

《南京市文明行为促进条例》

(2020 年 6 月 24 日南京市第十六届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2020 年 7 月 31 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准)

南京市人民代表大会常务委员会公告

(第 28 号)

《南京市文明行为促进条例》已由南京市第十六届人民代表大会常务委员会第二十三次会议于 2020 年 6 月 24 日通过，江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议于 2020 年 7 月 31 日批准。现予公布，自 2020 年 8 月 20 日起施行。

南京市人民代表大会常务委员会

2020 年 8 月 7 日

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 激励与保障

第五章 法律责任

第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了培育和践行社会主义核心价值观，规范和倡导文明行为，提高公民文明素养和社会文明程度，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，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，引领社会风尚，推动社会文明进步的行为。

第三条 本市文明行为促进工作应当弘扬南京市民开明开放、诚朴诚信、博爱博雅、创业创新的精神，以美丽整洁的生活环境、规范有序的社会秩序、便捷高效的公共服务为目标，形成向上向善、诚信互助的社风民风。

第四条 文明行为促进工作坚持党委统一领导，遵循政府组织实施与社会参与相结合、法治与德治相结合、规范与引导相结合、处罚与激励相结合的原则，形成共建、共治、共享的长效机制。

第五条 市、区人民政府和江北新区管理机构应当将文明行为促进工作作为精神文明建设的重要内容，纳入国民经济和社会发展规划，明确工作总体目标和职责分工，制定有关政策措施，推动文明行为促进工作与经济社会协调发展。

有关行政主管部门应当按照职责分工做好文明行为促进工作。

镇人民政府、街道办事处应当按照市、区人民政府和江北新区管理机构的要求做好本辖区内文明行为促进工作。

村民委员会、居民委员会协助做好本辖区内文明行为促进工作。

第六条 精神文明建设指导委员会负责统筹推进本行政区域内文明行为促进工作，定期研究部署文明行为促进工作，协调解决有关重大问题。

精神文明建设指导委员会工作机构具体负责本行政区域内文明行为促进工作的组织协调、督促检查。

第七条 促进文明行为是全社会的共同责任。

国家机关、企事业单位、人民团体以及其他组织和个人，应当结合自身实际积极参与文明行为促进工作。

公职人员、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 广播、电视、报刊、网络等媒体应当通过刊播公益广告，开办文明行为宣传栏目、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，营造促进文明行为的社会氛围。

户外广告牌、电子广告屏、公交候车亭、地铁站台、公共交通工具以及建筑工地围挡，应当按照有关规定刊播、展示文明行为促进公益广告。

第九条 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；有权对不文明行为予以劝阻，对不听劝阻的可以向有关主管部门举报、投诉。

有关行政主管部门应当公开举报、投诉的受理方式，依法及时处理有关举报、投诉，并将处理结果告知举报人、投诉人。

第二章 文明行为规范

第十条 行政执法部门应当制定文明执法规范，加强执法人员的培训和管理，提升执法人员文明执法能力和水平。

第十一条 政务服务管理单位应当制定文明服务规范，公开服务承诺，公示办事流程和指南，建立政务服务评价制度和投诉处理机制。

公共服务行业、单位应当制定文明服务规范，将其纳入执业规范要求和岗位培训内容，并在服务场所采取文明行为引导措施，加强文明行为引导工作。

燃气、自来水、供电、通讯、交通、金融、医疗等公共服务单位应当创新服务理念，完善应急服务机制，推行错时延时服务制度，实行挂牌上岗、亮牌服务。

有关行业组织应当制定文明服务规范，提升行业文明服务水平。

第十二条 司法和行政执法人员应当树立理性、平和、规范的理念，做到着装规范、仪容整洁、语言文明。

第十三条 公民应当忠于祖国，主动接受爱国主义教育，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。

第十四条 公民应当维护公共场所秩序，遵守公共礼仪，讲究文明礼貌，自觉遵守下列文明行为规范：

- （一）着装得体，言行举止文明，不喧哗，不使用低俗语言；
- （二）等候服务时依次排队，保持社交距离，乘坐公共交通工具和升降电梯时先下后上，不插队、推搡；
- （三）爱护公共设施，不侵占、损毁或者以其他不当方式使用；
- （四）进行露天表演、健身和娱乐活动时，合理使用场地、设施设备，不影响他人正常工作、学习和生活；
- （五）观看电影、演出、展览和比赛时，遵守礼仪规范和场馆秩序，不影响他人观看；
- （六）维护市容整洁，不违规占道经营、摆摊设点；
- （七）遇到突发公共事件，服从现场工作人员指挥，配合应急处置，不盲目聚集、围观、起哄。

