

# 山西省文化和旅游厅 文件 山西省财政厅

晋文旅发〔2022〕5号

## 山西省文化和旅游厅 山西省财政厅 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：

为加强我省导游队伍建设，提升旅游服务质量，推动文化和旅游行业高质量发展，省文化和旅游厅与省财政厅共同制定了《导游服务质量奖励办法》。现印发你们，请遵照执行。



山西省文化和旅游厅 山西省财政厅

2022年2月7日

（此件公开发布）

# 导游服务质量奖励办法

为加强我省导游队伍建设，提升旅游服务质量，推动文化和旅游行业高质量发展，依据《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》《山西省人民政府关于促进旅游业改革发展的意见》《山西省人民政府办公厅关于全面提升旅游服务质量和水平的实施意见》等文件精神，制定本办法。

## 一、奖项名称

导游服务质量奖

## 二、奖项设置及奖励标准

1. 评选 10 名金牌导游，给予金质服务质量奖，各奖 5 万元。
2. 评选 30 名银牌导游，给予银质服务质量奖，各奖 3 万元。
3. 评选 60 名铜牌导游，给予铜质服务质量奖，各奖 1 万元。

## 三、申请资格

1. 持有导游证，与山西省旅行社订立劳动合同或者在山西省相关旅游组织注册，为山西省旅行社提供导游服务的一线导游员。
2. 截止申请之日前 3 年内，未因旅游服务质量问题被文化和旅游部门行政处罚。

3. 截止申请之日前 3 年内，未被认定为旅游市场严重失信主体，1 年内未被认定为一般失信主体。

4. 评分周期内（一个自然年），累计带团天数不少于 50 天或带团人数不少于 1000 人。

#### **四、评定方式**

以一个评分周期内（一个自然年）导游实际带团人天数、游客评价满意度、山西省导游大赛成绩、旅游安全责任落实、导游等级 5 个方面分别量化记分，综合得分排序 1—10 名评为金牌导游，获得金质服务质量奖，11—40 名评为银牌导游，获得银质服务质量奖，41—100 名评为铜牌导游，获得铜质服务质量奖。

#### **五、申报程序**

1. 申请：个人提出申请，所在单位推荐。
2. 初审：设区的市级文化和旅游局或山西省导游协会初审。
3. 审核：山西省文化和旅游厅审核。
4. 公示：在山西省文化和旅游厅官网，对拟奖励的导游及奖励金额进行不少于 5 个工作日的公示。
5. 兑现：公示无异议后兑现奖励。

#### **六、监督管理**

1. 严禁弄虚作假，对提供虚假材料的，一经查实取消奖励资格，3 年内不得再次申请，并在行业内通报批评。

2. 在山西省文化和旅游厅官网公示期间，欢迎社会各界

监督。

3. 配套出台《导游服务质量奖励办法实施细则》，规范资金管理。

## 七、附则

本办法自 2022 年 4 月 1 日起实施，有效期至 2024 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。原《山西省优秀导游奖励办法（试行）》（晋旅发字〔2018〕17 号）自本办法实施之日废止。

附件：导游服务质量奖励办法实施细则（试行）

附件

# 导游服务质量奖励办法实施细则（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 本实施细则（试行）与《山西省文化和旅游厅 山西省财政厅导游服务质量奖励办法》（以下简称《办法》）配套执行。

**第二条** 《办法》奖励对象为持有导游证，与山西省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，为山西省旅行社提供导游服务的一线导游员。

**第三条** 《办法》共评选三个奖项：10名金牌导游，给予金质服务质量奖，各奖5万元；30名银牌导游，给予银质服务质量奖，各奖3万元；60名铜牌导游，给予铜质服务质量奖，各奖1万元。

**第四条** 《办法》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的不予受理。

## 第二章 评分规则

**第五条** 《办法》以一个评分周期内（一个自然年）导游实际带团人天数、游客评价满意度、山西省导游大赛成绩、旅游安全责任落实、导游等级5个方面分别量化记分，综合得分排序1—10名确认为金牌导游，给予金质服务质量奖5万元；11—40名确认为银牌导游，给予银质服务质量奖3万

