

四川政报

四川省旅游景区景点讲解人员管理办法

四川省人民政府令

第 147 号

《四川省旅游景区景点讲解人员管理办法》已经 2001 年 2 月 23 日省人民政府第 55 次常务会议通过, 2001 年 5 月 1 日起施行。

省 长 张中伟

二〇〇一年三月二十二日

第一条 为了规范旅游景区景点讲解活动, 保护旅游者和讲解人员的合法权益, 根据国务院《导游人员管理条例》, 结合本省实际, 制定本办法。

第二条 本办法所称旅游景区景点是指设有专门管理服务机构负责管理的, 自然景观或人文景观相对集中, 供旅游者观光、游览、休闲的区域。

第三条 在本省行政区域内的旅游景区景点从事讲解服务活动, 应遵守本办法。

依据《导游人员管理条例》取得导游证的导游人员从事导游、讲解活动, 不适用本办法。

第四条 旅游景区景点讲解人员(以下简称讲解人员), 是指依照本办法取得相关旅游景区景点讲解证(以下简称讲解证), 受旅游景区景点讲解服务单位委派, 在核定的旅游景区景点范围内为旅游者提供向导、讲解服务的人员。

旅游景区景点讲解服务单位(以下简称讲解服务单位)是指经旅游景区景点管理机构(以下简称景区景点管理机构)批准, 聘用讲解人员在核定的旅游景区景点范围内为旅游者提供向导、讲解服务的单位。

第五条 县级以上旅游行政主管部门负责本行政区域内讲解人员的监督管理工作。

建设、文化、宗教、林业等行政管理部门在各自职责范围内做好讲解人员的管理工作。

第六条 讲解服务单位的从业人员, 应当身体健康, 具备高中以上学历和适应旅游景区景点讲解需要的基本知识, 语言表达清晰, 经考核合格取得讲解证后, 方能从事讲解服务活动。

第七条 讲解人员考试由旅游景区景点所在地市、州旅游行政主管部门或其委托的县级旅游行政主管部门会同景区景点管理机构组织实施; 对考试合格的聘用人员, 由旅游景区景点所在地市、州旅游行政主管部门或其委托的县级旅游行政主管部门核发讲解

证。

第八条 讲解证由省旅游行政主管部门统一格式,市、州旅游行政主管部门制作。核发讲解证只能收取证书工本费。

讲解人员进行讲解服务活动时应当佩戴讲解证。讲解证应当贴有讲解人员照片,并载明其姓名、性别、编号、服务的旅游景区景点等。

禁止转借、涂改、伪造讲解证。

第九条 讲解人员进行讲解服务,必须经讲解服务单位委派。讲解人员不得私自承揽讲解服务业务或进行讲解服务活动。

第十条 讲解人员应当在讲解证载明的旅游景区景点范围内进行讲解活动,不得超越该旅游景区景点范围服务。

第十一条 讲解人员应当具有爱国主义精神,讲文明,遵守社会公德,自觉维护国家利益和民族团结。

讲解人员进行讲解服务时,应当遵守职业道德,着装整洁,礼貌热情。

第十二条 讲解人员进行讲解服务时,应当向旅游者讲解旅游景区景点的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗。讲解内容及语言应规范准确、健康文明;不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

第十三条 讲解人员应当严格按照讲解服务单位确定的游览线路和游览内容进行讲解服务,不得擅自减少服务项目或中止讲解活动。

第十四条 讲解人员在讲解服务中,对涉嫌欺诈经营的行为和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明确警示。

第十五条 讲解人员不得向旅游者兜售物品和索要小费,不得欺骗、胁迫旅游者消费。

第十六条 旅游行政主管部门和景区景点管理机构应当按照公平竞争原则,鼓励和支持讲解服务单位及人员开展业务,不得限制其正常的讲解服务活动。

景区景点管理机构、讲解服务单位应当为旅游者提供优质服务,不得强制旅游者接受讲解服务,不得限制旅行社导游进行正常的景区景点导游活动,不得强制旅行社聘请讲解人员。

第十七条 讲解服务单位及其讲解人员应当提高讲解服务质量和水平,开展公平竞争;按照旅游者的要求或双方约定为旅游者提供外语、普通话、少数民族语言或方言等语言服务。

第十八条 讲解人员进行讲解活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯,讲解人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。

