中国科学院昆明植物研究所昆明植物园

科普讲解员管理办法（试行）

# 一、总则

**第一条** 为了规范中国科学院昆明植物研究所昆明植物园科技咨询科普讲解活动，不断提高科普旅游服务质量，保障科普讲解员和来园游客的合法权益，结合我园实际情况，特制定本办法。

**第二条** 本办法所称科普讲解员是指：经昆明植物园许可，在园区内为旅游、参观、考察者提供向导、讲解、实习考察服务的人员。

**第三条** 在昆明植物园内从事讲解服务活动，应遵守本办法。

# 二、工作任务和聘用培训

**第四条** 科普讲解员属于劳务派遣项目聘用性质，按照程序公开招聘录用。

**第五条** 聘用的科普讲解员必须经昆明植物园知识、讲解服务技能培训，并取得昆明植物园颁发的讲解证。工作任务包括科普讲解、场馆运行管理、策划或实施科普活动、撰写更新园区讲解词及园领导和科普办安排的其它工作。

**第六条** 科普讲解员应积极、主动参加昆明植物园或相关部门组织的各类培训学习及考试考核，努力提高讲解业务水平。

（一）为确保整体讲解服务水平的稳定和逐步提升，科普办负责对新进科普讲解员和业务水平较欠缺的科普讲解员进行临时针对性培训。

（二）科普办每年组织科普讲解员进行2-4次业务水平、团队操作、普通话、专业知识的集中培训。

# 三、等级评定

**第七条** 科普讲解员分为实习、初级、中级、副高级、高级六个等级。各等级申请评定如下：

（一）具备下列条件的人员可被申请实习科普讲解员：

1. 专科及其以上学历；

2. 试用期三个月后，本人申请，通过科普办公室审核。报昆明植物园备案。

（二）具备下列条件的人员可被申请初级科普讲解员：

1. 专科及其以上学历；

2. 经过一年及以上实习科普讲解员，年度考核结果均在合格以上，本人申请，由科普办公室审核，分管园领导复审。报昆明植物园备案。

（三）具备下列条件的人员可被申请中级科普讲解员：

1. 专科及其以上学历；

2. 具有两年及以上初级科普讲解员工作经历，年度考核结果均在合格以上；

3. 从事科普讲解工作期间无服务质量方面的重大投诉，经抽查游客反映良好率不低于85%。

4. 本人申请，由科普办审核通过后，经昆明植物园考试和等级考评后，由昆明植物园园务会议审定。

（四）具备下列条件的人员可被聘为副高级科普讲解员：

1.具有本科及其以上学历；

2.具有三年及以上中级科普讲解员工作经历，年度考核结果均在合格以上，考核结果均为优秀的可优先升级；

3.从事科普讲解工作期间无服务质量方面的重大投诉，经抽查游客反映良好率不低于90%；

4.具备一定的外语交流和解说能力；

5.具有较好的组织管理能力。

6.获得科普大赛及其相关的市、地区级奖励3次及以上或省级奖励1次及以上（由分管园领导审定）。

7.本人申请，由分管园领导审核通过后，经昆明植物园的考试和等级考评后，由昆明植物园园务会议审定通过。

（五）具备下列条件的人员可被聘为正高级科普讲解员：

1.具有本科及其以上学历；

2.具有五年及以上中级科普讲解员工作经历，年度考核结果均在合格以上；

3.从事科普讲解工作期间无服务质量方面的重大投诉，经抽查游客反映良好率不低于90%；

4.具备一定的外语交流和解说能力；

5.具有较好的组织管理能力；

6.获得科普大赛及其相关的省国家级奖励3次及以上或国家级奖励1次及以上（由昆明植物园园务会议审定）。

7.本人申请，由昆明植物园园务会议审核通过后，经昆明植物园的等级考评后，由昆明植物园园务会议审定通过。

**第八条** 每年都可组织一次科普讲解员等级考试评定工作。

**第九条** 实习、初级科普讲解员由科普办按照要求审定。

**第十条**  中级科普讲解员的等级评定由科普办公室组织，副高级及其以上等级科普讲解员的等级评定由园综合办公室组织。

**第十一条**  考评包括书面考试和专家组考评。书面考试合格后，邀请相关专家组成等级考评专家组进行面试考评。

# 四、薪资待遇

**第十二条** 科普讲解员按照《劳动法》和相关法律法规执行，以劳务派遣项目聘用类进行管理，薪资、休假、福利等参照昆明植物所或昆明植物园的相关规定执行。

**第十三条** 科普讲解员每月薪酬为基本工资（含）、岗位工资（含生活补助和工龄补贴等）和基础性绩效工资等组成。各项工资如下：

**（一）基本工资。**

基本工资等同于我所业务助理岗基本工资（目前是2200元/月，如国家或所政策有变化，再随之进行调整）。

1. **岗位工资：**
2. 试用期：岗位工资为400元/月，无生活补助；
