



第七十五届会议  
临时议程\* 项目 19  
全球旅游业道德守则

## 《全球旅游业道德守则》的执行情况

### 秘书长的说明

秘书长谨向大会第七十五届会议转递世界旅游组织根据大会第 [70/200](#) 号决议提交的报告。

\* [A/75/150](#)。



## 世界旅游组织关于《全球旅游业道德守则》执行情况的报告

### 摘要

《全球旅游业道德守则》是可持续旅游业的参考框架。它是一套全面的基本原则，旨在指导政府、私营部门和民间社会等不同利益攸关方实现负责任和可持续的旅游业发展。《守则》的目标是最大限度地减少旅游业对环境、文化遗产和社区的负面影响，同时最大限度地增加效益。

《道德守则》本质上是一项自愿性的、不具约束力的文书，其内容和规定的适用可被纳入法律、条例和专业守则中。为了加强其规定的有效性，2019年通过了《旅游道德框架公约》——第一部关于旅游业的国际公约，并在2020年10月15日前开放供联合国所有会员国和世界旅游组织(世旅组织)成员签署。

本报告是世旅组织根据大会第70/200号决议编写的，介绍了《道德守则》的最新执行情况。报告概述了世界旅游业道德委员会的活动，阐述了《框架公约》的通过情况，审查了私营部门执行《道德守则》的情况，并列举了世旅组织根据《守则》原则开展的其他活动。报告还谈到了当前冠状病毒病(COVID-19)大流行的影响以及可对危机采取的包容性对策。

## 一. 引言

1. 世界旅游组织(世旅组织)大会 1999 年第 406(XIII)号决议通过、联合国大会 2001 年第 56/212 号决议认可的《全球旅游业道德守则》<sup>1</sup> 是可持续旅游业的参考框架。它是一套全面的基本原则,旨在指导不同的利益攸关方,如政府、私营部门和民间社会,实现负责任和可持续的旅游业发展。其目标是最大限度地减少旅游业对环境、文化遗产和社区的负面影响,同时最大限度地提高旅游业的效益。
2. 《道德守则》由序言、原则(第 1-9 条)和执行机制(第 10 条)组成。第 10 条直接提到世界旅游业道德委员会是负责适用和解释《道德守则》以及通过调解解决争端的公正的第三机构。
3. 虽然《道德守则》本质上是自愿性的、不具约束力的文书,但其内容和规定的适用可纳入立法、条例和专业守则。此外,为了加强其规定的有效性,委员会于 2015 年向世旅组织大会提交了将《守则》转化为国际公约的提案。2019 年世旅组织大会第二十三届会议在第 722(XXIII)号决议中通过了《旅游道德框架公约》——这是第一个关于旅游的国际公约。该公约开放供联合国所有会员国和世旅组织成员签署,直至 2020 年 10 月 15 日。在该日期之后,各国可批准、接受、核准或加入《公约》。
4. 世旅组织通过其工作方案和委员会,鼓励执行《道德守则》。世旅组织是联合国系统的专门机构,负责根据《2030 年可持续发展议程》和可持续发展目标,在世界各地促进负责任、可持续和人人有机会享受的旅游业。

## 二. 世界旅游业道德委员会的活动

5. 世界旅游业道德委员会是 2003 年根据世旅组织大会第 469(XV)号决议成立的,2011 年根据第 607(XIX)号决议进行了改革。委员会是一个公正的机构,负责解释、适用和评价《道德守则》的规定,并确保促进和传播其道德原则。此外,一旦《旅游道德框架公约》生效,委员会将负责监督《公约》条款的执行情况,并接受缔约国的相应报告。作为世旅组织大会的一个附属机构,委员会通过主席直接向大会报告。委员会由主席、8 名成员和 3 名候补成员组成;所有成员均为独立人士,以个人身份当选,而非作为政府官员或各自行政部门或私营实体的代表。
6. 委员会还监督《私营部门对道德守则的承诺》签署方的报告工作。私营部门承诺是世旅组织于 2011 年提出的一项倡议,目的是在私营部门的公司治理中加强《守则》的执行。承诺书的对象是私营旅游公司及其行业协会,签署该承诺书即表示公开遵守《守则》,签署方承诺维护和促进道德原则,并向委员会报告其符合道德的商业运作情况。需要强调的是,签署方的执行情况调查是基于企业的自我评估,因为《私营部门对道德守则的承诺》不是一个认证计划。截至 2020 年 6 月 30 日,来自世界各地 69 个国家的 450 家公司和行业协会都是积极的签署方。

<sup>1</sup> 可查阅: [www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism](http://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism)。

## A. 委员会的优先事项

7. 自 2015 年 7 月发布关于《道德守则》执行情况的上一份报告(见 A/70/224)以来,委员会举行了 8 次会议,审查了对旅游部门构成挑战的各种道德问题。原定于 2020 年 4 月在马德里举行的会议因冠状病毒病(COVID-19)暴发而推迟,2020 年 6 月 5 日举行了一次关于 COVID-19 的网上特别会议,世旅组织秘书长出席了会议。作为这次会议的成果,委员会发表了一项声明,强调在采取必要措施支持 COVID-19 之后的旅游业恢复时,必须遵守道德原则(见下文第 19 段)。

