

导游考试：旅游服务也要实行“三包” 导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/538/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_538333.htm 记者从旅游部门获悉，为全面提高旅游服务质量，推动旅游产业转型升级，国家旅游局公布了《旅游服务质量提升计划》（征求意见稿）。其中，提出要研究制定旅游产品和服务售前、售中、售后“三包”责任制度。明确服务质量责任制《计划》提出旅游企业要建立内部质量保证和外部质量保证相结合的质量保证机制，要研究制定旅游产品和服务售前、售中、售后“三包”责任制度，明确旅游服务质量责任制，及时处理旅游者投诉。旅游业内人士表示，旅游产品和服务实行售前、售中、售后“三包”责任制应包括：对游客售后服务满意程度的跟踪调查，获取旅游者对旅游产品的要求和意见，针对不同地区、不同年龄、不同层次的旅游者建立一个完备的资料库，以便今后在进行旅游市场营销及开发新的旅游产品时避免主观性和盲目性。另外，旅游产品售后服务体系的建立还可以帮助旅游企业树立良好的企业形象，建立口碑效应，为今后旅游服务产品的市场营销工作打下良好的基础，同时也是旅游业可持续发展的一个重要环节。游客素质也需要提高《计划》中提出，旅游已成为国民的一种重要生活方式。要以实施《国民旅游休闲纲要》为契机，编制、发布《国民旅游指导手册》，指导旅游者正确地进行旅游消费。本市一家旅行社的负责人表示，“大声喧哗、随地吐痰、乱扔杂物、排队加塞、乱刻乱画、衣冠不整”的现象被归纳为中国游客的“通病”，目前旅行社在发团前的说明会上都会着重提醒游客注

意自身行为。导游提升先解决待遇 《计划》中还提出，推进《导游人员管理条例》的修订，明确导游职业性质以及旅行社和导游之间的用工关系。逐步建立以基本工资和导游服务费为主体，带团补贴为补充的导游人员薪酬制度。严格执行导游服务标准，加强导游服务质量评估，改进导游管理手段，提高导游服务水平。加强导游检查员的培训和管理，充分发挥检查员的作用，加大现场检查的工作密度。选择部分省份、城市、旅游企业试点，开展导游服务质量公示制度。从《计划》中可以看出，多年来旅行社和导游之间用工关系、薪酬制度混乱的问题已引起各方面的高度重视。多年来旅行社为压低价格缩减成本，降低导游待遇，使导游收入没有保证，不得不想方设法从游客身上赚钱，形成恶性循环。因此，业内人士认为，真正要提高导游的素质，必须先解决待遇问题，提高导游的自身认同感，这才是提高导游质量的关键。

百考试题收集整理"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com