|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 030.080 |
| CCS | A 20 |

|  |
| --- |
| 23 |

黑龙江省地方标准

DB23/T XXXX—XXXX

导游信用评价规范

 单位：黑龙江省诚信建设促进会

联系人：朱丽颖

联系方式：15546681112

邮箱：hljcch777@163.com

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

黑龙江省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc87081099)

[1 范围 1](#_Toc87081100)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc87081101)

[3 术语和定义 1](#_Toc87081102)

[4 评价原则 2](#_Toc87081103)

[4.1 客观性 2](#_Toc87081104)

[4.2 科学性 2](#_Toc87081105)

[4.3 公正性 2](#_Toc87081106)

[4.4 安全性 2](#_Toc87081107)

[5 评价指标设置与等级划分 2](#_Toc87081108)

[5.1 评价指标 2](#_Toc87081109)

[5.2 评价方法 2](#_Toc87081110)

[5.3 评分依据 2](#_Toc87081111)

[5.4 等级划分 3](#_Toc87081112)

[6 信用评价 3](#_Toc87081113)

[6.1 信用主体 3](#_Toc87081114)

[6.2 评价主体 3](#_Toc87081115)

[6.3 评价流程与要求 4](#_Toc87081116)

[6.4 异议处理 4](#_Toc87081117)

[6.5 跟踪复核 4](#_Toc87081118)

[6.6 等级取消 5](#_Toc87081119)

[附录A（规范性） 导游信用评价指标及赋分 6](#_Toc87081120)

[参考文献 10](#_Toc87081122)

1. 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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：黑龙江省文化和旅游厅、黑龙江省诚信建设促进会、黑龙江省导游协会、黑龙江省旅游协会、黑龙江旅游职业技术学院、东北石油大学

本文件主要起草人：沈广春、徐祖成、张波、肖金梅、李丛辉、朱彩云、张立彬、曲国辉、杜鹃、赵甲申、张弘、于海波、刘建东、朱丽颖、

导游信用评价规范

* 1. 范围

本文件界定了导游信用评价的术语和定义，确立了评价原则，规定了评价指标设置与等级划分、信用评价的要求。

本文件适用于导游的信用等级划分与评定。

* 1. 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 导游服务规范

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 22119 信用服务机构 诚信评价业务规范

GB/T 34313 导游等级划分与评定

GB/T 34830.1—2017 信用[信息征集规范 第1部分:总则](https://www.so.com/link?m=bIFK9s5LLcyueUbbDsqJUi8AiPJqzYmXaPoKdltAPsloA6g0rWkbz8DC0MjKZLEZIpcuoE%2FoDCdGUc2u6bacz5nvXPPeqBRaGvxP%2Fn678oLwfkQ%2F4n1JBrEWhUadaGXYWN%2BRUiV3iumh441RdunR3ChkfP240W2vrz%2BBTvMBNmYZeiqsS" \t "_blank)

* 1. 术语和定义

GB/T 16766和GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

导游

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、讲解以及相关服务的人员。

[来源：GB/T 16766—2017，4.17]

信用
个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

信用主体

参与信用活动的个人和组织。

[来源：GB/T 22117—2018，2.4]

评价主体

符合相关要求，行业主管行政单位、导游协会和相关行业组织。

[来源：GB/T 23793—2017，3.3]

信用评价

对信用主体在某一时期的信用状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其信用状况的活动。

[来源：GB/T 23793—2017，3.2]

* 1. 评价原则
		1. 客观性

信息采集应合法、规范，评价数据应客观、真实。

* + 1. 科学性

评价指标设置应科学、合理，评价过程规范，评价结果可信。

* + 1. 公正性

评价应公平、公正、公开。

* + 1. 安全性

评价应遵循保密工作相关要求。

* 1. 评价指标设置与等级划分
		1. 评价指标

导游信用评价指标分为基本信息、管理信息、交易信息、评价信息、公共信用信息五个一级指标。每个一级指标又细分为若干个二级指标，如：

1. 基本信息分为注册信息、信息变更、基本要求三个二级指标；
2. 管理信息分为资源管理、服务管理、游客权益管理、诚信管理、风险管理五个二级指标；
3. 交易信息分为服务公示、财务状况、履约能力三个二级指标；
4. 评价信息分为非相关方评价、相关方满意度三个二级指标；
5. 公共信用信息分为社会责任和信用记录二个二级指标。

