

山西省文化和旅游厅 文件  
山西省财政厅

晋文旅规〔2024〕1号

关于印发《导游服务质量奖励办法》的通知

各市文化和旅游局、财政局：

现将《导游服务质量奖励办法》印发你们，请遵照执行。

山西省文化和旅游厅

山西省财政厅

2024年8月13日

(此件主动公开)

# 导游服务质量奖励办法

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步提升旅游服务质量，加强导游队伍建设，推动我省旅游业高质量发展，依据《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》《山西省人民政府办公厅关于全面提升旅游服务质量和服务水平的实施意见》《山西省人民政府关于推动文旅产业高质量发展的实施意见》等文件精神，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 导游服务质量奖奖励对象为持有导游证，与山西省内旅行社订立劳动合同或者在山西省相关旅游行业组织注册，为山西省内旅行社提供导游服务的一线导游员。

**第三条** 实行申报制。凡申报导游须按要求提交申请材料，未按要求提交申请或不符合程序申报的不予受理。

**第四条** 评分周期内，如因导游原因发生安全责任事故的，一律不得申报。

## 第二章 申报条件

**第五条** 申报导游服务质量奖需满足以下条件：

- (一) 未因旅游服务质量问题被文化和旅游部门行政处罚。
- (二) 未被认定为旅游市场失信主体。
- (三) 评分周期内中文导游累计带团天数不少于 100 天或带团人次不少于 2000 人次；外语导游累计带团天数不少于 40 天或带团人次不少于 400 人次。
- (四) 一个评分周期指一个自然年，即 1 月 1 日至 12 月 31 日。

**第六条** 导游只能选择中文或者外语导游其中一种类型申报，不得重复申报。

### **第三章 申报和评定程序**

- 第七条** 申报导游服务质量奖按照以下程序进行：
- (一) 申请：导游个人填写《导游服务质量奖申请表》，提供身份证复印件、导游资格证复印件、导游等级证书复印件、导游证复印件，由签订劳动合同的旅行社或注册的旅游行业组织公示，公示时间不少于 5 个工作日，公示期满无异议后，向所在市级文化和旅游局推荐。
  - (二) 初审：各市文化和旅游局负责初审申报材料，初审结果通过官网进行公示，公示时间不少于 5 个工作日。
  - (三) 复审：各市文化和旅游局将符合条件的导游申报材料

提交山西省文化和旅游厅，由山西省文化和旅游厅进行复审。

（四）评定：山西省文化和旅游厅依据本办法评定奖励对象，评定结果在山西省文化和旅游厅官网进行公示，公示时间不少于5个工作日。

（五）兑现：公示无异议后兑现奖励。

## 第四章 奖项设置及奖励标准

### 第八条 导游服务质量奖奖项设置及奖励标准：

（一）服务质量一等奖 10 名，奖励金额 5 万元/人。

（二）服务质量二等奖 30 名，奖励金额 3 万元/人。

（三）服务质量三等奖 60 名，奖励金额 1 万元/人。

## 第五章 评分规则及记分方式

第九条 导游服务质量奖励评分规则：以一个评分周期内导游实际带团天数和人次、游客评价满意度、导游大赛成绩、旅游安全责任落实 4 个方面分别量化，并综合导游信用情况，按总排序第 1—10 名为服务质量一等奖，第 11—40 名为服务质量二等奖，第 41—100 名为服务质量三等奖。

第十条 总分相同时依次按照实际带团天数和人次、游客评价满意度、导游大赛成绩、旅游安全责任落实得分进行排序。

### 第十一条 导游服务质量奖励记分方式：

### 实际带团天数和人次记分方式:

中文导游以一个评分周期内实际带团天数和带团人次进行记分。带团天数记分: 每带团 1 天记 1 分, 带团天数总分不超过 200 分。带团人次记分: 带团人次达到 2000 人次记 50 分, 2000 人次以上每增加 100 人次记 2.5 分, 带团人次总分最高不超过 200 分。

