

赤峰市导游法治意识现状及提升研究

王晓坤

赤峰学院法学与商务学院, 内蒙古 赤峰

收稿日期: 2025年12月19日; 录用日期: 2025年12月31日; 发布日期: 2026年1月27日

摘要

2021年颁布的《中央宣传部、司法部关于开展法治宣传教育的第八个五年规划(2021~2025年)》中强化法治理念培育, 本文从加强导游法治意识对赤峰旅游业的发展至关重要的角度出发, 分析赤峰市导游法治意识的现状, 得出赤峰市导游的法治意识有待提高的结论, 并针对现有的问题提出了提升导游法治意识的建议, 以促进赤峰旅游业的发展。导游法治意识淡薄导致从业人员状况频出, 如投诉以及涉法案件。对于导游法治意识方面, 梳理旅游行业法治建设、导游职业行为规范等相关领域文献后, 发现针对导游法治意识这一细分领域, 尚未形成系统研究, 缺乏对其内涵、结构维度、影响因素及作用机制的深入探讨。

关键词

导游, 法治意识, 提升研究

Research on the Current Situation and Improvement of Legal Awareness among Tour Guides in Chifeng City

Xiaokun Wang

School of Law and Business, Chifeng College, Chifeng Inner Mongolia

Received: December 19, 2025; accepted: December 31, 2025; published: January 27, 2026

Abstract

The Eighth Five-Year Plan for the Development of Legal Publicity and Education (2021~2025), issued by the Central Propaganda Department and the Ministry of Justice in 2021, emphasizes the cultivation of the concept of the rule of law. This article analyzes the current situation of the legal awareness of tour guides in Chifeng City from the perspective that strengthening their legal awareness

is crucial to the development of the tourism industry in Chifeng. It concludes that the legal awareness of tour guides in Chifeng needs to be improved, and proposes suggestions to enhance their legal awareness in response to existing issues, in order to promote the development of the tourism industry in Chifeng. The weak legal awareness of tour guides has led to frequent incidents among practitioners, such as complaints and legal cases. After reviewing literature on the legal construction of the tourism industry, professional conduct norms for tour guides, and other related fields, it is found that there is no systematic research on the specific area of tour guides' legal awareness, lacking in-depth exploration of its connotation, structural dimensions, influencing factors, and mechanisms of action.

Keywords

Tour Guide, Legal Awareness, Improvement Research

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

《中央宣传部、司法部关于开展法治宣传教育的第八个五年规划(2021~2025年)》中重点强调了法治意识建设，而法治意识亦是社会主义道德建设的重要组成部分。当前，导游群体法治意识淡薄的问题，已成为引发行业投诉纠纷与涉法案件频发的重要诱因。提升导游群体的法治意识，对推动赤峰市旅游业高质量发展具有至关重要的现实意义。

目前的研究普遍倾向于法治意识定义内涵、层次体系、培养途径等方面。然而对导游的保障功能、肩负利用法治保护游客合法权益的责任和使命的关注较少。本研究从导游法治意识现状、增强导游法治意识路径等方面开展研究，力求保障游客、导游的合法权益、阐述，深化对法治的领悟，做深入研究和案例分析。

2. 赤峰市导游法治意识的理论基础

2.1. 法治意识

在法治意识方面我国最早对法治意识作出界定的学者是黄韬先生，他在其主编的《社会主义法治意识》一书中提出，法治意识是公民对于社会主义法治及法治现象的认知、理想、心理、评价、观念等各种意识现象的总称。夏丹波(2016)将法治意识界定为：主体在特定的社会历史条件下，通过各种方式与法治实践进行互动，在互动过程中基于对法治之原则、功能、价值等知识之正确认知，而逐渐产生对法治的理解、认同、信任的一种内心确信和信念[1]。马治远(2022)认为法治意识是教育培养产生的，是对法治理念由内而外的认同，具体表现为对法治的尊崇、信仰及自觉践行。可以看出，法治意识是对法治的认同，它不仅体现在思想上也体现在实践中[2]。姜品仰(2025)对新时代公民法律意识的培养与法治社会的生成进行研究，探讨了进一步拓宽法律意识培养与塑造的途径，以期有效促进国家社会民主法治化的全面发展[3]。