每个二级指标又细分为若干三级指标。

根据信用主体特征以及所掌握信息情况，可合理设置、调整或细化指标项。

* + 1. 评价方法

评价应制定计划，计划中应包括评价依据、评价范围、人员设置、时间安排、评价指标不同层面的调查等。

调查应采用文件调查和现场调查的方式。文件调查包括查阅文件和记录等，现场调查包括询问相关方、观察现场等。

* + 1. 评分依据

评价采用计分的方式，总得分为各项评价指标之和，满分为1000分。

评分依据附录A的评价指标及赋分进行。

* + 1. 等级划分

信用等级按GB/T 22116由高到低依次分为A、B、C、D、E五等五个级别。

各等级的标志、释义见表1。

1. 信用等级标志释义表

|  |  |
| --- | --- |
| 信用等级标志 | 释 义 |
| A | 信用主体在一定期限内信用风险极小，诚信度很高，各项指标优秀，诚信意识很强、履约能力很强、社会信誉很好。 |
| B | 信用主体在一定期限内信用风险很小，诚信度高，各项指标良好，诚信意识强、履约能力强、社会信誉好。 |
| C | 信用主体在一定期限内信用风险一般，诚信度一般，各项指标较一般，诚信意识一般、履约能力一般、社会信誉一般。 |
| D | 信用主体在一定期限内信用风险较大，诚信度较差，各项指标较差，诚信意识、履约能力、社会信誉均较差；或在某些方面存在较大缺陷。 |
| E | 信用主体在一定期限内信用风险极大，诚信度极差，各项指标落后，诚信意识淡薄、履约能力弱、社会信誉极差；或在某些方面存在严重缺陷。 |

* 1. 信用评价
		1. 信用主体

有《全国导游员资格证书》并申领导游证。

身心健康，胜任工作。

爱党、爱国，积极传播社会主义精神文明。

在黑龙江省内从事导游工作1年以上。

两年内，导游在导游活动中下列情形之一的，有事实依据，不能参加评审：

a) 有损害国家利益和民族尊严的言行；

 b) 受过刑事处罚的；

c) 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目；

d) 擅自增加或者减少旅游项目的；

e) 擅自变更接待计划的；

f) 因自身原因造成旅游团重大危害和损失；

g) 擅自终止导游活动；

h) 未经旅行社委派，私自承揽或直接承揽导游业务。

* + 1. 评价主体

6.2.1 评价主体为行业行政主管单位、导游协会和相关行业组织。

6.2.2 评价主体应与信用主体无利益相关。

6.2.3 遵守职业道德，公正开展评价。

6.2.4评价业务规范应符合GB/T 22119的相关要求。

* + 1. 评价流程与要求
			1. 受理申请

评价主体收到信用主体申请后，应审核信用主体提交材料的真实、完整性，确定是否接受信用评价申请。

信用主体如有资质不全、提供虚假材料、严重违法失信等情形，应一票否决，不予受理。

* + - 1. 信息核实

评价主体应对信用主体提供的各类信息进行真实性审查。

对有异议的信息可通过函电确认、现场调查等方式核实。

核实依据主要来源于政府部门公开信息、监督管理信息、用工单位及旅游行业组织信息、市场调查信息和现场调查结果等。

* + - 1. 等级评定

评价主体应根据评价指标对信用主体进行评分。

根据得分情况，确定信用主体的信用等级。得分对应的信用等级见表2。

1. 信用等级与得分对应表

| 信用等级标志 | 得分 |
| --- | --- |
| A | 850≤分数≤1000 |
| B | 750≤分数<850 |
| C | 650≤分数<750 |
| D | 550≤分数<650 |
| E | 分数<550 |

