

WENMING
HANGYE

创建文明行业系列丛书

美景与文明同行

全国创建文明风景旅游区示范点经验交流会材料汇编

中央文明办协调组 编



MEIJING YU WENMING TONGXING

学习出版社

美景与文明同行

——全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会材料汇编

中央文明办协调组 编

学习出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

美景与文明同行：全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会材料汇编/中央文明办协调组编。

—北京：学习出版社，2003.6

(创建文明行业系列丛书)

ISBN 7-80116-379-6

I. 美…

II. 中…

III. 旅游-风景区-建设-经验-中国

IV. TU984.18

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 016488 号

美景与文明同行

MEIJING YU WENMING TONGXING

——全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会材料汇编

中央文明办协调组 编

学习出版社出版发行

(北京市西长安街 5 号 邮编：100806 电话：010-66063020)

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店经销

850 毫米 × 1168 毫米 1/32 7 印张 8 插页 130 千字

2003 年 6 月第 1 版 2003 年 6 月第 1 次印刷

印数：1—3700 册

ISBN 7-80116-379-6/D·321

定价：21.50 元

如有印装错误请与本社联系调换

目 录

- 在全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会上的讲话 翟卫华 (1)
- 在全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会上的讲话 仇保兴 (19)
- 在全国创建文明风景旅游区示范点
经验交流会上的讲话 佟华龄 (30)
- 中央文明办 建设部 国家旅游局
关于确定第五批全国创建文明风
景旅游区示范点的通知 (35)
- 努力创建全国最佳文明
风景旅游区 峨眉山风景区
管理委员会 (37)
- 创建文明景区 打造
旅游名牌 河南省嵩山风景区
管理委员会 (51)

- 打造文化旅游品牌 提升
 文明风景旅游区水平…………… 中共鼓浪屿区委
 鼓浪屿区人民政府 (61)
- 瞄准新目标 实现
 新跨越…………… 江苏扬州市蜀冈—瘦
 西湖风景名胜区管委会 (69)
- 树文化品牌 建历史名山
 全力打造文明风景旅游区…………… 湖南岳麓山风景
 名胜区管委会 (79)
- 抓住机遇 乘势而上
 突出特色树形象…………… 云南省文明办 (88)
- 抓精神文明建设 树风景
 名胜形象…………… 浙江省建设厅 (98)
- 部门协调 上下联动
 推进文明风景旅游
 区创建工作…………… 江苏省旅游局 (109)
- 创皇家园林品牌 树文明
 景区形象…………… 北京天坛公园管理处 (117)
- 开发与 管理并重 全方位
 打造文明景区…………… 吉林松花湖风景区 (124)

- 明确目标 突出重点
 扎实推进创建文明
 风景旅游区品牌工
 程 江苏省连云港市
 花果山风景区管理处 (130)
- 高奏“两个文明”主旋律
 谱写风景区旅游事业
 新篇章 三清山风景名胜
 区管委会 (144)
- 创建文明景区 促进
 南山发展..... 海南三亚南山文化旅游区 (156)
- 抓文明创建 铸人间仙境 九寨沟风景
 名胜区管理局 (166)
- 争创文明风景旅游区
 建设世界一流植
 物园 中国科学院西双版纳
 热带植物园管委会 (170)
- 科学开发 严格管理 让石窟
 文化熠熠生辉 山西云冈
 石窟管委会 (180)
- 塑造文明形象 打造
 旅游品牌 湖南岳麓山风景
 名胜区管理处 (185)

- 以两个文明创建为抓手
实现景区可持续发展 开封市龙亭湖风景
旅游区管委会 (191)
- 天坛公园跃入文明风景区..... 王建新 (196)
- 让松花湖长现青山绿水..... 江山 (199)
- 花果山为游客添一份好心情..... 龚永泉 (201)
- 三清山全面提升竞争力..... 廖文根 (203)
- 南山独具生态文化魅力..... 贺广华 (205)
- 九寨沟打“环境牌”赢得
世人瞩目..... 郑德刚 (207)
- 西双版纳热带植物园
打造旅游精品 汪波 张帆 (209)
- 云冈石窟“靓妆”迎客..... 安洋 (212)
- 岳麓山着力创建文明景区..... 吴兴华 (214)
- 开封龙亭湖景区让游人
流连忘返..... 李杰 (216)
- 深入开展创建文明景区示范点
——第五批全国文明风景
旅游区示范点授牌..... 郑德刚 (218)

在全国创建文明风景旅游区 示范点经验交流会上的讲话

中央文明办专职副主任 翟卫华

(2002年9月21日)

