

广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2025〕99号

广东省文化和旅游厅关于印发2025年 旅行社和导游培训要点的通知

各地市文化广电旅游体育局，横琴粤澳深度合作区：

为进一步规范旅行社经营行为和提升导游专业能力，提高服务质量，增强游客满意度，我厅研究制定了《2025年旅行社提升服务质量培训要点》《2025年导游专业能力提升培训要点》，现印发你们，请结合实际抓好贯彻落实。

- 附件：1. 2025年旅行社提升服务质量培训要点
2. 2025年导游专业能力提升培训要点



2025 年旅行社提升服务质量培训要点

随着旅游市场的不断发展和竞争的日益激烈，提升旅行社服务质量已成为行业可持续发展的关键。广东省作为旅游大省，拥有丰富的旅游资源和庞大的旅游市场，旅行社数量众多，市场活跃度高。为进一步规范旅行社经营行为，提高服务质量，增强游客满意度，特制定 2025 年旅行社提升服务质量培训要点。

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，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”，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，把讲政治落到实处，提升旅行社经营管理水平和服务质量。

2. 深入学习贯彻习近平文化思想，围绕贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神关于文化建设的战略部署，把思想和行动统一到习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署上来，聚焦首要政治任务，围绕新的文化使命，坚定文化自信，秉持开放包容，坚持守正创新，努力将旅行社培育成促进旅游业高质量发展的重要市场主体。

3. 围绕铸牢中华民族共同体意识要求，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史的知识培训，通过理论阐释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。

4. 深入学习贯彻习近平总书记对旅游工作作出的重要指示和在 2025 年全国两会期间的重要讲话精神；学习领会政府工作报告关于文化事业、文化产业和旅游业发展的新方向、新目标和新要求以及全国、全省旅游发展大会精神，引导旅行社管理人员加强服务创新，规范开展经营活动。

二、政策与法律法规知识专题

5. 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》《广东省文化和旅游发展“十四五”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民情，推动旅游业高质量发展。

6. 加强旅游市场秩序治理，以整治强迫购物等违法违规行为为重点，围绕旅游行业相关法律法规关于旅行社守法经营、旅行社服务规范、导游权益保障、游客权利保障、旅游服务合同等有关规定开展培训，增强旅行社管理人员法治观念，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客；不得通过团队旅游组织进行走私、偷渡、非法金融活动和涉及违反民族宗教事务管理政策的

活动；不得组织旅游团队参与涉及赌博、色情、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或活动。

7. 围绕《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》关于民事活动的基本原则，合同订立、履行、违约责任、侵权责任、安全保障义务、旅游者个人信息保护的相关规定；用人单位及劳务派遣单位、劳务用工单位责任、违反安全保障义务责任、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；劳动关系的相关规定；消费者权利与经营者义务的规定等问题设置培训内容，提高旅行社管理人员守法经营、规范管理水平。

三、旅行社安全管理与突发事件处理专题

8. 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》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国食品安全法》《旅游安全管理办法》《广东省安全生产条例》等法律法规、旅游交通安全常识、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，结合近年因未履行安全告知义务、未合理安排行程导致的旅游纠纷典型案例，剖析法律责任界定与旅行社需承担的后果，强化法律条款的实际应用认知，全面推行旅行社用车“五不租”，加强游船产品安全管理，完善安全事故报告和处理等制度，提高安全管理能力。

9. 组织旅游安全实操训练，邀请应急管理部门、卫生健康部门以及红十字会等部门或单位就防灾自救、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。

10. 通过案例讲授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损害、财物损失及游客脱团等突发事件设置专题课程，讲授旅行社在自然灾害、公共卫生事件、事故灾难等突发事件中的应急处置流程，如信息报告时限、游客疏散转移标准、善后处理规范等，指导旅行社建立健全安全管理制度，定期开展安全演练与员工培训，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

11. 重点围绕党中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》，文化和旅游部印发的《国内旅游提升计划(2023-2025年)》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》《文化和旅游部办公厅关于促进旅行社研学旅游业务健康发展的通知》等设置培训课程，增强质量意识，夯实主体责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

12. 重点围绕党中央国务院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。

13. 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》《旅行社老年旅游服务规范》《导游服务规范》《旅游电子合同管理与服务规范》等国家标准、行业标准设置培训课程，规范旅行社及导游业务操作，提升旅游服务质量。

