

张家界市文明行为促进条例

((2019 年 10 月 23 日张家界市第七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2019 年 11 月 28 日湖南省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议批准))

目 录

第一章 总则

第二章 公民文明行为规范

第一节 基本文明行为规范

第二节 倡导和鼓励的文明行为

第三节 重点治理的不文明行为

第三章 旅游文明行为规范

第四章 促进与保障

第一节 促进措施

第二节 保障措施

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总 则

第一条 为培育和践行社会主义核心价值观，传承和弘扬中华优秀传统文化，提升社会文明程度，推进张家界国内外知名旅游胜地建设，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活动。

本条例所称文明行为，是指遵守宪法和法律、法规规定，符合社会道德、公序良俗和文明旅游的要求，引领社会风尚，推动社会文明进步的行为。

第三条 文明行为促进坚持党委领导、政府主导、社会协同的原则，发挥公民主体作用，形成共建、共治、共享的长效机制。

第四条 市和县(区)精神文明建设指导委员会统一领导本行政区域内的文明行为促进工作。

市和县(区)精神文明建设指导委员会办公室（以下简称文明办）具体负责本行政区域内的文明行为促进工作，履行下列职责：

- (一)拟定文明行为促进工作相关制度和计划；
- (二)指导、协调相关单位开展文明行为促进工作；
- (三)督促、检查文明行为促进工作落实情况；
- (四)督导相关单位受理并按照规定办理有关建议、投诉；
- (五)定期评估和通报本条例的实施情况；

(六)其他有关文明行为促进工作。

第五条 市和县(区)人民政府相关职能部门、乡镇人民政府(街道办事处)应当明确责任、积极配合,在各自职责范围内做好文明行为促进工作。

村(居)民委员会应当加强文明行为宣传和引导,积极开展文明行为促进工作。

第六条 文明行为促进工作是全社会的共同责任。

国家机关、社会团体、企业事业单位、基层群众性自治组织、其他组织和个人,应当结合自身实际积极参与文明行为促进工作。

国家工作人员、教育工作者、医疗工作者、社会公众人物等应当在文明行为促进工作中发挥表率 and 示范作用。

第二章 公民文明行为规范

第一节 基本文明行为规范

第七条 公民应当遵守宪法和法律,热爱祖国,拥护社会主义制度,维护国家统一、安全、荣誉和利益,爱护国旗、国徽,尊重国歌。

在英雄烈士纪念设施、爱国主义教育基地等场所内瞻仰、祭扫、参观时,应当遵守祭扫制度和礼仪规范,自觉维护庄严肃穆

的氛围。

第八条 公民应当遵守的公共秩序文明行为规范：

（一）在公共场所衣着整洁，举止得体，语言文明，等候服务自觉排队，文明使用电梯、扶梯、楼梯；

（二）乘坐公共交通工具应当文明等候，做到先下后上，主动为老、弱、病、残、孕、幼和携带婴儿的乘客让座，不妨碍驾驶员安全驾驶，不抢占座位，不妨碍他人乘坐，不在公交车内喧哗、打闹；