一、关于五年来开展创建文明 风景旅游区活动的情况

1998年，在中央领导同志倡导下，中央文明办、建设部、国家旅游局在全国联合开展了创建文明风景旅游区活动，到现在已有五年时间。五年来，各地有关部门和景区对这项活动高度重视，紧紧围绕文明开发、文明经营、文明服务、文明管理四个方面要求，围绕以环境整洁优美、基础设施齐备、服务热情周到、经营文明守法、安全保障得力、治安秩序优良、资源保护完好、管理严格规范八项标准，认真组织开展创建活动，涌现出一批先进单位。从1998年6月到现在，中央文明办、建设部、国家旅游局已连续五年推出了五批共50个全国文明风景旅游区示范点。

这些示范点在展示我国壮丽的风光景观和悠久的历史
文化方面，在促进对外开放、推动经济发展方面，在
传播社会主义精神文明方面，发挥了重要示范带动作
用，使全国各类风景旅游区学有榜样，赶有目标，促
进了风景旅游区精神文明创建工作的广泛开展，推动
了我国旅游事业的健康发展。创建文明风景旅游区活
动已在全国普遍推开，呈现出扎实推进、稳步发展、
不断深化的良好态势。主要表现在以下几个方面：

一是促进了示范点两个文明建设水平的提高。被
确定为示范点的景区以荣誉为动力，进一步加大创建
工作的力度，采取一系列扎实有效的措施，加强管
理，完善设施，改进服务，提高素质，实现了经济效
益与社会效益双丰收。据统计，在世界经济不景气对
我国旅游业造成不利影响的情况下，各示范点的游客
数量与旅游经济收入仍有较大幅度的增长。特别是在
近几年五一、十一旅游黄金周期间，在游人暴增的情
况下，大多数示范点能够经受住考验，比较圆满地完
成了接待任务，游客投诉也大为降低，峨眉山等示范
点创下了连续几个黄金周接待无投诉的良好记录。

二是形成了以点带面、全面推开的创建文明风景
旅游区工作格局。继首批全国示范点推出后，各省、
区、市都把创建文明风景旅游区活动列入当地的精
神文明创建工作的重要工作日程，认真组织开展活动。
四川、河北、山西、内蒙古、辽宁、江苏、浙江、安

徽、福建、江西、广东、广西、湖南、海南、云南、贵州、陕西等地还从当地实际出发，推出了省级以及地市级的文明风景旅游区示范点，涌现出一批不同类型、不同层次的示范群体，有力地带动了当地创建文明风景旅游区活动的开展。现在可以说已经在全国范围内形成了上下联动、横向争先、影响广泛、效果明显的良好局面。

三是形成了文明办和建设、旅游部门密切配合、相互支持、齐抓共建的创建组织机制。各地普遍反映，文明办和行业主管部门联合开展创建活动，既能够充分发挥各自的优势，把创建活动与相关业务工作有机结合起来，又避免了多头评比、重复布置，使基层能够更好地集中精力抓好创建工作。现在，抓创建文明风景旅游区活动，已经成为各级文明办和建设、旅游主管部门的一项重要工作。许多地方还探索建立起一套分工负责、密切合作、优势互补的创建工作组织领导机制，保证了创建活动健康、有序、稳步推进。

四是影响和带动了全社会的精神文明创建工作。风景旅游区面向五湖四海的游客，涉及面广、综合性强、带动面大、关联度高。全国文明风景旅游区示范点推出后，不仅促进了旅游行业的精神文明建设，促进了旅游经济的健康快速发展，而且对相关行业的精神文明创建工作也产生了积极的影响，产生了良好的示范效应。五年来，创建文明风景旅游区活动不仅得

到了各风景旅游区的积极响应，也越来越引起各级党委、政府的高度重视和关心，越来越得到社会各界的广泛关注和认同，越来越受到人民群众的热烈欢迎和好评。抓好风景旅游区的文明创建活动，已经成为各地发展旅游事业、促进风景旅游区两个文明建设水平不断提高的重要抓手，并有力地推动了创建文明行业活动在全国进一步广泛深入开展，促进了全社会文明程度的提高。

