

# 导游人员管理法规制度

### 【内容提要】

2002年4月1日,新的《导游证管理办法》试行;2005年7月3日,《导游人员管理实施办法》(修订)以及《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》施行。本章主要对导游人员的概念、导游人员资格考试、导游证制度以及导游人员的权利与义务、导游人员等级考核制度及标准进行了介绍。

### 【本章重点】

1. 导游人员的概念。
2. 导游人员资格考试制度与导游证。
3. 导游人员的权利和义务。
4. 导游人员等级考核制度及标准。

## 3.1 导游人员管理法规概述

导游人员是旅游业的窗口,是旅游接待工作第一线的关键人员,代表着旅行社乃至旅游目的地的对外形象,同时,是一个国家文明的代表和体现。为此,旅游行业对导游人员的素质有较高的要求。

为了确保对导游人员的有效管理,提高旅游服务质量,规范导游工作,保护旅游者和导游员的合法权益,经国务院批准,国家旅游局于1987年11月14日颁布了《导游人员管理暂行规定》。1999年5月14日,国务院修订发布了《导游人员管理条例》,该条例自1999年10月1日起施行,《导游人员管理暂行规定》同时废止。新条例从政治思想、职业道德、法制纪律、业务培训、内容考核和奖惩办法等方面对导游人员进行规范和管理,维护了旅游市场秩序和旅游者的合法权益,可操作性也大大提高。

为了加强导游队伍建设,维护旅游市场秩序和旅游者的合法权益,根据实际需要加强对导游人员管理的力度和可操作性,国家旅游局于2001年12月27日颁布了《导游人员管理实施办法》,强化了对导游人员的日常管理,并进一步细化了《导游人员管

管理条例》中的有关规定。

随着出境旅游不断发展,为了加强对出境游市场的管理,维护我国旅游行业声誉和国家形象,迫切需要规范和强化对领队人员的管理。2002年10月28日,国家旅游局发布了《出境旅游领队人员管理办法》,对《中国公民出国旅游管理办法》中有关领队人员的规定进一步细化,以维护出境旅游者的合法权益。

2002年4月1日,新的《导游证管理办法》试行;2005年7月3日,《导游人员管理实施办法(修订)》以及《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》施行。

2013年10月1日,《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)正式施行。《旅游法》在明确导游人员执业规范的同时,完善了导游人员权益保障制度,指明了我国导游管理体制改革的方向。

这些导游人员管理法规的建立,为旅游行政部门对导游人员的管理和指导提供了法律依据,也是导游人员和旅游者合法权益的法律保证,对加强我国导游队伍建设、促进旅游业健康发展起到了巨大的推动作用。

## 3.2 导游人员管理概述

### 3.2.1 导游人员的概念与分类

#### 1. 导游人员的概念

《导游人员管理条例》第二条规定,导游人员“是指依照本条例取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员”。这一规定包含了3层含义。

(1) 必须取得导游证。在我国担任导游的人员,必须是通过导游资格考试并取得导游证书的人员。这是从事导游业务的资格要件。这里提到依法取得导游证的导游人员,不同于人们日常生活中泛称的导游。

(2) 导游是接受旅行社委派而从事导游业务(向导、讲解及相关旅游服务)的人员。这是导游人员从事业务活动的方式要件。导游活动不是个人行为,而是代表旅行社的履行职责行为。这同那些非旅行社委派,而出于一种自愿、自由行为向他人提供向导讲解服务的人是有区别的。

(3) 导游工作范围主要是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务。这是导游业务活动的内容要件。所谓“向导”,一般是指为他人引路、带路;而“讲解”则是指为旅游者解说、指点风景名胜;至于“相关旅游服务”一般是指为旅游者代办各种旅行证件,代购交通票据,安排旅行住宿、旅程就餐等与旅行游览有关的各种活动。