3. 实习科普讲解员岗位工资为500元/月，生活补助100元/月；
4. 初级科普讲解员岗位工资为800元/月，生活补助100元/月；
5. 中级科普讲解员为1100元/月，生活补助100元/月；
6. 副高级科普讲解员为1400元/月，生活补助100元/月；
7. 正高级科普讲解员为1700元/月，生活补助100元/月。
8. **基础性绩效工资**
9. 试用期：无绩效工资；
10. 实习科普讲解员基础性绩效工资为400元/月；
11. 初级科普讲解员基础性绩效工资为500元/月；
12. 中级科普讲解员基础性绩效工资为700元/月；
13. 副高级科普讲解员为900元/月；
14. 正高级科普讲解员为1100元/月。

**（四）工龄工资。**

在正式受聘五年内，每聘用一年给予10元/月工龄补贴。从第四年聘用开始，每工作满一年，给予10元/月＋10元/月×N/2的工龄工资（N为实际受聘周年数），在基础性绩效工资中发放。

**第十四条** 年终奖励性绩效发放，参照昆明植物园有关规定执行。

**第十五条** 科普讲解员如正常出勤达到当月应出勤时间，就可享受基本工资和岗位工资。旅游黄金周和节假日期间值班、加班等按昆明植物所（园）有关规定执行。

# 五、考核办法

**第十六条**  年终考核办法参照中科院昆明植物所的考核办法执行，并作为年终绩效的依据，考核不合格的结果应用如下：

（一）考核不合格取消当年年终绩效；

（二）1年考核不合格的，等级提升申请相应延期1年；

（三）连续2年考核不合格的，自动解除劳务派遣合同。

**第十七条** 内部考核每月一次，由科普办负责。有以下情形之一的，当月考核为不合格。

（一）有殴打、辱骂游客行为。

（二）未经安排私自承揽或者以其他任何方式直接承揽科普讲解业务。

（三）私自转让工作牌或有关门禁卡给他人使用。

（四）讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容。

（五）有损害国家利益和民族尊严的行为。

（六）因自身原因造成部门重大危害和损失的。

（七）发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

（八）无故不参加我园组织的相关培训学习或活动。

**第十八条** 年度考核由昆明植物园组织或指定科普办组织，考核内容如下：

（一）考勤情况：优秀者必须为全勤；迟到5次以下或有请假（病事假在内）可评为合格；迟到5次及以上或矿工为不合格。

（二）游客投诉情况，优秀者必须为零投诉，无服务方面的重大投诉且其他方面的投诉小于3次的可评为为合格，有服务方面的重大投诉或其他方面投诉超过3次为不合格。

（三）工作情况：优秀者必须是无违反管理条例的，违反管理规定但不达到警告的可评为合格，违反管理规定且达到警告的为不合格。

（四）合作精神：优秀与合格者必须是服从工作安排且与其他人员团结合作的，凡不服从上级工作安排，与其他工作人员发生严重矛盾冲突者为不合格。

**第十九条** 科普讲解员参加讲解业务培训学习、考试、比赛，结果将由科普办上报昆明植物园，并作为奖惩、等级评定等重要参考依据。

# 六、行为规范

**第二十条** 科普讲解员必须服从昆明植物园的统一管理，自觉和认真执行各项规章制度。

**第二十一条** 科普讲解员必须持证上岗。科普讲解员须经过昆明植物园统一的旅游基础知识培训及专业知识培训后，由昆明植物园统一颁发科普讲解员证。科普讲解员证的式样、内容由昆明植物园统一制作。科普讲解员证实行年检制度，每年需经昆明植物园培训合格后方能通过年检。

**第二十二条** 科普讲解员证和植物园有关的门禁卡只限本人使用，不得伪造、涂改、转让和买卖，未经批准不得擅自使用讲解证外出带团。科普讲解员证或门禁卡遗失的，须在昆明植物园或有关单位挂失后，方可申请补发，办理补发讲解证或门禁卡，需缴纳相应的工本费。

**第二十三条** 科普讲解员应自觉遵守讲解工作作息时间规定，按时上、下班，不得无故迟到、早退。病假、事假须事先具备书面手续，经主管领导批准方可请假（迟到超过30分钟后再临时请假的将一律不予准假，并视同旷工处理），病假三天以上需持医院证明和医院收费收据，如无医院收费收据视同事假处理。

**第二十四条** 科普讲解员从事科普讲解活动，应当恪守职业道德，尊重宗教信仰、民族风俗和生活习惯，主动、客观地讲解昆明植物园（所）的人文历史以及植物学、生态学等相关科学知识；讲解词应当规范、准确，在讲解中不得掺杂低级庸俗、封建迷信或者有损国家利益和形象、民族尊严的内容。

