



21 世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列

导游业务

李亚妮 主编

Travel
and Hotel



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

◇21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

导游业务

李亚妮 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

·北京·

内 容 简 介

本书根据高职高专学生学习规律,将导游服务规范及技能融会贯通到具体的工作项目当中,结合大量的案例、范例、知识拓展及实训练习提示,具有很强的实用性和可操作性,能够极大地提高旅游管理专业学生的学习兴趣,在实际操作中更好地掌握导游服务规范及技能。

全书划分为六大项目:认识导游员及导游服务、导游员接待准备工作、旅途中的导游服务、酒店住宿及其他有关导游服务、全程独立操作导游服务、导游服务常见事故及问题处理与预防。

本书既可作为高职高专院校旅游管理专业学生的教材及教师的参考用书,也可作为初学者考证教材及旅游管理工作者和导游员的业务学习用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

导游业务 / 李亚妮主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2009.4
(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-81123-522-7

I. 导… II. 李… III. 导游-高等学校:技术学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第047430号

责任编辑:解 坤

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京东光印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:13.75 字数:308千字

版 次:2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-522-7/F·430

印 数:1~4000册 定价:25.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位群，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版。适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2009年4月

前 言

《导游业务》是一门主要研究导游服务规范及技能的课程，是一门应用性、综合性极强的课程，也是旅游管理专业的主干专业课程，还是导游员资格证考试的必考课程。本书适用于高职高专及中等职业学校的教学，也可作为考证教材和旅游企业、旅游行政管理部门员工的自学或培训教材。

一般的考证教材都注重于导游服务规范及技能知识的详细介绍，缺乏案例分析及实训练习指导，学生学习起来兴趣不强。本书根据高职高专学生学习规律，将导游服务规范及技能融会贯通到具体的工作项目当中，将难记的、缺乏操作性和趣味性的知识点作为操作过程中所需掌握的知识拓展进行引申，结合导游员实际工作中的工作资料和工作文件（表格类型），通过大量的案例、范例及实训练习提示，能够极大提高旅游管理专业学生的学习兴趣，在实际操作中更好地掌握导游服务规范及技能知识，更好地培养旅行社从事导游服务工作的实用技能型人才。

本书包括6个项目：项目一“认识导游员及导游服务”，主要介绍导游员的概念、分类及各自职责和服务流程；项目二“导游员接待准备工作”，详细地讲述了导游员带团前的准备工作及其操作方法；项目三“旅途中的导游服务”，系统地讲述了旅途中的导游操作方法；项目四“酒店住宿及其他有关导游服务”，详细地讲述了酒店住宿及自由活动导游操作方法；项目五“全程独立操作导游服务”，介绍了导游员如何进行全程独立操作的导游服务；项目六“导游服务常见事故及问题处理与预防”，系统地介绍了导游服务常见事故及问题的处理与预防的操作方法。

本书由李亚妮（顺德职业技术学院）任主编。参编人员有：许晓波（顺德同乐旅行社总经理）、陈咏淑（顺德职业技术学院）、贺春艳（顺德职业技术学院）、陈薇（顺德职业技术学院）。具体写作分工为：陈咏淑编写项目一，贺春艳编写项目二，李亚妮编写项目三、项目四，许晓波编写项目五，陈薇编写项目六。全书由李亚妮统编定稿。

在本书的编写过程中，编者拜读了大量专家和学者的相关著作及科研成果，并参考了其中的一部分内容，在此表示衷心的感谢！此外，还要感谢那些给编写本书提供大量帮助和指导的旅游界资深人士及旅行社一线的导游员。由于编者水平有限，书中难免有疏漏和错误之处，敬请各位专家和读者不吝指正，以便再版时修订完善。

编 者

2009年4月

目 录

项目一 认识导游员及导游服务	(1)
任务一 认识导游员	(1)
模块一 导游的定义	(1)
模块二 导游员的类型	(4)
任务二 导游员职责和服务流程	(9)
模块一 全陪职责和服务流程	(11)
模块二 地陪职责和服务流程	(14)
模块三 海外领队职责和服务流程	(17)
模块四 景点景区导游人员职责与服务流程	(19)
项目二 导游员接待准备工作	(28)
任务一 业务准备	(28)
模块一 研究接待计划	(28)
模块二 核对接待计划	(35)
模块三 安排活动日程	(37)
模块四 落实接待事宜	(38)
任务二 知识准备	(41)
模块一 知识准备	(41)
模块二 话题准备	(48)
模块三 语言准备	(49)
模块四 导游员体态语言与导游工具的使用	(65)
任务三 心理准备	(67)
模块一 准备面临艰苦复杂的工作	(67)
模块二 准备承受抱怨和投诉	(68)
任务四 物质准备	(69)
模块一 准备职业工作证明	(69)
模块二 准备业务用品	(69)
模块三 准备个人旅游用品	(70)
任务五 形象准备	(71)

