

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB34/T 1040—2009

导游词规范

2009-12-10 发布

2009-12-10 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

为了加强导游词管理，提高我省导游人员的讲解能力和水平，特制定本标准。

本标准按 GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则》、GB/T 1.2《标准化工作导则 第 2 部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》编写。

本标准由黄山市旅委提出。

本标准起草单位：黄山市质量技术监督局、黄山市旅委、黄山市导游协会。

本标准主要起草人：余国辉、叶炎、蒋震华、陈为、王讷、吴云霞。

本标准首次发布。

导游词规范

1 范围

本标准规定了导游词规范的术语和定义、要求、质量考核、投诉受理和处理。

本标准适用于安徽省范围内旅游景点（区）的历史、地理、人口、自然景观、人文景观、风土人情和经济社会发展状况的导游讲解词。

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。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（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。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 15971 导游服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

导游词

指为让游客了解相关旅游知识而使用的语言文字材料。

3.2

导游词规范

指对导游词的编制和使用的规范。

3.3

导游人员

持有中华人民共和国导游资格证书，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游人员包括全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和领队。

3.4

全程陪同导游人员（简称全陪）

指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团提供全程陪同服务的工作人员。

3.5

地方陪同导游人员（简称地陪）

指接受接待旅行社委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）安排当地旅游活动，提供讲解、翻译等服务的工作人员。

3.6

领队

指接受出境游旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事港澳台旅游活动的工作人员。

3.7

景区（点）讲解员

指接受景区（点）管理机构的指派，代表景区（点）实施接待计划，为旅游团（者）提供本景区（点）情况介绍或翻译服务的工作人员。

4 总则

4.1 导游词应当全面和准确反映所在地的历史、地理、人口、自然景观、人文景观、风土人情和经济社会发展状况。

4.2 旅行社、旅游景区（点）管理机构等单位应制定导游词管理制度，明确导游词职能部门或导游词管理人员的职责，保证导游词全面、准确地反映所在地的历史、地理、人口、自然景观、人文景观、风土人情和经济社会发展状况。

4.3 导游词的主要内容

导游词的主要内容包括：

- a) 迎宾词；
- b) 景区（点）导览；
- c) 主要旅游线路介绍；
- d) 所在地的历史、地理、人口、民俗风情、风景名胜、人文景观，以及特色的工艺美术品和土特名产；
- e) 欢送词。

4.3.1 迎宾词的主要内容

迎宾词的主要内容包括：

- a) 欢迎词；
- b) 导游开场白；
- c) 旅游提示。

4.3.1.1 欢迎词的主要内容

欢迎词的主要内容包括：

- a) 向客人问候语，表示热烈欢迎；
- b) 介绍自己姓名和所在单位名称，介绍司机及其所驾车的牌号；
- c) 表示自己愿意努力工作和解答大家的问题，并希望得到客人合作与谅解的愿望；
- d) 预祝旅游愉快、顺利。

4.3.1.2 导游开场白的主要内容

导游开场白的内容主要是介绍所在地的基本情况，其中包括：

- a) 所在地在我国旅游产业发展中的地位；
- b) 行政区位、面积、人口、民族；
- c) 气候特点、自然资源；
- d) 风土人情、人文景观；
- e) 当前经济与社会发展。

4.3.1.3 旅游提示

旅游提示的主要内容是：

- a) 旅游行程；
- b) 校准时间；
- c) 物品保管；
- d) 团队活动要求；
- e) 安全提示；
- f) 健康提示；
- g) 环保提示；
- h) 其他。

4.4 景区（点）导览

景区（点）导览即游览主要景区（点）并介绍。

4.4.1 景区（点）主要讲解内容

景区（点）讲解的主要内容包括：历史背景、特色、地位、价值等。

4.4.2 旅游产品介绍

旅游所在地的特色旅游休闲产品介绍，主要包括：

- a) 世界遗产之旅；
- b) 特定的文化之旅；
- c) 乡村度假游；
- d) 生态养生游
- e) 其他。

4.4.3 所在地的风土人情、特色工艺美术品及土特产

介绍所在地的风土人情、特色工艺美术品及土特产主要包括：

- a) 民俗
- b) 节庆；
- c) 特色工艺美术品；
- d) 土特产品；
- e) 风味美食；
- f) 文化娱乐。

4.5 欢送词

欢送词的主要包括：

- a) 回顾旅游活动，感谢合作；
- b) 表达友情和惜别之情；
- c) 征求旅游者对接待工作的意见和建议；
- d) 期待重逢；
- e) 表示美好祝愿。

5 要求

5.1 导游人员应当较熟知所在地的风景名胜、人文景观，以及经济、社会的基本知识。

5.2 导游人员应当严格遵守《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》，有良好的业务素质和职业技能，所讲解的内容必须全面、真实、健康，并具有知识性、生动性和趣味性。

5.3 导游人员应当使用标准普通话或其他特定语言。

5.4 导游人员应当严格按照导游词规范提供讲解服务。
