

JG4201/T

武汉市技术规范

JG4201/T 021-2013

武汉市导游员星级划分与评定规范

Standard for tour guide star-level of Wuhan city

2013 – 02 – 08 发布

2013– 03 –08 实施

武汉市质量技术监督局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 导游员星级划分 1

5 基本条件 1

6 星级导游员星级划分条件 2

7 星级导游员等级评定 4

8 星级导游员的管理与监督 5

附录 A（规范性附录） 武汉市星级导游员评选评分标准 6

前 言

本规范由武汉市旅游局提出并归口。

本规范起草单位：武汉市旅游培训中心。

本规范主要起草人：李蕾、张梦媛、田韦、张丽红。

本规范首次发布。

武汉市导游员星级划分与评定

1 范围

本规范规定了武汉市导游员基本条件、星级划分条件、等级评定、管理与监督。
本规范适用于武汉市行政区域范围内取得导游资格，从事导游工作的导游人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 导游服务质量

国务院1999年第263号令 导游人员管理条例

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

导游员 tour guide

持中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

3.2

星级导游员 star tour guide

武汉市范围内，依照《导游人员管理条例》规定取得导游证两年以上，从事一线导游工作，通过星级导游员评定委员会考核，综合素质较高、在行业内起表率作用的优秀导游员。

3.3

星级导游员评定委员会 assessment committee of star tour guide

由市旅游行政管理部门组建，为统筹负责星级导游员评定工作专门设立的组织。

3.4

导游技能 tour guide skills

从事导游工作所需具备的基本技能，包括语言技能、带团技能、讲解技能、应变技能等。

3.5

星级导游员综合素质考评 synthetic quality test of star tour guide

按照导游人员工作规律及规范进行有针对性的测试，测试包括笔试和口试两类。

4 导游员星级划分

星级导游员从高到低依次划分为：五星级、四星级、三星级。

5 基本条件

5.1 导游员应热爱祖国、热爱武汉，正确把握国家路线政策方针，坚决维护国家利益，积极宣传武汉城市形象。

5.2 遵纪守法、爱岗敬业，严格遵守旅游行业的规章，自觉抵制各种精神污染。

5.3 导游员的基本素质应符合 GB/T 15971-2010 的要求

6 星级导游员星级划分条件

6.1 五星级导游员

6.1.1 基本条件

6.1.1.1 遵纪守法，遵守职业道德，积极传播社会主义精神文明，信誉良好。

6.1.1.2 大专以上学历，持有国家中级导游员证书，从事导游一线工作 5 年以上，多次积极参加官方组织的各类比赛、评选、评定、培训、公益活动、政务接待、城市宣传等。

6.1.1.3 业务精湛、诚信服务，有着较强的应变能力、综合协调能力。

6.1.1.4 工作期间无服务质量方面的投诉、无重大安全事故、无违反旅游法规和管理规定的行为。

6.1.2 技能要求

6.1.2.1 导游技能娴熟，有独特个人风格，圆满完成各类导游接待工作。

6.1.2.2 能正确了解游客出游的心理状态，善于与不同类型的游客处理好关系。

6.1.2.3 无投诉，上年度游客反映良好率不低于 95%。

6.1.2.4 善于处理人际关系，与他人互补互助完成工作任务，并共同大幅提升工作效率。

6.1.2.5 妥善完成本职工作，作为骨干受到重用，群众反馈意见很好，上年度单位年终考评是否优秀或获得先进称号。

6.1.2.6 上年度带团 40 次以上，带团天数 120 天以上。

6.1.2.7 积极参加单位、政府及社会上的各类培训，注重知识更新和自身素质提高，有一定数量高水平的工作创新研究成果，并正式发表。

6.1.3 综合素质

- 6.1.3.1 心理健康、情绪稳定，自信心强、热情、真诚、友好，有较强道德感和人格魅力。
- 6.1.3.2 掌握旅游有关的政策法规、工作规范，全面了解我国政治、经济、历史、地理、宗教、民俗、建筑和餐饮方面的基本知识和我国主要旅游景点和线路的基本情况，重点了解主要客源市场的概况和习俗等，熟练掌握湖北、武汉的历史文化及主要游览点知识。
- 6.1.3.3 讲解时普通话标准、语速适度、表达流畅、逻辑性强、思路新颖、个性鲜明，具有很强知识性、趣味性、感染力、引人入胜。
- 6.1.3.4 能迅速、妥善解决旅行中的各类突发事件。
- 6.1.3.5 注重仪表礼仪，自然大方，有说服力，形象好、气质佳，一直积极宣传武汉城市形象，多次参与官方城市旅游相关推介活动。

