

类别标识：A类

舟山市文化和广电旅游体育局文件

舟文广旅体函〔2020〕63号

签发人：曹 泓

舟山市文化和广电旅游体育局关于 市七届人大五次会议第 115 号建议的答复函

庄园代表：

您提出的《关于落实人才新政提升导游综合素养的建议》收悉，感谢您对我市文旅行业的关注和重视，现将议案中涉及的有关问题答复如下：

导游员是旅游从业人员队伍的重要组成部分，在旅游接待工作中发挥着不可或缺的作用。在现代旅游活动中，导游服务已成为旅游服务的关键要素。旅游活动的获得感和满意度，往往与导游员的综合素质和服务质量密切相关。重视旅游人才尤其是导游队伍

建设和综合素质提升，这是全市文旅部门责无旁贷的工作。为此，我们主要从以下方面做了努力：

一是建立健全导游员数据库。开展全市导游员信息摸底，对登记注册在我市的 2584 名导游逐一核查信息，并对持高级导游证书的 26 人和持中级导游证书的 175 人的相关信息进行补充完善。开展全市旅行社-导游归属关系调查，其中与旅行社存在正式劳动关系的导游员 844 人，与旅行社存在劳务关系的导游员 783 人，各级导服中心挂靠的导游员 574 人。依托舟山市旅行社综合管理平台对导游员进行建档，要求规范旅游服务质量反馈表和导游日志的填报，并谋划通过信息化手段开发旅游团队电子“一团一档”功能，将导游执业情况与团队档案进行关联，便于客观反映导游服务水平。

二是全面启动导游规范化管理。根据导游员归属和执业性质的不同，将导游员分为专职导游、兼职导游和非执业导游三大类进行分类管理。对专职导游进行归社管理，对兼职导游和非执业导游统一纳入市导游服务中心进行管理，依法加强对兼职导游的管理和培训，并对兼职导游的执业情况进行监督和评价。目前，市导服中心已与导游员签署管理协议 700 余份，仍有部分兼职导游和非执业导游挂在旅行社，下步我局将联合市劳动局对全市各旅行社和导游的劳动关系进行梳理，将旅行社没有正式劳动关系的导游员进行关系确认和转移。

三是探索谋划导游员评价考核体系。研究起草《舟山市导游员信用评价与诚信分管理办法（征求意见稿）》，根据基础分、守信分和失信分对导游执业情况进行评价。基础分主要由个人诚信分折算获得；守信分为加分项，除对获得国家、省、市表彰奖励的，入选重点项目的，签订信用承诺、参加信用修复的导游员进行加分外，还对中高级导游、外语导游和年带团超过100天且游客评价前100名的导游进行不同程度的加分；失信分为扣分项，除对受行政处罚的违法行为进行扣分外，还对违规但免于行政处罚的，认定有责投诉的，被游客或所在机构评为差评的，以及年度培训时长不足的导游进行扣分。同时出台激励与惩戒措施，依托舟山市旅行社综合管理平台和棒导游APP，建立导游市场准入和退出机制，在行业内营造诚信经营、文明执业和比学赶超的良好氛围。

四是加强导游人才培养，促进导游素质提升。鼓励符合条件的人员参加全国导游资格考试，鼓励导游员参加中高级导游员考试，并与新区旅职院校合作开办培训班，2019年共有159人获得初级导游资格证，13人获得中级导游证书，5人获得高级导游证书，其中通过高级导游考试的人数为历年最多。利用旅游淡季组织开展全市旅行社负责人和导游人员培训班，邀请了全国优秀导游、文旅部名导进课堂首批讲师诸鸣老师，浙江省红十字会一级救护师俞晓明老师，浙江江泰保险王浩副总经理，龚正律师等

现场授课，取得了较好反馈。疫情期间，安排专项奖补资金，充分利用协会影响力在互联网平台组织线上学习培训，共开设课程35门，总课时达58.5个小时，进一步巩固和加强导游服务技能。此外，还积极向上争取国家文旅部“金牌导游”人才培养项目，我市已有两名高级导游员被列入国家文旅部“金牌导游”人才培养项目计划。

五是推动导游人才政策落地。积极与省文旅厅和市人社局沟通，努力推动导游员职业技能、劳动保障和社会地位提升。积极推动高级导游员享受新区人才政策，取得高级导游员证书的可申报新区高级人才（E类），截止目前已有11人通过新区高级人才认定，2人还在审批中，另外我局对其他未申报的满足条件的高级导游人员进行了电话告知。与市委组织部人才办、市人社局、市总工会一同谋划组织举办2020年全市金牌导游大赛，通过以赛代训的方式发掘和培养更多导游人才，拟对获得大赛前6名的选手予以重奖，并授予“舟山市金牌导游”称号；前3名授予“舟山市技术能手称号”，年龄在35周岁以下的同时授予“舟山市青年岗位能手”称号；第一名推荐申报“舟山群岛新区五一劳动奖章”。新区高级人才（E类）新区高级人才（E类）

下步，我局将持续加强旅游人才建设工作，尤其要加大对导游员的管理和培训力度，探索建立以信用为核心的新型管理机制，完善导游员诚信执业评价体系，限制低劣的导游执业行为对

旅游市场的不良影响，支持“金牌导游”工作室建设，搭建全市高级导游交流平台，通过文化沙龙、导游分享会、高级导游工作室等载体，促进导游人才培养和“传帮带”发展，争取组织全市资深导游高级研修班赴外交流学习，为优秀导游提供更多学习培训、执业机会和发展空间，同时要组织举办更接地气和有针对性的导游素质提升班，努力争取更多实惠的导游人才奖补政策，逐步提高导游的社会待遇和荣誉感、获得感。

感谢您对政府工作的支持和关心。

舟山市文化和广电旅游体育局

2020年9月10日

（联系人：王栋，联系电话：2283165）

抄送：市人大常委会代表工委，新区督考办。

舟山市文化和广电旅游体育局办公室

2020年9月10日印发