五、旅行社经营管理专题

14. 加强旅行社经营管理能力培训，围绕旅行社管理实务、企业数字化管理、新媒体营销、电商运营、消费者需求与产品创新等设置培训内容，邀请相关行业优秀企业和专家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，提升旅行社经营管理水平。

15. 围绕出入境管理、边境旅游管理、入境支付便利化引导、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内容设置培训内容，提升出入境旅游服务能力。

16. 围绕旅行社组织行为与企业人力资源管理、新业态发展等设置培训内容，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。

17. 围绕旅行社调查统计工作设置培训内容，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

18. 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内容，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。

19. 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

20. 开设消费心理学、行为学课程，科学安排培训内容，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。

21. 开设新传媒课程，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。

22. 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。

23. 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。

2025 年导游专业能力提升培训要点

随着广东旅游业的蓬勃发展，导游作为旅游服务的核心人员，其专业能力的高低直接影响游客体验与行业形象。为进一步加强广东导游队伍能力建设，特制定 2025 年导游专业能力提升培训要点，旨在全方位提升导游的专业素养，以适应不断变化的旅游市场需求。

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导游培训必修课，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”，聘请宣传部门专家、高校相关专业学者授课，引导导游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，把讲政治落到实处，提升导游业务水平和服务质量。

2. 深入学习贯彻习近平文化思想，围绕贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神关于文化建设的战略部署，把思想和行动统一到习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署上来，聚焦首要政治任务，围绕新的文化使命，坚定文化自信，秉持开放包容，坚持守正创新，努力将导游培育成为文化自信的践行者、市场秩序的维护者和文明旅游的示范者。

3. 围绕铸牢中华民族共同体意识要求，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史的知识培训，通过优秀导游典型事迹宣讲、反面警示案例剖析等方式开展导游职业道德教育，引导导游树立“游客为本，服务至诚”的职业价值观和职业操守。

4. 深入学习贯彻习近平总书记对旅游工作作出的重要指示和在 2025 年全国两会期间的重要讲话精神；学习领会政府工作报告关于文化事业、文化产业和旅游业发展的新方向、新目标和新要求以及全国旅游发展大会精神，引导导游提高政治站位，以优质服务提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

二、政策与法律法规知识专题

5. 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》《广东省文化和旅游发展“十四五”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，帮助导游了解国情社情民情，推动旅游业高质量发展。

6. 加强旅游市场秩序治理，以整治强迫购物等违法违规行为为重点，围绕旅游法等相关法律关于导游执业管理，导游职责和义务、导游服务规范、导游权益保障与激励等有关规定开展培训，引导导游树牢法治观念，提高规范执业和诚信服务意识，坚决抵制强迫购物等违法违规行为，坚决抵制并积极劝阻游客参与涉及

赌博、色情、毒品、走私、偷渡、非法金融活动等违反我国法律法规和社会公德，以及违反民族宗教政策和管理要求的项目或活动。

7. 围绕《中华人民共和国民法典》关于民事法律行为效力的规定，关于客运合同、委托合同、违约责任的规定，关于侵权责任的一般规定、人身损害赔偿、精神损害赔偿的规定，关于监护人责任、违反安全保障义务的责任的特殊规定，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，教育引导导游树立尊重游客、依法维权的意识。

8. 围绕《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》中关于用人单位责任及劳务派遣单位责任、劳务派遣单位责任，劳务关系中当事人的权利和义务等规定设置培训的内容，以案例教学的形式引导导游在执业过程中正确维护旅游企业和自身利益，增强导游维权意识，养成学法、知法、懂法、守法、用法的职业习惯。

9. 围绕《中华人民共和国文物保护法》《国务院关于加强文物工作的指导意见》和《中共中央办公厅国务院办公厅关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》有关要求，加强对旅游活动中的文物保护和文化遗产有关内容的培训，提高导游

倡导文物保护和传承优秀传统文化的责任意识。

三、旅游安全管理与突发事件处理专题

10. 加强导游安全管理能力培训，开设《中华人民共和国安全生产法》《旅行社安全规范》《广东省安全生产条例》及旅游交通安全常识、消防安全常识、食品卫生安全常识等培训课程，引导导游掌握安全规范，增强相关知识储备，及时上报突发安全事件，对可能危及人身安全的情况向游客作出真实说明和明确警示，提醒引导游客规范使用旅游客运安全带和救生衣。