8. 帕斯卡尔·拉米再次被确认连任四年(2018-2021 年),在他的领导下,委员会以其目前的组成<sup>2</sup> 确定了以下主要优先领域:(a) 旅游业的技术和数字平台;(b) 过度旅游及其对东道国社区的影响;(c) 体面工作和包容性增长;(d) 性别平等和增强社会经济权能;(e) 环境可持续性。在拉米先生的上一任期(2013-2017 年),委员会处理了以下优先领域的问题:(f) 旅游业中的儿童保护;(g) 人人享有无障碍旅游;(h) 旅游门户网站上毫无根据的评级,这可能会影响公司和目的地的声誉;(i) 偷猎和野生动物非法贸易;(j) 推广公平的全包式假期模式。

9. 此外,委员会审议的其他相关议题包括土著旅游、无障碍旅游目的地、尊重非物质文化遗产、旅游从业人员的权利以及后 COVID-19 旅游。

10. 作为上述优先领域(a)的一部分,委员会与 Airbnb 就《道德守则》原则的执行情况(特别是通过直接参与旅游部门的数字平台)进行了对话。

## B. 世旅组织道德奖

11. 世旅组织道德奖<sup>3</sup> 是委员会旨在提高有关各方对《道德守则》认识的活动之一。该奖于 2016 年推出,颁发给正式签署《私营部门对道德守则的承诺》并报告了为在其方案和业务中执行《守则》所采取的行动的旅游公司和行业协会。

12. 道德奖的评委由委员会主席和全体成员组成。2017 年,该奖项的获得者是西班牙的 ILUNION 酒店,该酒店因其在酒店业普遍无障碍方面的开创性政策而获选。2018 年,西班牙的旅游运营商 Europa Mundo Vacaciones 因在多个国家支持 100 多个可持续旅游项目而获此殊荣。2019 年,该奖项颁发给巴西非营利性私营机构 Serviço Social do Comércio,该机构以其为社会弱势群体提供广泛的娱乐、教育和健康方案而闻名。

## C. 委员会的建议和声明

13. 2013 年,在世旅组织大会第二十届会议上,委员会提出了世旅组织关于人人享有无障碍旅游的建议,这些建议随后由第 637(XX)号决议通过。建议强调采取适当措施,确保残疾人在与其他人平等的基础上,在城市地区以及农村和沿海地

<sup>2</sup> 可查阅: [www.unwto.org/members-2017-2021](http://www.unwto.org/members-2017-2021)。

<sup>3</sup> 见 [www.unwto.org/unwto-ethics-award](http://www.unwto.org/unwto-ethics-award)。

区的旅游业中获得对公众开放或供公众使用的自然环境、交通、信息和通信手段以及其他服务和设施。

14. 作为后续行动，委员会参与制定了世旅组织关于旅游无障碍信息的建议，世旅组织大会 2015 年 9 月第 669(XXI)号决议通过了该建议。这些建议是在 ONCE 基金会和欧洲无障碍旅游网络的支持和合作下制定的，目的是为旅游部门提供指导，说明如何提供无障碍渠道和形式，以展示和促进目的地准确和定期更新的旅游信息。这些建议涵盖了旅游部门广泛使用的无障碍印刷材料、网站、数字媒体、应用程序、信息屏幕和界面终端。

15. 在 2017 年国际可持续旅游业促进发展年期间，委员会对题为“负责任旅行者的提示”的文件进行了修订。该文件针对游客和旅行者，强调了《道德守则》中与游客直接相关的原则，并指导如何尊重共同遗产、保护环境、支持当地经济，以及总之，按照世旅组织关于“旅行。享受。尊重”的号召，做知情和尊重的旅行者。<sup>4</sup> 2020 年上半年，为应对 COVID-19 大流行病，该文件进行了修订，纳入了与确保安全出行相关的最新建议。<sup>5</sup>

16. 此外，委员会还发布了《关于在数字平台上负责任地使用评级和评论的建议》，<sup>6</sup> 该建议是与 Yelp、TripAdvisor 和 Minube 合作制定的，作为对旅游门户网站评级及其对公司和目的地声誉的影响这一专题进行研究的成果。该建议旨在鼓励负责任地使用与旅游部门有关的数字平台上的评级和评论，并针对三个主要利益攸关方：数字平台(运营商)；服务提供商(平台上的企业)；以及直接参与销售和/或购买旅游服务的用户(消费者)。

17. 2017 年，世旅组织大会第 705(XXII)号决议批准了这些建议。委员会成员定期参加关于该专题的国际辩论，目的有三：在国家和国际两级宣传这些建议；核实这些建议的范围是否仍然适当；并在必要时提出修改意见。

18. 委员会倡导的一套宝贵准则是《关于土著旅游业可持续发展的建议》。<sup>7</sup> 该建议最初由世旅组织秘书处在与土著旅游协会、土著企业家和倡导者进行几轮磋商后编写，经委员会完善和肯定，并在 2019 年由世旅组织大会第 723(XXIII)号决议通过。这些建议的依据是，事实证明，旅游业在土著社区发挥了协调作用，在许多情况下提供了体面的就业机会，减轻了贫困，增强了妇女和年轻人的权能。这些建议既包括关于土著旅游业中涉及所有利益攸关方的关键方面的一般性考虑，也包括针对直接参与实地旅游业务的四个主要利益攸关方群体的具体建议，即旅游经营者和旅行社、导游、土著社区和游客。

