

江苏省文化和旅游厅 江苏省文明办 关于印发《江苏省旅游不文明行为记录管理 暂行办法》的通知

苏文旅规〔2020〕10号

各设区市文化广电和旅游局、文明办：

为深入贯彻落实习近平总书记关于文明旅游的重要批示精神，扎实推进全省文明旅游工作，提升公民旅游文明素养，努力构筑道德风尚建设高地，建设社会文明程度高新江苏，省文化和旅游厅、省文明办研究制定了《江苏省旅游不文明行为记录管理暂行办法》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

江苏省文化和旅游厅

江苏省精神文明建设指导委员会办公室

2020年12月31日

江苏省旅游不文明行为记录管理暂行办法

第一条 为推进江苏旅游行业诚信体系建设，进一步营造文明旅游氛围和维护旅游市场秩序，提升旅游者和旅游从业人员的文明素养，依据《中华人民共和国旅游法》《江苏省旅游条例》等法律法规和中央精神文明建设指导委员会《关于进一步加强文明旅游工作的意见》、原国家旅游局《关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》等规范性文件，制定本办法。

第二条 本办法所指江苏省旅游不文明行为记录（以下简称旅游不文明行为记录）的管理对象包括旅游者和旅游从业人员。

第三条 本办法所指旅游者是指：

(一)在江苏省行政区域内发生旅游行为的人员(含港澳台地区居民、外国籍公民)；

(二)在江苏省行政区域外发生旅游行为的人员,其户籍所在地或经常居住地在江苏省行政区域内。

因监护人存在重大过错导致被监护人发生旅游不文明行为的,将监护人纳入旅游不文明行为记录。

第四条 旅游者不文明行为是指旅游者在境内外旅游过程中,因违反法律法规、公序良俗,造成严重社会不良影响的行为,主要包括：

- (一)扰乱航空器、车、船等公共交通工具上的秩序；
- (二)破坏公共环境卫生、公共设施；
- (三)违反旅游目的地相关法律法规,破坏生态环境；
- (四)违反野生动植物保护规定,滥食野生动物；
- (五)违反国家关于“厉行节约、反对浪费”的规定,造成餐饮严重浪费；
- (六)刻划、涂污或者以其他方式损坏旅游目的地文物古迹；
- (七)违反旅游目的地的风俗习惯和宗教禁忌；
- (八)违反文化和旅游场所管理规定,严重扰乱公共秩序；
- (九)因过度维权、无理取闹、寻衅滋事影响旅游经营单位正常经营秩序和机关、企事业单位工作秩序；
- (十)不顾劝阻、警示,危及自身以及他人人身财产安全；
- (十一)参与赌博、色情、涉毒等活动；
- (十二)国家和省级文化和旅游行政部门认定的其他造成严重社会不良影响的行为。

第五条 本办法所指旅游从业人员是指在江苏省旅游经营单位中从事管理和提供服务的人员(含旅游行业组织注册导游)。

第六条 旅游从业人员不文明行为是指在从事旅游经营活动过程中因违反法律法规、工作规范、公序良俗、职业道德,造成严重社会不良影响的行为,主要包括：

- (一)价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导旅游者消费；
- (二)侮辱、殴打、胁迫旅游者；
- (三)违反旅游目的地风俗习惯和宗教禁忌，不尊重旅游者的民族生活习惯和宗教信仰；
- (四)违反文化和旅游场所管理规定，严重扰乱公共秩序；
- (五)传播低级趣味、宣传迷信思想；
- (六)未履行宣传引导责任，对旅游者不文明行为未及时进行劝阻，放任旅游者发生严重旅游不文明行为；
- (七)国家和省级文化和旅游行政部门认定的其他造成严重社会不良影响的行为。

第七条 旅游者和旅游从业人员在旅游活动中，因有本办法第四条和第六条规定的行为受到行政处罚、法院判决其承担法律责任或者造成严重社会不良影响的，应当纳入旅游不文明行为记录。省级文化和旅游行政部门建立省级旅游不文明行为记录，各设区的市文化和旅游行政部门可设立本行政区域内的旅游不文明行为记录，省级和设区的市级旅游不文明行为记录实现互通共享。

第八条 旅游不文明行为记录信息内容主要包括：

- (一)旅游不文明行为当事人的姓名、性别、户籍地、身份证号码或其他能够证明身份的证件号码；
- (二)旅游不文明行为的具体表现、造成的影响和后果；
- (三)对旅游不文明行为的记录期限。

