



■ 成都市旅游局 / 组织编写

成都 导游 实务

CHENGDU
daoyou shiwu

文明执业的导向指南
知识技能的真经传授
素质提升的孵化园地
队伍建设的成果交流
事业发展的演练平台
广大导游的良师益友



成都 导游实务

成都市旅游局 组织编写



四川出版集团·四川科学技术出版社

编委主任:杜晓萌

主 编:杜晓萌 陈燕白

副 主 编:王晓彬

参 编 者:陈燕白 陈建新 王晓彬 官庆伟 宋 燕
蔡 巧 江浪涛 任可蔚 肖嘉佳 魏临飞
童若琳 杨 炼 阮林叶 崔珂夫 钱程远

图书在版编目(CIP)数据

成都导游实务/杜晓萌,陈燕白主编. - 成都:四川科学技术出版社,2007.3

ISBN 978 - 7 - 5364 - 6180 - 2

I. 成... II. ①杜...②陈... III. 导游 - 基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 022021 号

成都导游实务

主 编 杜晓萌 陈燕白
责任编辑 梅 红
封面设计 韩建勇
版面设计 翁宜民
责任出版 周红君
出版发行 四川出版集团·四川科学技术出版社
成都市三洞桥路12号 邮政编码610031
成品尺寸 210mm×148mm
印张9.5 字数270千
印 刷 四川五洲彩印有限责任公司
版 次 2007年3月成都第一版
印 次 2007年3月成都第一次印刷
定 价 26.00元

ISBN 978 - 7 - 5364 - 6180 - 2

■ 版权所有·翻印必究 ■

■本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。
■如需购本书,请与本社邮购组联系。
地址/成都市三洞桥路12号 电话/(028)87734081
邮政编码/610031

前言

导游人员是社会主义物质文明和精神文明建设的积极参与者，是推进旅游业向前发展的重要生产力，是以服务游客促进社会和谐进步的重要力量。

加强导游队伍建设，加强对导游人员的教育、培训和管理，努力提升导游服务的知识、技能、质量和水平，既是全面提高导游队伍素质的内在要求，也是全面推进成都旅游业持续、快速、健康发展的迫切需要。近年来，随着成都旅游业的快速发展，导游数量急剧增加，导游队伍出现了一些新情况、新问题：一是导游队伍整体素质不适应旅游业发展；二是现行管理体制不适应导游队伍现状；三是导游队伍发展不适应旅游业增长方式的转变。当前加强导游队伍的建设，关键在于全面提升导游素质。这是一项涉及面广、突破面大、配套要求高的系统工程，不仅需要从进入资格、在岗培训抓起，而且必须从制度上建设、在机制上创新；不仅需要提升导游的政治业务素质，而且必须进一步调整和完善导游队伍结构；不仅要争取解决导游队伍现存的问题，而且要构建导游队伍面向未来的良性发展机制。

成都市旅游局在组织 2006 年度导游人员年审培训工作中，坚持以国家旅游局《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见》为指导，以《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》和《四川省旅游条例》为依据，以国家及省市有关导游人员年审培训工作的指示要求为遵循，坚持把导游人员在岗培训纳入导游年审之中。结合成都市旅游从业人员队伍的实际情况，在培训教材上加以规范，在培训内容上加以完善，在培训方式上加以改变，组织编写了《成都导游实务》和《成都深度导游》两本辅导资料。旨在通过对导游人员进行系统的年度集中学习、教育和培训，不断提高其导游技能和专业知识，不断

提高在岗培训的实际效果,务使导游队伍的整体素质、知识技能、礼仪风范和服务水平得到全面提高,进而培养和造就一支诚实守信、爱岗敬业、业务精湛、服务规范、执业文明的高素质导游队伍,以此促进全市旅游行业进一步扎实开展“旅游在成都、满意在成都”诚信优质服务活动,巩固和发展成都市创建中国最佳旅游城市取得的丰硕成果,为全面推进成都旅游业发展、构建社会主义和谐社会作出新的更大的贡献。

《成都导游实务》和《成都深度导游》两本辅导教材,由成都市旅游局总体策划并具体指导,委托四川科学技术出版社统筹协调四川省旅游学校、西南民族大学旅游学院、成都大学旅游学院、成都市旅游协会、成都市旅行社协会共同组织编写。本教材着力突出其思想性、知识性、规范性、实践性、实用性和可操作性,紧紧围绕国家旅游局确定的2007“和谐城乡游”主题年活动,紧密结合成都旅游“三大品牌”(都江堰—青城山世界文化遗产、大熊猫生态文化、金沙古蜀文明)和极富成都特色的乡村旅游,注重从导游服务的知识技能、礼仪诚信、涉旅安全、投诉处理等方面切入,精选了有关重要精神、政策法规和典型案例,精心编写了一批著名景区景点和古镇旅游的规范性导游讲解词。其目的就是借助专业的、系统的在岗培训和学习引导,努力使我市广大导游人员达到“五个一”的基本要求:即,熟悉一段成都历史;知晓一则成都典故;了解一个成都名人;精讲一处成都景区(点);带好一条成都线路。

本教材在编写过程中,得到了国家旅游局人事教育司、中国旅游报社、四川省旅游局人教处、成都报业集团、成都旅游协会、成都旅行社协会等众多相关人士的大力支持,参考、借鉴或引用了一些资料,在此深表诚挚的谢意!

