

北京市旅游发展委员会 首都精神文明建设委员会办公室关于印发《北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法》的通知

(2016 年 9 月 19 日京旅发 397 号发布, 2016 年 9 月 19 日起实施)

提升首都公民旅游文明素质联席会议相关成员单位、各区文明办、各区旅游委、旅游行业协会、各旅游企(事)业单位:

为进一步学习贯彻落实习近平总书记关于文明旅游的重要批示精神, 营造首都良好的文明旅游秩序和氛围, 不断提升公民文明出游意识。根据中央文明委《关于进一步加强文明旅游工作的意见》(中央文明委〔2014〕9号)和国家旅游局办公室关于印发《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法的通知》(旅办发〔2016〕139号)文件精神, 制定《北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法》(以下简称《办法》)。现印发给你们, 请贯彻执行, 并将相关工作通知如下:

一、增强做好“旅游不文明行为记录”工作的使命感和责任感

各有关部门和各旅游企（事）业单位要进一步统一思想，深化认识，把“旅游不文明行为记录”工作作为文明旅游的一项重点任务，周密部署、认真执行、积极配合，切实形成信息采集和惩戒实施的工作合力。

二、加大工作落实力度，加强信息报送的主动性和及时性

各有关部门和各旅游企（事）业单位要及时建立本单位“旅游不文明行为记录”管理工作制度，要将文明旅游工作要求和《办法》具体内容及时纳入《旅游合同》、《旅行团出行须知》、《服务指南》、《安全须知》、《游览须知》等文件或公告中，加强提醒、教育和培训工作。做到“两及时、两主动”，

即及时发现情况、及时核实游客或旅游从业者身份；主动劝阻纠正、主动报送信息。

三、加强监督检查

市旅游委将联合首都文明办及相关部门，对各部门、各单位开展“旅游不文明行为记录”工作进行检查，并将“旅游不文明行为记录”报送及落实情况，作为参评旅游行业“紫禁杯”、创建旅游行业精神文明单位等活动以及其他综合考评的重要条件。

四、加强舆论宣传和曝光力度

请各有关部门和各旅游企（事）业单位及时将本通知发到所辖领域，充分利用电视、电台、网络、报纸等媒体和渠道，宣传北京市实施《旅游不文明行为记录管理暂行办法》相关工作，加大监督和曝光力度，发挥好舆论影响力。

附件：北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法

北京市旅游发展委员会
首都精神文明建设委员会办公室

2016年9月19日

（联系人：李化、吴祖英；联系电话：85157118、63087532）

附件：

北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法

第一条 为进一步营造首都良好的文明旅游秩序和氛围，推动北京旅游诚信体系建设，提升公民文明出游意识。本着“加大宣传、广泛采集、积极引导、重点惩戒”的原则，借助“提升首都公民旅游文明素质”联席会议机制优势，依

据《中华人民共和国旅游法》、中央文明委《关于进一步加强文明旅游工作的意见》、《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》等相关法律法规文件，制定本办法。

