泉州市星级导游管理规定（暂行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 目的依据

为全面加强泉州市导游队伍建设与管理，规范服务行为，提升服务质量，弘扬泉州文化，促进泉州文旅产业高质量发展，依据《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》《泉州市文化旅游发展促进条例》等相关法律法规及本市旅游发展实际情况，制定本暂行规定。

第二条 适用范围

本规定适用于在泉州市行政区域内从事导游活动的导游。

第三条 管理原则

坚持依法依规、公平公正、动态管理、激励提升的原则，强化监督管理与行业自律，保障旅游者的合法权益，维护导游行业形象，提升行业整体素质，共同营造健康有序的导游执业环境。

第二章 资格认定

第四条 导游资格

导游须通过全国导游资格考试，取得导游人员资格证，并与泉州市内的1家旅行社订立不少于1个月期限的劳动合同，或在泉州市旅游行业组织注册，依法申领导游证后，方可从事导游业务。

导游证采用电子证件形式。申请电子导游证时，申请人应当通过全国旅游监管服务信息系统填写申请信息，并提交以下材料：

1. 身份证的扫描件或数码照片等电子版；
2. 未患有传染性疾病的承诺；
3. 无过失犯罪以外的犯罪记录的承诺；
4. 与泉州市旅行社订立劳动合同或在泉州市旅游行业组织注册的确认信息。

有下列情形之一的，不予核发导游证：

1. 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
2. 患有甲类、乙类以及其他可能危害旅游者人身健康安全的传染性疾病的；
3. 受过刑事处罚的（过失犯罪除外）；
4. 被吊销导游证之日起未逾 3 年的。

电子导游证以电子数据形式保存于导游个人移动终端设备中，由国家旅游局制定格式标准，通过全国旅游监管服务信息系统实施管理。电子导游证有效期为 3 年，有效期届满需要继续执业的，应在有效期届满前 3 个月内，通过全国旅游监管服务信息系统向所在地文旅行政主管部门申请换发，提交本规定第四条第二款第（二）（三）（四）项规定的材料。旅行社或旅游行业组织应自导游提交申请之日起 3个工作日内确认信息，文旅行政主管部门在 5 个工作日内审核确认；不予换发的，应告知理由。

导游证依法被撤销、吊销，或导游死亡、丧失民事行为能力等情形的，文旅行政主管部门应依法注销导游证，并通过全国旅游监管服务信息系统更新相关信息。

第三章 权利与义务

第五条 导游权利

导游有权要求旅游者遵守旅游合同约定的行程安排，妥善保管随身物品；有权制止旅游者违反法律法规、违背当地风俗习惯的言行；依法获得劳动报酬（包括基本工资、带团补贴等），享受社会保险及福利待遇；当合法权益受到旅行社或旅游者侵害时，有权向劳动行政部门投诉举报、申请仲裁或向人民法院提起诉讼，依法维护自身权益；在执业过程中，导游的人格尊严受到尊重，人身安全不受侵犯，合法权益受到保障；有权优先使用“海丝泉州推荐官工作室”的培训资源，参与“传帮带”培养计划。

导游有权拒绝旅行社和旅游者的下列要求：

（一）侮辱其人格尊严的要求；

（二）违反其职业道德的要求；

（三）不符合我国民族风俗习惯的要求；

（四）可能危害其人身安全的要求；

（五）其他违反法律、法规和规章规定的要求。

第六条 导游义务

导游应严格遵守国家法律法规和职业道德，诚实守信，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯；按照旅游合同约定的行程，为旅游者提供准确、生动的讲解和周到的向导服务，不得擅自变更旅游行程或中止服务活动；时刻关注旅游者的人身和财物安全，提醒旅游者注意旅游安全事项;在突发事件发生时，按照应急预案采取救助措施，配合相关部门做好善后工作；配合相关部门做好旅游统计、环境保护等工作，引导旅游者爱护景区环境和文物古迹；讲解传播泉州优秀历史文化、风土人情、建设成就等；参加旅游主管部门、旅游行业组织和旅行社开展的政策法规、安全生产、突发事件应对和文明服务等培训，每年累计培训时间不少于24小时，培训记录纳入导游年度考核内容。

