

第一章 导游概述

导游是向导——美的向导;
导游是领导——有凝聚力的领导;
导游是指导——生活艺术的指导;
导游是演员——旅游大舞台上的艺术家;
导游是导演——旅游行为的引导;
导游是教师——科学文化知识的传播者;
.....

导游服务是旅游综合服务的核心和纽带,导游员是旅游行业的一线服务人员。导游服务质量的高低是区域旅游业服务质量的重要标志,是旅游业的窗口。随着全民休闲、全域旅游和优质旅游时代的到来,旅游成为百姓生活的常态,旅游需求越来越多样化和高质量化。高质量的旅游需求需要高质量的旅游服务,特别是优质的导游服务。

第一节 导游服务与导游员

一、说文解字谈“导游”

导游作为一种职业称谓在我国出现得相对较晚,但这两个字的出现很早,且有特定的含义。我们先来说文解字。“导”,《辞海》的词条举例《史记·孙子吴起列传》中“善战者因其势而利导之”一语,意为引导,引申意有开导、教导、启发,具有开导指点、旁征博引、指点迷津之意。“导”也可解释为“通行”,《国语·周语》中“为行者决之使导”说出了“通行”的意思。此外,“导”出于“向导”一词的略称,《孙子兵法》中就有“不用向导者,不能得地利”之语,“导”字的本身,有一种巨大的内驱力量。“游”,《辞海》的词条举例《庄子·秋水》中“庄子与惠子游于濠梁之上”的典故,说的是庄子与惠子在濠梁上看到水中怡然自得的鱼,引起他们之间关于“鱼之乐与不乐”的有趣辩论,这里道出了“游玩”“游乐”的内涵。其次,“游”还包含了行走、求知、增加阅历见闻的意思。《史记·太史公自序》中就有“南游江淮”和“北涉汶泗”的叙述。此外,“游”尚有交际、交往之意,也有求学、求功名的意思。《汉书·枚乘传》中有“与英俊并游”之语,就是说人和人之间交往是有选择的,而《荀子·劝学篇》中的“故君子居必择乡,游必就士”的“游”,即指求功名。现代人理解“游”为游玩、游览、游乐、观赏。

“导”和“游”合起来,既可作为动词,又可作为名词,它本身就有双重词性和丰富的

内涵。现代人提到的“导游”往往具有多重含义：一是服务工作，即对由旅行社或旅游景区提供的方便游客游览、了解旅游目的地知识、帮助解决旅途及游览中出现的问题的一系列服务工作的总称；二是一种职业称谓；三是具体从事导游服务的人员。

二、导游服务

（一）发展沿革

“导游服务”是在消遣性旅游活动出现后产生的、伴随大众旅游活动的兴起而迅速发展的一种旅游服务类型和方式。

1. 雏形期

古代的帝王巡游、士人漫游、宗教朝觐、商业旅行抑或是探险考察等都会有熟悉当地情况的“向导”（承担者可能是官员、僧侣、樵夫、马夫或店小二等）引路，他们在为服务对象引路时，也会介绍一下当地名胜、景点和地方风俗民情。这些“向导”不是一种职业，与现代导游具有本质的区别。由于他们的行为近似于现代导游服务中的引导游览及讲解服务，我们把这个时期称为导游服务的雏形期。

2. 形成发展期与现代导游服务

1841年，英国人托马斯·库克组织了世界上公认的第一次旅游活动，此活动中提供了全程陪同服务，这种服务方式成为近代导游服务的最早体现。1845年，随着标志着旅游业诞生的托马斯·库克旅行社的成立，现代意义上的导游服务出现了。随着世界各地旅行社业的发展，导游队伍迅速壮大。1850年，世界上出现了专业导游队伍，职业导游诞生了。

我国近代旅游业起步相对较晚，1927年才有了第一家旅行社，为游客提供导游服务的导游员同时产生。

1949年10月中华人民共和国成立，同年11月建立的厦门华侨服务社是中华人民共和国的第一家旅行社。1954年4月15日，中国国际旅行社总社在北京成立，上海、天津、广州等地的14家分社相继成立，积聚了一批能力强、外语精的翻译导游员队伍，具有中华人民共和国特色的“导游服务”和“导游员”随之出现。20世纪80年代，我国旅游进入发展期，旅游业特别是旅行社业，开始与国际接轨，导游成为最国际化的职业。1989年第一次翻译导游资格考试后，我国有了第一批持证导游员。1995年国家出台的《中华人民共和国国家标准——导游服务质量》使导游服务走上了规范化、标准化的道路。2013年10月1日起施行的《中华人民共和国旅游法》对导游和领队服务做出了明确规定。2017年11月1日，原国家旅游局颁布了规范导游管理的部门规章——《导游管理办法》。

