



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 014—2026  
代替 LB/T 014—2011

## 旅游景区讲解服务规则

Rules for tourist attraction interpretation service

2026-7-2 发布

2026-10-2 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 讲解服务总体要求 .....	1
5 人员讲解 .....	1
6 讲解牌 .....	2
7 预录式语音讲解 .....	2
8 纸质讲解 .....	2
9 智慧讲解 .....	3
10 讲解服务效果改进 .....	3

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 LB/T 014—2011《旅游景区讲解服务规范》。与 LB/T 014—2011 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了讲解服务总体要求（见第 4 章）；
- b) 更改、增加了人员讲解服务的部分内容（见第 5 章，见 2011 版的第 4 章、第 5 章）；
- c) 增加了讲解牌、纸质讲解材料、智慧讲解（见第 6—9 章）；
- d) 删除、更改了组织和管理的部分内容（见第 10 章，见 2011 版的第 6 章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）归口。

本文件起草单位：浙江同济科技职业学院、越士（杭州）文化旅游发展有限公司、浙江旅游职业学院、浙江省文化广电和旅游厅、浙大城市学院、衢州市衢江区文化和广电旅游体育局、海南大学、中国计量大学、浙江省旅游景区协会、杭州青知友圆梦教育科技有限公司、浙江鸿翔生活服务集团有限公司、北京师范大学。

本文件主要起草人：方昉、方琳、赖宋平、卢长新、胡斌、马晓龙、林骏、许蓉蓉、蔚东英、曹秀丽、张琳、刘欣、毛水根、李虹、徐圣贤、方元辉。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2011 年首次发布为 LB/T 014—2011；

——本次为第一次修订。

# 旅游景区讲解服务规则

## 1 范围

本文件规定了旅游景区讲解服务的总体要求,人员讲解、讲解牌、预录式语音讲解、纸质讲解、智慧讲解等服务的基本要求与效果改进规则。

本文件适用于各类旅游景区为游客提供的讲解服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 15971—2023 导游服务规范

GB/T 17775 旅游景区质量等级划分

## 3 术语和定义

GB/T 17775 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **讲解服务 interpretation service**

根据旅游景区安排,为游客提供景区内容和相关专业介绍的服务。

注:包含人员讲解方式和通过各种讲解设施、设备实现讲解功能的非人员讲解方式。

## 4 讲解服务总体要求

4.1 讲解服务的设计应遵循准确性、启发性、趣味性、灵活性的基本原则。

4.2 讲解服务内容应符合正确的政治取向,体现独特性,内容表述应通俗易懂,并定期更新。

4.3 讲解服务的供给方式应符合游客多元化需求,宜包括人员讲解和非人员讲解。

4.4 应根据景区规模、游客量、景区特色灵活调整人员和设备的数量、分布;应定期检查有关设备,确保设备功能良好。

## 5 人员讲解

5.1 讲解服务人员除应符合 GB/T 15971—2023 中第4章规定的要求外,还应掌握以下业务知识:

——旅游景区规章制度、景区历史、地理、文化和民族民俗知识;

——讲解词创作、讲解线路设计方面的专业知识。

5.2 服务人员应配备功能良好的讲解设备,满足讲解需求。宜为讲解人员配备无线讲解设备用于远程讲解。

5.3 服务人员在讲解过程中应尊重游客的宗教信仰与风俗习惯,综合考虑讲解当日的天气、客流、道路交

通等实际情况,设计个性化讲解方案。

5.4 讲解内容宜包含欢迎词、服务范围、时间安排、安全风险提示、自我保护、应急求助、注意事项以及道别词。讲解内容应真实客观,不应主观发表政治性观点。若涉及中国共产党历史等内容,应依据权威史料准确阐述。

5.5 服务人员应熟练运用讲解方法和服务技巧:

- 使用准确、生动、有趣、富有感染力的讲解语言;
- 根据游客特点或要求,作繁简适度的讲解;
- 主动调动游客的兴趣,引导游客关注讲解对象;
- 通过穿插的故事、舞蹈、歌曲等形式,调节现场气氛;
- 控制好讲解时间,保持讲解与游览节奏一致。