在充分肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到，当前，创建文明风景旅游区活动的发展还不平衡，一些风景旅游区包括少数已经获得全国示范点称号的单位，还不同程度地存在着这样那样的问题。如，面对广大群众不断增长的旅游消费需求，许多景区的配套服务设施还很不适应，不能满足旅客需要；有的景区环境脏乱、治安不好；有的景区置规划于不顾，乱建楼堂馆所，甚至在文物保护单位内建起了动物园，破坏景观，造成污染，影响景区生态；有的景区违反国家有关法规乱建乱修庙宇和封建迷信场所，用封建迷信活动招揽诱导游客；有的景区在导游讲解中宣扬封建迷信甚至黄色下流的东西；有的景区服务低劣，违反规定乱收费、哄抬物价、假冒伪劣，侵害游客利益；有的景区存在“黄、赌、毒”现象等等。特别是在旅游黄金周期间，一些平时管理尚可的景区甚至个别进入全国示范点的景区，因重视不够，管理不善，

工作不细，也暴露出许多严重问题。2002年五一期间，有一个全国示范点就因为脏乱差突出，惊动了中央领导同志。中央文明办的领导亲自带人去暗访，确实感到问题严重。这些问题的存在，败坏风景旅游区的文明形象，损害人民群众的切身利益，影响旅游业的健康发展，必须采取措施坚持纠正。随着人民群众日益增长的旅游需求，对风景旅游区的各项工作势必提出更高的要求，我们的工作还会遇到许多新情况、新问题。做好创建文明风景旅游区工作，任重而道远。我们一定要认真贯彻江泽民总书记“三个代表”重要思想，从落实“三个代表”重要思想的高度，进一步认清开展创建文明风景旅游区活动对促进经济建设、促进旅游业健康快速发展、满足人民群众日益增长的物质文化需求、推动全社会精神文明创建工作的重要意义，加大工作力度，巩固已有成果，加强薄弱环节，提高工作水平。

二、大力倡导文明开发、文明经营、文明服务、文明管理，不断深化创建文明风景旅游区活动

2001年9月，党中央正式印发了《公民道德建设实施纲要》。前不久，中央文明委印发了《关于深入开展创建文明行业工作的若干意见》。这两个文件为

我们开展创建文明风景旅游区活动提供了重要指导，要认真贯彻落实。做好下一步创建文明风景旅游区工作总的要求是，以江泽民总书记“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实《公民道德建设实施纲要》和中央文明委《关于深入开展创建文明行业工作的若干意见》，围绕迎接、学习、贯彻十六大，大力倡导文明开发、文明经营、文明服务、文明管理，推动创建文明风景旅游区活动扎实健康深入地开展。

1. 抓好文明开发，不断丰富景区景点的文化内涵

抓好文明开发，是创建文明风景旅游区活动的基础工作。风景旅游区的开发建设，一定要着眼于风景旅游区的可持续发展，促进保护生态环境与发展旅游事业的良性循环，做到生态效益、社会效益和经济效益的有机统一。要正确处理旅游资源保护与开发的关系，清醒认识自然风光与历史文化的不可再生性，各类风景旅游区特别是示范点，都要做资源环境保护的模范。要认真制定科学、长远、务实的建设保护规划并严格执行，加强旅游资源的保护和生态环境的建设；防止“建设性破坏”，坚决杜绝破坏性开发。改进完善基础设施一定要按照规划，经过批准，科学论证。在这方面，建设部和国家旅游局都有明确的规章和要求，各风景旅游区要认真执行。这里，我想突出强调一下增强景区景点的文化内涵问题。

江泽民总书记强调，一切思想文化阵地，一切群众教育文化娱乐场所，一切精神文化产品，都应该成为宣传科学理论、传播先进文化、塑造美好心灵的阵地。风景旅游区既是为人民群众服务和展示文明形象的重要窗口，也是对群众进行潜移默化教育的重要阵地。在创建活动中，要注意挖掘景区景点的文化资源，丰富文化内涵，提高文化品位，把各类风景旅游区都建设成为传播精神文明的窗口和阵地。要运用各种方式加强对广大游人进行爱国主义教育，进行中华民族悠久历史和灿烂文化教育，进行革命传统教育，进行科学文明思想的教育，使广大群众在游览祖国大好河山、风景名胜的同时，陶冶高尚情操，激发爱国热情，受到生动教育。风景旅游区的文化娱乐场所，要开展健康向上、丰富多彩、具有特色的文化活动，用先进的文化占领景区阵地，坚决抵制和清除落后文化、腐朽文化和各种不健康文化糟粕。要重视讲解工作，在宣传品和解说词中要宣传中华民族优秀历史文化和伟大祖国壮美山河，体现 20 字公民基本道德规范，注重科学性、知识性和趣味性的统一，给人以享受，给人以启迪，给人以教益。

