

ICS 03.200

CCS A 00

团体标准

T/GTGA0002-2024

执业信用评价规范 导游

Specification for professional credit evaluation — Tour guides

2024-12-30 发布

2025-02-01 实施

广州市导游协会 发布



目录

执业信用评价规范 导游 1

目录 2

导游执业信用评价规范 4

 1 范围 4

 2 规范性引用文件 4

 3 术语和定义 4

 4 基本原则 4

 5 评价指标和方法 5

 6 等级划分 7

附录 A 评价指标及评分细则 10

 一、基础标准（400 分） 10

 二、评优标准（300 分） 13

参考资料 15

前言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中山大学提出，由广州市导游协会归口。

本文件起草单位：中山大学、广州市导游协会。

本文件主要起草人：黎耀奇、沈莉莉、王心蕊、赵雨僊、邓巧巧、陈海霞、钟瑞敏、招琴。

导游执业信用评价规范

1 范围

本文件规定了导游信用评价的基本原则、评价指标和方法、等级划分等内容。
本文件适用于导游的信用评价和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

导游 tour guide

按照《导游人员管理条例》的规定，取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关服务的人员。

[来源: GB/T 16766-2017, 4.1.7]

3.2

导游信用评价 credit evaluation of tour guide

依据多种渠道依法依规采集导游信用信息，通过构建科学的导游信用评价指标体系，对导游在提供导游服务时遵守法定义务或者履行约定义务、承诺的意愿、能力和表现的评价活动。

4 基本原则

4.1 合规性

遵守国家和广州市文化和旅游及信用等相关规定。

4.2 系统性

综合考虑影响导游信用状况的各主要因素，全面反映导游的信用状况。

4.3 公正性

秉持独立、客观、平等的原则，不受外来因素影响。

4.4 适用性

选择适用于被评价对象执业特点的指标作为评价指标体系。指标体系的值是可变化的，被评价对象可以通过自身的努力改变相应的指标值，提高信用等级。

4.5 科学性

信用评价指标数据可获取，信用评价方法可行，信用评价评分操作性强。从多个主体出发，综合考虑影响导游信用状况的各主要因素，全面反映导游的信用状况。

4.6 安全性

采取必要措施,确保导游信用评价指标中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用的状态。

5 评价指标和方法

5.1 评价指标

5.1.1 指标分类

导游信用评价指标包括基础标准和评优标准，基础标准包括得分指标和扣分指标，评优标准为得分指标。

5.1.2 指标体系

得分指标和扣分指标均分为二级指标。信用评价指标体系应符合附录 A 表 A.1 的规定。

5.2 评价方法

导游执业信用评价方法采用直接定级和指标评分相结合的方式。

5.2.1 信用信息获取

导游执业信用信息主要通过以下方式取得：

- i. 旅行社、导游行业协会主动报送的信息
- ii. 导游主动报送的信息
- iii. 游客填写服务质量调查
- iv. 司法机关在监管过程中获取的信息
- v. 通过其他合法途径获取的相关信息

5.2.2 评价周期

导游执业信用等级评定工作每年施行一次，有效期原则上为一年，次年重新计分评定。

有重大表彰奖励、严重违法行为或者完成信用修复，直接影响信用等级层次的，应当及时重新评定，并动态调整信用等级结果。根据得分情况，信用等级可跨级降低或修复。

记分周期是指加分或者扣分分值的有效期限，表彰、处罚、警示信息等自决定作出之日起开始计算。

5.2.3 直接定级

当导游信用评价指标项数据出现表 1 中指标时，直接将导游评为最低等级一星级。

表 1 直接定级指标项

序号	指标项
1	根据《文化和旅游市场信用管理规定》，导游被认定为文化和旅游市场严重失信主体
2	近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件，且导游负有主要责任
3	导游证未在有效期之内
4	导游有刑事犯罪记录

5.2.4 信用评分

- i. 导游总体信用分值范围为[0, 1000]。进行信用评分时，初始分值设置为 300 分。
- ii. 将获取的得分指标分值应按照上述规定的各得分指标项进行分值相加，得出总得分分值。其中基础标准最高加分为 400 分；评优标准最高加分为 300 分。
- iii. 不同信用等级的导游分别设有必须满足标准，导游需满足每一层级必须满足标准，并且达到该层级分数要求后方可获得相应等级的称号。
- iv. 将获取的扣分指标分值按照规定的各扣分指标项评分进行分值相加，得

- 出总扣分分值。总扣分分值最高为 300 分，超过 300 分按 300 分计算。
- v. 初始分值加上总得分分值，减去总扣分分值，计算出导游的信用分值。导游信用分值最低为 0 分，最高为 1000 分。

6 等级划分

导游信用等级按照信用分值从高到低分别用五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个信用等级表示。信用等级及表示方法应满足下列要求。

