

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2026〕4号

山西省文化和旅游厅办公室关于 推广使用导游服务综合评价应用系统的通知

各市文化和旅游局：

为进一步提升旅游服务质量，健全导游服务质量评价体系，搭建游客、导游与行业主管部门之间的高效沟通桥梁，夯实旅游服务质量基础设施支撑，以精细化服务打响“旅游满意在山西”品牌，现决定在全省范围内推广使用导游服务综合评价应用系统（以下简称“导游评价系统”）。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

通过全面推广导游评价系统，实现导游注册、旅游行程记录、服务评价反馈全流程覆盖，推动旅游服务管理规范化、数据可视

化。依托系统沉淀数据，精准研判旅游服务短板，倒逼导游提升专业素养与服务能力，持续优化赴晋游客旅游体验，营造诚信经营、优质服务的旅游市场环境，推动导游服务向规范化、专业化、职业化方向发展。

二、适用范围

本通知适用于持有电子导游证、在山西省内执业的导游人员。

三、工作要求

（一）提高思想认识，压实工作责任。各市文化和旅游局要充分认识导游评价系统推广使用的重要意义，将其作为提升旅游服务质量、规范行业秩序的关键抓手，进一步统一思想，细化举措，压实责任，确保辖区内符合条件的导游积极注册、规范使用。

（二）规范操作流程，保障数据真实。各市文化和旅游局要加强指导培训，督促导游严格按照规范完成注册，落实“一团一报”要求，及时上传行程记录，主动引导游客参与评价。要坚决杜绝虚假注册、伪造行程记录等行为，确保系统数据真实、客观、有效，为行业精准监管、科学决策部署提供坚实的数据支撑。

（三）强化宣传引导，营造良好氛围。各市文化和旅游局要多措并举开展宣传引导，指导导游熟练掌握系统操作流程，督促导游主动向游客讲解系统功能、使用方法，引导游客积极参与评

价反馈，共同营造规范有序的旅游市场环境。

四、其他事项

- (一) 系统注册及操作指南见附件；
- (二) 推广使用过程中遇到的问题及建议，可联系技术支持部门（联系电话：19135659227）。

附件：导游服务综合评价应用系统操作手册

山西省文化和旅游厅办公室

2026年2月26日

（此件主动公开）