,该旅游区设置了多个文明志愿服务站、文明志愿服务岗,注册成立了志愿服务队,建立“纵向到底、横向到边”的志愿服务网格体系。在游客中心设立投诉室,由专人受理游客投诉,保证12小时内完成投诉受理。创新构建“五全五做”旅游服务质量管理模式,实行“1小时寻物启事”“10分钟投诉处理”等一站式服务举措,持续打造“禹”您相约——黄河大峡谷文化旅游志愿服务品牌,开展“爱心妈咪小屋”“文明旅游我表率”活动,为游客提供便捷、高效、贴心的旅游服务。

2022年9月,广东游客范先生到青铜峡黄河大峡谷旅游区游览时,不小心将一个装有重要文件的包遗落在景区,直到回家后才发现丢失。正当束手无策、焦急万分之际,他接到青铜峡黄河大峡谷旅游区工作人员的电话,询问他是不是丢失了东西。仔细核对无误后,工作人员免费将包邮寄给范先生。

在提升文明服务的同时,青铜峡黄河大峡谷旅游区积极加强文明旅游宣传引导。通过电视、广播、微信、微博、广告牌、宣传栏等大力宣传文明旅游,倡导“文明出行、绿色旅游”理念。积极开展《中国公民国内旅游文明行为公约》《中国公民出国(境)旅游文明行为指南》宣传普及活动。设置“遵德守礼”文明提醒牌和宣传牌,6块LED宣传屏及4块电子屏循环播放文明旅游公益广告,引导游客遵守文明行为规范,树立文明守法理念。

敦煌鸣沙山月牙泉景区

不让一位游客受委屈

□ 牛 莹

这个夏天,敦煌鸣沙山月牙泉景区游客人数不断攀升。走进景区,各类文明旅游标识牌、问询服务窗口、志愿者服务台随处可见,彰显了国家级文明旅游示范单位的文明风貌。

“多年来,景区始终秉持‘创建只有进行时’‘永远都是赶路人’的创建理念,凝聚合力、强化举措,推动文明旅游创建工作深入开展。”敦煌市鸣沙山月牙泉旅游发展有限公司副总经理王有霞说。

在创建过程中,鸣沙山月牙泉景区提出“文明创建引领全局”的工作思路,成立了由景区管理处一把手任组长的创建小组,以“部门同抓,全员共管”的创建模式,明确创建任务和具体措施,形成“人人肩上有任务、任务件件有考核、考核事事有指标”的考核推进机制,汇聚了文明创建合力。

“大家心中都有共识,那就是‘人人都是景区的讲解员、保洁员、文明旅游大使’。作为国家5A级旅游景区,我们注重人性化关怀,坚持做到‘不让一位游客受委屈’。游客遇到任何问题,我们都会第一时间帮助协调解决。”鸣沙山月牙泉景区服务中心办公室副主任付晶说。近年来,鸣沙山月牙泉景区高度重视文明

公益广告宣传,在景区主要出入口、游客中心、广场、游步道、卫生间等游客集中场所设置文明旅游、关心爱护未成年人、志愿服务等公益广告宣传标语100余块。“这几年,明显感到游客素质提高了,大家会主动遵守景区规章制度,不携带禁止物品,有不少游客还会自带垃圾袋,用完后统一投入垃圾桶。”付晶说。

在加强文明旅游宣传引导的同时,鸣沙山月牙泉景区还积极开展职业道德、文化素养、业务技能等培训,提高景区工作人员的综合素质和服务水平,并组织员工开展公益活动,在旅游旺季每月、淡季每季度及节假日结束后第一天上山捡垃圾、除杂草,保护景区生态环境。

此外,鸣沙山月牙泉景区积极组织员工在主要路口、游步道、经营区域等地开展交通主动劝导、秩序维护、文明旅游、环境保护等多个主题的志愿服务活动。志愿者们佩戴“文明引导员”“学雷锋志愿服务”绶带,热情回应市民游客咨询,做到贴心服务、有问必答。

“您好,服务中心在那边,往这边走是西门出口,小心脚下台阶和沙道……”鸣沙山月牙泉景区讲解员赵素玲介绍,讲解员在讲解过程中,都会及时捡拾垃圾,劝阻吸烟、躺卧等不文

“最美售票员”“最美驾驶员”“最美保洁员”等一批具有示范引领作用的“最美景区人”,以实际行动践行文明旅游,全面提升景区员工的文明素质。

正是因为有了这群“最美”,来来往往的游客们才更能切实感受到景美人更美的那拉提,不少游客还将那拉提奉为治愈系风景的首选,在各大社交平台纷纷点赞。网友“今天吃了好多饭”说:“被绿色治愈的一天!那拉提的风景真的太棒了,雪山和草原,潺潺的小溪流,所有人从区间车下来都会哇地惊呼。”网友“XIANGYI_OFFICIAL”也称:“那拉提,‘最先见到太阳的地方’,山顶漫天飞雪,雪山若隐若现,草地黄花点点,聚起又散的乌云,凛冽暂歇的寒风,希望这些意象能在一些精神匮乏的时

