



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 014—2011

旅游景区讲解服务规范

Tourist attraction interpretation service standards

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:中国社会科学院旅游研究中心、颐和园管理处、北京八达岭特区办事处、北京联合大学旅游学院。

本标准主要起草人:刘德谦、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、谷媛、孙丽、曲东阳。

引 言

旅游景区是旅游供给六要素的核心,也是游客旅游活动最为关注的主体。景区的旅游讲解,是景区旅游服务和景区社会价值得以实现的主要环节。为了向旅游者提供更为优良的服务,充分实现景区讲解的社会效益,在“以人为本”的理念下推进景区旅游讲解的科学化、规范化,特编制《旅游景区讲解服务规范》。

旅游景区讲解服务规范

1 范围

本标准规定了旅游景区讲解服务的质量要求,提出了在讲解服务过程中遇到的若干问题的处理原则。

本标准适用于各类旅游景区在接待游客过程中提供的讲解服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 tourist attraction

以旅游及其相关活动为主要功能之一的(或其经营项目一部分的)空间或地域。即:具有参观游览、休闲度假、游乐体验、康体健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区(或管理区的一部分)。

注:包括风景区、文博馆、寺庙殿堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园,以及以工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等旅游为吸引内容的各类营业性和非营业性旅游活动区。

3.2

旅游景区讲解员 tourist attraction interpreter

受旅游景区委派或安排,为旅游团或旅游者提供讲解服务的专职人员和兼职人员。

4 旅游景区讲解员服务

4.1 旅游景区讲解员的基本素质要求

为保证旅游服务质量,讲解员应具备以下基本素质。

注:本标准对讲解员的基本素质的要求与 GB/T 15971 中导游人员的基本素质的要求是完全一致的。

4.1.1 思想品德

思想品德应符合:

a) 时时注意维护国家和民族尊严;

- b) 努力学习掌握并模范遵守国家和地方的有关法律和法规;
- c) 遵守社会公德,爱护公共财物;
- d) 尊重民族传统,尊重游客的风俗习惯和宗教信仰;
- e) 对待游客谦虚有礼、朴实大方、热情友好,尤其注意对老幼病残孕等弱势群体的关照,并且努力维护旅游者的合法权益;
- f) 热爱本职工作,忠于职守;
- g) 增强服务意识,不断提高自己的业务能力;
- h) 不得以暗示或其他方式引导游客为讲解员本人或相关群体非法谋取荣誉或物质利益。

4.1.2 体质与基本从业能力

体质与基本从业能力应符合:

- a) 身体健康,无传染性疾病;
- b) 能够使用普通话(或民族语言,或外语)进行景区内容的讲解,有较强的语言表达能力(做到口齿清楚,发音准确,表达逻辑清楚,用语礼貌自然),并努力实现语言的适度生动;
- c) 具有相应的文化素养和较为广博的知识,并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策,熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗,从而将其运用于讲解工作;
- d) 具有相应的应变能力和组织协调能力。

4.2 旅游景区讲解员的服务准备

4.2.1 准备工作要求

4.2.1.1 知识准备

景区讲解员知识准备应符合:

- a) 熟悉并掌握本景区讲解内容所需的情况和知识(基于景区的差异,可分别包括自然科学知识,历史和文化遗产知识,建筑与园林艺术知识,宗教知识,文学、美术、音乐、戏曲、舞蹈知识等;以及必要时与国内外同类景区内容对比的文化知识);
- b) 基于游客对讲解的时间长度、认知深度的不同要求,讲解员应对讲解内容做好两种或两种以上讲解方案的准备,以适应旅游团队或个体的不同需要;
- c) 预先了解游客所在地区或国家的宗教信仰、风俗习惯,了解客人的禁忌,以便能够实现礼貌待客。

4.2.1.2 接待前的准备

接待前的准备包括:

- a) 接待游客前,讲解员要认真查阅核实所接待团队或贵宾的接待计划及相关资料,熟悉该群体或个体的总体情况,如停留时间、游程安排、有无特殊要求等诸多细节,以使自己的讲解更有针对性;
- b) 对于临时接待的团队或散客,讲解员同样也应注意了解客人的有关情况,一般应包括客人主体的来源、职业、文化程度以及其停留时间、游程安排、有无特殊要求等,以便使自己的讲解更符合游客的需要。

4.2.2 上岗时的准备

上岗时应准备:

- a) 佩戴好本景区讲解员的上岗标志;

- b) 如有需要,准备好无线传输讲解用品;
- c) 需要发放的相关资料;
- d) 接待团队时所需的票证;
- e) 对特殊需要的讲解内容或第一次讲解线路,事先踩点和准备。

4.2.3 仪容仪表

仪容仪表应符合:

- a) 着装整洁、得体;有着装要求的景区,也可以根据景区的要求穿着工作服或指定服装;
- b) 饰物佩戴及发型,以景区的原则要求为准;女讲解员一般以淡妆为宜;
- c) 言谈举止应文明稳重,自然而不做作;
- d) 讲解活动中可适度使用肢体语言,且力避无关的小动作;
- e) 接待游客热情诚恳,并符合礼仪规范;
- f) 工作过程中始终做到情绪饱满,不抽烟或进食;
- g) 注意个人卫生。

4.2.4 讲解语种

讲解语种包括:

- a) 景区讲解,应以普通话为普遍使用的语言;
- b) 位于民族地区的景区,宜根据客源情况提供民族语言和普通话的双语讲解服务;
- c) 有条件的景区,宜根据客源情况提供多语种的讲解服务。

4.3 旅游景区讲解活动要求

4.3.1 接待开始时的服务要求

接待开始时的服务要求应符合:

- a) 代表本景区对游客表示欢迎;
- b) 介绍本人姓名及所属单位;
- c) 表达景区对提供服务的诚挚意愿;
- d) 了解游客的旅游需求;
- e) 表达希望游客对讲解工作给予支持配合的意愿;
- f) 预祝游客旅游愉快。

4.3.2 游览前的讲解服务要求

游览前的讲解服务要求包括:

- a) 应向游客介绍本景区的简要情况,尤其是景点的背景、价值和特色;
- b) 应向游客适度介绍本景区的所在旅游地的自然、人文景观和风土人情等相关内容;
- c) 应提醒团队游客注意自己团队原定的游览计划安排,包括在景区停留的时间,主要游览路线,以及参观游览结束后集合的时间和地点;
- d) 应向旅游者说明游览过程中的注意事项,并提醒游客保管好自己的贵重物品;
- e) 行程中如需讲解人员陪同游客乘车或乘船游览,讲解人员宜协助游客联系有关车辆或船只。

4.3.3 游览中的讲解服务要求

4.3.3.1 讲解内容的选取原则

讲解内容的选取原则如下:

- a) 有关景区内容的讲解,应有景区一致的总体要求;
- b) 内容的取舍应以科学性和真实性为原则;
- c) 民间传说应有故事来源的历史传承,任何景区和个人均不得为了景区经营而随意编造;
- d) 有关景区内容的讲解应力避同音异义词语造成的歧义;
- e) 使用文言文时需注意游客对象;需要使用时,宜以大众化语言给以补充解释;
- f) 对历史人物或事件,应充分尊重历史的原貌;如遇尚存争议的科学原理或人物、事件,则宜选用中性词语给以表达;
- g) 讲解内容如系引据他人此前研究成果,应在解说中给以适度的说明,以利于游客今后的使用和知识产权的保护;
- h) 景区管理部门应积极创造条件,邀请有关专家实现对讲解词框架和主体内容的科学审定。

4.3.3.2 讲解导游的方法与技巧

讲解导游的方法与技巧如下:

