

# 首都精神文明建设情况简报

第 22 期

(总第 2131 期)

首都精神文明办

2020 年 5 月 15 日

---

## 【公共文明】

### 全市“五一”期间积极开展文明游园引导行动

为认真落实中央文明办《关于在打赢疫情防控阻击战中有针对性地开展精神文明教育的通知》要求,按照市委市政府统一部署,“五一”小长假期间,首都文明办以“文明游园我最美 生态文明我先行”为主题,组织千余名引导员在全市 56 个公园开展维护秩序、问询指路、应急救助、困难帮扶等引导行动,先后参与文明游园服务 9460 人次,疏导游客 204 万人次,劝阻不文明行为 2.3 万次,答疑指路 5.1 万次,发放宣传页 1.6 万份,帮寻走失亲人 126 人,服务外宾 42 人,解决纠纷 58 次,应急处置 78 起,收到了较好的社

会效果。

**夯实文明游园引导的服务基础。**为营造疫情期间市民出游的文明环境,首都文明办结合防控实际,将文明引导有机融入城市精细化治理。一是精心组织安排。制定下发《关于做好“五一”期间“文明游园”引导服务的通知》和《2020年公共文明引导员“文明游园”服务安排》,要求各区公共文明协调办主动与属地公园对接,科学筹划,周密部署,按照“一园一案”迅速组织引导员进园服务。同时,结合宣传贯彻《北京市文明行为促进条例》,积极倡导绿色环保、文明健康的生活方式,引导市民养成热爱自然、保护环境和文明游园、游河湖的良好习惯。二是摸清现状底数。各区公共文明协调办提前实地踏勘公园点位、流量、园情园貌,掌握了解不文明游园行为的特点,有针对性地安排文明引导服务方式,明确各公园培训、餐饮、临时休憩点、疫情防护用品等保障措施,做到心中有数,有的放矢。三是规范引导内容。市公共文明协调办结合《北京市公共文明引导员新冠肺炎疫情防控岗位服务指南》和《首都公共文明引导员岗位服务规范手册》,对上岗人员专门培训,并针对春季特点和疫情防控需要,要求引导员主要对不戴口罩、扎堆聚集、不守秩序、采挖野菜、攀折花木、伤害动物、乱涂滥刻、野泳垂钓、随地吐痰等不文明游园行为进行引导劝阻。

**彰显柔性引导在文明游园中的作用。**柔性引导是引导员服务的特色,“五一”期间引导员将以身作则、示范引导,以理服人、说服引导,热心助人、感化引导的工作方法带进公园。一是示范引导。引导员始终按照“环境美、秩序优、氛围浓、形象好”的工作标准,秉持“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”和“爱心、细心、耐心、诚心、责任心”的

积极态度,开展“微笑是最好的语言,文明是最好的风景”的宣传引导服务。各大景区的停车场、检票处、扫码区、园区、步道等,处处闪现着柠檬黄忙碌的身影。二是说服引导。“请”字当头、“谢”不离口、不急不躁,不靠硬性的强制,而是通过引导员的耐心说服,潜移默化地影响市民自觉养成文明守序意识,共同维护良好的游园秩序。三是感化引导。引导员自备口罩、纸巾、消毒液、零钱、糖块等应急物品服务游客,主动码放共享单车,捡拾花坛中的废弃口罩、矿泉水瓶、果皮杂物,擦拭座椅为设施消毒,见到不及时戴好口罩的游客及时提示,帮助走失的孩子找到家长,帮助修理故障残疾车,用手势加单词帮助外国女游客换掉破损口罩等,以真心真情的服务,感化引导游客文明游园。

**强化全方位文明游园宣传的力度。**引导员以“语言美、形象美、举止美”为题,积极倡导游客养成文明旅游、安全出行的良好习惯。一是广泛发出倡议。向游客发放“文明游园 从我做起”倡议书,围绕爱护环境、保护设施、善待动物、遵规守序、树立形象等方面,倡导从我做起,既当旅游者,又当文明的宣传者和践行者。二是媒体深入报道。组织多家媒体对引导员文明游园服务进行宣传报道,北京日报、北京卫视、北京青年报分别专题刊发,人民网、学习强国等平台纷纷转载,各区融媒体中心积极跟进,进一步浓厚了文明游园的社会氛围。三是多种形式宣传。运用宣传语、提示牌、快板、随身广播等形式广泛宣传,把“为中国加分——礼让守序 文明旅游”活动不断推向深入。 (公共文明建设指导处)

# 门头沟区三项举措 服务保障“五一”期间文明健康游

**合规开放。**能开尽开,严格把关,确保旅游场所合规开放。指导旅游经营单位制定疫情防控预案,通过落实网上预约、实名登记、佩戴口罩、测量体温、检查健康码、开展消杀、检查食品安全等措施,完善相关防疫设施和服务。

**文明引导。**通过提前公告、主动引导、信息及时推送、分时预约等形式,积极主动回应社会、媒体和网民的关切。通过悬挂横幅、张贴海报等形式,持续宣传文明出游理念。共设置各类提示警示标识 170 块,配置引导员 160 余人。

**整洁环境。**对公共卫生间等公共区域增加消杀频次,对停车场等人流密集场所加强保洁力度。通过推进垃圾分类、绿化美化园区、养护植被花卉等措施,提升公园、景区环境品质。目前,滨河世纪广场等公园已补植草坪 1.1 万平方米。

(门头沟区文明办)

责编:梅雪峰

核稿:田文松

电话:55569506

传真:55569505

邮箱:jswmzhxhc@163.com

---

报:中央文明办,首都文明委主任、副主任,市委、市人大、市政府、市政协。

送:首都文明委委员,市委、市政府各部委办局,各总公司、高等院校,市级群众团体。

发:各区委书记、区长、宣传部长,各区文明办,有关新闻单位。

---