第十五条 公民应当爱护公共环境卫生，维护清洁、优美的城市环境，自觉遵守下列文明行为规范：

- （一）不随地吐痰、便溺，不乱泼污水，不乱扔瓜果皮核、纸屑、烟头等废弃物；
- （二）不乱排油烟，不露天焚烧秸秆、落叶、枯草或者其他产生烟尘污染和有毒有害、恶臭气体的物质；
- （三）不在树木、地面、建（构）筑物或者其他设施上随意刻画、涂写、张贴；
- （四）不损害公共绿化；
- （五）不在公共场所吸烟；
- （六）不非法猎捕、交易、运输、食用野生动物；
- （七）咳嗽、打喷嚏应当采取有效措施避免影响他人，患有流行性感冒等呼吸道传染性疾病时，应当佩戴口罩。

第十六条 公民应当文明出行，维护交通安全与秩序，自觉遵守下列行为规范：

- （一）驾驶机动车时有序通行，不随意变道、穿插、加塞、超车，不以手持方式使用移动电子设备，不以瞬间提速、猛踩油门、改装车辆等方式制造噪声，不违规使用远光灯、鸣喇叭，驾驶人员或者乘车人员不向车外抛掷物品；

（二）驾驶机动车行经人行横道时减速慢行，礼让行人，遇到正在执行任务的警车、消防车、救护车、工程抢险车等特殊车辆时主动让行，非紧急情况不占用应急车道；

（三）在规定地点停放机动车，不占用人行道、盲道、消防通道、残疾人专用车位等，不妨碍其他车辆和行人正常通行；

（四）驾驶非机动车按道行驶，遵照交通信号灯指示通行，不违规载人、载物，不随意停放影响通行，不损毁、污染互联网租赁自行车；

（五）行人遵照交通信号灯指示通行，通过机动车道、路口应当走人行横道或者过街设施，不跨越道路隔离设施，不在车行道内停留、嬉戏或者兜售、发送物品；

（六）乘坐公共交通工具时，主动为老弱病残孕和需要帮助的乘客让座，不妨碍交通工具正常行驶，不违规在公共交通工具内饮食、霸占座位。

第十七条 公民应当文明旅游，尊重当地风俗习惯、文化传统和宗教信仰，自觉遵守下列行为规范：

（一）爱护文物古迹、风景名胜、旅游设施等旅游资源，不刻画、损毁，不违反规定拍照摄像；

（二）服从景区（点）工作人员引导和管理，不从事危及人身财产安全的活动；

（三）在英雄烈士纪念设施、爱国主义教育基地等场所内瞻仰、祭扫、参观时，遵守祭扫制度和礼仪规范，不亵渎英烈，不宣扬、美化侵略战争和侵略行为，不损害国家和民族尊严；

（四）出境旅游应当展现中华美德，维护国家荣誉和利益，不做有损国格、人格的行为。

第十八条 公民应当共同维护社区公共文明，邻里和睦、友爱互助，自觉遵守下列文明行为规范：

（一）文明饲养宠物，做好安全防护及防噪措施，不干扰他人正常生活，携犬出户挂犬牌、束犬链，主动清理犬只排泄物，不在养犬重点管理区饲养烈性犬、大型犬，不虐待、遗弃宠物；