由于时间仓促,本教材中难免有疏忽和遗漏之处,恳请广大导游和旅游界同仁提出宝贵的意见与建议。

编者

2007年1月25日

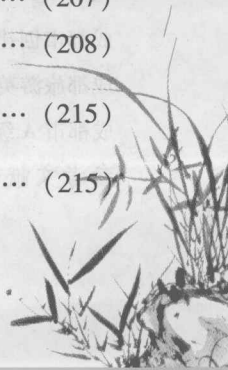
Mou lu

目 录

前 言	(1)
第一章 重要精神	(1)
国家旅游局局长邵琪伟在全国导游大会上的讲话	(1)
国家旅游局关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见	(16)
第二章 政策规定	(24)
导游人员管理条例	(24)
导游人员管理实施办法	(28)
国家旅游局关于修订《导游人员管理实施办法》的决定	(32)
导游人员等级考核评定管理办法(试行)	(33)
《四川省旅游条例》	(34)

《四川省旅游条例》解读	(47)
成都市农家乐旅游服务暂行规定	(52)
四川省导游人员分值管理实施办法	(55)
第三章 业态发展	(59)
四川省旅游业发展十一五规划(简介)	(59)
成都市旅游业发展十一五规划(简介)	(63)
成都市创建中国最佳旅游城市工作回顾与展望	(80)
第四章 队伍建设	(96)
以社会主义荣辱观规范导游工作	(96)
成功导游的素质与修炼	(99)
诚信是衡量导游员素质的关键	(105)
导游学习现状及建议	(107)
消除“五化现象”克服“职业倦怠”	(110)
改善生存状况 稳定导游队伍	(115)
市场变化呼唤复合型导游员	(117)
第五章 行业自律	(120)
成都旅游购物经营同业诚信经营公约	(120)
成都旅行社同业诚信经营公约	(121)
成都旅游区(点)同业诚信经营公约	(123)
成都旅游餐饮同业诚信经营公约	(124)
成都旅游车(船)同业诚信经营公约	(125)
成都旅游饭店同业诚信经营公约	(126)

第六章 旅游安全	(128)
成都市旅游突发公共事件应急预案	(128)
突发事件与应急处理	(137)
旅游救护与应急事故处理	(143)
第七章 诚信服务	(149)
导游礼仪	(149)
带团技巧	(167)
重要活动接待知识	(182)
第八章 投诉探析	(186)
四川省旅游投诉暂行规定	(186)
如何加强旅游投诉处理工作	(189)
规避旅游投诉浅谈	(193)
第九章 案例研判	(197)
“依法调解”与“以情调解”	(197)
不要轻易更改合同	(198)
都是转团惹的祸	(201)
括号的代价	(205)
旅游合同变更之后	(207)
导游服务案例分析 10 例	(208)
第十章 文明旅游	(215)
中国公民出国旅游管理办法	(215)



中国公民国内旅游文明行为公约·····	(221)
国家旅游局公布中国游客常见不文明行为·····	(221)
中国旅游协会倡议书·····	(223)
公民出入境旅游文明行为指南·····	(224)
对不文明旅游行为说“不”·····	(225)
第十一章 导游风采·····	(228)
关于表彰朱万隆等 11 名“全国模范导游员的决定”·····	(228)
清醒更让花枝俏 ——再访全国模范导游员文花枝·····	(229)
“我喜欢工作,我爱做导游” ——记全国模范导游员甘玲 ·····	(232)
追求永无止境 ——记全国模范导游员高晓红·····	(235)
让欢笑洒满旅途 ——记全国模范导游员孙树伟·····	(237)
面对荣誉,她说:“我就是一名导游” ——记全国模范 导游员赵英健·····	(240)
用细节征服最挑剔的游客 ——记全国模范导游员王璇 ·····	(243)
人生因导游而精彩 ——记全国模范导游员张开美·····	(247)
平凡的人给我们最多感动 ——记全国模范导游员朱万隆 ·····	(249)
阳光导游李静娜 ——记全国模范导游员李静娜·····	(253)
附 录·····	(258)
成都市创建“中国最佳旅游城市”100 问·····	(258)
成都旅游英语 100 句·····	(273)
成都市 A 级景区名录·····	(293)
参考文献·····	(294)

