

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)

海南省人民代表大会常务委员会公告 第63号

《海南经济特区导游人员管理规定》已由海南省第四届人民代表大会常务委员会第十九次会议于2011年1月14日通过,现予公布,自2011年2月1日起施行。
海南省人民代表大会常务委员会
2011年1月14日

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)与新的旅行社签订劳动合同或者与新的导游服务公司签订合同的;
- (二)经考核合格获得高一等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15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,可凭省旅游行政管理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,未取得导游人员资格证书,而旅行社需要聘请其从事导游活动的,旅行社可以向省旅游行政管理部门申请领取临时导游证。

省旅游行政管理部门应当在受理临时导游证申请之日起5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。省旅游行政管理部门可以委托市、县、自治县旅游行政管理部门核发临时导游证。

临时导游证的有效期限最长不超过3个月,并不得展期。

第十一条 旅游行政管理部门组织导游人员资格考试,核发导游人员资格证书和导游证,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、自治县旅游行政管理部门备案。

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旅游行程表和服务质量评议表,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,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行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、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。

旅游者在旅游过程中要求变更自费旅游项目的,导游人员应当报告旅行社,经旅行社同意后变更。导游人员在旅游行程表上标明,并由所有旅游者签字。

遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情况时,导游人员可以调整或者变更接待计

划,但应当立即报告旅行社并在旅游行程结束后提供紧急情况的证明。

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、财产安全的情况,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的紧急情况,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行政管理部门;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 导游人员通过服务为旅游经营者宣传促销所获得的佣金,受益的旅游经营者应当通过银行结算的方式支付给委派导游人员的旅行社,不得以现金方式支付给导游人员个人,并及时入账,不得恶意串通、弄虚作假。

旅行社可以根据导游人员服务质量给予奖励。

第十九条 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行为;
- (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)殴打或者辱骂旅游者;
- (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)以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费、财物;
- (八)向旅游经营者索要回扣;
- (九)法律、法规禁止的其他行为。

第二十条 导游人员享有的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紧急情况,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。

第二十一条 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,并服从旅游行政管理部门的监督和检查。

景区景点导游实行有偿服务的,应当明码标价,并出具省地方税务局统一监制的发票。景区景点经营单位及其导游不得干涉旅行社导游人员的正常业务,不得强迫旅行社或者旅游者聘请景区景点导游人员进行导游讲解服务。

第二十二条 旅行社聘用导游人员应当依法签订劳动合同,向其支付不低于当地最低工资标准的报酬,并依法为所聘导游人员缴纳社会保险费。

第二十三条 导游服务公司经营导游人员服务管理业务,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、自治县旅游行政管理部门备案。

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导游人员签订合同,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签订合同,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。

第二十四条 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。

第二十五条 导游人员应当按国家有关规定参加职业技能培训。

旅游行政管理部门应当制定导游人员培训计划,加强对导游人员的培训,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。由旅游行政管理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,时间不得少于56个小时,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行政管理部门。旅行社和导游服务公司组织的培训,不得向其导游人员收费。

第二十六条 实行导游人员等级考核评定制度。省旅游行政管理部门应当按照国家有关规定组织实施。

对导游人员实行违法、违章计分制度。对在一个记分周期内超过一定分值的导游人员,暂扣导游证,并予以公示,旅行社或导游服务公司不得再委派该导游从事导游活动;该导游人员经旅游行政管理部门组织培训考核合格和教育整改后,方可重新上岗执业。具体管理办法由省旅游行政管理部门另行制定。

第二十七条 旅游行政管理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,导游违法行为的处罚情况,导游诚信记录,导游违章计分情况,旅游者投诉等信息。

旅游行政管理部门应当建立导游信用档案,向公众提供查询服务,并依法向社会公布。

第二十八条 各级人民政府及旅游行政管理部门应当组织评选优秀导游人员,对作出突出贡献的导游人员予以表彰和奖励。

第二十九条 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,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;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,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,暂扣导游证3至6个月直至吊销导游证。