（二）导游服务的属性、特点、地位与作用

1. 属性

（1）社会与文化属性。旅游活动是一种社会活动，导游服务是一项社会工作，导游是一种社会职业。对游客来说，导游服务让他们的行程变得便捷，也是他们了解旅游目的地的重要途径和方式之一；导游员在服务中直接或间接地传播了旅游目的地的传统文化，促进了文化、文明交流。

世界各国、各地区之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同，游客的思维方式、价值观念、思想意识各异，在旅游者心目中，导游员是国家（地区）的代表，是友好的使者，在国际上享有“民间大使”的美誉。

（2）服务与经济属性。导游服务是全方位、全过程的服务，与第三产业其他服务一样，属于非生产劳动，它是一种通过提供劳务活动（如翻译、导游讲解、旅行生活服务等）来满足游客的旅游需求的劳动，因此，导游服务是一种复杂的、高智能的、高技能的高级服务，是具有特殊使用价值的劳动，这种劳动通过交换而具有交换价值，在市场上表现为价格。

2. 特点

（1）独立性强。导游服务实践过程主要由导游员独立完成。导游员独立宣传、执行国家政策；独立地根据旅游计划全面落实旅游合同；独立组织游览活动，满足游客合理而可能的要求；根据不同游客的文化层次、审美情趣、兴趣爱好进行有针对性的独立讲解；出现问题时，导游员需要独立地、合情合理地处理。导游服务要从细小的事情做起，凡事多问几个为什么，多体验、多沟通、多交流、多学习。

（2）复杂多变，脑力与体力高度结合。导游服务的对象是多变且复杂的旅游者，导游员每次接待的旅游者几乎不会重复，且旅游者间的人际关系复杂、需求烦杂且多变，因此导游服务具有复杂多变的特点。导游服务多在行进途中提供，工作流动性强、活动范围广，导游员在长期室外游览过程中进行介绍、讲解，满足游客复杂多变的要求，帮助游客解决问题。因此导游服务是一种脑力和体力高度结合的工作。

（3）关联度高。导游服务虽具有独立性强的特点，但旅游活动是一项综合性的活动，涉及交通、住宿、景区、餐饮等多部门，任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响。如果把旅游接待过程看作一条环环相扣的链条（从迎接游客开始，直到欢送游客为止），向游客提供的住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等服务就是这条链条中的一个环节，串起这些环节的媒介就是导游服务。导游服务的作用之一就是要把这些服务联动起来，让游客在旅游目的地享受到优质的服务，获得良好的旅游体验。导游服务是一种建立在较高个人素质基础上并影响面较广的高智能服务。

3. 地位

旅游活动的六要素中最重要的是“游”，而游览活动的组织者是导游员，导游员提供的就是导游服务。导游员为游客提供的语言服务沟通了不同的文化，促进了不同民族间的交流；导游员提供的讲解服务帮助游客增长见识、加深阅历，获得美的享受；导游员提供的生活服务帮助游客顺利地完成任务。导游员在游客实现其旅游目的方面有着不可替代的作用，承担着“八大员”的职责，即宣传讲解员、游览引导员、旅游协调员、生活服务员、安全保卫员、情况调查员、座谈报告员和经济统计员，因此导游服务是旅游服务中最根本的服务。

4. 作用

（1）纽带作用。纽带作用具体表现为承上启下、连接内外、协调左右。

（2）标志作用。导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的载体，旅游活动的成败更多地取决于导游服务质量。导游服务质量的好坏不仅关系到旅游服务质量的高低，还关系到国家或地区旅游业的声誉。

（3）反馈作用。在旅游消费过程中，旅游者会根据自己的需要对旅游产品的规格、质量、种类、标准等做出这样或那样的反映。导游员处在接待服务的第一线，与旅游者交往和接触得最直接，时间最长，对旅游者关于旅游产品方面的意见和需求也最了解。导游员在服务过程中可收集、整理、综合旅游者的意见并反馈到旅行社的有关部门，促进旅行社产品质量的不断改进和提高，更好地满足旅游者的旅游需求。

（4）宣传作用。旅游者是凭导游服务质量来判断旅游产品的使用价值的，导游员带领旅游者进行游览的实际经历和感受决定了旅游者对旅游产品使用价值的优劣判断。不管导游服务质量高还是低，都会对旅游产品的销售起到宣传作用。不同的是，质量高时起到促销作用，质量低时起到阻销作用。

（三）导游服务的基本原则

1. “游客至上”

“游客至上”是服务行业的座右铭，它不仅是用于招揽游客的宣传口号，更是服务行业的服务宗旨、行动指南，也是服务工作中处理问题的出发点。“游客至上”意味着“顾客第一”，表现在服务人员与顾客的关系上就是要尊重顾客，真心实意地为顾客服务。“游客至上”原则要求导游员以旅游者的利益为重，尽可能地满足旅游者的正当需求。