**第二十五条** 科普讲解员在引导游览者游览过程中，遇到有可能危及游客人身安全的紧急情形时，经征得多数游客的同意，可以变更活动内容，并及时报告有关管理机构。

**第二十六条** 科普讲解员应当为游览、参观、考察者提供优质服务。科普讲解员要求做到：

（一）科普讲解员应遵守职业道德，着装统一整洁，用语文明、礼貌待人、热情服务，自觉维护昆明植物园形象和荣誉。

（二）热爱本职工作，责任心强。认真接受培训，刻苦练习基本功，勤奋学习，扩大知识面。讲解时要求表达流利，有亲和力，有热情，提高讲解质量。

（三）科普讲解员必须佩戴讲解证进行讲解服务。

（四）正式讲解接待前，必须检查讲解接待设备是否完好，确保话筒等器材处于备用状态。讲解时必须配带话筒，根据游客身份，致简短的欢迎词，因人施讲，并做到详略得当、缓急有致、音量适度。

（五）科普讲解员应向游客讲明昆明植物园的环保须知。同时在服务全程中，科普讲解员应始终自觉当好“景区卫生宣传员、保洁员”，用实际行动影响、带动每一位游客自觉遵守景区环保卫生规定。

（六）科普讲解员应向游客讲明有关游览须知。科普讲解员应遵循约定的游览线路进行服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动。若游客中途自愿减少游览内容或终止讲解服务的，科普讲解员应请游客确认。

（七）科普讲解员应充分照顾到每位游客，协调好游览速度，保证每位游客都能顺利进行游览，完整听到讲解。不得使游览速度过快，让游客无法清楚了解昆明植物园。若因游客要求改变讲解时间的，科普讲解员应及时与单位取得联系。

（八）科普讲解员应尊重游客的民族尊严、宗教信仰，民族风俗和生活习惯。科普讲解员应对涉嫌欺诈经营的行为和可能危及游客人身、财物安全的情况，向游客作出真实说明或明确警示。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。

（九）科普讲解员讲解服务费须严格遵守有关规定统一收取，并按规定开具正式发票或收据，严禁无票收费和私自收取费用，并按照有关规定及时上交。

（十）科普讲解员必须严格遵守昆明植物园门票及讲解管理规定，严禁带游客偷逃旅游门票、不得私自承揽讲解。

（十一）科普讲解员应服从植物园领导、主管领导安排的临时性工作。工作时间不得做任何与工作无关的事情。

**第二十七条** 科普讲解人员在引导游客游览、参观、娱乐时，应当就可能发生危及游客人身、财物安全的情况，向游客做出真实说明和明确警示，并采取必要措施，防止危害的发生。

**第二十八条** 科普讲解员有权拒绝游客下列无理要求：侮辱其人格尊严的要求；违反其职业道德的要求；与我国民族风俗习惯不符的要求；违反国家法律、法规和规章规定的其他要求；其他不合理要求等。

**第二十九条** 遇到游客不文明行为，科普讲解员可打电话到科普办或相关部门，要求协助。

**第三十条** 游客对科普讲解员违反本办法规定的行为，有权向昆明植物园游客服务中心进行投诉。对科普讲解员违反本办法规定的行为，将进行及时调查和据实严肃处理。同时，将调查和处理的结果及时向旅游行政主管部门通报。

# 七、奖惩管理

**第三十一条** 本办法规定的奖励，按照以下规定执行：

（一）即对凡在开展讲解服务工作中具备以下条件之一者，昆明植物园将根据实际情况对科普讲解员给予200—1000元奖励，具体奖励由科普办据实审核、上报昆明植物园批准后执行。

1．对单位发展提出建设性意见被采纳，并使单位综合效益提升明显改观，成绩突出者；

2．顾全大局、自觉遵章守纪、服从统一管理，敬业爱岗，钻研业务，团结互助，认真负责，工作成绩突出者；

3．在事故预防，安全工作中，成绩突出者；

4．见义勇为，奋不顾身保护单位利益，抢救集体财产，表现突出者；

5. 新闻单位表扬一次或连续三次被评为三星级科普讲解员者。

6. 代表单位参加昆明市、云南省、中国科学院、国家科普讲解大赛或相关比赛获奖者。

**第三十二条** 本办法规定的处理或处罚，按照以下规定执行，触犯法律者，一律移送司法机关。

（一）对科普讲解员未经批准，一年内无故缺勤、旷工5天或无特殊原因连续事假30天以上的，将予以暂扣讲解证和除名处理。

（二）对科普讲解员不服从工作安排、随意挑团、甩客、擅自离团的，对首次不服从安排者，少记2次科普讲解场次，第二次不服从安排者，少记5次科普讲解场次，第三次不服从安排者将予以暂扣讲解证和除名处理，暂扣讲解证期间，需做深刻检查，停发工资，并经学习合格后方可重返讲解岗位。