第四章 服务规范

第七条 服务基本要求

导游应佩戴导游证（证件备注服务区域）或携带电子导游证，佩戴导游身份标识（标识有姓名、证件号码等基本信息），并开启导游执业相关应用软件；保持仪表整洁、仪态端庄，言行举止文明礼貌；使用文明用语，讲解语言清晰、流畅、准确，语速适中，音量适宜，根据不同游客群体调整讲解风格和内容；尊重游客的知情权和选择权，不得强迫或变相强迫游客消费。

第八条 讲解内容规范

讲解内容必须基于准确的历史文化知识和科学常识，不得传播虚假信息、封建迷信内容及有损国家和城市形象的言论；突出泉州特色，生动展现泉州的海丝文化、闽南文化、华侨文化、宗教文化、建筑文化等，注重文化内涵的挖掘、提升和传播；积极引导游客爱护环境、保护文物，倡导文明旅游；讲解时应结合不同星级的考核要求，对泉州世遗点、展馆、地方概况等进行符合标准的讲解，星级导游分别按照对应考核评分表中的知识储备要求开展讲解工作。

第九条 导游服务规范

导游应提前熟悉旅游行程安排，做好充分准备工作，包括景点资料收集、交通住宿协调、应急物资准备等；在旅游行程中，合理安排游览时间和节奏，确保游客充分体验旅游项目；按照规定提供餐饮、住宿、交通等服务，确保服务质量符合合同约定；在旅游客运车辆“导游专座”就坐，避免在高速公路或危险路段站立讲解；妥善处理游客在旅游过程中的投诉和建议，对于当场可解决的问题及时处理；无法当场解决的，应在24小时内反馈给旅行社或相关部门，跟踪处理进度，并在3个工作日内将处理结果告知游客；此外，市、县国有文旅企业开发的旅游讲解线上预约系统，应纳入所有持证导游信息，导游需配合系统调度，为游客提供预约服务。

第五章 培训与考核

第十条 培训机制

市、县两级文旅行政主管部门针对不同星级导游开设相应课程，内容涵盖旅游市场新趋势、前沿讲解技巧、政策法规、安全生产、突发事件应对等；同时打造线上学习平台（如“泉州导游培训云课堂”等），提供丰富课程资源（包括视频教程、在线题库、专家直播等），支持从业人员自主学习，线上培训时长可计入年度累计培训时间；要求旅行社和公益机构定期组织内部培训（包括岗前培训和执业培训），培训情况纳入年度考核；鼓励导游自主参加各类相关培训和学习活动，对于自主参加培训并取得相关证书的人员，按程序向相关部门申请奖励或补助；依托“海丝泉州推荐官工作室”资源开展实战培训，每年累计培训时间不少于 24 小时（含“云课堂”线上学习时长）。

第十一条 考核制度

建立导游年度考核制度，由泉州市文化广电和旅游局组织实施。考核内容涵盖服务质量、讲解水平、游客满意度评价、参加培训情况、执业经历、奖惩情况等方面。导游的考核结果作为其等级评定、奖励表彰、执业注册延续、优先推荐参与导游大赛等的重要依据。对于考核不合格的导游责令限期整改，整改期间暂停带团资格，参加专项培训；整改仍不合格的，情节严重的将吊销其导游证。

第六章 评星评级规定

第十二条 评星标准

导游需持有有效的导游证，在泉州从事导游工作满一定年限：一星级满1年、二星级满2年、三星级满3年、四星级满5年、五星级满8年；具备良好的职业道德，无违法违规及重大服务质量投诉记录。三星级及以上导游需具备大专及以上学历，五星级导游优先考虑本科及以上学历或旅游相关专业大专学历。讲解水平至关重要，讲解内容需准确、丰富，突出泉州历史文化内涵，尤其是海丝文化、闽南文化特色，能够根据不同游客群体调整讲解风格。通过定期问卷调查、在线评价等方式收集游客满意度（高星级导游游客满意度需达到相应标准，四星、五星级的高星级导游游客满意度需达到90%及以上，三星级达到85%及以上）。严格遵守导游服务流程，按时带团、合理安排行程，妥善处理游客突发问题，展现良好职业素养。

