深圳经济特区文明行为条例

（2019年12月31日深圳市第六届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过 根据2020年4月29日深圳市第六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议《关于修改〈深圳经济特区文明行为条例〉的决定》修正）

目 录

第一章 总则

第二章 文明行为规范

第三章 工作职责

第四章 促进措施

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

1. 为了加快推进城市文明建设，提升市民文明素养和城市文明水平，根据法律、行政法规的基本原则，结合深圳经济特区实际，制定本条例。
2. 深圳经济特区文明行为规范及实施适用本条例。
3. 培育和践行社会主义核心价值观，传承中华优秀传统文化，不断提升市民思想素养、道德素养、法治素养、科学素养、文化素养和健康素养，全面推进社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德建设。
4. 文明行为规范实施工作坚持党委领导、政府推动、相关部门组织、全社会共同参与的方针；坚持教育引导、实践养成和制度保障共同推进；坚持积极引导和有效治理相结合。
5. 市、区人民政府应当将文明行为规范实施工作纳入国民经济和社会发展规划，明确工作目标、任务和要求，制定相关政策措施，提供相应保障。
6. 市、区人民政府以及有关国家机关应当建立健全文明行为规范实施工作长效机制，以法治促进文明、以机制保障文明、以科技助推文明、以文化滋养文明、以共建共享文明、以传播弘扬文明，实现文明行为规范实施工作科学化、常态化和制度化。
7. 市精神文明建设委员会统筹全市文明行为规范实施工作。

区精神文明建设委员会依照工作职责统筹本辖区文明行为规范实施工作。

市、区精神文明建设委员会办公室负责组织、协调文明行为规范实施具体工作。

1. 市、区人民政府及其相关部门，应当按照各自职责做好文明行为规范实施工作。

国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织应当按照各自职责开展文明行为规范实施工作。

1. 国家机关以及事业单位工作人员、公众人物、各级文明单位职工等应当在文明行为规范实施工作中发挥表率作用。

鼓励市民宣传文明行为规范，对不文明行为进行劝导。

第二章 文明行为规范

1. 市民应当维护公共场所秩序，遵守下列规定:

（一）礼貌待人，使用文明用语；

（二）在需要安静的场所保持安静、需要等候时自觉排队；

（三）在禁止吸烟的场所不吸烟、不劝烟；

（四）文明观赏花卉果实，爱护公共绿地和其他景观设施；

（五）依照有关提示和引导观看各种演出、比赛；

（六）依照相关规定开展娱乐健身活动，避免妨碍他人；

（七）遇到突发事件时，服从指挥，配合应急处置，有序疏散；

（八）患有传染性疾病时，采取有效措施防止传染他人；

（九）其他应当遵守的公共场所行为规范。

1. 市民应当维护公共环境卫生，遵守下列规定:

（一）依法依规投放生活垃圾和建筑废弃物；

（二）自觉维护公共场所清洁，保持道路、广场、建筑物和其他公共设施整洁；

（三）爱护公共环卫设施；

（四）其他应当遵守的公共环境卫生规定。

1. 市民应当文明出行，遵守下列规定:

（一）驾驶机动车、非机动车时遵守交通规则，礼让行人和优先通行车辆；

（二）步行通过公共道路时遵守交通规则，在保证安全的前提下尽量快速通过；

（三）使用公共自行车和互联网租赁汽车、自行车出行时注意交通安全，按规定停放车辆；

（四）乘坐公共交通工具时配合司乘人员和其他管理人员工作，并主动为行动不便利的乘客让座；

（五）其他应当遵守的文明出行规范。

1. 市民应当文明旅游，遵守下列规定:

（一）遵守当地法律、法规和有关规章制度；

（二）尊重当地历史文化传统、风俗习惯、宗教信仰和礼仪禁忌；

（三）服从管理，爱护公共设施，避免危害自身及他人人身财产安全；

（四）其他应当遵守的文明旅游规范。

1. 市民应当维护社区公共文明，遵守下列规定:

（一）爱护社区公共物业和其他公用设施设备；

（二）加强物业专有部分安全管理，自觉抵制高空抛物等危害公共安全的行为；

（三）在进行装修装饰或者从事文化、娱乐、健身等活动时，采取有效措施，避免干扰其他居民正常生活；

（四）依法依规饲养宠物，保持公共场所环境卫生，避免伤害、惊扰他人；

（五）保持消防通道和其他公共通道畅通，爱护消防设施；

（六）其他应当遵守的文明行为公约和规定。

1. 市民应当保护生态环境，遵守下列规定：

（一）节约资源，减少生活垃圾；

（二）尽量使用环保产品，减少使用高污染、高环境风险产品；

（三）自觉维护水生态环境，拒绝向海洋、河流、河涌、湖泊、沟渠等倾倒排泄物、污染物和废弃物；

（四）保护野生动物，拒绝伤害、捕捉、猎杀、买卖和食用野生动物，拒绝买卖、使用非法野生动物制品；

（五）其他应当遵守的保护生态环境的规定。

1. 市民应当文明上网，遵守下列规定：

（一）自觉遵纪守法，保护他人隐私和其他合法权益；

（二）传播先进文化，拒绝有害身心健康的网络作品和产品；

（三）尊重自主创新，保护他人知识产权；

（四）拒绝传播虚假信息或者其他未经证实的信息；

（五）摒弃低俗沉迷和具有迷信、淫秽、暴力等内容的信息；

（六）其他应当遵守的文明上网规范。

1. 市民应当在社会生活中养成和体现良好的个人品行，自觉践行下列要求：

（一）维护国家安全、荣誉和利益，维护民族团结；

（二）遵守宪法和法律、法规及有关规章制度；

（三）积极参与公共事务管理和社会公益活动；

（四）诚信友善、自强自律、积极向上；

（五）遵守公共秩序和社会公德；

（六）远离毒品、自觉抵制赌博和其他不良习俗。

1. 国家工作人员应当恪尽职守、勤奋工作，遵守下列规定：

（一）忠于国家，忠于人民，维护国家统一和民族团结；

（二）全心全意为人民服务，密切联系群众，听取群众呼声，一切从人民利益出发，向人民负责；

（三）遵纪守法，严格执行法律、法规和政令，严守纪律、保守秘密；

（四）忠实履行职责，秉公办事，努力提高工作质量和工作效率；

（五）清正廉洁，克己奉公，自觉抵制歪风邪气；

（六）其他应当遵守的法律、法规和有关规定。

1. 企业事业单位及社会组织职工应当爱岗敬业、诚实守信，遵守下列规定：

（一）遵纪守法、恪守职业道德；

（二）勤勉敬业、遵守工作制度和操作规范；

（三）完成劳动任务，遵守劳动纪律、提高职业技能；

（四）其他应当遵守的法律、法规和有关规定。

1. 生产经营单位管理人员应当依法依规从事经营管理活动，遵守下列规定：

（一）强化法治意识，保证企业依法合规经营；

（二）依法保护顾客商业秘密和个人信息；

（三）公平竞争，明码标价，杜绝强制交易；

（四）依法依规开展广告宣传；

（五）保护知识产权，拒绝制作、销售假冒伪劣商品；

（六）其他应当遵守的法律、法规和有关规定。

1. 发扬助人为乐的优良传统，弘扬雷锋精神，倡导下列行为：

（一）为行动不便利或者有其他特殊困难的人士提供力所能及的帮助和扶持；

（二）积极参加维护公共秩序、法治宣传、科普教育、支教助学、保护生态环境等公益活动；

（三）积极参加应急救援、抢险救灾、医疗救护、心理辅导和其他志愿者组织，提供相关志愿服务；

（四）积极参加无偿献血，自愿捐赠造血干细胞和人体器官（人体组织）；

（五）见义勇为，制止违法犯罪行为，协助公安、司法机关侦破犯罪案件、缉拿犯罪嫌疑人；

（六）以其他适当的方式为有需要的单位和个人提供帮助。

1. 坚持男女平等，弘扬家庭美德，传承良好家风，倡导下列行为：

（一）家庭成员互相尊重，互相扶持；

（二）夫妻和睦，互敬互爱，勤俭持家；

（三）尊敬长辈，赡养、帮助老人；

（四）关爱未成年人健康成长，教育其养成文明行为习惯；

（五）邻里之间互敬互助；

（六）积极践行其他家庭文明行为规范。

1. 开展移风易俗行动，践行健康生活方式，倡导下列行为:

