

旅游咨询员

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

旅游咨询员

1.2 职业编码

4-07-04-04

1.3 职业定义

在旅游咨询服务场所，提供公益性旅游信息服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较强的语言和文字表达能力，一定的人际交往能力，较好的形体知觉能力与动作协调能力；具有一定的观察、理解、判断、应变、协调及自主创新能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

四级/中级工不少于 200 标准学时；三级/高级工不少于 160 标准学时；二级/技师不少于 120 标准学时；一级/高级技师不少于 120 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机房内进行；技能培训在旅游咨询场所或等同于旅游咨询场所的模拟场所进行；场所内需配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等，卫生、光线、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

（1）累计从事本职业或相关职业^①工作满 5 年。

（2）取得相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

^① 相关职业：导游、旅游团队领队、旅行社计调、公共游览场所服务员、休闲农业服务员、景区营运管理师，下同。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书,并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者,可申报二级/技师:

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

② 相关专业: 导游、旅游服务与管理, 下同; 中等职业教育相关专业: 旅游服务与管理、导游服务、康养休闲旅游服务、高星级饭店运营与管理、茶艺与茶营销、会展服务与管理, 下同; 高等职业教育相关专业: 旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、研学旅行管理与服务、酒店管理与数字化运营、民宿管理与运营、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、智慧景区开发与管理、智慧旅游技术应用、会展策划与管理、休闲服务与管理, 下同。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满 2 年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满 2 年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考试主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业

应具备的技能水平;综合评审主要针对技师和高级技师,通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制,成绩皆达 60 分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15,且每个考场不少于 2 名监考人员;技能考核中的考评人员与考生配比为 1:5,且考评人员为 3 人(含)以上单数;综合评审委员为 3 人(含)以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间为 90 分钟;技能考核时间:四级/中级工不少于 20 分钟,三级/高级工不少于 30 分钟,二级/技师、一级/高级技师不少于 45 分钟;综合评审不少于 30 分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试笔试在标准教室内进行,机考在计算机房内进行;技能考核在旅游咨询场所或等同于旅游咨询场所的模拟场所进行;场所内需配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等,卫生、光线、通风条件良好。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 爱国守法，遵守规范
- (2) 敬业爱岗，精益求精
- (3) 诚信守诺，一丝不苟
- (4) 友善主动，文明待客

2.2 基础知识

2.2.1 服务礼仪知识

- (1) 个人礼仪知识
- (2) 语言沟通知识

2.2.2 信息技术知识

- (1) 计算机基础知识
- (2) 新媒体知识

2.2.3 心理学知识

- (1) 个体心理学知识
- (2) 消费者心理与行为知识
- (3) 社会心理学知识

2.2.4 游览咨询知识

- (1) 本地旅游知识
- (2) 国内旅游知识
- (3) 境外主要旅游客源地与目的地知识
- (4) 旅游线路策划知识

2.2.5 住宿咨询知识

- (1) 星级饭店知识
- (2) 特色住宿知识

2.2.6 餐饮咨询知识

- (1) 本地特色餐饮知识
- (2) 国内主要菜系知识

2.2.7 交通咨询知识

- (1) 本地公共交通知识
- (2) 外部交通知识

2.2.8 购物娱乐知识

- (1) 旅游购物知识
- (2) 娱乐消费知识

2.2.9 旅游健康安全知识

- (1) 旅游健康知识
- (2) 旅游安全知识
- (3) 旅游保险知识

2.2.10 旅游投诉知识

- (1) 投诉处理知识
- (2) 服务质量知识

2.2.11 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国旅游法》相关知识
- (2) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识
- (3) 《中华人民共和国民法典》相关知识
- (4) 《旅游信息咨询中心设置与服务规范》相关知识

