

导游服务规范重点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38814.htm 1、导游人员的基本职责：1、根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观，游览。2、负责向游客导游，讲解，介绍中国文化和旅游资源。3、配合和督促有关单位安排游客的交通，食宿等。4、保护游客的人身安全和财物安全。5、解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题。6、反映游客的意见和要求，协助安排游客会见，座谈等活动 2、海外领队的职责：介绍有关情况，全程陪同游览，落实旅游合同，维护全团团结，负责沟通联络。3、全陪导游人员的职责（组团社代表）：实施旅游接待计划；做好组织协调工作；保护安全，处理问题；宣传促销，市场调研。4、地陪导游人员的职责（接团社代表）：安排旅游活动，做好服务工作，负责导游讲解，维护游客安全，处理相关问题 5、景区景点导游职责：（负责旅游团在本景区或景点内的导游讲解工作）导游讲解，提示安全 6、导游人员的行为规范：1、忠于祖国，切记内外有别 2、按章办事，坚持请示汇报到、遵纪守法，不辱国格人格。（一）遵守纪律 1、导游人员不得嫖娼，赌博，吸毒，不得索要和接受反动，黄色书刊画报与音像制品。2、不得套汇，炒汇，也不得以任何形式向海外游客兑换，索取外汇。3、不得向游客售物品或购买游客的物品，不得偷窃游客的财物。4、不得欺骗，胁迫游客消费或者与经营者串通欺骗，胁迫游客消费。5、不得以明示或暗示的方式向游客索要小费，不准因游客不给小费而拒绝提供服务。6、不得收

受向游客销售商品或提供服务的经营者的财物。7、不得营私舞弊，假公济私，大吃大喝。（二）自尊自爱1、不得“洲而不导”，不擅离职守，不懒散松懈，不本位主义，不推卸责任。2、要关心游客，不态度冷漠，不敷衍了事，不在紧要关头临阵脱逃。3、不要与游客过分亲近，不介入旅游团内部的矛盾和纠纷，不在游客之间拨弄是非，对待游客要一视同仁，不厚此薄彼。4、导游人员有权拒绝游客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。5、不得迎合个别游客的低级趣味，不得不在讲解，介绍中掺杂庸俗下流的内容（三）注意小节1、不要随便单独去游客的房间，更不要单独去异性游客的房间。2、不得携带自己的亲友随旅游团活动。3、不得与同性外国旅游团领队同住一室。4、饮酒量不要超过自己酒量的1/3 7、海外领队服务程序与规范：准备工作（研究该团情况，核对相关票证，准备相关物质，召开行前会议）陪同服务（办理中国出境手续，办理外国入境手续，提供境外旅游服务）维护旅游团队团结，妥善保管各种票证，办理返程相关手续。召开行前会议：1、代表旅游社致欢迎辞；旅游行程说明；介绍旅游目的地国家或地区的基本情况和风俗习惯；提出要求，讲清注意事项；落实有关分房，交款，特殊要求等事项 提供境外服务：抵达目的地后，立即与当地接待社的导游人员取得联系；清点游客人数与行李件数；安排旅游团队入住饭店；与当地导游人员商定旅游日程，并监督既定旅游计划的实施；陪同游览；指导购物 8、全陪服务程序与规范：准备工作（熟悉接待计划；准备相关物质；充实相应知识；与接待社联络），首站接团（迎接客人；致欢迎辞；介绍情况），入住饭店，核定日程，各站服

务，转站服务（离站服务；途中服务；抵站服务），末站送团（出境准备；征求意见；站点送行）准备相关物质：1、必要的证件，（本人身份证，导游证，边防通行证）2、结算所需单据和费用（结算单，支票，旅差费）3、旅游接待计划，日程表，旅游宣传品，行李卡，徽记，全陪日志。迎接客人：与地陪一道提前半小时到达接站地致欢迎辞主要内容包括：表示欢迎，自我介绍（包括介绍地陪和司机），表达竭诚服务的愿望，期望游客合作，祝愿旅途愉快

入住饭店：

- 1、积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续。
- 2、请领队分配住房，但全陪要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房间号码以便联络。
- 3、如果饭店压缩预订房，而订房单位是组团社，全陪应该负责处理。
- 4、热情引导游客进入房间，如果地陪不住让，全陪要负起全责，照顾好旅游团，随时处理可能出现的问题。
- 5、掌握饭店总台及地陪的电话号码

[1]
[2] [3] [4] [5] [6] [7] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com