第二条 本办法所指的旅游不文明行为记录管理对象包括“游客”和“旅游从业人员”。

第三条 “游客”范围包括在北京市行政区域内发生旅游不文明行为的游客以及户籍所在地或经常居住地在北京的发生旅游不文明行为的人员。

因监护人存在重大过错导致被监护人发生旅游不文明行为，将监护人纳入“旅游不文明行为记录”。

港澳台、外籍游客参照本《办法》执行。

第四条 “游客不文明行为”是指游客在旅游过程中，因违反法律、法规、公序良俗，造成严重社会不良影响的行为。主要包括：

（一）扰乱航空器、车船、城市轨道交通电动客车或者其他公共交通工具秩序；

（二）不遵守或不配合特殊勤务期间管制措施、各项安全规定以及地方和口岸联检单位管理规定；

（三）违反旅游场所规定，严重扰乱旅游秩序；因过度维权，无理取闹、寻衅滋事而影响正常的经营和办公秩序；

不顾劝阻、警示而从事危及自身以及他人人身财产安全的活动；

（四）随地吐痰、乱扔垃圾、大声喧哗、随意插队、辱骂殴打工作人员、践踏花草、攀爬树木等严重破坏公共环境卫生、公共设施的不文明言行举止；

（五）违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯；

（六）损毁、破坏旅游目的地文物古迹；

（七）违反《北京市控制吸烟条例》、《北京市公园条例》、《北京市消防条例》、《北京市环境噪声污染防治办法》等相关地方性法规；

（八）破坏生态环境，违反野生动植物保护规定；

（九）参与赌博、色情、涉毒活动；

（十）造成严重社会不良影响的其他旅游不文明行为。

第五条 “旅游从业人员”范围包括在北京市旅游经营单位中从事旅游经营管理与服务的工作人员。

第六条 “旅游从业人员不文明行为”是指在从事旅游经营管理和服務过程中因违反法律法规、工作规范、公序良俗、职业道德，造成严重社会不良影响的行为。主要包括：

（一）价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导游客消费；

（二）侮辱、殴打、胁迫游客；

(三) 不尊重旅游目的地或游客的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌;

(四) 传播低级趣味、宣传迷信思想;

(五) 对游客不文明行为不进行劝阻的;

(六) 造成严重社会不良影响的其他旅游不文明行为。

旅游从业人员的不文明行为违反相关法律法规的, 还应当按照法律法规规定处理。

第七条 “旅游不文明行为记录” 信息内容包括:

(一) 不文明行为当事人的姓名、性别、籍贯;

(二) 不文明行为的具体表现、造成的影响和后果;

(三) 对不文明行为的记录期限。

第八条 市旅游委建立“北京市旅游不文明行为记录”, 区旅游委可设立本行政区域内的“旅游不文明行为记录”。

第九条 “旅游不文明行为记录” 由市旅游委负责汇总, 采集渠道包括:

(一) 旅游主管部门。发挥好旅游主管部门职责作用, 市、区旅游委确定专人负责此项工作的采集和填报, 并督促指导管理权限范围内的旅行社、A 级景区、星级饭店做好信息采集工作。区旅游委通过市旅游委官方网站“北京市旅游不文明行为记录报送系统” 平台报送信息。

（二）旅游经营单位和旅游协会。旅游经营单位和旅游协会有义务对《办法》的颁布进行宣传和贯彻落实，发挥好经营单位和协会的主渠道作用，积极收集旅游不文明行为记录，通过《北京市“旅游不文明行为记录”报送表格》（见附件）报送信息。

（三）“提升首都公民旅游文明素质”联席会议成员单位。发挥部门联动优势，由首都文明办、市公安局、市交通委、北京海关、市公园管理中心、北京铁路局、首都机场等联席会相关成员单位以及北京边检总站等市属相关部门负责采集分管领域内发生不文明行为的游客和旅游从业人员信息，通过《北京市“旅游不文明行为记录”报送表格》（见附件）汇总到市旅游委。

（四）媒体和社会举报。积极发挥社会舆论的监督力量，鼓励和支持社会公众、新闻媒体以及旅游交通、餐饮、购物、娱乐休闲等经营单位向旅游主管部门举报旅游不文明行为。通过媒体曝光及北京市旅游委官网（www.bjta.gov.cn）“咨询投诉”栏目、投诉电话（12345）、来信来访等公众举报渠道广泛采集信息。

各级旅游主管部门对举报人的相关信息应予保密。

第十条 市、区旅游主管部门应当加强对旅游不文明行为信息的核实工作。

（一）区旅游主管部门负责对本行政区域内发生的以及户籍所在地或经常居住地在本行政区域内的人员产生的旅游不文明行为进行核实。辖区内旅游经营单位应对区旅游主管部门的核实工作予以积极配合，提供方便。

（二）媒体报道或社会公众举报的旅游不文明行为，由不文明行为发生地的区旅游主管部门予以核实，媒体和举报人应对区旅游主管部门的核实工作予以配合。

（三）发生在境外的旅游不文明行为，由市旅游委通过外事部门、旅游驻外办事机构等途径进行核实。

第十一条 “旅游不文明行为记录”形成前应经“旅游不文明行为记录评审委员会”评审通过。评审委员会由政府部门、法律专家、旅游企业代表、旅游者代表组成，评审主要事项包括：

