



中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—2010
代替 GB/T 15971—1995



2011-01-14 发布

2011-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准是旅行社旅游服务系列国家标准之一。

本标准代替 GB/T 15971—1995《导游服务质量》。

本标准与 GB/T 15971—1995 相比,主要变化如下:

- 标准名称更改为“导游服务规范”。
- 增加了 GB/T 16766 的引用。
- 导游人员统称为“导游员”。
- 删除了“领队”的定义。
- 对原标准的保留的术语的定义作出了符合现行法律法规和导游服务行业情况的修订。
- 根据现在导游行业的实际情况,将素质要求部分提前,全陪服务和地陪服务两章合并。
- 对入境游导游服务要求在第 6 章中专章描述。

本标准的附录 A 是规范性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:国家旅游局质量规范与管理司、中国国际旅行社总社有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、于宁宁、赵新、许红军、沙敏、董华钢、张立、陈国栋。

本标准所代替的历次版本发布情况为:

- GB/T 15971—1995。

导游服务规范

1 范围

本标准规定了导游服务的要求和导游服务过程中若干问题的处理原则。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社导游员在接待旅游团(旅游者)过程中提供的服务。出境旅游领队服务宜适用本标准。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款,通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注明日期的引用文件,其随后的所有修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注明日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 16766 旅游业基础术语

LB/T 008 旅行社服务通则

3 术语和定义

GB/T 16766 和 LB/T 008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

组团旅行社 travel agents

组团社

从事招徕、组织旅游者,并为国内旅游、入境旅游、出境旅游的旅游者提供全程导游服务的旅行社。

3.2

接待旅行社 tour operator

接待社

受组团社委托,实施组团社的接待计划,委派地方陪同导游员,安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

3.3

导游员 tour guide

符合上岗资格的法定要求,接受旅行社委派,直接为旅游团(者)提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

3.4

全程陪同导游员 national guide

全陪

受组团社委派,作为其代表,监督接待社和地方陪同导游员的服务,以使组团社的接待计划得以按约实施,并为旅游团(者)提供全旅程陪同服务的导游员。

3.5

地方陪同导游员 local guide

地陪

受接待社委派,代表接待社实施旅游行程接待计划,为旅游团(者)提供当地导游服务的导游员。

4 导游员素质要求

4.1 政治素质

导游员应热爱祖国,遵纪守法,恪守职业道德,自觉维护国家利益、民族尊严和旅游者与旅行社的合法权益,自觉抵制团队运作过程中的违法行为。

4.2 思想素质

导游员应有优秀的道德品质和高尚的情操,讲文明,遵守社会公德,尽职尽责,为旅游者提供热情周到的服务,完成旅游接待计划所规定的各项任务,按照旅游合同的约定兑现旅游服务。

4.3 技能素质

4.3.1 语言能力

导游员应具备过硬的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧和强烈的礼貌语言使用意识。

4.3.2 接待操作能力

导游员应符合法定的上岗资质,并具备独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力和应急问题处理能力。

4.3.3 知识要求

导游员应掌握法律法规常识、旅行常识、政治经济和社会知识、旅游地历史、地理、文化和民俗知识和心理学与美学知识。

4.4 心理素质

导游员应心胸开阔、善解人意、耐心细致,并具有良好的观察能力和感知能力、调整旅游者情绪的能力、自我心理平衡能力、承受能力和沉着冷静与有条不紊的处事能力。

4.5 身体素质

导游员应具有健康的体魄和充沛的体力。

4.6 职业形象

4.6.1 仪容仪表

导游员应仪表端庄,并按照旅行社的要求着装。服装要求整洁、大方、得体。

4.6.2 仪态

导游员应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、富有亲和力,言行有度,举止符合礼仪规范。

4.7 继续教育

导游员应参加继续教育培训学习(尤其是相关应急预案培训),不断提高自己的业务知识和操作技能。

4.8 职业等级

导游员的职业等级是导游服务能力的标记,导游员应通过不断的学习考核和实操锻炼,获得更高的职业等级。

5 导游服务通用要求

5.1 准备工作

5.1.1 熟悉接待计划与团队情况

上团前,导游员应认真查阅团队接待计划及相关资料,熟悉掌握旅游团(者)的全面情况,团队行程安排、特殊要求或注意事项等细节内容,注意掌握其重点和特点。

5.1.2 必需物品的查核与准备

上团前,导游员应做好证件、交通票据、资金以及有关资料等必需资料物品的准备。从计调人员处接收团队资料时应做好核查登记,以确保团队的相关资料与票据是适宜和可用的。对不适用的票据或资料应及时提请计调人员处理。团队资料交接记录应予保存。