2. 维护游客的合法权益

世界旅游组织通过的《旅游权利法案》对游客的权利和在旅游目的地应受到的保护做出了相应的规定。原国家旅游局发布的《旅行社条例实施细则》中对旅游者的权益保护也做出了明确规定。导游员处在旅游接待的第一线，必须不折不扣地按照有关标准或约定向旅游者提供导游服务，将维护旅游者的合法权益作为自己的服务准则，并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督，处理旅游过程中的有关问题。

3. 经济效益与社会效益相结合

导游服务具有双重功能。一是导游员帮助游客消费旅游产品和服务，使产品和服务的价值得以最终实现，从而创造经济效益；二是导游员作为知识和文化的传播者，既满足了游客的精神需要，又促进了游客同目的地人民之间的相互了解和友谊，从而产生社会效益。导游员在提供导游服务时，应追求经济效益和社会效益的互相结合。

4. 履行合同，提供“优质服务”

是否履行了旅游合同的内容和标准是评估导游服务工作的基本尺度，导游员在为游客提供导游服务时要以契约为基本。“优质服务”即令游客满意的服务，它是规范化服务和个性化服务的完美结合。规范化服务是由国家或行业主管部门所制定并发布的某项服务（工作）应达到的统一标准。个性化服务是导游员按照相关标准的质量要求执行旅行社与游客之间的约定之外向旅游者提供的额外服务，是满足他们的正当需求。这种服务一般是针对旅游者的个性化需求提供的。导游员应该将规范化服务和个性化服务结合起来，向旅游者提供优质服务，让旅游者高兴而来，满意而归。

5. “AIDA”原则

A 即 Attention，指通过有趣的、尽可能具体形象的谈话引起对方的注意；I 即 Interest，指通过进一步展开已经引起对方注意的谈话激起谈话对象的兴趣；D 即 Desire，指激起谈

话对象希望进一步了解情况、得到启示的愿望，加深双方关系，尤其是激起对方的占有欲望；A 即 Action，指努力使对方采取占有的行动。导游员运用这一原则，作为激发旅游者的游兴、推销附加游览项目、改变游览日程、处理问题时的一个行为模式。正确运用 AIDA 原则，有助于客导双方创造友好的气氛并建立良好的人际关系。

6. 合理而可能的原则

合理是指导游员遇事将自己摆在游客的位置上进行换位思考，设身处地地为游客分析其要求是否在情理之中。导游员在可能的情况下，“莫以事小而不为”，应尽量为游客提供帮助。导游员判断游客要求是否合理的重要依据为：① 是否违反法律法规的有关规定；② 是否违背合同的条款；③ 是否影响大部分游客的利益；④ 是否违背导游员的职业道德；⑤ 是否损害国家利益和旅行社利益；⑥ 是否损害导游员的人格尊严。

以上 6 项原则并不是孤立的，而是相互联系、互为补充的，它们既是导游员优质服务原则，是导游员处理各种问题时遵循的基本原则，也是衡量导游员服务态度、服务质量及其工作能力的重要标准。导游员必须牢记这些原则并将其融会贯通、灵活运用，努力为旅游者提供优质的导游服务，尽量满足旅游者合理而可能的要求，并力争妥善处理他们的意见和投诉以及旅游活动中出现的难题和事故。

（四）导游服务的发展趋势分析

1. 服务商业化与竞争扩大化

旅游业属于社会经济产业，旅游服务的营利性非常突出，作为旅游服务主要组成部分的导游服务已经商品化，因此它需要适应市场变化的需求，游客才会为服务埋单。

现在，越来越多的优秀人才进入导游队伍中，导致职业竞争加剧。同时随着互联网、物联网及 5G 的普及，移动数字化导游出现并越来越完善，很多景区都出现了互联网导游服务，这也给导游这个职业带来了竞争压力。

2. 服务内容多样化与服务方式个性化

现代旅游已经由单一观光向休闲、体验等综合需求发展，现代游客的需求越来越趋向于个性化，旅游业态也越来越丰富，旅游产品的种类更是层出不穷，为适应市场需求，导游服务的内容日趋多样化。

游客旅游消费的个性化趋势要求导游能根据游客的差异、产品的不同，因时、因地、因人而异地提供有针对性的服务；同时导游也在通过不断的学习与实践，发挥自己的优势，形成富有个人风格的导游服务方式。

3. 服务范围扩大化与手段科技化

随着特色旅游活动的进一步开展，旅游活动的范围也在不断地扩大和延伸，个性化的特色旅游活动受到了越来越多游客的青睐，探险旅游、体验旅游、康体旅游等旅游形式异军突起，游客的足迹范围在不久的将来要深入海底，或离开地球遨游太空。因此，导游服务的范围也将随之扩大延伸。