<sup>4</sup> 见 [www.tourism4development2017.org/travel-enjoy-respect/](http://www.tourism4development2017.org/travel-enjoy-respect/)。

<sup>5</sup> 见 <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/Tips-for-Responsible-Traveller-WCTE-EN.pdf>。

<sup>6</sup> 可查阅：<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-12/wcterecommendationratingsandreviewsenweb.pdf>。

<sup>7</sup> 可查阅：[www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421299](http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421299)。

#### D. 委员会关于 COVID-19 和旅游业的声明

19. 委员会于 2020 年 6 月 5 日举行了关于 COVID-19 和旅游业的特别会议，并发表了一项声明，<sup>8</sup> 强调在采取必要措施支持 COVID-19 之后的旅游业复苏时，必须遵守道德原则。上述原则应特别符合《道德守则》和《旅游业道德框架公约》中的原则，并涵盖各种问题，即不歧视和公平、无障碍、保护游客和消费者、保护数据隐私、保护知情决定权以及工人的权利和社会保障。

#### E. 《全球旅游业道德守则》二十周年纪念日

20. 2019 年是《道德守则》通过二十周年。由于委员会在促进和维护《守则》原则方面发挥着根本性作用，主席决定通过展示一系列负责任的旅游业的良好做法来庆祝这一里程碑。

21. 为了采取这一举措，世旅组织秘书处编写了一本电子手册，<sup>9</sup> 其中列举了旅游部门的例子，每一个例子都与《道德守则》的一个条款或分条款有关。这些例子来自于从已签署《私营部门对守则的承诺》或已提交世旅组织奖和(或)道德奖申请的公司和协会收集的良好做法。

### 三. 通过《旅游道德框架公约》

22. 为了加强《道德守则》的效力，委员会同意将其转变为具有法律约束力的条约，并请世旅组织法律顾问编写和提出一份这方面的案文草案。

23. 由于需要在维护《道德守则》所取得的成就与推进并提高其效率和执行其原则之间取得平衡，2015 年 9 月，委员会向世旅组织大会第二十一届会议提交了一份公约草案供其审议。

24. 随后，根据世旅组织大会第 668(XXI)号决议，世旅组织秘书长受托成立了一个特别工作组，该工作组与委员会合作，深入审查了通过世旅组织基于《道德守则》的旅游业道德公约草案的程序和影响。

25. 该工作组由世旅组织 36 个成员国、3 个联系成员和 1 个常驻观察员的代表组成，自 2016 年初成立以来共召开了 5 次会议。<sup>10</sup> 会议期间，对现名为《旅游道德框架公约》的文本草案逐条进行了全面审查。

26. 《旅游道德框架公约》是围绕《道德守则》的九项核心原则制定的。为了将这些原则纳入国际条约的结构，对一些条款进行了调整。除序言外，该结构包括五个部分。第 1 至第 3 条(第一部分)包括总则，概述了主要术语、目的和条款范围以及实施手段。第 4 条至第 12 条(第二部分)是《公约》的主干，专门论述旅游业的道德原则。第 13 条至第 15 条(第三部分)涉及道德操守委员会在《公约》范

<sup>8</sup> 可查阅：[www.unwto.org/tourism-ethics-a-special-session-on-covid-19-and-tourism](http://www.unwto.org/tourism-ethics-a-special-session-on-covid-19-and-tourism)。

<sup>9</sup> 可查阅：[https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/23WCTE\\_Item%205\\_Global%20Code%20of%20Ethics%20for%20Tourism-Anniversary.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/23WCTE_Item%205_Global%20Code%20of%20Ethics%20for%20Tourism-Anniversary.pdf)。

<sup>10</sup> 有关更多信息，见 [www.unwto.org/ad-hoc-committee-and-working-group](http://www.unwto.org/ad-hoc-committee-and-working-group)。

围内的任务、组成和运作。《公约》最后两节载有国际条约的标准条款：第四部分(第 16-17 条)涉及缔约国会议，第五部分(第 18-26 条)是规范签署、批准、接受、核准和加入程序的最后条款。

27. 作为审议工作的一部分，工作组同意不对《道德守则》的九项核心原则作重大修改，因为这些原则已于 1999 年为世旅组织大会所接受，并为国际旅游界所广泛了解。公约草案在“旅游业的道德原则”一节中转载了这九条，它们构成了公约的主干。

28. 在 2017 年 5 月于马德里举行的世旅组织执行理事会第 105 届会议上，理事会在 CE/DEC/7(CV)号决定中认可了避免对《道德守则》九项核心原则进行任何不必要修改的做法，《公约》定稿文本草案将提交世旅组织大会下届会议审议。

29. 世旅组织大会在 2017 年举行的第二十二届会议上，设立了一个特设委员会，负责审查工作组的建议，并在大会同一届会议上提交《公约》及其《任择议定书》的英文定本。大会第 707(XXII)号决议核准了《旅游道德框架公约》的英文本。

30. 次年，世旅组织秘书处将《公约》及其《任择议定书》的案文翻译成世旅组织其他四种正式语文(阿拉伯文、法文、西班牙文和俄文)，并随后向世旅组织成员国分发各语文版本，供其评论和确认。