11. 组织旅游安全实操训练，邀请应急管理、卫生健康等部门专家就防灾自救、医疗急救等进行专业技能培训，设置旅游安全相关技能实践课程，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。

12. 开展旅游安全突发事件典型案例教学及应急演练，围绕案例讲授旅游安全突发事件的常见预防和处置技巧，并开展应急演练，提升导游对旅游安全突发事件的防范和应对能力。

四、旅游服务质量提升与旅游市场信用体系建设专题

13. 围绕党中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》，文化和旅游部印发的《国内旅游提升计划(2023-2025年)》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》《文化和旅游部办公厅关于促进旅行社研学旅游业务健康发展的通知》等设置培训内容，增强质量意识、夯实岗位责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

14. 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，介绍我国我省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。

五、文明旅游规范与引导专题

15. 以《导游领队文明旅游引导规范》《旅行社行前说明服务规范》等为依据，设置文明旅游规范培训内容，加强导游对文明旅游的认识，强化导游在合同引导、讲解引导、专项引导等环节对游客的正面引导作用和沟通能力。

16. 以《旅游不文明行为记录管理暂行办法》为依据，设置游客不文明行为处置的培训内容，提高导游对游客不文明行为的劝诫、教育技巧，及时劝止游客不文明行为。

17. 结合导游执业方向和接待对象特点，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，教育导游在引导游客文明旅游的同时，提升对游客需求的服务能力。

18. 组织导游围绕文明旅游引导方法开展经验交流，鼓励创新文明引导技巧、优化导游带团方式，提升导游文明旅游线上宣传引导能力，树立“先知、会管、常提醒”的工作导向，落实导游业务工作与文明督导一岗双责的要求。

六、地方文史文物知识专题

19. 邀请历史、文化、考古、民俗等领域专家，围绕地方文史和文物知识开展专题培训，帮助导游构建系统、准确的地方文史文物知识架构，增强文化传播能力和文物保护意识，提高导游讲解服务文化内涵。

20. 邀请地方非物质文化遗产传承人围绕非遗传承项目、代表性人物及有关历史文化故事开展专题培训，在普及非遗知识的基础上，加深对非遗文化的理解，发挥导游对非遗文化传播的积极作用。

21. 联合地方文博单位，就规范文博讲解开展专题培训并加强培训考核，增强导游规范提供文博讲解服务的能力，培养专家型文博讲解类导游。

七、导游业务技能提升专题

22. 依据《导游等级考核管理办法》《导游服务规范》(GB/T 15971-2023)，围绕语言与讲解技巧、接待与沟通技巧、礼貌礼仪与仪容仪态、游客投诉处理等设置培训内容，提高导游规范使用语言文字能力，增强文明素养和职业亲和力，优化导游职业形象。

23. 对从事出境、边境旅游领队业务的导游，注重加强对海关通关相关法律法规知识、国际关系、目的地国家(地区)的政策法规、民族宗教概况与社会风俗习惯，以及境外领队工作沟通技巧和应对突发事件能力的培训。

24. 对从事接待入境旅游业务的导游，针对主要客源国情况，

从文化差异、民族宗教特点、跨文化交际礼仪和技巧、入境支付便利化引导、离境退税操作流程以及外国人在华期间应遵守的法律要求等方面加强培训，提升入境旅游服务规范化水平。

八、其他相关培训专题

25. 适应旅游市场新业态发展需求，围绕红色旅游、乡村旅游、研学旅游等分类开展专题培训，帮助导游向专业化、多元化方向发展，推动导游服务内容创新。

26. 合理安排心理学，行为学等培训内容，提升导游沟通能力和自我调节心理的能力，提高导游对客服务和保持良好从业心态的能力。

27. 邀请从事一线导游服务的专家型导游进行业务指导和经验分享，引导导游重视导游等级提升对职业发展的重要作用，提高导游参与等级提升的主观能动性，帮助导游做好职业规划。

28. 加强美学知识和仪容仪态培训，提升导游的审美能力，倡导选择符合职业要求和个人气质特点的着装，优化导游群体职业形象，增强导游亲和力和影响力。

29. 教导导游如何运用专业工具与策略关注旅游相关舆情，深入讲解危机风险预警机制，让导游能够敏锐捕捉潜在危机信号，及时启动应急预案，协同旅行社采取针对性措施，将舆情危机化解在萌芽阶段。