（二）合理使用共用区域，不占用公共空间，不损坏共有设施，不违法搭建建（构）筑物；

（三）采取有效措施避免建（构）筑物或者其他设施的附属物、悬挂物、搁置物掉落造成损害，不高空抛物，不在室外悬挂、摆放危害公共安全的物品；

（四）在室内进行装饰、装修作业或者健身、娱乐活动时，采取有效措施控制音量、保障安全，不影响他人正常生活。

第十九条 公民应当践行家庭美德，培育、传承和弘扬良好家风，营造和谐家庭氛围，自觉遵守下列文明行为规范：

（一）尊敬长辈，赡养老人；

（二）夫妻和睦，平等相待；

（三）关爱未成年人健康成长，培养文明行为习惯；

（四）家庭成员之间相互关爱，不虐待、遗弃。

第二十条 公民应当文明就医，维护和谐互信诊疗环境，自觉遵守下列行为规范：

（一）尊重医疗卫生人员，遵守医疗秩序，听从工作人员指引，不干扰诊疗活动；

（二）保持诊疗场所的整洁和安静，不随意丢弃医疗废弃物；

（三）通过合法途径处理医疗纠纷，不侮辱、谩骂、威胁、殴打、挟持医疗卫生人员，不聚众闹事。

医疗卫生人员应当文明行医，关爱患者，恪守医德，不泄露患者隐私。

第二十一条 公民应当文明上网，维护安全、健康、清朗的网络环境，自觉遵守下列文明行为规范：

（一）保守国家秘密、商业秘密，尊重他人隐私，未经授权不公开他人肖像、身份、家庭住址等个人信息；

（二）不发布或者传播具有低俗、淫秽、暴力等信息；

（三）不编造、散布虚假信息；

（四）不通过发帖或者评论等方式攻击、谩骂他人；

（五）不侵犯他人知识产权。

第二十二条 经营者应当依法经营、诚实守信、公平竞争，自觉遵守下列文明行为规范：

（一）不价格欺诈；

（二）不强制交易；

（三）不销售假冒伪劣商品；

（四）不作虚假或者引人误解的宣传；

（五）不恶性竞争；

（六）不泄露顾客个人信息。

第二十三条 本市倡导下列文明行为：

（一）低碳生活，节约水、电力、燃油、天然气等资源；

（二）文明用餐，合理消费，推行分餐或者使用公筷、公勺，践行“光盘行动”；

（三）绿色出行，优先使用公共交通工具或者非机动车出行，机动车长时间停车等候时关闭发动机；

（四）移风易俗，绿色殡葬，文明祭扫，节俭举办婚丧嫁娶等事宜；

（五）无偿献血，捐献造血干细胞、遗体 and 人体器官；

（六）以合法、适当的方式见义勇为，鼓励公民对实施见义勇为的人员给予援助和保护；

（七）具备救护技能的公民，在他人出现伤病或者处于其他生命健康危险时，实施紧急现场救护；

（八）积极参与文化教育、生态环保、赛会服务、社会治理、科学普及等各类志愿服务活动；

（九）积极参与扶贫、济困、扶老、助残、救孤、助学、赈灾、医疗救助等公益活动；

（十）关爱和尊重未成年人、老年人、残疾人和流动人口等群体，为其平等参与社会生活提供设施、信息和服务便利。

第三章 不文明行为治理

第二十四条 市、区人民政府和江北新区管理机构根据本行政区域内文明行为促进工作的现状和目标，统筹协调和推进不文明行为治理工作。

第二十五条 本市建立不文明行为重点治理清单制度，对常见的、突出的不文明行为实施重点治理。

市精神文明建设指导委员会工作机构应当制定并适时调整不文明行为重点治理清单，公开征求社会意见，经市人民政府批准后向社会公布。

第二十六条 市精神文明建设指导委员会工作机构应当定期对重点治理工作进行评估，根据评估结果调整不文明行为重点治理清单内容。

市精神文明建设指导委员会工作机构可以委托第三方开展前款规定的评估工作。

第二十七条 精神文明建设指导委员会工作机构应当根据重点治理清单，制定重点治理年度工作方案，确定实施重点治理的时段和区域，明确有关行政主管部门的工作任务、期限和工作目标等，并确定专人指导、督促年度工作方案的落实。

精神文明建设指导委员会工作机构应当对列入重点治理清单的不文明行为治理年度工作情况进行通报，并向社会公布。

第二十八条 市、区人民政府和江北新区管理机构及其有关部门，应当按照重点治理工作方案要求，建立健全执法协作和联动机制，开展不文明行为治理重点监管、联合检查、联合执法等工作，并定期向社会公开检查和执法情况。

