

营口市文化旅游和广播电视局

营文旅广电办发〔2020〕26号

营口市文化旅游和广播电视局关于印发 “营口有礼 尊老敬老”文旅行业在行动 实施方案

各县（市）区文旅广电局、市公共文化服务中心、各旅游企业：

为进一步深化“营口有礼”主题活动，为60岁以上的老年群体适应数字时代生活提供便利服务，市文旅广电局特制定《“营口有礼 尊老敬老”文旅行业在行动实施方案》。现将此印发给你们，请遵照执行。

营口市文化旅游和广播电视局

2020年9月9日

210800000007150

“营口有礼 尊老敬老”文旅行业在行动 实施方案

为进一步贯彻落实市委关于在全市范围开展“雷锋文化·营口有礼”主题活动的决策部署，推动“营口有礼”主题活动在全市旅游系统中扎实开展，解决疫情防控工作给老年人出行旅游所带来不便的问题，拟在60岁以上老年人群体中开展“营口有礼 尊老敬老”活动。现制定活动方案如下：

一、指导思想及目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕培育和践行社会主义核心价值观，立足于传承弘扬中华优秀传统文化，以营口市四城同创和打造最优营商环境为主线，在文化旅游行业内着力加强传统文化的宣传，针对60岁以上的老年人开展便民服务。

紧紧围绕市委、市政府中心工作，以倡导文明礼仪、优质服务为宗旨，展示旅游服务业正面形象，推动全市营商环境不断优化；提高市民对文明礼仪的认知度，提升文明意识，推动我市市民精神文明素质和社会文明程度的提升，塑造文明城市形象。

二、活动主题：“营口有礼 尊老敬老”

三、具体内容：

（一）A级旅游景区、星级宾馆酒店、市级公共文化服务场所入口：

1. 景区入口处增设老年人专属购票窗口，分散客流，减少排队等候时间。景区、星级宾馆酒店、市级公共文化服务

场所设置“老年人专属通道”。

2. 各 A 级旅游景区、星级宾馆酒店、市级公共文化服务场所入口处要配备学雷锋志愿者为老年群体提供引导和办理业务的服务，适当配备人工智能机器。一是对于会使用智能手机，能独立完成扫码或者有家人陪同能够完成扫码，则按照防疫工作的统一要求，通过扫码进入。二是对于操作不熟练的老年人则由志愿者帮助其进行扫码。三是对于使用无扫码功能的老年机或者没有手机的老年人，由志愿者对其身份证或者老年卡进行拍照备案，或者语音记录其相关信息。

3. 景区入口处设置无障碍通道、残疾人坡道，为特殊人群提供便利。

4. 适当配备老年人、残疾人出行的辅助器具。

（二）景区游客服务中心（酒店大堂）：

1. 设置“老年人服务驿站”或强化志愿者服务站（岗）服务功能，为老年人免费提供热水、急救药品、景区游览观光图、充电器、报刊、旅游咨询等相关服务。

2. 加强老年旅游突发疾病救治防治，制定完善老年游客应急处置预案，鼓励与临近医院签订协议，开通急救绿色通道。

（三）景区内部：

1. 在景区内按照特定游览路线，依据景区规模，合理设置足够的“引导员”，为老年人提供引导、咨询等服务。

2. 充分利用景区内的休闲设施，为老年人提供“尊老敬老”休憩服务站。

3. 收费窗口除设置网络支付以外，还需设立现金收费窗口，解决部分老年群体消费需要。

4. 要结合《营口市文明行为促进条例》对景区内商亭、档口经营者开展业务技能及文明业务培训，提升服务质量，强化对老年人等特殊群体的服务。

5. 对高空高速及危险性高的游乐项目，如玻璃栈道、摩天轮等，要设置安全员，并在醒目位置上设立警示标牌，明确禁止参与人员类别。

（四）温泉企业：

1. 为老年人群体提供毛巾，热水等服务项目。

2. 在泳池等涉水区域设置防滑等安全提示标志，并增设防滑地垫等设施。

3. 针对老年人群体，科学设定水温，并设置“该泡池温度适合老年人泡汤”等温馨提示牌。

（五）旅行社

1. 为包机、包船、旅游专列及百人以上的老年团配备随团医疗人员。

2. 为老年人团队配备导游业务熟练、服务热情的导游和领队人员，随团配备常用急救药品、用品，并全程伴随服务，做好安全提示工作。

3. 对75岁以上老年游客，需由直系成年家属签字，并告之可能存在的安全问题，做好安全防范。

4. 挑选具有运营资质的旅游包车公司承接旅游包车业务，并签订旅游包车合同，精选责任心强、驾驶技能优秀、服务态度好的驾驶人员。

（六）活动推广

1. 针对60岁以上的老年人，在全市收费景区实行门票减半的优惠政策。

2. 在中华传统节日“重阳节”前夕，针对我市60岁以上的老年群体，在文化旅游行业开展敬老爱老活动，深化营口有礼，营造敬老、尊老、爱老、养老、助老的良好社会氛围。

3. 开展精准文化服务活动，发挥公共文化资源优势“走出去、请进来”，针对老年人开展丰富多彩的线上线下文化活动，让老年人共享文化惠民成果。

4. 在职工中开展家庭敬老孝亲“四多行动”。号召全体职工尊老孝亲、赡养父母，对父母“多一些陪伴、多一份关心、多一声问候、多一些帮助”，教会自己的父母使用扫码支付、网上缴费，享受智能生活的便捷，为父母提供精神慰藉、生活照顾，让父母过舒适的生活、安享晚年。