导游服务星级评价通过全国旅游监管服务信息系统自动生成，根据执业情况每年度更新一次。

第十三条 评定流程

由泉州市文化广电和旅游局定期组织开展导游星级评定工作。导游通过所在旅行社或旅游协会提交评星申请，填写个人信息、导游工作经历、服务质量相关数据、奖励证明材料等。泉州市文化广电和旅游局组织专业评审团队对申请材料进行审核（如通过电话回访游客、实地抽查带团情况等方式核实信息真实性）。根据审核结果确定导游星级，并在泉州市文化广电和旅游局官方网站及“海丝泉州文旅之声”公众号公示5个工作日。公示无异议后，为符合标准的导游颁发相应星级证书及标识。

第十四条 星级动态管理

对于星级导游，若出现以下情况之一，予以降级或取消星级：

1. 年度考核不合格的，降一级星级；
2. 发生重大服务质量投诉（经核实确属导游责任）的，降两级星级；
3. 违反本规定或相关法律法规，受到行政警告处罚的，取消星级，1年内不得重新申请；
4. 受到吊销证件处罚的，永久取消星级评定资格；连续两年未达到对应星级游客满意度标准的，降一级星级。

被降级星级的导游，可在处理决定下达3个月后，按照相应星级评定标准重新申请评定。

第十五条 激励措施

被评为星级导游的从业人员在参加泉州市文化广电和旅游局组织的培训、交流活动时享有优先权；旅行社在安排重要旅游团队、高端定制旅游线路时，优先选派高星级导游，给予其更高的薪酬待遇和绩效奖励；在泉州部分国有景区、星级酒店享受优惠待遇等；评优评先方面，优先从高星级导游中选拔，对获评国家、省、市金牌导游给予专项奖励；鼓励泉州景区对持有电子导游证从事执业活动的导游免除门票，在入口处设置明显标识，导游凭电子导游证直接入园；此外，对获得三星级以上的导游，若年度服务古城（世遗）团队达到规定场次，可参照《泉州市新形势下促进文旅经济高质量发展若干激励措施》相关要求获得财政奖励。国有文旅企业组建的导游队伍中，高星级导游优先参与“海丝泉州推荐官”评选，享受景区合作优惠政策。

1. 监督管理

第十六条 监管职责

泉州市文化广电和旅游局负责统筹全市导游的监督管理，各县（市、区）文旅行政主管部门负责辖区导游的日常监督管理工作，建立相应诚信档案，记录诚信行为与违规信息，每季度将诚信档案更新至全市文旅诚信信息平台，与金融、人社等部门建立共建共享机制，对诚信等级高的导游在信贷、就业等方面给予优惠；同时对失信导游实施联合惩戒，共同推动文旅行业诚信体系建设。旅行社或旅游协会和相关公益机构具体负责对所属导游落实管理和监督，每月至少开展 1 次内部检查，发现问题及时整改并上报文旅行政主管部门。

第十七条 投诉处理

泉州市文化广电和旅游局建立旅游投诉举报制度，可通过12315热线或通过“一部手机游泉州”平台等渠道受理和处理有关导游投诉举报的事项；对导游的服务质量、持证上岗情况等进行不定期监督检查，对检查中发现的问题责令限期整改，并跟踪整改情况。

第十八条 信息变更与违规处理

导游信息发生变化（如姓名、身份证号、导游等级、经常执业地区等）的，应自变化之日起10个工作日内通过全国旅游监管服务信息系统申请变更，旅行社或旅游行业组织应在3个工作日内核实，文旅行政主管部门在5个工作日内审核确认。

导游违反《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》等规定的，市、县文旅部门将根据情节轻重，按管辖权限给予以下处罚：

1. 轻微违规（如未按规定佩戴标识），给予警告，记录诚信档案；
2. 一般违规（如讲解内容不准确、擅自缩短行程），暂停执业 1-3 个月，罚款 500-2000元；
3. 严重违规（如强迫消费、传播虚假信息），吊销相关证件，罚款 2000-5000元；构成犯罪的，移交相关部门依法追究刑事责任。