6.1 五星级信用

导游执业信用优秀，风险极小。导游能持续稳定地提供可靠、安全、迅捷、贴心的模范导游服务。达到五星级信用等级，首先应达到四星级信用等级标准，得分应在（850，1000]范围内，且至少满足以下条款中的 3 条：

- ✓ 近一年至少参与 3 次旅游主管部门、旅游行业组织开展的培训，或作为组织者开展至少 1 次旅游行业相关的培训活动；
- ✓ 近二年至少获得 1 次游客表扬（锦旗或有 3 名及以上游客亲笔签名的表扬信或锦旗）；
- ✓ 近二年至少获得一次及以上市级行业竞赛奖励；近三年至少获得 1 次政府、企业或者行业协会表彰；
- ✓ 近一年至少参与 1 项“中国志愿服务网”公布的、能够提供志愿服务证明的公益活动，并有完整记录留存。

6.2 四星级信用

导游执业信用良好，风险较小。导游能提供可靠、安全、迅捷的良好导游服务。达到四星级信用等级，应获得中级及以上导游等级证书，并达到三星级信用等级标准，得分应在（700，850]范围内，且至少满足以下条款中的 2 条：

- ✓ 近一年至少参与 2 次旅游主管部门、旅游行业组织开展的培训，或作为组织者开展至少 1 次旅游行业相关的培训活动；
- ✓ 近三年至少获得 1 次游客表扬（锦旗或有 3 名及以上游客亲笔签名的表扬信或锦旗）；
- ✓ 近二年至少获得一次及以上区级行业竞赛奖励。

6.3 三星级信用

导游执业信用合格，风险小。导游能提供可靠、安全的标准导游服务。达到

三星级信用等级，得分应在（500，700]范围内，且符合以下全部条款：

- ✓ 执业许可申请、星级评价等信息真实，近一年未受到过相关主管部门处罚；
- ✓ 遇突发事件、常见问题，按照 GB/T 15971 的要求积极妥善配合有关部门进行现场处理；按规定及时上报用工单位、旅游主管部门；
- ✓ 服务项目、流程、质量等符合 GB/T 15971 的相应要求。

6.4 二星级信用

导游执业信用较差，风险大。导游提供合格导游服务的能力有限，各项指标表现较差，履约能力不稳定，或在某些方面存在较大缺陷，信用评分在（400,500]范围内。

6. 一星级信用

导游执业信用风险极大，各项指标落后，履约能力极弱，在某些方面存在严重缺陷，信用得分在 400 以下。

表格 2 导游执业信用等级划分

等级符号	分值范围	信用提示
五星级	（850，1000]	信用优秀
四星级	（700，850]	信用良好
三星级	（500，700]	信用合格
二星级	（400，500]	信用较差
一星级	[0，400]	信用极差

7. 信用修复 导游主动履行义务，纠正失信行为，消除不良影响的，可以按照规定条件提出信用修复申请。

7.1 申请修复条件

导游申请信用修复应当符合下列条件：

- i. 行政处罚、党纪处理、行业处分等法定责任义务已经履行完毕；
- ii. 接受社会信用主管部门组织的公益性信用修复培训，并取得信用报告；
- iii. 做出信用承诺并同意向社会公开；
- iv. 二星级信用修复自信用等级评定之日起不少于两个月；
- v. 一星级信用修复自信用等级评定之日起不少于三个月。

7.2 修复措施

导游可以通过以下措施修复信用，提高信用等级：

- i. 参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、援藏援疆等具有较大社会影响的公益活动
- ii. 组织或参与导游公益讲解、课程培训、文化宣传等活动
- iii. 捐资助学、助残、救灾、扶困或者其他公益事业捐款
- iv. 其他信用修复措施

附录 A 评价指标及评分细则

一、基础标准（400 分）

表格 A-1 基础标准及评分细则

一级指标	二级指标	赋分	记分周期
执业情况 (180)	带团天数 (60)	根据近一年累计带团天数，予以得分： 本年度带团天数>100 天，加 60 分； 30 天<本年度带团天数≤100 天，加 40 分 注：针对管理岗的执业导游，为 30 名及以上的 导游提供管理服务者，带团天数>30 天即可得 60 分	1 年
	从业年限 (50)	根据取得导游证年限情况，予以得分： 导游从业年限≥10 年，加 50 分； 5 年≤导游从业年限<10 年，加 40 分； 导游从业年限<5 年，加 30 分	永久
	执业资质 (15)	获得外语导游证资格，每项加 5 分，累计最高 加 10 分； 获得出境/赴台旅游领队资格，加 5 分	永久
	职业等级 (55)	根据导游职业等级评定情况，予以得分： 获得特级导游评定，得 55 分； 获得高级导游评定，得 30 分； 获得中级导游评定，得 20 分	永久
教育情况 (20)	学历教育 (20)	根据导游学历教育情况，予以得分：研究生文 化水平，得 20 分；本科及同等学力文化水平， 得 15 分；大专及同等学历文化水平，得 10 分	永久
服务质量 (200)	讲解 (60)	景区景点讲解：游览内容介绍，介绍景 区景点的知识性信息；文化内涵融入， 融合文化内涵的特色性介绍；框架条理 清晰，导游词、讲解词篇章合理	30 分
		语音语调和表达能力：语音清晰，语速 适中，节奏合理；语言准确、规范，表 达流畅、有条理；具有生动性和趣味性	15 分
		仪容仪表和言行举止：衣着打扮大方整 齐，符合执业需求；言行举止得体，符 合礼仪礼貌规范；文明用语、态度友好， 表情自然生动；手势及身体语言应用适 当与适度	10 分
		文明旅游：适当提出文明旅游要求，蕴 含文明服务理念	5 分