（三）在医院、图书馆、纪念馆、博物馆、影剧院等公共场所内保持安静，自觉将手机置于静音状态，轻声接打电话。

第九条 公民应当遵守的公共环境文明行为规范：

（一）不随地吐痰、吐槟榔渣、吐口香糖、便溺，不乱扔果皮、纸屑、烟蒂、饮料瓶（罐）、包装物等废弃物，不乱倒垃圾、污水，及时清理宠物粪便；

（二）不在禁止的区域内露天烧烤或者露天焚烧秸秆、落叶、垃圾等产生烟尘污染的物质；

（三）爱护花草树木和绿化设施，不采摘花果、攀折树木、损坏绿地；

（四）使用公共卫生间后应当即时冲水，维护卫生清洁，不占用残障人士专用卫生间；

（五）开展野外徒步、宿营、垂钓等户外活动，自行清理垃圾、废弃物，不污染破坏环境。

第十条 公民应当遵守的公共交通文明行为规范：

（一）驾驶机动车按照规定车道行驶，不违规鸣笛和使用灯光，通过路口和积水路段减速行驶，经过人行横道礼让行人；

（二）机动车、非机动车、行人应当避让执行紧急任务的警车、救护车、消防车、工程抢险车等特种车辆；

（三）旅游客车、公交车和出租车驾驶人应当严格遵守交通规则和操作规程，礼貌行车、确保安全，不抽烟不吃槟榔，不拨打、接听手持电话，不观看电视，不甩客、欺客和拒载；

（四）行人通过机动车道或者路口，应当走人行横道或者过街设施，并按照交通信号和标识通行，不在道路上使用滑板、旱冰鞋等滑行工具以及骑行平板车、平衡车等；

（五）爱护共享单车、共享汽车等互联网租赁交通工具，使用后有序停放，不随意丢弃或者故意损坏。

第十一条 公民应当遵守的居民小区公共文明行为规范：

（一）邻里之间和睦相处、互帮互助，依法、文明处理矛盾纠纷；

（二）不践踏、占用、损坏绿地，不用树木晾晒衣物、被褥等物品，不在绿化范围内堆放物品；

（三）不在公共区域搭建建筑物或者构筑物，不高空抛物，不在公共楼道内堆放杂物，不私拉电线给电动车充电，不在公共设施上晾晒衣物等；

（四）不在消防通道、绿地、他人车位和车库门口停车，不

妨碍物业管理区域内道路通行，不在小区内鸣笛；

（五）不在小区内开设歌厅、酒吧等娱乐场所。在室内进行装修装饰作业，使用电器、乐器或者进行其他娱乐、体育锻炼等活动的，应当避免干扰周边居民正常生活。

第十二条 公民应当遵守的生态文明行为规范：

（一）保护独特的张家界地貌以及森林、河流等生态系统；

（二）保护珍稀、濒危的野生动植物，不食用国家、省重点保护的野生动物及其制品；

（三）树立垃圾分类意识，自觉遵守生活垃圾分类投放的规定，形成垃圾分类投放的文明习惯。

第十三条 公民应当遵守的家庭文明行为规范：

（一）夫妻之间互相忠实、互相尊重、勤俭持家。家庭成员之间互相关爱、和睦相处，培育、传承和弘扬良好家风；

（二）成年子女应当履行对父母经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务，不得忽视、冷落父母；

（三）父母应当履行对未成年子女的监护职责和抚养教育义务，教育其养成文明行为习惯；

（四）对家庭成员中的残疾人应当履行抚养义务，并鼓励和帮助残疾人增强自理能力。

第十四条 公民应当文明就医，尊重医务人员和医学规律，配合开展诊疗活动，通过合法途径处理医疗纠纷，不得侮辱、谩骂、威胁、殴打医务人员或者扰乱正常的诊疗秩序。

第十五条 公民应当文明使用互联网，不编造、散布虚假信息，不以发帖、跟帖评论等方式侮辱或者诽谤他人，不播发、转发淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力或者伤害公民情感的文字、照片、视频，不允许未成年人进入互联网上网服务营业场所。

第二节 倡导和鼓励的文明行为

第十六条 倡导助人为乐。积极参与志愿服务和扶贫济困、敬老、助残、救孤、助学、助医、赈灾等公益活动。

鼓励和支持无偿献血，鼓励捐献造血干细胞、人体器官和遗体。

第十七条 倡导见义勇为。鼓励成年公民面对不法行为和重大险情时，勇于保护国家、集体利益和人民群众的生命财产安全。

第十八条 倡导敬业奉献。热爱劳动，尊重劳动，尊崇职业道德，弘扬工匠精神。

第十九条 倡导移风易俗。文明节俭操办婚庆事宜，不大操大办、不恶俗闹婚，不滥发请柬邀请宾客，推行集体婚礼、植树婚礼等有纪念意义的婚礼；文明节俭治丧和祭祀，简化仪式、控制规模，推行敬献鲜花、网上祭祀和家庭追思会等方式表达哀思。

第二十条 倡导低碳生活。购买和使用节能、节水和可循环利用的产品，减少使用塑料购物袋和一次性生活用品，优先选择公共交通、自行车、步行等绿色出行方式。

第三节 重点治理的不文明行为

第二十一条 重点治理的影响公共环境的不文明行为：

- （一）在建筑物、构筑物的外墙、楼道、电梯以及道路、树木、户外设施上乱涂写、乱刻画、乱张贴；
- （二）在公园、城区河堤、道路及其两侧等公共场所和居民小区焚烧冥纸、逝者遗物和其他丧葬祭奠物品；
- （三）在禁止燃放的时间、区域擅自燃放烟花爆竹，或者以危害公共安全和人身、财产安全的方式燃放烟花爆竹；
- （四）在公共交通工具、室内公共场所等法律、法规、规章规定的禁止吸烟区域和市、县（区）人民政府划定的禁止吸烟区域吸烟。

