

潮州市文化广电旅游体育局

A类

潮文函〔2021〕48号

关于政协第十二届潮州市委员会第五次会议第 54 号提案答复的函

湘桥工作组：

你们提出的关于《进一步提高潮州旅游导游服务质量》（第 54 号）收悉，谢谢对我们工作的关注支持。经研究办理，现答复如下：

导游是旅游接待服务的重要组成部分，是旅游服务和形象的重要窗口，是传承和弘扬中华优秀传统文化和社会主义核心价值观的重要力量。随着我市旅游业不断繁荣发展，导游队伍不断壮大，截至截止 2020 年底，全市注册导游 733 人，其中：初级导游 714 人、中级导游 17 人、高级导游 2 人，新导游的加入，为我市旅游业发展提供了源源不竭的动力。但同时，随着导游队伍的扩大，在服务、管理、培训等方面出现了一些问题。诚如您所言，导游队伍素质参差不齐，部分导游服务质量不高影响了我市旅游整体形象及旅游市场良好的发展。

2019 年，文化和旅游部为了提高旅游服务质量，专门印发了《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（文旅市场发〔2019〕12 号）的文件，对导游的管理、提升服务质量也有新的要求。针对导游诱导、欺骗甚至强迫游客参加

质次价高的自费项目和购物活动，以及擅自变更行程和旅游项目、压缩计划景点的游览时间等，还有就是接待服务能力、讲解水平、文明礼貌等业务素质和基本素质方面存在的不足等问题。对此，结合贵组提出的建议，我局拟从以下几个方面做好导游队伍质量提升工作：

一、提高导游的业务能力

一是完善导游人员服务规范行为，依托各级导游协会组织，组织多元化的教育培训，逐步提升导游服务质量。二是提升中高级导游在导游队伍中的比重。这几年我市每年新增导游都在几十人左右，整个队伍状况呈年轻化、初级化。而目前的机制，导游水平的高低与其待遇并不挂钩，所以获取中高级导游资质并不是他们追求的目标。下一步我局将从机制上促进导游提高业务水平，增强服务质量。三是依托导游协会组织实施导游和领队专业素养的全员培训计划，充分发挥市内高校师资和设施等优势，建立一批培训基地；充分发挥金牌导游工作室以及导游“云课室”网络培训平台的作用，不断创新导游的培养模式。四是通过各种导游大赛促进队伍的整体水平。在有条件的情况下将通过举办市级导游大赛选拔赛、导游词讲解大赛等活动，提升导游服务水平，提升游客游览体验的满意度，从而进一步推广“潮人故里，天下名州”旅游形象。

二、强化导游的规范管理

一是强化市场主体和导游行业组织对专职和兼职导游人员的管理，完善导游培训和管理制度，二是加快推进导游体制机制改革工作，探索建立体现导游专业技能、职业素养、执业贡献、从业年限等综合因素的职业评价制度。鉴于目前旅游行业职业培训相关工种仍然较少，限制仍然较多情况，将会同潮州市人力资源和社会保障局加快职业技能培训合格证书中旅游行业相关工种的落地，鼓励有资质、有能力的

机构与各旅游企业进行对接，为旅游从业人员提供更加适合的技能培训。下一步我局会同潮州市人力资源和社会保障局在条件允许情况下开发我市旅游业从业人员相关职业技能培训课程标准，将指导高级技工学校，探索开设更多服务我市旅游业相关专业，加快人才培养，提高从业人员素质，提升旅游服务质量。三是维护导游的合法权益，促进导游薪酬和社会保险制度落实，依法保障导游合法劳动权益，逐步完善导游薪酬分配体制，提高导游人员从业积极性。

三、加强导游的正面宣传

一是通过全市导游服务技能竞赛，争创技术标兵、青年岗位能手、巾帼建功标兵等活动，大力宣传导游先进典型，增强行业自律，树立导游正面形象。二是鼓励导游行业组织、旅游企业、导游运用微信、论坛、微博、博客等多媒体平台进行导游职业能力展示与交流，树立服务新形象，传播导游正能量。三是加强对先进人物和典型事迹的宣传推广，表彰一批优秀导游，转变导游在公众中的不良印象，提升导游职业荣誉感。

四、查处导游的违规行为

一是运用“全国旅游监管服务平台”，加强导游执业的动态监管和执法。联合市场监管、公安等部门，加大对“黑社”、“黑导”的打击力度，保持对导游强迫、变相强迫消费和虚假宣传等违法行为的高压态势。二是建立完善旅游信用体系，建立导游“黑名单”制度，对具有违法失信行为的导游人员列入全市旅游市场黑名单，实施惩戒；倡导导游从业人员将诚信作为服务的基本理念和自觉行为，不断提升导游行业整体诚信口碑。

湘桥工作组，相信在以您为代表的政协委员的共同关心努力下，全市旅游业发展一定会迎来新面貌、新气象、新成

果。再次感谢您对潮州旅游工作的关心和支持，希望在今后的
工作中您能一如既往地给我们提出更多更好的建议。

专此答复。

潮州市文化广电旅游体育局

2021年6月8日

(联系人：赖彤丹 电话：2251309)

公开方式：依申请公开

抄送：市政协提案委、市府办建议提案科；
市人社局。
