

观察

# 新版标准助推导游服务水平提升

□ 韩玉灵 范妮娜

新版国家标准《导游服务规范》修订内容紧密围绕当前旅游市场新变化和旅游者新需求,呈现出“新时代”“高质量”“标准化”“个性化”等特点。新版标准的实施,不仅能够为导游提供服务质量检验标准,也可以带动景区讲解员、研学旅游指导师、旅行管家等类似导游工种服务标准和服务水平的提高

导游是提供向导、讲解和相关旅游服务的人员,是保障旅游活动顺利进行的关键人员,承担着满足人民对美好生活的向往、展示国家形象、传播中华优秀传统文化、促进中外交往等重要职责。加强导游队伍建设,提升导游服务水平是我国旅游业高质量发展的必然要求。

随着旅游消费不断升级,旅游者品质化、个性化需求更加凸显,导游服务面临的市场需求、政策背景、法治环境等均发生了较大变化。

2023年,国务院办公厅印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》(以下简称《若干措施》)以及文化和旅游部出台的《文化和旅游标准化工作管理办法》等政策措施,均对导游素质和服务质量提出更高要求。

4月1日起,新版国家标准《导游服务规范》(以下简称“新版标准”)正式实施。新版标准以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,修订内容紧密围绕当前旅游市场新变化和旅游者新需求,呈现出“新时代”“高质量”“标准化”“个性化”等特点。

在高质量发展背景下,新版标准增加了“坚定政治站位,自觉传承中华优秀传统文化,讲好中国故事”的

政治素质要求;增加了“引导旅游者文明旅游”“节约资源,保护生态环境”等接待操作能力要求。

《若干措施》提出要建立旅游服务质量评价体系。为此,新版标准增加了旅游者和聘用导游单位对导游服务质量的评价内容,并编制了导游服务评价表,形成先服务、后评价、再改进的流程闭环,有助于建立更加公正透明的评价体系,激励导游提供更加优质的服务。

同时,高质量发展还体现在导游自身能力的提升上。新版标准增加了“参加继续教育培训学习”“通过学习考核和实操锻炼获得更高的职业等级”等内容,旨在引导导游不断提高综合素质,改进服务质量,提升服务水平。

在新时代背景下,导游的工作内容和方式也发生了巨大变化,新版标准积极响应这一变化并作出回应。随着我国经济快速发展、出行更加便利以及散客旅游时代来临,此前针对团队游的条款已经难以满足人们的出游需求。新版标准删除了“团队”“旅游团”相关表述,统一为“旅游者”,以兼顾团队导游服务和散客导游服务;删除了“分派火车铺位”“集中交运行李”等过时的内容;删除了“在观看节目过程中,导游员自始至终坚守岗

位”“为入境团队办理入境签证”等与导游工作实际不符合的内容。

与此同时,新版标准与时俱进,增加了新时代对导游素质和能力的新要求,如“信息技术应用能力”等。此外,根据近年来我国旅行社责任保险的出险情况以及疫情对旅游业的影响,新版标准不仅在框架结构的设计上将“突发事件和常见问题的处理”从附录调整至正文,还增加了旅游者走失、旅游者食物中毒、传染病疫情三类问题,进一步完善了导游服务常见问题并规范了相应处理要求。

标准是质量的保障,标准化是支撑行业高质量发展的重要基石。新版标准按照标准化流程,将导游服务细化为准备工作、出发与迎接服务、交通服务、住宿服务、用餐服务、游览服务、购物服务、文化娱乐服务、送行服务和后续工作十大流程,并分别针对全陪导游和地陪导游服务的共性和个性内容进行梳理,使导游服务内容更加清晰、流程更加规范。

文化和旅游部相关部门通过对导游执业相关法律法规及实际调研情况发现,导游旗的规范使用影响着旅行社和导游服务品牌、质量的提升。为此,新版标准在“准备工作”中增加了导游旗的有关规定,明确导游的准备

工作包括检查导游旗旗面印制的旅行社名称、标志或产品名称,确保字迹清晰、易辨识,无违反公序良俗的文字、符号或图案。在“游览服务”中除保留旅游者“10人时”持导游旗,还增加使用导游旗的具体要求,以引导旅行社和导游规范使用导游旗,发挥导游旗的标志性作用,进而树立良好的职业形象。

