

桂林市人民代表大会常务委员会 关于促进桂林世界级旅游城市文明行为的决定

(2024年10月29日桂林市第六届人民代表大会常务委
员会第二十一次会议通过 2025年3月27日广西壮族
自治区第十四届人民代表大会常务委员会第十五次会
议批准)

为了促进桂林世界级旅游城市文明建设，提升公民文明素养和文明程度，推动社会文明进步，根据《广西壮族自治区文明行为促进条例》等有关法律、法规，结合本市实际，作出如下决定：

一、市、县（市、区）人民政府应当按照桂林世界级旅游城市建设发展规划要求，坚持世界眼光、国际标准、中国风范、广西特色、桂林经典，加强对桂林世界级旅游城市文明行为促进工作的组织领导。

二、文明行为促进工作按照属地管理的原则实行责任区管理，由精神文明建设机构负责组织实施，责任区范围内的文明行为促进工作由责任人具体负责，有关主管部门进行监督管理。

责任区范围由精神文明建设机构组织市、县（市、区）有关部门以及乡镇人民政府、街道办事处划定并公布。责任区和

责任人确定后，应当书面告知责任人。

三、国家机关、企事业单位、人民团体以及公共场所经营管理者，作为文明行为促进工作责任人，负责责任区内文明行为的宣传、教育、引导，对责任区内的不文明行为予以劝阻、制止；经劝阻或者制止无效的，可以劝离；属于违法行为的，应当及时报告有关部门。

四、公民在公共场所自觉遵守下列文明行为规范：

（一）不赤胸裸背；

（二）驾驶和乘坐电动自行车、机动轮椅车按规定佩戴安全头盔；

（三）在单位院内、居民住宅区内驾驶机动车、非机动车低速行驶、避让行人，有序停放；

（四）使用喇叭或者音响开展文体休闲、商业营销等活动时，噪声值不超过社会生活环境噪声排放标准、不扰民；

（五）在机关事业单位办公场所、图书馆、纪念馆、博物馆、影剧院、公用电梯等公共场所和乘坐公共交通工具时，使用手机或者其他电子设备音响不外放干扰他人；

（六）不以谩骂、起哄等方式扰乱秩序。

五、公民应当牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，积极参与保护漓江、保护桂林山水活动，自觉遵守下列文明行为规范：

（一）节约资源，使用节能、节水和可循环利用材料和产品，

减少或者不使用一次性用品；

（二）积极参加植树造林、护林、养绿护绿等活动；

（三）开展徒步、露营、垂钓等户外活动时，自觉收集清理垃圾，不污染破坏生态环境；

（四）不向河流、水库、湖泊等水体倾倒垃圾、排放污水，不违反规定焚烧垃圾、落叶等产生烟尘污染的物质；

（五）优先选择公共交通工具、非机动车、步行等绿色出行方式；

（六）文明就餐，践行光盘行动，使用公勺公筷，合理点餐，剩餐打包。

六、旅游经营者及其从业人员、相关行业协会以打造桂林国际一流的服务品牌和诚信旅游品牌为目标，在旅游经营服务活动中自觉遵守下列文明行为规范：

（一）遵守职业道德、执业操守，态度友善，热情服务，不粗暴对待游客，耐心解答问询，及时解决合理诉求；

（二）依法经营，诚实守信，明码标价，遵循平等自愿原则，不诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者消费，不进行歧视性销售；