(5)《旅游景区游客中心设置与服务规范》相关知识

3 工作要求

本标准四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.游览 咨询	1.1 游客需求识别与游览咨询接待	1.1.1 能识别游客旅游需求 1.1.2 能提供本地旅游资源、气象、公共服务设施等信息咨询	1.1.1 旅游需求知识 1.1.2 旅游资源知识
	1.2 游览咨询设施设备使用	1.2.1 能使用旅游咨询服务中心(站/点)设施设备 1.2.2 能指导游客使用电脑、触摸屏等电子服务设备	1.2.1 常用电器设备及办公软件操作知识 1.2.2 常用电子服务设备操作知识
2.住宿 咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能提供本地星级饭店等标准住宿产品信息咨询 2.1.2 能提供本地连锁商务酒店等住宿产品信息咨询	2.1.1 星级饭店知识 2.1.2 商务酒店知识
	2.2 住宿产品预订	2.2.1 能协助游客预订本地星级饭店等住宿产品 2.2.2 能协助游客预订本地连锁商务酒店等住宿产品	2.2.1 常用住宿预订途径 2.2.2 住宿预订工作流程
3.餐饮 咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供本地连锁、品牌餐饮信息咨询 3.1.2 能提供本地特色餐饮信息咨询	3.1.1 餐饮管理知识 3.1.2 地域饮食文化知识
	3.2 餐饮产品预订	3.2.1 能协助预订连锁、品牌餐饮产品 3.2.2 能协助预订本地特色餐饮产品	3.2.1 餐饮预订工作流程 3.2.2 餐饮质量管理知识
4.交通 咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供本地机场、火车站、汽车站、客运码头等交通信息咨询 4.1.2 能提供旅游咨询服务中心(站/点)周边公交车站、停车场、加油	4.1.1 本地外部交通知识 4.1.2 本地公共交通知识

		站、汽修店等信息咨询	
	4.2 交通票务 预订	4.2.1 能指导游客使用电脑、触摸屏等电子服务设备查询本地交通信息 4.2.2 能通过电话、网络等途径协助游客预订交通票务	4.2.1 常用电子设备操作知识 4.2.2 交通票务预订知识
5.购物 娱乐 咨询	5.1 购物娱乐 信息咨询	5.1.1 能进行旅游咨询服务中心(站/点)旅游商品、地方特产展示和推介 5.1.2 能提供本地购物娱乐信息咨询	5.1.1 商品陈列知识 5.1.1 休闲游憩知识
	5.2 购物娱乐 产品预订	5.2.1 能协助游客预订本地旅游商品、地方特产及娱乐产品 5.2.2 能协助游客存取、寄递旅游商品、地方特产	5.2.1 本地特色旅游商品知识 5.2.2 本地休闲娱乐项目知识
6.安全 咨询	6.1 旅游安全 咨询	6.1.1 能提供旅游咨询服务中心(站/点)旅游安全提醒服务 6.1.2 能提供旅游保险信息咨询	6.1.1 旅游风险知识 6.1.2 旅游保险知识
	6.2 卫生健康 咨询	6.2.1 能提供本地医院、诊所等医疗机构信息咨询 6.2.2 能提供本地卫生防疫信息咨询	6.2.1 健康医疗知识 6.2.2 卫生防疫知识
7.投诉 咨询	7.1 现场投诉 咨询	7.1.1 能进行散客投诉现场接待 7.1.2 能进行游客投诉意见和评价收集、整理和归档	7.1.1 投诉处理知识 7.1.2 信息整理知识
	7.2 网络投诉 咨询	7.2.1 能进行网络投诉接待 7.2.2 能进行游客网络评价整理和归档	7.2.1 网评管理知识 7.2.2 服务质量知识

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.游览咨询	1.1 游客需求识别与游览咨询接待	1.1.1 能进行团队游览咨询接待 1.1.2 能推荐本地特色旅游资源、旅游产品及旅游线路	1.1.1 导游业务知识 1.1.2 旅游产品知识
	1.2 游览咨询设施设备使用	1.2.1 能调试及维护电脑、触摸屏等电子服务设备 1.2.2 能对电脑、触摸屏等电子服务设备展示内容、形式等提出合理化建议 1.2.3 能反馈游客使用电子服务设备意见、建议	1.2.1 电子服务设备日常维护与保养知识 1.2.2 沟通技巧知识
2.住宿咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能推介本地民宿、客栈等微型住宿产品 2.1.2 能推介本地文化主题酒店等特色住宿产品	2.1.1 民宿、客栈知识 2.1.2 文化主题酒店知识
	2.2 住宿产品预订	2.2.1 能协助游客通过电话、传真等途径预订住宿产品 2.2.2 能协助游客通过网络、新媒体等途径预订住宿产品	2.2.1 饭店预订知识 2.2.2 网络预订知识
3.餐饮咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供国内主要菜系信息咨询 3.1.2 能提供国内知名餐饮产品信息咨询	3.1.1 国内主要菜系知识 3.1.2 国内知名餐饮品牌知识
	3.2 餐饮产品预订	3.2.1 能协助团队预订国内知名餐饮产品 3.2.2 能协助预订本地餐饮产品	3.2.1 餐饮品牌文化知识 3.2.2 顾客体验设计知识
4.交通咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供团队交通信息咨询 4.1.2 能对游客交通方式选择提供合理化建议	4.1.1 旅游交通知识 4.1.2 交通管理知识
	4.2 交通票务预订	4.2.1 能协助团队预订国内航空、铁路、公路、水路等客运票务 4.2.2 能协助游客通过网络、新媒体渠道预订交通票务	4.2.1 团队票务知识 4.2.2 智慧交通知识