随着科技的进步，特别是随着互联网和物联网的发展与普及，导游员要及时地掌握相关知识与技术，用好科技手段，才能更好地为旅游者服务。

4. 导游服务艺术化

旅游活动本身是一个寻觅美、追求美、发现美的过程。导游服务的最高境界是追求导游的艺术化，引导游客去发现、感受和体验美，从而增加游客的生活情趣，提高游客的旅游品位，导游员应该成为美的使者。导游服务是一门艺术，导游员用自己的语言、行为、仪表乃至精神创作出无形的艺术作品，其魅力是无穷的。

三、导游员

（一）概念

世界各国对导游工作的理解不尽相同，对导游员的称呼和定义也有差异。在我国，国家对导游执业实行许可制度，从事导游服务的人员，首先要取得任职资格，取得导游证。我国导游员的概念是：依照《导游管理办法》（2018年1月1日起执行）的规定取得导游证，接受旅行社委派（但另有规定除外），运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览活动，提供向导、讲解和旅途服务的人员。通常人们习惯将所有从事导游工作的人员统称为导游员，简称“导游”。

（二）职责与行为规范

《中华人民共和国旅游法》（2018修正）第四十一条规定：导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

2018年1月1日正式实施的《导游管理办法》第二十三条明确规定，导游在执业过程中不得有下列行为：

（1）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；

（2）擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同；

（3）擅自安排购物活动或者另行付费旅游项目；

（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）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；

（6）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；

（7）推荐或者安排不合格的经营场所；

（8）向旅游者兜售物品；

（9）向旅游者索取小费；

（10）未经旅行社同意委托他人代为提供导游服务；

(11) 法律法规规定的其他行为。

(三) 合格导游员的基本条件(素质要求)

在游客的心目中,导游员是“国家的脸面”“游客之友”“游人之师”,因此,要成为一名合格的导游员必须具备以下素质条件。

1. 良好的思想品德

思想品德是一个人的灵魂,不同的行业领域对这一方面的要求有共性也有个性,对置身于旅游业的中国导游员来说,其思想品德主要表现在以下几个方面。

(1) 热爱祖国、热爱社会主义。在我国,热爱祖国、热爱社会主义是成为一名合格导游员的首要条件。只有导游本身是个热情的爱国者,他才会对自己的祖国有深刻的了解,才会以自己热情的导游服务感染游客。导游员中有句俗语——“心歪嘴就歪”,作为一名导游,要为自己是伟大的中华民族的一分子、社会主义中国的公民而自豪。

热爱祖国,倡导爱国主义,尊重、珍惜“国格”,这要求导游员不仅要熟知祖国的自然、人文景观,更要了解、掌握祖国五千年的历史与文化,树立民族自尊心和自豪感,用自己的热情去感染各国游客,让游客在领略山川风物的同时,体味中华文化的博大精深,感受中华民族忍辱负重、不屈不挠、奋发图强的民族精神。

(2) 优秀的道德品质。社会主义道德的本质特征是集体主义和全心全意为人民服务的精神。导游员在工作中应从大集体的利益出发,即从旅行社和各接待单位的利益出发,从发展旅游业的大局出发,依靠集体的力量和支持,关心集体的生存与发展,努力做好本职工作,将全心全意为人民服务的精神与“游客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,主动、热情地为国内外游客服务。

(3) 热爱本职工作、尽职尽责。导游员应树立远大的理想,将个人的抱负与事业的成功紧密结合起来,全身心地投入工作之中,热忱地为游客提供优质的导游服务。导游员应立足本职工作,热爱本职工作,刻苦钻研业务,不断进取,勇于实践,勇于开创,勇于实现自己的理想。

(4) 高尚的情操。情操是以某种或某类事物为中心的一种复杂的、有组织的情感倾向,如爱国心、求知欲等。高尚的情操是导游员的必备修养之一。导游员要不断学习,提高自身思想觉悟,努力使个人的追求与国家利益结合起来;在工作中要提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力,培养自我控制的能力,自觉地抵制一切会造成精神污染的事物,始终保持高尚的情操。

(5) 遵纪守法。遵纪守法是每个公民的义务,作为旅行社代表的导游员尤其应该树立严谨的法纪观念,自觉地遵守国家的法律、法令,遵守旅游行业的规章,严格执行导游服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益,牢记“内外有别”的原则,在工作中向上级多请示汇报,切忌自作主张,更不能做违法乱纪的事。

2. 渊博的知识

实践证明,丰富的知识是做好导游工作的前提。知识面广、信息量丰富的导游员才能把导游工作做好。导游知识包罗万象,其中的基础常识主要包括语言知识,史地文化知识,政策法规知识,心理学和美学知识,政治、经济、社会知识,旅行知识,国际知识,等等。导游员要做到上知“天文地理”,下知“鸡毛蒜皮”,要有专长,成为专家型、大众型相结