2.2. 导游法治意识的特殊性

导游法治意识的特殊性体现在服务场景、法律关系以及职业责任等都不像普通大众那样具有普遍的法律常识[4]。面对的服务场景多变，运用法律随意；导游处于各种法律关系的交汇处，在和旅行社签订

劳动合同中是受雇者，带团出行中又是履行职务行为，还要对游客负有安全保障义务，所以导游在带团过程中经常会遇到一些问题，如行程的变化、食宿纠纷、交通意外等等，都是瞬间就要决定好各方的权利，如何才能既保障自己和其他人的权利又不致使旅行社担责；导游代表形象，示范作用强；作为外来城市的形象窗口，接待来此游玩的外地游客，如果导游能够依法执业，严格依照规范向游客提供服务，则可以以自身为榜样告知每一位游客要遵纪守法[5]。

3. 赤峰市导游法治意识现状调查

3.1. 调查方法与范围

为准确、全面地了解赤峰市导游法治意识的总体状况，本研究主要采取深度访谈的方式。对一部分资深导游、旅行社管理人员、旅游部门行业监管工作人员等进行深度访谈，在资深导游工作经历中寻找他们的困惑，在旅行社管理导游的过程中听闻旅行社的做法和困境，在与旅游部门行业监管工作人员交谈时了解其执法巡查发现的问题与难处，并做深度采访 20 人，用时 30~60 分钟，并且进行了详细记录。

3.2. 法律知识掌握情况

在基础法律法规方面，大多数导游对《旅游法》《导游人员管理条例》有较为清晰的认知，知晓导游执业内在的基本规范与要求。深入了解后得知，导游对于法律法规认知存在严重的错误偏差，对于《旅游法》关于旅游合同变更、解除的条件和法律后果，能够正确表述出的不多；对于导游员在带团时应当承担的安全保障义务的具体内容，能够表述出全部、完整的不到一半。

3.3. 存在的主要问题

3.3.1. 在法律知识储备方面，现状不容乐观

在法律知识上也不容乐观。大部分导游表示知道《旅游法》《导游人员管理条例》等基础知识，但是只是听说过而已，并不能掌握其主要内容和使用要点。对于《旅游法》中不可抗力因素导致变更行程后旅行团各责任方的法律责任怎么界定，在实际调研中小部分导游能够正确说明旅行社、导游、游客各自应该承担什么样的权利义务[6]。而《导游人员管理条例》中对导游违规行为的处罚细则，更是有超过一半的导游表示不清楚。而且导游的法律知识碎片化现象较为严重，不少导游只了解与自己相关的那一部分内容，对于旅游合同签订、旅游保险理赔等一系列旅游法律法规的知识并不完整，也无法形成完整的法律思路。

3.3.2. 法律实践能力的欠缺

游客因为食住标准、行程延误等问题产生不满时，绝大多数导游并不能快速地结合相应法律制定有效的方案。在一次恶劣天气造成的飞机延误事件中，导游没有第一时间为客人讲解法律规定中的责任问题，也没有帮助客人改签和解决食宿问题，导致客人愤怒并引发了集体投诉事件[7]。赤峰市近一年的旅游投诉大部分是关于导游的投诉。当导游的权益受到侵害，如旅行社不发工资、不合理罚款等问题时，只有少部分人会考虑走劳动仲裁、司法诉讼等渠道来维护自身利益；大多数导游则是因为自己的维权意识差、没信心等原因而委曲求全或私了解决，最后却并不被保障。

4. 赤峰市导游法治意识薄弱的原因分析

4.1. 宏观社会环境因素

4.1.1. 地区经济发展不平衡带来的影响

赤峰市各区经济发展程度差异大，中心城区和克什克腾旗、喀喇沁旗等旅游景点丰富的旗县区旅游设施完善，每年接待的游客越来越多，做导游的人也多；有些偏远旗县交通条件差，景区建设不足，因