6.2 四星级导游员

6.2.1 必备条件

- 6.2.1.1 遵纪守法，遵守职业道德，积极传播社会主义精神文明，信誉良好。
- 6.2.1.2 大专以上学历，持有国家中级导游员证书，在武汉市取得导游证（IC卡）2年以上，从事一线导游工作。
- 6.2.1.3 业务精湛、诚信服务，有着较强的应变能力、综合协调能力。
- 6.2.1.4 工作期间无服务质量方面的投诉、无重大安全事故、无违反旅游法规和管理规定的行为。

6.2.2 技能要求

- 6.2.2.1 熟练应用各种导游技能，较好完成导游接待工作。
- 6.2.2.2 能正确了解不同游客的不同要求，并能够妥善应对。
- 6.2.2.3 无较大投诉，上年度游客反映良好率不低于90%。
- 6.2.2.4 与单位同事及业务往来单位人员合作无间，与他人互补互助完成好各项工作任务。
- 6.2.2.5 妥善完成本职工作，受到上级一致肯定，群众反馈意见良好。
- 6.2.2.6 上年度带团30次以上，带团天数90天以上。
- 6.2.2.7 积极参加单位、政府及社会上的各类培训，注重知识更新和自身素质提高，有较高工作创新水平，能创作出较高水平工作成果、提出建设性工作建议。

6.2.3 综合素质

- 6.2.3.1 心理健康、情绪稳定，自信心强、有较强道德感、理智感。
- 6.2.3.2 掌握和旅游有关的政策法规、工作规范，了解我国政治、经济、历史、地理、宗教、民俗、建筑和餐饮方面的基本知识，掌握湖北、武汉的历史文化及主要游览点知识和我国主要旅游景点和线路的基本情况。
- 6.2.3.3 讲解时普通话标准、语速适度、表达流畅、逻辑性强、思路新颖、个性鲜明、有感染力。

