

海南经济特区导游人员管理规定

(2011年1月14日海南省第四届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 根据2015年9月25日海南省第五届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈海南经济特区导游人员管理规定〉的决定》修正)

第一条 为了规范导游活动,维护旅游市场秩序,提高导游人员素质和导游服务质量,保障旅游者和导游人员的合法权益,促进海南国际旅游岛建设发展,依据《中华人民共和国旅游法》、国务院《导游人员管理条例》等有关法律、法规的规定,结合本经济特区实际,制定本规定。

第二条 省人民政府旅游主管部门负责全省导游人员的监督管理工作。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门负责本行政区域内导游人员的监督管理工作。

第三条 依法建立健全导游行业组织和工会组织,维护导游人员合法权益。

第四条 导游资格实行全国统一考试制度。申请参加导游资格考试,应当具备下列条件:

- (一) 具有中华人民共和国国籍;
- (二) 具有高级中学、中等专业学校以上学历;
- (三) 身体健康;
- (四) 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。

第五条 导游资格考试由省人民政府旅游主管部门具体组织实施。省人民政府旅游主管部门应当提前三个月向社会公布考试时间,并在考试成绩公布后十五日内向考试合格人员颁发导游资格证书。

第六条 在本经济特区从事导游活动,必须依法取得导游证。导游证不得伪造、涂改、转让、出租、出借。

参加导游资格考试成绩合格,与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员,可以向省人民政府旅游主管部门申请取得导游证。

参加导游资格考试成绩合格,与导游服务公司订立劳动合同的人员,比照适用本条第二款规定。

在本经济特区以外取得导游证的人员要求转入本经济特区执业的,应当与本经济特

区的旅行社或者导游服务公司订立劳动合同，或者在本经济特区相关旅游行业组织注册。

第七条 申请办理导游证应当提交以下材料：

- (一) 导游资格证书；
- (二) 申请导游证登记表；
- (三) 与旅行社或者导游服务公司订立的劳动合同，或者在相关旅游行业组织注册的证明。
- (四) 身份证明；
- (五) 县级以上医院出具的健康证明；
- (六) 法律、法规规定的其他材料。

省人民政府旅游主管部门应当自收到申请之日起十五个工作日内颁发导游证；不予颁发的，应当书面告知申请人并说明理由。

第八条 导游证有效期为三年。导游证有效期满需要继续从事导游活动的，应当在导游证有效期限届满三个月前，向原发证机关申请换发导游证。

旅行社或者导游服务公司与导游人员解除劳动合同的，应当于解除劳动合同之日起十个工作日内向旅游主管部门备案。

第九条 导游人员有下列情形之一的，需要继续从事导游活动的，应当向原发证机关申请换发或者补办导游证：

- (一) 与新的旅行社或者新的导游服务公司订立劳动合同，或者在新的相关旅游行业组织注册的；
- (二) 经考核合格获得高一级导游资格等级证书，需要领取相应导游证的；
- (三) 证件破损，无法正常使用的；
- (四) 导游证遗失的。

原发证机关应当在接到申请之日起十五个工作日内予以换发或者补办；不予换发或者补办的，应当书面通知申请人并说明理由。

导游人员在申请换发或者补办导游证期间，可凭省人民政府旅游主管部门出具的凭证继续从事导游活动。

第十条 具有特定语种语言能力或者专业技术能力的人员，未取得导游资格证书，而旅行社需要聘请其临时从事导游活动的，旅行社可以向市、县、自治县人民政府旅游主管部门申请领取临时导游证。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当在受理临时导游证申请之日起五个工作日内作出决定。对符合条件的，颁发临时导游证；对不符合条件的，应当书面告知申请人并说明理由。

临时导游证的有效期限最长不超过三个月，并不得展期。

第十一条 旅游主管部门组织导游资格考试、核发导游资格证书和导游证，其收费应当符合国家和本省有关行政事业性收费管理的规定，按照成本核定收费标准。

第十二条 旅游景区景点导游人员资格考试、考核及培训由景区景点自行组织实施。旅游景区景点应当将所聘用的旅游景区景点导游人员向所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案。

第十三条 导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。

导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

第十四条 导游人员从事导游活动，应当佩戴导游证，着装整洁。

导游人员应当向旅游者发放附有投诉电话的旅游行程单和服务质量评议表，协助旅游团队推选旅游服务质量监督员。旅游服务质量监督员代表本团队全体游客对旅游经营和服务质量实行监督，及时向相关旅行社反馈评议情况，并协调处理旅游服务质量的有关问题。

第十五条 导游人员应当严格按照旅游行程单安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少、变更旅游服务项目、旅游合同行程安排或者中止导游活动。

遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，导游人员可以调整或者变更旅游行程，但应当立即报告旅行社并在旅游行程结束后提供紧急情形的证明。

第十六条 导游人员不得因旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目等情形，以任何借口、理由，拒绝继续履行合同、提供服务，或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁。

第十七条 导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明或者明确警示，并采取必要的措施防止危害发生。

发生危及旅游者人身安全情形的，导游人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅行社和当地旅游主管部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。

第十八条 导游人员在从事导游活动时，不得有下列行为：

- (一) 损害国家利益、民族尊严、人格尊严及违反社会公德的言行;
- (二) 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗;
- (三) 诱导或者安排旅游者参加黄、赌、毒等法律、法规禁止的活动;
- (四) 在讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容;
- (五) 殴打或者谩骂旅游者;
- (六) 欺骗、胁迫旅游者消费或者参加需要另行付费的游览项目;
- (七) 向旅游者索要小费、财物;
- (八) 收取旅游经营者给予的财物;
- (九) 教唆其他导游人员从事违法、违规行为;
- (十) 法律法规禁止的其他行为。