此做导游的人少，旅游市场容量小，做导游的少，收入不稳定。偏远地区导游流动性大，人才流失严重。赤峰市旅游行业协会统计，近三年偏远地区导游流失率高涨。不稳定的导游团队得不到系统法治培训，新入职的导游缺乏法制引导，老导游又因跳槽太多无法接受完整法律培训，使导游群体整体法治意识水平不高。

4.1.2. 传统人情社会与现代法治社会的转型阵痛

赤峰市人文历史悠久，也有着传统人情社会的遗留观念。有的导游习惯于利用熟人关系、人情手段来处理旅游行业的各种纠纷和业务，在游客因行程改变而愤怒时，想的第一件事不是按照《旅游法》规定，明白地告诉消费者后如何赔付，而是想怎样小恩小惠式地赔钱给游客。这样的心照不宣会让本已满腹疑惑不解的游客更加疑神疑鬼，甚至是产生更多冲突^[8]。再如，为了多拉生意或者是得到某个项目，某些导游也会不顾法律的存在进行违规操作等等，这也是传统的观念对于现代法治的阻碍，正是这些使得《旅游法》落地遇阻。

4.2. 行业监管因素

4.2.1. 旅游市场监管力度不足

赤峰市旅游市场监管存在人手少、处罚手段陈旧的困境。目前，全市旅游市场监管执法人员与众多导游和旅游经营单位极不相称：平均每个执法人员要管理几十家旅行社等企业和上百名导游；监管方式还是以现场执法为主，缺少大数据、信息化等先进的旅游市场监督管理方式方法，无法对导游所从事的旅游业务实施有效监管。当导游为了多拉客人、获取更高收入的目的，在带团中发生擅自改变行程、降低接待标准等违法违规行为时，发现较晚且不易取证，很难及时有效地对其进行查处。这时，一些导游就铤而走险。

4.2.2. 违法成本低，守法激励机制缺乏

赤峰市导游违规行为的处罚力度太小，属于经济性的处罚方式为主，对于违法违规导游不能起到警示作用。而导游诱导游客购物被罚款也仅有几百元，扣减的导游积分也不多，相对于导游谋取的利益而言只是九牛一毛；但是旅游行业也没有给予守法导游以鼓励和激励。依法执业、服务优良的导游在升职晋级、工资待遇方面均与普通导游并无二致，也就无法发挥督促导游依法执业的作用，使广大导游意识到违法与合法都影响着自身的发展。

4.3. 导游自身因素

赤峰市导游队伍学历层次涵盖中专、大专、本科及以上，有的是旅游专业毕业，学过一些法律知识，但比较零散；非专业导游人员对法律基础知识不了解，对旅游方面的法律法规一无所知。在实际调研中发现，赤峰市全市导游接受法律专业的培训人数仅占导游总人数的五分之一，由于个人基础差异以及缺少自我学习主动性，在碰到复杂的事情时不知道如何用法律来处理。可以说，导游法治意识和服务能力受到了很大限制。

5. 提升赤峰市导游法治意识的对策建议

5.1. 完善法治教育体系，提升法律素养

5.1.1. 构建分层分类的导游法治教育课程体系

按照导游职级初级、中级、高级，从业年限、专业背景等，设置不同层级、类别的法治教育课程。对初级导游设置法律基础知识课程，重点讲解《旅游法》《导游人员管理条例》等法律法规的基础内容和

导游执业要求；对中级导游注重旅游纠纷处理、旅游合同管理等实用型法律知识学习，通过案例研讨、模拟操作等方式提升其运用法律实务的能力；对高级导游可以设置旅游行业法律前沿课题课程，对从事不同类型线路草原游、文化旅游、生态游等的导游可设置有针对性的专项法律课程。

5.1.2. 创新法治教育方法，提高学习效果

改变单一的讲座式教学模式，丰富旅游导游人员法治教育的方式：制作 10 分钟法治微课视频采用案例教学法搜集、整理赤峰市内外和国内外典型旅游行业法律案例，组织导游进行讨论分析，让导游从案例中吸取经验和教训，提升法律思维；通过情景模拟教学的方法设置一些旅游纠纷和突发状况模拟情景，让导游扮演不同的角色亲身感受如何使用法律知识解决问题；线上部分可开展线上网络法治课和直播讲解、现场答疑等活动，线下部分可以是集中培训、实地参观等。此外还可以邀请具有法律实务经验的旅游工作人员走进课堂，分享他们在岗位上遇到的法律难题和解决方法，更加具有实际操作性[9]。