#### 2. 导游人员的分类

导游人员由于业务范围、业务内容的不同,服务对象和使用语言各异,其业务性质和服务方式也不尽相同,可以有不同的分类。

##### (1) 按语种分类

从导游使用的语言上分类,可分为中文导游人员和外语导游人员。

① 中文导游人员是指能够使用普通话、地方语或少数民族语言,从事导游业务的人员。这类导游人员一般是为国内旅游者,回内地探亲的香港、澳门及台湾同胞和回国的外籍华人旅游者提供汉语服务,可细分为:普通话导游(我国大部分地区都由普通话导游人员接待);地方语导游,如广东话、客家语等导游人员;少数民族语导游人员,如蒙古语、维吾尔语、朝鲜语等导游人员。

② 外语导游人员是指能够运用外国语言从事导游业务的人员(如英、法、日、德、俄、西班牙、意大利语等),他们的主要服务对象是入境外国旅游者和出境旅游的中国公民。

#### (2) 按导游的服务范围分类

从导游的服务分类,可分为全程陪同、地方陪同、定点陪同和领队人员。

① 全程陪同是指受组团旅行社委派或聘用,为跨省、自治区、直辖市范围的旅游者提供全部旅程导游服务的人员。全程陪同在旅游者(团)的整个行程中一直陪伴着他们,为其提供导游服务。

② 地方陪同是指受接待旅行社委派或聘用,在省、自治区、直辖市范围内,为旅游者提供导游服务的人员。在业务实践中,地方陪同只在当地帮助全程陪同,安排旅行和游览事项,提供讲解和旅途服务。

③ 定点陪同是指受景区(点)管理机构委派或聘用,在景点或参观场所的一定范围内为旅游者进行导游讲解的人员。

④ 领队人员又称出境旅游领队人员,是指依照《出境旅游领队人员管理办法》规定,取得出境旅游领队证,接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派,从事出境旅游领队业务的人员。

#### (3) 按导游隶属关系分类

根据导游隶属关系的不同,可分为专职导游人员和兼职导游人员。

① 专职导游人员是指持有导游证,与旅行社签有正式劳动合同,与旅行社存在正式劳资关系的工作人员。专职导游隶属旅行社,旅行社要对导游承担全部的教育和管理职责,特别是对带团过程中的违规违纪行为要承担后果和责任。专职导游人员是我国导游队伍的主力军。

② 兼职导游人员是指持有导游证,挂靠某旅行社或导游服务公司而非旅行社正式员工,与旅行社没有正式的劳资关系,在有出团任务时临时受聘于旅行社,为该社带团的工作人员。他们与专职导游不同,主要是利用业余时间,在旅游旺季担任临时导游工作。他们不受某一旅行社限制,可同时受聘于多家旅行社。

#### (4) 按技术等级分类

导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

① 初级导游人员。获导游人员资格证书1年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

② 中级导游人员。获初级导游人员资格2年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。中级导游是旅行社的业务骨干。

③ 高级导游人员。取得中级导游人员资格4年以上,业绩突出、水平较高,在国内外

同行和旅行商中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

④ 特级导游人员。取得高级导游人员资格 5 年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员。

### 3.2.2 导游人员资格考试制度

依据《导游人员管理条例》规定,我国实行统一的导游人员资格考试制度。考试合格者,方可取得《导游人员资格证》。依据条例规定,具备下列条件的人员可以参加导游资格考试。

#### 1. 必须是中华人民共和国公民

在我国,从事导游工作的人员,必须是具有中华人民共和国国籍的公民。外国人、无国籍的人,不能在我国担任导游工作。公民是指具有或取得某国国籍的个人。目前,不只是我国,世界上其他国家也有类似的规定,将某些行业的从业权规定只授予本国公民。

#### 2. 必须具有高级中学、中等专业学校或以上学历

一个人的受教育程度、学历层次等是衡量其知识结构及文化素质的一个客观标准,也是从事某种职业对其从业人员的必然要求。导游因其职业特点,要求从业人员的知识面应尽可能广泛,对祖国的历史文化、名山大川、风土人情、民族习俗等知识都应有一定的了解。因此,只有具备较高的文化素养和学历的人员,才具备成为导游人员的相应学历条件。

#### 3. 必须身体健康

导游工作既是一项脑力工作,又是一项繁忙艰苦的体力劳动。导游人员不仅要能适应各地的气候条件、生活习惯,而且要在旅途、游玩中给游客提供优质的服务,如果没有良好的身体素质就很难适应导游工作。因此,《导游人员管理条例》规定,必须是身体健康的人员才可以参加导游资格考试。