对于违规导游，视情节轻重，可暂停其执业活动一定期限，期间不得从事导游业务。导游违法违规信息纳入旅游经营服务不良信息管理，向社会公告，时限为 3年。

本规定由泉州市文化广电和旅游局负责解释，自发布之日起施行。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **（一星）导游考核评分表** | | | |
|  |  | 考核时间： 年 月 日 |  |
| 考核方向 | 具体内容 | 标 准 | 成 绩 |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容 | 着装整洁规范，发型美观，精神饱满。 |  |
| 姿态举止 | 言行举止符合接待礼仪。 |
| 知识储备（60%） | 对22个世遗点（25%） | 能够依照《泉州：宋元中国世界海洋商贸中心（导游词）》对22个世遗点及古城西街、中山路、金鱼巷分别进行10-15分钟基础讲解。 |  |
| 泉州各展馆（15%） | 对海交馆、非遗馆、闽台缘、泉州博物馆分别进行45分钟基础讲解。 |  |
| 泉州的概况（10%） | 对泉州市总体概况进行15分钟以上的介绍。 |  |
| 县市区的情况（10%） | 对县市区的综合情况进行10分钟以上的介绍。 |  |
| 讲解技巧（30%） | 语言表达（20%） | 语言表达清晰、流畅，语速适中，无明显语法错误和用词不当，且能够言之有物、言之有理、言之有情、言之有趣。 |  |
| 表情举止（5%） | 能够适当使用表情和肢体语言配合讲解内容。 |  |
| 引经据典（5%） | 能够引用适当的名人名言或诗词典故丰富讲解内容。 |  |
| 扣分项目 | 有责投诉或行政处罚 | 被市县两级文旅部门认定为有责投诉一次扣2分，受到市县文旅部门行政处罚一次扣3分。 |  |
|  |  | 考评员： |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **（二星）导游考核评分表** | | | |
|  |  | 考核时间： 年 月 日 |  |
| 考核方向 | 具体内容 | 标 准 | 成 绩 |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容 | 着装整洁规范，发型美观，精神饱满。 |  |
| 姿态举止 | 言行举止符合接待礼仪。 |
| 知识储备（60%） | 对22个世遗点（20%） | 除一星讲解员所要求的基础讲解外，能够对世遗点（开元寺、老君岩、府文庙、清净寺、天后宫、德济门、洛阳桥、圣墓、南外宗正司、市舶司）及周边主要街巷分别进行60分钟的基础讲解。 |  |
| 泉州各展馆（15%） | 对海交馆、非遗馆、闽台缘、泉州博物馆分别进行90分钟的基础讲解。 |  |
| 泉州的情况（15%） | 对泉州市总体概况进行30分钟以上的介绍，且内容应包括建制沿革、经济发展。 |  |
| 县市区的情况（10%） | 对各县市区的综合情况进行45分钟以上的介绍。 |  |
| 讲解技巧（30%） | 语言表达（20%） | 语言表达清晰、流畅，语速适中，无明显语法错误和用词不当，且能够言之有物、言之有理、言之有情、言之有趣。 |  |
| 表情举止（5%） | 能够适当使用表情和肢体语言配合讲解内容。 |  |
| 引经据典（5%） | 能够引用适当的名人名言或诗词典故丰富讲解内容。 |  |
| 扣分项目 | 有责投诉或行政处罚 | 被市县两级文旅部门认定为有责投诉一次扣2分，受到市县文旅部门行政处罚一次扣3分。 |  |
|  |  | 考评员： |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **（三星）导游考核评分表** | | | |
|  |  | 考核时间： 年 月 日 |  |
| 考核方向 | 具体内容 | 标 准 | 成 绩 |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容 | 着装整洁规范，发型美观，精神饱满。 |  |
| 姿态举止 | 言行举止符合接待礼仪。 |
| 知识储备（60%） | 对22个世遗点（20%） | 以《泉州：宋元中国世界海洋商贸中心（导游词）》为参照，能够对22个世遗点分别进行30分钟的基础讲解，并对开元寺、老君岩、府文庙、清净寺、天后宫、德济门、洛阳桥、圣墓、南外宗正司、市舶司、九日山分别进行90分钟的讲解。 |  |