项目三 旅途中的导游服务	(75)
任务一 接团服务	(75)
模块一 认找旅游团	(76)
模块二 核实人数	(79)
模块三 行李服务	(79)
模块四 集合登车	(79)
任务二 首站沿途导游服务	(79)
模块一 致欢迎辞	(79)
模块二 调整时间	(81)
模块三 首次沿途导游	(82)
任务三 核对、商定日程	(87)
模块一 商定活动日程	(88)
模块二 核对、商定日程时出现问题的对策	(89)
任务四 景区(点)导游服务	(89)
模块一 出发前的服务	(90)
模块二 途中导游	(91)
模块三 景点导游服务	(96)
任务五 购物服务	(104)
模块一 前期准备	(105)
模块二 购物服务	(106)
模块三 购物后续服务	(115)
任务六 餐饮服务	(117)
模块一 准备工作	(118)
模块二 餐饮服务	(120)
模块三 餐饮方面个别要求导游服务	(121)
模块四 办理好结账事宜	(122)
模块五 带领游客离开餐厅	(122)
任务七 文化娱乐导游服务	(123)
模块一 准备工作	(124)
模块二 文化娱乐服务	(124)
模块三 带游客返回	(126)
任务八 送团服务	(126)
模块一 送站前的工作	(127)
模块二 离店服务	(129)
模块三 送行服务	(129)

任务九 善后工作	(133)
模块一 处理遗留问题	(134)
模块二 结清账目、归还物品	(135)
模块三 整理相关记录	(138)
模块四 总结工作	(139)
项目四 酒店住宿及其他有关导游服务	(143)
任务一 酒店住宿导游服务	(143)
模块一 游客对酒店服务的要求	(144)
模块二 入住酒店前的导游服务	(144)
模块三 入住酒店导游服务	(146)
模块四 游客住宿方面个别要求的导游服务	(155)
任务二 自由活动导游服务操作	(157)
模块一 允许游客自由活动的情况下的导游服务操作	(157)
模块二 须劝阻游客自由活动的情况下的导游服务操作	(158)
模块三 游客在自由活动时走失的处理	(159)
任务三 游客其他个别要求的导游服务	(160)
模块一 要求探视亲友活动的处理	(160)
模块二 要求亲友随团活动的处理	(160)
模块三 中途退团的处理	(161)
模块四 延长旅游期限的处理	(162)
项目五 全程独立操作导游服务	(164)
任务一 出发前的准备工作	(164)
模块一 游客的构成分析	(165)
模块二 行车路线	(165)
模块三 沿途所经地点的得名、典故	(165)
模块四 沿途较为闻名的建筑物	(166)
模块五 沿途各地方言	(166)
模块六 沿途民间传说、谚语、俗语	(167)
模块七 沿途地方特产、风味小吃、地方特产	(168)
模块八 旅游目的地概况	(169)
模块九 旅游景点的分析	(169)
任务二 全程独立操作导游服务	(170)
模块一 与车队及司机的联系	(170)
模块二 与游客取得联系并核对	(170)
模块三 导游员沿途讲解	(170)

模块四 景点导游服务	(171)
模块五 餐饮服务	(172)
模块六 导购服务	(172)
模块七 自由活动导游服务	(172)
模块八 返程的导游服务	(173)
模块九 后续工作	(173)
项目六 导游服务常见事故及问题处理与预防	(175)
任务一 旅游路线变更	(175)
模块一 旅游团(游客)要求变更路线或日程	(175)
模块二 客观原因需要变更路线或日程	(176)
任务二 漏接、空接、错接	(178)
模块一 漏接的处理及预防	(178)
模块二 空接的处理及预防	(179)
模块三 错接的处理及预防	(180)
模块四 误机(车、船)事故的处理和预防	(180)
任务三 游客丢失证件、钱物、行李问题	(181)
模块一 丢失证件的处理	(182)
模块二 丢失财物的处理	(183)
模块三 丢失行李的处理	(184)
模块四 丢失证件、财物、行李的预防	(184)
任务四 游客患病、死亡问题	(185)
模块一 游客患病问题的处理	(185)
模块二 游客死亡问题的处理	(187)
任务五 安全事故处理	(189)
模块一 天灾事故	(190)
模块二 灾难发生后如何求救及自救	(193)
模块三 交通事故	(195)
模块四 常见的旅途意外事故	(198)
任务六 游客越轨言行的处理	(208)
模块一 对攻击和诬蔑言论的处理	(208)
模块二 对违法行为的处理	(209)
模块三 对散发宗教宣传品行为的处理	(209)
模块四 对违规行为的处理	(209)
参考文献	(212)