第二十九条 行政机关、司法机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织等应当依法将不文明行为处罚信息纳入市公共信用信息归集和服务平台，并依法实施联合惩戒。

第四章 激励与保障

第三十条 精神文明建设指导委员会应当定期组织开展文明城市、文明村镇、文明单位（社区、行业）、文明校园、文明家庭等群众性精神文明创建活动。

第三十一条 精神文明建设指导委员会工作机构和有关部门应当定期组织开展“道德模范”“优秀志愿者”等文明行为先进人物推选活动，举办各类对文明行为促进有示范作用的典型发布会和人物故事分享会等宣传活动。

第三十二条 精神文明建设指导委员会工作机构应当建立健全文明行为先进人物的礼遇和困难帮扶制度，发挥关爱好人基金、见义勇为基金等功能作用，通过节日慰问、重大疾病补助等方式给予关爱。

第三十三条 行政机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织，可以在法定权限内对文明行为先进人物实施奖励，使其享受交通出行、文化和旅游消费、金融信贷、公共停车场收费、医疗就诊等方面的优惠和便利。

鼓励企业和其他组织在同等条件下优先招录“道德模范”“优秀志愿者”等文明行为先进人物。

公务员考录、事业单位招聘可以将文明行为表现情况纳入考察内容。

第三十四条 对实施见义勇为、无偿献血、造血干细胞捐献、人体器官捐献等文明行为的人员，应当按照有关规定给予奖励。

第三十五条 鼓励公民自愿对处于困难的人以适当方式提供帮助。因自愿实施紧急救助行为造成受助人损害的，救助人依法不承担民事责任。

第三十六条 鼓励和支持建立各类志愿服务组织，拓宽志愿服务领域，创新志愿服务方式，推动全社会积极开展志愿服务活动。志愿服务组织和志愿者开展志愿服务活动时，有关单位应当给予支持并提供便利和保障。

市精神文明建设指导委员会工作机构应当每年组织推选学雷锋志愿服务先进典型，对优秀志愿者、优秀志愿服务组织和优秀志愿服务社区按照有关规定给予表彰和奖励。

市精神文明建设指导委员会工作机构应当每年根据志愿服务组织建设、服务对象数量、服务时间、社会效应等因素，确定一定数量的重点志愿服务项目，给予资金补助支持。

第三十七条 本市推动爱国主义教育融入贯穿国民教育和精神文明建设全过程，开展基本国情、历史文化、民主法治、国家安全、民族团结和祖国统一等教育，加强爱国主义教育基地、国防教育基地和革命纪念设施建设、保护和利用。

中小学校应当与爱国主义教育基地建立工作联系制度，制定教育活动计划，组织学生到基地参加教育活动，培养青少年爱国主义情怀。

第三十八条 本市建立健全新时代文明实践组织体系，对接贯通政务服务中心、融媒体中心建设，整合各级各类公共服务资源，在区、镇、街道和社区建立文明实践活动平台，发展文明实践志愿者队伍，开展文明实践活动。

第三十九条 本市建立社会心理服务机构，健全完善社会心理服务体系、疏导机制和危机干预机制，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

第四十条 市、区人民政府和江北新区管理机构及其有关部门应当完善公共服务设施，为单位和个人践行文明行为提供保障。

第四十一条 有关行政主管部门应当履行下列文明行为促进工作职责：

（一）发展和改革行政主管部门应当将文明行为促进工作纳入国民经济和社会发展年度计划，加强诚信宣传，引导公民诚实守信，推进社会诚信建设；

（二）教育行政主管部门应当将文明行为教育以及城市历史、城市文化知识纳入教育、教学内容，加强师德师风建设，提升师生文明素养；

（三）公安机关应当在依法打击违法犯罪、开展治安防范、处置矛盾纠纷过程中，加强法治宣传和道德教育，维护社会和谐稳定；公安机关交通管理部门应当加强道路交通管理和文明出行宣传，落实交通管理相关工作；