第三十条 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,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省旅游行政管理部门吊销导游证。

第三十一条 违反本规定,导游人员未

佩戴导游证从事导游活动的,由旅游行政管理部门责令改正,处500元以下的罚款。

第三十二条 违反本规定,导游人员有下列情形之一的,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;情节严重的,由省旅游行政管理部门吊销导游证;并对委派该导游的旅行社,责令改正,处10万元以上50万元以下的罚款。

(一)拒绝履行旅游合同、提供导游服务或者中止导游活动的;

(二)擅自改变旅游合同安排的行程,或者擅自增加、减少、变更旅游服务项目的;

(三)欺骗、胁迫旅游者消费或者参加需要另行付费的游览项目的;

(四)暂扣导游证后仍从事导游活动的。

第三十三条 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,由旅游行政管理部门责令改正,处4000元以上2万元以下的罚款;情节严重的,由省旅游行政管理部门吊销导游证。

第三十四条 违反本规定,导游人员有下列情形之一的,由旅游行政管理部门责令改正、给予警告;可以根据情节轻重,处5000元以上3万元以下的罚款、暂扣导游证3至6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。对委派该导游的旅行社给予警告直至责令停业整顿3至6个月。

(一)损害国家利益、民族尊严、人格尊严及违反社会公德的行为;

(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)殴打或辱骂旅游者。

第三十五条 违反本规定,导游人员索取小费或者索取、收受回扣的,由旅游、工商等行政管理部门责令改正,处5000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省旅游行政管理部门吊销导游证,并予以公告;对委派该导游的旅行社给予警告直至责令停业整顿3至6个月。

第三十六条 违反本规定,旅游行政管理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的,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。

第三十七条 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。

第三十八条 本规定自2011年2月1日起实施。

热烈祝贺

海南省乐东黎族自治县

尖峰热带农业休闲观光项目启动

启动时间:2011年1月25日
项目地点:乐东黄流卧龙岭绿旺公司木瓜基地——尖峰海南万钟实业有限公司乐东基地观蕉亭
主办单位:乐东黎族自治县人民政府
协办单位:海南万钟实业有限公司
主要议程:1、尖峰热带农业休闲观光项目启动仪式。2、尖峰热带农业休闲观光项目园区自行车观光游。
线路:起点黄流卧龙岭(绿旺公司木瓜生产基地),终点尖峰观蕉亭(海南万钟实业有限公司乐东基地),全程12公里。途经绿旺芒果木瓜园、绿旺芒果槟榔园、阳光公司龙眼荔枝园、景棠公司莲雾园、长田村、眉报村、翁毛村、万钟公司香蕉园等8个休闲园。3、举行“百里万亩农业休闲观光项目园区”揭牌仪式(地点:海南万钟实业有限公司乐东基地观蕉亭)。

乐东尖峰热带农业休闲观光项目位于乐东西南端尖峰岭国家森林公园脚下,面向龙沐湾国际旅游开发区。依山傍海,区位优势明显,距著名旅游胜地三亚市110公里,距三亚凤凰国际机场110公里,西环铁路、西线高速公路、海榆西线和规划中的西线轻轨穿境而过。项目区占地9万亩,约60平方公里,包含40个500亩以上的规模种植园,汇集16种热带特色水果及作物:香蕉、菠萝、蜜瓜、木瓜、腰果、芒果、龙眼、莲雾、金钱树、槟榔、火龙果、番石榴、番荔枝、杨桃、菠萝蜜、山竹及冬季瓜菜田洋等,具有较强观赏价值。项目以“山、海、田”互动,形成乐东旅游景观集群,打造中国最大、最具特色的热带农业观光区域。项目区包括休闲观光长廊(外环休闲长廊,全程约40公里;内环休闲长廊,全程约16公里。休闲观光长廊为6米宽双车道水泥路面,电瓶车双向对开),16个左右的特色热带水果、作物种植农业庄园,黎族风情村镇、水库和海南香蕉产学研园区。



