泉州市公益讲解员管理规定（暂行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 目的依据

为全面加强泉州市公益讲解员队伍建设与管理，进一步规范服务行为、提升服务质量，以更好弘扬泉州历史文化，传播正能量，弘扬社会主义核心价值观，传递公益观念，推动泉州文旅产业高质量发展，依据国家相关法律法规，结合本市旅游发展实际，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普通话、外语公益讲解服务活动的公益讲解员。

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，保障公益讲解员合法权益，强化监督管理，推动行业整体素质提升。

第二章 资格认定

第四条 公益讲解员资格

 公益讲解员应具备泉州市常住居民身份（特殊情况经批准可适当放宽），或在泉州长期工作、学习且对泉州文化有深入了解，热爱公益事业，熟悉泉州市历史文化、旅游资源，特别是海丝文化、闽南文化、宗教文化、红色文化等特色内容，年龄在18周岁至65周岁之间，身体健康，能够胜任讲解工作强度；具备高中（中专）及以上文化程度，语言表达能力和沟通能力良好，针对服务外国游客的公益讲解员需具备相应的外语讲解能力和水平。通过泉州市文旅主管部门或相关公益机构组织的公益讲解员培训及考核，获取相应的公益讲解员培训及考核结业证书。

第三章 权利与义务

 第五条 公益讲解员权利

 有权获得从事公益讲解服务所需的培训、指导；因公益讲解活动产生的合理费用，可按照规定获得适当补贴；对公益讲解服务工作享有提出意见和建议的权利，参与相关工作决策过程；在讲解活动中，人格尊严应受到尊重，人身安全不受侵犯，有权拒绝不合理要求。

第六条 公益讲解员义务

严格遵守国家法律法规和社会公德，自觉维护国家利益和泉州城市形象；按照培训要求和讲解规范，在指定区域和时间内，为游客提供热情、准确、生动的公益讲解服务；积极参加相关培训、学习和交流活动，不断提升自身讲解水平和服务质量；协助景区（点）维护游览秩序，引导游客文明参观，爱护景区（点）的文物古迹、生态环境和公共设施。

第四章 服务规范

第七条 行为规范

公益讲解员应保持仪表整洁、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。根据游客需求和景区（点）实际情况，合理安排讲解路线和内容，确保讲解全面、深入。在讲解过程中，注重与游客互动，解答游客疑问，增强游客的参与感和体验感。讲解结束后，可根据游客反馈，对讲解工作进行总结和改进。讲解员在引导旅游者游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，经征得多数旅游者的同意，可以调整或者变更活动内容，并及时向所在县（市、区）文旅局报告有关情况。

第八条 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。应当恪守职业道德，尊重宗教信仰、民族风俗和生活习惯，主动、客观地讲解当地的人文历史和自然风貌，介绍风土人情和习俗。突出泉州特色，生动展现泉州的海丝文化、闽南文化、宗教文化、红色文化等，注重文化内涵的挖掘和传播。积极引导游客爱护环境、保护文物，倡导文明旅游。

第九条 纪律要求

公益讲解员应统一形象，着公益讲解马甲或佩带公益讲解员证，提前到达指定讲解地点，不得无故缺席或擅离职守，并做好准备工作，如调试讲解设备、熟悉游客基本情况等。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，不得泄露讲解点内部信息或观众隐私。

第五章 培训与考核

 第十条 培训机制

各县（市、区）文旅部门针对不同星级公益讲解员开设相应课程，内容涵盖旅游市场新趋势、前沿，讲解技巧等。同时，打造线上学习平台，提供丰富课程资源，支持从业人员自主学习。要求公益机构定期组织内部培训，培训情况纳入年度考核。鼓励公益讲解员通过正规渠道，自主参加各类官方认证的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，按程序申请给予一定的奖励和支持。

第十一条 考核制度

 建立公益讲解员年度考核制度，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、游客评价、参加培训情况等方面。对公益讲解员的考核结果，作为其继续从事公益讲解服务、评选优秀公益讲解员等的依据。对考核不合格的公益讲解员，取消其公益讲解员资格。

第六章 评星评级规定

第十二条 评星标准

公益讲解员热爱泉州文化，积极传播泉州特色人文精神，获得公益讲解员证书后，从事公益讲解工作具备一定年限，评一星级须满1年、评二星级须满2年、评三星级须满3年、评四星级须满4年、评五星级须满6年，经考评合格，可获得相应星级。

讲解内容要围绕泉州丰富历史文化，结合世遗点、文保点、特色街区、非遗技艺等，内容生动且富有深度，能结合泉州在地特色及当下旅游热点创新讲解形式。游客评价借助线上平台、景区游客意见箱等多渠道收集，四星、五星级公益讲解员游客好评率需达90%及以上，三星级达85%及以上。在泉州市旅游文化推广活动中表现突出，获得泉州市级旅游行业相关奖项，游客在社交媒体分享优质旅游经历并提及公益讲解员服务，可获得加分。