#### 4. 必须具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力

导游从业人员必须具有《导游人员管理条例》规定的文化程度和学历证明,同时,还要参加一系列由各级旅游行政管理部门根据国家旅游局统一组织的对导游人员的考前培训。这些学历证明和考前培训,就是对考生进行适应导游需要的基本知识培训。导游语言,是对名山大川、旅游胜迹的艺术表达,要求导游人员按照规范化或艺术化的语言解说,做到语言流畅、活泼风趣、鲜明生动、吸引旅游者的注意力,形成轻松愉快、活泼有趣的气氛,给人以美的享受,消除旅途疲劳,增添旅游情趣。

具备以上 4 项条件的人员,按照《导游人员管理条例》的规定,符合导游资格证的报考条件。

根据《导游人员管理条例》的规定,凡是符合上述条件经考试合格的,由国务院旅游行

政管理部门或国务院旅游行政管理部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门颁发《导游人员资格证》。根据规定,参加且资格考试合格的人员,即可获得旅游行政管理部门颁发的《导游人员资格证》。获得资格证3年但未就业的,资格证自动失效。

### 3.2.3 导游证制度

导游证是导游证书的简称,是导游从业人员从业行为能力的证明,是表明导游人员身份的外在标识,是国家准许从事导游工作的证件。根据《导游人员管理条例》的规定:“在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。”为进一步规范导游证管理,依据《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》,国家旅游局又制定了新的《导游证管理办法》,并于2002年4月1日试行,同时,规定1999年10月1日实施的《导游证管理办法》和1999年8月27日发布的《关于改版和换发导游证的通知》到2003年4月1日废止。

#### 1. 申领导游证的条件

《旅游法》第三十七条规定:“参加导游资格考试成绩合格,与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员,可以申请取得导游证。”根据这个规定,今后申领导游证的人员,可以通过两个途径办理,一是与旅行社签订劳动合同,通过旅行社办理,由旅行社对导游进行执业管理(这类导游是旅行社导游);二是在相关旅游行业服务组织注册,通过该组织办理,由该组织对导游进行执业管理(这类导游也就是兼职导游)。另外,《旅游法》第三十九条还规定:“取得导游证,具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历,并与旅行社订立劳动合同的人员,可以申请取得领队证。”

根据《导游人员管理条例》规定,申请领取导游证应具备以下条件。

(1) 已取得导游人员资格证书。即申请领取导游证的人员必须是参加并通过全国导游人员资格统一考试,并获得国家旅游局颁发的资格证书的人员。

(2) 与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业服务组织注册。依据我国《劳动法》的规定,所谓劳动合同,是指劳动者与用人单位确定劳动关系,明确双方权利和义务的协议。与旅行社订立劳动合同的人员,是指专职导游人员,即旅行社的正式员工。导游人员与旅行社订立劳动合同,明确合同双方应尽的义务和职责,即导游人员按照劳动合同在旅行社内有义务完成担任的工作,遵守用人单位内部的劳动规定;旅行社则有义务按照导游人员工作的数量和质量给付工资,并且提供相应的劳动条件。

在旅游行业服务组织注册的人员,既可以是专职导游人员,也可以是兼职导游人员,但都不是属于某一旅行社的正式员工。在旅游行业服务组织注册后,如果某旅行社需要导游人员时,通过旅游行业组织即可聘用。这种聘用关系具有较明显的季节性、时间性,通常在旅游旺季,大量导游人员通过旅游行业服务组织被各大小旅行社争相聘用。而在旅游淡季,这种临时的聘用关系也随之终止。所谓“旅游行业服务组织”,是指专门从事导游人员业务管理、培训,并为旅行社和导游人员提供所需信息等服务的组织,如导游服务公司。它提供中介服务,在导游人员和旅行社之间起桥梁作用。

## 2. 不得颁发导游证的情形

《导游人员管理条例》规定,有下列情形之一的,不得颁发导游证。

- (1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的。
- (2) 患有传染性疾病的。
- (3) 受过刑事处罚的,过失犯罪的除外。
- (4) 被吊销导游证的。

