

西宁市导游人员管理办法

(2004年7月30日西宁市人民政府令第65号 自2004年10月1日起施行)

第一条 为了规范导游活动,保障旅游者和导游人员的合法权益,促进旅游业的健康发展,根据国务院《导游人员管理条例》等法律、法规,结合我市实际,制定本办法。

第二条 凡在本市行政区域内从事导游活动的导游人员,应遵守本办法。

第三条 本办法所称导游人员,是指依法取得导游证,接受旅行社委派为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

第四条 市旅游行政主管部门负责本行政区域内导游人员管理。

区、县旅游行政主管部门按照各自的分工负责本辖区内导游人员的管理工作,业务上受市旅游行政主管部门的领导。

第五条 导游人员必须取得导游证或临时导游证,方可在本市从事导游活动。

第六条 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。

导游人员执业时，应当佩戴导游证。

第七条 导游人员应当按照委派单位与旅游者签订的旅游服务合同及其接待计划，提供符合国家质量标准的导游服务，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。因变更合同需要增加的费用，应当征得旅游者的同意并出具服务单据。

第八条 导游人员执业时，应当保障旅游者的安全，对旅游中可能危及旅游者人身、财物安全的情况，应当向旅游者作出真实说明或者明确警示，并按照旅行社或者景区（点）单位要求采取防止危害发生的措施。

遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情况时，经征得多数旅游者的同意，导游人员可以调整或者变更接待计划，但应当立即向组团的旅行社或者景区（点）单位报告。

当旅游者人身安全受到损害时，导游人员应当采取有效的救护措施，并及时向组团的旅行社或者景区（点）单位报告。

第九条 导游人员执业时，禁止下列行为：

- （一）索要小费；
- （二）向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品；
- （三）超出合同约定且未经旅游者同意安排购物；
- （四）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；
- （五）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第十条 导游人员执业时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯。有下列情形之一的，导游人员有权拒绝：

- （一）侮辱其人格尊严的要求；
- （二）违反其职业道德的不合理要求；
- （三）与我国民族风俗习惯不符的要求；
- （四）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第十一条 旅行社或者导游服务公司、景区（点）单位应当按照国家和省、市的有关规定，保障专职导游人员的基本收入并缴纳社会保障费用；对兼职导游人员按照其劳动，支付合理报酬。

旅行社或者导游服务公司、景区（点）单位应当为签约或者登记的导游人员支付人身意外保险。

第十二条 本市对导游人员实行导游违章记分制度，对违反导游人员管理法规、规章及有关规定的予以记分。

对在一个记分周期内超过一定分值的导游人员，由旅游行政管理部门通知其参加导游社团组织的教育培训。在旅游行政管理部门规定的期限内，无正当理由不参加教育培训的，视为违法行为情节严重，按国务院《旅行社管理条例》的有关规定给予处理。

记分具体实施办法，由市旅游行政主管部门另行制定。

第十三条 导游人员违反本办法规定或者无导游证的，由旅游行政主管部门依照国务院《导游人员管理条例》的有关规定给予行政处罚。

第十四条 违反本办法第十一条规定的，依照国家有关法律、法规和规章予以处罚。

第十五条 因导游人员过错给旅游者造成损失的，由组团的旅行社或者委派的单位承担赔偿责任，其中导游人员是由第三人委派的，组团的旅行社或者景区（点）单位赔偿后，可以向第三人追偿。

第十六条 旅游行政主管部门工作人员应当遵纪守法，秉公执法。对玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿的旅游行政主管部门工作人员，由其所在单位或者有关主管部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十七条 当事人对旅游行政主管部门的具体行政处罚行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。

第十八条 本办法的具体应用问题由市旅游行政主管部门负责解释。

第十九条 本办法自二〇〇四年十月一日起施行。