

# 1402

## 大同市地方标准

DB 1402/T XXX—2024

### 社会讲解员管理指南

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总则 ..... 1

5 招募筛选 ..... 1

6 组织培训 ..... 1

    6.1 基本要求 ..... 2

    6.2 培训内容 ..... 2

7 调度派遣 ..... 2

8 评价改进 ..... 2

附录 A（资料性） 社会讲解员报名表 ..... 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。

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。

本文件由大同市文化和旅游局提出、组织实施和监督检查。

本文件由大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。

本文件起草单位：大同市文化和旅游局、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：翟寅升、李风、张曼、王雪妮、贾晶、韩丁、郑波、王钊柱。

# 社会讲解员管理指南

## 1 范围

本文件提供了社会讲解员管理的全流程，包括招募筛选、组织培训、调度派遣、评价改进。  
本文件适用于主管部门或组织对社会讲解员的管理工作。

## 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。

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

DB1402/T 06 旅游场所现场纠纷处理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 社会讲解员

经培训，能够从事景区或文博场馆讲解及相关教育、服务的专业人员。

## 4 总则

4.1 应成立管理机构，专门负责社会讲解员的管理工作。

4.2 应以游客需求为导向，遵循双向选择原则、发展潜力原则、择优录用原则、按需招募原则。

4.3 应制定培训计划，对社会讲解员进行基础知识、讲解内容、讲解技巧、服务礼仪、管理规则等方面的培训，培训结束后组织考核。

4.4 应公布社会讲解员录用名单，公示姓名、性别、讲解重点及语种信息。

4.5 应定期召开讲解能力总结会，汇总出现的问题，研讨交流改进措施。

## 5 招募筛选

5.1 应提前制定招募计划，明确景区、文博场馆的社会讲解员需求，包括时间、数量、资格、讲解内容等。

5.2 应公开发布招募信息，包括招聘条件、工作时间与待遇、招聘程序，提供报名表（参见附录A）。

5.3 招聘条件应包含思想品德与职业素养、学历、专业技能、年龄、身高、形象气质、普通话、工作经验、表达能力、工作状态、沟通协调和团队合作能力等。

5.4 应根据岗位要求，采取面试、笔试、情景模拟等方式筛选报名人员，必要时可采取水平测试。

## 6 组织培训

## 6.1 基本要求

- 6.1.1 宜采取线上线下相结合的方式开展培训，体现艺术性与实用性，融合语言表达、肢体语言、情感传达等艺术元素。
- 6.1.2 培训应通过理论教学、重点研讨、交流展示、体验实践、示范辅导、观摩考核等方式。
- 6.1.3 每年应组织不少于1次的线下集中培训，可不定期组织专题培训，如宣传教育及讲解工作面临的新问题、讲解员能力提升中的关键点等。
- 6.1.4 应培养锻炼新时代讲解员的研究能力、应对能力、自主创新力和创新意识，提升讲解的深度和层次，改进服务方式。
- 6.1.5 应全方位提升讲解员专业素质和能力，增强讲解员的职业责任感。
- 6.1.6 宜采取统一组织考试的方式进行评估。

## 6.2 培训内容

- 6.2.1 讲解内容及要求包括但不限于如下：
  - a) 讲解内容应以科学性和真实性为原则，有依据，符合社会主义核心价值观；
  - b) 应在讲解过程中体现服务规范化与讲解个性化；
  - c) 讲解内容应通俗易懂；
  - d) 对历史人物或事件，应尊重历史的原貌，引用有依据的文献资料，并讲述出处；
  - e) 如遇尚存争议的科学原理或人物、事件，则宜选用中性客观方式陈述；
  - f) 如发生意外情况，应第一时间协助游客及时妥善处理，并汇报。
- 6.2.2 服务礼仪包括仪容仪表、行为举止、礼貌用语，具有如下：
  - a) 应保持头发、面部清洁，指甲应修剪整齐；
  - b) 应保持服装干净整洁、平整，佩戴工作牌；
  - c) 站立讲解时应大方得体，保持微笑，行走时应步伐稳定、匀速。在保证游客和自身的安全的前提下，与游客保持1.5m距离；
  - d) 可使用适当的肢体语言，动作规范得体；
  - e) 应使用普通话，语言规范、亲切自然，发音准确、语速均匀、音量适宜。

## 7 调度派遣

- 7.1 应及时关注景区或文博场馆的社会讲解员调度需求，根据实际需求，选择合适的社会讲解员派遣。
- 7.2 派遣后若无法满足岗位需求，应协商调整。
- 7.3 讲解员在服务过程中发生现场纠纷时，应按DB1402/T 06的规定处理。

## 8 评价改进

- 8.1 应制定激励机制和意见反馈机制，公平、公正地评价社会讲解员的工作表现。
- 8.2 行业主管部门或行业组织应定期对社会讲解员进行工作考核评价，考核优秀的给予奖励。
- 8.3 讲解结束后，应主动邀请旅游者对本次服务进行满意度评价。
- 8.4 可不定期邀请新闻媒体等第三方机构对讲解服务进行评价。
- 8.5 应根据各方评价结果制定改进措施，提升游客满意度。

附 录 A  
(资料性)  
社会讲解员报名表

社会讲解员报名表见表A.1

表 A.1 社会讲解员报名表

姓名		性别		出生年月		二寸照片
籍贯		民族		政治面貌		
文化程度		身高		体重		
身份证号				联系电话		
现居住地						
个人技能						
兴趣爱好						
学习经历（从高中开始填写）						
起止日期		学校名称		专业		备注
工作实践经历						
起止日期		单位名称		职务	主要职责	
自我评价						