

苏州市文明行为促进条例

(2021年12月29日苏州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过 2022年1月14日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准)

目 录

第一章	总则
第二章	文明行为规范
第三章	不文明行为治理
第四章	保障与激励
第五章	法律责任
第六章	附则

第一章 总则

第一条 为了引导和促进文明行为,提高公民文明素养,弘扬中华民族传统美德,践行社会主义核心价值观,提升社会文明程度,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内文明行为促进工作及其相关活动,适用本条例。

本条例所称文明行为,是指遵守宪法和法律、法规规定,体现社会主义核心价值观,符合社会主义道德要求,维护公序良俗,引领良好社会风尚,推动新时代社会文明进步的行为。

第三条 文明行为促进工作应当弘扬崇文睿智、开放包容、争先创优、和谐致远的苏州精神,全面推进社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德建设,巩固文明城市创建成果,建设全国文明典范城市。

第四条 文明行为促进是全社会的共同责任。

文明行为促进工作坚持法治与德治相结合、倡导与治理相结合、自律与他律相结合、激励与惩戒相结合的原则。

文明行为促进工作应当建立党委统一领导、政府主导推动、部门分工负责、社会协同推进、公众共同参与的工作机制。

第五条 市、县级市(区)人民政府应当将文明行为促进工作纳入国民经济和社会发展规划以及年度计划,制定相关政策措施,建立工作考核评价制度,并将所需工作经费列入财政预算。

镇人民政府、街道办事处应当做好辖区内文明行为促进工作。

第六条 市、县级市(区)精神文明建设指导委员会负责统筹推进文明行为促进工作,完善工作制度和机制,制定工作规划、计划,协调解决重大问题。

市、县级市(区)精神文明建设指导委员会办公室负责本级精神文明建设指导委员会日常工作,履行下列工作职责:

- (一)指导协调相关部门、单位开展文明行为促进工作;
- (二)组织实施文明行为促进工作考评,督促检查文明行为促进工作落实情况;
- (三)推进不文明行为重点治理;
- (四)定期组织开展文明指数测评;
- (五)开展社会主义核心价值观、文明行为规

范等宣传和工作经验交流活动;

- (六)办理对文明行为促进工作的建议、投诉;
- (七)法律、法规规定的其他职责。

教育、互联网信息管理、公安、城市管理、自然资源和规划、住房和城乡建设、交通运输、卫生健康、市场监督管理、农业农村、商务、文化广电和旅游、民政等部门,应当按照各自职责做好文明行为促进工作。

第七条 工会、共产主义青年团、妇女联合会等人民团体应当在各自工作范围内做好文明行为促进工作。

居民委员会、村民委员会应当加强文明行为宣传和引导,协助做好文明行为促进相关工作,开展文明社区、文明村创建活动,推动将文明行为规范纳入居民公约、村规民约。

企业事业单位、社会组织和个人应当积极参与文明行为促进工作。

公职人员、人大代表、政协委员、先进模范人物、社会公众人物应当在文明行为促进工作中发挥表率作用。

第八条 市、县级市(区)人民政府应当健全不文明行为投诉、举报、处理工作机制,通过12345 政务服务热线等方式受理不文明行为的投诉、举报。

任何单位和个人有权对文明行为促进工作提出意见和建议;有权劝阻不文明行为,对不听劝阻的可以向12345 政务服务热线或者有关部门投诉、举报。

社会公众对不文明行为采用拍照、录音、录像等形式所做的合法记录,可以提交行政执法部门作为执法的参考。

第二章 文明行为规范

第九条 公民应当牢固树立国家观念,爱党

爱国爱社会主义,维护国家安全、荣誉和利益,维护国家统一和民族团结;积极参与爱国主义教育实践活动,尊重和爱护国旗,正确使用国徽,规范地奏唱、播放和使用国歌。

第十条 在本市行政区域内居住、工作、学习、旅游以及从事其他活动的个人,应当自觉遵守文明行为规范,抵制不文明行为,维护公序良俗。

第十一条 支持和鼓励践行下列文明行为:

- (一)见义勇为;
- (二)参与扶贫济困、扶弱助残、心理关爱、支教助学、抢险救灾、生态环境保护、赛会服务、医疗救护、交通疏导、治安防范、社区服务等公益活动;
- (三)参与无偿献血,捐献造血干细胞、人体器官(组织)、遗体;
- (四)参与法治宣传和法律援助活动;
- (五)参与历史文化名城等文化遗产的宣传和保护活动;
- (六)其他需要支持和鼓励的文明行为。

第十二条 在公共场所秩序方面,应当遵守下列文明行为规范:

- (一)着装整洁,言行得体;
- (二)按照安全线等引导标识依次排队,等候服务;
- (三)有序乘坐公共交通工具,并主动为有需要帮助的乘客让座;
- (四)使用手机等电子设备时按照规定保持静音或者控制外放音量;
- (五)观看电影、演出、展览和比赛时,遵守礼仪规范和场馆秩序,服从现场管理,并保持场地整洁,有序进场、退场;
- (六)合理选择场地、设备和时间进行娱乐、健身活动,并遵守环境噪声污染防治有关规定;
- (七)爱护并合理使用公共设施;

(八)遇到突发事件时,服从现场指挥,配合各项应急处置措施;

(九)其他公共场所秩序文明行为规范。

第十三条 在公共环境卫生方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)爱护公共环境卫生,保持干净、整洁;

(二)按照规定分类投放生活垃圾;

(三)按照规定饲养宠物、为宠物接种疫苗,携带宠物外出时采取使用牵引带等安全措施,即时清理宠物粪便;

(四)在非禁止吸烟场所吸烟时合理避开他人;

(五)在公共场所咳嗽、打喷嚏时遮掩口鼻,呼吸道传染性病患者外出时佩戴口罩;

(六)根据疫情防控规定,依法配合相关检验检疫、隔离治疗、健康管理等措施,如实提供有关情况;

(七)其他公共环境卫生文明行为规范。

第十四条 在道路交通安全方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)按照交通信号灯、交通标志、交通标线指示和交通警察指挥通行;

(二)主动让行执行紧急任务的警车、救护车、消防车、工程救险车;

(三)驾驶机动车经过积水路段时低速行驶,防止积水溅起影响他人;

(四)按照规定驾驶、乘坐摩托车、电动自行车;

(五)行人通过没有交通信号灯、人行横道的路口应当确认安全后通过;

(六)其他道路交通安全文明行为规范。

第十五条 在旅游方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)遵守旅游文明行为公约和旅游场所管理规定,服从管理;

(二)爱护文物古迹、自然景观、旅游设施,维护旅游场所环境卫生;

(三)尊重旅游目的地宗教信仰、风俗习惯、文化传统;

(四)出境旅游时遵守出境旅游文明行为指南和旅游目的地法律、法规,展现中华民族传统美德,维护国家荣誉和利益;

(五)其他文明旅游行为规范。

第十六条 在绿色环保生活方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)参加植树造林、护林、养绿护绿等活动;

(二)优先选择公共交通工具、非机动车、步行等绿色出行方式;

(三)节约水、电、气等资源;

(四)珍惜粮食,适量备餐、点餐,杜绝浪费;

(五)提倡分餐制、使用公勺公筷,文明饮酒;

(六)减少或者不使用一次性用品,节约使用办公用品;

(七)其他绿色环保生活文明行为规范。

第十七条 在网络文明方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)维护安全、健康、清朗的网络环境;

(二)文明互动,理性表达,尊重他人权利;

(三)自觉抵制互联网违法和不良信息;

(四)按照未成年人网络保护要求,引导未成年人正确用网和提高安全防范意识;

(五)其他网络文明行为规范。

第十八条 在城乡社区公共文明方面,应当遵守下列文明行为规范:

(一)遵守居民公约、村规民约、管理规约,配合居民委员会、村民委员会、物业服务企业依法依规开展工作;

(二)邻里和睦相处、互敬互助,依法、友善处理矛盾纠纷;