第二十二条 重点治理的影响公共交通的不文明行为：

- （一）驾驶超过噪声分贝的机动车在道路通行；
- （二）驾驶摩托车不在最右侧车道行驶，随意变更车道，穿插或者超越行驶；
- （三）驾驶电动自行车、三轮车、残疾人机动轮椅车不在非机动车道上行驶，以及在设有非机动车道的道路上，不靠车行道的右侧行驶；
- （四）机动车、非机动车不在规定地点、按标识有序停放，占用盲道、人行道；

(五) 行人闯红灯，随意横穿道路或者横穿道路时低头看手机、嬉戏等，踩踏、跨越道路隔离绿化带及设施。

第二十三条 重点治理的影响公共秩序的不文明行为：

(一) 在城市、县城建成区内饲养烈性犬，携带犬只（导盲犬除外）等宠物乘坐大、中型公共交通工具，进入室内公共场所和设有禁入标志的室外公共场所，携带犬只出户不用犬绳牵引；

(二) 开展商业活动、集会和广场舞等娱乐活动时，不合理使用场地及设施设备，影响他人的生活、学习和工作。

第三章 旅游文明行为规范

第二十四条 旅游景区应当遵从的文明行为规范：

(一) 保持景区环境卫生、整洁。实行垃圾分类，及时收集、清运垃圾；

(二) 保护生态和文化资源。在项目开发建设中，注重自然与文化资源的保护和永续利用；

(三) 崇尚文明、科学。景区应积极加强科普知识宣教工作和公序良俗的宣传引导；加强对不文明旅游行为的制止和劝导；

(四) 建立和完善游客服务体系。提供最大承载量和实时承载量信息。建立和运行紧急救助、咨询指引、安全保障、法治救济和景区无障碍标识系统等游客服务机制。

第二十五条 旅游酒店（民宿）应当遵守的文明行为规范：

(一) 旅游酒店(民宿)应当保持环境整洁卫生,空气清新,房间内外无异味,公共场地无垃圾;

(二) 客用品完好、无灰尘、无污渍,摆放合理、方便使用,卧具、毛巾一客一换,公共用具、洗漱池、浴盆清洗消毒严格;

(三) 不采购不合格的食材和一次性消耗用品,保持厨房整洁卫生,确保旅游者食品安全;

(四) 建立宾客信息和投诉反馈系统,认真对待宾客的各种诉求,依法依规解决矛盾纠纷。

第二十六条 旅游购物场所应当遵守的文明行为规范:

(一) 不采购、销售假冒伪劣商品,所有商品明码标价,做到标签与实物相符,价格与质量相符,努力打造旅游商品品牌和服务质量品牌;

(二) 推进行业自律,履行行业公约,支持、推行科学、合理的旅游佣金收授机制;

(三) 提供行李寄存、货物打包和托运等配套服务,配备相适应的停车场地,设置公共休憩区域并配置相应的休憩和便民服务设施。

第二十七条 旅行社应当遵守的文明行为规范:

(一) 诚信经营,接待旅游者应签订旅游合同,不缩减或降低服务标准,不零负团费揽客,不虚假宣传;

(二) 经营场所整洁卫生,标识明确规范,员工着装整洁大方,服务周到热情,不超范围经营;

(三) 加强导游队伍管理，讲解词应科学准确、丰富生动，宣传先进文化和科学知识，杜绝封建迷信、格调低下的内容；

(四) 旅游接待过程中要开展文明告知、文明提醒和规劝，引导游客文明旅游、安全旅游，积极协助游客解决现场困难。

第二十八条 旅游从业人员应当遵守的文明行为规范：

(一) 爱岗敬业，友善豁达，尊重旅游者生活习俗和宗教信仰；

(二) 恪守契约，服务热情，不得擅自改变旅游合同内容，随意变更游览行程或擅自增加自费项目；

(三) 举止文明，不卑不亢，不追客赶客，不误导、诱骗或者强迫旅游者消费，不占道经营或尾随游客兜售物品。

第二十九条 旅游者应当自觉遵守下列文明规范：

(一) 尊重当地风俗习惯、历史文化传统和宗教信仰，不侮辱、诋毁历史文化名人；

(二) 爱护旅游景区环境和设施，服从管理，不随意刻划、涂画、张贴，不损毁、破坏文物古迹；

(三) 遵守野生动植物保护规定，不挑逗、追打动物，不随意向野生动物投放食品；

(四) 遵守交通秩序和公共秩序，尊重他人，不无理取闹，理性对待个人诉求，不恶意投诉，不借机讹诈、闹事，不干扰他人旅游行程，不侵害其他旅游者合法权益，不做危害自身和他人安全的过激行为。