- a) 对景区的讲解要繁简适度;讲解语言应准确易懂;吐字应清晰,并富有感染力;
- b) 要努力做到讲解安排的活跃生动,做好讲解与引导游览的有机结合;
- c) 要针对不同游客的需要,因人施讲,并对游客中的老幼病孕和其他弱势群体给予合理关照;
- d) 在讲解过程中,应自始至终与游客在一起活动;注意随时清点人数,以防游客走失;注意游客的安全,随时做好安全提示,以防意外事故发生;
- e) 要安排并控制好讲解时间,以免影响游客的原有行程;
- f) 讲解活动要自始至终使用文明语言;回答问题要耐心、和气、诚恳;不冷落、顶撞或轰赶游客;不与游客发生争执或矛盾;
- g) 如在讲解进程中发生意外情况,则应及时联络景区有关部门,以期尽快得到妥善处理或解决。

4.3.4 与游客的沟通

与游客的沟通包括:

- a) 旅游讲解也是沟通,讲解员在讲解中应注意平等沟通的原则,注意客人与自己在对事物认知上的平等地位;
- b) 在时间允许和个人能力所及的情况下,宜与游客有适度的问答互动;
- c) 要意识到自己知识的盲点,虚心听取游客的不同意见和表达;
- d) 对游客的批评和建议,应该礼貌地感谢,并视其必要性及时或在事后如实向景区有关部门反映。

4.3.5 讲解活动结束时的服务要求

4.3.5.1 在讲解活动结束活动时,讲解员应做到:

- a) 诚恳征求游客对本次讲解工作的意见和建议;
- b) 热情地向游客道别;
- c) 一般情况下,在游客离开之后方可离开。

4.3.5.2 在游客离开景区后,或当天工作结束前,讲解员应做到:

- a) 按照景区的规定,及时认真地填写《工作日志》或本单位规定的有关工作记录;
- b) 如有特殊情况,及时向景区有关方面如实反映。

4.4 乘车(乘船)游览的讲解服务要求

景区讲解如果是在乘车(乘船)游览时进行,讲解员应做到:

- a) 协助司机(或船员)安排游客入座;
- b) 在上车(船)、乘车(船)、下车(船)时提醒游客有关安全事项,提醒游客清点自己的行李物品;并对老幼病孕和其他弱势群体给予特别关照;
- c) 注意保持讲解内容与行车(行船)节奏的一致,讲解声音应设法让更多的游客都能听见;
- d) 努力做好与行车安全(或行船安全)的配合。

4.5 游客购物时的服务要求

游客如需购物时,讲解员应做到:

- a) 如实向游客介绍本地区、本景区的商品内容与特色;
- b) 如实向游客介绍本景区合法经营的购物场所;
- c) 不得强迫或变相强迫游客购物。

4.6 游客观看景区演出时的服务要求

如游客游程中原已包含有在景区内观看节目演出,则讲解员的服务应包括:

- a) 如实向游客介绍本景区演出的节目内容与特色;
- b) 按时组织旅游者入场,倡导游客文明观看节目;
- c) 在游客观看节目过程中,讲解员应自始至终坚守岗位;
- d) 如个别客人因特殊原因需要中途退场,讲解员应设法给以妥善安排;
- e) 不得强迫或变相强迫游客增加需要另行付费的演出项目。

4.7 讲解活动中的安全要求

在景区的讲解活动中,应充分注意安全:

- a) 提前了解讲解当天的天气和景区道路情况,以期防患于未然;
- b) 讲解活动应避开景区内存在安全隐患的地区;
- c) 讲解中随时提醒游客注意安全(尤其是在游客有可能发生失足、碰头等的地带);
- d) 发生安全事故时冷静妥善对待,在积极帮助其他游人疏散的同时,并及时通知景区有关部门前来救助。