（一）理性消费，拒绝铺张浪费；

（二）合理膳食，积极参与全民健身活动；

（三）低碳生活，节约水、电、气等资源；

（四）绿色出行，尽量使用公共交通工具；

（五）节俭办理婚丧嫁娶和其他礼仪活动；

（六）积极践行其他健康文明生活方式。

第三章 工作职责

1. 市、区精神文明建设委员会应当履行下列职责：

（一）制定文明行为规范实施工作规划、政策；

（二）统筹、组织、指导、协调文明行为规范实施工作；

（三）监督有关单位履行文明行为规范实施工作职责；

（四）法律、法规和上级有关部门规定的其他职责。

1. 市、区精神文明建设委员会办公室应当履行下列职责：

（一）拟定文明行为规范实施工作计划和具体措施；

（二）建立健全文明行为规范实施相关标准、工作责任制和考核制度；

（三）建立健全文明行为评估制度体系，定期组织开展公共文明指数测评；

（四）发布或者指导发布不文明行为重点治理清单；

（五）监督、检查有关单位文明行为规范实施工作；

（六）开展文明行为规范实施宣传、表彰和经验交流等活动；

（七）其他文明行为规范实施工作职责。

1. 国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织应当根据相关规定或者实际需要确定本单位负责文明行为规范实施工作的部门和有关负责人，明确相关工作职责。
2. 市、区人民政府应当不断完善城市文明基础设施，科学规划、建设和管理图书馆、博物馆、文化馆及其他文化体育场馆、爱国主义教育基地和科普教育基地等设施。

有关部门编制和实施有关专项规划，应当根据需要纳入文明行为规范实施工作内容，促进城市文明建设。

1. 有关部门和公共场所管理单位应当不断完善下列设施并加强维护和管理：

（一）宣传社会主义核心价值观的主题景观和公益广告设施；

（二）文明行为提示标识；

（三）盲道、坡道、电梯、盲人过街声响提示装置等无障碍设施；

（四）公共厕所、垃圾分类投放和存放清运设施及规范标识；

（五）其他相关设施。

1. 国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织应当根据本行业、本单位特点，制定文明服务规范，公开服务承诺和办事流程，不断提高服务质量，并建立高效投诉处理机制。
2. 国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织应当结合本行业、本单位实际将文明行为规范纳入本行业、本单位职业规范要求，并将文明行为规范培训纳入本单位入职培训和岗位培训内容。
3. 互联网企业、其他互联网内容生产者和平台服务提供者，应当积极履行下列网络空间道德建设责任：

（一）引导创作、生产和传播健康的网络作品和产品，坚持正确的道德取向；

（二）加强网上热点话题和突发事件的正确引导和管理；

（三）坚持文明办网，建立、完善、实施网络行为规范，引导文明上网；

（四）开展或者支持网络公益活动，加强网络公益活动规范化管理；

（五）根据主管部门要求和行业规范，对未成年人参与网络游戏的内容、时长及消费等进行适当限制；

（六）加强网络从业人员教育培训，提高依法办网能力和水平。

1. 互联网信息管理部门应当严格依法管网治网，维护网络道德秩序，加强对网络不文明行为的监测，及时依法查处网络信息传播中的相关违法行为。
2. 教育行政部门和各类教育机构应当将文明行为规范纳入教育、教学内容和学业质量标准，体现到各学科教育和社会实践中。
3. 中、小学校可以限制学生在教学区域进行非教学用途电子游戏活动。学生在教学区域进行非教学用途电子游戏活动的，学校可以代为保管手机、平板电脑等相关电子设备。
4. 社区居民委员会应当制定社区文明公约，或者将文明行为规范纳入相关居民公约，并进行社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德等文明行为规范宣传教育。
5. 车站、机场、码头、公园、文化体育场馆等公共场所管理单位应当在显著位置设置符合规范要求的文明行为提示标识和必要的辅助设施，引导市民自觉遵守公共秩序。
6. 公共服务场所以及城市主要道路、商业街区和大型居住区，应当按照无障碍环境建设标准配备无障碍设施，并在显著位置公示求助方式，为行动不便利的人士提供便利。

公共停车场应当依照有关规定设置残疾人专用停车位。

1. 机场、车站、商场等公共场所应当按照相关规范配备独立母婴室和第三卫生间。

鼓励有条件的国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织向社会开放本单位停车场、卫生间和文化体育设施。