在体验经济时代,旅游者不再满足于走马观花式旅游,而是更加追求个性化旅游体验。新版标准增加“应根据旅游行程安排及旅游者的基本情况”“对合同中旅游者的特殊用餐要求,应提前掌握并做出相关安排”等内容,体现了导游服务对旅游者个性化需求的关注和个性化服务的引导。

新版标准以推动旅游高质量发展为目标,适应旅游消费升级和行业发展需求,重点突出新时代背景下导游服务的发展变化,对于提高导游服务质量具有积极的指导作用。新版标准的实施,不仅能够为导游提供服务质量检验标准,也可以带动景区讲解员、研学旅游指导师、旅行管家等类似导游工种服务标准和服务水平提高,助推我国旅游服务迈向高质量发展。

(作者单位分别为:北京第二外国语学院、苏州旅游与财经高等职业学校)

## 提升旅游公共服务效能 促进假日旅游高质量发展

□ 胡抚生

优质的旅游公共服务是促进假日旅游市场发展、刺激旅游消费的重要保障。旅游公共服务只有更好地满足游客多元化且持续升级的需求,才能更好地促进假日旅游高质量发展

刚刚过去的五一假期,我国国内旅游市场持续火爆,国内旅游出游人次较2019年及去年同期均有较大幅度增长。从地方来看,不仅北京、上海、广州、重庆、杭州、南京等大城市持续保持高热度,县城旅游也火爆出圈,旅游市场供需两旺,展现出我国旅游业的强劲发展势头。

假日旅游的繁荣离不开政府的努力。为了做好五一假期旅游市场工作,各级政府积极行动起来,提前发布假日旅游信息,加强旅游应急响应和安全保障,延长公共交通运营时间,出台景区门票优惠及便民惠民系列措施,运用智慧旅游平台强化客流管控和引导,面向游客开放更多本地公共资源,积极推动游客共享,提升旅游服务效能。

不少城市还优化入境游客的便利化服务措施,积极开拓国际客源市场。北京全市4A、5A级景区和四星、五星级酒店均按要求配备外卡POS机,更好满足入境游客支付需求;杭州西湖边连续9年现“最美人墙”,守护行人安全;扬州市政府食堂对游客开放,为游客供应当地特色美食。各地通过加大假日期间的优质旅游公共服务供给,为广大游客提供更加贴心、更有温度的服务,为假日旅游市场平稳有序运行奠定基础。

假日旅游的繁荣离不开旅游公共服务支撑。无论是传统的热门城市,还是新晋的网红城市,提供优质的旅游公共服务已经成为保障假日旅游市场繁荣的重要基础。假日旅游的火热提升了不少城市旅游市场的热度,也检验着城市公共服务的温度。

旅游交通、公共信息、便民惠民、安全救援、行政服务体系等公共服务均与游客的假日出行息息相关,不仅会影响游客的行前决策行为,也会影响游中和游后游客对城市的评价。有温度的旅游公共服务会让游客宾至如归,让游客满意,进而对城市旅游发展起到积极的促进作用。

旅游公共服务是满足人民日益增长的美好生活需要的重要组成部分。假日期间的旅游公共服务供给相较于其他时段有着更高要求,需

要精准做好客源市场预测以及服务供给筹划,为满足游客不断升级的消费需求提供有力、有效支撑。这就要求各地能够适应大众旅游消费升级的新趋势,持续优化假日旅游公共服务的供给机制。

从实践来看,不少城市已经积累了丰富的假日旅游管理和服务经验,正在努力推动旅游公共服务持续优化升级,在应对客流高峰方面更加收放自如、平稳有序。同时也要看到,随着越来越多的非热门旅游城市成为网红城市,这些网红城市在应对假日客流高峰方面经验不足,在旅游公共服务供给方面仍有较大提升空间,而传统的热门旅游城市也面临着市场新变化带来的旅游公共服务需求升级的新压力。

面对庞大且不断升级的旅游消费需求,假日旅游公共服务不能仅仅依靠短期的应急调度,而需要制定长远的规划和建设提升计划。要进一步梳理本地旅游公共服务短板,持续优化假日旅游公共服务供给机制,以更好地实现旅游服务供需匹配。