（三）对科普讲解员因麻痹大意，造成游客发生安全事故的，将责令停职反省，暂扣科普讲解员证，并由当事科普讲解员个人承担单位赔偿游客总金额的20%—50%。

（四）对科普讲解员违反本办法规定的下列行为之一的，将给予少记2-5次科普讲次，同时责令限期改正；逾期不改正或情节严重的，将给予年度考核不合格，并可根据情节责令暂扣讲解证，直至除名，触犯法律者，一律移送司法机关。

1. 科普讲解员违反讲解服务费限额管理规定收费；私自承接业务或其他为个人牟利的事项的；私自接受相关服务部门或单位及个人的钱财，或利用工作之便牟取私利的；泄露单位技术和商业秘密的；私自带客偷逃景区门票的；

2. 科普讲解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，向游客兜售物品或索要小费、礼品的；

3. 工作中玩忽职守，岗位工作失职的；

4. 违反职业道德的，如剽窃他人成果、偷拍他人笔记记录、私自不正大光明的录取他人讲话、不按正常程序越级反映情况等严重违反职业道德的行为；

5.违反规定转借、涂改、伪造讲解证的；

6. 科普讲解员拒不配合科普办工作的；不服从昆明植物所（园）主管领导安排的。

7. 如科普讲解员个人隐私等受到侵害的，按国家相关法律法规执行。

# 八、巡查管理

**第三十三条** 科普办或有关部门指派服务质量巡查人员对科普讲解员讲解服务活动进行综合检验，以此来分析、评价科普讲解员服务质量，及时改进和加强科普讲解员的管理。做好信息反馈。服务质量巡查记录结果作为科普讲解员进行奖惩考核和等级评定的重要依据。

**第三十四条** 服务质量巡查人员要“不徇私情、实事求是、客观公平公正”认真开展工作，通过问卷调查、电话访问、随机抽查等方式确认游客满意程度，全面加强对科普讲解员带团行为的跟踪监督：

（一）科普讲解员是否持有《服务质量跟踪表》，带团结束后，是否请游客在质量跟踪表上签上意见、建议；

（二）科普讲解员是否佩带讲解证、统一着装；

（三）科普讲解员是否按约定线路带团游览，有无擅自增减旅游项目、中途终止讲解服务活动现象；

（四）科普讲解员景点讲解是否详细，讲解质量怎样；

（五）是否私自带团或随意加人拼团游览；

（六）有无损害国家利益和民族尊严言行，欺骗或胁迫游客消费，不尊重游客宗教信仰和民族风俗行为；

（七）是否向游客兜售或购买游客物品，以明（暗）示的方式向游客索要小费；

（八）有无私自涂改、转借讲解证供他人使用情况；

（九）发生重大安全事故不积极配合有关部门救助；拒绝、欺骗或逃避检查人员检查；

（十）讲解服务时掺杂庸俗、下流或迷信内容。

**第三十五条** 科普办应切实加强对科普讲解员带团行为的监督和管理，并将科普讲解员的工作情况按月向昆明植物园进行汇报。

# 九、投诉管理

**第三十六条** 昆明植物园将在适当位置设置投诉箱，公布投诉电话，并设置投诉接待处理办公室，充分接受游客对科普讲解员服务质量投诉：

园区科普讲解员服务中心投诉电话：0871-65223629

**第三十七条** 科普讲解员服务中心电话投诉专职处理人员在接到投诉电话后，应在2小时内赶到现场处理，也可请投诉人员到中心投诉接待办公室解决。对接收信函投诉的应在接到投诉信函3日内做出答复。若游客已经投诉到报刊、电台、电视台的，游客服务中心应在3日内与编辑部取得联系，并作出明确答复。

**第三十八条** 科普讲解员服务中心电话投诉专职处理人员经深入调查、核实后，发现若游客投诉内容与实际不相符合的，应耐心对游客给予说明或答复。同时，在解决投诉过程中，应尊重游客，耐心听取其意见，避免发生正面冲突。

**第三十九条** 游客投诉内容涉及上级和有关部门时，投诉专职处理人员应立即向上级汇报和向有关部门转达，并向投诉游客说明情况。

**第四十条** 投诉专职处理人员应认真、逐笔做好投诉电话处理意见记录，并定期进行整理、分析和信息反馈，以便科普讲解员服务中心及时纠正、改进科普讲解员管理，加强科普讲解员奖惩考核。

# 十、附则

**第四十一条** 本管理办法由科普办负责解释。

**第四十二条** 本管理办法从公布之日起执行。之前有管理办法与此相矛盾的，按此管理办法执行。

中国科学院昆明植物研究所昆明植物园

2018年\*月\*日