1. 图书馆、博物馆、文化馆及其他文化体育场馆、爱国主义教育基地和科普教育基地等，应当结合各自特点开展文明行为规范宣传教育工作。
2. 旅行社应当告知旅游者旅游目的地有关法律、法规规定、风俗习惯、文化传统及文明行为规范，引导旅游者文明旅游。
3. 航空器、火车、轮船、长途客车、城际轨道交通等公共交通工具在抵达深圳前，运营单位应当采取适当方式宣传深圳文明行为规范。
4. 出入境、交通运输、旅游等行政管理部门应当在办事大厅、机场、码头、车站、口岸、景区等公共场所，采取适当方式宣传相关文明行为规范，引导文明旅游。
5. 公共交通工具应当设置优先座位，供行动不便利的乘客优先使用。

其他乘客使用优先座位未给行动不便利的乘客让座的，司乘人员应当进行劝告；不听从劝告的，司乘人员可以报告公安机关，由公安机关按照扰乱公共秩序行为依法处理。

1. 互联网租赁车辆经营企业应当加强对其车辆的养护、管理，采取有效措施规范用户停放行为。

自行车停放不得占用机动车道、绿道、绿地、隔离带、无障碍设施等，不得妨碍车辆、行人正常通行。

1. 政务服务数据管理部门以及其他相关部门应当整合公共场所有关视频监控资源，建立文明行为规范实施信息共享和执法合作机制。
2. 执法机关可以采用拍照、录像、笔录等方式现场记录违法不文明行为作为处罚依据。现场记录应当明确、具体、规范。
3. 在查处违法不文明行为时，执法人员有权要求行为人提供姓名、地址及联系电话等信息。

违法行为人拒不提供前款信息或者提供虚假信息的，公安机关以外的其他执法机关可以请求公安机关协助核查违法行为人身份。

1. 执法机关在依法处罚不文明行为时，应当同时对行为人进行批评教育。具体办法由市司法行政部门会同相关部门制定。
2. 下列公共场所工作人员有权对其场所内的不文明行为进行劝阻；行为人不听从劝阻的，有关工作人员可以报告公安机关依法处理：

（一）车站、机场、码头、公园、文化体育场馆；

（二）商场、酒店、医院、学校等人员密集场所；

（三）大型公共活动场所。

公安机关对前款及本条例第四十三条第二款规定的情形，可以依照《中华人民共和国治安管理处罚法》相关规定对行为人给予处罚。

1. 在公共场所有不文明行为且违反相关法律、法规规定，经工作人员劝阻而拒不纠正的，有关经营单位和服务活动组织者可以拒绝为行为人提供相关服务，但是行为人确有生活急需的除外。
2. 报纸、广播、电视、网络等公共媒体应当积极宣传报道文明行为规范以及实施工作，营造全社会鼓励和促进文明行为的良好氛围。

第四章 促进措施

1. 建立公共政策价值导向评估制度。市、区人民政府及有关部门在制定、拟定公共政策和重大改革措施时，应当贯彻社会主义核心价值观要求，同时加强道德风险和道德效果评估，并根据需要征求市、区精神文明建设委员会办公室意见。
2. 建立年度文明行为规范实施主题制度。市、区精神文明建设委员会办公室应当根据城市文明建设工作实际，确定每年度文明行为规范实施主题，制定工作方案并组织实施。
3. 建立不文明行为重点治理清单制度。市、区精神文明建设委员会办公室应当会同有关部门、行业协会、公共场所管理单位等，根据本条例有关规定，结合实际，确定需要重点治理的本地区、行业、单位的不文明行为重点治理清单。

确定不文明行为重点治理清单应当向社会公开征求意见，在相关区域、单位和场所公示，并在确定后向社会公布。

1. 有关单位应当根据工作职责和不文明行为重点治理清单，制定本部门、单位重点治理不文明行为实施工作方案并抄送所在区精神文明建设委员会办公室。

对于重点治理清单所列的不文明行为，有关单位应当加强提示、劝导和检查。

1. 对于列入重点治理清单的违法不文明行为，执法机关可以在法律、法规规定幅度内从重处罚。
2. 对于违法不文明行为，行政主管部门可以依法委托有关管理社会公共事务的组织实施处罚。
3. 公安机关、应急管理、城市管理等部门，应当制定重大活动、突发自然灾害预防和处置不文明行为预案，并及时通过网络、短信、电视、广播等发布相关提示。
4. 市、区精神文明建设委员会办公室负责组织评选精神文明创建成果奖，依照有关规定对在精神文明创建工作中作出突出贡献的单位和个人给予表彰奖励。
5. 鼓励国家机关、企业事业单位、群团组织和其他社会组织对本单位模范遵守文明行为规范的职工进行表彰奖励。