旅游公共服务的供给优化要更好地发挥政府的重要作用,进一步健全全日期间的部门协调机制,加强重点公共服务项目建设,强化假日公共服务常态化保障力量,对假日交通、信息服务、应急响应、便民惠民服务等建立更加科学和规范的保障机制。同时,针对假日期间的旅游市场秩序以及交通拥堵、特殊群体支付难等堵点问题开展专项治理。

旅游公共服务的供给优化还需要充分发挥市场的力量,让更多的旅游市场经营主体参与到公共服务的供给和保障中来,实现旅游公共服务的可持续运营,通过政府+市场的力量,更好地保障假日旅游公共服务需求,提升旅游公共服务效率。

总之,城市旅游要有温度,公共服务也要有温度,优质的旅游公共服务是促进假日旅游市场发展、刺激旅游消费的重要保障。旅游公共服务只有更好地满足游客多元化且持续升级的需求,才能更好地促进假日旅游高质量发展。

作者单位:中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

声音

“‘无痕旅游’,关键是游客要认同这一理念,并且身体力行”

——《浙江日报》近日发表题为《“无痕旅游”是酷炫旅游风》的评论指出,游人的文明行为也是优美风景的一部分,推广“无痕旅游”就是倡导文明。对相关部门来说,要大力宣传推广“无痕旅游”的好经验、好做法。对个人而言,付出一点努力、养成良好习惯,就能让环境更美丽、让社会更文明。

“研学游不该成为研学‘忧’”

——针对近期研学游市场中出现的天价产品现象,《中国妇女报》发表评论指出,研学游是将教育和学习向生活、社会和自然等领域拓展,进而激发孩子的探究欲,从而在潜移默化中把知、行、思统一起来的过程。要想让研学游真正满足孩子的成长诉求,满足广大家长的期待,有关部门应尽快对研学游市场“鱼龙混杂”的现状进行矫正,并对天价产品进行规范。

“户外攀岩项目,安全和体验都不能少。越是有危险,服务越要科学和细致”

——五一假期,温州雁荡山景区飞拉达攀岩项目发生游客被堵在半山腰一个多小时事故。对此,《北京晚报》发表评论指出,近年来,不少景区热衷开发户外项目。此次雁荡山悬崖“堵人”也给其他景区提了个醒。攀岩爱好者越来越多,而攀岩项目安全隐患风险较大。要让游客玩得开心又放心,需要景区做足预案,做好功课。

(本版编辑 龚立仁 整理)



### 博物馆预约应认准官方渠道

据报道,随着旅游旺季的到来,各地博物馆、科技馆、图书馆人头攒动、熙熙攘攘,官方免费在线预约难度直线上升。在一些第三方网络平台上,却有人动辄加价一两百元,提供博物馆门票代预约服务,做起了各类代抢票生意,将免费参观变成了有偿服务。相关博物馆、科技馆等工作人员表示,大多数博物馆、科技馆都是公益性的,面向公众免费开放。公众进行门票预约应认准官方渠道,如微信公众号、微信小程序、APP和官网等。若有人声称可通过第三方平台购票入馆,应提高警惕,避免经济损失和上当受骗。视觉中国 供图

## 四川青川:深化“厕所革命” 提升服务品质

随着旅游旺季的到来,四川省广元市青川县迎来八方游客。今年,青川县继续深化“厕所革命”,通过提高旅游厕所的建设水平和服务质量,进一步提升游客的舒适度和满意度,为游客提供更加优质的旅游体验。

“这里的厕所不仅干净卫生,还充满了文化气息,真是让人惊喜。”来自江苏的游客李女士在青川县蒿溪回族乡地坪村游玩时说。

李女士提到的厕所,是青川县今年新建的旅游厕所。该旅游厕所不仅在外观设计上融入了当地的自

然风光和文化元素,更在内部设施上进行了升级。

青川县文化广播电视体育和旅游局相关负责人介绍,今年青川县在继续推进旅游厕所建设的同时,更加注重提升厕所的文化内涵和服务质量。“我们希望通过旅游厕所这一窗口,展示青川的文化魅力,让游客在享受自然美景的同时,也能感受青川的文化底蕴。”

