

## ● 第一批文明旅游宣传引导十佳案例系列报道

前不久,第一批文明旅游宣传引导十佳案例名单公布,重庆市渝中区文化和旅游发展委员会、中国少年儿童文化艺术基金会美丽公约文明旅游专项基金等10个申报主体的案例入选。为发挥入选案例的示范标杆作用,中国旅游报即日起推出第一批文明旅游宣传引导十佳案例系列报道,敬请关注。

重庆市渝中区文化和旅游发展委员会

## 从“谢绝参观”到“主动宣传”

□ 陈 潜

近年来,因为优越的观景位置和独特的建筑结构,位于重庆市渝中区的白象居小区成为网红打卡点。随着游客大量聚集、内部商业发展,小区公共通道被占用、居民生活被打扰等问题引发关注。为了找到游客参观与居民生活之间的平衡点,当地多措并举,加强文明旅游宣传引导,以文明之风引领带动社会治理升级,取得初步成效。前不久,由重庆市渝中区文化和旅游发展委员会申报的“文明共建 主客共享‘网红’景点变‘长红’经典”入选第一批文明旅游宣传引导十佳案例。

白象居建成于20世纪90年代,有居民500多户,以老年人为主。小区楼宇之间有一个空中连廊,视野很好,可以看到长江索道、东水门长江大桥等多个重庆地标。同时,这里极富重庆山城建筑特色,24层的高楼没有电梯,但在1楼、10楼、15楼都有出入口,可以直通马路。随着《火锅英雄》《少年的你》等多部热门影视剧在此取景,白象居逐渐成为网红打卡点。2023年暑期,小区每天接待游客近5000人次。

白象居走红后,一系列问题随之涌现。楼内吵闹无比,垃圾随处可见,居民不堪其扰,在家门口挂上“谢绝参观”的牌子。除了游客,给居民带来困扰的还有商户。整个白象居的进出通道只有两米多宽,一些商户为了扩大经营面积,将冰柜、桌椅摆在店面以外的通道上。居民们希望尽快解决这一问题,回归安宁生活。有的居民直言:“这是小区,不是旅游区,游客不能进来。”

一时间,如何平衡好居民和游客的利益,成了摆在白象居面前的难题,同时也考验着城市治理的智慧。为了破解这一难题,渝中区以“党建+”链接了一批辖区社会资源,组建了一支居民自治服务队,出台了一套规范管理制度,充分整合政府、市民、游客多方资源,形成文明旅游宣传引导合力,多措并举加强对旅游不文明行为的防范和惩戒,实现了居民自治管理服务可持续,形成了文明旅游宣传引导长效机制。

据了解,渝中区以打造“红岩先锋”变革型组织为契机,成立了白象居自治服务队,发挥居民熟悉当地情

况的优势,用居民之间多年来形成的情感纽带,推动各方共同维护小区秩序。自治服务队接受社区居委会的监督管理,并制定了《白象居居民自治服务队队员职责》《白象居小区游客“打卡”游览文明行为规范》等6个居民自治规范文书,对自治服务队队员的志愿服务行为准则、游客打卡行为规范等作出了明文规定。

同时,街道社区、文旅部门干部积极走访对接白象居小区内及周边聚集的餐饮、生活、金融、文旅等商业资源,邀请他们参与“共建共治”。上百名本地居民主动担当小区文明志愿者、城市文明宣传员,为文明旅游贡献力量。

随着游客乱扔垃圾、随地吐痰、喧哗扰民等不文明行为不断减少,小区居民对游客的态度也从“谢绝参观”转变为“主动宣传”。经营户在享受游客带来的商机的同时,通过规范经营、文明引导等方式反哺居民自治。由此,白象居在居民生活、商户经营和游客接待中找到平衡点,实现了“主客共享”,把“流量”变“留量”,让“网红”变“长红”。

现在,白象居及周边配套服务不断完善,商业业态不断丰富,原本仅到此拍照打卡的游客,停留时间更长,满意度更高。除了白象居,游客还通过政府和居民的宣传,了解并深度游览周边的白象街传统风貌区、湖广会馆等,带动了渝中母城开埠文化传播,提升了整体旅游消费水平。