中央文明办、建设部、国家旅游局、国家宗教事务局曾于 2000 年联合发出《关于坚决制止风景旅游区封建迷信活动的通知》，各风景旅游区要继续贯彻落实。严禁未经主管部门批准修建庙宇寺观等建筑，

严禁在风景旅游区内设置各种封建迷信活动场所，严禁在风景旅游区内和环景区、景点区域及道路两旁设立各种借看相、算命等各种封建迷信活动骗取游人钱财的摊点。工作中要注意把握政策界限，坚持党的民族宗教政策，把封建迷信活动和正常的宗教活动区别开来，同优秀传统文化区别开来，同正常的民族习俗区别开来。

2. 做到文明经营，努力建立诚信为本的良好旅游市场秩序

抓好文明经营，是创建文明风景旅游区活动的重要任务。当前和今后一个时期，抓文明经营，关键和重点是加强诚信建设。诚信是社会关系的基本准则，是现代市场经济的基石。建立和维护良好的社会信用，是贯彻落实《公民道德建设实施纲要》，提高行业文明程度的内在要求，也是建立规范的社会主义市场经济秩序，应对加入世界贸易组织的迫切需要。当前，诚信问题已经成为全社会关注的热点问题。对诚信问题，中央领导很重视，广大群众也寄予期盼。从大的方面说，诚信危机不仅关系到我国社会主义市场经济能否健康发展，而且关系到中华民族在世界大家庭中的立足问题。特别是加入世贸组织后，没有良好的信用制度做保障，不仅会受到世贸组织规则的制约，而且很难在国际市场上开展竞争，最终影响到我国国民经济的发展和国力的增强。从小的方面说，一

个景区也好、一个景点也好，失去诚信，势必严重阻碍自身的发展。

江泽民总书记在 2002 年 2 月召开的全国金融工作会议上特别强调了社会信用问题。他指出：“信用在中文的基本解释就是，遵守诺言，实践成约，取信于他人。信用既属于道德范畴，又属于经济范畴。”“良好的社会信用是建立规范社会主义市场经济秩序的重要保证。”“全党全社会必须从改革发展稳定的大局出发，增强信用观念，建立和维护良好的社会信用。”江总书记要求：“要把这件事作为关系经济发展全局的一件大事来抓。当前要抓紧建设全国企业和个人诚信体系，使具有良好信誉的企业和个人充分享有守信的益处和便利，使有不良记录的企业和个人声誉扫地、付出代价。除制度和科技手段外，还要通过加强宣传教育和社会舆论监督等措施，增强全社会的信用观念，倡导诚信守约的道德规范。”朱镕基总理在 2002 年人大会议上的《政府工作报告》中也指出：“要切实加强社会信用建设，逐步在全社会形成诚信为本、操守为重的好风尚。”当前，我们在开展创建文明风景旅游区活动中，要加大诚信建设力度，以此为突破口，强化风景旅游区广大干部职工以及所有相关人员的信用观念和信用意识。要使所有从业人员都懂得讲求信誉是发展之本，要努力使靠信用吃饭、靠信用发展变为内在动力，真正使诚实守信观念深入

每个干部职工心中，成为人们的自觉行动。

2001年，党中央、国务院决定在全国开展整顿和规范市场经济秩序行动，这是一项重大战略部署。2002年整顿和规范市场经济秩序的一项重点工作，就是开展旅游市场秩序的专项整治工作。国务院办公厅于2002年7月发出了《关于开展旅游市场打假打非专项整治工作的通知》。各风景旅游区要按照《通知》要求，整治旅游客运行行为，打击抢拉游客、敲诈勒索等欺行霸市行为；大力净化景区游览环境，打击强买强卖、尾追兜售以及抢劫盗窃、骗财骗钱等违法行为；严厉打击旅游购物欺诈行为；依法打击非法导游活动特别是借导游之名从事色情活动等。要采取有力措施，制止假冒伪劣、以次充好、坑蒙拐骗、野蛮待客、乱收费用等群众深恶痛绝的现象。在开展创建文明风景旅游区活动中，要积极配合整治旅游市场秩序工作的进行，把创建工作与整治工作结合起来，纠建并举，维护健康正常的旅游市场秩序，把整治工作成效作为考核检验创建成果的重要标准。

抓好文明经营，一个重要标志就是抓好“旅游黄金周”的接待工作，保证游客高峰期各项工作的顺利进行。“旅游黄金周”带来的假日旅游，有力地拉动了内需，满足了人民群众的旅游需求，丰富了节日生活。但在这个期间也暴露出许多问题，除了相关配套设施滞后外，投诉大都集中在服务、物价、卫生、安