

“个性化”的导游旗如何规范？

□ 本报记者 张 宇 文/摄



故宫附近形态各异的导游旗

为何如此“个性”

方飘扬；有的导游将旗扛在肩上；还有的招呼游客帮忙执旗。

对于“个性化”的导游旗，游客怎么看？记者随机采访了几位游客。“导游旗很重要，既是导游的象征，也是让游客辨认导游位置的标志物。”“我不太接受过于个性化的旗子，还是四四方方看着比较正规。另外，导游旗皱皱巴巴会让我觉得旅行社和导游不够专业。”“适度的个性化可以接受，但要有一个度。如果举着具有别国文化象征的旗子讲解我国的大好河山，就不合适了。”几位游客均认为，导游举旗是为了让团队游客不走散，但不是想怎么举就怎么举。

那么，为何会有形态各异的导游旗出现呢？

北京导游魏然然说：“一般来说，导游旗分为两类：一类是旅行社正规的导游旗，另一类是导游自己准备的导游旗。一般情况下，旅行社委派团队时会要求导游举旅行社的导游旗；接散拼团队时，因游客来自不同的旅行社，所以，为了统一，会允许导游使用自己的导游旗。还有一种情况是，一些小微型旅行社对导游旗没有要求，导游可以选择举企业的旗帜或者自己准备的导游旗。”

“从企业品牌统一性及宣传角度考虑，正规旅行社通常会要求导游在带团过程中，使用旅行社提供的导游旗。但在接散拼团时，因游客来自多家旅行社，为了不给游客造成误会，旅行社一般会提供不带自己品牌的较为中性的导游旗，或者直接让导游自己解决导游旗问题。”一家旅行社负责人说，“一般情况下，旅行社提供的导游旗为长方形或者三角形，制式简单明了，多为企业名称和标志。导游自己准备的导游旗就五花八门了。”

管理难点在哪

内容。为了更好地了解各地导游旗的使用情况及对导游旗的管理现状，记者分别联系了多地导游协会负责人，大家给出的反馈较为一致。在导游旗管理中，管理体系完善的大中型旅行社对导游旗有清晰的要求及使用规定，而中小微旅行社和部分导游常容易无视导游旗的规范使用。

韩玉灵介绍：“导游旗是导游提供服务时重要的执业工具，用于对旅游者的管理和引导，方便旅游者辨识。导游旗代表了旅行社和导游的服务形象，也是旅行社提升服务质量、打造品牌服务的重要手段。《导游服务规范》

中明确规定，‘旅游团人数超过10人时打导游旗’，这表明导游持导游旗带团，属于规范服务范畴。但仅仅规范达到一定人数需持导游旗，而未规范如何正确使用导游旗，可能会削弱导游旗的作用，甚至出现导游因缺乏必要的规范意识未正确使用导游旗而产生负面影响。”

在南京市旅游协会副会长、导游分会会长、全国特级导游黄志康看来，导游持导游旗不规范，一个很重要的原因是部分旅行社及导游对导游旗的作用认识不够清晰。

长沙市导游协会会长黄武提到，此

业者有何建议

不随意装饰与导游带团无关的物品；应保持导游旗的平整干净、无破损、无不当或容易产生歧义的文字图案等；导游使用导游旗，须遵守旅游景区、场馆的有关规定，特别是在重要场所、室内场所等区域。”中国旅行社协会导游专业委员会副会长兼秘书长李健说。

“导游旗的‘个性’程度还是需要把握一个总体原则，在符合社会主义核心价值观、不违背公序良俗的基础上，鼓励旅行社、导游使用更加个性化的导游旗。”南开大学教授马晓龙说，“因为导游旗就是旅游行程、旅游服务、旅游文化的重要组成部分，在满足游客基本要

求的前提下，个性化的导游旗也是提升游客满意度的一环，过于呆板的导游旗不利于行业快速发展。但应注意的是，不要使用奇形怪状或者不符合主流审美价值的导游旗。”

采访中，多位业者建议，在导游旗制作和使用方面，应细化《导游服务规范》，引导企业和导游更好地使用导游旗，发挥导游旗标志性的作用，树立导游良好的职业形象，促进行业高质量发展。

“建议在《导游服务规范》中，增加‘导游上团必须随身携带旅行社提供的符合要求的导游旗’的相关内容，规

前，业内企业对于导游旗的使用要求比较宽泛，对于导游旗应体现哪些内容没有明确要求。长沙市导游协会一直倡导导游文明执旗，对于导游旗也提出过一些使用建议，但是想要真正规范导游旗的作用，还需要一些硬性规定。

采访中，有专家表示，随着旅游业进一步发展，旅游产品形态更加多元，导游旗的作用也会更加凸显。比如，导游出于打造个人IP的需要，定制凸显自己个性和特色的导游旗，在被允许的时候使用；主攻某一类客群或某一细分领域的旅行社，在导游旗设计上标新立异，以此来突出企业的调性。