31. 2019 年 9 月，世旅组织大会第二十三届会议以第 722(XXIII)号决议正式通过了世旅组织所有五种正式语文的《框架公约》及其《任择议定书》。这是世旅组织通过的第一个具有法律约束力的国际条约，以规范其专业领域内的事项。

32. 下列成员国对《公约》及其《任择议定书》的某些条款提出了保留意见：奥地利、克罗地亚、塞浦路斯、捷克、德国、希腊、日本、马耳他、北马其顿、塞尔维亚、斯洛文尼亚、西班牙和瑞士，以及联系成员佛兰德斯(比利时)。载有保留意见的信函附于该决议之后。<sup>11</sup>

33. 世旅组织大会鼓励成员国随后采取法律步骤，表示同意在国际一级接受《公约》的约束。2019 年 10 月 16 日至 2020 年 10 月 15 日期间，联合国所有会员国和世旅组织成员可在马德里世旅组织总部签署《公约》(《公约》第 18 条)。在上述期限之后，各国可批准、接受、核准或加入本公约。公约应在第十份批准书、接受书、核准书或加入书交存之日后第三十天生效(第 20 条)。

34. 《框架公约》生效后，将与《道德守则》并存。批准《公约》的国家将制定符合《公约》所载原则的政策，鼓励旅游企业和机构在其合同文书中反映这些原则，并定期向委员会提交关于其遵守这些义务的报告。《任择议定书》是一项单独的文书，《公约》缔约国可决定批准；它包括一个有关《公约》解释或适用的自愿调解机制。

<sup>11</sup> 见 [https://web.unwto.org/2019-10/a23\\_resolutions\\_en.pdf](https://web.unwto.org/2019-10/a23_resolutions_en.pdf)。

35. 对于那些不会批准《公约》的国家，以及已经签署《私营部门对守则的承诺》的实体，《道德守则》下的自愿执行机制将继续存在，该承诺只针对旅游公司和行业协会。在这两种情况下，通过委员会提交报告的机制将继续适用。

#### 四. 私营部门执行《全球旅游业道德守则》的情况

36. 几十年来，旅游业经历了持续的增长和不断深化的多元化发展，成为世界上增长最快的经济部门之一。伴随着这种增长，企业商业利益在旅游业中的主导地位不能超越其道德和责任义务。如同在增长时期一样，私营部门的旅游利益攸关方在危机时期对社会、社区和工人发挥着重要作用，正如在 COVID-19 大流行期间所看到的那样，一些旅游利益攸关方的行动为解决这一问题作出了重要贡献。

37. 为了提高透明度，鼓励私营部门旅游利益攸关方采取负责任的行动，世旅组织于 2011 年推出了《私营部门对道德守则的承诺》。该承诺代表了私营旅游企业或协会的公开声明，即坚持并将《守则》的原则纳入其公司治理。作为这一公开声明的体现，签署方在世旅组织秘书长或世界旅游业道德委员会主席和各国旅游业代表的见证下举行了签字仪式。

38. 《私营部门对道德守则的承诺》开放供所有私营旅游公司(酒店和类似的住宿设施、航空公司、游轮和铁路公司、旅游经营者和旅行社、会议中心、全球分销系统和在线预订系统)以及与上述旅游公司直接相关的行业协会签署。通过签署《守则承诺》，签署方承诺维护、促进和实施《守则》倡导的负责任和可持续旅游业发展的价值观，并向委员会报告这些原则的执行情况。

39. 作为一个公正和自主的机构，委员会监测私营部门对《道德守则》的承诺，并解释从各公司和协会的报告中获得的信息。在这方面，委员会发挥了重要作用，确认在企业社会责任方面已经采取的重大行动，同时确定在五个选定领域需要加强关注的重大差距，这五个领域是：公司治理和商业道德；就业质量；社会公平和人权；社区福利；环境可持续性。作为例外，在 2020 年 4 月，向签署方发出了一份额外的调查问卷，以了解为减轻 COVID-19 对雇员、社区和政府一级的影响而采取的措施。

40. 对公司和协会执行行动的监测是通过每两年向委员会提交的自我评估问卷进行的。如果在合理的时间框架内没有收到签署方的报告，则考虑暂停有关实体的资格。

41. 2018 年 12 月，《私营部门对道德守则的承诺》的 130 个签署方在收到两份正式提醒函后，未按要求报告其执行行动，被委员会暂停资格。

42. 考虑到暂停情况和最近的签署方，截至 2020 年 6 月 30 日，《私营部门对道德守则的承诺》的有效私营部门签署方总数达到 450 个，来自 69 个国家(见下表)。



## 截至 2020 年 6 月 30 日《私营部门对道德守则的承诺》的签署方和答复情况

签署方总数(自 2011 年倡导开始以来)	580
签署方总数(暂停后)	450
2015 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间的答复总数	414
来自公司	263
来自协会	151

### A. 公司的执行情况

43. 世旅组织在 2015 年 7 月至 2020 年 6 月期间收到了 263 份来自公司的答复。自 2015 年发布上一份报告以来，答复者在上述期间至少报告了一次。

44. 在宣传《道德守则》方面，各公司表示，它们主要向其工作人员(100%)、客户(67%)、商业伙伴(49%)、股东(42%)和当地社区(35%)宣传《守则》。此外，78%的答复者将《守则》链接到其公司网站和门户网站。