临时从事导游活动的人员应当遵守本条前款规定。

第十九条 导游人员享有人身权和财产权不受侵犯的权利,在进行导游活动中,享有下列权利:

- (一) 有权要求旅游者遵守旅游合同约定的旅游行程安排,有权拒绝旅游者提出的超出旅游合同约定的不合理要求;
- (二) 发生突发公共事件或者其他危急情形,以及旅行社因违反旅游合同约定采取补救措施时,导游人员可以要求旅游者配合处理,防止损失扩大;
- (三) 有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求;
- (四) 有权制止旅游者违反旅游地的法律、法规、风俗习惯的言行;
- (五) 有权拒绝接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队;
- (六) 有权拒绝承担接待旅游团队的相关费用。

第二十条 旅游景区景点导游人员必须经景区景点经营单位委派,在本景区景点范围内进行导游讲解活动,并服从旅游主管部门的监督和检查。

第二十一条 旅行社应当与其聘用的导游人员依法订立劳动合同,明确双方的权利和义务,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。

第二十二条 导游服务公司经营导游服务管理业务,应当依照有关规定到工商管理部门登记注册,并向所在地的市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案。

导游服务公司对外以公司名义独立开展经营活动并承担法律责任,但不得从事旅行社业务。

导游服务公司应当与其聘用的导游人员依法订立劳动合同，约定服务管理、报酬、社会保险等事项。

旅行社聘用导游服务公司的导游人员，应当与导游服务公司订立合同，向导游服务公司支付导游服务费用。因导游人员的行为或者导游服务公司管理不善造成的投诉，导游服务公司应当协助旅行社予以解决，并承担连带责任。

第二十三条 旅行社或导游服务公司应当保障所属导游人员的合法权益，对导游人员进行培训、指导和教育，建立导游人员档案管理制度，加强对导游人员服务质量的日常监督和管理。

旅行社应当为导游人员提供必要的职业安全条件，降低导游人员的劳动风险，保障导游人员安全执业。

第二十四条 导游人员应当按国家有关规定参加职业技能培训。

旅游主管部门应当制定导游人员培训规划和标准，并对旅行社和导游服务公司开展导游人员培训工作的情况进行监督检查。由旅游主管部门组织的导游人员培训不得收费，所需经费列入财政预算。

旅行社和导游服务公司应当每年组织其导游人员进行培训，培训情况记入导游人员档案，并在年终将本年度开展导游人员培训情况报告旅游主管部门。

第二十五条 实行导游人员等级考核评定制度。省人民政府旅游主管部门应当按照国家有关规定组织实施。

第二十六条 旅游主管部门应当制定导游服务标准，建立健全导游网络化管理体系，及时向社会公告导游资格证和导游证的颁发、变更、吊销、注销情况，导游人员违法行为的处罚情况，导游人员诚信记录，旅游者投诉等信息。

旅游主管部门应当建立导游人员信用档案，向公众提供查询服务，并依法向社会公布。

第二十七条 违反本规定，无导游证或者通过伪造、转让、租赁、借用等方式取得导游证进行导游活动的，由旅游主管部门责令改正，处一万元以上五万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；违反治安管理规定的，由公安机关依法予以处罚。

导游人员涂改、转让、出租、出借导游证的，由旅游主管部门责令改正，处一万元以上五万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，暂扣导游证三至六个月直至吊销导游证。

第二十八条 违反本规定，导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方

式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游主管部门责令改正,处一万元以上五万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省人民政府旅游主管部门吊销导游证。

第二十九条 违反本规定,导游人员未佩戴导游证从事导游活动的,由旅游主管部门责令改正,处五百元以下的罚款。

第三十条 违反本规定,导游人员未向旅游者作出真实说明和明确警示或者没有按照旅行社的要求采取措施致使危害发生的,由旅游主管部门责令改正,处二千元以上二万元以下的罚款;情节严重的,由省人民政府旅游主管部门吊销导游证。

第三十一条 违反本规定第十八条第一项至第五项和第九项规定的,由旅游主管部门责令改正、给予警告;可以根据情节轻重,处二千元以上二万元以下的罚款、暂扣导游证三至六个月直至依法吊销导游证;违反治安管理规定的,由公安机关依法予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十二条 违反本规定,导游人员向旅游者索要小费、财物或者收取旅游经营者给予的财物的,由旅游主管部门责令退还,处二千元以上二万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省人民政府旅游主管部门吊销导游证,并予以公告。

第三十三条 违反本规定,旅游主管部门或者其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

(一)未依法颁发导游资格证、导游证的;

(二)收费不符合国家和本省有关行政事业性收费管理规定,或者违反规定擅自收费的;

(三)发现违法行为不及时予以处理的;

(四)未及时公告对导游人员监督检查情况的;

(五)在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的其他行为。

第三十四条 违反本规定的行为,本规定未设定处罚,但有关法律、法规已有处罚规定的,依照其规定处罚。

第三十五条 在省内经济特区以外区域的导游监督管理工作,参照本规定执行。
本规定的具体应用问题,由省人民政府负责解释。

第三十六条 本规定自 2011 年 2 月 1 日起施行。