

2023 年旅行社转型升级培训要点

为进一步提高旅行社管理水平，优化旅游市场环境，提升旅游服务质量，结合旅行社工作特点，制定本要点。

一、习近平新时代中国特色社会主义思想专题

1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想教育纳入旅行社管理人员培训必修课，聘请宣传部门专家、高校相关专业学者授课，引导旅行社管理人员在读原著学原文悟原理中筑牢思想理论基础，坚定理想信念，提升旅行社管理水平和服务质量。

2. 重点围绕《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要（2023 年版）》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》有关内容，结合当地文化和旅游资源禀赋，通过课堂讲授、案例分析、专题研讨、考察交流等多种方式，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，将旅行社培育成促进旅游行业高质量发展的重要市场主体。

3. 重点围绕学习贯彻党的二十大精神，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史知识培训，通过理论讲解和案例分析等方式开展旅行社管理人员职业道德教育和管理水平培训，提升旅游服务质量。

二、政策与法律法规知识专题

4. 重点围绕《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》《“十四五”旅游业发展规划》《“十四五”文化和旅游发展规划》《“十四五”文化和旅游市场发展规划》以及与行业相关的党和国家基本政策开展宣讲与解读，帮助旅行社管理人员了解国情社情，推动旅游业高质量发展。

5. 以旅游市场秩序治理为主题，提高旅行社依法规范经营意识，主动维护旅游市场秩序，维护游客合法权益。重点围绕《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《中国公民出国旅游管理办法》《旅行社条例实施细则》等法律法规规章及地方性旅游条例，就旅行社设立和经营规范、导游执业管理、游客权利义务、旅游服务合同等有关规定设置培训内容，通过正反两方面典型案例引导旅行社树立法治观念，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客，不组织旅游团队参与境外赌博、脱团滞留等违反我国法律法规和社会公德的项目或活动。

6. 重点围绕《中华人民共和国民法典》关于民事活动的基本原则，合同订立、履行、违约责任的规定，关于侵权责任的相关规定，关于安全保障义务、旅游者个人信息保护，用人单位及劳务派遣责任、违反安全保障义务责任的特殊规定，关于环境污染和生态破坏责任、高度危险责任、建筑物和物件损害责任的相关规定；《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》中关于劳动或劳务关系规范；《中

《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者的权利与经营者的义务的规定等设置培训内容，强化旅行社管理人员的法律意识，增强法治观念。

三、旅行社安全管理与突发事件处理专题

7. 加强旅行社安全管理能力培训，开设《中华人民共和国安全生产法》《旅游安全管理办法》等法律法规、旅游交通安全法规常识、消防安全常识、食品卫生安全常识以及《旅行社安全规范》行业标准等培训课程，增强旅行社管理人员的安全责任意识和相关知识储备，提高安全管理能力。

8. 组织旅游安全实操训练，邀请应急管理部门、卫生健康部门等专业机构就防灾自救、医疗急救等进行专业技能培训，设置旅游安全相关技能实操课程，鼓励有条件的地方视培训考核情况开展相应技能认定工作。

9. 通过案例讲解旅游安全突发事件的预防、处置技巧，针对旅游活动中可能出现的游客人身意外、财物意外及游客脱团等突发事件设置专题课程，讲授旅游安全突发事件的常见预防和处置技巧，开展应急演练，不组织前往没有正式开发开放、缺乏安全保障的区域旅游，提升旅行社管理人员对旅游安全突发事件的防范和应对能力。

四、旅行社服务质量提升和旅游市场信用体系建设专题

10. 重点围绕党中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》以及《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》等设置培训课程，增强质量意识、夯实

质量主体责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

11. 重点围绕党中央、国务院关于健全社会信用体系的决策部署以及《文化和旅游市场信用管理规定》等设置培训课程，介绍我国社会信用体系建设和旅游市场信用体系建设的基本情况，讲解旅游市场失信主体的认定情形、信用管理措施、信用修复等相关内容，开展诚信教育，提升诚信意识。

12. 重点围绕《旅行社服务通则》《包价旅游产品说明书编制规范》《旅行社旅游产品质量优化要求》《旅行社国内旅游服务规范》《旅行社出境旅游服务规范》《导游领队引导文明旅游服务规范》等国家标准、行业标准设置培训课程，规范旅行社业务操作、提升旅游服务质量。

五、旅行社企业经营管理专题

13. 加强旅行社经营管理能力培训，开设旅行社管理实务、企业数字化管理等课程，邀请相关行业优秀企业开展管理实务和管理经验交流，包括对数字化管理工具和系统的使用，对经营数据的挖掘与决策支撑等，提升旅行社经营管理水平。

14. 根据属地文化和旅游行业特点，设置旅行社产品研发课程。从市场需求研究、旅游产业发展趋势、产品创新、产品设计等方面提升旅行社管理人员市场敏锐性，促进旅游产品的更新优化。

15. 设置企业市场营销课程，引导旅行社优化传统销售模式，引入新媒体营销、电商运营等丰富销售形式，拓展销售

渠道，提高策划、营销、运营的综合能力。

16. 对经营入出境旅游业务的旅行社管理人员，加强对入出境管理、海关管理、国际关系、目的地国家（地区）的民族宗教概况与社会风俗习惯、外国人在华期间应遵守的法律要求等培训。

17. 设置旅行社组织行为与企业人力资源管理课程，帮助旅行社企业优化组织架构，探索适宜的用工方式、员工激励和绩效评估等，注重旅行社计调、产品经理培养，加强导游等从业人员劳动权益保障，建立和谐用工关系。

18. 围绕旅行社统计调查工作开展培训，引导旅行社企业增强责任意识，安排专人切实落实填报工作，按时积极主动完成旅行社季度、年度统计数据填报审核工作，保证数据的真实性、准确性、连续性。同时，提升工作人员业务水平，熟练掌握相关指标的填报要求，进一步提升旅行社统计调查工作水平。

六、文明旅游规范专题

19. 以《旅行社行前说明服务规范》《导游领队文明旅游引导规范》《旅游不文明行为记录管理暂行办法》等为依据，设置文明旅游规范培训课程，加强旅行社管理人员对文明旅游的认识，强化旅行社在合同签订、服务提供等环节对游客的正面引导作用。

20. 结合旅游产品和旅行社服务特点，加强对主要旅游目的地、客源地国家（地区）市场概况、相关法律常识、风俗

禁忌、礼仪规范、拒绝餐饮浪费、野生动植物保护、海洋垃圾污染防治、沙漠垃圾污染防治等方面培训，提升旅行社产品设计和文明旅游引导能力。

七、其他相关培训专题

21. 科学安排消费心理学、行为学等培训内容，充分了解当前消费者心理现象、行为规律，提升营销沟通的效果，提高游客满意度。

22. 设置新传媒课程，丰富旅行社管理人员传媒知识，灵活利用各种宣传推广媒介合法、合理开展宣传推广活动。充分利用新媒体特性开展企业宣传、旅行社产品推广等，并在必要时有效应对舆情。

23. 开设全国旅游监管服务平台实操课程，包括权限配置、旅游电子合同签订、在线培训系统应用、电子证照申领等，加强旅行社系统管理员及员工在平台操作的规范性，提高个人信息保护意识，保证旅行社平台账号和数据的安全。

24. 开设旅游电子合同平台备案和旅游团队平台填报课程，加强旅行社对旅游电子合同备案和旅游团队填报工作的认识，引导旅行社全面应用电子合同以及旅游团队的“一团一报”，提升填报工作的规范性和时效性。