

上海市导游人员管理办法

(2001 年 3 月 22 日上海市人民政府令第 98 号发布 根据 2010 年 12 月 20 日上海市人民政府令第 52 号公布的《上海市人民政府关于修改〈上海市农机事故处理暂行规定〉等 148 件市政府规章的决定》修正 根据 2018 年 11 月 3 日上海市人民政府令第 14 号公布的《上海市人民政府关于修改〈上海市建设工程抗震设防管理办法〉和〈上海市导游人员管理办法〉的决定》修正并重新公布)

第一章 总 则

第一条 (目的和依据)

为了加强对本市导游人员的管理,保障旅游者和导游人员的合法权益,维护旅游市场秩序,促进旅游业的发展,根据国务院《导游人员管理条例》(以下简称《条例》)及其他有关法律、法规,结合本市实际情况,制定本办法。

第二条 (定义)

本办法所称的导游人员，是指依法取得导游执业资格，接受旅行社、导游服务公司或者景区（点）单位委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

第三条（适用范围）

本办法适用于在本市范围内导游人员的执业资格取得、执业活动及其管理。

第四条（主管部门和协管部门）

市旅游局负责全市导游人员的管理工作。

区旅游行政管理部门按照各自职责分工，负责本辖区内导游人员的管理工作，业务上受市旅游局的领导。

各级人民政府有关部门按照职责，协助旅游行政管理部门做好导游人员管理工作。

第五条（执业许可）

导游人员从事执业活动，应当取得《导游证》或者《景区（点）导游证》。

未取得《导游证》和《景区（点）导游证》的，不得从事导游活动。

第六条（导游等级评定）

导游人员的等级考核标准和考核办法，按照国家有关规定办理。

导游人员的等级评定，由市旅游局具体组织实施。

第七条（执业原则和权益保护）

导游人员在执业活动中，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行，不得侵害消费者的合法权益。

导游人员有获得社会保障和劳动报酬的权利。导游人员依法执业受法律保护。

第八条（导游社团组织）

本市导游人员可以依法组建自律性社会团体组织（以下简称市导游社团组织），以维护自身的合法权益。市导游社团组织依照法律、法规及章程开展工作，接受市旅游局的指导和监督，并负责对导游人员职业道德、执业纪律的监督和业务培训的组织。

第二章 导游人员资质

第九条（导游人员分类）



导游人员分为旅行社导游、导游服务公司导游和景区（点）导游三类。

旅行社导游，是指接受旅行社委派从事导游业务的人员；导游服务公司导游，是指在导游服务公司登记，由导游服务公司委派到旅行社或者景区（点）单位从事导游业务的人员；景区（点）导游，是指接受景区（点）单位委派，在景区（点）内从事向导和讲解的人员。

第十条（考试制度）

根据国家有关规定，本市实行导游人员资格统一考试制度。导游人员资格考试工作由市旅游局负责，具体工作由区旅游行政管理部门组织实施。

第十一条（考试时间公告）

市旅游局应当将每年导游人员资格考试的时间向社会公布。

第十二条（报名条件）

申请参加导游人员资格考试的，应当具备下列条件：

- （一）具有中华人民共和国国籍；
- （二）具有高级中学或中等专业学校以上学历；
- （三）身体健康；
- （四）具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。

第十三条（报名及提交材料）

申请参加导游人员资格考试的，可以到单位或者户籍所在地的区旅游行政管理部门报名。

申请参加考试的人员应当提交下列材料：

- （一）申请登记表；
- （二）身份证明；
- （三）高级中学、中等专业学校以上学历证书证明；
- （四）区级以上医疗机构的健康证明。

第十四条（考试）

导游人员资格考试形式由笔试和口试两部分组成。

具有高等院校导游专业专科以上学历的人员，可以免除笔试。

第十五条（培训与考试分离）

导游人员考试工作应当遵循培训与考试分离的原则。

导游人员的资格考试培训应当由具有培训资格的企业、事业单位或者其他组织举办，具体办法由市旅游局和市教育行政部门共同制定。

第十六条（资格证书取得）

考试成绩由原受理报名的区旅游行政管理部门公布。



考试合格的人员，自接到考试合格通知书之日起 30 日内，到原报名的区旅游行政管理部门领取《导游员资格证书》或者《景区（点）导游员资格证书》。

第三章 导游人员执业管理

第十七条（执业申请）

取得导游资格证书要求执业的，应当通过已签约的旅行社或者已注册的旅游行业组织，向市旅游局提出执业申请。

取得景区（点）导游资格证书要求执业的，应当通过签约的景区（点）单位，向区旅游行政管理部门提出执业申请。

第十八条（执业审批）

市或者区旅游行政管理部门应当在接到申请之日起 15 日内提出审核意见，对批准执业的，由市或者区旅游行政管理部门颁发《导游证》或者《景区（点）导游证》；对不批准执业的，应当书面告知申请人。