获得市级及以上精神文明建设荣誉称号的企业，对本单位职工给予奖金奖励的，奖金可以从效益工资中开支，纳入生产成本。

1. 健全精神文明建设先进典型礼遇和帮扶制度。依照有关规定为精神文明建设先进典型提供入户、文化、医疗、住房、基金救助等方面的优惠、帮助和服务。
2. 健全城市文明建设目标责任制和考核制度。市、区精神文明建设委员会办公室根据工作需要定期开展公共文明指数测评，对相关单位文明行为规范实施工作进行检查、考核。
3. 建立文明行为规范实施责任提示制度。市、区精神文明建设委员会办公室对于有关单位未履行文明行为规范实施工作职责的，可以发出提示函，要求其限期改正。
4. 建立新市民文明行为规范教育制度。市民在深圳办理第一次户政登记时，应当接受文明行为规范教育,鼓励签署遵守文明行为规范承诺。具体办法由市精神文明建设委员会办公室会同市公安机关制定。
5. 单位和个人可以通过电话、信件、网络等方式举报不文明行为。举报内容明确、具体的，有关单位应当及时处理。

第五章 法律责任

1. 对于违反本条例规定的不文明行为，《中华人民共和国治安管理处罚法》等相关法律、法规已经有行政处罚规定的，由有关执法机关依法处罚。相关法律、法规有相关要求，但未规定行政处罚或者行政强制措施的，由有关执法机关对行为人予以批评教育；情节严重的，给予警告。
2. 属于重点治理的不文明行为同时违反有关法律、法规的，执法机关可以根据违法行为不良影响严重程度要求违法行为人向有关当事人道歉，或者向公众公开道歉。

对拒不道歉，且情节严重、影响恶劣的，执法机关可以将该违法行为视频资料在有关媒体或者场所播放，直至违法行为人依照前款规定道歉。

1. 违法行为人拒不执行行政处罚决定，或者有属于重点治理的不文明行为且不听劝阻的，执法机关可以将处罚决定告知违法行为人所在单位或者社区居民委员会，由违法行为人所在单位或者社区居民委员会对其进行批评教育。
2. 违反本条例有关规定，扰乱航空器、车辆、船舶等公共交通工具秩序，受到行政处罚的，运营单位可以在处罚生效之日起六个月至二年内，不为行为人提供优惠服务，或者限制其通过网络方式购票。
3. 违反本条例规定且受到行政处罚的，由执法机关通报相关机构记入行为人个人信用档案。国家对未成年人信用记录管理另有规定的，从其规定。
4. 本条例规定的文明行为规范实施责任单位有下列情形之一的，市、区精神文明建设委员会办公室可以约谈其法定代表人或者主要负责人，责令其限期改正；拒不改正的，可以责令公开道歉或者予以公开谴责，且自责令公开道歉或者予以公开谴责之日起连续两届不得参加文明单位评选；已经获得文明单位称号的，提请撤销其称号：

（一）未按相关规定要求建立文明行为规范实施相关规章制度；

（二）未按相关规范要求设置文明提示标识；

（三）未按相关规定要求对发生在本单位及其管理场所的不文明行为进行劝导；

（四）未履行其他文明行为规范实施工作职责，造成不良影响的。

1. 国家机关及其工作人员在文明行为规范实施工作中有下列行为之一的，由其主管部门责令改正，通报批评；情节严重的，依法追究相关责任人员的责任：

（一）在文明城市、文明单位、文明校园等创建活动中不履行或者不正确履行职责的；

（二）对相关设施疏于管理和维护，致使设施损坏或者丧失功能的；

（三）未依法及时受理投诉或者未及时对投诉事项进行处理的；

（四）未依法实施监督管理的；

（五）有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的。

1. 未成年人违反本条例相关规定有不文明行为的，除因违反相关法律、法规由执法机关依法处理外，有关单位和个人可以以适当方式给予批评教育，也可以通知其监护人和所在学校，但不得在新闻报道、影视节目、公开出版物、网络中披露该未成年人的姓名、住所、照片、图像以及可能推断出该未成年人的资料。

对未成年人严重不良行为的矫治与犯罪行为的预防，依照《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》的规定执行。

第六章 附则

1. 本条例自2020年3月1日起施行，《深圳经济特区文明行为促进条例》同时废止。