第十九条 景区景点管理机构应在景区景点入口处设置旅游景区景点讲解图,挂牌公布讲解服务项目及收费标准。

讲解服务项目及收费标准由当地市、州物价部门审核批准后执行。

第二十条 旅游行政主管部门和景区景点管理机构应当建立健全讲解人员管理档案。

讲解服务单位和讲解人员应当接受各级旅游行政主管部门和景区景点管理机构的监督检查。

第二十一条 旅游者对讲解服务单位及讲解人员违反本办法规定的行为,有权向旅游行政主管部门、景区景点管理机构投诉。

旅游行政主管部门和景区景点管理机构对违反本办法规定的行为,应及时处理。景区景点管理机构受理的投诉需要由旅游行政主管部门处罚或处理的,应当及时移交旅游行政主管部门。

第二十二条 本办法规定的处理或处罚,按照下列规定执行:

(一)责令限期改正由景区景点管理机构或者县级以上旅游行政主管部门作出;

(二)暂扣讲解证1至3个月由县级以上旅游行政主管部门作出;吊销讲解证由市、州旅游行政主管部门作出并予以公告;

(三)通报批评、警告、收缴违法物品、罚款由县级以上旅游行政主管部门作出。

对违反本办法的行为,法律、法规另有规定的,从其规定。

第二十三条 违反本办法规定有下列行为之一的,责令限期改正;逾期不改正或情节严重的,处以30元以上300元以下罚款,并可根据情节暂扣讲解证1至3个月或吊销讲解证:

(一)讲解人员进行讲解服务活动时未佩戴讲解证的;

(二)讲解人员未经讲解服务单位委派,私自承揽讲解服务业务或进行讲解服务活动的;

(三)讲解人员擅自减少服务项目或中止讲解服务活动的;

(四)讲解人员进行讲解服务活动时,有损害国家利益和民族团结言行的;

(五)讲解人员进行讲解服务活动,向旅游者兜售物品或索要小费的;

(六)讲解服务单位或其讲解人员强制旅行社或旅游者接受讲解服务,或者排挤其他讲解服务单位及讲解人员公平竞争的;

(七)讲解服务单位或讲解人员拒不接受景区景点管理机构或县级以上旅游行政主管部门检查的。

第二十四条 讲解人员进行讲解服务活动中有下列行为之一的,责令限期改正,并处以500元以上5000元以下罚款;情节严重的,吊销讲解证并予以公告,并对委派该讲解人员的讲解服务单位给予警告:

(一)违反第十四条规定,未尽真实说明或明确警

示义务使旅游者遭受损害的;

(二)欺骗、胁迫旅游者消费的。

第二十五条 无讲解证进行讲解活动或超越讲解证核定的服务区域提供讲解服务的,责令限期改正。逾期不改正的,处以 500 元以上 5000 元以下罚款。

讲解服务单位委派无讲解证的人员从事讲解活动的,责令限期改正,可处以 1000 元以上 5000 元以下罚款。

第二十六条 转借、涂改、伪造讲解证的,责令限期改正,收缴违法物品,并处以 1000 元以上 5000 元以下罚款;情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第二十七条 景区景点管理机构有下列行为之一的,责令改正。逾期不改正的,通报批评。

(一)违反第十六条规定,限制旅行社导游或讲解

服务单位及人员进行正常业务活动或者支持、包庇不公平竞争行为;

(二)违反第十六条规定,强制旅游者或旅行社聘请讲解人员,接受讲解服务;

(三)对明知有违反本办法规定的行为,不依法履行管理职责或及时移交旅游行政主管部门。

第二十八条 旅游行政主管部门及其工作人员玩忽职守,滥用职权,徇私舞弊的,由其所在单位或上级主管部门给予行政处分。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第二十九条 当事人对行政处罚决定不服的,可依法向同级人民政府或上一级旅游行政主管部门申请行政复议,也可直接向人民法院提起行政诉讼。

第三十条 本办法自 2001 年 5 月 1 日起施行。