广州市文明行为促进条例

（2020年6月30日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第三十八次会议通过 2020年7月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准）

第一章 总 则

1. 为了培育和践行社会主义核心价值观，促进文明行为，提高社会文明程度，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的文明行为促进工作及相关活动。

第三条 文明行为促进工作在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，坚持党委领导、政府推进，充分发挥公民主体作用，遵循法治与德治相结合、教育先行、奖惩并举和全社会共建、共治、共享的基本原则。

第四条 市、区精神文明建设委员会负责统筹、指导、协调本行政区域内文明行为促进工作。

市、区精神文明建设委员会办公室负责文明行为促进日常工作，履行下列职责：

（一）制定并组织实施文明行为促进工作规划和计划；

（二）建立健全文明行为促进工作目标责任制和考评制度；

（三）建立健全文明行为评估体系；  
　　（四）监督检查文明行为促进工作情况；

（五）组织开展文明行为宣传、表彰等活动；  
　　（六）其他文明行为促进工作职责。

第五条 市、区人民政府应当将文明行为促进工作纳入国民经济与社会发展规划，所需经费列入同级年度财政预算。

市、区人民政府有关部门和单位应当按照职责分工做好文明行为促进工作。

镇人民政府、街道办事处应当在职责范围内，落实各项文明行为促进措施。

第六条 工会、共青团、妇联等群团组织，按照各自职责做好文明行为促进工作。

居民委员会、村民委员会应当做好文明行为的宣传、教育、引导，将文明行为规范纳入社区居民公约、村规民约，协助做好文明行为促进工作。

企业事业单位、社会组织等应当将文明行为规范纳入各自的管理规约、社团守则等，引导成员参与文明行为促进活动。

鼓励单位和个人通过投入资金、技术、劳动力、智力成果等方式参与文明行为促进工作。

第七条 公职人员、先进模范人物、社会公众人物应当在文明行为促进工作中发挥表率作用。

第八条 公民应当忠于祖国，传承中华传统美德，崇尚英雄、尊重模范、学习先进，增强民族自信心，自觉维护国家利益。

本市倡导传承优秀岭南传统文化，弘扬开放、包容、务实、创新的精神，公民应当注重国际交往文明礼仪，展现国家重要中心城市文明风貌。

1. 文明行为基本规范

第九条 单位和个人应当遵守法律、法规和文明行为规范，维护公序良俗，积极参与社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设，自觉抵制不文明行为。