合的导游员，其知识目标是成为“杂家加专家”。

3. 独立工作能力及创新精神

培养独立分析、解决问题的能力及创新精神既是导游服务工作的需要，也关系到个人的发展。导游员的工作对象形形色色，所遇到的问题各不相同，工作中不应墨守成规，要具备较强的独立工作能力及创新精神，发挥主观能动性和创造性，这样才能在激烈的人才竞争市场中脱颖而出，立于不败之地。

4. 较强的组织、协调、应变能力

旅游活动是一个动态过程，涉及食、住、行、游、购、娱等多方面，导游在每一方面都必须做好组织与协调工作，即外部协调；在为游客服务时，还要做好内部协调，也就是地陪、全陪、领队，有时也包括定点讲解员之间的相互协作与配合。导游员要有立体性的思维方式，要具备立体的、多层次的、全方位的处理导游工作中错综复杂问题的应变能力，这既是做好接待工作的决定因素，也是衡量导游员水平的重要指标。

5. 精通业务，有较高的导游技能

导游界有句行话叫作“全凭导游一张嘴，调动游客两条腿”。导游服务是一门学问，更是一门艺术。巴金说过：“艺术，最高的技巧就是无技巧。”善于运用各种方法和技巧是导游员成功的关键因素和必备的基本素质之一。为此，导游员应在熟悉、精通业务的基础上，从语言、方法、气质和思想等方面不断地培养和提高自己的导游技能，在实践过程中慢慢形成并创造性地发展自己的导游风格，使之成为一门艺术。导游员应具备的技能主要有智力技能，操作技能，语言、知识、服务技能，等等。

6. 身心健康

导游员必须是身心健康的人，否则很难胜任导游工作。身心健康包括身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康四个方面。

7. 注重仪表、仪态

在游客面前，导游员的容貌服饰要得体，要与所在工作岗位、身份、年龄、性别相称，不能引起游客的反感。仪表要求导游员的服饰整洁端庄，要与周围的环境、场所协调，不能过分华丽，与从事的工作不相宜。仪态要求导游员站有站姿、坐有坐相，举止端庄稳重、落落大方，不要给游客以傲慢或轻浮之感。

仪表和仪态虽然强调的是导游员的外部形象，然而却是其内在素质的体现，且与导游员的思想修养、道德品质和文明程度密切相关。

现代导游员应具备的风采包括：像文学家那样具有渊博的知识；像艺术家那样具有丰富的情感；像歌唱家那样能唱出动听的歌；像科学家那样具有严肃认真、谨慎仔细的工作作风；像运动员那样具有健康的体魄；像演说家那样口若悬河、妙语连珠；像幽默家那样风趣、诙谐、幽默；像政治家那样思维敏捷、反应灵活；像外交家那样风度翩翩、彬彬有礼；像军事家那样遇事沉着冷静、勇敢果断；像领导者那样，具有较强的组织能力；像小学生那样谦虚好学、不耻下问；像慈母那样，拥有一颗温暖的心；像通晓母语那样掌握工作语言；像法官那样立场坚定、铁面无私……

第二节 导游服务程序

一、领队接待服务

领队接待服务的程序如表 1-1 所示。

表 1-1 领队接待服务的程序

阶 段	内 容
准备阶段	(1) 系统、熟悉地掌握将接待旅游团的情况 ① 旅游团成员的阶层、职业、年龄、性别、身体状况； ② 旅游团内的夫妇人数、是否有随行儿童以及儿童的年龄和人数； ③ 旅游团内的重点人物、需要特殊照顾的对象； ④ 旅游团在生活、参观等方面的特殊要求； ⑤ 如果有高龄游客，需了解其家属姓名和住址 (2) 提前熟悉旅游团的行程 ① 了解出行旅游线路，熟悉各地负责接待旅游团的旅行社情况； ② 掌握沿途各有关城市或地区的旅游设施情况，特别是入住酒店的位置、名称、级别、特点等； ③ 旅游过程中需要游览和参观的主要旅游景点、单位及其主要特点； ④ 行程沿途经过的各个旅游目的地及各经停城市的情况、旅游目的地的有关规定； ⑤ 掌握旅游目的地的风俗民情、生活习惯、宗教信仰、对待外来旅游者的态度等，掌握相关注意事项 (3) 物质准备 物质准备主要包括旅游计划、有关票证、资料、日常用品、导游服务需要的相关物品及设备 (4) 介绍情况（行前见面会） 领队在旅游团启程前往旅游目的地之前，应提前与团员约定见面时间，并召开行前见面会。见面会上，领队要向旅游者做自我介绍，要向旅游团介绍有关旅游目的地的情况及注意事项；必要时向旅游团成员分发一些有关旅游目的地的资料，并提醒旅游者注意遵守客源国海关、动植物检疫等部门的有关规定；与团队商定核实旅游计划上的各项内容，并宣布旅游团全体成员在旅游期间所应共同遵守的一些规定；决定分房名单；最后领队要向旅游者表示愿意为他们服务，并将尽力维护他们的正当权益，随时为他们解决旅途中的各种困难的态度与决心
接待阶段	(1) 出行服务 ① 在旅游团预定启程的当天，领队需根据旅游计划提前到达预定的交通集散地，并向有关部门询问交通工具离开的时间有无变化； ② 协助旅游团成员办理登机、乘车或乘船手续和行李托运手续，如果是乘坐离境航班，还需要协助旅游团成员办理相关离境手续； ③ 再次提醒旅游团成员各种注意事项