第十九条（发证限制）

有下列情形之一的，不得颁发《导游证》或者《景区（点）导游证》：

- (一) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
- (二) 患有传染性疾病的；
- (三) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；
- (四) 被吊销导游证的。

第二十条（证件印制和期限）

《导游证》和《景区（点）导游证》由市旅游局按照国家规定的格式统一印制。

《导游证》和《景区（点）导游证》有效期为三年。

《导游证》和《景区（点）导游证》只限持证人本人使用，不得伪造、涂改、转让和买卖。

第二十一条（证件换发）

导游人员有下列情形之一的，需要继续执业的，应当申请换发《导游证》或者《景区（点）导游证》：

- (一) 与新的旅行社、景区（点）单位订立劳动合同或者在新的相关旅游行业组织注册的；
- (二) 经考核合格获得高一级导游人员等级证书的；
- (三) 《导游证》或者《景区（点）导游证》破损，无法使用的；
- (四) 《导游证》或者《景区（点）导游证》有效期满的。

导游人员换发《导游证》或者《景区（点）导游证》的程序，按照本办法第十七条规定执行。其中，属于前款第（四）项规定情形的导游人员，应当在《导游证》或者《景区（点）导游证》有效期限届满 3 个月前，提出申请。

第二十二条（证件挂失和补办）

导游人员遗失《导游证》或者《景区（点）导游证》，应当在省级以上报纸上刊登遗失作废声明，并向原发证机关办理挂失手续；导游人员可自挂失之日起 3 个月后，凭登报声明，按本办法第十七条的规定申请补发《导游证》或者《景区（点）导游证》。

第二十三条（亮证上岗）

导游人员执业时，应当佩戴《导游证》或者《景区（点）导游证》。

第二十四条（一般执业要求）

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。

第二十五条（景区（点）导游执业要求）

景区（点）导游应当在《景区（点）导游证》核定的范围内执业。

景区（点）导游实行有偿服务的，应当明码标价，并出具服务单据。

景区（点）导游应当根据景区（点）单位要求提供向导和讲解服务。

第二十六条（保障旅游者安全）

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。

第二十七条（禁止行为）

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。

第二十八条（有权拒绝的行为）

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。

第二十九条（社会保障和劳动报酬权）

旅行社或者导游服务公司、景区（点）单位应当按照国家和本市的有关规定，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。

第三十条（导游人员违章记分管理）

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市导游团组织组织的教育培训。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《条例》的有关规定给予处理。

违章记分具体实施办法，由市旅游局另行制定。

第四章 法律责任

第三十一条（旅游行政管理部门处罚）

导游人员违反本办法规定的行为，或者无导游证、景区（点）导游证人员从事导游活动的，按照《条例》的有关规定处罚。《条例》没有规定的，按下列规定处罚：

景区（点）导游人员超出《景区（点）导游证》核定的范围从事导游活动的，由市或者区旅游行政管理部门责令改正，并处以 300 元以上 10000 元以下的罚款。

第三十二条（违反缴纳社会保障费用规定的处罚）

违反本办法第二十九条规定的，依照国家有关法律、法规和规章予以处罚。

第三十三条（赔偿）

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景区（点）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。

第三十四条（执法者违法行为的追究）

旅游行政管理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、枉法执行者，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。

第三十五条（复议和诉讼）

当事人对旅游行政管理部门的具体行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

当事人在法定期限内不申请复议，不提起诉讼，又不履行具体行政行为的，作出具体行政行为的部门可以依法申请人民法院强制执行。

第五章 附 则

第三十六条（参照执行）

对在旅游专线车（船）等交通工具上从事导游的人员执业管理，参照本办法中有关景区（点）导游的规定执行。

第三十七条（应用解释部门）

市旅游局可以对本办法的具体应用问题进行解释。

第三十八条（施行日期）

本办法自 2001 年 6 月 1 日起施行。