受访者普遍表示，随着《关于进一步规范导游旗使用和管理有关事项的通知》的下发，会引起各地有关部门高度重视，问题将得到解决。

范导游使用导游旗的具体要求，诸如能正确识别导游旗的规格、旗面等信息，同时规范导游旗的使用方式等。”韩玉灵建议。

“目前，旅游市场上小包团增多的趋势十分明显，很多团队不足10人，有必要明确导游执旗的人数约定，建议明确5人以上需要打导游旗；同时，规范导游旗的样式、规格、标识等内容。”黄志康说。

“导游协会和相关机构应加强对导游旗使用情况的监督和指导。同时加大宣传力度，增强游客对导游旗的认知度和理解度。”有业者建议，“希望协会可以举办导游旗使用方面的培训，确保导游掌握导游旗的使用方法，如在带团行进过程中，如何自如地调整旗帜方向等。”

理中心统一制作，旗子颜色鲜明突出、正面有“牛人专线”字样，导游须全程使用导游旗。导游旗使用过程中要保持正直，不能扛在肩上或插在腰带里，不能来回摇晃或拖在地上。旗面平整干净，不可悬挂其他物件。

记者发现，2022年4月，全国旅游标准化技术委员会发布了修订后的《导游服务规范》，并公开征求意见。其中，一个重要变化就是增补了导游旗参数和使用规范。如要求旅游者人数超过10人时须持导游旗，并保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的位置，不应使用过多或造型怪异的挂饰；不使用导游旗时，妥善放置，不应垫坐、玩耍等。在附录中，还对导游旗的形状、尺寸、颜色、旗面信息、旗杆长度等做出规定。目前，修订后的《导游服务规范》尚未正式实施。

“导游执旗在外，服务游客的同时，更代表着自己和企业的形象。”有业者感慨道，“相信随着行业对导游旗认识的提高及使用的进一步规范，导游旗将成为更靓丽的存在。”

优秀导游风采

厦门市导游协会理事、导游李泽林——

带游客沉浸式‘深读’鼓浪屿

□ 本报记者 李金枝

“把时间倒退到100年前，在鼓浪屿的渡船上，曾有这样一个人，他带着从南洋归来的一路风尘，目光坚定地看向前这座小岛……”11月13日，在福建省厦门市鼓浪屿容谷别墅前，厦门市导游协会理事、导游李泽林绘声绘色地讲述着菲律宾华侨李清泉与鼓浪屿相守相望的感人故事，身旁的不少游客被他的讲解打动。

鼓浪屿位于福建省厦门市西南隅，岛上气候宜人、四季如春，岸线迤逦、山峦叠翠，留存着千余幢中西合璧、风格各异建筑，向世人展示“万国建筑博览”的魅力，每年吸引了无数中外游客慕名前来。

李泽林是山西人，虽然大学学的是轮机工程技术，但由于对旅游的热爱，在大学期间他就考取了导游证，2016年大学毕业后他选择在厦门做全职导游。“我对大海、对海岛有一种天然的亲切感，尤其是鼓浪屿，它的浪漫气质及时尚生活体验吸引了我。”李泽林告诉记者，他很喜欢带游客游览鼓浪屿，介绍鼓浪屿的风景以及人文，每次讲解都滔滔不绝，因为讲解词早已背得滚瓜烂熟了。

李泽林一直以为，这样就算是优秀的导游了。直到2018年的一次经历彻底改变了他的看法。那年是“鼓浪屿：历史国际社区”被列入世界遗产名录一周年，李泽林听了一场鼓浪屿文化讲座，主讲人是鼓浪屿申报世界文化遗产的全程参与者、著名的鼓浪屿历史研究学者吴永奇。

“吴老师在鼓浪屿生活了20多年，是鼓浪屿知名的‘活百科’。那场讲座讲的是鼓浪屿的建筑历史，他的很多观点对我有触动，为我讲解鼓浪屿打开了一扇窗。比如他说不能单纯为了吸引游客而讲故事，而应在真正的历史文化背景下讲故事，包括鼓浪屿的西方建筑艺术是什么风格，华侨建的别墅是什么风格，这些风格是怎么形成的？中外文化在鼓浪屿是怎么融合的？研究鼓浪屿要有自己的解读体系，要把鼓浪屿各个别墅背后的家族史和厦门的历史、中国的历史结合起来深度解读。对比吴老师讲解鼓浪屿，我意识到自己还欠缺很多。”李泽林说。

“导游是‘杂家’，凡是讲解可能涉及的内容，如天文、地理、人文等都要懂一些。但这些还不够，要讲好鼓浪屿故事，还必须够‘精’，才能带领游客沉浸式‘深读’。”此后，李泽林专门向吴永奇请教。刚开始李泽林是以学生的身份，每周六去听吴永奇的讲座。后来就干脆留在吴永奇身边请教。在李泽林眼中，同为山西人的吴老师非常热情，有问必答。