外语导游以一个评分周期内实际带团天数和带团人次进行记分。带团天数记分: 每带团 1 天记 2 分, 带团天数总分不超过 200 分。带团人次记分: 带团人次达到 400 人次记 50 分, 400 人次以上每增加 50 人次记 5 分, 带团人次总分最高不超过 200 分。

导游带团若有投诉, 该团天数和人次不记分。

**游客评价满意度得分记分方式:** 根据每团游客对导游的评价进行量化记分, 凡涉及游客投诉的带团, 视作无效团, 游客评价参评率达到 60% 以上, 为有效团, 以游客评价优秀率 75% 为记分基准, 每提高 1 个百分点增加相应分值, 游客评价优秀率低于 75% 或游客参评率低于 60%, 该团不得分, 游客评价满意度得分累计不超过 250 分。

**导游大赛成绩记分方式:** 按导游大赛成绩分为 A/B/C/D 四档。评分周期内参加山西省导游大赛, 获得第 1—10 名定为 A 档, 获得第 11—30 名定为 B 档, 获得第 31—60 名定为 C 档, 获得第

61—100名定为D档。参加全国导游大赛获得金、银、铜牌奖励的导游定为A档。D档记分为80分，以此为基础每晋升一档增加40分，此项得分按档次进行记分。

山西省导游大赛成绩记分有效期为2年，全国导游大赛成绩记分有效期为3年。

**旅游安全责任落实记分方式：**导游能够通过行前说明会向旅游者进行安全提示警示、协助驾驶员督促游客全程系好安全带、核实旅游包车和驾驶员资质、监督驾驶员不得违章驾驶等方式落实安全职责的，记50分。旅游突发事件发生后，导游未按照相关要求立即报告，未救助或者协助救助受困旅游者，未采取调整或者中止行程、停止带团前往风险区域、撤离风险区域等避险措施的，此项不得分。

**第十二条** 导游实际带团天数和人次数暂以全国旅游监管服务平台数据为准，游客评价满意度、旅游安全责任落实以导游综合服务评价管理平台数据为准。

## 第六章 监督管理

**第十三条** 山西省文化和旅游厅对奖励资金进行严格管理，并主动接受审计部门和社会各界的监督。申报对象须积极配合，主动接受相关部门的监督检查。

**第十四条** 严禁申报导游有任何弄虚作假行为，对提供虚假材料的，一经查实取消其奖励资格。

**第十五条** 旅行社协助申报导游弄虚作假或无故阻碍导游申报的，将依法进行处理。

## 第七章 附则

本办法自 2025 年 1 月 1 日起实施，有效期至 2029 年 12 月 31 日，由山西省文化和旅游厅和山西省财政厅负责解释，山西省文化和旅游厅组织实施。2023 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日优秀导游的评选及奖励参照原《导游服务质量奖励办法》（晋文旅发〔2022〕10 号）执行。

附件：导游服务质量奖申请表

附件

导游服务质量奖申请表

姓名		语种		照片
身份证号		联系电话		
电子导游证 注册单位				
导游资格证号		电子导游证号		
实际带团天数		实际带团人次		
评分周期内参加 导游大赛成绩	省级大赛获奖情况:		获奖时间	年
	国家级大赛获奖情况:		获奖时间	年
工作经历				

个人承诺	<p>本人自愿申报导游服务质量奖。本人承诺提供的全部申报材料均为真实材料，如弄虚作假，提供不实材料，本人自愿承担相应责任。</p> <p>承诺人：_____</p> <p>_____年_____月_____日</p>
旅行社或 旅游行业组织 推荐意见	<p>签字：（盖章）</p> <p>年      月      日</p>
市文旅局 初审意见	<p>签字：（盖章）</p> <p>年      月      日</p>

**填表说明：**

1. 语种分为中文和外语，只能选择一项填写，按所填写语种进行参评。
2. 评分周期内参加山西省导游大赛成绩填写大赛名次，参加全国导游大赛填写获得金/银/铜牌奖励。