来自陕西的游客杨先生表示,他从短视频平台了解到白象居,慕名前来游览。“这里的风景很不错,能充分体现重庆山城的风格。虽然游客很多,但这里环境非常整洁,我会推荐朋友来玩。”

渝中区文化和旅游发展委员会副主任邓琳表示,白象居以其富有特色的山地建筑、山水景观资源优势,成为许多游客喜爱的热门打卡地。通过街道社区牵头、居民自治的方式加强管理,白象居得到了规范提升,这充分体现了渝中区对游客友好的整体旅游环境和重庆人开放包容、耿直豪爽的性格特点。同时,希望游客文明旅游,在不打扰居民正常生活的前提下,更好地体验原汁原味的重庆本地生活。

西安城墙景区

## “金甲武士”这厢有礼

□ 本报记者 任 丽

“好汉,悠悠草木皆生命,请护之”“好汉,客来客往,切莫躺卧”……在西安城墙景区,活跃着一支“金甲武士”文明志愿服务队。身穿“金甲”的“武士”们通过古语、古礼引导游客文明旅游,劝阻不文明行为,深受游客喜爱。近日,该景区申报的“传承优秀传统文化创新宣传引导 金甲武士担当文明使者”案例入选第一批文明旅游宣传引导十佳案例。

据了解,“金甲武士”始建于2006年,原为西安城墙管理委员会旗下的一支礼仪仪仗队伍,主要承担“大城致礼”武士开城仪式、“皇城羽林卫”武士换岗仪式等系列“城墙武士”文化IP展演任务。2019年,这支队伍组成西安城墙文明志愿服务宣传队,开始开展“金甲武士”文明行为引导活动。如今,“金甲武士”们每天都会列队在景区仗剑巡城,仿佛从盛世长安穿越而来。

“起初,我们进行文明引导都是用白话文,但发现白话文与身上穿的盔甲以及城墙文化不符,后来就结合古语,想出了文言文的劝导内容。”西安城墙景区“金甲武士”领队刘明说,为了体现唐朝武士的威武雄壮,队员们平均身高1.8米,盔甲重达30斤,每次巡城一圈需要20分钟,很辛苦。“好在我们这种文明劝导方式效果不错,被劝导的游客都愿意停止不文明行为,这是对我们工作的极大肯定。”

“‘金甲武士’文明旅游宣传主要采用定点巡逻、定时示范、现场互动、线上宣传4种形式。”西安城墙管理委员会相关负责人介绍,定点巡逻是在城墙特定区域进行巡逻,发现不文明行为后进行劝阻和引导。定时示范是在旅游高峰期或特定时间段,在城墙

上进行文明行为示范,吸引市民游客关注并效仿。现场互动是“金甲武士”通过游戏、问答等方式,与游客互动交流,传达文明行为的重要性。线上宣传则是通过自媒体平台与主流媒体宣传文明旅游,加大传播力度与范围。

今年,“金甲武士”团队还不断挖掘城墙历史文化内涵,增加了“大唐女将军”“大唐不良人”“鸿胪寺卿”等IP,兼顾“波斯客”“唐小妃”“李小白”等成熟IP形象的深度开发,通过多样互动形式,不断扩大文明志愿服务宣传队伍量,擦亮西安城墙文明旅游的金字招牌。

在“金甲武士”系列文明旅游服务IP的基础上,西安城墙景区还组建了文明旅游城墙“守护者”志愿服务团队,包括致力于西安城墙文物保护服务的高校志愿者、致力于文化传播的城墙守护者、网格化遗址保护志愿者。

陕西省社会实践哲学研究室主任、副研究员王晓勇表示,《礼记·冠义》中说:“凡人之所以为人者,礼义也。”游客对西安的向往,更深层次源于对中国传统文化、中华文明的热爱。“礼让”“礼劝”是千年历史文化积淀浸润后内化于心、外化于行的结果。西安城墙景区“金甲武士”礼劝文明,既是历史传承、文化自信的表现,也是现代文明的生动实践。

在高品质旅游体验中厚植文明旅游理念,将文明旅游融入文化IP,西安城墙景区的“金甲武士”文明志愿服务队已然成为西安文明旅游建设的一大特色。如今,从“金甲武士”与西安城墙景区相伴相生到游客自觉文明参观,游客和西安“永以为好”,共同塑造着这座城市的文明气质。