（三）及时向旅游者告知旅游文明行为规范，引导旅游者文明旅游、安全旅游，积极协助旅游者解决现场困难；

（四）导游讲解服务不掺杂封建迷信、格调低俗的内容；

（五）提供遮阳避雨、便捷舒适的排队环境，设置公共休憩

区域并配置座椅等相应的便民服务设施。

七、旅游者应当文明游览，遵守下列文明行为规范：

（一）遵守景区景点管理规定，爱护公共设施和文物古迹、风景名胜等文化旅游资源，不涂污、刻划、破坏，不违规攀爬、触摸，不违规拍照、摄像；

（二）爱护动植物，不追捉、投打、乱喂动物；

（三）依法理性维权，通过协商调解、向有关部门投诉、起诉等方式解决旅游消费纠纷。

八、市民参与桂林世界级旅游城市文明建设，遵守下列文明行为规范：

（一）积极主动宣传桂林秀美山水、历史文化、经典故事，争当桂林打造世界级旅游城市形象大使；

（二）注重国际交往文明礼仪，展示桂林市民良好形象；

（三）友善对待旅游者，热情指引道路，耐心回答询问，提供力所能及的帮助。

九、行政管理部门、公共服务机构的工作人员应当在桂林世界级旅游城市文明建设中发挥示范和表率作用，遵守下列文明行为规范：

（一）依法履职，热情服务，对不属于本部门职责范围的服务事项，主动热心帮助当事人联系管理部门或者书面移交有关部门处理；

（二）着装整洁规范，平等对待服务对象，使用文明规范用

语；

（三）规范、公正、文明执法，及时制止不文明行为，依法查处违法行为。

十、本市建立不文明行为重点治理清单制度，对常见的、突出的不文明行为实施重点治理。

市精神文明建设工作机构应当制定并适时调整不文明行为重点治理清单，公开征求社会意见，经市人民政府批准后向社会公布。

十一、国家机关、企事业单位、人民团体以及其他组织为桂林世界级旅游城市建设和文明行为促进工作提供如下服务保障：

（一）加快旅游信息基础设施建设，构建智慧旅游服务监督平台，为旅游者提供吃、住、行、游、购、娱全方位信息服务，及时向旅游者推送景区景点游客流量控制信息和道路拥堵信息，实时监督管理旅游不文明和违法违规行为；

（二）加强停车场规划建设和管理，在旅游旺季，鼓励单位、个人向社会开放停车场或者停车泊位，鼓励市民主动为旅游者礼让停车泊位；

（三）加强旅游配套公共厕所建设维护和保洁管理，鼓励单位、公共场所的内部厕所免费向公众开放，并设置醒目的标识；在机场、车站、商场、医疗机构、景区景点等人员密集的单位或场所，应当按照相关标准配备母婴室，设置无障碍设施；

（四）在景区景点、机场、车站、码头等公共场所以及旅游

者集中区域，应当设立咨询服务站和爱心服务站，开展公益旅游咨询服务活动和送温暖、送爱心活动。

十二、精神文明建设工作机构、有关主管部门以及机场、车站、码头、商场、广场、公园、景区等公共场所经营管理单位，应当通过各种宣传方式和媒介，大力宣传桂林全国文明城市、世界级旅游城市和国际旅游产品品牌，彰显世界级旅游城市和国家历史文化名城的城市形象。

报刊、广播、电视、网络平台和手机客户端等大众传播媒介应当弘扬社会主义核心价值观，加强先进模范人物事迹宣传，传播文明理念，监督不文明行为，营造全社会鼓励和促进文明行为的氛围。

十三、市、县（市、区）人民政府及有关部门应当支持依法建立市容、环保、旅游等志愿服务组织，完善激励褒奖制度，推进志愿服务制度化常态化。围绕保护漓江、保护桂林山水、市容秩序维护、环境卫生保洁、大型体育赛事、大型会展等广泛开展志愿服务活动。

十四、精神文明建设工作机构、乡镇人民政府、街道办事处应当指导村（居）民委员会和小区业主委员会将文明行为规范纳入村规民约、居民公约、管理规约等社会规范。旅游相关行业组织应当推动文明行为规范纳入协会自律章程，加强文明行为的宣传、教育和引导，协助做好文明行为促进相关工作，推动桂林世界级旅游城市文明建设。

本決定自 2025 年 5 月 1 日起施行。