

ICS 03.200
CCS A 00

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 2139—2023

职业信用评价规范 导游

Specification for professional credit evaluation — Tour guide

2023-09-25 发布

2024-01-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
4.1 合规性.....	1
4.2 系统性.....	1
4.3 公正性.....	1
4.4 适用性.....	1
4.5 科学性.....	2
4.6 安全性.....	2
5 评价指标及方法.....	2
5.1 评价指标.....	2
5.2 评价方法.....	2
6 等级划分.....	3
附录 A（规范性） 评价指标及评价细则.....	4
参考文献.....	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、阳光智慧文化旅游（北京）有限公司。

本文件主要起草人：杨烁、周卫民、李化、陈林、翟承、李健、陈仁海、廖伟勇、朱燕良、赵真。

职业信用评价规范 导游

1 范围

本文件规定了导游信用评价的基本原则、评价指标和方法、等级划分等内容。
本文件适用于导游的信用评价和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

导游 tour guide

按照《导游人员管理条例》的规定，取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关服务的人员。

[来源：GB/T 16766-2017, 4.1.7]

3.2

导游信用评价 credit evaluation of tour guide

依据多种渠道依法依规采集导游信用信息，通过构建科学的导游信用评价指标体系，对导游在提供导游服务时遵守法定义务或者履行约定义务、承诺的意愿、能力和表现的评价活动。

4 基本原则

4.1 合规性

遵守国家和北京市文化和旅游及信用等相关规定。

4.2 系统性

综合考虑影响导游信用状况的各主要因素，全面反映导游的信用状况。

4.3 公正性

秉持独立、客观、平等的原则，不受外来因素影响。

4.4 适用性

选择适用于被评价对象执业特点的指标作为评价指标体系。指标体系的值是可变化的，被评价对象可以通过自身的努力改变相应的指标值，提高信用等级。

4.5 科学性

信用评价指标数据可获取，信用评价方法可行，信用评价评分操作性强。

4.6 安全性

采取必要措施，确保导游信用评价指标中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用的状态。

5 评价指标和方法

5.1 评价指标

5.1.1 指标分类

导游信用评价指标包括得分指标和扣分指标。

5.1.2 指标体系

得分指标和扣分指标均分为三级指标。信用评价指标体系应符合附录A表A.1的规定。

5.2 评价方法

5.2.1 概述

导游信用评价方法采用直接定级和指标评分相结合的方式。

5.2.2 数据采集

5.2.2.1 数据获取

以北京市公共信用信息平台、北京市文化和旅游行业信用监管平台等系统的客观、全量明细数据为基础，采用实时或高频度、自动化采集方式获取指标项数据。

5.2.2.2 数据处理

对采集的数据进行去除冗余、缺失值和异常值等必要的清理、验证处理。

5.2.3 直接定级

当导游信用评价指标项数据出现表1指标数值时，直接将导游评为最低等级D级。

表1 直接定级指标项

序号	指标项	指标数值
1	导游被认定为文化和旅游市场严重失信主体	是
2	近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件，且导游负有主要责任	是

5.2.4 信用评分

5.2.4.1 指标项分值

按照附录A表A.1的规定，获取各指标项分值。

5.2.4.2 分值设置

导游总体信用分值范围为[350, 950]。进行信用评分时，初始分值设置为650分。

5.2.4.3 得分分值

按照附录A表A.1规定的得分项指标获取分值后相加，得出总得分分值。总得分分值最高为300分，超过300分按300分计算。

5.2.4.4 扣分分值

按照附录A表A.1规定的扣分项指标获取分值后相加，得出总扣分分值。

5.2.4.5 导游信用分值

初始分值加上总得分分值，减去总扣分分值，计算出导游的信用分值。导游信用分值最低为350分，最高为950分。

6 等级划分

导游信用等级按照信用分值从高到低分别用A、B、C、D四个等级表示。信用等级及表示方法应满足表2要求。

表2 信用等级及表示方法

等级符号	信用表示	分值范围	信用提示
A	优	[800, 950]	表示在一定期限内，信用风险很小
B	良	[650, 800)	表示在一定期限内，信用风险较小
C	中	[500, 650)	表示在一定期限内，信用风险较大
D	差	[350, 500)	表示在一定期限内，信用风险很大