	迎接 (25)	提前与游客确定行程安排, 着装规范, 行为举止符合导游职业礼仪	5 分	1 年
		携带电子导游证, 佩戴导游身份标识, 按照约定抵达接站(集合)地点	5 分	
		核实旅游客车(所属车队、车型、座位数、车况)等相关情况并配合旅游客车驾驶人检查车辆清洁卫生、垃圾袋(呕吐袋)、空调、安全带等, 确认应接的旅游团(旅游者), 核对旅游行程安排, 清点人数, 提醒游客拿好行李, 带领游客上车	10 分	
		向游客致欢迎辞	5 分	
	交通 (25)	协助游客办妥登机(车、船)票、安检和行李托运等相关手续, 提醒游客不携带违禁物品	10 分	1 年
		告知游客旅游客车的标志、车号、停车地点和开车时间, 引导游客有序乘坐, 提醒游客系好安全带	10 分	
		听从乘务人员的安排, 协助照顾游客的旅途生活。游客有需要时, 提供必要的帮助或协助	5 分	
	住宿 (30)	协助办妥入住手续, 落实住宿安排, 办理退房手续, 并协助旅游者结清个人消费项目。 满足以上要求加 30 分		1 年
	餐饮 (20)	按照旅游合同约定安排饮食, 提前与餐厅联系, 核实订餐情况, 引导旅游者到餐厅入座。 满足以上要求加 20 分		1 年
	购物 (10)	按旅游合同约定安排统一的购物活动, 不额外增加购物点。 满足以上要求加 10 分		1 年
	娱乐 (10)	按旅游合同约定安排文娱节目, 按时组织旅游者入场, 陪同前往并简要介绍节目内容及其特点。 满足以上要求加 10 分		1 年
	综合服务 (20)	能提供可靠 (5 分)、安全 (5 分)、迅捷 (5 分)、贴心 (5 分) 的服务, 满足以上要求加 20 分		1 年
遵纪守法	行政处罚	近一年, 导游在行业信用记录内存在行政处罚行为并且未完成信用修复的, 属《广州市优化营商环境条例》中“严重违法行为”每条扣 50 分, 属“一般违法行为”每条扣 30 分		1 年
	行政检查	近一年, 导游有行政检查不合格行为, 每次扣 30 分		1 年
	旅游不文	近一年, 导游存在“旅游不文明行为记录”,		1 年

安全管理	明行为	每条扣 20 分	
	警示信息	近一年，导游在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣 50 分	1 年
	失信主体认定	根据《文化和旅游市场信用管理规定》： 导游被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣 50 分； 导游被认定为文化和旅游市场严重失信主体，直接评为“一星”级	1 年
	游客投诉	导游受到有责投诉，并且游客能够提供有效证明，每条扣 20 分，最多扣 100 分	1 年
	守信实施	涂改、倒卖、出租、出借导游人员资格证、导游证等每发生 1 次减 50 分	1 年
	执业行为	擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同，扣 50 分；以隐瞒事实、提供虚假情况等方式，诱骗旅游者违背自己的真实意愿参加购物活动或者另行付费旅游项目，扣 50 分；向旅游者兜售物品或向旅游者索取小费，扣 50 分；推荐或者安排不合格的经营场所，扣 50 分；未经旅行社同意委托他人代为提供导游服务，扣 50 分；安排旅游者参观或参与涉及色情、赌博、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或者活动，直接评为“二星”级；以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目，直接评为“一星”级。	1 年
	舆情监管	近一年，因导游服务被主要媒体通报，造成严重社会影响且导游负有主要责任的，直接评为“一星”级；导游负次要责任的，扣 80 分；造成不良影响且导游负有主要责任的，扣 60 分；导游负次要责任的，扣 30 分；造成不良影响且导游负有主要责任的，扣 30 分，导游负次要责任的，扣 15 分。	1 年
	旅游安全	近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件，且导游负有主要责任，直接评为“一星”级，负有次要责任扣 80 分； 近一年，发生较大旅游突发事件且导游负有主要责任扣 60 分，负有次要责任扣 30 分； 近一年，发生一般旅游突发事件，且导游负有主要责任扣 30 分，负有次要责任扣 15 分	1 年
	警示告知	向游客进行安全教育和安全告知或者在合同中有明确的安全注意事项；对游览过程中可能发生危及游客人身、财物安全的情况，向游客作出真实说明和明确警示并获得游客签字确认；对旅游者投保人身意外伤害保险作出书面提	1 年