5.购物 娱乐 咨询	5.1 购物娱乐 信息咨询	5.1.1 能提供国内知名旅游商品、 地方特产信息咨询 5.1.2 能提供国内知名演艺娱乐信 息咨询	5.1.1 国内风物特产知识 5.1.2 国内知名旅游演艺知识
	5.2 购物娱乐 产品预订	5.2.1 能协助团队预订旅游商品、 地方特产 5.2.2 能协助团队预订国内知名旅 游演艺娱乐产品	5.2.1 购物娱乐知识 5.2.2 旅游文化知识
6.安全 咨询	6.1 旅游安全 咨询	6.1.1 能提供旅游安全风险防范信 息咨询 6.1.2 能提供治安风险防范信息咨 询	6.1.1 安全事故知识 6.1.2 治安管理知识
	6.2 卫生健康 咨询	6.2.1 能提供国内主要旅游目的地 疾病防控信息咨询 6.2.2 能提供国内知名医疗机构信 息咨询	6.2.1 疾病防控知识 6.2.2 医疗卫生知识
7.投诉 咨询	7.1 现场投诉 咨询	7.1.1 能接待团队现场投诉咨询 7.1.2 能协助处理游客现场投诉咨 询	7.1.1 团队管理知识 7.1.2 客户关系知识
	7.2 网络投诉 咨询	7.2.1 能收集、反馈网络投诉信息 7.2.2 能收集、反馈新媒体投诉信 息	7.2.1 网络、新媒体知识 7.2.2 服务质量知识

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	知识要求
1.游览咨询	1.1 游览咨询接待	1.1.1 能提供国内主要旅游目的地信息咨询 1.1.2 能使用一门常用外语进行现场信息咨询	1.1.1 国内主要旅游目的地知识 1.1.2 常用旅游接待外语知识
	1.2 旅游线路设计	1.2.1 能为游客提供特定游览线路建议 1.2.2 能为游客制订旅游线路	1.2.1 旅游线路策划知识 1.2.2 旅游攻略设计知识
2.住宿咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能推介国内外知名连锁酒店、特色酒店等住宿产品 2.1.2 能提供知名住宿企业品牌文化信息咨询	2.1.1 连锁酒店知识 2.1.2 品牌文化知识
	2.2 住宿方案设计	2.2.1 能提供跨区域住宿产品信息咨询与预订 2.2.2 能提供团队住宿产品信息咨询与预订 2.2.3 能分析不同住宿产品差异并为游客提供合理化建议	2.2.1 服务质量知识 2.2.2 团队预订知识 2.2.3 个性化服务知识
3.餐饮咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供旅游团队餐饮信息咨询 3.1.2 能提供本地饮食文化信息咨询	3.1.1 餐饮服务知识 3.1.2 饮食文化知识
	3.2 营养健康咨询	3.2.1 能为游客提供旅游食品安全信息咨询 3.2.2 能为游客提供个性化健康饮食指导	3.2.1 食品安全知识 3.2.2 营养健康知识
4.交通咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供本地自驾游旅游产品信息咨询 4.1.2 能提供国内知名自驾旅游线路信息咨询	4.1.1 自驾车旅游知识 4.1.2 旅游交通标识知识
	4.2 交通方案设计	4.2.1 能协助游客制订本地自驾游特色线路 4.2.2 能对旅游咨询服务中心(站/	4.2.1 线路设计知识 4.2.2 交通管理知识