(三)装饰装修时遵守作业、作息时间和环境

噪声污染防治等有关规定；

(四)使用家用电器、乐器或者进行其他室内娱乐、体育锻炼活动时,控制音量和采取其他有效措施,避免干扰他人正常生活、工作、学习；

(五)主动采取措施防止建筑物的附属物、悬挂物或者搁置物坠落；

(六)在规定区域内为车辆充电；

(七)其他城乡社区公共文明行为规范。

第十九条 在职业精神方面,应当遵守下列文明行为规范：

(一)培育职业精神,热爱本职工作,履行岗位职责；

(二)遵守单位规章制度,保守工作秘密,维护单位集体荣誉；

(三)注重创新创造,推动技能传承；

(四)坚持诚实守信,为服务对象提供优质服务；

(五)乐于助人,主动承担社会责任；

(六)其他职业文明行为规范。

第二十条 在文明家庭建设方面,应当遵守下列文明行为规范：

(一)弘扬家庭美德,树立和传承优良家风和家训；

(二)履行抚养、赡养、扶养义务；

(三)家庭成员互敬互爱、和睦相处、平等相待,支持彼此事业,共同承担家务；

(四)孝敬长辈,给予老年人陪伴和精神慰藉；

(五)尊重未成年人人格尊严,保护未成年人隐私权和个人信息,保障未成年人合法权益；

(六)关爱未成年人健康成长,重视言传身教,用正确思想、方法和行为教育未成年人养成良好思想、品行和习惯；

(七)其他家庭文明行为规范。

第二十一条 在移风易俗方面,应当遵守下列文明行为规范：

(一)节俭办理婚丧和生日庆典等事宜,提倡不收礼金；

(二)提倡海葬、树葬、花坛葬、草坪葬等生态殡葬方式,不在公共场所抛洒、焚烧丧葬用品；

(三)提倡网上祭扫、鲜花祭扫、集体祭扫等祭扫方式；

(四)其他移风易俗文明行为规范。

第三章 不文明行为治理

第二十二条 本市实行不文明行为重点治理清单制度。

市、县级市(区)精神文明建设指导委员会办公室应当根据本行政区域内文明行为促进工作的现状和目标,结合需要重点治理的不文明行为,制定重点治理清单和年度工作方案,定期向社会公开治理情况。

第二十三条 在公共场所秩序方面,重点治理下列不文明行为：

(一)扰乱公共场所秩序,大声喧哗；

(二)娱乐、健身、招揽顾客时违反环境噪声污染防治规定,产生噪声干扰他人正常生活、工作、学习；

(三)侵占、损毁公共设施,在公共座椅上踩踏、躺卧,在公共交通工具车厢内追逐、攀爬、霸占座位；

(四)侵占公共区域,占用无障碍设施、消防通道停车,违反规定占用电动汽车停车位、残疾人专用汽车停车位；

(五)侵占公共绿地,损毁绿化和绿化设施；

(六)在道路以及其他公共场所的护栏、电线杆、树木、绿篱等处晾晒衣物或者吊挂物品；

(七)向河道内排放污水、丢弃垃圾,违反规定在河道内洗涤、钓鱼、捕鱼、游泳；

(八)违反规定拍照、摄像；

(九)在遇有突发事件时,不服从现场指挥,不配合应急处置措施。

第二十四条 在公共环境卫生方面,重点治理下列不文明行为:

(一)随意倾倒生活垃圾,不按照规定进行垃圾分类;

(二)随地吐痰、便溺,乱扔烟头、果皮、饮料瓶等废弃物;

(三)虐待、遗弃宠物,携带宠物外出时不按照规定使用牵引带等安全措施,不即时清理粪便;

(四)在禁止吸烟场所或者排队等候队伍中吸烟;

(五)在禁止区域摆摊设点、露天烧烤;

(六)在树木、地面、建筑物、构筑物或者其他设施上乱刻乱写乱画、乱贴小广告。

第二十五条 在道路交通安全方面,重点治理下列不文明行为:

(一)驾驶机动车时随意变道、穿插、超车、逆行、加塞抢行,不规范使用灯光,在禁止区域或者路段鸣喇叭,行经人行横道不礼让行人,非紧急情况时在应急车道行驶或者停车;