| 泉州各展馆（15%） | 对海交馆、非遗馆、闽台缘、泉州博物馆、华侨历史博物馆、侨批馆进行90分钟的基础讲解。 |  |
| 泉州的情况（15%） | 对泉州市总体概况进行60分钟以上的介绍，且内容应包括建制沿革、经济发展、工业化发展状况、民俗风情。 |  |
| 县市区的情况（10%） | 对各县市区的情况分别进行20分钟以上的讲解。 |  |
| 讲解技巧（30%） | 语言表达（20%） | 语言表达清晰、流畅，语速适中，无明显语法错误和用词不当，且能够言之有物、言之有理、言之有情、言之有趣。 |  |
| 表情举止（5%） | 能够适当使用表情和肢体语言配合讲解内容。 |  |
| 引经据典（5%） | 能够引用适当的名人名言或诗词典故丰富讲解内容。 |  |
| 扣分项目 | 有责投诉或行政处罚 | 被市县两级文旅部门认定为有责投诉一次扣2分，受到市县文旅部门行政处罚一次扣3分。 |  |
|  |  | 考评员： |  |
| **（四星）导游考核评分表** | | | |
|  |  | 考核时间： 年 月 日 |  |
| 考核方向 | 具体内容 | 标 准 | 成 绩 |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容 | 着装整洁规范，发型美观，精神饱满。 |  |
| 姿态举止 | 言行举止符合接待礼仪。 |
| 知识储备（60%） | 对22个世遗点（15%） | 以《泉州：宋元中国世界海洋商贸中心（导游词）》为参照，能够对22个世遗点分别进行60分钟的延伸讲解。 |  |
| 泉州主要展馆（10%） | 对海交馆、非遗馆、闽台缘、泉州博物馆、华侨历史博物馆进行2小时以上的讲解。 |  |
| 主题展馆及国家级文保单位（15%） | 对泉州各大主题展馆及国家级文物保护单位分别进行20分钟基础讲解。 |  |
| 泉州的情况（10%） | 对泉州市总体概况进行80分钟以上的介绍，且内容应包括政治、经济、文化、重点产业发展状况、民俗风情和名人名家事例。 |  |
| 县市区的情况（10%） | 对各县市区的情况分别进行40分钟以上的介绍。 |  |
| 讲解技巧（30%） | 语言表达（20%） | 语言表达清晰、流畅，语速适中，无明显语法错误和用词不当，且能够言之有物、言之有理、言之有情、言之有趣。 |  |
| 表情举止（5%） | 能够适当使用表情和肢体语言配合讲解内容。 |  |
| 引经据典（5%） | 能够引用适当的名人名言或诗词典故丰富讲解内容。 |  |
| 扣分项目 | 有责投诉或行政处罚 | 被市县两级文旅部门认定为有责投诉一次扣2分，受到市县文旅部门行政处罚一次扣3分。 |  |
|  |  | 考评员： |  |
| **（五星）导游考核评分表** | | | |
|  |  | 考核时间： 年 月 日 |  |
| 考核方向 | 具体内容 | 标 准 | 成 绩 |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容 | 着装整洁规范，发型美观，精神饱满。 |  |
| 姿态举止 | 言行举止符合接待礼仪。 |
| 知识储备（60%） | 对22个世遗点（15%） | 以《泉州：宋元中国世界海洋商贸中心（导游词）》为参照，能够对22个世遗点分别进行60分钟的延伸讲解，并延伸创作讲解词。 |  |
| 泉州各展馆（25%） | 对泉州市各大主题展馆及国家级文物保护单位分别进行40分钟以上深入讲解。 |  |
| 泉州的情况（10%） | 对泉州市总体概况进行100分钟以上的介绍，且内容应包括政治、经济、文化、重点产业发展状况、民俗风情和名人名家事例。 |  |
| 县市区的情况（10%） | 对各县市区的情况分别进行60分钟以上的介绍。 |  |
| 讲解技巧（30%） | 语言表达（20%） | 语言表达清晰、流畅，语速适中，无明显语法错误和用词不当，且能够言之有物、言之有理、言之有情、言之有趣。 |  |
| 表情举止（5%） | 能够适当使用表情和肢体语言配合讲解内容。 |  |
| 引经据典（5%） | 能够引用适当的名人名言或诗词典故丰富讲解内容。 |  |
| 扣分项目 | 有责投诉或行政处罚 | 被市县两级文旅部门认定为有责投诉一次扣2分，受到市县文旅部门行政处罚一次扣3分。 |  |
|  |  | 考评员： |  |