* + - 1. 结果公示

评价主体应通过相关行业主管部门、协会官方网站等相关媒体向社会公示评价结果，公示期不少于5个工作日。

* + 1. 异议处理

在公示期内信用主体对评价结果没有异议则评价结果为最终信用等级；如有异议，可申请复评，复评仅限一次，复评结果为最终信用等级。

应按照GB/T 34830.1—2017第9章的规定对异议信息进行核查、处理，并保留异议信息处理各环节的原始资料。

核查信息有误，应更改评价结果并重新公示。

* + 1. 跟踪复核

信用评价结果有效期为三年。评价主体应在信用评价结果有效期内对信用主体进行跟踪并定期复核，动态调整信用等级。

* + 1. 等级取消

信用主体如因严重失信行为受到处罚，其信用等级应取消并公示。

* + 1. 降级处理

存在擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动、向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品、以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费、欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费、殴打或谩骂旅游者的行为，不服从旅游行政管理部门管理的，以及存在受到政府行政部门处罚等情形的，除按照导游信用评价指标赋分以外，最终评定等级按照下降一级处理，直至诚信等级为E级。

1. （规范性）
导游信用评价指标及赋分
	1. 导游信用评价指标及赋分

按表A.1执行。

表A.1 导游信用评价指标及赋分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 得分 |
| 基本信息（200分） | 注册信息（40分） | 资质信息（20分） | 具备由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书，并按时注册审核得 20分。 |  |
| 联络信息（20分） | 在全国旅游监管服务平台“导游之家”注册并公布联系电话、身份信息等得 10分；填全特长等其他基本资料信息得10分。 |  |
| 信息变更（40分） | 导游证（20分） | 有效期届满后继续执业的，姓名、身份证号、导游等级和语种等信息变化的，劳动合同解除、终止或者在旅游行业组织取消注册等情况下按要求及时申请变更得20分，缺少1项扣5分，累计最高减20分。 |  |
| 报告信息（10分） | 导游与旅行社订立的劳动合同解除、终止或者在旅游行业组织取消注册之日起5个工作日内向全国旅游监管服务信息系统报告信息变更的得10分，缺少1项扣2分，累计最高减10分。 |  |
| 身份标识（10分） | 自标识中的导游信息发生变化之日起10个工作日内向所在地旅游主管部门申请更换身份标识得10分，缺少1项扣2分累计最高减10分。 |  |
| 基本要求（120分） | 国格人格（20分） | 热爱祖国，自觉维护国家利益和民族尊严得10分，缺少一项扣5分，累计最高减10；尊重游客的人格尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯，公平服务，不卑不亢，一视同仁，维护社会公德得10分，缺少一项扣5分，累计最高减10分。 |  |
| 仪表、容、态（20分） | 仪表端庄；服装整洁、大方、得体（或按照旅行社等的要求着装）；表情稳重自然、态度和蔼诚恳等得20分，缺少1项扣4分，累计最高减20分。 |  |
| 基本素质（60分） | 符合GB/T 34313-2017之5.1的要求，得60分，缺少1项扣10分，累计最高减60分。 |  |
| 绿色环保（20分） | 向游客宣传绿色出游、节能环保，具体环保常识和方法，引导游客爱护自然环境，保持环境卫生每次得1分，累计最高得20分。 |  |
| 管理信息（390分） | 资源管理（30分） | 培训教育（20分） | 参加旅游主管部门、旅游行业组织和用工单位举办的安全生产、岗位技能、文明服务和文明引导等内容的岗前培训和执业培训，参加有关政策法规、突发事件应对、急救常识等培训并考核测评合格，每次5分，累计最高得20分。 |  |