(二)驾驶机动车时吸烟、以手持方式使用电子设备等妨碍安全驾驶;

(三)机动车、非机动车越线停车,在人行横道、网状线区域内停车;

(四)机动车行驶时,驾驶人、乘坐人员不按照规定使用安全带,向车外抛物;

(五)驾驶、乘坐摩托车、电动自行车不按照规定佩戴安全头盔;

(六)行人闯红灯、乱穿马路、翻越交通隔离栏,在车行道上乞讨、兜售物品、散发宣传品等;

(七)机动车、非机动车不按照规定停放。

第二十六条 在旅游方面,重点治理下列不文明行为:

(一)诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者

购物或者参加另行付费旅游项目;

(二)以刻划、涂污、攀爬或者其他方式损坏文物古迹、自然景观、旅游设施;

(三)伤害动物或者违反规定向动物投喂食物。

第二十七条 在电信网络方面,重点治理下列不文明行为:

(一)违反规定获取、公开或者泄露他人个人信息和隐私;

(二)编造、发布、传播互联网不良信息,发生突发事件时发表不当评述;

(三)拨打骚扰电话和发送骚扰信息。

第二十八条 在城乡社区生活方面,重点治理下列不文明行为:

(一)违反规定搭建建筑物、构筑物;

(二)装饰装修时违反有关作业、作息时间和环境噪声污染防治等规定;

(三)室内活动排放的噪声超过相应的区域环境噪声排放标准,或者使用音响、运动器械等产生低频噪声的设备时未采取有效措施干扰他人正常生活、工作、学习;

(四)在楼道等公共区域堆放杂物,占用、堵塞、封闭消防通道和疏散通道;

(五)在公共区域内擅自设置地桩、地锁或者其他障碍物阻碍车辆停放和通行;

(六)将电动自行车或者其蓄电池带入乘客电梯,在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放、充电或者飞线充电;

(七)从建筑物、构筑物内向外抛掷物品;

(八)违反规定饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家禽家畜和食用鸽。

第四章 保障与激励

第二十九条 本市各级人民政府和有关部

门、市、县级市(区)精神文明建设指导委员会及其办公室,应当推进新时代文明实践工作,深化群众性精神文明创建活动,将社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设贯穿文明城市、文明村镇、文明单位、文明社区、文明家庭、文明校园等创建活动全过程。

完善城乡新时代文明实践中心、所、站建设,推进文明实践活动开展,推动基层精神文明建设。

第三十条 自然资源和规划、住房和城乡建设、城市管理部门和公共场所管理单位应当按照各自职责,规划、建设、配备下列设施设备并加强维护更新:

(一)社会主义核心价值观主题景观、文明行为引导标识和公益广告宣传设施;

(二)盲道、坡道、残疾人停车位、盲人过街声响提示装置等无障碍设施;

(三)公共厕所、垃圾分类设施及规范标识;

(四)爱心座椅、轮椅、母婴室、自动体外除颤仪等便民设施设备;

(五)其他与文明行为促进工作相关的设施设备。

加强爱国主义教育基地、国防教育基地和革命纪念设施等红色资源的建设、保护与利用。

第三十一条 农业农村部门和镇人民政府、涉农街道办事处应当推动乡风文明建设,改善提升农村人居环境,持续深化村庄清洁行动,建设干净、整洁、美丽、宜居村庄。

第三十二条 教育部门、各级各类学校及其他教育机构应当将文明行为规范纳入教育教学内容和德育工作考核,提升师生文明素养。

卫生健康部门、各级各类医疗机构应当将文明行医纳入医疗管理工作规范,推动医务人员医德医风建设,加强医患沟通,维护良好就医环境。

第三十三条 商务部门应当加强对餐饮行

业的管理,督促餐饮行业落实反食品浪费的制度规范,会同市场监督管理等部门促进餐饮服务经营者推行分餐制和使用公勺公筷。

市场监督管理部门应当通过文明诚信单位建设、放心消费等工作,营造重诺守约、公平竞争、文明经营的市场环境;加强对食品生产经营者浪费情况的监督,督促食品生产经营者落实反食品浪费措施。