第十条 行政执法部门应当制定文明执法规范，加强执法人员培训和管理，提升执法人员文明执法能力和水平。

行政执法人员应当文明执法，着装规范、仪容整洁、语言文明。

第十一条 从事政务服务的单位应当制定文明服务规范，公开服务承诺，公示办事流程和指南，建立高效的投诉处理机制，提升政务服务水平。

第十二条 公共服务行业、单位应当制定文明服务规范，将其纳入执业规范要求和岗位培训内容，并在服务场所采取文明行为引导措施，加强文明行为引导工作。

燃气、供水、供电、通讯、医疗机构、公共交通、金融机构、快递、外卖等服务单位应当挂牌上岗、亮牌服务、接受监督。

鼓励相关行业协会制定文明服务规范，提升行业服务水平。

第十三条 公民应当尊重社会公德，遵循公共场所文明礼仪，自觉遵守下列规定：

（一）举止文明，衣着得体，不得大声喧哗、使用粗言秽语；

（二）在室内公共场所收看、收听视听资料时，应当佩戴耳机；

（三）在户外公共场所进行文娱活动时，合理控制音量，不得影响他人的生活、工作和学习；

（四）在禁止吸烟场所或者区域内，不得吸烟；

（五）患有传染性疾病时，采取佩戴口罩等有效措施防止传染他人；

（六）遵守公共场所经营管理单位设置的“一米线”文明引导标识；

（七）遵守排队秩序，不得插队、相互推搡，乘坐公交车、地铁、升降电梯时先出后进；

（八）爱护公共设施，不得侵占、损毁或者以不恰当方式使用公共设施；

（九）观看电影、演出、体育比赛时，遵守相关礼仪，不得影响其他观众，不得向场内抛掷物品；

（十）操控无人机等智能设备设施应当遵守相关规定，不得危害公共安全和损害他人的人身、财产等合法权益；

（十一）遇突发事件，服从现场指挥，配合应急处置，不得盲目聚集、围观；

（十二）应当遵守的其他公共场所文明规范。

第十四条 单位和个人应当遵守交通安全管理法律、法规，文明出行，自觉遵守下列规定：

1. 驾驶车辆时，不得以手持方式使用电话或者其他电子产品，不得随意变道、穿插、加塞、占用应急车道，不得违规使用灯光和喇叭；

（二）驾驶车辆至人行横道时，应当减速行驶，行人正在人行横道通行时，应当停车让行，遇到正在执行任务的警车、消防车、救护车、工程救险车等特殊车辆时，应当主动让行；

（三）驾驶人或者乘车人不得实施影响安全驾驶的行为，不得向车外抛洒物品；

（四）机动车应当停放在停车场和规定的停车泊位内，不得占用人行道、盲道、消防通道、残疾人专用车位等，不得妨碍其他车辆和行人正常通行；

（五）互联网租赁自行车等非机动车应当有序停放在划定的停放区内，未设定停放区域的，停放不得妨碍其他车辆和行人通行；

（六）公共汽车、巡游出租汽车、网络预约出租汽车驾驶人应当文明待客、规范服务，保持车辆干净整洁，上下客时不得违规停靠，不得甩客、欺客和无故拒载；

（七）快递、外卖等物流配送企业应当建立企业内部交通安全管理制度，加强从业人员交通安全教育，消除使用车辆的安全隐患，快递、外卖等物流配送从业人员应当遵守交通安全规范，不得实施妨碍道路交通安全的行为；

（八）乘坐公共交通工具时，文明礼让，配合安全检查，不得携带易燃易爆等危险物品，不得随身携带散发异味的物品，乘坐需对号入座的公共交通工具时，不得占用他人座位；

（九）行人应当在人行道内行走，通过路口或者横过道路，应当走人行横道或者过街设施，通过有交通信号灯的人行横道，应当按照交通信号灯指示通行，不得乱穿马路，不得跨越、倚坐道路隔离设施；

