

# 大连市导游协会

## 公告

2025年 第1号 (总第1号)

大连市导游协会批准《导游服务质量等级划分与评定》  
(T/DLTGA001—2025) 标准，现予公告。

附件：《导游服务质量等级划分与评定》



# 团体标准

T/DLTGA 001

导游服务质量等级划分与评定

Classification and evaluation of Tour  
guide service quality

2025-1-16 发布

2025-1-16 实施

大连市导游协会 发布

## 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。

本文件由大连市导游协会旅游教育（人才）专业委员会提出。

本文件由大连市导游协会归口。

本文件起草单位：大连市导游协会、大连外国语大学、大连职业技术学院、辽宁师范大学附属中等职业技术专业学校、大连职工大学

本文件主要起草人：冯志科、宋刚、张洁、崔三羊、孔晓楠

# 导游服务质量等级划分与评定

## 1 范围

本文件规定了导游服务质量等级的术语和定义、基本要求、等级划分、等级评定。

本文件适用于依照《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》，参加导游资格考试成绩合格，在大连市申领导游证，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的大连市导游协会会员。

## 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/T 15971-2023 导游服务规范
- GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
- GB/T 34313-2017 导游等级划分与评定

## 3 术语和定义

GB/T 34313-2017 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 思想素质

热爱祖国，践行社会主义核心价值观；恪守职业道德，爱岗敬业，坚持游客为本，服务至诚；秉承契约精神，按合同的约定提供导游服务，维护旅游者和旅行社的合法权益。

### 4.2 规范意识

在提供导游服务的过程中，严格遵守《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》《导游管理办法》《导游服务规范》《大连市旅游条例》《大连市导游协会章程》等法律法规及相关规定。

### 4.3 窗口意识

导游讲解是城市宣传的窗口，导游服务是城市素质的展现，导游应在执业过程中保持妆容仪表整洁得体、言谈举止文明大方，在传播中华优秀传统文化，弘扬社会主义先进文化，促进社会主义精神文明建设等方面发挥积极作用。

### 4.4 敬业意识

积极参加行业培训，学习先进执业经验，争做爱岗敬业的表率，努力成为有担当、有作为、无愧于时代的优秀导游。在提升服务质量，推动文化和旅游业高质量发展方面发挥积极作用。

### 4.5 服务意识

在“吃、住、行、游、购、娱”等方面为旅游者提供“安心”“舒心”“开心”的旅游服务，倾力打造“大连服务”品牌，以满足旅游者在游览过程中物质和精神的需求。

### 4.6 安全意识

做好旅游安全的提醒工作，维护旅游者和自身的生命财产安全。

## 5 等级划分

导游服务质量按职业能力、导游证等级、导游比赛成绩、获得行业荣誉及突出事迹等综合条件，划分为五个等级，分别为“5A级导游”“4A级导游”“3A级导游”“2A级导游”和“1A级导游”，5A级为最高等级。

## 6 评定指标

6.1 评定指标由基本条件与业务能力两部分构成，包含执业年限、学历、语言能力、比赛成绩、行业荣誉、知识水平、讲解水平、业务水平等。

### 6.2 基本条件

6.2.1 5年内未受过行业主管部门处罚，未对文旅行业造成不良影响的。

6.2.2 下列基本条件满足其一可参评5A级导游

6.2.2.1 获得国家级导游比赛三等奖及以上。

6.2.2.2 获得国家级导游荣誉称号（金牌导游、最美导游、十佳导游、优秀导游）。

6.2.2.3 获得省级导游比赛二等奖及以上。

6.2.2.4 获得市级导游比赛一等奖。

6.2.2.5 取得特级导游证。

6.2.3 下列基本条件满足其一可参评4A级导游

6.2.3.1 获得国家级导游比赛优秀奖。

6.2.3.2 获得省级导游比赛三等奖。

6.2.3.3 获得省级导游荣誉称号的（十佳导游、优秀导游）。

6.2.3.4 获得市级导游比赛二等奖。

6.2.3.5 取得高级导游证。

6.2.3.6 取得导游证并执业15年（含15年）以上。

6.2.4 下列基本条件满足其一可参评3A级导游

6.2.4.1 获得省级导游比赛优秀奖。

6.2.4.2 获得市级导游比赛三等奖及优秀奖。

6.2.4.3 获得市级导游荣誉称号的（十佳导游、优秀导游）。

6.2.4.4 取得中级导游证。

6.2.4.5 取得导游证并执业10年（含10年）以上。

6.2.5 满足此条件可参评2A级导游

取得导游证并执业5年（含5年）以上。

6.2.6 满足此条件可参评1A级导游

取得导游证并执业5年以下。

### 6.3 业务能力

业务能力评价由评定机构参照《导游服务质量等级评定打分表》（编号2）进行打分，并计入评定得分。

## 7 等级评定

## 7.1 评定机构

7.1.1 机构名称：大连市导游服务质量等级评定委员会（以下简称：委员会）。

7.1.2 机构组成：由导游行业组织、教学科研机构、旅游企业的专家组成（原则上从辽宁省与大连市文化和旅游行政主管部门专家库中抽调）。

7.1.3 机构职责：制定导游服务质量等级评定工作的实施办法与细则等，开展导游服务质量等级评定工作。

## 7.2 评定程序

7.2.1 由具备基本条件的导游自愿提出等级评定申报。（附录：《导游服务质量等级评定申报表》）

7.2.2 由委员会开展导游服务质量等级评定工作，《导游服务质量等级评定打分表》分项指标得分总和所对应的级别档次为导游服务质量等级评定结果。

7.2.3 导游服务质量等级评定结果报业务主管单位核验。

7.2.4 导游服务质量等级评定结果公示，公示期不少于5个工作日。在公示期内如无异议则评定结果有效；如有异议可申请复评，复评仅限一次，复评结果为最终评定结果，并重新公示。