元；41—100名确认为铜牌导游，给予铜质服务质量奖1万元。

总分相同时依次按照实际带团人天数、游客评价满意度、山西省导游大赛成绩、旅游安全责任落实得分进行排序。

**第六条** 《办法》实行千分制记分，5个方面所占分值和具体记分方式如下：

导游等级记分方式（100分）：评分周期内（一个自然年），累计带团天数不少于50天或带团人数不少于1000人，特级导游记100分，高级导游记80分，中级导游记50分，初级导游记30分。

实际带团人天数记分方式（350分）：以一个评分周期内（一个自然年）导游带团天数和带团人数确定得分。每带团1天记1分，带团天数总分不超过250分。带团人数达到1000人记25分，1000人以上每增加100人记2.5分，带团人数总分最高不超过100分。（如：游客数量20人团期7天，则带团人数为 $20 \times 7 = 140$ 人）

游客评价满意度得分记分方式（250分）：以游客评价优秀率75%为记分基准，评价率每提高1个百分点记10分。游客评价优秀率低于75%，该项不得分。

山西省导游大赛成绩记分方式（200分）：一个评分周期内（一个自然年），参加山西省导游大赛，1-10名记200分，11-30名记160分，31-60记120分，进入决赛阶段的记100分。

旅游安全责任落实记分方式（100分）：导游能够通过行前说明会、协助驾驶员督促游客全程系好安全带、检查旅游包车和驾驶员资质、监督驾驶员不得违章驾驶等方式，向旅游者进行安全提示警示，落实安全职责的，记100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，视情况扣分。评分周期内（一个自然年），如果因导游原因出现安全责任事故，取消评选资格。

**第七条** 导游实际带团人天数暂以全国旅游监管服务平台数据为准，游客评价满意度、旅游安全责任落实由山西省文旅厅委托第三方机构通过游客抽样调查等方式进行评分。“游山西”APP开发完成相应功能后，以“游山西”APP平台数据为准。

### **第三章 申报和审批程序**

**第八条** 申报导游服务质量奖按照以下程序进行：

1. 申请：导游个人填写《导游服务质量奖申请表》（详见附件1），提供身份证复印件、导游证复印件、导游资格证复印件、《申报导游服务质量奖承诺书》（详见附件2），由所在单位推荐，向设区的市级文化和旅游局或山西省导游协会提出申请。

2. 初审：设区的市级文化和旅游局或山西省导游协会进行初步审核。

3. 审核：山西省文化和旅游厅审核。
4. 公示：在山西省文化和旅游厅官网，对拟奖励的导游及奖励金额进行不少于 5 个工作日的公示。
5. 兑现：公示无异议后兑现奖励。

#### **第四章 监督管理**

**第九条** 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。

**第十条** 严禁申报导游有任何弄虚作假行为，一经查实取消其奖励资格，并在行业内通报批评，三年内不得申请此项奖励。

**第十一条** 旅行社协助申报导游弄虚作假或无故阻碍导游申报的，将在行业通报批评，并依法进行处理。

#### **第五章 附 则**

**第十二条** 本细则自 2022 年 4 月 1 日起实施，有效期至 2023 年 12 月 31 日，由山西省文化和旅游厅负责解释并组织实施。2022 年 1 季度的奖励参照本细则实施。



附件 1

## 导游服务质量奖申请表

姓名		导游等级		
工作单位		联系电话		
身份证号				
导游证号		导游资格证号		
带团天数		带团人数		
评分周期内参加山西省导游大赛成绩				
工作经历				

所在单位 推荐意见	签字：（盖章） 年 月 日
初审意见	签字：（盖章） 年 月 日
最终审核 得分及 排名情况	签字：（盖章） 年 月 日
审核意见	签字：（盖章） 年 月 日

填表说明：1. 所在单位指取得导游证时签订劳动合同的旅行社或注册的旅游行业组织。2. 评分周期内参加山西省导游大赛成绩填写大赛名次或进入决赛。3. 最终审核得分及排名情况由负责审核工作的第三方机构填写。

附件 2

## 申报导游服务质量奖承诺书

本人\_\_\_\_\_（身份证号码：\_\_\_\_\_），  
自愿申报\_\_\_\_\_年度导游服务质量奖。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。

承诺人：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