续表

阶 段	内 容
接待阶段	(2) 游览服务 ① 每天向旅游团通报当天的活动日程； ② 在旅游团抵达旅游景点下车游览时，提醒返回游览车的准确时间和地点； ③ 在旅游者返回后及时清点人数，并通报接下来的活动内容； ④ 在前往下一个旅游景点的途中，如果时间较长，可以协助接待地导游组织一些娱乐活动，以活跃车内的气氛； ⑤ 与全程导游员或地方导游员核实下一项或第二天的活动日程，向旅游团通报第二天的活动日程，特别是次日早上要进行的第一项活动的内容及出发时间和乘车地点，游客下车前，提醒其带好物品； ⑥ 旅游团下车后，领队要协助全陪或地陪对车内进行细致的检查，以免游客有物品遗落在车上 (3) 离境前的服务 ① 调动旅游者情绪； ② 帮助旅游者整理行装，提醒旅游者不要将物品或行李遗忘在酒店或所乘坐的交通工具上； ③ 主动征求旅游者对旅游活动的意见和建议； ④ 与旅游者交换联系地址或电话，以便继续保持联系； ⑤ 代表旅行社举行告别宴会，致欢送辞，感谢旅游者在一路上所给予的支持与合作
总结阶段	(1) 处理旅游团接待过程中的各种遗留问题，如旅游者的委托事项、可能的投诉等 (2) 向旅行社结清账目，归还启程前从旅行社借到的物品 (3) 填写领队日志，总结旅游团的接待经过（如旅游者的表现及反应） (4) 旅游目的地组团旅行社和各地接待旅行社执行旅游计划的情况 (5) 全程导游员和地方导游员的服务态度、知识水平、语言表达能力、处理问题的能力以及与领队合作的情况等

二、全程导游员的接待服务程序

全程导游员的接待服务程序如表 1-2 所示。

表 1-2 全程导游员的接待服务程序

阶 段	内 容
准备阶段	(1) 熟悉情况 主要包括： ① 研究旅游团的接待计划； ② 熟悉旅游团的情况和旅游路线的情况； ③ 了解各地承担接待任务的旅行社情况； ④ 确定接待计划的重点和服务方向 (2) 物质准备 全程导游员所需准备的物品基本上与领队相同 (3) 联系地陪 主要包括： ① 在旅游团抵达前一天，全程导游员应主动设法与负责接待的地方导游员进行联系； ② 了解第一站接待工作的详细安排情况，并确定集合的地点和时间，以便在第二天准时前往旅游团抵达的地点迎接； ③ 如果由全程导游员兼任地方导游员，则应亲自同旅游汽车公司调度人员联系，落实接站事宜