（十）在机场、火车站、地铁站、汽车站等公共交通场所内，不得乞讨、堆放杂物，在车行道上不得拦车、停留或者实施散发广告、兜售物品等妨碍交通安全的行为；

（十一）应当遵守的其他交通文明规范。

第十五条 单位和个人应当维护公共环境，增强生态环境保护意识，自觉遵守下列规定：

（一）分类投放生活垃圾，不得乱扔果皮、包装物、纸屑、烟头、口香糖等废弃物，不得随地吐痰、便溺；

（二）不得在建筑物或者构筑物的外墙、楼道、楼梯，电线杆、户外管线及其他户外设施上非法张贴、涂写、刻画及挂置宣传物品；

（三）不得在露天场所和垃圾收集容器内焚烧树叶、垃圾或者其他废弃物；

（四）不得向海洋、河流、河涌、湖泊等水域和农地、林地、草地、湿地等区域排放排泄物、废弃物以及未达排放标准的污染物；

（五）爱护花草树木，不乱移栽，不乱刻画，未经允许不攀折花木、采摘果实；

（六）爱护野生动物，不得非法捕捉、猎杀、买卖和食用野生动物，不得买卖和食用非法野生动物制品；

（七）应当遵守的其他生态环境文明规范。

第十六条 单位和个人应当共同维护社区公共文明，邻里和睦、友爱互助，自觉遵守下列规定：

（一）遵守社区居民公约、管理规约，配合社区工作者、物业服务企业依照有关规定开展的服务和管理工作；

（二）文明饲养宠物，不得干扰他人正常生活，不得危及他人人身安全，不得虐待、遗弃宠物，不得在城市居民小区饲养家禽、家畜；

（三）不得高空抛物，防止建筑物的附属物、悬挂物或者搁置物掉落造成损害；

（四）在室内进行装修、装饰作业或者开展娱乐、体育锻炼等活动的，应当采取有效措施，控制音量，保障安全，避免干扰周边居民正常生活；

（五）不得占用公共空间，不得损坏共有设施，不得在公共区域堆放杂物，不得在公共场所晾晒、悬挂、摆放有碍观瞻的物品，不得违法违规搭建建筑物或者构筑物；

（六）应当遵守的其他社区公共文明规范。

第十七条 单位和个人应当共同培育文明乡风、淳朴民风，自觉遵守下列规定：

（一）保持街道、院落干净整洁，不得占用公共巷道摆放杂物，家禽家畜集中圈养，及时清理圈养家禽家畜粪便；

（二）不得违规建造、改造房屋；

（三）不得违规建造坟墓；

（四）应当遵守的其他乡村文明规范。

第十八条 公民应当注重家庭美德，营造和谐家庭氛围，培育、传承和弘扬良好家风，自觉遵守下列规定：

1. 尊敬长辈，赡养老人；

（二）夫妻和睦，平等相待；

（三）关爱未成年人健康成长，教育和约束未成年人遵守文明行为规范，培育文明行为习惯；

（四）家庭成员之间互相扶持，不得遗弃、虐待；

（五）应当遵守的其他家庭文明规范。

第十九条 学校应当将文明行为规范纳入学校法治和德育范围，建设文明校园，自觉遵守下列规定：

（一）制定教师文明礼仪规范，加强师德师风建设，组织和引导教师模范遵守职业道德规范，不得殴打、侮辱学生；

（二）将文明行为的要求纳入课程体系和学生综合素质评价体系，制定防止校园欺凌的相关措施，教育学生尊敬师长、团结友爱，培养文明行为习惯。

学生、家长、监护人以及其他人员，应当尊重教师，遵守学校规章制度，不得实施扰乱教学秩序和危害师生人身安全的行为。

第二十条 经营者应当依法经营、诚实守信、公平竞争，自觉遵守下列规定：

（一）礼貌待客；

（二）明码标价；

（三）不得强制交易；

（四）不得作虚假或者引人误解的宣传；

（五）不得销售假冒伪劣商品和侵权商品；

（六）不得恶意竞争；

（七）不得未经同意收集、使用消费者个人信息，不得泄露消费者个人信息；

（八）不得实施其他侵害消费者合法权益的行为。

第二十一条 公民在旅游观光时，应当遵守旅游规范和参观礼仪，自觉遵守下列规定：

（一）尊重当地历史文化传统、风俗习惯、宗教信仰和礼仪禁忌；

（二）服从景区引导和管理，爱护景区公共设施，不得实施危及他人以及自身人身财产安全的行为；

（三）爱护文物古迹以及其他重要历史文化遗产，不得刻划、涂画、张贴、攀爬；

（四）在设有英雄烈士纪念设施等的庄严肃穆的景区内，不得嬉戏打闹，不得实施有损景区氛围的行为；

（五）保护英雄烈士纪念设施，不得实施歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士形象和事迹的行为；

