

洛阳市文化广电和旅游局文件

洛文广旅〔2024〕44号

签发人：李振刊

办理结果：A

对市政协十四届二次会议 第142371号提案的答复

崔琳委员：

您提出的“关于规范博物馆、景区等讲解服务的提案”，收悉。
感谢您对文旅工作的关注和支持！

收到提案，我局组织相关科室会负责人进行了认真的学习研究，现将有关情况答复如下：

一、关于规范讲解内容的建议

诚如您了解的情况，2023年随着旅游业的逐渐恢复，洛阳文

旅抢抓“流量风口”，把网络“热搜”转化成产业“热度”和消费“热点”，突出“颠覆性创意、沉浸式体验、年轻化消费、移动端传播”新文旅理念，全面实施文旅文创融合战略，洛阳文旅火爆出圈，“景区一票难求、导游定点讲解、社会讲解扰乱市场”等问题随之而来。为解决这些问题，我局已经着手开展了一些工作：

一是加大执法，查处违规。市文化广电和旅游局及市文化市场综合执法支队，按照《导游管理办法》相关规定，先后多次到游客量剧增的龙门石窟等景区现场执法，查处了李嘉豪等私自承揽导游业务或向旅游者兜售物品等案件 13 起，并通过市文化广电和旅游局官网予以公示。

二是研究对策，依法指导。为规范导游在景区和场馆讲解，先后又组织了景区、导游协会等座谈会研究对策，并 2024 年 3 月 7 日通过洛阳日报发布了《依法依规讲解！洛阳市文旅发布导游讲解服务提示》为导游、讲解员规范服务提供了指导，并对无证从事导游讲解将受处罚做出了明确提示。

三是加强培训，提升素质。第 41 届中国洛阳牡丹文化节前，我局于 3 月 15 日、22 日和 29 日，分三批组织全市导游进行了素质提升培训，通过“课堂教学 + 现场直播”的模式，特邀社科联专家、洛阳师范学院安峰教授以《如何讲好洛阳故事》为题，对洛阳的人文、历史、文化等方面进行了通俗易懂、全面独到的讲解；市文化综合执法支队政策法规科科长胡天亮对导游违规案件进行了通报，并对执导适用法律法规进行了辅导；市导游协会秘书

长，国家金牌导游赵阳阳对照国家新修订的《导游服务规范》（GB/T15971-2023）以《如何带好政务团队》为题，给全市导游进行了引领示范。培训结束后，还进行了导游基本知识测验，提升了全市导游的基本带团技能。

四是科学编纂，有效规范。为规范全市导游、讲解员对我市景区的讲解，减少导游、讲解员歪曲历史、胡编乱造等现象，我局先后于2016年、2018年、2019年、2024年四次邀请社科名流、院校学者、旅游专家等认真收集、整理、修改和完善《洛阳导游词》，让洛阳市人文、历史、文化等内容更加科学合理的融合于导游讲解词中，为导游、讲解员提供了标准的讲解规范。

二、关于优化景区讲解供给的建议

您提出的拓展讲解服务形式，应用数字化技术手段，为观众提供诸如智能语音服务、二维码扫码讲解、智能讲解器等方式来优化供给是解决导游、讲解员短缺和质量不高的有效途径。

近年来，洛阳市龙门石窟、白云山、隋唐城遗址、老君山等核心景区在这方面也进行了有益的探索。其中，龙门石窟、白云山、老君山3家景区获得河南省5钻级智慧景区，龙门石窟等5家5A级景区和重渡沟、隋唐洛阳城国家遗址公园、关林等4A级景区已实现在线预订、信息推送、智能导游、智能监控全覆盖，全市30家4A及以上景区实现5G网络全覆盖。预计到2025年，实现全市3A级以上景区5G全覆盖，旅游基础设施基本达到国际旅游目的地标准。目前，智慧讲解服务没有达到游客期待的要

求，主要还存在两方面问题：一方面是网络覆盖问题，有些景区还无法实现智能讲解。另一方面是资金不足问题，配套设施无法铺设。下一步，我们将继续计划加强旅游智慧化建设，并组织这方面建设落后的单位到本地区或者发达地区学习建设经验，争取弯道超车，全面提升旅游智慧化建设的水平。

三、关于加大对社会讲解规范力度的建议

一是 A 级旅游景区讲解员有明确规定。《河南省旅游条例》对 A 级旅游景区讲解员做出了明确规定：“A 级旅游景区实行讲解员服务制度，讲解员应当经过培训后上岗，并佩戴景区统一制发的讲解员标识”。不符合以上要求的人员不得以讲解员身份在 A 级旅游景区从事讲解服务。

二是无证从事导游讲解服务将受处罚。《导游管理办法》规定，在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导游证。无证从事导游讲解服务属于违规行为，将受到相关处罚。

鉴于以上要求，社会讲解还只能在规定之内合理实施。当然，为缓解景区在牡丹文化节等重点旅游高峰时段讲解服务不能满足游客需求的问题。我们也采取了一些措施：

一是每年重点旅游高峰时段通过与洛阳师范学院、洛阳理工学院、河南科技大学、洛阳职业技术学院、洛阳文旅职业技术学院等院校联系，组织相关专业取得导游证的人员或者具备导游基本素质的志愿者到重点景区做志愿服务，通过重点景区的培训考核后，到景区做短期志愿讲解。

二是指导市导游协会，定期组织导游开展职业技能培训和现场帮带，不断提升导游基本执业技能。并及时与相关热门景区沟通，邀请景区优秀讲解培训师为导游队伍开展定向培训和考核，在景区讲解服务紧缺时，优先推荐通过考核的人员到景区开展讲解服务或者志愿讲解。

三是利用我局官微“洛阳旅游”之洛阳攻略中设置了预约讲解服务，组织经过市导游协会培训的国家金牌导游，省、市优秀导游，为来洛旅游的游客开展优质讲解服务。

最后，再次感谢您对文化广电和旅游工作的关心和支持！

2024年5月28日



联系单位及电话：洛阳市文化广电和旅游局 15086862252

联系人：李国强

抄 送：市政协提案委（1份），市政府办公室督查二室（1份）。