附 录 A
(规范性)
评价指标及评价细则

表A.1规定了信用评价指标及评分表。

表A.1 信用评价指标及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
得分指标			
执业情况	教育情况	学历教育	根据导游学历教育情况，予以得分： 本科及以上学历文化水平，得10分； 大专及同等学历文化水平，得8分； 高中文化水平，得5分
		行业教育	近一年，参加旅游主管部门、旅游行业组织开展的培训，每次得10分
		行业外教育	根据导游资格外的培训教育情况，予以得分，该项累计最多20分： 依据人力资源和社会保障部发布的国家职业资格目录，获得专业技术人员职业资格证书，得10分； 依据人力资源和社会保障部发布的国家职业资格目录，获得技能人员职业资格证书，得10分； 按照国家职业技能标准和行业企业评价规范设置的职业技能等级，获得职业技能鉴定机构颁发的职业技能等级证书，等级在高级工以下的，得5分，等级在高级工及以上的，得10分
	从业经历	职业等级	根据导游职业等级评定情况，予以得分： 获得特级导游评定，得80分； 获得高级导游评定，得40分； 获得中级导游评定，得30分
		执业资质	获得出境/赴台旅游领队资格，得10分； 获得外语导游证资格，得10分
		服务星级	根据导游服务星级评价情况，予以得分： 五星级评定，得40分； 四星级评定，得30分； 三星级评定，得20分； 二星级评定，得10分； 一星级评定，得5分
		从业年限	根据取得导游证年限情况，予以得分： 导游从业年限 ≥ 10 年，得10分； $5 \leq$ 导游从业年限 < 10 年，得8分； $1 \leq$ 导游从业年限 < 5 年，得5分
		带团次数	根据近一年累计带团次数情况，予以得分： 采用导游带团次数除以最多的导游带团次数，乘以20为得分

表A.1 信用评价指标及评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
行业管理	行业自律	行业内部监督	导游签订行业自律公约或为旅游行业协会成员，得10分
	行政监管	行政处罚	导游连续三年无行政处罚行为，得10分
	信用承诺	信用承诺	导游向社会做出信用承诺并履约，每次得10分，最多得20分
	表彰奖励	行政奖励和行业表彰	近三年，获得政府部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰，每次得40分； 近三年，获得政府部门或旅游行业协会的市级荣誉表彰，每次得30分； 近三年，获得政府部门或旅游行业协会的区级荣誉表彰，每次得20分； 近三年，获得政府部门通报表扬，每次得10分
社会责任	公益慈善	志愿服务	近一年，导游参与公益、志愿服务，每次得10分，最高20分
扣分指标			
遵纪守法	行政监管	信息报送	近一年，导游未及时按规定进行信息填报，扣40分； 近一年，导游自主信息填报中数据造假，扣80分
		行政处罚	近一年，导游在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，属《北京市优化营商环境条例》中“严重违法行为”每条扣60分，属“一般违法行为”每条扣30分
		行政检查	近一年，导游有行政检查不合格行为，每次扣30分
		旅游不文明	近一年，导游存在“旅游不文明行为记录”，每条扣60分
		警示信息	近一年，导游在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣30分
	失信主体认定	导游被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣60分； 导游被认定为文化和旅游市场严重失信主体，直接评为“D”级	
	司法裁决	失信被执行人	导游被人民法院列为失信被执行人或限制高消费，每条扣40分
		被执行人	导游被人民法院列为被执行人，每条扣10分
	履职履诺	合同履约	近一年，导游存在因损害游客权益、导游服务合同违约等法院判决记录，每条扣40分
履诺信息		近一年，导游在行政审批事项中信用承诺违诺，且未完成信用修复，每条轻微违诺扣5分，每条一般违诺扣10分，每条严重违诺扣20分	
服务质量	舆情信息	不良舆情	近一年，发生重大不良舆情、群体性投诉（50人及以上），造成严重影响且导游负有主要责任，扣80分；
			近一年，发生较大不良舆情、群体性投诉（30~50人），造成不良影响且导游负有主要责任，扣60分；
近一年，发生不良舆情、群体性投诉（30人以下），造成不良影响且导游负有主要责任，扣30分			
消费者评价	旅游投诉	近一年，导游受到有责投诉并属实，每条扣10分，最多扣60分	
安全管理	旅游安全	旅游突发事件	近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件，且导游负有主要责任，直接评为“D”级；导游负有次要责任，扣60分； 近一年，发生较大旅游突发事件，且导游负有主要责任，扣60分；导游负有次要责任，扣30分； 近一年，发生一般旅游突发事件，且导游负有主要责任，扣30分；导游负有次要责任，扣10分

参 考 文 献

- [1] GB/T 15971 导游服务规范
 - [2] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [3] GB/T 34313 导游等级划分与评定
 - [4] 北京市旅游发展委员会，首都精神文明建设委员会.北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法.2016年9月19日.
 - [5] 北京市人民代表大会常务委员会.北京市优化营商环境条例.2020年3月27日.
 - [6] 文化和旅游部.文化和旅游市场信用管理规定.2021年10月25日.
-