续表

阶 段	内 容
迎接服务阶段	(1) 入境旅游团的迎接服务 主要包括： ① 迎接旅游团并在接到旅游团后主动与该旅游团的领队联系，了解并核实旅游团的实际到达人数、旅游团有无特殊要求和需要给予特殊关照的旅游者； ② 与领队、地方导游员和接待旅行社的行李员一起清点和交接行李； ③ 代表旅游目的地组团旅行社和个人向旅游团致欢迎辞，做自我介绍，表达向全体旅游者提供服务的真诚愿望并预祝其旅行顺利愉快； ④ 协助地方导游员带领旅游团乘车前往预定下榻的饭店 在旅游团进入饭店后，全程导游员的工作主要是： ① 协助旅游团领队办理入住手续并解决过程中可能出现的各种问题； ② 协助有关人员随时处理游客入住过程中可能出现的各种问题； ③ 与领队核对并商定旅游团的活动日程； ④ 记下领队所住的房间号和电话号码，以便随时进行联系； ⑤ 记下旅游团的住房分配名单； ⑥ 记下饭店总服务台的电话号码； ⑦ 同地方导游员确定在紧急情况下的联系方式 (2) 国内旅游团的迎接服务 主要包括： ① 进行自我介绍，并代表组团旅行社向旅游者表示欢迎； ② 介绍旅游线路及线路上的主要旅游景点概况； ③ 介绍旅游目的地地的风土人情； ④ 介绍旅游线路沿途各城市或地区的接待条件； ⑤ 介绍旅游目的地居民对外来旅游者的态度； ⑥ 介绍旅游者应注意的其他有关事项； ⑦ 向旅游团成员分发一些有关旅游目的地的资料； ⑧ 为旅游团分配在饭店或旅馆的住房； ⑨ 介绍地方导游员，并请他向旅游团介绍当地的活动日程； ⑩ 协助地方导游员办理旅游团入住饭店或旅馆的手续
途中服务阶段	(1) 做好旅游线路上各站之间的联络工作，通报旅游团旅游情况和旅游者在参观游览和生活上的特殊要求 (2) 协助各站地方导游员的工作，提醒他们认真落实旅游团在当地的抵离交通工具、饭店或旅馆的入住与离店手续、旅游景点的导游讲解服务等 (3) 照顾旅游者的旅途生活，并解答旅游者提出的各种问题 (4) 注意保护旅游者的人身和财物安全，提醒旅游者保管好自己的随身物品及行李、在旅游活动中远离危险地区和物品 (5) 征求旅游者对旅游接待工作的意见和建议 (6) 在旅游团预定的离境口岸为入境旅游团送别，或带领国内旅游团返回原出发地，代表组团旅行社对旅游者在旅途中的合作致以谢意，并欢迎他们再度光临
结束阶段	(1) 结清账目 全程导游员在回到旅行社后，应立即到账务部门结清各种账目，退还在准备阶段所借的款项，上交在各地旅游期间向当地旅行社提交的旅游费用结算单副本，并解释在途中所发生费用的具体情况 (2) 处理遗留问题 全程导游员应协助旅行社领导处理好旅游过程中发生事故的遗留问题，认真办理好旅游者的委托事项

续表

阶 段	内 容
结束阶段	(3) 填写《全陪日志》 全程导游员应认真、按时填写《全陪日志》，实事求是地总结接待过程中的经验和教训，详细、真实地反映旅游者的意见和建议 (4) 归还所借物品 全程导游员在返回旅行社后应及时向有关部门归还因接待旅游团所借的各种物品，如行李箱、话筒、标志牌（旗）等

三、地方导游员的接待服务程序

地方导游员的接待服务程序如表 1-3 所示。

表 1-3 地方导游员的接待服务程序

阶 段	内 容
准备阶段	(1) 研究旅游接待计划 (2) 安排和落实旅游活动日程 (3) 做好知识准备和物质准备等
迎接服务阶段	(1) 出发接站前，再次核实旅游团所乘交通工具抵达当地的确切时间，并通知旅行社的行李员 (2) 在旅游团抵达当地前半小时到达接站地点，并与司机商定停车等候的位置 (3) 当旅游团乘坐的交通工具抵达后，应持接站标志牌（旗）站立在醒目的位置，迎接旅游团的到来 (4) 旅游团出站后，主动上前同旅游者及领队和全程导游员打招呼并进行自我介绍，向他们表示热烈欢迎 (5) 与领队和全程导游员核实旅游团成员的实到人数和托运的行李件数，并与旅行社行李员办妥行李交接手续 (6) 及时引导旅游者上车，协助旅游者就座并清点人数；待全部人员到齐后，请司机发车 (7) 致欢迎辞并进行沿途导游，在汽车行驶到旅游团预定下榻的饭店或旅馆的附近时，向旅游团介绍饭店或旅馆的概况 (8) 旅游者下车并进入饭店或旅馆后，引导他们办理入住手续，介绍饭店或旅馆的各项服务设施及其位置和营业时间、用餐时间和就餐形式 (9) 旅游团的行李抵达后，与行李员进行核对，协助将行李送至旅游者房间 (10) 同旅游团领队、全程导游员一起商定旅游团在当地的行程安排并及时通知每一位旅游者 (11) 掌握领队和旅游团其他成员的房间号码，并根据旅游者的要求安排第二天的叫早服务 (12) 带领旅游团到餐厅用好第一餐
导游讲解及生活服务阶段	(1) 在每次活动之前的 10 分钟到达预定集合地点，督促司机做好出发前的准备工作 (2) 旅游者上车后，应及时清点人数，向旅游者报告当日的重要新闻，天气情况，当日的活动安排和午、晚餐的就餐时间及地点 (3) 当全部旅游者到齐后，应请司机发车，并开始介绍沿途的风景、建筑物等 (4) 抵达景点后，应介绍景点的历史背景、风格特点、地理位置和欣赏价值，并告知旅游者在景点的停留时间、集合地点和游览注意事项 (5) 在游览过程中，应始终同旅游者在一起活动，注意旅游者的安排，随时清点人数以防旅游者走失