刻提供稳定的能量。”

专家点评:

在国家级文明旅游示范单位创建过程中,那拉提景区以提升服务质量为保障,统筹谋划,整体推进,细化分解各项任务,发挥行业特色优势,紧盯服务质量提升,强化硬件改造完善,依托资源优势,通过摄影游、演艺游、特色游、星空露宿游、节庆游和赛事游等新兴旅游业态,将文明旅游工作固定化、常态化,营造出浓厚的文明旅游氛围。其开展的“人人都是安全员、服务员、保洁员、救护员、宣传员”的五员活动,有效推动了景区文旅高质量发展和服务质量双提升。

(点评人:海阳旅游度假区管理委员会工委委员、全国文明旅游示范单位评定专家 陈春生)

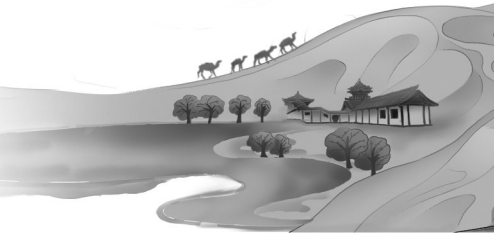
一名员工就是一名文明旅游志愿者,就是一面文明旅游旗帜。青铜峡黄河大峡谷旅游区坚持“文明浸润人心,礼仪涵养言行”理念,加强讲解员培训,将文明旅游理念植入日常讲解。旅游区全体工作人员以身作则,争先发挥好讲解员、安全员、卫生员、宣传员的作用。同时设置文明督导员和文明引导员,强化旅游服务礼仪、导游文明礼仪专项培训,引导游客文明旅游。

“下一步,我们将继续在挖掘文明旅游内涵、发挥文明旅游效益上下功夫、出实招,用心用情讲好黄河故事,让文明旅游成为旅游区传承黄河文化的有效载体、推动高质量发展的强劲引擎。”张志勇说。

专家点评:

“十里长峡,黄河之魂。”青铜峡黄河大峡谷构筑了山的画卷,汇聚了水的交响,更展现了文明旅游的风采。景区成立文明旅游工作领导小组,建立志愿服务队,创新构建“五全五做”旅游服务质量管理模式,打造了“纵向到底、横向到边”的志愿服务网格体系。“1小时寻物启事”“10分钟投诉处理”等一站式服务举措,“爱心妈咪小屋”“垃圾银行”等志愿服务品牌,是景区践行文明旅游的成果和结晶。景区想游客之所想、急游客之所急,在经营中融入人性化设计、精细化管理和亲情化服务,通过管理和品质品质的标准化、专业化、系统化,构建了温馨有爱、细致全面的文明旅游氛围。

(点评人:北京第二外国语学院教授、中国旅游人才发展研究院执行院长 韩玉灵)



明行为,发放文明旅游、爱山护泉宣传单。“针对污染月牙泉水质、随意攀爬等不文明旅游行为,工作人员会通过视频监控及时发现,通过喇叭喊话制止,周围的游客也会帮助劝阻不文明行为,共同维护文明旅游环境。”

“获评国家级文明旅游示范单位,对我们来说既是荣誉也是鞭策。下一步,鸣沙山月牙泉景区将持续强化责任意识,提高景区管理效能,不断创新举措,建立文明旅游常态机制,扩大服务引导范围,提升服务引导能力,再塑文明旅游品牌新形象。”王有霞说。

专家点评:

敦煌鸣沙山月牙泉景区以独特的沙漠奇观、厚重的文化气息闻名。近年来,他们高度重视文明旅游工作,全面谋划,明确目标,细化方案,使文明旅游制度建设落实现有成效。他们加大综合环境整治和文明旅游宣传引导,开展多个主题的志愿服务活动,营造了良好的文明旅游氛围。他们提出的“文明创建引领全局”的工作思路,让文明之风吹遍景区每个角落,提升了景区文明旅游形象。

(点评人:中南民族大学管理学院旅游管理系教授 卢世菊)