45. 在前面提到的五个企业社会责任领域中，受访公司所报告的关注比例是平衡的。至于具体的例子，大多数良好做法和创新努力都表现在社区福利和环境可持续性领域，而在就业质量、社会公平和公司治理方面报告的例子较少。

46. 关于社区福利，一些公司报告说，它们以多种方式支持当地居民，包括向海啸灾民提供人道主义援助(斯里兰卡主题度假村和温泉)，并组织向当地学校捐赠衣物和其他用品(多哈 Mövenpick 酒店)。另一个值得注意的例子是 Rajah 旅游公司(菲律宾)报告的，该公司协调每年纪念第二次世界大战的菲律宾和美国老兵的活动，以揭示失去的历史。这一举措也被列入他们的旅游线路中。西班牙的 Iberia 航空公司和及其雇员中身为残疾人父母的非营利组织 Envera 共同努力，每年为 400 名残疾人提供就业机会。在菲律宾，El Nido 度假村发起了一项倡议，让客人与当地渔民互动，了解渔民。这一举措不仅旨在为当地人提供额外的经济收入，还旨在提高游客对保护巴库特湾的必要性的认识。

47. 调查中出现的另一个趋势是，明确注重教育和专业培训，以支持社区。例如，Jetwing(斯里兰卡)的每家酒店都在周边地区收养了两所寄养学校，定期开展教育和环境方案。该公司还为来自贫困家庭的离校生提供奖励，使他们能够学到一门专业技能。同样，巴厘岛旅游发展公司(印度尼西亚)也在沿海保护区为当地海滩社区组织了可持续渔业的研讨会。Club Med 与国际非政府组织 Agrisud 合作，支持 336 家极小型企业改善生产，填补供需缺口，获得 715 000 欧元的资金支持，交付近 182 吨产品。世旅组织授予其伙伴资格，以表彰其对《2030 年议程》的有效贡献。

48. 环境可持续性领域的例子很多：一些公司认真努力减少废物量。例如，西班牙徒步旅行运营商 Itinerantur 向其旅客提供关于尽量减少废物的广泛建议，并鼓励他们尽可能保持徒步旅行路线的清洁。菲律宾旅游运营商 Tradewings 则严格禁止使用塑料制品，并为客户和工作人员配备了可重复使用的餐具、手提袋等。此外，墨西哥皇宫度假村(Palace Resort)启动了一项保护和养护海龟的特别方案。哥

斯达黎加旅游运营商 Rios Tropicales 成功购买了 2 470 英亩的雨林土地。这片土地正在重新造林，种植了 30 963 棵本地树种，并保护其免遭砍伐和非法狩猎。塞尔维亚旅游服务商 My Exit Adventure 继续开展植树造林工作，制定了“绿色革命”倡议，动员公众，在塞尔维亚发起大规模植树造林活动。此外，约旦 Marriott 酒店报告说，他们完全由太阳能工厂供电，投资 17 655 367 美元，占地 405 000 平方米。

49. 在就业质量方面，相当多的公司倾向于改善标准的劳动安排，如增加年假、缩小性别工资差异和提供更多的定期合同。然而，只有少数公司超越了这些努力。一个例子是斯洛文尼亚的 Terme Olimia，员工可以从每天的减压仪式、正念、运动锻炼、免费游泳和健身中受益。日本实体 KNT-CT 控股公司和 Nishimuraya 公司也提到了保障员工心理健康的问题。Nishimuraya 公司开发了软件，以确保员工不过度劳累，即使在繁忙时期也能休假。

50. 就公司治理而言，只有少数公司报告了创新做法。其中之一是巴西的非营利性私营机构 Serviço Social do Comércio，该机构为其合作伙伴协调了一个关于旅游业道德的月度辩论周期，讨论性别平等和冲突后环境等问题。另一个例子来自西班牙数字平台 Minube，该平台通过其 Minube School 平台与利益攸关方分享关于人权、无障碍和社会包容等主题的信息。最后，菲律宾旅游运营商 Tradewings 不仅敦促利益攸关方，而且还直接敦促客户在从事旅游业时采取负责任的行动。

51. 在第五类“社会公平”中，有三个令人感兴趣的例子来自拉丁美洲：洪都拉斯国家旅游协会与联合国儿童基金会合作制定了自己的反童工守则，Destinos y Representaciones Internacionales 组织(哥斯达黎加)通过其基金会帮助无家可归者和性工作者实现自决，智利南 Andina del Sud 连锁酒店通过长期伙伴关系以多种方式支持当地土著社区及其文化和传统的保护。巴厘岛旅游发展公司(印度尼西亚)也报告说，该公司非常尊重当地的做法，该公司保留了一个宗教区域，供当地人不受任何限制地举行仪式。

52. 对大多数答复方来说，签署《私营部门承诺书》和承诺遵守《道德守则》的原则是他们日常活动和战略计划的基准。

## B. 行业协会的执行情况

53. 世旅组织确认收到了 151 个协会关于 2015 年 9 月至 2020 年 4 月期间的调查问卷答复。在上述期间，这些协会至少提交了一次报告。

54. 在宣传《道德守则》方面，参与协会表示，它们主要向其成员(94%)、工作人员(51%)、提供者(24%)和外部伙伴(21%)传播《守则》。此外，73%的参与协会报告说，它们已将《守则》链接到其公司网站和门户网站。荷兰旅行社和旅游经营者协会在促进《守则》方面向前迈出了一步，并将遵守《守则》作为任何有兴趣加入该协会的潜在成员的一项要求。

