

郑州市旅游局文件

郑旅〔2013〕166号

关于印发《关于在全市 A 级景区开展创建 “文明使者志愿服务站”活动的实施方案》的 通知

各县（市、区）旅游行政主管部门，各 A 级景区：

现将《关于在全市 A 级景区开展创建“文明使者志愿服务站”活动的实施方案》印发给你们，请结合工作实际抓好落实。

2013 年 11 月 5 日

关于在全市 A 级景区开展创建“文明使者 志愿服务站”活动的实施方案

为认真贯彻落实党的十八大精神和市文明办工作部署，根据郑州市文明办《关于在公共场所、窗口单位和社区开展创建“文明使者志愿服务站”活动的实施方案》（郑文明办〔2013〕42号）要求，经研究决定，在全市 A 级景区开展创建“文明使者志愿服务站”活动。现制定实施方案如下。

一、指导思想

深入学习和贯彻落实党的十八大精神，坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以社会主义核心价值观体系建设为根本，以“学雷锋、讲文明、树新风”为主题，以服务广大游客为目的，以创建“文明使者志愿服务站”为载体，大力加强志愿服务阵地建设，不断壮大志愿服务队伍，广泛开展志愿服务活动，广泛普及“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念。

二、活动内容

按照以点带面、典型示范、行业引领的要求，全市 A 级景区根据自身特点和行业优势，依托旅游行业志愿者，建一批“文明使者志愿服务站”，开展文明引导和便民利民志愿服务活动。通过活动开展，不断提升旅游行业的对外形象，提升志愿服务的影响力和带动力。

三、创建标准

全市各 A 级景区的“文明使者志愿服务站”，要做到“六有一落实”，即有统一标识、有办公场所、有志愿者队伍、有管理制度、有工作台账、有服务项目，落实志愿服务活动。

1. 统一标识：每个站点统一规范使用“文明使者志愿服务站”标识和旗帜。志愿者佩戴统一的小红帽和袖标（统一标识在 <http://www.zz-volunteer.com> “志愿郑州”网站公告栏发布）。

2. 办公场所：A 级景区设立站点、岗亭或固定柜台，配备电脑、打印机、电话、档案柜、办公桌椅等。

3. 志愿者队伍：A 级景区志愿服务站的志愿服务队伍主要由党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者和文明单位志愿者及民间志愿者等组成。

4. 管理制度：有一套完整的规章制度，包括组织领导、招募注册、管理培训、信息发布、考核激励等。

5. 工作台账：有准确详细的活动记录，建立电子档案，对每个志愿者的活动时间、服务质量和效果进行评价。

6. 服务项目：制定符合实际和体现特色的志愿服务项目，如咨询服务、指路问路、敬老助残、扶危济困、环境卫生等。

7. 落实活动：组织党员志愿服务队、青年志愿服务队、巾帼志愿服务队和助残志愿服务队等，围绕志愿服务项目，扎实开展志愿服务活动。

四、方法措施

1. 责任单位

A 级景区志愿服务站建站工作，在市文明办和市旅游局的指导下进行，由各 A 级景区具体负责实施。志愿者主要由本单位的志愿者组成。

2. 资金来源

建站所需资金原则上由单位自筹。具体可以由同级政府专项拨款、文化事业建设费、社会爱心企业和个人捐助等构成。对组织得力、建站规范、活动落实、成效显著的单位，市文明办将给予一定的资金补助。

3. 工作机制

建立市旅游局、县（市、区）旅游行政主管部门、各旅游 A 级景区三级联动的工作机制：市旅游局负责建站工作的指导协调和评比工作；县（市、区）旅游行政主管部门负责建站工作的督促检查和推荐工作；各 A 级景区负责“文明使者志愿服务站”的建设、活动开展和日常管理工作。

五、有关要求

1. 加强领导，迅速推进。“文明使者志愿服务站”建设工作是《全国城市文明程度指数测评体系》的一项重要内容。各县（市、区）旅游行政主管部门要高度重视，精心组织，强化领导，强力推进。明确专门机构、专职人员负责此项工作的落实。建立“文明使者志愿服务站”工作台账，并于每月 25 日前将本辖区 A 级景区的建站情况上报市旅游局办公室。

2. 突出重点，打造品牌。要以建站和活动经常化为重点，大力开展多种志愿服务活动，打造“文明使者志愿服务站”品牌。在科学规划、务实创建的基础上，突出特色，形成优势项目和活动品牌。要把志愿服务站建设有效融入 A 级景区建设和管理，有效融入行业发展，有效融入基层党建，实现志愿服务活动的创新和发展。

3. 完善机制，常态长效。各县（市）区旅游行政主管部门要建立健全“文明使者志愿服务站”工作机制，加强评估和加大奖励；市旅游局将定期对工作情况进行评比通报，力争使旅游行业“文明使者志愿服务站”创建工作取得实效走在前列。

郑州市旅游局办公室

2013年11月6日印发