新乡南太行八里沟景区

## “我在景区捡垃圾”

□ 本报记者 李 凤

游客边旅游边捡垃圾,捡满一袋还能兑换礼品;扫山工变身“蜘蛛侠”,“飞檐走壁”捡垃圾……近年来,河南新乡南太行八里沟景区(以下简称“八里沟景区”)积极倡导和践行文明、健康、绿色旅游新风尚,持续开展“绿色银行”垃圾兑换活动,“蜘蛛侠”悬崖峭壁捡垃圾文明引导活动,大力宣扬“垃圾不乱扔、举止显文明”等文明习惯,引导游客把文明理念内化于心、外化于行。前不久,该景区申报的“服务引导并重 激励约束并举 践行文明从‘景区包揽’变‘人人参与’”入选第一批文明旅游宣传引导十佳案例。

八里沟景区位于新乡市辉县深山区,规划面积109平方公里,包括八里沟、九连山、天界山三大游览区,主要景点200余处。由于面积广阔、景点众多、地形复杂,垃圾清理一直是困扰景区的“老大难”问题。近年来,八里沟景区创新开展“绿色银行”垃圾兑换活动,鼓励游客主动捡垃圾并带出景区,将垃圾的“末端清扫”变为“源头减量”,将“景区包揽”变为“人人参与”。

记者在八里沟景区发布的《“绿色银行”兑换活动》宣传海报上看到,景区详细标明了活动内容、活动对象、垃圾存放点、礼品兑换点、活动规则等相关情况。所有进入景区的游客,均可在每个游览区的检票口和垃圾存放点领取垃圾袋,并在游览过程中捡拾垃圾。捡满一袋垃圾后,游客可至多个指定垃圾存放点换取礼品兑换券,返程时前往八里沟山门售票处、九连山山门安保值班处、天界山云峰画廊入口值班处等礼品兑换点,兑换面具、扇子、玩偶等文创礼品。

在八里沟景区相关负责人看来,“绿色银行”垃圾兑换活动可谓一举三得。“游客将垃圾换成礼品,减少了旅游支出;垃圾减少了,保洁员的工作强

度随之减轻;乱扔垃圾的不文明行为也少了,景区环境得到改善。”

八里沟景区荟萃太行山水精华,红岩绝壁横亘百里,悬瀑深潭连绵不绝。在壮丽的山水之间,景区环境保护的主力军——“蜘蛛侠”扫山工定期在悬崖峭壁上清理垃圾,成为景区一道独特的风景线。

“只要有垃圾,他们都会想方设法清理干净,用辛勤的汗水换来景区的美丽。”八里沟景区相关负责人表示,扫山工冒着生命危险在悬崖峭壁上工作,不仅能及时清理垃圾,也能让游客意识到保洁人员工作的不易,从而提高文明旅游意识,自觉摒弃乱扔垃圾等不文明行为。

在开展“绿色银行”垃圾兑换活动和“蜘蛛侠”悬崖峭壁捡垃圾文明引导活动的基础上,八里沟景区还通过提示牌、宣传海报、微信公众号等多种方式,加强文明、绿色理念的宣传力度,引导游客做文明的守护者、践行者。加大重点区域巡查力度,通过纳入旅游“黑名单”、罚款等手段,对不文明游客进行处罚,疏堵结合,治理不文明乱象。增加垃圾桶投放数量,提升垃圾清理频率,加强垃圾分类和回收利用,以最大程度减少环境污染和资源浪费。

随着一个个务实举措的实施,八里沟景区的环境保护和文明旅游工作成效显著,游客乱扔垃圾、随处刻字等不文明现象明显减少了。“文明旅游建设是一个系统工程,需要景区和游客互相配合、共同努力。”八里沟景区相关负责人表示,“只有优美的环境和优质的服务才能吸引更多游客,游客也会反过来促进旅游服务的升级、旅游产品的升级和旅游管理的升级,从而使景区更好地长期发展,让更多游客享受美好的旅游环境,玩得更舒心、更有意义。”