55. 与以公司为重点的调查一样，向各协会发出的调查问卷也侧重于前述五个相关领域的具体企业社会责任做法。然而，在各协会的答复中发现的相关良好做法

较少，大多数例子属于社区福利、社会公平和环境领域。有关就业质量和公司治理的具体实例较少。

56. 在社区福利方面，一些协会为创造就业机会做出了巨大努力，例如在中东。黎巴嫩的餐馆、咖啡馆、夜总会和糕点业主联合会全年举办讲习班，以解决当地的失业问题，埃及旅游联合会则制定了皮革手工艺品、地毯、铜器和刺绣的培训和技能方案，特别关注当地妇女。瑞典还采取了另一项举措，雇主组织 *Visita* 与政府合作，加强难民的技能，并为他们提供旅游部门的工作。

57. 在环境问题上，一些协会将他们的具体措施载入了为伙伴制定的指导方针中。例如，葡萄牙自然旅游协会 *Rota Vicentina* 通过向中央政府提交宣言，专门针对集约农业以及石油勘探和开采。另一个例子是瑞典酒店组织 *Visita*，它为其伙伴出版了一本关于如何以可持续方式管理旅游业的手册。荷兰旅行社和旅游经营者协会坚定地致力于保护生物多样性和濒危物种，并因这些努力而得到国际认可。在中东，约旦入境旅游经营者协会发起了“*Himmeh w Lammeh*”倡议，该倡议促成了旅游部门的国家和私营实体之间的合作。该倡议旨在通过对这一主题的研究(其方法是根据《守则》的原则设计的)，提高对乱扔垃圾及其对环境的负面影响的认识，并促进志愿活动，以建设一个更清洁的约旦。

58. 社会公平类别被广泛提及，其中有两项具体措施值得一提：一个是欧洲酒店业组织 *HOTREC*，它是“*App Tour You*”项目的主要参与者，该项目旨在旨在提高小企业的可及性。它的创新之处在于，任何利益攸关方都可以用低门槛的方式使用这一数字工具。另一个是以色列旅行社和顾问协会，该协会与以色列议会和一个地方学术机构合作，目的是揭露旅游中可能涉及的人口贩运和性别不平等问题。

59. 关于就业质量，日本酒店协会强调其雇员之间的性别平等，并协调了酒店妇女论坛。鉴于这次活动，设立了一个特别讲习班，邀请在管理岗位上工作的女性专家分享她们的观点。此外，负责组织博览会和大会等的阿根廷协会 *AOCA* 与 *Teatro Ciego* 密切合作。该公司专门从事盲人戏剧体验，其 40%以上的工作人员是盲人或有其他视觉障碍。

60. 至于第五个关注领域，即公司治理，良好做法很少。日本酒店协会和欧洲酒店业组织 *HOTREC* 是两个很好的例子，这两个协会在其他领域也取得了不错的成绩。前者出版和传播了关于一些问题(如流感大流行、信息保护、酒后驾驶)的指导方针，后者则报告说参加了一些超国家的举措，如酒店之星联盟、欧洲酒店业质量计划和欧洲酒精与健康论坛。

61. 最后，各协会报告说，《道德守则》在扩大其视野方面发挥了重要作用。例如，瑞典 *Svensk Turism AB* 公司董事长表示，瑞典旅游业的国家战略侧重于以社会、环境和经济可持续的方式发展旅游业，而《道德守则》正在拓宽视野，并回顾旅游业的全球性质和为可持续未来共同努力的重要性。

### C. 在《私营部门对全球旅游业道德守则的承诺》签署方中进行的 COVID-19 特别调查的结果

62. 由于该部门面临前所未有的挑战，委员会通过主席帕斯卡尔·拉米于 2020 年 4 月联系了《私营部门对道德守则的承诺》的签署方，以额外发出一份简短的调查问卷。由于情况紧急，调查只开放了 12 天，请各实体提供资料，说明为支持打击 COVID-19 和减轻其众多负面社会经济影响而采取的措施。

63. 调查问卷包括诸如 COVID-19 对各实体的影响程度，以及为减轻对工人和社区以及政府一级的影响而采取的措施等项目。收到的问卷答复显示了《私营部门对道德守则的承诺》签署方(25 个国家的 58 个实体)所采取的行动。答复方属于五个类别，即住宿(38%)、旅行社/旅游经营者(34%)、旅游商会/协会/联合会(16%)、其他旅游服务(7%)和运输(5%)。COVID-19 的暴发对 60%的参与实体产生了强烈和直接的影响，这些实体报告说，它们不得不暂停业务。其余的实体中，35%的实体受到极大影响，有可能在今后停业，只有 5%的实体报告说，疫情对自身影响较小。

64. 此外，研究还显示，尽管员工被准假，但整个行业的雇主都在加强对工人和社区的支持。调查发现，许多公司正在为员工提供 24 小时心理服务，维持医疗保险，并为使用包含激励性视频、最新医疗信息和培训的平台提供便利。许多公司还为滞留的国际工作人员及其家属提供免费住宿和食物。