餐饮行业协会应当通过制定行业公约等方式引导餐饮服务经营者节约资源、反对浪费,加强分餐制和使用公勺公筷的宣传引导。

餐饮服务经营者应当加强文明用餐的宣传和引导,提醒消费者适量点餐、杜绝浪费,有条件的实行分餐制;不实行分餐制的,应当根据消费者需要提供公勺公筷。

第三十四条 城市管理部门应当会同公安机关交通管理部门根据道路通行条件、停车需求设置非机动车道路停放区域,并加强对非机动车道路停放区域的日常管理。

公共自行车、互联网租赁非机动车经营者应当加强车辆停放管理,制定巡查制度和违规停放车辆清理制度,及时清理违规停放车辆。

公共自行车、互联网租赁非机动车经营者应当制定服务规范、服务协议,提醒非机动车使用者遵守道路交通安全通行规则和车辆停放管理要求。

第三十五条 公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当加强协调配合,建立健全快递运输保障机制,依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利。邮政管理部门应当督促经营快递业务的企业落实快递服务车辆停放、快件堆放管理责任,避免造成车辆乱停乱放、快件在公共区域堆放。

经营快递业务的企业应当建立道路交通安全管理制度,完善快递末端网点停车、快件堆放

等设施,加强对快递服务车辆停放管理,不得擅自占用公共区域停放车辆、堆放快件。

第三十六条 本市各级人民政府和有关部门应当加强文明交通、文明旅游、绿色环保生活、网络文明、城乡社区公共文明、移风易俗等方面的宣传教育,普及文明行为规范,引导全社会提高文明意识。

广播、电视、报刊、网络等媒体单位应当通过刊播公益广告、开设文明行为宣传栏目、专题节目等方式,宣传文明行为规范,传播文明行为先进事迹,依法曝光不文明行为,营造有利于促进文明行为的社会氛围。

爱国主义教育基地、科普教育基地、图书馆、博物馆、文化馆、青少年活动中心、妇女儿童活动中心、基层综合性文化服务中心等单位,应当开展文明行为宣传引导活动,培养公民的文明意识和文明行为习惯。

户外广告设施管理单位应当按照规定刊播、展示文明行为促进公益广告。

第三十七条 国家机关、人民团体、企业事业单位和社会组织应当将文明行为规范纳入本行业、本单位职业规范要求,并将文明行为规范培训纳入本单位入职培训和岗位培训内容。

第三十八条 行政执法部门应当制定文明执法规范,加强执法人员培训和管理,提升执法人员文明执法能力和水平。

执法人员应当规范执法、文明执法,做到仪容整洁、语言文明。

第三十九条 对通过文明村镇、文明单位、文明社区、文明家庭、文明校园等示范创建活动验收的单位,精神文明建设指导委员会应当按照规定进行表彰。

精神文明建设指导委员会应当定期组织开展道德模范、时代新人、最美人物等文明行为代

表人物的遴选活动。

第四十条 建立健全见义勇为人员权益保护和优抚制度。市、县级市(区)人民政府及其有关部门、见义勇为基金会应当按照规定对见义勇为人员给予奖励和保护。

对无偿献血、捐献造血干细胞、捐献人体器官(组织)、捐献遗体的志愿者,市、县级市(区)人民政府及其有关部门、红十字会应当按照规定给予捐献者或者近亲属表彰和奖励。

第四十一条 健全志愿服务积分和表彰制度。对参加各类公益活动的,有关单位应当给予支持并提供便利和保障。

实行新市民积分管理的地区,应当将非本市户籍公民参加志愿服务活动,受到道德模范、时代新人、最美人物表彰奖励的情况纳入积分管理。

第五章 法律责任

第四十二条 违反本条例规定实施不文明行为,法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

第四十三条 违反本条例第三十四条第二款规定,公共自行车、互联网租赁非机动车经营者未及时清理违规停放车辆的,由城市管理部门责令限期改正;逾期不改正的,处以三千元以上一万元以下罚款。

第四十四条 本市各级人民政府和有关部门及其工作人员在文明行为促进工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附则

第四十五条 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。