		示。 以上一项不满足扣 10 分	
--	--	---------------------	--

二、评优标准（300 分）

表格 A-2 评优标准及评分细则

一级指标	二级指标	赋分		记分周期
社会责任 (50)	公益慈善 (30)	参加“中国志愿服务网”公布的、能够提供志愿服务证明的公益活动，每参与一项活动并有完整记录留存，加 10 分，累计最高加 30 分		1 年
	援疆援藏 (20)	上年度参加国家组织的援疆、援藏导游工作，每服务 1 个月加 10 分，累计最高加 20 分		1 年
行业责任 (130)	行业培训 (40)	组织及参与旅游主管部门、旅游行业组织的导游或旅游从业者的相关培训活动，组织者每次加 20 分，参与者每次加 10 分，累计最高加 40 分		1 年
	行业交流 (10)	不断总结和交流带团经验，传授业务技能，发挥传帮带作用，满足以上要求加 10 分		1 年
	行业竞赛 (40)	根据参加导游行业大赛获奖情况进行加分，累计最高加 40 分	获得国家级奖励，每项加 40 分	3 年
			获得省级奖励，每项加 30 分	3 年
			获得市级奖励，每项加 15 分	3 年
	行业管理 (40)	根据在行业内负责的管理工作进行加分，对于在旅游协会任职的管理人员，担任会长职务加 40 分，担任副会长职务加 30 分，担任秘书长、监事长、理事和监事职务加 25 分，担任其他管理职务加 15 分；对于在旅游企业任职的管理人员，担任总经理职务加 30 分，担任副总经理职务加 20 分，担任各部门经理加 10 分		1 年
自我提升 (50)	媒体发展 (30)	获国家级媒体正面报道，每次加 30 分；获省级媒体正面报道，每次加 20 分；获市级媒体正面报道，每次加 10 分。积极通过各类自媒体平台分享、宣传、开展旅游活动，任一平台粉丝数量在 100 万以上的，加 30 分；粉丝数量在 10 万-100 万之间的，加 20 分；粉丝数量在 1 万-10 万之间的，加 10 分。，累计最高加 30 分		1 年
	技能提升 (20)	依据人力资源和社会保障部发布的国家职业资格目录，获得专业技术人员职业资格证书，得 10 分；依据人力资源和社会保障部发布的国家		永久

		职业资格目录，获得技能人员职业资格证书，得 10 分；按照国家职业技能标准和行业企业评价规范设置的职业技能等级，获得职业技能鉴定机构颁发的职业技能等级证书，等级在高级工以下的，得 5 分，等级在高级工及以上的，得 10 分。累计最高加 20 分。		
表彰（70）	行政表彰 （40 分）	根据获得表彰情况进行加分，累计最高加 40 分	获得政府部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰，每次加 40 分	永久
			获得政府部门或旅游行业协会省级荣誉表彰，每次加 30 分	3 年
			获得政府部门或旅游行业协会地市级荣誉表彰，每次加 20 分	3 年
			获得区县级荣誉表彰，每次加 10 分	3 年
	游客表扬 （20）	获得游客表扬（锦旗或有 3 名及以上游客亲笔签名的表扬信），每次加 5 分，累计最高加 20 分		1 年
	企业表彰 （10）	获得企业表彰，每次加 5 分，累计最高加 10 分		1 年

参考资料

- [1] GB/T 15971 导游服务规范
- [2] GB/T 16766 旅游业基础术语
- [3] GB/T 34313 导游等级划分与评定
- [4] 文化和旅游部. 全国文化和旅游市场信用体系建设报告. 2023 年 9 月 14 日.
- [5] 文化和旅游部. 文化和旅游市场信用管理规定. 2021 年 10 月 25 日.
- [6] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省社会信用条例. 2024 年 04 月 16 日.
- [7] 广东省发展改革委. 2024 年广东省社会信用体系建设工作要点. 2024 年 04 月 16 日.
- [8] 广东省文化和旅游厅. 文化和旅游市场信用体系建设工作方案. 2023 年 11 月 30 日.
- [9] 广州市人民政府. 广州市公共信用信息管理规定. 2024 年 01 月 30 日.
- [10] 广州市文化广电旅游局. 文化和旅游市场主体信用评价规范. 2022 年 11 月 07 日.