7.2.5 授予导游服务质量等级证书。

## 8 动态管理

导游服务质量等级依据导游执业实际情况通过系统平台实行动态管理。

附 录 A  
(规范性附录)

导游服务质量等级评定申报表

导游服务质量等级评定申报表如表 A.1 所示。

表 A.1 导游服务质量等级评定申报表

姓 名		性 别		(照片)
出生年月		民 族		
身份证号码		政治面貌		
毕业院校		专 业		
学 历		学 位		
导游资格证取得时间		导游等级		
导游证号		执业年限		
语 种		语言能力等级		
导游证 注册机构		联系电话		
入会时间		会员编号		
申报评定等级		申报评定时间	年 月 日	
比赛成绩 (含取得时间、比赛名称、成绩等级、颁奖单位等):				
所获荣誉 (含取得时间、荣誉名称、颁奖单位等):				

研究能力【发表时间、含科研成果（论文、著作等）名称、发表平台等】：

违纪情况（含违纪时间、违纪原因、处罚情况、处罚部门等）：

申请人（签名）：

年 月 日

导游行业组织意见：

（单位盖章）：

年 月 日

**附录 B**  
**(资料性)**  
**导游服务质量等级评定打分表**

**B.1 评定项目与计分**

导游服务质量等级评定打分表见表B.1。导游服务质量等级评定采用个人申报与机构评定相结合的方式，共设2大项，10个分项。总分为100分，其中基本条件评分满分为40分，业务能力评分满分为60分。

满足相应基本条件的前提下，各级评定最低总分如下：

- 5A级：总分 85；
- 4A级：总分 75；
- 3A级：总分 65；
- 2A级：总分 55；
- 1A级：总分 45。

**B.2 计分方式**

**B.2.1 评分表计分**

**B.2.1.1 单选：**各选项中只有一个符合要求的选项，只在“评定得分”栏内记录该项分数。

**B.2.1.2 复选：**各选项中有多个符合要求的选项，可在相应“评定得分”栏内分别记录各项分数。

**B.2.1.3 程度复选：**完全达到该项目要求的，给满分；部分达到该项目要求的，酌情给分；完全不能达到该项目要求的，不给分。

**B.2.2 其他要求**

**B.2.2.1 基本条件评定**以证书或相关佐证材料为准。

**B.2.2.2 业务能力评定**采取实操模拟评定或其他形式。

表 B.1 导游服务质量等级评定打分表

编号	评分项目	项目总分	分项总分	各次分项	评定得分	评判方式
				计分		
1	基本条件	40				
1.1	执业年限		12			单选
1.1.1	取得导游证且执业 15 年(含 15 年)以上			12		
1.1.2	取得导游证且执业 10 年(含 10 年)以上			10		
1.1.3	取得导游证且执业 5 年(含 5 年)以上			8		
1.1.4	取得导游证且执业未满 5 年			6		
1.2	最高学历		6			单选
1.2.1	具有硕士研究生学历及以上			6		
1.2.2	具有本科学历			5		
1.2.3	具有大专学历			4		
1.2.4	具有高中(中专)学历			3		
1.3	已获导游等级		8			单选
1.3.1	特级导游证			8		
1.3.2	高级导游证			7		
1.3.3	中级导游证			6		
1.3.4	初级导游证			5		
1.4	比赛获奖		6			单选
1.4.1	获得国家级导游比赛三等奖及以上、 省级导游比赛二等奖及以上、 市级导游比赛一等奖			6		
1.4.2	获得国家级导游比赛优秀奖、 省级导游比赛三等奖、 市级导游比赛二等奖			5		
1.4.3	获得省级导游比赛优秀奖、 市级导游比赛三等奖及优秀奖			4		
1.5	所获荣誉		6			单选
1.5.1	获得国家级导游荣誉称号(金牌导游、最美导游、 十佳导游、优秀导游)			6		
1.5.2	获得省级导游荣誉称号(十佳导游、优秀导游)			5		
1.5.3	获得市级导游荣誉称号(十佳导游、优秀导游)			4		

1.6	研究能力		2			复选
1.6.1	发表文旅类论文或出版专业书籍			1		
1.6.2	作为讲师参与市级以上相关部门（机构）组织的培训			1		
2	业务能力	60				
2.1	知识水平		20			程度复选
2.1.1	掌握旅游业相关法律法规及地方性政策			4		
2.1.2	熟悉大连旅游线路及景区情况			4		
2.1.3	熟悉大连地方民俗文化			4		
2.1.4	熟悉导游服务规范性流程			4		
2.1.5	在文化旅游领域有较深的见解与造诣			4		
2.2	讲解水平		20			程度复选
2.2.1	讲解准确规范，表达清楚			2		
2.2.2	普通话标准/外语流利、准确			2		
2.2.3	讲解内容紧扣游览主题			4		
2.2.4	讲解生动形象，有感染力			4		
2.2.5	讲解有针对性，因人而异有的放矢			4		
2.2.6	讲解互动能力强，擅于与旅游者交流			4		
2.3	服务水平		20			程度复选
2.3.1	主动关心旅游者，以人为本，服务至诚			2		
2.3.2	较强的组织协调能力			2		
2.3.3	能够提供个性化服务			2		
2.3.4	具有独立处理问题和事故的能力			3		
2.3.5	具有旅行策划能力			2		
2.3.6	能够创作特色导游词			3		
2.3.7	能够积极参加导游志愿服务等公益活动			2		
2.3.8	近3年收到三封（面）以上表扬信（锦旗）			2		
2.3.9	近3年按要求参加全国及地方旅游行政主管部门组织的业务培训			2		