

常州市金坛区旅游局 文件 常州市金坛区文明办

坛旅发〔2018〕25号

关于开展金坛旅游行业“文明旅游示范岗”和 “文明旅游使者”评选活动的通知

各旅游企业：

为了展示全域文明城市整体形象，传播文明旅游观念，践行文明旅游行为，引导文明旅游出行，争当文明旅游使者，构建文明、有礼、诚实、守信的旅游环境。经研究，区文明办、旅游局决定联合开展金坛旅游行业“文明旅游示范岗”和“文明旅游使者”评选活动。现将有关事项通知如下：

一、“文明旅游示范岗”

（一）评选对象

旅游度假区、旅游景区、省星级乡村旅游区、旅游星级酒店、旅行社的职能工作部门。

（二）评选条件

1. 从未发生过刑事、治安案件；

2. 未发生较大投诉行为;
3. 未发生被媒体舆论曝光事件或被上级主管部门通报批评;
4. 未发生较大安全责任事故;
5. 因地制宜, 在显著位置刊载社会主义核心价值观等公益广告和文明旅游主题公益广告, 形式多样、精致美观, 与周边环境相协调;
6. 有高效的投诉处理机制, 可查询的投诉记录台账;
7. 岗位管理制度健全, 工作人员服务规范、文明用语、礼貌热情、精神风貌良好。
8. 积极组织岗位规范培训, 规范工作程序, 认真兑现社会服务承诺, 服务环境和服务设施良好, 并实现优质服务。

二、“文明旅游使者”

(一) 评选对象:

旅游度假区、旅游景区、省星级乡村旅游区、旅游星级酒店、旅行社的工作人员, 旅游志愿者, “跟我游金坛”志愿讲解员。

(二) 评选条件:

1. 自觉遵守国家法律、法规和旅游行业各项管理规定, 无不良记录;
2. 未发生被媒体舆论曝光事件;
3. 有较好的服务意识和良好的服务素质、服务经验, 无责任投诉、违规行为;

4. 思想道德素质高，积极倡导文明旅游并主动宣传文明旅游，对待游客热情周到，文明礼貌，诚信友好，展现出良好的精神风貌；

5. 工作中使用礼貌用语，遵守行业规范，热情周到，诚信服务；

6. 敬业爱岗，工作责任强，具有良好的职业道德，在本单位有突出工作表现和良好的声誉，积极参加文明旅游志愿者服务和旅游行业组织的培训、竞赛、社会公益等活动。

三、评选要求和办法

1. 各旅游企业要高度重视此项活动，认真组织，对照标准，积极落实，按规定要求及时上报。

2. 根据各旅游企业申报情况进行综合考评确定，对获得荣誉称号的企业岗位和个人予以表彰，并利用全媒体全方位、多面度宣传推介。

3. 请各企业于5月28日前将“文明旅游示范岗”申报表、“文明旅游使者”申报表（见附件）纸质盖章后，发送至区旅游局质量管理科，逾期不报视为自动放弃。联系人：耿兴宜；联系电话：82828701；邮箱：jttour@126.com。

附件：1. 金坛旅游行业“文明旅游示范岗”申报表

2. 金坛旅游行业“文明旅游使者”申报表

常州市金坛区旅游局

常州市金坛区文明办

2018年4月23日

附件 1

金坛旅游行业“文明旅游示范岗”申报表

单位名称			单位负责人	
创建岗位名称			岗位负责人	
岗位成员构成情况	岗位总人数 人，其中：男 人，女 人 岗位党员 人，团员 人 大专以上学历 人			
岗位概况和主要事迹 (主要围绕文明旅游方面的工作)				
单位推荐意见	  (盖章) 年 月 日			

注：创建岗位须提供 2 张展示文明旅游良好氛围的照片

附件 2

金坛旅游行业“文明旅游使者”申报表

姓 名		性 别		年 龄	
文化程度		联系电话			
技能证书（有填）					
主要事迹 （主要围绕 文明旅游方 面的工作）					
曾获荣誉					
推 荐 单 位 意 见	（盖 章） 年 月 日				

常州市金坛区旅游局办公室

2018 年 4 月 23 日印发