嘉兴市文化广电旅游局文件

【B】

嘉文广旅函〔2020〕34号

对市政协八届四次第160号提案的答复

周月琴委员：

您在市政协八届四次会议上提出的《关于进一步提升导游服务水平的建议》（第160号）收悉，现答复如下：

2021年是建党百年，嘉兴作为中国革命红船的起航地和红船精神的发源地，提高导游队伍的服务水平尤为重要。您的提案中指出了导游服务水平不高、疫情给导游队伍带来的负面影响、导游分会缺乏培训经费的三个问题，同时以政协委员的工作责任感，提出了解决这些问题的宝贵建议。

为进一步稳定受疫情影响的导游队伍，我局多措并举全力支持旅游企业解决复工复产中遇到的困难，稳定导游队伍。

一是出台扶持政策。我局从加大资金支持、加大帮扶力度、提振文旅消费和推进转型升级等方面制定十二条措施，支持文化和旅游企业共渡疫情难关。

二是发放专项帮扶资金。在旅游业发展专项资金中安排应对疫情专项帮扶资金，补助受疫情影响较大的旅游企业。我局发放应对疫情专项帮扶资金，给予经营出境旅游业务许可的旅行社8万元补助。给予经营境内、入境旅游业务许可的五星级旅行社6万元、四星级旅行社5万元、三星级旅行社4万元补助。同时，南湖区文旅局对旅行社按2-3月份营业额较去年同期下降部分，给予8%补助，单个企业补助最高不超过10万元。据统计，市本级19家旅行社享受到市、区两级补助金共计140万元。

三是暂退质保金。落实文化和旅游部相关通知要求，及时暂退全市192家旅行社4368万元旅游服务质量保证金，用于缓解旅行社的资金压力。

在稳定导游队伍的同时，我们下一步将从三个方面着手提高导游的服务水平：

一、以训提能，开展多种培训为导游队伍赋能。积极开展全市旅游从业人员培训、轮训，聘请专家、教授，分专题对导游开展专项培训，提高导游队伍的专业水平和整体素质。通过网络学习、短期培训、专题讲座等方式对现有的导游队伍进行继续教育，用知识为行业赋能。近期将通过政府向社会购买服务的形式，举办全市导游员能力提升培训，培训内容主要涉及南湖边讲好红船故事、旅游应急处理与风险防控、嘉兴景点景区精讲、嘉兴市情、文旅融合背景下导游员的文化担当、研学旅行的思考等。

二、以赛代训，举办导游大赛提高导游职业素养。举办“讲好嘉兴故事”为主题的全市导游大赛，将导游词的创作和讲解一并作为比赛内容，并设置奖项和奖金，正面展示导游员的风采，激发导游人员的荣誉感与不断提高专业技能的愿望。以全市导游技能大赛为契机，以赛代训，提供导游互相学习、相互交流的一个机会，能够帮助提升导游人员的服务意识，提高导游人员的服务技能和综合素质，带动导游服务质量水平提升。

三、以奖留人，制定奖励政策吸引导游人才。建立合理奖励机制和人才晋升机制，对获得上级表彰、在各种比赛中取得优异成绩、参加考试提升等级的导游员给予奖励，如为考取中高级导游及外语导游者，制定奖励政策，留住导游人才。我局正积极探索对优秀导游人才的奖励政策，争取纳入《嘉兴市旅游专项资金管理办法》，给予相应的奖励。

嘉兴市文化广电旅游局

2020年8月25日

（联系人：岳萍萍，联系电话：82159769）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 抄送：市委办公室、市政府办公室、市政协办公室。 | | |
|  | 嘉兴市文化广电旅游局办公室 | 2020年8月25日印发 |  |