（六）应当遵守的其他旅游文明规范。

第二十二条 医患双方应当共同维护良好医疗环境，共创和谐医患关系，自觉遵守下列规定：

（一）医务人员应当尊重患者，恪守医德，尊重患者的知情权、同意权和隐私权，为患者保守医疗秘密和健康隐私，维护患者合法权益；

（二）医务人员不得过度诊疗，不得索取和非法收受患者财物，不得利用执业之便谋取不正当利益；

（三）患者及其家属应当尊重医务人员和医学规律，遵守医疗秩序，保持诊疗场所的整洁和安静，听从工作人员指引，配合开展诊疗活动，不得随意丢弃医疗废物；

（四）患者及其家属应当通过合法途径处理医疗纠纷，不得侮辱、谩骂、威胁、殴打、挟持医务人员，不得聚众闹事；

（五）应当遵守的其他医疗文明规范。

第二十三条 单位和个人应当规范网络行为，营造安全健康清朗的网络环境，自觉遵守下列规定：

（一）使用文明语言，不得侮辱、诽谤他人；

（二）保守国家秘密、商业秘密，尊重他人隐私，未经授权，不得公开他人肖像、身份、家庭住址等个人信息；

（三）不得发布和传播具有迷信、色情、赌博、暴力等内容的视听资料和信息；

（四）不得编造和散布虚假信息；

（五）不得侵犯知识产权；

（六）应当遵守的其他网络文明规范。

1. 倡导与鼓励的文明行为

第二十四条 崇尚健康文明、绿色环保的生产生活方式，倡导下列文明行为：

（一）推行分餐制、使用公筷公勺；

（二）减少使用一次性消费用品，优先使用可循环利用的产品，拒绝过度包装；

（三）出行时优先使用公共交通工具，机动车长时间停车等候时关闭发动机；

（四）节约水、电力、燃油、天然气等资源，推广绿色新能源的运用；

（五）理性消费，拒绝铺张浪费、盲目攀比，以节俭方式进行婚丧嫁娶活动。

第二十五条 提倡守望相助、互相关爱，鼓励为他人提供力所能及的帮助。

鼓励具备救护技能的公民，在他人出现伤病或者处于其他生命健康危险时，实施现场救护。

鼓励为有需要帮助的人拨打120急救电话、110报警电话以及119火警电话等紧急服务类电话，帮助其寻求救助。

第二十六条 关爱和尊重残疾人、老年人、未成年人等群体，为其参与社会生活提供便利的设施、信息和服务。

乘坐公共交通工具时，倡导为老、弱、病、残、孕妇及怀抱婴儿的乘客让座。

鼓励和支持单位和个人设立爱心服务点、公益阅读点，为环卫工人等户外劳动者提供饮用水、餐食加热、遮风避雨、看书读报等便利服务。

第二十七条 鼓励和支持公民采取合法、适当的方式，在力所能及的范围内，实施见义勇为行为。

见义勇为人员及其亲属因其见义勇为行为产生纠纷请求法律援助的，法律援助机构应当及时予以援助。

对符合见义勇为确认条件的人员应当及时依照有关规定予以确认，并给予奖励和保障。

第二十八条 鼓励和支持无偿献血，捐献造血干细胞、人体组织及器官等行为。

献血者、捐献者及其配偶和直系亲属在临床用血、造血干细胞移植、人体组织和器官移植等方面依照有关规定获得优先、优惠待遇。

第二十九条 鼓励和支持参加志愿服务活动和依法设立各类志愿服务组织。相关单位应当为志愿者和志愿服务组织开展志愿服务提供便利和保障。

积极参加志愿服务活动的，有困难时可以依照有关规定优先获得志愿服务。

市、区人民政府应当建立志愿服务保障和激励机制，维护志愿者和志愿服务组织的合法权益。

第三十条 鼓励和支持参与扶贫、扶老、助残、济困、助学、赈灾、医疗救助、环境保护等慈善公益活动，保护慈善公益活动当事人的合法权益。

捐赠财产用于慈善活动的，依法享受税收优惠。

第三十一条 鼓励和支持建立社会心理服务机构，完善社会心理服务体系、疏导机制和危机干预机制，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

1. 文明行为的促进和保障

第三十二条 市、区人民政府及有关部门应当通过新时代文明实践场所、市民学校、道德讲堂、媒体等，开展社会主义核心价值观、中华优秀传统文化、社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德以及法律法规等宣传教育工作。

宣传、新闻出版、文化广电旅游、普法、市场监督管理、交通、通信管理、城市管理等主管部门，应当在职责范围内，加强文明行为规范的宣传、教育和引导，传播文明行为先进事迹。

第三十三条 鼓励大众传播媒介和公共场所等广告介质刊播公益广告，开办文明行为宣传栏目、专题节目，积极传播文明行为先进事例，曝光不文明现象，营造促进文明行为的社会氛围。

鼓励、支持、引导国家机关、企业事业单位和其他组织在本单位通过设置文明行为宣传栏、荣誉墙、提示牌等方式参与文明行为宣传。

鼓励单位和个人创新文明行为宣传方式，积极参与文明行为公益宣传。

第三十四条 市、区人民政府及其有关行政主管部门应当建立健全文明行为表彰奖励和帮扶制度。

市、区人民政府及其有关行政主管部门应当加强文明城市、文明社区、文明村镇、文明单位、文明校园、文明家庭等建设。对表现突出、成效显著的，按照有关规定给予表彰、奖励。

单位和个人的荣誉称号、文明行为表彰奖励等信息，按照自愿原则，记入信用档案。

鼓励国家机关、企业事业单位和其他组织评选、表彰、奖励其职工、成员的文明行为。

鼓励用人单位在同等条件下，优先录用或者聘用道德模范、身边好人、优秀志愿者等先进人物。

第三十五条 本市定期举办“广州榜样”发布会，发布和宣传广州榜样的榜样事迹。

第三十六条 本市建立文明行为记录平台，对获得文明单位、道德模范、身边好人、优秀志愿者等荣誉称号的单位和个人予以公布，并适时对影响恶劣的不文明现象予以曝光。公布荣誉称号，应当征得相关单位、个人的同意。

在文明行为记录平台上曝光影响恶劣的不文明现象时，平台管理者应当采取措施，保护相关单位和个人信息，不得泄露国家秘密和商业秘密，不得侵犯个人隐私及其他合法权益。

文明行为记录制度规定由市精神文明建设委员会办公室会同有关部门另行制定。

第三十七条 市、区人民政府和有关部门应当逐步完善下列设施的规划、建设与管理：

（一）道路、桥梁、交通标志标线、电子监控等交通设施；

（二）非机动车道、人行横道、过街天桥、地下通道、绿化照明、机动车和非机动车停车泊位、养老设施、雨污分流和污水排放系统等市政设施；

（三）盲道、坡道、电梯等公共场所无障碍设施以及重点场所的急救设施、设备和药品；

（四）公共厕所、垃圾分类投放箱、垃圾分类存放清运等环卫设施及其指示牌；

（五）居住小区、街道、楼宇、门牌等地名标志；

（六）社会主义核心价值观主题景观、文明行为引导标识和公益广告宣传设施；

（七）其他与文明行为促进工作相关的设施。

机场、火车站、汽车站、地铁站、客运码头、高速公路服务厅、政务大厅、医疗机构、大型商场、景区、公园等公共场所和女职工集中的国家机关、企业事业单位，应当按照有关规定配备母婴室等便利设施，鼓励设置第三卫生间。

