|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A 00 |

|  |
| --- |
|  11 |

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

职业信用评价规范 导游

Specification of professional credit assessment—Tour guide

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

北京市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc86997255)

[1 范围 1](#_Toc86997256)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc86997257)

[3 术语和定义 1](#_Toc86997258)

[4 基本原则 1](#_Toc86997259)

[4.1 合规性 1](#_Toc86997260)

[4.2 科学性 1](#_Toc86997261)

[4.3 公正性 1](#_Toc86997262)

[4.4 适用性 1](#_Toc86997263)

[4.5 可操作性 2](#_Toc86997264)

[5 评价指标及方法 2](#_Toc86997265)

[5.1 评价指标 2](#_Toc86997266)

[5.1.1 指标分类 2](#_Toc86997267)

[5.1.2 指标体系 2](#_Toc86997268)

[5.2 评价方法 2](#_Toc86997269)

[5.2.1 概述 2](#_Toc86997270)

[5.2.2 一票否决 2](#_Toc86997271)

[5.2.3 指标评分采集 2](#_Toc86997272)

[5.2.4 信用评分 2](#_Toc86997273)

[6 评价结果 3](#_Toc86997274)

[附录A （规范性） 导游信用评价细则 4](#_Toc86997275)

[A.1 表A.1规定了一票否决指标表。 4](#_Toc86997276)

[A.2 表A.2规定了信用评价指标及评分表。 4](#_Toc86997277)

[参考文献 7](#_Toc86997278)

1. 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：

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、评价结果等技术内容。

本文件适用于导游的信用评价管理。

* 1. 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

* 1. 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。

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]

导游信用评价 tour guide credit evaluation

依据多种渠道采集导游信用信息，通过构建科学的导游信用评价指标体系和评价模型，对在提供导游服务时，导游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。

* 1. 基本原则
		1. 合规性

遵守国家和北京市文化和旅游以及信用行业等相关规定。

* + 1. 科学性

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。

* + 1. 公正性

秉持独立、客观、平等的原则，不受外来因素影响。

* + 1. 适用性

选择适用于被评价对象行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。

* + 1. 可操作性

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。

* 1. 评价指标及方法
		1. 评价指标
			1. 指标分类

导游信用评价指标包括得分指标和扣分指标。

* + - 1. 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表A.2的规定。

* + 1. 评价方法
			1. 概述

导游信用评价方法采用一票否决和指标评分相结合的方式。

* + - 1. 一票否决

当导游信用指标数值中出现一票否决项时，直接将导游评为最低等级。一票否决项应符合附录表A.1的规定。

* + - 1. 指标评分采集
				1. 分值获取

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、自动化的采集方式直接获取评分分值。

* + - * 1. 分值处理

对采集的评分数值进行去除冗余、缺失值和异常值等必要的清理、验证处理。

* + - 1. 信用评分
				1. 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。

* + - * 1. 得分分值

将获取的得分指标分值应按照附录表A.2规定的各得分指标项进行分值相加，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。

* + - * 1. 扣分分值

将获取的扣分指标分值按照附录表A.2规定的各扣分指标项评分进行分值相加，得出总扣分分值。总扣分分值最高为300分，超过300分按300分计算。

* + - * 1. 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。

* 1. 评价结果

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1要求。

1. 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 | （550，650] | 表示在一定期限内，信用风险较大 |
| D | 差 | [350，550] | 表示在一定期限内，信用风险很大 |

1. （规范性）
导游信用评价细则
	1. 表A.1规定了一票否决指标表。
	2. 一票否决指标表

| 序号 | 指标项 | 指标数值 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 被认定为旅游市场严重失信主体 | 是 |
| 2 | 近一年，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且导游负有主要责任 | 是 |

* 1. 表A.2规定了信用评价指标及评分表。
	2. 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，最高得分300分** |
| 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：本科及以上文化水平得20分大专及同等学历文化水平得10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 |
| 培训教育 | 根据专业教育培训情况，予以得分，该项累计最多40分：获得国家人力和资源部颁发的职业技能证书，得20分其他部门颁发的职业技能证书，得10分其他机构培训颁发的职业技能证书，得5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60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20分获得外语导游证资格，得20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60分四星级评定得40分三星级评定得30分二星级评定得20分一星级评定得10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20分5年≤导游从业年限＜10年，得10分1≤导游从业年限＜5年，得5分 |

表A.2 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** |
| --- | --- | --- | --- |
| 执业情况 | 从业经历 | 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于第一名导游带团次数，乘以20为得分 |
| 行业管理 | 行业自律 | 行业自律 | 导游为旅游行业协会成员，得10分 |
| 行政监管 | 连续三年无行政处罚 | 导游连续三年无行政处罚行为的，得10分 |
| 信用承诺 | 信用承诺 | 导游向社会做出信用承诺，每次得10分，最多得20分 |
| 社会责任 | 荣誉表彰 | 行政表彰奖励 | 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰，每次得30分近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的省级荣誉表彰，每次得20分近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的地市级荣誉表彰，每次得10分近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的区县级荣誉表彰，每次得5分近三年，获得行政主管部门通报表扬，每次得5分  |
| 社会公益 | 志愿服务 | 近三年，导游参与公益、志愿服务的，每次得15分，该项最多得30分 |
| **扣分指标（总分减至350分为止）** |
| 遵纪守法 | 行政监管 | 信息报送 | 近一年，导游在自主信息填报中有数据造假，扣60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，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”的每条扣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的，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”的，每条扣60分 |
| 警示信息情况 | 近一年，导游在行业信用记录内存在通报警示信息的，每条扣30分 |
| 严重失信主体 | 导游被被认定为旅游市场严重失信主体，一票否决，直接评为“D“级 |
| 司法裁决 | 失信被执行人 | 导游被列入失信被执行人名单的，扣30分 |
| 被执行人 | 导游被列入在被执行人名单的，扣20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的，每条扣30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 |

表A.2 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** |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务质量 | 舆情信息 | 不良舆情 | 近一年，因导游服务被主要媒体通报，造成严重社会影响且导游负有主要责任的，扣60分近一年，因导游服务被媒体通报，造成不良影响且导游负有主要责任的，扣40分近一年，因导游服务发生不良舆情，造成不良影响且导游负有主要责任的，扣20分 |
| 消费者评价 | 旅游投诉 | 近一年，导游受到有责投诉并属实的，每条扣10分，最多扣60分 |
| 安全管理 | 旅游安全 | 安全事故、涉旅突发事件 | 近一年，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游有主要责任的，直接评为“D”级近一年，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游负有次要责任的，扣60分近一年，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游负有主要责任的，扣60分近一年，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游负有次要责任的，扣30分近一年，发生轻微旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游负有主要责任的，扣30分近一年，发生轻微旅游安全责任事故、涉旅突发事件且导游负有次要责任，扣10分 |
| 1. 指标评分分值从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直接获取。
 |

参考文献

[1] GB/T 15971 导游服务规范

[2] GB/T 16766 旅游业基础术语

[3] GB/T 34313 导游等级划分与评定