（一）不文明行为事件是否应当纳入“旅游不文明行为记录”；

（二）确定“旅游不文明行为记录”的信息保存期限；

（三）“旅游不文明行为记录”是否通报相关部门；

（四）对已经形成的“旅游不文明行为记录”的记录期限进行动态调整。

第十二条 “旅游不文明行为记录”信息保存期限为1年至5年，实行动态管理。记录期满由市旅游委将网上公示信息撤销，转为内部存档资料。

（一）旅游不文明行为当事人违反刑法并被追究刑事责任的，信息保存期限为3年至5年；

（二）旅游不文明行为当事人受到行政处罚或法院判决承担责任的，信息保存期限为2年至4年；

（三）旅游不文明行为未受到法律法规处罚，但造成严重影响社会影响的，信息保存期限为1年至3年。

（四）“旅游不文明行为记录”形成后，根据被记录人采取补救措施挽回不良影响的程度、对文明旅游宣传引导的社会效果，经评审委员会审议后可缩短记录期限。

第十三条 “旅游不文明行为记录”形成后，按照信息保存期限要求在“北京市旅游行业信用信息网”、“信用北京”、首都文明网“诚信建设”专题网页“曝光台”等网站同时公布，并上报国家旅游局。

第十四条 “旅游不文明行为记录”形成后，旅游主管部门应当将相关信息通报或送达当事人本人，并告知其有申辩的权利，当事人在接到申辩通知后30个工作日内，有权利进行申辩。旅游主管部门在接到申辩后30个工作日内予以

书面回复。申辩理由被采纳的，可依据当事人申辩的理由调整记录期限或取消记录。

当事人申辩期间不影响信息公布。

第十五条 对于公示的“旅游不文明行为记录”，由市旅游委视情节不同向相关部门出具《北京市不文明游客/旅游从业人员联合惩戒建议函》，同时向不文明游客/旅游从业人员本人单位或街道出具《告知函》，请各部门在职责范围内对不文明游客或旅游从业人员采取相应的联合惩戒措施。视情节不同，通过内部信息平台，向旅游行业协会、旅行社、A级景区、星级饭店进行通报。进一步加强对不文明游客和不文明旅游从业人员的约束和惩戒力度，构建“一处受罚，处处受限”的联合惩戒工作机制。

（一）对“不文明游客”联合惩戒措施包括：

旅行社对在记录期内的不文明游客可以不提供服务，不予办理组团出境旅游。记录期过后，经出具遵守文明旅游规定保证书后旅行社可接受报名参加出境旅游团队。在提供旅游服务时，旅行社可以限制其享受一定的旅游优惠政策。各旅游经营单位在旅游高峰期间，可以限制其购票参观景区、入住酒店、参团旅游。

旅游主管部门在审查旅行社出境旅游团队名单时，对在记录期内的不文明游客严格履行审批程序。公安、航空、铁

路、机场安检等相关部门对记录期内的不文明游客可依照有关法律法规采取一定的警示约束措施。

（二）对“不文明旅游从业人员”联合惩戒措施包括：

各旅游经营单位可以将“旅游不文明行为记录”纳入员工绩效考评范畴，对被记录者予以一定的惩戒，也可以在一定范围内进行通报批评，暂停其从事旅游经营和服务工作，离岗培训，培训合格后方可恢复。

各区旅游主管部门、各提升首都公民旅游文明素质联席会议成员单位及市级相关部门、旅游行业协会，对记录期内的不文明旅游从业人员，在授予荣誉证书、嘉奖和表彰等荣誉性称号时应慎重考虑。

第十六条 国家工作人员故意提供错误信息或篡改、损毁、非法使用、发布“旅游不文明行为记录”信息，按照有关规定对相关责任人员进行行政处分；情节严重的，依法追究法律责任。

第十七条 本办法自发布之日起实施，由北京市旅游发展委员会负责解释。