

厦门市导游协会会员奖惩管理办法

第一章 总则

第一条 为明确厦门市导游协会（以下简称“协会”）会员的奖惩标准、依据，发挥行业自律作用，进一步提升会员执业服务质量，维护导游职业形象，根据《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》《导游管理办法》等法律法规的规定及《厦门市导游协会章程》，结合协会实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于协会的个人会员和单位会员。本办法规定的奖励或违规行为的，适用本办法。

第二章 评判委员会

第三条 协会设立评判委员会，负责会员的奖励、投诉及违规处分工作。

第四条 协会授权评判委员会对协会会员的奖励、投诉进行受理、调查及确认，对于拟奖励或处分的会员向协会理事会或常务理事会提出初步处理意见；调解会员在执业活动中发生的纠纷。

第五条 评判委员会对会员可被认定为奖励情形进行评判，应当客观、公平、公正，以事实为依据。

第六条 评判委员会调查处理投诉以及会员违规行为的调查、处分工作，坚持处分结果与危害程度相当、教育与处

分相结合、调查与惩戒相分离的原则。

第七条 评判委员会协会对违规会员进行调查处分，应当遵守独立原则，不受任何机关、社会团体、企业 and 个人的干涉。

第八条 评判委员会日常工作机构设在协会秘书处。

第九条 评判委员会成员由常务理事会成员及协会根据工作需要聘请的相关领域专家、资深导游、律师等组成。

第十条 评判委员会设委员 15 人，由常务理事会成员及协会根据工作需要聘请的相关领域专家、资深导游、律师等组成。评判工作将抽取 7 位委员组成评判小组进行，包括 3 位常务理事会成员及 4 位协会聘请的相关领域专家、资深导游、律师等。

第十一条 评判委员会委员通过选举、推选、决定等方式产生。

第十二条 评判委员会委员任期三年，可连选连任。

第十三条 拟对会员进行奖励或违规处分的，由评判小组集体讨论，奖励或处分决定须经评判小组 2/3 以上表决通过。

第十四条 评判委员会工作流程及细则另行制定。

第三章 奖励

第十五条 奖励，是对会员在导游职业、文旅行业或其他领域中取得显著成绩、做出突出贡献或实现明显进步的肯定和激励措施。

第十六条 奖励种类

（一）物质奖励：包括发放奖金、奖品以及奖励赴外交流培训等；

（二）精神奖励：包括颁发奖状、获奖证书、奖杯、奖章、锦旗、通报表扬以及授予荣誉称号等；

（三）精神奖励与物质奖励相结合。

第十七条 会员有下列情形之一的，给予奖励：

1. 忠于职守，积极工作，成绩显著的；
2. 遵纪守法，好学上进，作风正派，模范作用突出的；
3. 在导游队伍中积极进行正面宣扬，弘扬导游正能量的，取得一定的社会效益；
4. 提供重要的合理性建议或意见，有助于行业标准制定、行业发展规划、行业准入条件制定等；
5. 代表协会参加国家或省市级导游大赛且获奖的；
6. 防止、避免或消除事故有功，使旅行社或游客利益免受或者减少损失的；
7. 在疫情、抢险、救灾等特定环境或突发事件中奋不顾身，见义勇为，做出贡献的；
8. 同违法违纪行为作斗争有功绩的；
9. 在对外交往中为国家争得荣誉和利益的；
10. 评判委员会决定应给予奖励的其他情况。

第十八条 奖励流程

协会秘书处收集或由评判委员会调查获取相关证明材料，由评判委员会审定，提交常务理事会审议后，秘书处执

行。

第十九条 奖励证明材料

奖励相关证明材料包括但不限于：相关部门发布的文件、荣誉证书（奖牌、奖状、奖杯等）、资格证书、相关宣传报道以及其他可以用于证明的文件、资料。复印件上应注明“与原件一致”并留存原件备查。

第四章 处分

第二十条 处分，是对会员在导游职业或文旅行业中出现严重失误、违规违法或不良行为，造成行业或社会危害所给予的一种惩戒措施。

第二十一条 处分种类

- （一）约谈；
- （二）警告；
- （三）业内通报；
- （四）取消会员资格（除名）。

约谈，是一种警示性的纪律处分措施，是最轻微的惩戒方式，即通过严肃的对话来提醒和纠正其在导游执业工作中不符合规定的行为。

警告，是一种较轻的纪律处分措施，即对违规的导游会员进行告诫，以引起其警惕，并促使其改正行为。

业内通报，即向行业内其他相关方公开披露违规会员的行为，对其产生一定的威慑作用，促使其改正行为，同时提醒注册会员引以为戒，避免重蹈覆辙。

取消会员资格（除名），即失去所有作为协会成员所享有的权益和身份，包括参与协会活动、享受会员福利等。

第二十二条 给予警告及以上处分的，可以同时责令违规会员接受专门培训。专门培训可以采取集中培训、增加常规培训课时或者协会认可的其他方式进行。

第二十三条 给予业内通报及以上处分的，由评判委员会集体讨论决定后报理事会决议。

第二十四条 给予业内通报及以上处分的，协会将抄送行业主管部门及相关单位，并向其他城市导游行业组织进行通报。

第二十五条 给予取消会员资格（除名）处分的，协会将不再接纳其为会员，会员单位亦不得聘任其从事导游业务工作。

第二十六条 会员有下列情形之一的，可以从轻、减轻或免予处分：

- （一）初次违规并且情节显著轻微或轻微的；
- （二）承认违规并作出诚恳书面反省的；
- （三）自觉改正不规范执业行为的；
- （四）及时采取有效措施，防止不良后果发生或减轻不良后果的；
- （五）经评判委员会认定应从轻、减轻或免于处分的其他情形。