		点)周边交通导引、停车场指示系统等提出合理化建议	
5.购物娱乐咨询	5.1 购物娱乐信息咨询	5.1.1 能制定旅游咨询服务中心(站/点)旅游商品、地方特产陈列方案 5.1.2 能制定旅游咨询服务中心(站/点)旅游商品、地方特产营销方案并组织销售	5.1.1 营销展览知识 5.1.2 营销策划知识
	5.2 购物娱乐方案设计	5.2.1 能为游客提供专项购物旅游线路设计 5.2.2 能为游客提供主题娱乐旅游线路设计	5.2.1 消费者权益保护知识 5.2.2 娱乐产品管理知识
6.安全咨询	6.1 旅游安全咨询	6.1.1 能提供团队旅游安全信息咨询 6.1.2 能提供旅游突发事件应对信息咨询	6.1.1 团队旅游知识 6.1.2 安全手册知识
	6.2 卫生健康咨询	6.2.1 能协助制定旅游咨询服务中心(站/点)疾病防控应急预案 6.2.2 能够为团队提供卫生健康相关信息咨询	6.2.1 应急预案知识 6.2.2 健康养生知识
7.投诉咨询	7.1 投诉接待与处理	7.1.1 能提供跨部门投诉信息咨询 7.1.2 能提供跨地域投诉信息咨询	7.1.1 商务沟通知识 7.1.2 出入境知识
	7.2 法律咨询	7.2.1 能为旅游咨询服务中心(站/点)提供法律信息咨询 7.2.2 能提供主要旅游法律法规信息咨询	7.2.1 旅游法知识 7.2.2 旅游法规知识
8.技术管理与培训	8.1 技术管理	8.1.1 能制定旅游咨询服务中心(站/点)散客咨询服务流程及服务规范 8.1.2 能对旅游咨询服务中心(站/点)服务质量进行督导 8.1.3 能做好团队咨询档案管理	8.1.1 旅游咨询服务流程知识 8.1.2 旅游咨询质量控制知识 8.1.3 档案管理知识
	8.2 培训管理	8.2.1 能对三级/高级工及以下级别人员咨询工作进行检查指导 8.2.2 能对三级/高级工及以下级别人员进行技能培训	8.2.1 旅游咨询员岗位职责知识 8.2.2 教学能力及方法知识

		8.2.3 能对旅游咨询相关志愿者进行技能培训及关键技术要领示范	
--	--	----------------------------------	--

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.游览咨询	1.1 游览咨询接待	1.1.1 能提供国内外主要旅游目的地信息咨询 1.1.2 能提供出入境证件、手续办理信息咨询 1.1.3 能使用外语提供现场、电话、网络信息咨询	1.1.1 境外主要旅游目的地知识 1.1.2 出入境证件、手续办理知识
	1.2 游览咨询方案制定	1.2.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）咨询接待服务规范 1.2.2 能制定旅游咨询服务中心（站/点）游览咨询品质提升方案	1.2.1 行业标准知识 1.2.2 旅游品质管理知识
2.安全咨询	2.1 旅游安全咨询	2.1.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）旅游安全应急预案 2.1.2 能制定旅游咨询服务中心（站/点）旅游安全手册 2.1.3 能开展游客旅游安全宣讲	2.1.1 应急预案知识 2.1.2 旅游手册编写知识 2.1.3 旅游安全宣讲知识
	2.2 卫生健康咨询	2.2.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）疾病防控工作方案 2.2.2 能开展游客卫生健康安全宣讲	2.2.1 疾病防控知识 2.2.2 旅游卫生健康宣讲知识
3.投诉咨询	3.1 投诉接待与处理	3.1.1 能制作旅游咨询服务中心（站/点）旅游投诉案例汇编 3.1.2 能撰写旅游咨询服务中心（站/点）旅游投诉处理质量分析报告	3.1.1 案例教学知识 3.1.2 质量管理知识
	3.2 法律咨询	3.2.1 能提供消费者权益保护等信息咨询 3.2.2 能为旅游咨询服务中心（站/点）提供相关法律信息咨询	3.2.1 消费者权益保护法知识 3.2.2 民法典知识
4.技术管理与培训	4.1 技术管理	4.1.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）团队服务流程与服务规范 4.1.2 能协助做好旅游咨询服务中	4.1.1 服务标准知识 4.1.2 企业管理知识

		心（站/点）综合管理	
	4.2 培训管理	4.2.1 能开发二级/技师及以下级别 旅游咨询员培训课件 4.2.2 能组织并实施旅游咨询服务 中心（站/点）培训 4.2.3 能运用网络、新媒体等手段 组织实施旅游咨询员相关培训	4.2.1 培训课件制作知识 4.2.2 新媒体运用知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	20	20	20	20
相关知识要求	游览咨询	15	15	15	15
	住宿咨询	10	10	5	-
	餐饮咨询	10	10	5	-
	交通咨询	10	10	5	-
	购物娱乐咨询	10	10	5	-
	安全咨询	10	10	10	20
	投诉咨询	10	10	10	20
	技术管理与培训	-	-	20	20
合计		100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	游览咨询	30	30	30	30
	住宿咨询	15	15	10	-
	餐饮咨询	15	15	10	-
	交通咨询	10	10	5	-
	购物娱乐咨询	10	10	5	-
	安全咨询	10	10	10	20
	投诉咨询	10	10	10	20
	技术管理与培训	-	-	20	30
合计		100	100	100	100