中国少年儿童文化艺术基金会美丽公约文明旅游专项基金  
文明旅游 助力边疆发展

□ 本报记者 邓敬敬

近日,由西藏自治区旅游发展厅、新疆维吾尔自治区文化和旅游厅推荐、中国少年儿童文化艺术基金会美丽公约文明旅游专项基金申报的“传播环保理念 激发社会力量‘美丽公约’深耕文明实践”获评第一批文明旅游宣传引导十佳案例。

“美丽公约”即“美丽公约”文明旅游保护环境公益行动,由中国少年儿童文化艺术基金会主办,旨在通过创意新颖、精彩互动的系列活动号召市民游客文明旅游、保护环境,共同践行更加文明、绿色、健康、快乐的生活理念和行为方式,守护绿水青山。

据西藏自治区旅游发展厅相关负责人介绍,2015年开始,“美丽公约”公益项目在青藏高原进藏公路沿线发起“蓝丝带行动”“擦亮天路”“守护三大极行动”,通过在高原建立3个系统,招募志愿者完成5项任务,实施旅游垃圾分类回收的8个环节,分类回收旅游垃圾,宣传推广文明旅游、绿色生活理念。同时开展“小卫士行

动”“0.5元计划”“引领者行动”“爱心远航”等特色活动,号召公众参与“美丽公约”公益行动。截至目前,“美丽公约”已在青藏高原成立了62支服务队,线下志愿者6000余人。

2022年,“美丽公约”发起的“擦亮天路”“守护三大极行动”常态化开展。从当年4月20日开始,招募共计5期志愿者、专家成员,在拉萨、林芝等地开展志愿服务活动。58位志愿者驻站服务,共完成逾120次清理行动与文明旅游宣传活动,发放环保袋、蓝丝带、文明绿色旅游护照、海报等宣传物资8万余件,涉及游客3万余人次。

近年来,“擦亮天路”活动通过整合游客碎片化的志愿服务时间,形成了一股强大的文明旅游宣传力量。工作人员通过向进藏游客介绍“美丽公约”理念,发放蓝丝带、环保袋等宣传物资,吸引游客成为文明旅游宣传志愿者,并在旅行过程中自发将文明旅游理念传递给其他人。

目前,“美丽公约”公益行动已延伸至新疆。在4月25日举办的2023年“文明旅游 你我同行”系列宣传活动启动仪式上,由新疆维吾尔自治区文化和旅游厅、中国少年儿童文化艺术基金会共同发起的“美丽公约 文明旅游”蓝丝带(新疆)行动正式启动。该行动制订了五年工作计划和目标,其中前两年以独库公路为重点开展工作,带动全疆其他景区互动参与,联动区内外重要旅行社加入行动。

2023年是“美丽公约 文明旅游”蓝丝带(新疆)行动五年计划的第一年。目前,“美丽公约”已在对独库公路沿线州市、景区所做调研基础上,通过建立宣传、志愿服务和旅游垃圾分类回收3个系统,在独库公路沿线开展了一系列文明旅游宣传活动,努力把独库公路打造成全国文明旅游的示范公路,将库车、独山子、巴音布鲁克镇等地打造成全国文明旅游志愿服务的示范城镇,让文明旅游成为新疆的一张旅游名片。

在具体执行阶段,“美丽公约”借助移动文明驿站创新互动形式,在独库公路沿线的天池、那拉提等景区开展了“先锋示范清理”“小卫士行动”等一系列文明旅游宣传活动,引导游客文明旅游,并进一步成为文明旅游宣传志愿者。

在公益实践过程中,“美丽公约 文明旅游”蓝丝带(新疆)行动对宣传工作的每一个环节都进行了系统设计。例如,“美丽公约”宣传物料有环保袋、蓝丝带、桌贴、海报、志愿者服装、文明旅游宣传打卡牌等。每一件物料都融入了“美丽公约”文明旅游理念,从而使每个拿到物料的志愿者都能迅速进入宣传状态,并获得足够的体验感和荣誉感。

据介绍,未来,“美丽公约”还将深耕文明实践,继续通过开展丰富多彩的公益活动传播环保理念、激发社会力量,积极带动游客践行更加文明环保的生活理念和行为方式,以实际行动助力边疆发展,为中国加分。