第四章 促进与保障

第一节 促进措施

第三十条 市、县（区）文明办应当会同有关部门采取多种方式和途径，开展社会主义核心价值观教育和文明旅游、法治教育等相关知识培训，规范法律、政策的宣传用语，提升公民文明道德素养。

第三十一条 市、县（区）人民政府及有关部门、文明办应当根据国家和省、市有关规定，开展文明城市、文明村镇、文明单位、文明校园、文明家庭、文明旅游景区、文明旅游酒店、文明旅行社等群众性精神文明创建活动。

第三十二条 市、县（区）人民政府应当建立健全道德模范、身边好人、优秀志愿者等先进人物的奖励制度，完善相关人员权益保障的政策、措施和条件。

鼓励公民根据自身能力向有需要的人，及时提供帮扶、救助。

第三十三条 市、县（区）人民政府应当对属于公共财政支出范围的文明行为促进工作，给予经费保障。

第三十四条 市、县（区）人民政府有关部门可以招募志愿者或者聘请文明行为义务劝导员、监督员，协助做好文明行为宣

传、教育和不文明行为制止、劝阻等工作，并做到言行文明。

第三十五条 鼓励和支持公民参加志愿服务活动。

推动依法建立各类社会志愿者组织，拓宽志愿服务领域，创新志愿服务方式，推动全社会广泛参与志愿服务活动。

志愿服务组织和志愿者开展志愿服务活动，有关部门和单位应当提供必要的便利和保障。

志愿者组织、志愿者参加社会服务活动表现突出、成绩显著的，给予表彰和奖励。

第二节 保障措施

第三十六条 市、县（区）人民政府应当建立不文明行为举报、投诉、查处制度，设立投诉举报平台。

任何单位和个人有权对文明行为促进工作提出意见和建议，对相关部门、单位不履行工作职责情况予以投诉、反映。

第三十七条 机场、车站、商场、医疗机构、景区景点等人员密集的单位或者场所，应当按照相关标准配备母婴室，设置方便老人、儿童及行动不便者使用的厕位或者第三卫生间等无障碍设施。

第三十八条 行政执法部门应当加强文明行为促进法律法规的普法宣传教育，提高执法人员文明执法能力和水平，及时处理投诉、举报，制止不文明行为，依法查处违法行为。

第三十九条 教育行政主管部门和各类教育机构应当将文明行为纳入教育、教学内容，鼓励和表彰文明行为，组织开展学校与家庭、社会的文明共建活动。

第四十条 旅游行政主管部门应当健全文明旅游工作机制，加强旅游行业文明旅游教育培训，推进文明旅游宣传引导，提升旅游从业人员、旅游者的文明素质。

第四十一条 卫生健康行政主管部门、医疗卫生机构应当将文明行医、文明就医纳入医疗管理工作规范，促进医疗机构、医疗场所的文明行为。

第四十二条 工会、共青团、妇联等群团组织应当组织开展具有群体特色、地方特色的文明行为促进活动。

第四十三条 窗口服务行业 and 单位应当制定职业道德规范和优质服务标准，树立窗口文明形象；制定、公示本行业文明行为规范，设立优待、禁烟、噪音控制等文明宣传告示牌，引导健康、文明消费；保障现役军人、残疾军人、消防救援人员等特殊人群依法享有公共服务优先权。

第四十四条 广播电台、电视台、报刊出版单位、网络平台等大众传播媒介应当积极传播文明行为，宣传文明旅游公益广告，加强对不文明行为的舆论监督，曝光、批评、谴责不文明行为。

第四十五条 村（居）民委员会、业主委员会等公民自治组织应当通过民主方式制定村（居）民公约和业主公约，持续开展不文明行为突出问题治理，推动乡风文明建设。

第五章 法律责任

第四十六条 违反本条例第二十一条第二项规定的，由城市管理综合执法部门责令改正；拒不改正的，处一百元以上五百元以下罚款。

第四十七条 违反本条例第二十三条第一项规定的，由公安机关责令改正，处五十元以上二百元以下罚款；情节严重的，处五百元以上两千元以下罚款。

违反本条例第二十三条第二项规定的，由公安机关对组织者责令改正；拒不改正的，处二百元以上五百元以下罚款。

第四十八条 因违反本条例规定应当受到行政罚款处罚的，违法行为人自愿参加相关社会服务，有关行政执法部门可以安排其参加相应的社会服务，并根据违法行为人完成社会服务的情况，依法从轻、减轻或者免除对违法行为人的处罚。

第四十九条 行政执法部门滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法予以处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 违反本条例的其他行为，法律法规有处罚规定的，从其规定。

第六章 附 则

第五十一条 本条例自 2020 年 3 月 1 日起施行。