表A.1 导游信用评价指标及赋分（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 得分 |
|  |  | 导游工具（10分） | 导游旗等标志醒目、导游器材等性能正常得得10分，缺少1项扣5分，累计最高减10分。 |  |
| 服务管理（145分） | 服务规范 (80分) | 服务项目、流程、质量等符合GB/T15971-2010第5章的相应要求得80分，每一不符合小项减 2分，累计最高减80 分。 |  |
| 能力水平（40分） | 按GB/T 34313-2017进行评级，初级导游得20分，中级导游得分30，高级导游得分35，特级导游得分40。外语水平达到与英语四级或者PETS5对等水平及以上，每项得10分。最高得40分。 |  |
| 服务创新（15分） | 通过各类在线平台开展旅游活动，得2分，粉丝人数过万得3分；参加职业技能大赛获得市级奖励每项得6分，省级奖励得8分，国家级奖得10分，累计最高得15分。 |  |
| 服务改进（10分） | 不断总结和交流带团经验,分析问题原因，制定服务改进计划并有效实施得10分，未制定、实施不得分。 |  |
| 游客权益管理（65分） | 投诉渠道（15分） | 向游客公布投诉接待部门、联系方式、并请游客监督得15分。 |  |
| 服务回访（20分） | 定期对游客进行回访，形成回访记录的10分，总结分析并持续改进得10分，未有效实施不得分。 |  |
| 游客投诉（30分） | 近一年无投诉得30分，每发生1次投诉减3分，累计最高减30分。 |  |
| 诚信管理（80分） | 守信意愿（15分） | 参加守信教育，公开信用承诺得15分，严重失信者不得分。 |  |
| 守信实施（25分） | 执业许可申请、星级评价等信息真实,未受到过相关主管部门处罚；无涂改、倒卖、出租、出借导游人员资格证、导游证等不减分，每发生1次减2分，累计最高减10分。监管平台执业上线率高于80%不减分，60%-80%减5分，40%-60%减10分，低于40%不得分， |  |
| 执业行为(40分) | 严格按照接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，无擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动得10分；未向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品得10分；未以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费得10分；无欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费得10分；存在殴打或谩骂旅游者该项直接按0分计。 |  |
| 风险管理（70分） | 警示告知（20分） | 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得5分；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得10分，对旅游者投保人身意外伤害保险作出书面提示得5分；缺少1项扣5分，累计最高减20分。 |  |
| 应急措施（50分） | 遇突发事件，按照GB/T 15971-2020之附录A的原则积极妥善配合有关部门进行现场处理得40分；按规定及时上报用工单位、旅游主管部门得10分。 |  |

