分类：B

永济市文化和旅游局文件

永文旅发〔2025〕34号

永济市文化和旅游局
关于市七届人大六次会议代表建议
第297号的办理情况

杨艳红代表：

您所提出的《关于提高永济市各景区导游业务水平的建议》已收悉，经我局研究，现将办理情况答复如下：

一、提高景区讲解员的途径

近年来，我市主要通过以下途径提高景区讲解员业务水平：一是定期开展专题培训，邀请永济市旅游职业学校教师、运城学院教师从景区知识、讲解技巧、服务意识等方面开展培训，促使讲解员业务技能提升。二是注重实践训练，邀请行业领域尖兵对

讲解员进行现场指导教学，让讲解员在实际讲解中不断提高自己的能力。三是以赛促练促学，举办全市旅游讲解员风采大赛活动，选拔出金牌讲解员和十佳讲解员作为行业典范，树立起全市旅游讲解服务的标杆，激励广大旅游从业人员不断提升自身业务能力，进而推动全市旅游业高质量发展。

二、今年以来关于提升讲解员业务能力的相关工作内容

1.2025年，为优化景区服务质量，提升讲解员业务技能，展示讲解员风采形象，我局于3月初启动讲解员风采展大赛，本次大赛聘请专业团队拍摄、以线上短视频方式举行。经过前期策划、选材校对、拍摄剪辑、专家评审等环节，最终评选出5名金牌讲解员和10名永济市十佳讲解员。5位金牌讲解员将分别获得由文旅局提供的奖励资金5000元，资金拨付至金牌讲解员所在单位，全部用于金牌讲解员的工牌、服装定制和绩效奖励等。十佳风采已在“文旅永济”视频号、“永济旅游”抖音号进行展播。

2.在第15个“5·19 中国旅游日”来临之际，市文化和旅游局联合市总工会在全市开展“展永济文旅魅力 扬蒲州古韵新风”文旅宣介展演比赛，通过比赛挖掘永济文旅深度内涵，展现文旅融合创新实践，生动讲述永济故事，让永济文旅资源“活”起来，吸引更多游客关注永济、走进永济，推动文商旅游深度融合。

三、下一步的工作

在今后的工作中，我们将持续从以下方面加强景区讲解员业务水平提升：

一是坚持系统化培训。联合省内职业院校定期开展讲解员专业技能培训，涵盖历史文化（如普救寺、鹳雀楼等景点深度解读）、讲解技巧、应急处理等内容，同时组织专家编撰《永济文旅解说词库》，融入舜都文化、黄河风情、非遗项目（如蒲州梆子）等元素，避免同质化讲解。

二是服务流程标准化。制定《永济市景区导游讲解员服务规范》，明确讲解内容、礼仪规范等细则，纳入全市旅游服务质量考核体系。针对不同游客群体（如研学团队、银发游客等）设计差异化讲解方案，推广“双语导游”“文化体验导游”等特色服务。

四是完善评优竞赛机制。每年开展“永济金牌讲解员”评选活动，综合游客评价、业务考核等指标，获奖者可获得奖金、培训深造机会及官方宣传推广。

五是深挖文化内涵。组织专家编撰《永济文旅解说词库》，融入舜都文化、黄河风情、非遗项目（如蒲州梆子）等元素，避免同质化讲解。

六是规范薪酬制度。指导景区与讲解员签订劳动合同，明确底薪标准（不低于当地服务业平均水平），缴纳社会保险。推行“基本工资+讲解提成+游客满意度奖金”的薪酬结构，对接待量高、好评率高的讲解员额外奖励。

通过以上措施，全面提升永济市旅游景区讲解员队伍的专业素养和服务质量，打造具有地方特色的高品质旅游服务品牌，助力我市旅游产业高质量发展。

衷心感谢您对文旅事业的关心支持！我们将持续优化旅游公共服务体系，期待您继续提出宝贵建议。

永济市文化和旅游局

2025 年 7 月 22 日

承办单位：（盖章）　　承办科室负责人：（签字）

单位负责人：（签字）　　具体负责人：（签字）

代表意见：（签字）

镇（街道）人大意见：（签字盖章）