

## 附件 1

### 西湖区文明旅游督查考核责任分解表

| 序号 | 项 目      | 内 容                                                                  | 责任单位                               |
|----|----------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 一  | 开展文明旅游宣传 | 新闻媒体坚持正面引导与反面曝光相结合、集中宣传与常态报道相结合，组织开展文明旅游宣传报道，重点考核五一、暑期、十一等重要节点的媒体报道。 | 区委宣传部                              |
|    |          | 在各景区、旅行社、出入境大厅、交通场站等场所宣传播放文明旅游公益广告，发放文明旅游宣传品。                        | 区文广新旅局<br>西湖公安分局<br>区城建局           |
| 二  | 文明旅游主题实践 | 组织文明旅游志愿者队伍，开展“文明旅游进校园”、“文明旅游进社区”、“文明旅游进景区”等主题实践活动。                  | 区文广新旅局<br>区教科体局                    |
| 三  | 文明旅游创建活动 | 开展“文明旅游景区”（文明旅游景区建设测评标准附后）                                           | 区文广新旅局                             |
|    |          | 开展“文明旅游饭店”和“文明旅行社”评选活动（考核细则由文广新旅局制定）。                                | 区文广新旅局                             |
| 四  | 文明旅游志愿服务 | 开展文明旅游志愿服务活动，实施文明旅游引导意识。                                             | 区文广新旅局                             |
| 五  | 强化教育培训   | 加强导游、领队培训。                                                           | 区文广新旅局                             |
|    |          | 加强对出境游客的教育引导。                                                        | 区文广新旅局<br>西湖公安分局<br>区城建局           |
|    |          | 加强未成年人文明旅游教育。                                                        | 区文广新旅局<br>区教科体局                    |
| 六  | 文明旅游专项检查 | 开展旅游市场综合治理专项整治行动重点打击“黑导”、“黑车”、“黑社”、虚假违法广告、价格欺诈、不合理低价游等旅游市场顽疾。        | 区文广新旅局<br>西湖公安分局<br>区城建局<br>区市场监管局 |
|    |          | 落实《游客不文明行为记录管理暂行办法》，建立游客不文明信息通报机制。                                   | 区文广新旅局                             |
|    |          | 妥善处理旅游投诉，对不文明行为进行及时劝导。                                               |                                    |

## 附件 2

### 西湖区文明景区建设测评标准

| 测评项目            | 测评内容                           | 测评要求         | 测评分值 |
|-----------------|--------------------------------|--------------|------|
| 创建活动扎实<br>(48分) | 1、显著位置设置核心价值观和文明旅游公益广告         | 实地考察         | 10   |
|                 | 2、有游客服务中心                      |              | 6    |
|                 | 3、有母婴室和方便孕妇、残疾人等人性化设计          |              | 4    |
|                 | 4、适当位置设置一定数量的休息座椅              |              | 6    |
|                 | 5、设立文明旅游志愿服务站(点)、开展学雷锋志愿服务活动   | 实地考察<br>查阅资料 | 10   |
|                 | 6、有一定数量的文明旅游提示牌                |              | 4    |
|                 | 7、开展文明餐桌行动,有提示牌                |              | 4    |
|                 | 8、爱国主义教育基地对未成年人免费开放            |              | 4    |
| 环境整洁优美<br>(24分) | 9、景区整体环境面貌整洁、全日保洁              | 实地考察         | 4    |
|                 | 10、无乱建、乱堆、乱放现象                 |              | 4    |
|                 | 11、公厕数量能满足游客需要,公厕干净无异味、有无障碍设施  |              | 4    |
|                 | 12、设置分类垃圾箱,垃圾箱干净整洁,垃圾无外溢       |              | 4    |
|                 | 13、公共信息图形规范齐全                  |              | 4    |
|                 | 14、有投诉信箱、公布有监督电话,有专人负责         |              | 4    |
| 服务优质规范<br>(28分) | 15、发放文明旅游宣传册页、提供信息咨询、游程安排等服务项目 | 查阅资料         | 4    |
|                 | 16、服务人员着装规范、整洁,仪表端庄            | 实地考察         | 4    |
|                 | 17、服务人员使用普通话,文明服务              |              | 4    |
|                 | 18、导游员持证上岗率 100%               |              | 4    |
|                 | 19、行业规范、岗位职责、服务标准、服务承诺等在显著位置公示 |              | 4    |
|                 | 20、疫情防控期间实施卫生健康检疫,游客游览秩序井然     |              | 4    |
|                 | 21、景区无封建迷信活动、无伪科学传播、无违法违规广告    |              | 4    |
|                 | 22、有治安巡逻,维护景区秩序                |              | 4    |