表A.1 导游信用评价指标及赋分（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 得分 |
| 交易信息（110分） | 服务公示（40分） | 身份标识（10分） | 佩戴电子导游证识别卡、对游客展示电子导游证（二维码）和导游身份标识、标识清晰准确得10分，缺少一项减5分，累计最高减10分。 |  |
| 产品价格（15分） | 按旅游产品和服务内容均明码标价无歧义得15分，缺少一项减1分，累计最高减15分。 |  |
| 服务资料（15分） | 向旅游者提供旅游行程单、告知是旅游合同的组成部分、有旅游者签收时间，得15分；缺少1项减5分，累计最高减15分；提供旅游资讯、旅游消费及维权知识、文明旅游须知等公益宣传得5分。 |  |
| 财务状况（30分） | 收入增长（10分） | 年收入增长率＜5%得3分、≥5%～＜10%得5分，≥10%～＜15%得7分、≥15%得10分。 |  |
| 带团天数 （20分） | 本年度带团天数＜10天得2分、≥10天～＜30天4分、本年度带团天数≥30天～＜50天得8分，本年度带团天数≥50天～＜80天得12分，本年度带团天数≥80天～＜100天得15分，本年度带团天数≥100天得20分。 |  |
| 履约能力(40分) | 合同签订（20分） | 应与用工单位或者游客签订合同的数量与执业记录吻合度100%得20分，≥95%～＜100%得15分，≥90%～≤94%得10分、≤89%不得分。 |  |
| 履约情况（20分） | 合同执行率100%得20分、≥90%～＜100%得15分、≥80%～≤89%得10分、＜80%不得分。 |  |
| 评价信息（150分） | 服务相关方满意度（100分） | 游 客（70分） | 一年内，游客满意率≥95%得70分、90%-94%得60分、85%-89%得50分、75%-84%得40分、60%-74%得30分，≤60%不得分。 |  |
| 用工单位（30分） | 满意率≥95%得30分、90%-94%得25分、85%-89%得20分、75%-84%得15分、50%-74%得5分，≤49%不得分。 |  |
| 非相关服务方评价（50分） | 行政监管 (25分） | 获得监管部门好评、表彰或奖励，每项得国家级10分、省级8分、市级6分、参加省级以上技能大赛3，累计最高得25分。 |  |
| 行业协会（15分） | 获得行业商协会表彰或奖励每项国家级得8分、省级得6分、市级得4分，参加省级以上技能大赛2，累计最高得15分。 |  |
| 社会舆情（10分） | 获媒体正面报道每次国家级得8分、省级4分，市级2分，累计最高得10分。如出现负面社会舆情，造成社会恶劣影响的，此项不得分，并予以降级处理。 |  |
| 公共信用信息（150分） | 社会责任（70分） | 公益事业（20分） | 积极参与公益事业，参与一项活动并有完整记录留存得5分，最高得20分。 |  |
| 特需服务（20分） | 取得手语翻译师、手语交流熟练程度（SCPI）鉴定标准中级以上、获得老年护理师资格证书、国家应急救援员证、每获得一个资格证书得5分，最高得20分。 |  |

表A.1 导游信用评价指标及赋分（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 得分 |
|  |  | 行业活动（15分） | 参与行政主管部门、行业协会组织的导游或旅游从业者相的相关活动，每次得 3分，最高得15分 |  |
| 援建服务（15分） | 近三年参加国家组织的援疆、援藏导游工作，并服务6个月以上的导游，援藏导游每次得10分，援疆导游每次得5分，最高得15分。 |  |
| 信用记录（80分） | 纳税信用（20分） | 主动申报《个人所得税》，并有近三年以上（含3年）个人完税证明20分、有近两年个人完税证明15分、有近一年个人完税证明10分。  |  |
| 融资信用（20分） | 在银行、保险、担保等各类机构融资过程中无失信记录得20分，每项失信记录扣5分，累计最高减20分。 |  |
| 司法信用（20分） | 近三年无法院判决记录且无未执行情况得20分，有法院判决记录且未执行的每项减5分，累计最高减20分。 |  |
| 行政处罚（20分） | 近三年无行政处罚记录的得 20分，有行政处罚记录的，每一项减5分，累计最高减20分。 |  |
| 严重失信扣分项 | 考试违纪、论文抄袭 、学历学位造假， 投诉举报人弄虚作假 、捏造事实或者提供虚假材料的，信用记录记0分。 |  |

参考文献

[1] GB/T 23794—2015 企业信用评价指标

[2] GB/T 31950—2015 企业诚信管理体系

[3] 《市场监督管理严重违法失信企业名单管理办法》 国家市场监督管理总局令第44号

2021年7月30日发布

[4] 樊潇潇. 我国导游人员诚信缺失的探析[D/OL].兰州：兰州商学院长青学院，[2011-05-03]. http://www.doc88.com/p-3083902026186.html

[5] 王楠.导游人员诚信体系构建研究[D/OL].吉林：吉林大学，[2010-06-01]. <http://www.doc88.com/p-7116111157869.html>



注：1.用人单位或旅游行业协会评价指标已经体现在“评价信息——相关方满意度——用工单位”。

2.引导带动作用，转型示范，以导游为基础的融合转型，创新发展等难以量化。

 3.导游信用等级评定依据《黑龙江省文化和旅游行业信用修复管理办法》三年一评。