## 3. 导游证的种类

根据《导游人员管理条例》规定,导游证可分为正式导游证和临时导游证两种。

### (1) 正式导游证

正式导游证(即导游证)是指参加导游人员资格考试并取得资格证书的人员,经与旅行社订立劳动合同或在旅游行业服务组织注册,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的导游证。持有正式导游证的人员,可以是专职导游人员,也可以是兼职导游人员;可以是旅行社的正式员工,也可以是旅行社的聘用人员。

### (2) 临时导游证

临时导游证是指具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,但因旅行社需要聘请其临时从事导游活动,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请的导游证。这主要是因为导游供给和需求市场存在一定的矛盾,一些旅行社缺乏某一语种的导游,无法满足导游服务的需求,需临时聘请一定数量的有某一语言特长的人员,以解燃眉之急。

### (3) 正式导游证和临时导游证的区别

① 是否取得导游资格证书。正式导游证的获得必须通过导游人员资格考试后,履行相关程序,方可向旅游行政管理部门申请领取;临时导游证的获得则不必取得导游人员资格证书。

② 是否具有语言特长。正式导游证持有人无语种语言能力限制;临时导游证持有人则必须具有特定语种语言能力,才具备申请领取临时导游证的条件。

③ 申领程序不同。申请领取正式导游证是由申领者个人向旅游行政管理部门领取;而临时导游证则是由旅行社根据需要向旅游行政管理部门申领。

④ 有效期限不同。根据《导游人员管理条例》的规定,导游证的有效期限为3年;临时导游证有效期限最长不超过3个月。此外,导游证在3年有效期满后可以申请办理换发手续;临时导游证有效期满后不得延期,旅行社若需继续聘请该临时导游人员,必须重新向旅游行政管理部门申请领取。

## 4. 申请导游证的程序

导游人员在获得资格证书后,申领导游证的程序如下。

### (1) 积累工作经历

申领导游证的人员必须是在通过导游资格考试前提下,与旅行社订立劳动合同或在

导游服务公司登记后,有至少3个月的实际导游经验,并由旅行社或导游服务公司对其申请人的思想道德和工作能力进行考核评价。

#### (2) 提出申请

申请人提出书面申请并向主管旅行社进行申报,同时,应附有该申请人的导游人员资格证书及相关证明材料。省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门应按照《导游人员管理条例》第六条的规定,自收到领取导游证申请之日起15日内,颁发导游证。如发现有《导游人员管理条例》第五条规定的情况者,不予颁发导游证,应书面通知申请人。

《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制,在中华人民共和国全国范围内使用。任何单位不得另行颁发其他形式的导游证。

### 5. 新版导游证

国家旅游局从2002年4月1日起在部分地区试行新版导游证,从2003年4月1日起,在全国实行,同时,现行的旧版导游证于2003年3月31日废止。

与旧版导游证相比,新版导游证实行信息化管理,采用了IC卡的形式。IC卡中比较完整地记录持证人的职业信息,通过手持读卡机等电子设备,可以较全面地了解该导游的从业信息。同时,通过数据库的联网,逐步建立起持证人全面、系统、动态的从业档案。IC卡式导游证非常适合于对导游这种具有高流动性工作特点的监管,同时,便于现场直接操作,避免日后追究的争议。因此,就管理手段而言,新版导游证向更高、更科学的方向迈进。

另外,新版导游证在颜色分级、编号规则等多个方面较旧版导游证均做了较大的改变和创新。

## 3.2.4 导游人员的计分管理和年审制度

### 1. 导游人员的计分管理

《导游人员管理实施办法》第十二条规定:“国家对导游人员实行计分管理。”“国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员计分管理政策并组织实施和监督检查。省级旅游行政管理部门负责本行政区域内导游人员计分管理实施和监督检查。所在地旅游行政管理部门在本行政区域内负责导游计分管理的具体执行。”导游人员计分办法实行年度10分制。

依据《导游人员管理实施办法》的规定,对导游人员扣分的违规行为归纳为27种。

(1) 扣除10分的行为有6种。包括:有损害国家利益和民族尊严的言行;诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目;有殴打或谩骂旅游者行为;欺骗、胁迫旅游者消费;未通过年审继续从事导游业务;因自身原因造成旅游团重大危害和损失。