（四）规划和自然资源行政主管部门应当根据文明行为促进工作需要，健全交通、市政、环卫等基础设施的设置规划；

（五）交通运输行政主管部门应当加强对公共汽车、出租汽车等客运经营单位的监督管理，提升从业人员职业道德和文明素养，提升文明服务水平；

（六）城市管理行政主管部门应当加强市容环境秩序管理，引导市民实施生活垃圾分类，提升城市治理水平；

（七）市场监管行政主管部门应当规范和维护市场秩序，营造重诺守约、公平竞争、文明经营的市场环境；

（八）文化和旅游行政主管部门应当加强文化市场管理，组织开展文化下乡、文化进社区和文化扶贫，规范旅游经营者和从业人员的经营服务行为，加强文明旅游宣传；

（九）卫生健康行政主管部门应当将文明行医纳入医疗管理工作规范，加强医疗卫生人员医德医风建设，优化服务流程，加强医患沟通，维护良好就医环境；

（十）农业农村和林业等有关行政主管部门应当按照各自职责，加强野生动物保护和管理，推进美丽宜居乡村建设，促进乡风文明；

（十一）互联网信息内容行政主管部门应当加强互联网信息内容管理，依法处理对网络不文明行为的举报，推动网络文明建设相关工作。

第四十二条 公共场所经营管理单位应当按照有关规定配备爱心座椅、轮椅、母婴室、自动体外除颤仪等便民设施，保持环境整洁卫生，维护良好秩序，引导、规范文明行为。

政务服务区、商业集中区、商务聚集区、交通枢纽的管理单位应当开展文明宣传教育引导，完善配套公共设施，加强巡查管理。

第四十三条 承担文明行为促进工作职责的有关行政主管部门、镇人民政府、街道办事处、社区可以聘请文明行为引导员，协助做好文明行为的宣传、规范、倡导和不文明行为的劝阻、制止等工作。

文明行为引导员对不文明行为人进行劝阻、制止时，应当文明用语、举止规范。不文明行为人应当尊重文明行为引导员，不得谩骂、殴打、报复。

第四十四条 企事业单位和其他组织应当将文明行为规范纳入职业规范要求；组织有关工作人员或者志愿者对其工作场所、营业场所或者服务区域范围内的不文明行为进行劝阻、制止；对其中属于违法行为的，应当及时告知行政执法部门，并协助调查。

村民委员会、居民委员会、业主委员会等应当将文明行为有关内容纳入村规民约、居民公约、管理规约，引导村民、居民、业主等参与文明行为促进活动。

鼓励企事业单位和其他组织、个人通过投入资金、技术、劳动力、智力成果等方式参与文明行为促进工作。鼓励企事业单位和其他组织在本单位通过设置文明行为宣传栏、荣誉墙、提示牌等方式参与文明行为宣传。

第四十五条 鼓励和支持国家机关、企事业单位和其他组织利用本单位场所和设施设立爱心服务点、公益阅读点、漂流书箱，为环卫工人等户外劳动者提供饮用水、餐食加热、遮风避雨、看书读报等便利服务。

鼓励和支持妇幼保健机构、儿童乐园等学龄前儿童集中活动场所，设置方便儿童使用的厕位或者亲子共用厕位。

第五章 法律责任

第四十六条 有关行政主管部门及其工作人员在文明行为促进工作中有下列行为之一的，由有权机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）不履行或者不正确履行文明行为促进职责的；
- （二）对不文明违法行为不依法查处的；
- （三）对举报、投诉等不依法处理的；
- （四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的。

第四十七条 法律、法规对本条例规定的不文明行为已有处罚规定的，从其规定。

第四十八条 违反本条例规定应当受到罚款处罚，违法行为人自愿参加与文明行为促进工作有关的社会服务的，有关行政主管部门可以按照规定安排其参加相应的社会服务；违法行为人参加并完成相应社会服务的，有关行政主管部门应当从轻、减轻或者免于处罚。

第四十九条 违反本条例规定，给他人人身财产造成损害的，应当依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第五十条 本条例自 2020 年 8 月 20 日起施行。

南京市人大常委会办公厅
2020 年 8 月 7 日印发