之后，李泽林成为吴永奇的助手，共同推出“鼓浪屿人文游学”公众号，举办“文化拾遗大讲堂”，开展人文研学活动，让更多游客全方位了解鼓浪屿独特的文化魅力。

在与吴永奇的交流中，李泽林开始思考如何把鼓浪屿被列入世界遗产名录的价值讲出来。

为了能够“精讲”鼓浪屿，李泽林广泛涉猎。他家的书架上，宗教学、音乐学、历史学、建筑学等多个领域的书籍摆得满满的。长年累月的积累，让李泽林的讲解词彻底摆脱了千篇一律，每次讲解他都能旁征博引、触类旁通，遇到游客提出刁钻冷僻的问题，他也能轻松应对。慢慢地，他成为讲解鼓浪屿历史、建筑的专家。而李泽林也有了新的收获，先后获得厦门市第二十四届职工技术比赛导

游（讲解员）项目全市性比赛第五名、“厦门十佳导游服务创新奖”，2019年“讲好中国故事·展现专业素养”福建省导游选拔赛三等奖等荣誉。

经历了3年疫情冲击，旅游市场需求、产品结构发生了变化，游客不再满足于走马观花式的讲解，而是更喜欢沉浸式“深读”，希望通过精彩的讲解，提升旅游体验。

作为热门旅游目的地，厦门今年旅游人气居高不下，精讲导游供不应求。李泽林说：“在鼓浪屿，普通讲解一般在1至2个小时之间，而精讲一场基本需要3个小时，而且每场会有一个主题，如音乐、建筑、名人故事等。我带过时间最长的研学团，是7天，通过不同的主题，我把鼓浪屿细细地讲给他们听。”

经过近8年的磨砺，李泽林从一名普通导游成长为资深精讲导游。“很多当初跟我一起出来做导游的，现在有的做了管理，有的转行做生意。而我坚持在一线带团，因为喜爱，我喜欢和游客分享我所熟知的鼓浪屿，想把鼓浪屿丰富多彩的文化讲给更多的游客听，我觉得这就是最快乐的事情。”说到这里，李泽林有些激动。

“未来，我会继续学习。只有学得更多，才能更好地讲解鼓浪屿文化。同时也会努力做好‘传帮带’，吸引志同道合的导游一起钻研，‘众人拾柴火焰高’，不断讲好鼓浪屿故事，吸引更多中外游客沉浸式‘深读’鼓浪屿，感受‘钢琴之岛’鼓浪屿的诗意与浪漫。”



李泽林(举旗者)给游客讲解 受访者 供图

记者手记

小导游旗里的大天地

□ 本报记者 张 宇

“工作十几年，我从来没有丢失过导游旗，每面导游旗都干干净净。”采访中，北京导游王燕骄傲地向记者展示了她服务过的一部分旅行社的导游旗照片。照片中的导游旗颜色不同、图案不一样，但是平整干净，“我喜欢整齐规范的导游旗，这既是对自己职业的尊重，也是对游客的尊重。”

采访中，很多导游分享了自己与导游旗的故事。在他们看来，这面象征着导游职业身份的旗子应该获得更多人的认同与尊重。

“导游旗是旅途中引导游客的一个标志，不仅是导游和企业的‘门面’，更代表着行业的‘精气神儿’。”采访

中，有专家介绍，“小小的导游旗其实学问不小，它和企业商标一样，是精神内涵的一种外化的表现。这也是为什么很多大型旅行社要专门制定导游旗制作和使用规范的原因。”

采访中记者了解到，很多旅行社对导游旗的设计和使用做出尝试。中旅旅行华东区域公司相关负责人告诉记者，他们的导游旗由一面主旗和多面副旗组成。“主旗上一般印有旅行社的名称和标识，副旗上印有旅游行程、目的地等信息。对于导游旗的尺寸，要求方便携带，又能在需要时清楚地展示给游客。”

“导游旗作为旅行社团队服务中十分重要的标志，不仅能体现旅游企

业的正规程度，还能增强游客的集体感、归属感、安全感。”众信旅游相关负责人介绍，“我们要求，导游带团必须打导游旗，领队除着统一服装外，还须携带众信旅游吉祥物、车辆统一标识等一系列规范标识。”

“我们的导游使用的导游旗由春秋旅游统一制作，带有春秋3S服务标志和企业名称‘春之旅’的标识。”春秋旅游导游管理部总经理韩震霄介绍，“公司允许导游在遵守公司规定的基础上，在导游旗上悬挂一些个性化的装饰，当然这要与线路或者目的地有关联，并且要尊重当地的风俗习惯。”

途牛规定，导游旗由途牛导游管