第九条 旅游不文明行为记录信息收集渠道主要包括旅游经营单位、旅游协会、文明旅游部门联席会议成员单位、媒体和社会。各设区的市文化和旅游行政部门负责旅游不文明行为记录信息的收集，省级文化和旅游行政部门负责汇总。

各级文化和旅游行政部门对举报机构和举报人的相关信息应予以严格保密。

第十条 旅游不文明行为记录核实工作：

- (一)设区的市文化和旅游行政部门负责对本行政区域内发生的，以及户

籍所在地或经常居住地在本行政区域内的人员发生的旅游不文明行为进行核实。辖区内旅游经营单位和工作人员应对核实工作予以积极配合；

(二)媒体报道或社会公众举报的旅游不文明行为,由不文明行为发生地的设区的市文化和旅游行政部门联合相关部门予以核实,媒体和举报人应对核实工作予以配合；

(三)发生在境外的旅游不文明行为,由当事人户籍所在地或经常居住地的设区的市文化和旅游行政部门通过外事部门、旅游驻外办事机构等途径进行核实。

第十一条 旅游不文明行为记录形成前应经旅游不文明行为记录评审委员会(以下简称评审委员会)评审通过。评审委员会由政府部门工作人员、法律专家、旅游企业代表、旅游者代表组成,评审确定主要事项包括:

- (一)旅游不文明行为事件是否违反相关法律法规；
- (二)旅游不文明行为事件是否应当纳入旅游不文明行为记录；
- (三)旅游不文明行为记录信息在行业内公布的内容和通报相关部门的范围；
- (四)旅游不文明行为记录信息保存期限；
- (五)旅游不文明行为记录信息是否向社会公布；
- (六)对已经形成的旅游不文明行为记录的记录期限进行动态调整。

第十二条 旅游不文明行为记录信息记录前,文化和旅游行政部门应当将相关信息告知当事人本人,并告知其有申辩的权利,当事人在10个工作日内有权利要求申辩。文化和旅游行政部门应当在接到申辩要求后10个工作日内予以回复。申辩理由被采纳的,可依据当事人申辩的理由调整记录期限或取消记录。

第十三条 旅游不文明行为记录信息的保存期限按下列规定执行:

(一)旅游不文明行为当事人违反刑法并被追究刑事责任的,信息保存期限为3年至5年；

(二)旅游不文明行为当事人受到行政处罚或法院判决承担责任的,信息保存期限为2年至3年；

(三)旅游不文明行为未受到法律法规处罚,但造成严重社会影响的,信息保存期限为1年至2年。

旅游不文明行为记录信息保存期限实行动态管理。旅游不文明行为记录形成后,根据被记录人采取补救措施挽回不良影响的程度、对文明旅游宣传引导的社会效果,经评审委员会审议后可缩短记录期限。向社会公布的记录,其缩短期限的原因和结果由省级文化和旅游行政部门对外公布。

旅游不文明行为记录期满由省级文化和旅游行政部门将信息撤销并通报相关部门,转为内部存档资料。

第十四条 旅游不文明行为记录形成后,按照评审委员会评审结果将记录信息在行业内公布并抄报上级文化和旅游行政部门,抄送文明旅游部门联席会议相关成员单位,并依法依规向社会公布。

第十五条 旅游不文明行为记录形成后,应切实加强了对不文明旅游者和不文明旅游从业人员的约束和惩戒。

(一)对记录期内的不文明旅游者,旅游经营单位可以拒绝为其提供服务或作出必要限制;

(二)对记录期内的不文明旅游者,公安、海关、边检、交通等部门可依照有关法律法规对其采取一定的警示、限制措施;

(三)对记录期内的不文明旅游从业人员,依据相关条例,文化和旅游行政部门可暂停其从事旅游经营和服务工作;

(四)对记录期内的不文明旅游从业人员,各级文化和旅游行政部门不得授予其荣誉证书、嘉奖和表彰等荣誉。

第十六条 国家工作人员故意提供错误信息或篡改、损毁、非法使用、发布旅游不文明行为记录信息,按照有关规定对相关责任人员进行政务处分;情节严重的,依法追究法律责任。

第十七条 本办法自2021年2月1日起实施,由江苏省文化和旅游厅负责解释。