第二十七条 会员有下列情形之一的，可从重处分：

- （一）违规行为造成较大的社会负面影响；

(二) 逃避、抵制和阻挠调查的；

(三) 曾因违规行为受过行业处分或受过主管部门行政处罚两次或以上的；

(四) 经评判委员会认定应从重处分的其他情形。

第二十八条 违规行为与处分的适用

(一) 具有以下行为之一的，可给予约谈：

1. 在给予警告、业内通报、取消会员资格（除名）处分前，评判委员会认为适宜或应当约谈；

2. 未携带正规接待计划；

3. 带团形象不佳，例如穿着邋遢、不修边幅、浓妆艳抹、衣着暴露等；

4. 讲解过程中有吸烟、吃东西等不文明举止；

5. 旅游者人数超过 10 人时未持导游旗，导游旗旗面字迹模糊、不易辨识，出现违背公序良俗的文字、符号或图案，使用过多或造型怪异的挂饰；

6. 因违规行为受行业主管部门责令改正；

7. 评判委员会讨论决定应给予约谈的其他情形。

(二) 具有以下行为之一的，可给予警告处分：

1. 在导游活动中未佩戴导游身份标识或开启执业相关应用软件；

2. 导游身份标识中的导游信息发生变化时，未及时申请导游证信息变更或未更换导游身份标识的；

3. 无正当理由拒绝接受、任意挑选或临时取消旅行社安

排的团队接待工作；

4. 未按规定完成当年度（本办法所称年度均为自然年度，下同）旅游行政主管部门或协会要求的培训的；

5. 在导游服务星级评价中提供虚假材料的；

6. 于协会办理业务期间，不服从协会工作人员安排，态度差，言语过激的；

7. 服务态度差，语气生硬，和旅游者发生口角、争执；

8. 会费逾期三个月，经多次催缴仍未补缴的；

9. 当年度已受到约谈后再具有第二十八条第（一）项下“可给予约谈”之行为的；

10. 具有本办法第二十八条第（一）项之行为，情节特别严重的；

11. 评判委员会讨论决定应给予警告处分的其他情形。

（三）具有以下行为之一的，可给予业内通报的处分：

1. 擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同；

2. 擅自安排购物活动或者另行付费旅游项目；

3. 擅自终止导游活动的；

4. 以隐瞒事实、提供虚假情况等方式，诱骗旅游者违背自己的真实意愿，参加购物活动或者另行付费旅游项目；

5. 获取购物场所、另行付费旅游项目等相关经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义给予的不正当利益；

6. 推荐或者安排不合格的经营场所；

7. 向旅游者兜售物品或索取小费；

8. 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接

承揽导游业务的、委托他人代为提供导游服务的；

9. 因个人行为导致出现严重影响导游队伍或行业形象的；

10. 发生重大安全事故怠于配合有关部门救助的；

11. 不遵守协会章程及相关制度规定，态度恶劣、蛮横，劝说无果的；

12. 无正当理由连续两年未参加旅游主管部门及协会组织的培训；

13. 未按要求参加专门培训的；

14. 当年度已受到警告处分后再具有第二十八条第（二）项下“可给予警告处分”之行为的；

15. 具有本办法第二十八条第（二）项之行为，情节特别严重的；

16. 评判委员会集体讨论决定应给予业内通报处分条件的其他情形。

（四）具有以下行为之一的，可给予取消会员资格（除名）的处分：

1. 带团活动中有损害国家利益和民族尊严言行的；不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗的，讲解内容含有攻击、蔑视性、低级庸俗的内容或违背社会主义核心价值观的；

2. 以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目；

3. 导游涂改、倒卖、出租、出借导游资格证、导游证，

以其他形式非法转让导游执业许可，或者擅自委托他人代为提供导游服务的；

4. 向负责监督检查的旅游主管部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况的真实材料的；

5. 采用非理性或非法方式维权的，造成严重负面影响；

6. 本人参加或纠集蛊惑他人参加非法游行、集会、示威、罢工等活动的；

7. 在导游群体中传播负面信息、散播谣言、挑起事端，扰乱导游队伍稳定的；

8. 安排旅游者参观或者参与涉及色情、赌博、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或者活动；

9. 因自身原因造成旅游团发生危害且造成重大损失或影响的；

10. 会费逾期两年，经多次催缴仍未补缴的；

11. 当年度已受到业内通报后再具有第二十八条第（三）项下“可给予业内通报的处分”之行为的；

12. 具有本办法第二十八条第（三）项之行为，情节特别严重的；

13. 评判委员会集体讨论决定应给予取消会员资格（除名）的处分的其他情形。

第二十九条 处分流程

除第二十三条报理事会决议的情形之外，协会秘书处收集或评判委员会调查获取相关投诉、违规证据或材料，由评判委员会审定，秘书处执行。

第三十条 处分证明材料

处分相关证明材料包括但不限于：行业主管部门的纪律处分文件、违规事实调查报告、相关人员的书面陈述或证明、视频或音频资料、现场照片、证人证言、相关规章制度或法律法规的引用以及其他可以用于证明违规事实的文件、资料。复印件上应注明“与原件一致”并留存原件备查。

第五章 附则

第三十一条 日常监管工作中，若发现有违法违规等涉及行政处罚的相关行为，协会处理的同时将移交行政主管部门予以处理。

第三十二条 非在厦注册的在厦受到刑事处罚或因执业行为受到旅游行政主管部门处罚的，协会将视情况向注册地的行业组织进行通报。

第三十三条 本办法执行情况纳入协会公开内容。

第三十四条 本办法与上级有关规定不一致的以上级有关规定为准。

第三十五条 本实施办法自协会常务理事会通过之日起施行。

第三十六条 本办法解释权属于协会秘书处。

厦门市导游协会

2024年6月27日