续表

阶 段	内 容
导游讲解及生活服务阶段	(6) 除导游讲解服务外，还必须在旅游者就餐、购物和观看文娱节目时提供相应的服务，如介绍餐馆的菜肴特色、酒水类别、餐馆设施，当地商品特色，节目内容及特点，回答旅游者的各种问题，随时解决出现的问题，等等 (7) 旅游团结束在当地参观游览活动的前一天，应向有关部门确认交通票据和离站时间，准备好送站用的旅游车和行李车，与领队或全程导游员商定第二天叫早、出行李、用早餐和出发的时间，并提醒旅游者处理好离开饭店前的有关事项 (8) 在旅游团离开饭店乘车前往飞机场（火车站、船舶码头）前，应主动协助饭店与旅游者结清有关账目，并与领队、全程导游员、旅行社的行李员一起清点行李，办好行李交接手续，然后招呼旅游者上车；上车后，地方导游员应清点人数并再次提醒旅游者检查有无物品或旅行证件遗忘在房间里 (9) 当为旅游团送站的旅游车到达飞机场（火车站、船舶码头）后，应与领队、全程导游员和接待旅行社的行李员交接行李，帮助旅游者办理行李托运手续，并将交通票据和行李托运票据移交给全程导游员、领队或旅游者 (10) 如果旅游团乘坐国内航班（火车、轮船）离开当地前往国内其他城市或地区旅游，地方导游员须等到旅游者所乘的交通工具启动后，才能离开送别地点 (11) 如果旅游团乘坐国际航班离境，则地方导游员应在将旅游者送至海关前与旅游者告别。当旅游者进入海关后，地方导游员即可离开送别地点
结束阶段	(1) 送走旅游团后，应及时认真、妥善地处理旅游团在当地参观游览时遗留的问题 (2) 按规定处理旅游者的委托事项 (3) 与旅行社结清账务，归还所借物品 (4) 做好旅游团在当地活动期间的总结工作，并填写《地方陪同日志》

四、景区（点）导游员的接待服务程序

景区（点）导游员的接待服务程序如表 1-4 所示。

表 1-4 景区（点）导游员的接待服务程序

阶 段	内 容
准备阶段	(1) 自身准备 自身准备包括身体准备、精神准备和情绪准备 (2) 知识的准备 知识的准备包括对景区（点）的了解、对自己的了解、对游客的了解 (3) 计划的准备 对景区（点）导游员来说，通常需要了解的计划信息有： ① 联络人的姓名和联系方式，如果是旅游团队，还需掌握旅行社的名称、团队编号等； ② 游客的人数、性别、年龄、职业、民族等，以及有无需要特殊照顾的游客； ③ 客源地、基本的旅游动机； ④ 游客有无特殊要求和注意事项； ⑤ 收费问题，有无可减免对象； ⑥ 游客的其他行程安排

续表

阶 段	内 容
准备阶段	(4) 物质准备 物质准备主要包括导游证、话筒、其他相关证件、景区（点）的介绍以及相关礼品（如果有）等
迎接服务阶段	(1) 致欢迎辞 (2) 商定游览行程及线路
游览阶段	导游讲解： ① 历史背景或成因，即景区（点）何年所建、当时的历史背景是什么，对于自然景观则还需要说明其自然成因； ② 景区（点）用途，就是景区为什么而建或者当时的建造目的是什么，这主要针对人文景观而言； ③ 景区（点）的特色，包括景观上有何独特之处、景观观赏点的分布、建筑结构布局有何特点、观赏意义何在、美学价值如何等； ④ 景区（点）的地位，即该游览景区在世界上、全国、省内、市内处于何种地位； ⑤ 景点的价值，包括历史价值、文物价值、学术价值、旅游价值、美学价值、教育功能等； ⑥ 名人的评论，即利用“名人效应法”介绍景区（点）受人赞颂的情况 导游员在讲解时要灵活运用导游方法，使用生动、形象、富有表达力的导游语言
结束阶段	(1) 送别 主要包括以下内容： ① 了解每一位游客的要求和反映的情况，征询游客对导游的服务，特别是讲解服务的意见和建议； ② 送别时，导游员要表现出惜别之情，不可嘻嘻哈哈，送别时要尽可能真诚地说一些惜别和祝福的话，当然还要注意表达的方式和游客的习俗，注意相应的礼节； ③ 致欢送辞 (2) 写好接待总结。具体内容包括： ① 接待游客的人数、抵离时间，若是旅游团队，还需记录团队的名称及旅行社的名称； ② 游客成员的基本情况，包括背景及特点； ③ 重点游客反映的情况，尽量引用原话，并注明游客的姓名和身份； ④ 游客对景区（点）景观及建设情况的感受和建议； ⑤ 游客对接待工作的评价； ⑥ 尚需办理的事情； ⑦ 自己的体会及对今后工作的建议； ⑧ 若发生重大问题，需另附专题报告