65. 签署方向市议会、贫困家庭和农村社区提供了资金捐助，并向一线工人和弱势群体提供了食品和用品。一些商会正在与公共、房地产、金融和法律实体合作，为中小企业提供资金，并为无法获得贷款的企业寻找担保人。各协会加入了当地的大流行病委员会，提出最紧迫的问题，并更好地表达它们的支持。

66. 酒店为医务人员的假期捐赠了数千晚的房间，并在必要时为他们和 COVID-19 病人开放。导游提供虚拟旅游为医院募捐，运输公司运送关键的紧急设备，以挽救生命。志愿者平台建立了青年贷款。虚拟团结小组聚集了数百名从事各种工作的旅行社，以交换物品，支持生计。

67. 各签署方介绍了一些具体倡导的良好实例。在住宿方面，哥斯达黎加 Westin Reserva 酒店与当地社会福利组织建立了一个网络，通过捐赠食品和卫生用品来支持弱势家庭。该酒店将停业变成了酒店物资实物捐赠的机会。此外，西班牙 Melia 酒店还将食品和卫生用品捐赠给医院、非政府组织和社会实体以及政府。Melia 的部分声援活动针对目前正在与 COVID-19 作斗争的医疗专业人员，提供了 20 000 个房晚。

68. 西班牙运输实体 Renfe 是在大流行病期间采取负责任行动的一个良好范例。它应医务人员的要求，为他们提供免费的高速长途服务；还帮助运输必要的医疗设备，如呼吸器原型和药品。Renfe 将火车经改装，在西班牙各自治区之间运送病人。还与其他组织共同参与“Hay Luz al Final del Túnel”(隧道尽头有光明)活动

(#HayLuzAlFinalDelTunel), 力争在当前艰难时期传播积极消息。此外, Renfe 了解旅游业面临的挑战, 暂停收取 20 辆机车和 200 辆货车的私营企业租金。

69. 最后, 参与协会在政府与成员之间的联络方面发挥了重要作用。许多协会向成员提供法律和财务咨询, 并与当局联络, 转达成员的需求。土耳其商业和商品交易联合会创立了一项良好做法, 联合会目前与银行合作, 向成员提供银行和 365 个商会的资源。联合会即将推出一项针对中小企业的支持性贷款, 由来自公共、房地产和金融部门的各方为这些企业提供优质的融资支持服务。联合会将与自身附属组织信贷担保基金合作, 该基金将为因抵押品不足而无法获得贷款的中小企业和其他企业提供担保。此外, 联合会的代表还应邀参加了地方大流行病委员会的会议, 这对满足成员的要求特别重要。

## 五. 世旅组织根据《全球旅游业道德守则》的原则开展的其他活动

### A. 旅游业中的妇女

70. 具有里程碑意义的《2010 年全球旅游业妇女报告》<sup>12</sup> 是首份绘制世界各地妇女参与旅游业情况的此类研究报告。报告详细介绍了重点关注的五个主要领域: 就业、创业、领导力、教育和社区。2017 年, 世旅组织联合联合国促进性别平等和增强妇女权能署(妇女署)、德国联邦经济合作和发展部、世界银行集团和阿玛迪斯(Amadeus)共同编制了第二版《全球旅游业妇女报告》,<sup>13</sup> 研究了前十年的变化, 并阐述了旅游业对实现可持续发展目标 5 的贡献。

71. 该报告第二版于 2019 年出版, 准确地指出了各种挑战, 并确定了减轻性别不平等和增强旅游部门所有妇女权能的方法。报告通过对四个区域的深入分析, 概述了主要的区域趋势, 对旅游部门的四个关键分支进行了广泛的分析, 并加强了定性维度, 包括文献审查、实地研究、访谈和来自全球各地的丰富的深度案例研究。报告第二版还从性别角度探讨了技术和数字平台的发展。

72. 报告附有一项行动计划,<sup>14</sup> 该计划以主要调查结果为基础, 提供明确的指导和具体步骤, 使利益攸关方能够将报告的调查结果转化为具体行动。加纳、塞拉利昂、马里和南非此后通过了该行动计划, 2019 年二十国集团旅游部长会议通过的《部长宣言》<sup>15</sup> 载有其中许多建议。

73. 世旅组织目前正在努力启动一项方案, 支持各国、私营部门和民间社会执行该行动计划。平等和赋权方案旨在使世旅组织的 20 个成员国、20 个企业和 10 个

<sup>12</sup> 世旅组织以及联合国促进性别平等和增强妇女权能署(妇女署),《2010 年全球旅游业妇女报告》(马德里, 世旅组织, 2011 年)。

<sup>13</sup> 世旅组织,《全球旅游业妇女报告》,第 2 版(马德里, 2019 年)。

<sup>14</sup> 可查阅: [www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/191121\\_action\\_plan\\_women\\_in\\_tourism\\_2nd\\_ed.pdf](http://www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/191121_action_plan_women_in_tourism_2nd_ed.pdf)。

<sup>15</sup> 可查阅: [www.mlit.go.jp/kankocho/en/page07\\_000019.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/en/page07_000019.html)。