5.2. 健全监管激励机制，优化法治环境

5.2.1. 完善导游诚信评价体系，将法治表现纳入考核

在原有的导游诚信评价的基础上，进一步详细化和具体化的评价系统，在导游诚信评价中纳入导游法治表现这一主要内容；建立导游法治行为档案，记载导游遵纪守法、旅游纠纷处理、行政处罚等情况。对导游执业过程各方面情况进行评价指标，比如是否按照旅游合同约定的事项提供服务、有无诱导游客购物等违法违规行为、能否及时有效地解决投诉等。通过大数据分析、游客评价、行业监管部门考核、旅行社评价等方式获得评价数据，利用评价模型量化打分，根据打分情况分级信用并公布于众。游客可以网上查询导游诚信信息，挑选素质优秀、法治水平高的导游服务人员，形成良性的竞争局面。

5.2.2. 建立守法激励与违法惩戒相结合的机制

对依法执业、诚实守信的导游给予各种鼓励，在物质鼓励上设立“法治优秀导游”奖，给予一定数量的奖金奖励；在晋级深造方面优先推荐参加更高层次的导游培训、申报高一级别的职称评聘、参加国内外旅游交流活动等；在荣誉鼓励方面授予“诚信导游”、“法治示范导游”称号并予以媒体报道和公示。从严惩治违法违规导游。除了给予罚款、扣分甚至吊销导游证等行政处罚之外，建立行业禁入制度，对严重违法失序者实行一至五年乃至终身不得进入旅游行业的处罚，同时将违法违规信息纳入社会信用体系，在其他领域对其进行信用约束，让违法违规导游付出高昂代价，形成巨大威慑力[10]。

6. 总结

导游法治意识的提升，是建设法治赤峰不可或缺的重要一环，对推动城市法治建设进程具有深远意义。作为旅游行业的窗口与纽带，导游的法治素养直接影响着旅游市场的运行秩序。当导游能够严格依据《旅游法》《赤峰市旅游条例》等法律法规开展服务，不仅能有效减少强制消费、违规带团等乱象，规范旅游市场经营行为，还能通过自身依法执业的示范作用，引导游客遵守法律法规、文明旅游，促进旅游市场形成公平有序、诚信守法的良性发展环境。这种旅游市场的法治秩序，是法治赤峰建设在行业领域的生动实践，为城市法治建设和旅游业的健康发展奠定了坚实行业基础。

参考文献

- [1] 夏丹波. 论法治意识的内涵及其与几个相关概念之比较[J]. 法制与社会, 2016(26): 150-152.
- [2] 马治远. 高校学生法治意识培养现状分析及对策研究[J]. 国际公关, 2022(7): 124-126.
- [3] 姜品仰. 公民法律意识的培养与法治社会的生成研究[J]. 秦智, 2025(4): 52-54.
- [4] 杜炜, 张建梅. 导游业务[M]. 北京: 高等教育出版社, 2006.

- [5] 唐若璘. 中国导游队伍现状的思考[J]. 西部皮革, 2016, 38(12): 74.
- [6] 洪尚华, 宁跃进, 尤忠祥. 优化法治营商环境护航旅游经济发展[N]. 安徽法治报, 2023-06-07(002).
- [7] 卓玛拉宗. 国家基础性权力与西藏民众法治观念变迁——基于林芝市错高乡的案例[D]: [硕士学位论文]. 拉萨: 西藏大学, 2024.
- [8] 杜宇. 导游从业人员职业价值取向的调适[J]. 中共山西党委学, 2012, 35(1): 72-74.
- [9] 黄雪丽. 我国导游服务质量的现状分析与对策研究[J]. 商场现代化, 2006(33): 139-140.
- [10] 张帅. 宁夏全域旅游法治化研究[D]: [硕士学位论文]. 银川: 宁夏大学, 2021.