无违规违纪行为，近3年年度工作考核均合格。

第十三条 评定流程

泉州市文化广电和旅游局联合高校、行业协会组成评定委员会，每年开展公益讲解员星级评定。公益讲解员向所在地县级文旅部门提交申请，附带个人讲解生涯总结、讲解视频片段、游客评价截图、奖励证书扫描件等材料。评定委员会组织材料初审，筛选符合基本条件的公益讲解员进入实地考核环节。实地考核安排在不同景区，观察公益讲解员带团讲解、服务游客全过程，综合打分。综合材料审核与实地考核成绩，确定公益讲解员星级，五星为90-100分、四星89-80分、三星79-70分，69-60分为待定人员，不满60分为不合格。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”公众号进行公示，公示期为7个工作日。公示无异议后，为符合标准的公益讲解员颁发相应星级证书及标识。

第十四条 激励措施

高星级公益讲解员优先参与泉州市旅游新产品、新线路的设计与体验活动，为旅游产品开发提供专业建议。获得政府给予的讲解人才奖励资金，星级越高奖励金额越高。优秀公益讲解员可优先推荐参加全市导游（讲解员）技能服务大赛。在泉州部分国有景区、酒店享受优惠待遇等。在公益讲解团队内部，高星级公益讲解员在担任培训讲师、团队管理职务时具有优先权。

第七章 监督管理

第十五条 监管职责

泉州市文化广电和旅游局负责统筹全市公益讲解员的监督管理，各县（市、区）文旅局具体负责辖区公益讲解员日常监督管理工作，公益机构负责对所属公益讲解员落实日常管理和监督。建立公益讲解员诚信档案，由县级文旅主管部门记录诚信行为与违规信息，共同推动诚信体系建设。

第十六条 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投诉举报的事项；对公益讲解员的服务质量、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进行相应的处理。

公益讲解员违反本规定的，由泉州市文化广电和旅游局根据情节轻重，给予警告或吊销相关证件等处罚。对于违规公益讲解员，取消其公益讲解员资格，2年内不得重新申请，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

公益讲解员在讲解活动中有下列情形之一的给予警告：

（1）讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；

（2）向旅游者兜售物品的；

（3）以明示或暗示的方式向旅游者索要小费的；

（4）不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗的。

公益讲解员在讲解活动中有下列情形之一的给予批评教育：

（1）在讲解活动中未佩戴讲解证的；

（2）仪表、着装不整洁的；

（3）讲解服务时有懈怠情绪，工作不积极主动的。

公益讲解员在讲解活动中有下列情形之一的给予通报批评：

（1）拒绝、逃避检查的，或者欺骗检查人员的；

（2）擅自减少或中止讲解服务的；

公益讲解员在讲解活动中有下列情形之一的将注销讲解员证：

（1）一年3次（含3次）以上被投诉属实的；

（2）有损害国家利益和民族尊严言行的；

（3）诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；

（4）殴打或严重谩骂旅游者行为的；

（5）欺骗、胁迫旅游者消费的；

（6）因自身原因造成旅游者重大伤害和损失的；

（7）私自转借、涂改讲解证的；

（8）讲解内容出现严重错误，严重损害泉州形象；

（9）其他严重违规情形。

本规定由泉州市文化广电和旅游局负责解释，本规定自发布之日起施行。

**公益讲解员考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  考核时间： 年 月 日 |  |
| **考核指标** | **具体内容** | **标准** | **成绩** |
| 礼仪规范（10%） | 着装、妆容、姿态举止 | 着装整洁规范，妆容发型美观得体，精神饱满言，行举止符合接待礼仪 |  |
| 专业知识（40%） | 此项以试卷形式进行考核，由文物专业人员进行命题 | 对泉州历史文化的熟悉程度，尤其是22处世遗点的历史价值、文化内涵等方面的知识掌握情况 |  |
| 讲解技巧（50%） | 此项以现场讲解进行测评，组织相关专家进行打分 | 讲解内容（20%） | 熟练掌握世遗点、博物馆、文化场馆等讲解内容，进行45-60分钟的基础讲解 |  |
| 语言表达（15%） | 清晰、准确、流畅、生动，富有感染力 |  |
| 讲解节奏（5%） | 把握得当，张弛有度，根据观众的反应及时调整讲解速度 |  |
| 互动能力（5%） | 能够与观众进行有效的互动，回答观众提问，引导观众参与 |  |
| 体态语言（5%） | 表情自然，肢体动作得体，与讲解内容相配合 |  |
| \*每一项分值为100分，按比例折算总成绩。 |

考评员：