该旅游厕所融入了物联网传感技术及智能硬件,打造厕所实时感知平台,涵盖环境检测、臭气监控、蹲位显示等功能模块,同时配备了

第三卫生间、母婴室等,为居民及游客提供更舒适的如厕环境,满足更多游客群体的如厕需求。

此外,青川县还加强了旅游厕所的管理和维护,确保厕所的卫生和服务质量。通过定期培训保洁人员、建立厕所管理档案、开展游客满意度调查等措施,不断提升旅游厕所的管理水平。

青川县开展“厕所革命”以来,不仅提升了游客的旅游体验,也进一步增强了青川旅游的吸引力。“厕所虽小,却关系旅游形象和游客满意度。”青川县文化广播电视体育和

旅游局相关负责人介绍,青川县将继续深化“厕所革命”,不断提升旅游服务品质,为游客提供更加舒适、便捷的旅游环境,让青川成为更多游客心目中的理想旅游目的地。

青川县开展“厕所革命”是其构建便捷、高效文旅服务体系的重要一环。随着旅游厕所的不断升级和完善,青川县的旅游形象和品牌形象影响力得到了进一步提升,为推动地方经济发展和文旅产业的繁荣做出了积极贡献。未来,青川县将不断提升公共服务水平,为游客提供更加美好的旅游体验。(陆钰俊)

来论

## 开放“共享绿地” 彰显城市管理温度

□ 郭元鹏

只有多些“能踩的草坪”“能坐的草坪”“能躺的草坪”,才能让绿色真正融入百姓生活

今年五一假期,江苏省南通市紫琅公园湖山广场聚满了年轻人,他们身着汉服,摆造型、拍照片,累了就席地而坐。南通市不久前公布了第二批开放共享城市绿地清单,紫琅公园湖山广场等新开放的35处共享公园绿地迎来了露营、游玩的好时节。

跑在健康步道上,坐卧于林木之下,泛舟于碧水之上……市民游客用不同的方式在共享绿地上享受着惬意的休闲时光。共享代表着生命和希望,绿地开放共享也是民生建设的体现。近年来,随着城市化进程的加快,绿色空间不断拓展,人们对绿色生活的向往愈发强烈。在这样的背景下,南通市大胆创新,先后推出两批开放共享城市绿地,让“席地而坐”成为一种惬意,走出了一条独具特色的民生之路。

亲近自然,与草木对话;枕卧星空,与日月相见。多些“能踩的绿地”走出了民生之路。为丰富市民游客的休闲生活,南通市科学规划草地养护方法,通过定期修剪、施肥、病虫害防治等措施,确保绿地时刻保持良好的观赏效果。在做好日常养护的同时,当地根据草坪生长特性,合理设置绿地休耕地,在满足市民游客休闲游憩的同时,让小草得到充分休息和生长,让市民游客可以尽情在共享绿地上休憩游玩。如此“有放有收”的做法让城市绿地实现了持续利用。

曾几何时,城市公园绿地“禁止踩踏”的提示,给人留下“可远观而不可亵玩焉”的印象。然而,公园绿地常常挤满人,运动健身、搭建帐篷、休闲游憩逐渐成为人们热衷的休闲方式。在这种诉求之下,城市绿地需要统筹好开放与管理的关系,进而打造“有活力、有秩序、全开放”的可持续绿色空间。

让绿色真正融入市民游客的生活,这不仅是对民生的关怀,更是对绿色发展理念的践行。只有多些“能踩的草坪”“能坐的草坪”“能躺的草坪”,才能让绿色真正融入百姓生活。在绿地里,在草坪上,摆造型、拍照片,累了就席地而坐,这份惬意是多少人心中的向往?如今出现的共享绿地、“能席地而坐的草坪”,可以让更多人走进绿色,感受大自然的温柔与美好。共享绿地的出现,不仅为市民游客提供了一个休闲娱乐的好去处,也彰显了城市管理的温度。

告别“绿地不能踩”的过去,多些“能踩的绿地”,让绿地成为市民游客休闲的好去处。“共享绿地”让“席地而坐”“席地而躺”成为一种惬意。