非政府组织实施性别平等战略，以改善妇女在旅游业中的处境，并进一步增强该部门的赋权潜力。

## B. 关于为支持弱势群体、以包容各方的方式应对 COVID-19 的建议

74. 世旅组织与相关的国际、国家和地方伙伴合作，制定了一套建议，<sup>16</sup> 以帮助各国政府和旅游企业对 COVID-19 作出包容性的反应，确保弱势群体不被遗忘。这些建议旨在充分考虑到五个弱势群体。

75. **妇女。**由于旅游业是全世界女性劳动力占多数的部门(54%)，而且大多数妇女从事低技能或非正式工作，因此，妇女受 COVID-19 对旅游业造成的经济冲击的影响最快、最严重。因此，必须将妇女纳入立即采取的缓解措施中。

76. **残疾人和老年人。**残疾人和老年人受到 COVID-19 的严重影响。他们往往被排除在关于公共卫生和旅行最新情况、决策和基本服务可获得性信息的交流之外。他们的健康状况和社会孤立使他们面临严重风险。这场大流行病恰逢许多目的地的淡季，也使许多有准入要求的人在旅行或“即将登机”时受到影响。

77. **土著人民。**土著人民的文化表现形式是旅游目的地最鲜明的特征之一，使他们成为该部门的关键角色。尽管土著人民具有全球意义，但他们历来属于最边缘化的人口群体。由于大流行病对旅游业产生了严重影响，那些处境不利的土著社区将首先受到最严重的影响。

78. **青年。**COVID-19 大流行使年轻人成为关注焦点，特别是考虑到这一人口群体在新兴和成熟目的地都可能产生的社会和经济后果。作为一个部门，旅游业是劳动密集型行业，年轻人是劳动力的主要部分。同时，年轻旅行者是一个巨大的市场，他们的旅行方式长期以来塑造了这个行业，并将对其未来产生巨大影响。

## C. 无障碍旅游目的地

79. 2019 年世旅组织大会成为宣布第一个国际无障碍旅游目的地奖获得者的平台，该奖项由世旅组织与 ONCE 基金会合作发起。该奖项旨在认可和推广无障碍旅游目的地，这些目的地做出了实质性的努力，让任何游客都能享受到，无论他们的身体、感官或认知能力如何。该奖项并非对无障碍旅游目的地的认证，而是强调这些目的地迄今所采取的举措，以及为保持和提高无障碍水平所做的努力。在马德里 2020 年国际旅游贸易博览会上举行的首届无障碍旅游目的地颁奖仪式上，葡萄牙旅游局被授予 2019 年主要无障碍旅游目的地称号，而西班牙巴塞罗那市和印度喀拉拉邦 Thrissur 市的目的地管理组织则分别在城市目的地和新兴目的地类别中获得特别表彰，以表彰他们使自己的目的地对所有人更加无障碍。

80. 以“全民旅游——促进普遍无障碍”为主题的 2016 年世界旅游日庆祝活动正值国际旅游业令人鼓舞的时刻，因为越来越多的政治和旅游业决策者开始倡导全民旅游。主要庆祝活动和重要活动由泰国政府在曼谷主办，随后在全球范围内

<sup>16</sup> 可查阅：[www.unwto.org/covid-19-inclusive-response-vulnerable-groups](http://www.unwto.org/covid-19-inclusive-response-vulnerable-groups)。

举办了数百场平行活动。这是世旅组织首次将世界旅游日专门用于这一主题，是提高对普遍无障碍及其广泛益处认识的一个重要里程碑。

## 六. 结论

81. 自 1999 年世旅组织大会通过《道德守则》以来，世旅组织通过其工作方案和委员会，积极促进《守则》的九项原则，以实现可持续、负责任和无障碍的旅游业发展。促进《守则》原则的一项重要决定是通过了第一项国际旅游公约，即《旅游道德框架公约》，该公约是围绕《守则》的九项核心原则制定的。这被认为是朝着更实质性地改善原则的实际应用迈出的重要一步。委员会正在倡导各国批准该公约及其任择议定书。

82. 世旅组织的许多工作都直接或间接地与《道德守则》有关。在过去五年中，除了后 COVID-19 旅游专题外，委员会还审查了旅游中的技术和数字平台、过度旅游及其对东道社区的影响、体面工作和包容性增长、性别平等和社会经济赋权、土著旅游、无障碍目的地、尊重非物质文化遗产、儿童保护和旅游从业人员的权利等问题。

83. 目前，全球正面临一场大流行病，影响到社会各阶层和旅游业的每一个利益攸关方。世旅组织强调国际合作的重要性，正在与国际组织和各国政府以及私营部门合作，在这一困难时期进一步采取包容性对策，应对 COVID-19。《私营部门对道德守则的承诺》的签署方提交了一份补充报告，说明它们采取了哪些措施，以对其社区和雇主负责的方式减轻危机的影响。世旅组织通过委员会鼓励报告签署方的努力及其负责的举措，并鼓励世界各地的新旅游企业和行业协会遵守《私营部门对守则的承诺》，开展更负责的业务和做法。

84. 虽然仍有许多工作要做，但《道德守则》在危机和恢复时期继续为参与旅游价值周期的各方提供参考，以实现旅游业的可持续发展。随着《框架公约》的通过，《道德守则》将与其共存，并将始终通过委员会发挥作用，委员会将继续向世旅组织大会和联合国大会报告。