前款规定设施的经营管理者应当加强日常维护管理，保证设施完好可用、整洁有序，并设置显著的文明提示。

第三十八条 市精神文明建设委员会办公室应当定期组织对本市文明行为促进工作情况进行检查、考评。  
　　市、区精神文明建设委员会办公室应当建立健全本地区文明行为评估体系，定期组织开展文明指数测评，并向社会公布。

有关行政主管部门应当建立健全本系统文明行为评估体系，定期进行评估，并向社会公布。

鼓励国家机关、企业事业单位和其他组织开展文明行为促进工作的年度自评活动。

第三十九条 承担文明行为促进工作职责的有关部门、镇街、社区可以招募公共文明行为引导志愿者，协助做好文明行为宣传和不文明行为劝阻、制止等工作。

公共文明行为引导志愿者对不文明行为人进行劝阻、制止时，应当文明用语、规范举止。

第四十条 国家机关、企业事业单位和其他组织可以通过“文明行为周”“文明行为月”等方式开展文明行为专项活动。

1. 不文明行为治理

第四十一条 市、区人民政府应当加大不文明行为治理力度，加强不文明行为治理体系建设。

下列行政主管部门应当在各自职责范围内，开展不文明行为治理工作：

（一）公安机关应当及时制止和查处交通、治安等领域的不文明行为，提高社会文明程度；

（二）交通运输部门应当加强对地铁、公共汽车、出租车等公共交通工具运营单位的监督管理，提高从业者的职业道德和文明素质，提升文明服务水平；

（三）住房城乡建设、城市管理、生态环境、林业园林、水务等部门应当及时制止城乡建设和管理中的不文明行为，依法查处违法建设、损坏公共设施、污染生态环境、破坏市容环境、损毁绿化、污染水质等违法行为；

（四）互联网信息行政主管部门应当加强网络文明建设，完善互联网信息内容管理和监督机制，加强对网络不文明行为的监测和监管，协助公安机关查处网络信息传播违法行为。

卫生、教育、商务、文化广电旅游、市场监督管理、农业农村等部门应当建立日常检查制度，及时发现、制止、查处相关领域不文明行为。

第四十二条 本市对突出的不文明行为实行重点治理清单制度。

市精神文明建设委员会办公室应当组织制定不文明行为重点治理清单。清单的制定应当经过征求公众意见等程序，并报市精神文明建设委员会批准后，向社会公布。

市精神文明建设委员会办公室应当根据本市文明行为促进工作的现状和目标，依照前款规定定期调整重点治理清单内容。

第四十三条 市、区精神文明建设委员会办公室应当根据重点治理清单，制定重点治理工作方案，确定实施重点治理的时段和区域，明确各行政管理部门的工作任务、期限及工作目标等，并确定相关人员负责跟进工作方案落实情况。

第四十四条 市精神文明建设委员会办公室应当根据本市不文明行为重点治理情况形成年度报告，报市精神文明建设委员会批准后，向社会公开。

第四十五条 市、区人民政府及有关部门，应当按照重点治理工作方案要求，建立健全治理协作和联动机制，开展不文明行为治理重点监管、联合检查、联合执法等工作，并定期向社会公开检查和治理情况。

第四十六条 企业事业单位、社会组织应当组织相关工作人员对其工作场所、营业场所或者服务区域范围内的不文明行为进行劝阻、制止；对其中属于违法行为的，应当及时告知行政执法部门，并协助调查。

单位和个人有权对文明行为促进工作提出意见和建议，对不履行文明行为促进工作职责的情况予以投诉、反映，对不文明行为进行劝阻、制止和举报。

第四十七条 法律、法规对本条例规定的不文明行为已有处罚规定的，从其规定。

第四十八条 有关部门、机构及其工作人员违反本条例规定，不依法履行职责的，由有权机关责令改正，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十九条 本条例自2020年10月1日起施行。