项目一

认识导游员及导游服务

【本项目工作目标】

- 认识什么是导游员
- 区分不同类型的导游
- 熟悉全陪、地陪、海外领队、景区景点导游人员的工作职责
- 初步了解全陪、地陪、海外领队、景区景点导游人员的服务流程

任务一 认识导游员

【本任务工作目标】

- 认识什么是导游员
- 区分不同类型的导游

模块一 导游的定义

导游一词，从字面上理解，“导”是“向导、引导、指导”的意思，“游”是“游览、游玩、游历、游学”等意思。“导”和“游”合在一起就是引导旅游者顺利旅行游览。

在英语中，导游对应的单词是“guide”，“guide”既可以做动词“指引、引导、指导”，也可以做名词“向导、导游、指导者”。

1. 导游服务

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

2. 导游员

导游人员是指按照《导游人员管理条例》（本章后附条例全文）的规定取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

定义关键词：导游证，接受委派，向导、讲解及相关服务。

《导游人员管理条例》第四条：在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导

游证。

《导游人员管理条例》第九条：导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。

导游人员简称“导游员”，在实际生活中还常简称为“导游”。

案例 1-1

导游的魅力

1999年10月26日至28日，刘小姐在西安G旅行社担任全陪，旅游团是为期三天的赴延安—壶口瀑布游。该团成员较特殊，他们都是第四军医大学59级的毕业生，四十年前的校友刚结束在母校的联谊活动。因游客年龄都偏大，在接团前，社里就一再叮嘱刘小姐导游服务要细致。在整个旅游过程中，刘小姐尽量做到细致入微，只是发生了一件小意外。旅游团共4辆车，在去壶口的途中，由于路不通，改走其他路线。但地陪不熟悉路线，有的车又先出发，因而在一个岔路口不得不停下来等其他车，这时客人表示不满，要求只等10分钟，10分钟后必须开车。此时气氛有点紧张，刘小姐就为客人主动表演节目，缓和气氛，同时组织大家唱陕北民歌。过了大约半个小时，其他车也跟了上来，客人也没有表示责难。在后来的旅游活动中，刘小姐主动搀扶人，并为他们做了一些力所能及的事，博得了客人的好感，后来客人专门为该旅行社送了一面锦旗。

案例分析

导游是整个旅游团旅游活动的节目主持人。导游的专业知识和服务、管理职能的发挥至关重要，直接关系到旅游团队的活动是不是丰富多彩、是不是充满欢声笑语，直接关系到每一位游客的旅游体验是不是愉悦。所以，导游不仅应该受过良好训练，对旅游景点和旅游线路了如指掌，而且应该具有良好的心理素质和应变能力，应该能够机智地处理各种突发事件，巧妙地化解各种矛盾。在任何时候、任何情况下，只要有导游与旅游团在一起，游客们就感到放心，就觉得有依靠，就不怕任何困难。

本案例可称为随机事件，讲的是导游凭借自己的人格魅力化解矛盾的过程。例中的“刘小姐”为缓和紧张气氛和矛盾冲突，“主动表演节目”，并组织大家唱陕北民歌，把枯燥的等待变成了愉快的联欢，结果当然是美好的。我们认为至少有两点是值得称道的：一是导游抓住了问题的症结所在。客人之所以不满，是因为旅游的疲劳，等待的枯燥和时间白白浪费在与旅游无关的无所事事之中。试想：一群人花了钱是为追求一次美好的经历而来旅游的，但却因为非自己的原因被置于荒山野岭，不满绝对是情理之中的事。抓住了症结，矛盾当然就迎刃而解了。二是导游恰当地摆正了自己的位置，认识并履行了自己的职责，使自己成为全团的中心，应该说这个“节目主持人”是称职的。

知识拓展

导游职业道德

导游职业道德不仅是每个导游人员在工作中必须遵循的行为准则,也是人们衡量导游人员的职业道德行为和服务质量的标准。

1. 自尊自强,敬业爱岗

所谓自尊自强是指导游人员应当具有民族自尊心和民族自豪感。所谓敬业爱岗,对导游人员来说,敬业,就是敬重从事的旅游服务业;爱岗,就是热爱自己的本职工作。这是从事导游职业的人都应遵守的基本道德规范。