淮北口子国际大酒店

## “小餐桌”引领“大文明”

□ 朱文文

长期以来,安徽淮北口子国际大酒店始终坚持将文明旅游理念融入酒店产品、服务、场景之中,积极践行文明餐桌新风尚,倡导以“小餐桌”引领“大文明”。近日,该酒店申报的“将环保节约理念融入点滴细节 小餐桌展现大文明”入选第一批文明旅游宣传引导十佳案例。

走进淮北口子国际大酒店,只见大堂的立式电子屏幕上滚动播放着文明旅游提醒。在酒店电梯、餐厅、包间等醒目位置,都能看到“崇尚勤俭节约 反对餐饮浪费”“免费提供打包服务”“拒绝食用野味”等文明宣传标识。

为了更好地引导宾客文明出游、文明用餐,酒店还将文明旅游与为客人提供“细意浓情”的服务深度融合,成立了文明旅游志愿者队伍,在为游客提供咨询、指引等服务的同时,及时劝诫餐饮浪费等不文明行为。

“我们还充分利用抖音、微信视频号等短视频社交平台,积极宣传文明旅游、文明用餐、理性消费等内容,引

导游客文明出行。”淮北口子国际大酒店餐饮部总监李培说。

除了多元化的宣传外,淮北口子国际大酒店还不断创新形式、优化服务,让“文明餐饮”理念深入人心。今年3月,酒店创新推出“光盘有奖励”活动,通过积分奖励的形式,鼓励客人将剩菜剩饭打包,减少浪费。“我们会记录客人的打包情况。客人累计打包5次,便可兑换菜品、饮品,或享受折扣优惠。”李培介绍,截至目前,参与该活动的宾客记录已超270次。

“既减少了‘舌尖上的浪费’,又让消费者得到实惠,更有效宣扬了‘文明餐饮’理念,这样的活动非常好,一举多得,值得各地借鉴学习。”来自宿州的游客孙先生说。

不仅如此,淮北口子国际大酒店还秉持“以客为本”理念,在供餐形式和产品上上下功夫,做文章。“在大型会议宴会时,我们会提供半自助式等灵活就餐形式,根据宾客用餐人数,合理配置菜品、主食,推出大、中、小份菜单,并标注食品分量和建议食

用人数。”李培介绍,在服务小团体聚餐或个人用餐时,他们还会及时告知菜量,建议客人采取用餐人数“N-1”的方式适量点餐,鼓励和引导顾客将剩菜打包,并告知剩余食品的二次加工及食用方法。

在文明旅游服务过程中,淮北口子国际大酒店不断强化企业责任与担当。“将环保理念融入酒店运营管理的每一环节,是我们此次申报案例的最大亮点。”李培表示,作为全市唯一一家五星级酒店,淮北口子国际大酒店不仅是一家酒店,更是城市对外旅游服务接待的窗口和旗帜,在发挥文明示范引领上义不容辞。

去年以来,该酒店全面开展不主动提供客房“六小件”活动,鼓励宾客少用或不用一次性牙刷、梳子等“六小件”。“活动初期,很多客人对于这一做法表示不理解。”李培坦言,酒店并不是为了节约成本,而是为了倡导绿色文明的环保理念。“在办理入住时,我们会为自备‘六小件’的客人提供相应价值的礼品,或折算房费优惠

利于客,引导客人树立环保理念。”

为降低塑料产品污染,该酒店还禁止使用一次性饭盒、打包盒、打包袋,采用环保布袋、纸袋等非塑料制品,做好消毒管理;使用可循环降解的秸秆牙刷、梳子、餐具等,真正将环保理念融入点滴细节。

“虽然秸秆制作的各类酒店用品可降解、更环保,但成本大幅增长。”李培以食品打包袋举例,普通的食品塑料袋成本约0.1元,但使用秸秆制作的打包盒成本超过0.5元,并且承载量更小,成本翻了好几番。

不过,在淮北口子国际大酒店的经营管理者看来,生态文明建设重于泰山,不能只算眼前的“经济账”,更要着眼于未来的可持续发展。

倡导“文明餐饮”新风尚,坚持环保理念不动摇,让淮北口子国际大酒店收获社会各界一致好评,企业营收持续向好。据统计,今年中秋国庆假期,酒店餐饮总收入较2019年同期翻了一倍,酒店客房入住率达到75%。