

导游人员管理实施办法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_218915.htm 第一章 总则 第一条 为了加强导游队伍建设，维护旅游市场秩序和旅游者的合法权益，依据《导游人员管理条例》和《旅行社管理条例》，制定本办法。 第二条 旅游行政管理部门对导游人员实行分级管理。 第三条 旅游行政管理部门对导游人员实行资格考试制度和等级考核制度。 第四条 旅游行政管理部门对导游人员实行计分管理制度和制度审核制度。 第二章 导游资格证和导游证 第五条 国家实行统一的导游人员资格考试制度。经考试合格者，方可取得导游资格证。 第六条 国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员资格考试的政策、标准和对各地考试工作的监督管理。省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内导游人员资格考试工作。省辖市、计划单列市、副省级城市负责本地区导游人员的考试工作。 第七条 坚持考试和培训分开、培训自愿的原则，不得强迫考生参加培训。 第八条 经考试合格的，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起30个工作日内颁发《导游人员资格证》。获得资格证3年未从业的，资格证自动失效。 第九条 获得导游人员资格证、并在一家旅行社或导游管理服务机构注册的，持劳动合同或导游管理服务机构登记证明材料向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。 第十条 取得《导游人员资格证》的人员申请办理导游证，须参加颁发导游证的旅游行政管理部门举办的岗前培训考核。 第十一条 《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制，在中华人

民共和国全国范围内使用。任何单位不得另行颁发其他形式的导游证。

第三章 导游人员的计分管理

第十二条 国家对导游人员实行计分管理。国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员计分管理政策并组织实施、监督检查。省级旅游行政管理部门负责本行政区域内导游人员计分管理的组织实施和监督检查。所在地旅游行政管理部门在本行政区域内负责导游人员计分管理的具体执行。

第十三条 导游人员计分办法实行年度10分制。

第十四条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除10分：（一）有损害国家利益和民族尊严的言行的；（二）诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；（三）有殴打或谩骂旅游者行为的；（四）欺骗、胁迫旅游者消费的；（五）未通过年审继续从事导游业务的；（六）因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。

第十五条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除8分：（一）拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的；（二）擅自增加或者减少旅游项目的；（三）擅自终止导游活动的；（四）讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；（五）未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

第十六条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除6分：（一）向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的；（二）以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的；（三）因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的；（四）讲解质量差或不讲解的；（五）私自转借导游证供他人使用的；（六）发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

第十七条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除4分：（一）私自带人随团游览的；（二）无故不随团活动的；（三）在导游活动

中未佩带导游证或未携带计分卡；（四）不新生旅游者宗教信仰和民族风俗。

第十八条 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除2分：（一）未按规定时间到岗的；（二）10人以上团队未打接待社社旗的；（三）未携带正规接待计划；（四）接站未出示旅行社标识的；（五）仪表、着装不整洁的；（六）讲解中吸烟、吃东西的。

第十九条 导游人员10分分值被扣完后，由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证，并出具保留导游证证明，并于10日内通报导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游人员，可持旅游执法单位出具的保留证明完成团队剩余行程。

第二十条 对导游人员的违法、违规行为除扣减其相应分值外，依法应予以处罚的，依据有关法律给予处罚。导游人员通过年审后，年审单位应核消其遗留分值，重新输入初始分值。

第二十一条 旅游行政执法人员玩忽职守、不按照规定随意进行扣分或处罚的，由上级旅游行政管理部门提出批评和通报，本级旅游行政管理部门给予行政处分。

第四章 导游人员的年审管理

第二十二条 国家对导游人员实行年度审核制度。导游人员必须参加年审。国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员年审工作政策，组织实施并监督检查。省级旅游行政管理部门负责组织、指导本行政区域内导游人员年审工作并监督检查。所在地旅游行政管理部门具体负责组织实施对导游人员的年度工作。

第二十三条 年审以考评为主，考评的内容应包括：当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种。

第二十四条 一次扣分达到10分，不予通过年审。累计扣分达到10分的，

暂缓通过年审。一次被扣8分的，全行业通报。一次被扣6分的，警告批评。暂缓通过年审的，通过培训和整改后，方可重新上岗。

第二十五条 导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。培训时间应根据导游业务需要灵活安排。每年累计培训时间不得少于56小时。

第二十六条 旅行社或导游管理服务机构应为注册的导游人员建立档案，对导游人员进行工作培训和指导，建立对导游人员工作情况的检查、考核和奖惩的内部管理机制，接受并处理对导游人员的投诉，负责对导游人员年审的初评。

第五章 导游人员的等级考核

第二十七条 国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员分为初级、中级、高级、特级四个等级。

第二十八条 初级导游和中级导游考核由省级旅游行政管理部门或其委托的地方级旅游行政管理部门组织评定；高级导游和特级导游由国务院旅游行政管理部门组织评定。

第二十九条 由省部级以上单位组织导游评比或竞赛获得最佳称号的导游人员，报国务院旅游行政管理部门批准后，可晋升一级导游等级。导游等级评定标准和办法由国务院旅游行政管理部门另行制定。

第六章 附则

第三十条 本办法自2002年1月1日起施行。

第三十一条 本办法由国家旅游局负责解释。

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