2. 热情友好,宾客至上

热情友好,宾客至上是旅游工作最显著的一个职业特征,也是旅游工作者必须遵循的行为准则。

3. 不卑不亢,光明磊落

不卑不亢就是导游人员要正确对待自己和自己的职业。导游人员的工作虽然是服务性工作,但是其人格、地位与旅游者平等的,切不可表现出自卑情绪,以至于低三下四、盲目崇洋;另一方面,切不可妄自尊大,贬低别人。当对方的言行有损于我们的国格时,导游人员应理直气壮,坚持有理、有礼、有节的原则,维护祖国的尊严。

光明磊落有两层含义:一是对待旅游者要一视同仁,不因其国籍不同、地位不同、贫富不同、肤色各异等而厚此薄彼;二是不搞小动作,行事要落落大方,要给旅游者以“信任感”。

4. 真诚公道,信誉第一

真诚公道,信誉第一是正确处理旅游业与旅游者之间实际利益关系的一项行为准则。

5. 意志坚定,沉着冷静

导游人员在旅游者面前应时时处处表现出充分的自信心和抗干扰能力,坚定不移地维护旅行社的信誉和旅游者的正当权益,坚决要求相关服务方面不折不扣地按事先达成的合同或合作协议提供各项服务。在遇到突发事件时,导游人员应沉着、冷静地分析问题,果断、坚定地采取适当措施处理问题,使事件的影响或损失减小到最低限度。

6. 遵纪守法,廉洁奉公

遵纪守法,廉洁奉公既是行政和法律的要求,又是道德规范的要求,导游人员应自觉遵守下列禁止性规定。

① 严禁嫖娼、赌博、吸毒,也不得索要、接受反动、黄色书刊画报及音像制品。

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 不得向游客兜售物品或者购买游客的物品,不偷盗游客的财物。

④ 不能欺骗、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。

廉洁奉公就是不贪、不占,不损公肥私,不化公为私,一心为公;秉公办事就是处处为国家和集体利益着想,以人民利益为最高利益,抵制不正之风,维护旅游业的声誉。

7. 团结协作,顾全大局

旅游服务是关联性强的综合性服务,虽是旅游接待服务的重要环节,然而靠导游人员单方面难以完成旅游计划,必须与许多部门、单位、企业或个人进行合作。在合作过程中一旦发生矛盾和冲突,导游人员应以大局为重,要做到个人利益服从集体利益、局部利益服从整体利益、眼前利益服从长远利益。在一些非原则性问题上导游人员要委曲求全,尽量做好耐心解释工作,力争各方的谅解和合作,这样才能确保旅游服务的质量。

8. 身心健康,积极向上

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作,工作纷繁、量大面广、流动性强、体力消耗大,而且工作对象复杂、诱惑性大。因此,导游人员必须是一个身心健康的人,否则很难胜任工作。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。

总之,一名合格的导游人员应精干、老练、沉着、果断、坚定,应时时处处显示出有能力领导旅游团,而且工作积极、耐心,会关心人、体谅人,富于幽默感,导游技能高超。

9. 文明礼貌,仪容端庄

礼貌待客是导游员的职业内功。“不学礼,无以立”,礼貌待客是对导游员文化知识和技术能力的要求,更是对导游思想品质和职业道德的要求。

导游员的工作性质和特点要求导游一定要注意穿着得体,离开了得体的穿着就谈不上导游员的文明礼貌。我国的导游员还没有统一的着装,然而每一个导游员都要认真把握自己的着装问题,把着装看成是关乎“德诚于中,礼行于外”的大事情。