6.2.3.4 能独立处理旅行中发生的疑难问题。

6.2.3.5 注重仪表礼仪，自然大方，有说服力，一直积极宣传武汉城市形象。

6.3 三星级导游员

6.3.1 必备条件

6.3.1.1 遵纪守法，遵守职业道德，积极传播社会主义精神文明，信誉良好

6.3.1.2 在武汉市取得导游证（IC卡）2年以上，且从事一线导游工作的人员。

6.3.1.3 业务精湛、诚信服务，有着较强的应变能力、综合协调能力。

6.3.1.4 工作期间无服务质量方面的投诉、无重大安全事故、无违反旅游法规和管理规定的行为。

6.3.2 技能要求

6.3.2.1 独立完成导游接待任务。

6.3.2.2 与游客沟通顺畅，能合理应对游客需求。

6.3.2.3 无重大投诉，上年度游客反馈良好率不低于85%。

6.3.2.4 能与单位同事及业务往来单位人员融洽相处，合作公事。

6.3.2.5 妥善完成本职工作，群众反馈意见良好。

6.3.2.6 业务总量较为饱满，上年度带团20次以上，带团天数60天以上。

6.3.2.7 注重知识学习与积累，工作有创新意识，能提出创新性工作建议。

6.3.3 综合素质

6.3.3.1 心理健康、情绪稳定，具备基础性社会支持度、满意度。

6.3.3.2 掌握旅游有关的政策法规、工作规范，了解湖北、武汉的历史文化及主要游览点导游知识，我国主要旅游景点和线路的基本知识。

6.3.3.3 讲解时普通话标准、主题鲜明、点面结合、结构完整、层次分明、语速适度、表达流畅。

6.3.3.4 能独立处理旅行中发生的一般问题。

6.3.3.5 注重仪表礼仪，自然大方，能够充分宣传武汉城市形象。

6.4 星级导游员附加考评内容

6.4.1 导游员有本章所列情况时，可附加分。

6.4.2 荣誉情况

导游员获得荣誉包括但不限于：

——近三年内获得市级优秀相关称号；

——近五年内获得省级优秀相关称号；

——近八年内获得国家级优秀相关称号。

6.4.3 参赛情况

导游员参加比赛包括但不限于：

- 参加市级相关大赛，并获得奖项；
- 参加省级相关大赛，并获得奖项；
- 参加国家级相关大赛，并获得奖项。

6.4.4 重大接待情况

导游员做重大接待包括但不限于：

- 近 2 年参加的国家、省、市级政务接待 5 次以上；
- 近 2 年参加的国家、省、市级政务接待 8 次以上。

6.4.5 稀缺人才扶植

稀缺人才扶植包括但不限于：

- 持粤语、英语导游证，长期以该语种接待游客；
- 持法语、德语、日语、韩语、俄语、西班牙语等小语种导游证，并长期以该语种接待游客。

7 等级评定

7.1 评定机构

星级导游员委员会负责导游员星级评定及复核工作，设有办公室和考评组。

7.2 评定程序

7.2.1 评定由导游员自愿申请，实行评定委员会评审制度。

7.2.2 评定工作由评定委员会组织的考评组负责，考评小组由旅游行政管理部门、院校学科带头人、行业资深专家三个方面组成。

7.2.3 委员会考评组负责对参评导游员考核、评分。考核内容包括：服务水平、沟通技巧、反馈意见、团队协作、工作绩效、业务总量、创新能力、心理素质、知识水平、导游讲解、处理问题、宣传推介、荣誉称号、获奖情况、重大接待、稀缺人才。考核评分表见附件 A。

7.2.4 导游员所在单位根据表 A.1 中 1-7 项内容对导游员进行考核，总分 60 分，得分在 48 分、42 分、36 分以上可分别向评定委员会申请五、四、三星级导游员。

7.2.5 评定委员会依据附录 A，对参加评定的人员进行综合素质考评及核查，量化总体评分。导游员最高得分 120 分。得分在 96 分以上，具备申报五星级导游员资格；得分在 84 分以上，具备申报四星级导游员资格；得分在 72 分以上，具备申报三星级导游员资格。委员会根据综合排序情况来确定导游员的星级等级。

7.2.6 对初核为星级导游员的人员通过网络、报刊等媒体进行公示，接受社会监督。经公示，对符合要求的人员，可审定为不同星级的导游员。

8 管理与监督

8.1 星级导游员评定周期管理

8.1.1 星级导游员每年评定一次。

8.1.2 星级导游员荣誉称号有效期一年，导游员可根据自身情况决定是否参加次年评定。

8.1.3 星级导游员次年不参评的，或不在武汉从事一线导游工作的，不再享受相应荣誉及待遇。

8.2 星级导游员日常管理

8.2.1 获评星级导游员称号后，未从事一线导游工作的，经核实后委员会将停止其享受星级导游员的各项待遇。

8.2.2 连续三年获评五星级导游员的，可持星级证书、星级标志前往委员会办公室申领星级徽章，享受相应荣誉及待遇。

8.2.3 星级导游员在工作中未达到相应素质水平、有违规违纪行为的，不履行星级导游员义务的，委员会将根据情况降低其星级等级或取消星级资格；发生重大责任事故或有极恶劣的违规行为的，当即取消其星级资格并在通报批评。

8.2.4 凡被取消星级、降低星级等级的导游员，须在通知送达的 15 日内，持星级证书和标志前往委员会办公室办理相应手续，不得继续使用星级称号，两年内不得再次参评。