(2) 扣除8分的行为有5种。包括:拒绝、逃避检查,或欺骗检查人员;擅自增加或者减少旅游项目;擅自终止导游活动;讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容;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。

(3) 扣除6分的行为有6种。包括:向旅游者兜售物品或购买旅游者物品;以明示或

者暗示的方式向旅游者索要小费;因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团;讲解质量差或不讲解;私自转借导游证供他人使用;发生重大安全事故不积极配合有关部门救助。

(4) 扣除 4 分的行为有 4 种。包括:私自带人随团游览;无故不随团活动;在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡;不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

(5) 扣除 2 分的行为有 6 种。包括:未按规定时间到岗;10 人以上团队未打接待社社旗;未携带正规接待计划;接站未出示旅行社标识;仪表、着装不整洁;讲解中吸烟、吃东西。

导游人员在 10 分分值被扣完后,原则上要求暂停从事导游业务,并由最后扣分的旅游行政执法机构暂时保留其导游证,但要出具保留导游证证明,且须于 10 日内通报该导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。需要说明的是,如果是正在带团过程中的导游人员,可持旅游执法部门开具的保留证明完成团队剩余行程。事后必须接受旅游行政管理部门的培训,经考核合格方能继续从事导游业务。导游人员如一次性被扣 10 分,须接受旅游行政管理部门的相应规定处罚。

## 2. 导游人员的年审制度

《导游人员管理实施办法》规定,国家对导游人员实行年度考核制度,导游人员必须参加年审。国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员年审工作政策,组织实施并监督检查。省级旅游行政管理部门负责组织、指导本行政区域内导游人员年审工作并监督检查。所在地旅游行政管理部门具体负责组织实施对导游人员的年审工作。

导游人员年审以考评为主,考评的内容包括:当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。

考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审 3 种。

《导游人员管理实施办法》规定,一次扣分达到 10 分,不予通过年审;累计扣分达到 10 分的,暂缓通过年审;一次被扣 8 分的,全行业通报;一次被扣 6 分的,警告批评;暂缓通过年审的,通过培训和整改后,方可重新上岗。

《导游人员管理实施办法》规定,导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。培训时间应根据导游业务需要灵活安排。每年累计培训时间不得少于 56 小时。

旅行社或导游管理服务机构应为注册的导游人员建立档案,对导游人员进行工作培训和指导,建立对导游人员工作情况的检查、考核和奖惩的内部管理机制,接受并处理对导游人员的投诉,负责对导游人员年审的初评。

## 3.3 导游人员的权利和义务

导游人员的权利和义务,主要是指导游人员的法律权利和法律义务。

### 3.3.1 导游人员的权利

所谓的法律权利是指法律对公民在国家和社会生活中,能够作出或不作出一定行为,

以及要求他人作出或者不作出一定行为的许可和保障。导游人员的法律权利是指导游人员依法享有的权能和利益。它表现在导游人员可以自己作出一定行为,也可以要求他人作出或者不作出一定的行为。例如,导游人员享有人格尊严不受侵犯的权利;导游人员对旅游行政行为不服时,依法享有申请复议的权利。

根据国家有关法律、法规和《导游人员管理条例》,概括起来,导游人员权利主要有以下4种。

### 1. 导游人员享有人格尊严不受侵犯的权利

在导游人员实际工作中,由于种种原因,经常会发生游客和旅行社之间的旅游纠纷事件,而导游人员往往成为双方迁怒的对象,被谩骂甚至殴打的事件时有发生。针对这种情形,《导游人员管理条例》第十条明确规定:“导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯。”

此外,为保护导游人员的正当权利,针对在旅行游览实际中,个别旅游者对导游提出的一些有辱其人格尊严或者违反职业道德的不合理要求,《导游人员管理条例》明确规定:“导游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。”

### 2. 导游人员在旅游活动中享有调整或变更接待计划的权利

导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,如遇到危及旅游者人身安全的紧急情况,经征得多数旅游者的同意,可以调整或变更接待计划,但应当立即报告旅行社。

