

澄江市人民政府办公室关于
印发《澄江市旅游不文明行为记录管理
暂行办法》的通知

澄政办发〔2020〕68号

各镇人民政府、街道办事处，市直各委、办、局，各人民团体和企事业单位，驻澄单位：

《澄江市旅游不文明行为记录管理暂行办法》已经市人民政府研究同意，现印发给你们，请严格按照规划内容分步开展好相关工作。

- 附件：1. 澄江市旅游不文明行为记录管理暂行办法
2. 澄江市旅游不文明行为记录表
3. 澄江市旅游不文明行为记录管理流程图

2020年7月18日

（此件公开发布）

附件 1

澄江市旅游不文明行为记录管理暂行办法

第一条 为进一步构建旅游诚信体系，建立健全良好的文明旅游秩序，提升市民文明出行游意识。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》《关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》《云南省旅游条例》等相关法律法规和规范性文件，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本暂行办法所指的旅游不文明行为记录管理对象为“旅游者”和“旅游从业人员”。

第三条 “旅游者”范围包括户籍所在地或经常居住地在澄江市行政区域内、有民事行为能力、发生旅游不文明行为的人员以及非澄江户籍或经常居住地不在澄江市行政区域内、有民事行为能力、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”。

“旅游从业人员”范围包括在澄江市行政区域内从事旅游经营管理和服务的的工作人员。

第四条 旅游者在旅游过程中，因违反法律、法规、公序良俗，造成严重社会不良影响的，纳入“旅游不文明行为记录”。

主要包括：

- （一）扰乱航空器、车船或者其他公共交通工具秩序；
- （二）破坏公共环境卫生、公共设施；
- （三）违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯；
- （四）损毁、破坏旅游目的地文物古迹；
- （五）参与赌博、色情、涉毒等活动；
- （六）不顾劝阻、警示从事危及自身以及他人人身财产安全的活动；
- （七）破坏生态环境，违反野生动植物保护规定；
- （八）违反旅游场所和公共文化场所秩序管理的相关规定；
- （九）违反旅游、交通、等部门的管理规定；
- （十）辱骂、殴打旅游工作人员；
- （十一）不遵守或不配合特殊勤务期间管制措施、各项安全规定；
- （十二）滥用权利、寻衅滋事等严重扰乱旅游秩序的其他行为。

第五条 旅游从业人员在从事旅游经营管理和服务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，纳入“旅游不文明行为记录”。主要包括：

- （一）价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导旅游者消费；
- （二）侮辱、殴打、胁迫旅游者；
- （三）不尊重旅游目的地或旅游者的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌；
- （四）传播低级趣味、宣传迷信思想；
- （五）造成严重社会不良影响的其他旅游不文明行为。

第六条 “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、身份证号部分字段；
- （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。

第七条 文化旅游行政主管部门建立“澄江市旅游不文明行为记录”，采集渠道包括：

- （一）文化旅游行政主管部门。文化旅游行政主管部门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、乡村旅游星级接待单位做好信息采集工作。

（二）旅游经营者和旅游行业协会。旅游经营者和旅游行业协会义务对本办法的颁布进行宣传和贯彻落实，积极收集旅游不文明行为记录，通过《“澄江市旅游不文明行为记录”报送表格》（见附件）报送至市文化旅游行政主管部门。

（三）澄江市文明旅游部门联席会议成员单位。由市文明办、团市委、市妇联、市文化和旅游局、市公安局、市市场监督管理局、市交通运输局、市教育体育局、市投资促进局等单位负责采集分管权限内发生的不文明行为的旅游者和旅游从业人员信息，通过《“澄江市旅游不文明行为记录”报送表格》（见附件）报送至市文化旅游行政主管部门。

（四）媒体和社会举报。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及个人向旅游行政主管部门举报旅游不文明行为。

第八条 文化旅游行政主管部门牵头对旅游不文明行为进行调查核实，各相关单位给予积极配合。

（一）各相关单位向旅游行政主管部门报送旅游不文明行为记录时，同时提交采集的证据、调查核实情况和处理意见，以书面形式报达文化旅游行政主管部门。

(二) 举报旅游不文明行为，应同时提供相关的信息、证据，由文化旅游行政主管部门会同澄江市文明旅游部门联席会议成员单位予以调查核实，举报人信息应予保密。

第九条 “澄江市旅游不文明行为记录”形成前应经过“旅游不文明行为记录评审小组”的评审程序。评审小组由市文化旅游行政主管部门牵头成立，由市公安局、市市场监督管理局、市交通运输局、市教育体育局、市投资促进局、法律专家、旅游经营者、旅游者代表等组成，评审主要事项为：

(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。

(一) 当事人因旅游不文明行为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) 当事人因旅游不文明行为受到行政处罚或法院判决承担民事责任的，信息保存期限为2年至4年；

（三）其他造成严重社会影响的旅游不文明行为，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，经评审小组审议可缩短记录期限。

第十一条 “旅游不文明行为记录”形成后，当事人有异议的，可以向市文化旅游行政主管部门提出。文化旅游行政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。文化旅游行政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。

第十二条 “旅游不文明行为记录”形成后，由市文化旅游行政主管部门按照信息保存期限在“澄江市文化和旅游局官网”、公众号等网站同时公布。

第十三条 旅游景区、旅行社、星级饭店、乡村旅游星级接待单位对在记录期限内的不文明旅游者可以拒绝提供服务。

第十四条 国家公职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。

第十五条 本办法自 2020 年 5 月 1 日起实施，由澄江市旅游行政主管部门负责解释。



附件 2

澄江市旅游不文明行为记录表

填报时间：

姓 名		性 别	
籍 贯		住所地或经常居住地	
身份证号码		联系方式	
旅游不文明行为发生地			
旅游不文明行为情况 (具体表现及所造成的影响和后果。附件可包括事情经过的具体材料,合同,证明,图片、视频,音频等)			
填报单位			

联系人：

联系电话：

附件 3

澄江市旅游不文明行为记录管理流程图