10. 耐心细致,优质服务

耐心细致是衡量服务人员工作态度和工作责任心的一项重要标准,导游人员待客要虚心、耐心、关心,要细致入微,俗话说“细微之处见真情”。

所谓优质服务应该是规范化和个性化服务相结合的服务,是高效率、高附加值的服务。

模块二 导游员的类型

根据我国旅游业的实际情况,导游员主要从业务范围、职业性质、工作语言和技术等级4个方面分类。

1. 按业务范围划分

案例 1-2

小丽的北京双飞 6 日

小丽是大三学生,现在广东顺德一家旅行社实习。很多顺德人在春节期间都外出旅游度假,小丽接到的任务是带一个北京双飞 6 日的包团,初二出发,初七回来。小丽既高兴又紧张,因为这是第一次带团去北京。北京的接待社是北京×××国际旅行社,该旅行社派出的导游叫王浩,是一个经验丰富的老导游,小丽称他王哥。初二小丽带客人到北京首都国际机场后,很顺利地就被王浩接到了,接下来在北京的几天两个人工作也配合得很好,整个行程都很开心顺利,客人都比较满意。小丽这次不仅见识了首都北京,欣赏了老北京的代表景点如故宫、天坛、颐和园、长城等,同时欣赏了新北京的代表景点,如鸟巢、水立方、国家大剧院等;更重要的是积累了很多带团的经验,故宫的讲解员讲了很多有关故宫的故事,小丽和游客们都听得津津有味。小丽想,什么时候我也能讲得这么生动?

问题:本案例中出现了几个导游?他们所代表的单位有什么不同?工作的内容又有什么不同?

(1) 海外领队 (overseas escort)

海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团队从事旅游活动的工作人员。

(2) 全程陪同导游人员

全程陪同导游人员简称全陪,是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(者)提供全程陪同服务的工作人员。

(3) 地方陪同导游人员

地方陪同导游人员简称地陪,是指受接待旅行社委派,代表接待旅行社实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

(4) 景点景区导游人员

景点景区导游人员亦称讲解员,是指在旅游景点景区,如博物馆、游览参观点、景点景区等,为游客进行导游讲解的工作人员。景点景区导游人员有时也叫定点导游。

2. 按职业性质划分

(1) 专职导游人员

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。一般为旅行社的正式职工。

(2) 兼职导游人员

兼职导游人员亦称业余导游人员,是指不以导游工作为其主要职业,而是利用业余时间

从事导游工作的人员。

3. 按工作语言划分

(1) 中文导游人员

中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言，从事导游业务的人员。

(2) 外语导游人员

外语导游人员是指能够运用外语从事导游业务的人员。

4. 按技术等级划分

按技术等级可把导游员队伍分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员 4 个等级，经考试合格后发相应的等级证书。

(1) 初级导游人员

获导游人员资格证书一年后，就技能、业绩和资历对其进行考核，合格者自动成为初级导游人员。

(2) 中级导游人员

获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

(3) 高级导游人员

取得中级导游人员资格四年以上，业绩突出，水平较高，在国内国外同行和旅行商中有一定影响，考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游人员

取得高级导游人员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

知识拓展

《导游人员管理条例》

(1999 年 5 月 14 日国务院第 263 号令发布，自 1999 年 10 月 1 日起施行)

第一条 为了规范导游活动，保障旅游者和导游人员的合法权益，促进旅游业的健康发展，制定本条例。

第二条 本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，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。

第三条 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试；经考试合格的，由国务院旅游行政主管部门或者国务院旅游行政主管部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门颁发导游人员资格证书。

第四条 在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导游证。

取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。

具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，旅行社需要聘请临时从事导游活动的，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

导游证和临时导游证的样式规格，由国务院旅游行政部门规定。

第五条 有下列情形之一的，不得颁发导游证：

(一) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；

(二) 患有传染性疾病的；

(三) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；

(四) 被吊销导游证的。

第六条 省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门应当自收到申请领取导游证之日起15日内，颁发导游证；发现有本条例第五条规定情形，不予颁发导游证的，应当书面通知申请人。

第七条 导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能。

国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员等级考核标准和考核办法，由国务院旅游行政部门制定。

第八条 导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。

导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。

临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得展期。

第九条 导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。

导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

第十条 导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯。

导游人员有权拒绝旅游者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。

第十一条 导游人员进行导游活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

第十二条 导游人员进行导游活动时，应当遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗；但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

第十三条 导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时,经征得多数旅游者的同意,可以调整或者变更接待计划,但是应当立即报告旅行社。

第十四条 导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

第十五条 导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

第十六条 导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

第十七条 旅游者对导游人员违反本条例规定的行为,有权向旅游行政部门投诉。

第十八条 无导游证进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正并予以公告,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得。

第十九条 导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

第二十条 导游人员进行导游活动时,有损害国家利益和民族尊严的言行的,由旅游行政部门责令改正;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

第二十一条 导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的,由旅游行政部门责令改正;拒不改正的,处500元以下的罚款。

第二十二条 导游人员有下列情形之一的,由旅游行政部门责令改正,暂扣导游证3至6个月;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告:

- (一)擅自增加或者减少旅游项目的;
- (二)擅自变更接待计划的;
- (三)擅自中止导游活动的。

第二十三条 导游人员进行导游活动,向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的,或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

第二十四条 导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