

# 关于印发《齐云山景区讲解员管理规定(暂行)》 的通知

景区各部门、各合作单位、月华街村民组：

为进一步规范讲解服务标准，提升游客体验质量，现印发《齐云山景区讲解员管理规定（暂行）》，请严格遵照执行。

齐云山风景区管委会

2025年8月25日

## 《齐云山景区讲解员管理规定（暂行）》

第一条 为了加强齐云山景区讲解员队伍建设，维护齐云山景区旅游市场秩序和旅游者的合法权益，依据《导游服务规范》、《导游人员管理条例》和《齐云山风景名胜区保护管理条例》结合景区实际制定本规定。

第二条 讲解员限于齐云山镇月华街村民组无正式工作的村民，已有正式工作的人员不得申请成为讲解员。因齐云山月华街

村民讲解员的特殊性，讲解员年龄限于年满 18 周岁至 60 周岁，情况特殊的年龄适当给予放宽。

第三条 有意愿从事景区讲解服务的人员，提出书面申请名单经齐云山村民组进行身份确认证明后，并经齐云山风景名胜区管理委员会出具审核意见，报休宁县文化旅游体育局进行备案。

第四条 讲解员需通过休宁县文化旅游体育局和齐云山风景名胜区管理委员会组织的资格培训，考核测试通过后由休宁县文化旅游体育局颁发讲解员证，讲解员证有效期 1 年。

第五条 讲解证实行 10 分制和年度资格审查制管理。

讲解证的年审分为通过年审、暂缓年审和不予年审三种。一个年审年度时间内，没有扣分或扣分但未达到处罚分值的，给予通过年审；一次性或累计扣除达 10 分的，由县文化旅游体育局暂扣讲解证 6 个月，一次性或累计扣除 6 分的，暂扣讲解证 3 个月，同时在景区适合位置进行通报，期间取消讲解资格，达到年审期限时，暂缓年审，待处罚期限结束重新申请领证后方能上岗讲解；情况特别严重，并给景区造成重大影响的，不予年审。

第六条 讲解员在讲解活动中有下列情形之一的，扣 10 分，以确认核实后的游客有效投诉事实为依据：挑拣、拒带旅游者的；欺骗、胁迫旅游者消费的；谩骂、殴打旅游者的；因自身原因造成旅游者重大危害和损失的；引导游客乘坐非法营运车辆的；

讲解员在讲解活动中有下列情形之一的，扣 8 分，以确认核实后的游客有效投诉事实为依据：擅自减少讲解景点的；擅自中止讲解活动的；

讲解员在讲解活动中有下列情形之一的，扣 6 分，以确认核实后的游客有效投诉事实或景区日常管理记录为依据：讲解中掺杂庸俗或其他不健康内容的；向旅游者兜售物品引发投诉的；以明示或暗示的方式向旅游者索要小费的；讲解员收取讲解费超过规定路段的最高限价的；

讲解员在讲解活动中有下列情形之一的，扣 4 分，以确认核实后的游客有效投诉事实或景区日常管理记录为依据：讲解质量差或不讲解的；不服从景区管理的；

讲解员在讲解活动中有下列情形之一的，扣 2 分，以确认核实后的游客有效投诉事实或景区日常管理记录为依据：接团期间干私活、吃东西的；仪表、着装不整洁的。

第七条 讲解员应规范保管和使用讲解员证，严禁随意转借、涂改、伪造讲解证，不得使用讲解证在齐云山景区范围之外从事讲解活动。

第八条 讲解员应严格服从齐云山景区日常管理，自觉维护景区利益，以热情服务为游客提供讲解服务。严禁不服从日常管理，随意挑团、甩客的行为。

第九条 讲解员应当熟练掌握齐云山导游讲解词和齐云山景区、度假区、景点相关背景知识，具备景区导游讲解必要的综合知识、导游技巧和良好的沟通能力。

第十条 讲解员在开展讲解导览活动时，应认真遵守以下规定：

1.讲解员应遵守职业道德，着装整洁，用语文明、礼貌待人、热情服务，自觉维护齐云山形象。

2.讲解员必须佩戴讲解证上岗。

3.讲解员带 10 人以上团队时，宜持扩音设备向游客进行讲解服务，设备音量控制在 50 分贝内。

4.讲解员应尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。讲解员应向旅游者讲明本次游览线路以及景区的环保须知，引导旅游者自觉遵守景区安全游览、森林防火、文物保护、生态环保等相关规定。

5.讲解员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或其他不健康内容。

6.讲解员在带团过程中，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，应向旅游者作出真实说明或明确警示。

7.讲解员必须严格按照规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途终止讲解活动。

8.讲解员应充分兼顾每位游客，协调和保持好适中的游览速度，保证每位旅游者都能顺利进行游览，完整听到讲解服务。

9.讲解员不得以任何方式向旅游者兜售物品和索要小费、礼品，不得以欺骗、胁迫等方式诱导旅游者消费。

10.讲解员讲解服务收费实行定额限价管理，讲解服务费须在公示价格范围内进行收取。

11.讲解员必须严格遵守景区门票管理规定，严禁带客偷逃景区门票。

第十一条 讲解员讲解服务质量日常监督管理工作由休宁县文化市场综合行政执法大队、齐云山镇综合行政执法大队共同负责监管，县文化旅游体育局、齐云山风景名胜区管理委员会不定期进行检查和暗访。

第十二条 本规定自 2025 年 9 月 1 日起施行。

第十三条 本规定由休宁县文化旅游体育局和齐云山风景名胜区管理委员会负责解释。