5.1.3 知识准备

导游员应熟悉旅游地的旅游及文化资源、风土人情、法律法规等情况。

5.1.4 联络与沟通

全陪导游员或地接社等相关接待单位应建立并保持有效沟通,互通情况,以确保团队接待的相关事宜得到妥善安排。

地陪导游员应:

- a) 与食宿、交通、游览等有关部门落实、核查旅游团(旅游者)的交通、食宿、行李运输等事宜;
- b) 确认旅游团(旅游者)所乘交通工具及其准确抵达时间;
- c) 与司机确认车辆停放的位置,需要时,在旅游团出站前与行李员取得联络,落实行李运输事宜。

5.2 团队出发与迎接

导游员应提前到达团队出发/迎接地点展示旅行社团队标识迎接旅游团/者,致欢迎词并简介本次旅游行程。

团队出发时,全陪导游员应:

- a) 清点团队人数,引导旅游者乘坐约定的交通工具;
- b) 发放本次行程的相关资料;
- c) 乘坐飞机时,协助旅游者办妥登机、安检和行李托运等相关手续,并适时引导旅游者从正确的登机口依次登机;
- d) 乘坐火车时,全陪导游员应协助办好铺位的登记和分派等手续。

团队抵达时,地陪导游员应:

- a) 旅游团(旅游者)出站后,确认应接的旅游团,有全陪的,及时与全陪接洽;
- b) 及时引导旅游团(旅游者)前往停车场,在车门旁恭候旅游者上车,并协助旅游者就座;
- c) 开车前礼貌地清点人数,以确保不落下旅游者;
- d) 需要时,协助旅游者与全陪核对行李件数无误后将行李移交给行李员;
- e) 行车途中,做好途中讲解,包括介绍本地概况、沿途主要景观、相关注意事项等。

5.3 在途服务

5.3.1 导则

导游员应在交通服务、食宿服务、游览服务、购物服务、娱乐服务等环节注意保护旅游者人身及财产安全,及时有效地处理各类问题和突发事件。

注:应急情况处理见附录 A。

5.3.2 交通服务

在乘坐飞机或火车的途中,全陪导游员应:

- a) 提醒旅游者注意人身和财物的安全;
- b) 取得乘务人员的支持,照顾好旅游者的旅途生活;
- c) 安排好火车卧铺座位,并引导旅游者依次登车休息,单位集体包团时火车铺位可交由该单位代表分派;
- d) 可行时,组织适当的娱乐活动,以活跃气氛;
- e) 交通工具不正常运行时,与交通部门和旅行社保持有效沟通并稳定旅游者情绪,适时安排引导旅游者登机/车;
- f) 因交通工具原因被迫在当地过夜时,协助相关部门/方面安排或请示旅行社安排好旅游者的住宿;
- g) 旅游者有需要时,提供必要的帮助和协助。

5.3.3 食宿服务

5.3.3.1 住宿

旅游团(旅游者)抵达饭店时,导游员应及时办妥住店手续,热情引导旅游者进入房间和认找自己的大件交运行李,并进行客房巡视,处理旅游团(旅游者)入住过程中可能出现的各种问题。

全陪导游员应做好分房方案,并按照方案办妥入住登记手续。属于单位集体包团或入境游团队中有境外旅行社代表的,分房方案应分别交由包团单位代表或境外旅行社代表制定。

地陪导游员应:

- a) 与饭店保持有效沟通和联系,落实住宿安排,取得客房钥匙;
- b) 告知旅游者:
 - 1) 饭店基本设施和住店注意事项;
 - 2) 饭店名称、位置和入店手续,有关服务项目和收费标准;
 - 3) 当天或次日游览活动的安排,以及集合的时间、地点;
 - 4) 饭店内就餐形式、地点、时间。
- c) 掌握全陪和旅游者的房间号,便于联系;
- d) 需要时,等待行李送达饭店,核对行李,督促行李员及时将行李送至旅游者房间;
- e) 必要时,安排次日的叫早服务。

5.3.3.2 饮食

导游员应按照旅游合同约定的安排饮食。全陪导游员应对此实施监控。

旅游团(旅游者)就餐时,地陪导游员应:

- a) 应提前与餐厅联系,核实订餐情况;
- b) 简单介绍餐馆及其菜肴的特色;
- c) 引导旅游者到餐厅入座并介绍餐馆的有关设施;
- d) 旅游者如需另加酒水或菜肴,应向其说明类别和价格;
- e) 满足有宗教习惯的旅游者的用餐需求;
- f) 随时关注用餐情况,解答旅游者在用餐过程中的提问,解决出现的问题。

5.3.4 行程游览服务

5.3.4.1 导则

全、地陪导游员应认真核实旅游行程,行程宜以组团社的为准。如遇现场难以解决的问题,应及时请示组团社。

在景点游览过程中,导游员应:

- a) 在计划的时间与费用标准内,使旅游者充分地游览、观赏,做到讲解与引导游览相结合,适当集中与分散相结合,劳逸适度,并应特别关照老弱病残的旅游者;
- b) 应注意旅游者的安全并随时提醒旅游者自己注意安全,自始至终与旅游者在一起活动,并随时清点人数,以防旅游者走失或意外事故的发生;
- c) 在服务过程中始终佩戴导游证,携带接待计划,旅游团人数超过10人时打导游旗;
- d) 积极配合执法部门的检查和监督,遵纪守法,不吸烟酗酒。

5.3.4.2 全陪导游员

全陪导游员应:

- a) 与各站保持有效沟通使旅游接待计划得以全面顺利实施,并监督各站服务适时到位;
- b) 适时向接待社和地陪提出相应的建议和意见,确保各站按旅游合同约定兑现旅游服务,确保团队接待服务质量符合要求;
- c) 在乘坐交通工具向异地移动途中,提醒旅游者注意人身及财物的安全,安排好旅游者旅途生活,适时组织娱乐活动或专题讲解,努力使旅游团(旅游者)在旅途中感到充实、轻松、愉快;

- d) 游览过程中,协助和配合地陪导游员做好其各项工作;
- e) 在地陪导游员缺位或失职的情况下,兼行地陪导游员职责。

5.3.4.3 地陪导游员

地陪导游员应:

- a) 提前到达集合地点,并督促司机做好出发前的各项准备工作;
- b) 团队出发及每次移动前清点人数;
- c) 向旅游者报告当日重要新闻、天气情况及当日活动安排,包括午、晚餐的时间、地点;
- d) 在前往景点的途中,向旅游团(旅游者)介绍本地的风土人情、自然和人文景观,回答旅游者提出的问题,主动与旅游者进行交流;
- e) 抵达景点前,向旅游者介绍该景点的简要情况,尤其是景点的背景、价值和特色;
- f) 抵达景点时,告知旅游者在景点停留的时间,以及参观游览结束后集合的时间和地点和游览过程中的注意事项;
- g) 游览过程中,尽量使用生动、风趣、吐字清晰易懂,富有感染力的讲解语言,对景点作繁简适度的讲解,包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等内容,使旅游者游览点的特色、价值、风貌、背景等及旅游者其他感兴趣的问题有基本的了解;
- h) 当日游览活动结束后,询问旅游者对当日活动安排的反映,并预报次日的活动日程、出发时间及其他有关事项。

5.3.5 购物服务

导游员应严格按照旅游合同的约定安排统一的购物活动,非经旅游者主动要求,不应擅自增加旅游合同约定以外的购物安排或者强迫旅游者购物。

旅游团(旅游者)购物时,导游员应:

- a) 向旅游团(旅游者)介绍商品的主要品种及特色;
- b) 需要时,向旅游者提供购物过程中所需要的服务,如翻译、介绍托运手续等。

5.3.6 娱乐服务

5.3.6.1 计划内娱乐节目

旅游团(者)观看计划内的文娱节目时,导游员应:

- a) 陪同前往并简要介绍节目内容及其特点;
- b) 按时组织旅游者入场,倡导旅游者文明观看节目;
- c) 在观看节目过程中,导游员自始至终坚守岗位;
- d) 提醒旅游者在大型娱乐场所注意安全,统一集中活动,并随时注意其动向和周围的环境,以防不测;
- e) 剧终散场时提醒旅游者不要遗留物品并依次退场。

5.3.6.2 计划外娱乐节目

旅游者要求自费观看计划外文娱节目时,导游员宜予以协助,如帮助购买门票、要出租车等,但不必陪同前往。若在旅游者盛意邀请下应邀前往,导游员应注意适度,且无陪舞的义务。

5.3.7 离/末站服务

5.3.7.1 离店服务

离店当天,地陪导游员应做好以下工作,全陪导游员应予以协助:

- a) 集中交运行李;
- b) 办理退房手续,并协助饭店结清与旅游者的有关项目;
- c) 提醒旅游者带好身份证件及贵重物品;
- d) 清点人数并集合登车。

5.3.7.2 送行前服务

团队送行前,地陪导游员应做好以下工作,全陪导游员应予以协助:

- a) 提前确认或落实联程/返程交通票据,以确保团队能按时启程;
- b) 商定并宣布行前集中行李、叫早、早餐以及集合出发的时间;
- c) 宣布有关离站注意事项。

5.3.7.3 离站送客服务

离站送客时,导游员应代表各自的旅行社向旅游者致欢送词,向旅游者派发《游客意见表》征询旅游者对旅游接待服务的意见。

地陪导游员应做好以下工作,全陪导游员应予以协助:

- a) 带领团队及时抵达机场(车站、码头);
- b) 办妥航班登机手续,向全陪导游员移交机票即登机牌,并引导旅游团/团依次通过机场安检。

全陪导游员应:

- a) 提醒旅游者保管好自己的物品和证件;
- b) 引导旅游团(旅游者)在候机楼或候车室休息等候,并按机场/车站的安排按时组织登机/车。

5.3.8 其他相关服务及工作

5.3.8.1 处理遗留问题

下团后,导游员应认真、妥善处理旅游团留下的问题,按有关规定办理旅游者临行托办的事项。必要时应向旅行社领导请示。

5.3.8.2 总结工作

接团任务完成后导游员应:

- a) 填写并向旅行社递交《导游日志》,详细报告接团经过突发事件;
- b) 尽快结清有关账目;
- c) 做好带团总结。

6 入境导游服务特别要求

入境游团队进出中国边境口岸时,导游员应提供必要的协助。入境时,应提醒旅游者做好需复带出境贵重自用物品的海关登记,必要时应为入境团队办理入境签证。

离境前,导游员应向旅游者说明我国海关通关的有关规定,介绍办理出境手续的程序,如中国海关的有关规定、托运行李的要求等。需要时协助旅游者办好离境通关手续。

7 导游员服务质量的改进

导游员应不断总结和交流带团经验,针对自身的服务各方面存在的薄弱环节或者旅游者的投诉(抱怨),分析问题存在的根本原因,并采取纠正与预防措施消除该根本原因,达到服务质量的持续改进。

附录 A
(规范性附录)
若干问题的处理原则

A.1 路线或日程变更

A.1.1 旅游团(者)要求变更计划行程

旅游过程中,旅游团(者)提出变更路线或日程的要求时,导游员原则上应婉拒,特殊情况应请示组团社核定。

如入境旅游者要求在全团旅行结束后延长在华时间,又不需要延长签证期限的,经请示接待社或组团社同意后,可同意延长,延长期间费用由本人自理。需要延长签证期限的,应经组团社同意并履行手续。如入境旅游全团持团体签证,个别旅游者需要延长或中途离团,应尽早办理分离签证,以免贻误全团出境。

A.1.2 客观原因需要变更计划行程

旅游过程中,因客观原因需要变更路线或日程时,导游员应向旅游团(者)作好解释工作,及时将旅游团(者)的意见反馈给组团社和接待社,并按照组团社或接待社的安排执行。

A.2 丢失证件或物品

当旅游者丢失证件或物品时,导游员应稳定旅游者的情绪,详细了解丢失情况,尽力协助寻找,同时报告组团社或接待社,协助旅游者向有关部门报案,补办必要的手续。

A.3 丢失或损坏行李

当旅游者的行李丢失或损坏时,导游员应详细了解丢失或损坏情况,协助旅游者向承运人索赔。当难以找出责任者时,导游员应尽量协助当事人开具有关证明,以便向投保公司索赔,并视情况向有关部门报告。

A.4 旅游者伤病、病危或死亡

A.4.1 旅游者伤病

旅游者意外受伤或患病时,导游员应及时探视,如有需要,导游员应陪同患者前往医院就诊,并报告组团社和接待社。严禁导游员擅自给患者用药。

A.4.2 旅游者病危

旅游者病危时,导游员应立即协同患者亲友送病人去急救中心或医院抢救,或请医生前来抢救。患者如系某国际急救组织的投保者,导游员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系,并立即报告组团社和接待社。

在抢救过程中,导游员应:

- a) 要求患者亲友在场,并详细地记录患者患病前后的症状及治疗情况,尽量保留相关诊断证明副本;
- b) 随时向当地接待社反映情况并及时通知患者亲属;
- c) 如患者系外籍人士,通知患者所在国驻华使(领)馆;
- d) 妥善安排好旅游团其他旅游者的活动,地陪应继续带团旅行。

A.4.3 旅游者死亡

导游员应立即向接待社和组团社报告,由当地接待社按照国家有关规定做好善后工作,同时导游员

应稳定其他旅游者的情绪,并继续做好旅游团的接待工作。

如系非正常死亡,导游员应注意保护现场,并及时报告当地有关部门。

A.5 自然灾害及骚乱

当旅游团(者)遭遇火灾、自然灾害、社会骚乱等重大突发事件时,导游员应按以下原则处置:

- a) 以人为本,根据现场的条件,运用相关科学知识引导旅游团(者)开展自救和互救,及时带领团队脱离险境,全力保护旅游团(者)的生命和财物安全;
- b) 及时将事件发生的时间、地点、原因、经过等情况报告旅行社和相关部门,取得指导和帮助。

A.6 接待纠纷

- a) 遵循合同,防止矛盾扩大化,处理问题讲求有理、有利、有节;
 - b) 做好记录,保存证据,以利善后工作;
 - c) 尽量保障旅游团(者)后续行程的执行,减少企业经济损失。
-