5 旅游景区电子讲解说明服务

5.1 旅游景区电子讲解说明服务的设备与功能

5.1.1 器材选用

5.1.1.1 应根据讲解环境和游客的不同需要选择适应的讲解器材:除了空旷山野的必需外,景区的讲解不宜使用扩音器,以减少不同讲解员同时讲解时的相互干扰;

5.1.1.2 在游客比较密集且允许不同讲解同时讲解的景区,以选用电子讲解说明服务设备为宜。

5.1.1.3 电子讲解说明服务设备,宜以不同器材对游客群体的适应度作出安排:

- a) 可配备无干扰导游无线讲解系统,以用于对团队(或多人)的讲解;
- b) 可配备自助电子语音讲解系统,以提供给有此需要的散客;
- c) 可配备非语音查询说明设备(主要为台式或壁挂式触摸屏查询说明系统)以提供给游客自由使用;
- d) 景区的大屏幕录像播放系统,可作为讲解活动的适度补充。

5.1.2 语音讲解器材要求

语音讲解器材包括：

- a) 适宜团队使用的无干扰导游无线讲解系统,宜选用频率数值较高和工作频段数较多的设备,以保证语音的清晰和团队众多时的不同讲解;
- b) 适应于散客的自助电子语音讲解系统,宜选用自动接收与自由点播相结合的产品(包括无线自行播放式、无线触点感应式,以及预存储手动数字选择式),手动数字选择式以能支持重复收听为宜;
- c) 适应于散客的自助电子语音讲解系统,宜配有景区导游图,并适合在室外查看:
 - 1) 导游图上应标有序号和讲解点名称;
 - 2) 导游图上宜标有厕所、停车场、景区出入口。
- d) 设备周转量宜与景区游客需求量大体适应;
- e) 注意保障无线传输设备的使用安全,并避免雷雨天户外使用;
- f) 景区应安排专用的消毒设施(或程序)及时对耳机与话筒进行消毒,以有利于游客与讲解人员的健康。

5.2 预录式语音讲解要求

5.2.1 预录语种要求

预录式讲解语种要求,与本标准讲解员现场讲解的 4.2.4 要求相同。

5.2.2 预录内容要求

预录内容包括：

- a) 预录讲解内容的取舍原则及讲解方法、技巧,与本标准讲解员现场讲解的 4.3.3 相同;
- b) 预录讲解内容应以游客游览线路和拟讲知识结构为次序,每一个讲解点都应独立讲述;
- c) 预录讲解内容应具有较为权威的准确性,可依据已有的权威资料改写,亦可委托专业公司或专家撰稿;
- d) 预录讲解内容宜有明确的知识产权说明。

5.2.3 预录翻译要求

预录翻译应符合：

- a) 外语翻译应邀请有关专家工作,注意翻译中的“信达雅”,以让外国游客真正了解景区所要传达与旅游者的内容;
- b) 除对已有的权威性译文资料的利用外,应努力创造条件,争取外国专业人士参与外语翻译或校订;
- c) 外语翻译亦应有有关译者的明确的知识产权说明。

5.2.4 预录配音要求

预录配音要求包括：

- a) 预录配音语速不宜过快,要适应于游客的边走边听;
- b) 预录配音亦应与景区地形地貌或环境呼应,并及时提醒该讲解点附近可能出现的不安全因素。

5.2.5 预录内容的更新与保存

预录内容的更新与保存包括：

- a) 预录讲解内容应及时更新,旅游景区的语音讲解系统以配有专门的语音写入系统为宜,亦可委托有关专业服务的企业负责此项工作;
- b) 旅游景区对语录讲解内容应建立明确的历史档案,其中应包括有关知识产权权的保护与作者、译者的档案。

5.3 其他解说系统要求

其他解说系统要求如下:

- a) 非语音查询说明设备(主要为台式或壁挂式触摸屏查询说明系统)和景区的大屏幕录像播放系统,是景区解说的补充性公共设施,有条件的景区宜有适度的设置;
- b) 景区内台式或壁挂式触摸屏的设置,景区的大屏幕录像播放,均宜有适当的场地;
- c) 应保持设备的完好可靠,可以常年正常运行;
- d) 对于景区的相关介绍,应有图文并茂的设计与预录;
- e) 应安排专人负责其运行管理;
- f) 景区的相关介绍应有适时的更新;
- g) 应保障游客使用触摸屏时的用电安全。

6 旅游景区讲解活动的组织与管理

6.1 旅游景区讲解活动的组织

6.1.1 统筹、协调与安排

6.1.1.1 讲解工作是实现景区社会价值和经济价值的主要途径,旅游景区的管理部门应对讲解工作给以积极的统筹、协调与安排;

6.1.1.2 在讲解语言的选择上,应根据客源情况妥善安排。在国内游客为主的地区,宜安排普通话或民族语言的讲解;外国游客较多的景区,宜适当安排外语讲解;

6.1.1.3 旅游景区管理部门分管景区讲解的负责人,应努力学习 GB/T 15624.1 的有关部分,并熟悉本标准所规范的对景区讲解的标准要求。

6.1.2 对游客服务的一致性

基于对游客服务的一致性,景区的各个分支管理部门(包括基建、展陈、宣传、研究、票务、安全等),应把对讲解工作的准备和配合作为本部门的应有工作内容。

6.1.3 讲解活动的安全保障

讲解活动的安全是景区整体安全的一部分,景区的安全、医疗、基建等部门在建立景区游客安全保障体系的同时,亦应将讲解人员的安全保障纳入其中。

6.1.4 关心讲解人员的职业诉求

讲解人员是景区直接服务于社会的第一线职工,景区的人事和工薪福利主管应对景区讲解员的正当职业诉求给以妥善安排,以更好地保证讲解工作的顺利进行与不断提高。

6.2 旅游景区讲解服务的管理系统

6.2.1 旅游景区管理系统的完善

具有一定规模的景区,应建立起与景区规模相适应的景区讲解管理体系和负责具体工作的讲解管

理部门(或小组)。

6.2.2 讲解管理体系的职责要求

6.2.2.1 旅游景区管理部门应积极安排,建立景区有关讲解的管理体系并完成下列的相关工作:

- a) 应根据本景区已经评定(或努力争取)的旅游景区质量等级,依照 GB/T 17775 完善相应条件,建立本景区的游览讲解制度;
- b) 不断完善景区讲解人员的配置;
- c) 建立景区讲解内容不断完善与优化的工作体系;
- d) 做好讲解员的培训和进修安排(包括岗前培训和定期进修);
- e) 在景区最合适的地区设置讲解接待与办公场所;
- f) 购置和准备讲解工作需要的器材和资料;
- g) 统筹景区的讲解管理部门的工作,并组织讲解工作的考核与绩效评估。

6.2.2.2 景区的讲解管理部门(或小组)应负责:

- a) 接受游客的讲解要求,负责安排讲解;
- b) 做好讲解人员的工作分派与协调;
- c) 帮助讲解人员做好有关物质准备;
- d) 管理好讲解的有关器材和资料;
- e) 联系景区有关部门以获得讲解工作的更多支持;
- f) 协调讲解人员的学习与提高,以及必要时的对外交流与进修。

6.3 旅游讲解的绩效评估

6.3.1 评估安排

具有一定规模的景区,应有计划地对讲解工作和讲解管理工作进行定期的绩效评估。

6.3.2 评估目的

景区讲解的绩效评估,应以推进景区讲解工作的优化为主要目标;应积极发挥激励管理的能动效应。

6.3.3 评估重心

游客的反应应是绩效评估依据的一部分,但应以分析原因为主,并以改进工作为第一要务。

6.3.4 评估指导

景区在进行绩效评估时,景区主要负责人应亲自参加;并宜尽力争取旅游主管部门和行业组织的帮助和指导。