导游人员应按计划安排游客的游览活动,但在旅游活动开始后,如遇到危及旅游者人身安全的紧急情况时,若不变更或调整接待计划,就可能对游客人身安全带来威胁。此时,导游人员可依据《导游人员管理条例》第十三条第二款的规定,享有调整或变更接待计划的权利,但导游人员行使这一权利时,必须符合下列条件。

(1) 必须是在引导旅游者旅行、游览过程中。也就是说,只有在旅行、游览活动开始后,出现不利于旅游活动继续进行的紧急情况,导游人员才可行使这一权利。若不利情况出现在旅游合同订立后、旅游活动开始前,则应由旅行社与旅游者进行协商,达成一致意见后,由旅行社调整或变更旅游接待计划。

(2) 必须是遇到有可能危及旅游者人身安全的紧急情况时,导游人员才可以行使这一权利。

(3) 必须是在征得多数旅游者的同意后。旅游合同一经双方确认订立后,应当严格按照合同约定履行。如果需要调整或变更旅游计划,应当经过双方协商一致方可履行。但是,出现了可能危及旅游者人身安全的紧急情况,导游人员只需征得多数游客的同意,就可行使此权利。

(4) 必须立即报告旅行社。导游人员本身无权调整或变更旅游接待计划,但在特定情况下不得已对计划进行调整后,应立即报告旅行社,以取得旅行社的正式认可。

### 3. 导游人员对旅游行政行为不服时,依法享有行政诉讼权、申请复议权

导游人员在导游活动中,对旅游行政机关作出的行政处罚不服时,有权向人民法院提

起行政诉讼,或向其上一级旅游行政管理机关申请复议。诉讼权与复议权可在导游人员以下权益受到侵害时使用。

(1) 对罚款、吊销导游证、责令改正、暂扣导游证等行政处罚不服时。

(2) 认为符合法定条件申请行政机关颁发导游人员资格证书和导游证,旅游行政管理部门拒绝颁发或者不予答复时。

(3) 认为旅游行政部门违法要求导游人员履行义务时。

(4) 认为旅游行政部门侵犯导游人员人身权、财产权时。

(5) 法律、法规规定可以提起行政诉讼或者申请复议的其他内容时。

#### 4. 其他权利

《旅游法》第三十八条规定:旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同、支付劳动报酬、缴纳社会保险费用。旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的,应当全额向导游支付在包价旅游合同中载明的导游服务费用。旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

导游人员的其他权利,还包括导游人员为更好地履行职务职责而应当享有的参加培训和获得晋级的权利。

### 3.3.2 导游人员的义务及法律责任

导游人员的法律义务是指导游人员依法承担的必须履行的责任。它包括必须作出的行为和不得作出的行为。

#### 1. 导游人员义务的主要内容

根据《导游人员管理条例》规定,导游人员应当履行的义务或者职责主要有:

(1) 提高自身业务素质 and 职业技能。《导游人员管理条例》第七条规定:“导游人员应当不断提高自身业务素质 and 职业技能。”导游人员自身业务素质的高低、职业技能的优劣,直接关系导游服务的质量,影响到能否为旅游者提供优良的导游服务。可以说,导游人员的业务素质及导游职业技能,直接影响到一个地区甚至一个国家旅游业的发展。因此,提高自身业务素质 and 职业技能对导游人员来说是至关重要的。

(2) 进行导游活动时,应佩带导游证。《导游人员管理条例》第八条规定:“导游人员进行导游活动时,应当佩带导游证。”《旅游法》第四十一条规定:“导游和领队从事业务活动,应当佩带导游证、领队证,遵守职业道德。”导游证是国家准许从事导游工作的证件。佩带导游证,不仅便于旅游者识别导游人员,能更好地为旅游者提供规范化服务,而且便于旅游行政管理部门的监督和检查。导游人员在导游活动中若不佩带导游证,则属于一种违法行为,必须承担相应的法律责任。

(3) 进行导游活动,必须经旅行社的委派。《导游人员管理条例》第九条规定:“导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。”“导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。”《旅游法》第四十条规定:导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务。导游人员作为旅行社的雇员,其