8.3 星级导游员标志管理

8.3.1 星级导游员证书、标志和徽章由委员会统一设计、制作、核发，任何单位和个人未经委员会授权或认可，不得擅自使用。

8.3.2 星级标志、星级徽章如有损坏或遗失，需及时向委员会办公室报告，缴收工本费后由委员会补发。

8.4 星级监督

星级导游员的监督工作由委员会负责，市旅游质监部门配合。委员会办公室设立市民监督反馈渠道，听取社会监督意见。

附 录 A
(规范性附录)
武汉市星级导游员评选评分标准

表A.1 武汉市星级导游员评选评分标准表

序号	项目	分值	考评要点
1	服务水平	6	能独立完成导游接待工作
		8	熟练应用各种导游技能, 较好完成导游接待工作
		10	导游技能娴熟, 有独特个人风格, 圆满完成各类导游接待工作
2	沟通技巧	2	与游客沟通顺畅, 合理应对游客需求
		4	能正确了解不同游客的不同要求, 并能够妥善应对
		6	能正确了解游客出游的心理状态, 善于与不同类型的游客处理好关系
3	反馈意见	8	无重大投诉, 上年度游客反映良好率不低于 85%
		10	无较大投诉, 上年度游客反映良好率不低于 90%
		12	无投诉, 上年度游客反映良好率不低于 95%
4	团队协作	2	能与单位同事及业务往来单位人员融洽相处、合作共事
		4	与单位同事及业务往来单位人员合作无间, 与他人互补互助完成好各项工作任务
		6	善于处理各类人际关系, 与他人互补互助完成工作任务, 并共同大幅提升工作效率
5	工作绩效	6	妥善完成本职工作
		8	妥善完成本职工作, 受到上级一致肯定, 群众反馈意见良好
		10	妥善完成本职工作, 作为骨干受到重用, 群众反馈意见很好, 上年度单位年终考评是否优秀或获得先进称号
6	业务总量	6	上年度带团 20 次以下, 60 天以上
		8	上年度带团 30 次, 90 天以上
		10	上年度带团 40 次以上, 120 天以上
7	创新能力	2	注重知识学习与积累, 工作有创新意识, 能提出创新性工作建议
		4	积极参加单位、政府及社会上的各类培训, 注重知识更新和自身素质提高, 有较高工作创新水平, 能创作出较高水平工作成果、提出建设性工作建议
		6	积极参加单位、政府及社会上的各类培训, 注重知识更新和自身素质提高, 有一定数量高水平的工作创新研究成果, 并正式发表

表 A.1 武汉市星级导游员评选评分标准表（续）

序号	项目	分值	考评要点
8	心理素质	4	心理健康、情绪稳定，具备基础性社会支持度、满意度
		6	心理健康、情绪稳定，自信心强、有较强道德感、理智感
		8	心理健康、情绪稳定，自信心强、热情、真诚、友好，有较强道德感和人格魅力
9	知识水平	6	掌握和旅游有关的政策法规、工作规范，了解湖北、武汉的历史文化及主要游览点导游知识，我国主要旅游景点和线路的基本知识
		8	掌握和旅游有关的政策法规、工作规范，了解我国政治、经济、历史、地理、宗教、民俗、建筑和餐饮方面的基本知识，掌握湖北、武汉的历史文化及主要游览点知识和我国主要旅游景点和线路的基本情况
		10	掌握和旅游有关的政策法规、工作规范，全面了解我国政治、经济、历史、地理、宗教、民俗、建筑和餐饮方面的基本知识和我国主要旅游景点和线路的基本情况，重点了解主要客源市场的概况和习俗等，熟练掌握湖北、武汉的历史文化及主要游览点知识
10	导游讲解	6	普通话标准、主题鲜明、点面结合、结构完整、层次分明、语速适度、表达流畅
		8	普通话标准、语速适度、表达流畅、逻辑性强、思路新颖、个性鲜明、有感染力
		10	普通话标准、语速适度、表达流畅、逻辑性强、思路新颖、个性鲜明，具有很强知识性、趣味性、感染力、引人入胜
11	处理问题	2	能独立处理旅行中发生的一般问题
		4	能独立处理旅行中发生的疑难问题
		6	能迅速、妥善解决旅行中的各类突发事件
12	宣传推介	2	注重仪表礼仪，自然大方，能够充分宣传武汉城市形象
		4	注重仪表礼仪，自然大方，有说服力，一直积极宣传武汉城市形象
		6	注重仪表礼仪，自然大方，有说服力，形象好、气质佳，一直积极宣传武汉城市形象，多次参与官方城市旅游相关推介活动
13	荣誉称号	2	近三年内荣获市级优秀奖项
		4	近五年内荣获省级优秀奖项
		6	近八年内荣获国家级优秀奖项
14	获奖情况	2	参加市级相关大赛并获得相应奖项
		4	参加省级相关大赛并获得相应奖项
		6	参加国家级相关大赛并获得相应奖项
15	重大接待	2	近 2 年参加的国家、省、市级政务接待达 5 次以上
		4	近 2 年参加的国家、省、市级政务接待达 8 次以上

表 A.1 武汉市星级导游员评选评分标准表（续）

序号	项目	分值	考评要点
16	稀缺人才	2	持粤语、英语导游证，长期以该语种接待游客
		4	持法语、德语、日语、韩语、俄语、西班牙语等小语种导游证，并长期以该语种接待游客