5.6 与游客的沟通应发挥肢体、表情等非言语表达的功能;应实事求是地回答游客问题,虚心听取游客不同意见;对游客的批评与建议,礼貌致谢,并如实向景区有关部门反映。

5.7 讲解过程中应根据游客对讲解服务的反应,灵活调整讲解节奏和游览动线,避免环境噪声和危险因素对讲解服务的干扰作用。

5.8 应配置具有多语种讲解能力的服务人员,掌握基本的国际服务礼仪,尊重国际文化差异。

5.9 服务人员宜为老人、儿童、残障人士、孕妇等特殊群体游客单独设计讲解内容,满足特殊群体的认知和精神尊重需求。在服务提供中照顾到特殊群体游客的生理情况。

## 6 讲解牌

6.1 讲解牌的设置应符合 GB/T 17775 的相关规定,因地制宜布设讲解牌并在旅游景区核心景观区以及游客集中区域,增设讲解牌。

6.2 讲解牌内容设计应符合 GB/T 10001.2 的相关规定,内容宜包括旅游景区概况,景观的价值、特色和成因,注意事项等内容,宜融入教育和趣味性内容,提升互动体验性。

6.3 讲解牌内容表达应层次分明、重点突出,确保可视景观与讲解内容相匹配。可根据不同年龄段游客群体特征设计不同的讲解内容。

6.4 讲解牌应按照统一风格设计,宜优先选用突出景区资源特色的材料,使讲解牌与整体环境协调。

## 7 预录式语音讲解

7.1 预录式讲解内容应以游客游览路线和讲解知识结构为次序,每一个讲解点应独立讲述。宜有不同时长的讲解版本。

7.2 应至少提供普通话版本,具备条件的景区可提供少数民族语言和多语种的讲解语言选项,确保讲解内容准确,语言通顺,符合表达习惯。预录式讲解应发音标准,吐字清晰,语速适中。

7.3 宜选用不同风格的人员录制语音,为游客提供多种选择。

7.4 宜为游客提供多点位的预录式讲解供给服务。

## 8 纸质讲解

8.1 应提供纸质讲解类物料,包括科普读物、导览手册、旅游指南、地图、宣传册等。

8.2 纸质讲解物料应放于景区入口、游客中心等显著区域,供游客阅读,或由讲解人员发放。

8.3 讲解内容应突出景区特色,兼顾内容的科学性和通俗性,宜采用图文结合形式编排呈现。

8.4 纸质讲解物料宜轻薄,便于携带传阅。

## 9 智慧讲解

9.1 宜开发智慧语音讲解系统,运用 AI 等辅助功能提供个性化讲解和实时回答服务。可结合官网、App、小程序和公众号等新媒体,提供多语种的音频(视频)讲解、信息查询、浏览定位、路线导航、线上服务、互动评价等功能。

9.2 可利用 AR、VR 等数字化技术手段,增强沉浸式讲解体验效果。

9.3 宜在游客中心或游客集中区域提供电子讲解、智慧电子导览等电子讲解设施、设备。可安排专人辅助,向游客提供使用指导。

## 10 讲解服务效果改进

10.1 旅游景区管理部门应对讲解服务实施效果开展检查和改进工作,宜建立讲解服务质量考核体系,绩效奖励机制。

10.2 宜根据当下热点需求开展讲解内容的更新和创作,提升讲解内容新鲜感。

10.3 应定期开展讲解服务培训,培训内容包括但不限于以下内容:

- 旅游景区讲解的基本内容和特色;
- 国家安全等政策性文件;
- 讲解技巧和方法、语言表达、讲解词撰写,规划讲解路线等能力;
- 讲解服务礼仪、文明用语、职业道德;
- 特殊问题和突发事件的处理。

10.4 应建立讲解服务质量反馈(投诉)机制,对相关信息进行分析利用。

---