第一章 重要精神

国家旅游局局长邵琪伟在全国导游大会上的讲话

(2006年10月27日)

同志们：

全国导游大会是在党中央、国务院领导同志的亲切关怀和倡导下召开的。去年8月12日中共中央政治局委员、国务院副总理吴仪同志在听取国家旅游局工作汇报时，强调指出：“要加强导游队伍建设。可以树一批先进代表、典型人物，可以考虑在适当的时候召开一次全国性的导游大会。”国家旅游局认真贯彻落实吴仪副总理的指示精神，在各省区市和全国旅游系统的共同努力下，经过一年多时间的精心筹备，今天在北京隆重召开全国导游大会。

这次会议的主要任务是：以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实党的十六大和十六届六中全会精神，按照科学发展观的要求，总结交流我国导游工作的经验，分析新时期新阶段我国导游工作面临的形势，研究部署当前和今后一个时期我国导游工作发展和导游队伍建设的任务，努力开创导游工作新局面，为推进我国旅游业持续健康较快发展，为构建社会主义和谐社会做出积极贡献。

刚才，国家旅游局表彰了11名全国模范导游员和291名全国优秀导游员，他们是全国30多万导游员的优秀代表。这次全国导游大会期间，中共中央宣传部、国家旅游局、中共湖南省委，还将举行“全

国模范导游员文花枝同志先进事迹报告会”。在此,我谨代表国家旅游局,向获得“全国模范导游员”和“全国优秀导游员”光荣称号的同志们表示热烈的祝贺!向长年辛勤工作在旅游第一线、为我国旅游业发展作出重要贡献的全国广大导游员,致以亲切的慰问!向长期以来关心、支持我国导游工作和旅游业发展的各级党委政府、各有关部门和社会各界,表示衷心的感谢!

这次会议还将讨论《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见(讨论稿)》,国家旅游局副局长张希钦同志将作《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见(讨论稿)的说明》。请与会代表认真讨论提出修改意见,使之更加完善。下面,我代表国家旅游局讲几点意见。

一、新中国导游事业发展的历程

导游是我国旅游从业人员队伍的重要组成部分,是我国旅游业发展的实践者和推动者,是社会主义现代化事业的建设者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者。党中央、国务院历来高度重视导游工作,高度重视导游队伍建设。周恩来、陈毅等老一辈党和国家领导人十分关心导游队伍建设,明确提出导游翻译人员要做到“政治思想素质过硬、业务知识过硬、语言水平过硬”的“三过硬”要求,并对全国导游员寄予殷切期望。


改革开放以来,党中央、国务院和中央领导同志,对旅游业发展和旅游从业人员十分关怀。邓小平同志强调“旅游事业大有文章可做,要突出地搞,加快地搞”,并指出“要搞一些培训班,培养翻译、导游、经营管理人员”、“导游要有章程”。以江泽民同志为核心的第三代党中央领导集体高度重视旅游业发展和旅游从业人员队伍建设,强调要建设一支有理想、有道德、有文化、有纪律的旅游从业人员队伍,为社会主义现代化建设服务,为精神文明建设服务。党的十六大以来,以胡锦涛同志为总书记的新一届党中央,对我国旅游业发展和旅游从业者队伍建设,作出了一系列重要指示。胡锦涛同志对西藏

导游队伍建设两次作出重要批示。温家宝总理提出要把旅游业培育成国民经济的重要产业,并充分肯定了旅游及旅游从业人员对促进我国经济社会发展、增进友谊、扩大对外交往中的重要作用。中共中央政治局常委、国家副主席曾庆红亲切接见并鼓励全国模范导游员文花枝,寄语全国导游员和旅游行业:“希望全国导游员都像文花枝这样,我们的旅游业大有希望。”中共中央政治局常委李长春,中共中央政治局委员、中宣部部长刘云山对宣传文花枝先进事迹作出重要批示。中共中央政治局委员、国务院副总理吴仪充分肯定广大导游员对我国旅游业发展的重要贡献,指出:“我国的导游队伍整体是非常好的,乐于吃苦,乐于奉献。”中央领导同志的亲切关怀,充分体现了党中央、国务院对我国旅游业发展的高度重视,饱含着对包括广大导游人员在内的全国旅游从业人员的殷切期望。在党中央、国务院亲切关怀、鼓励、培养、教育下,我国一代又一代导游人员,艰苦创业、团结奋斗、拼搏进取,以高度的责任感和使命感,为我国旅游业不断发展壮大,为社会主义现代化事业,奉献力量和智慧,做出了积极贡献。回顾新中国导游事业发展的历程,大体可以分为四个阶段:

(1)新中国成立以后至改革开放以前,老一代导游人员,服务于国家政治外交和对港澳台工作,为促进与世界各国和地区友好交往,做出了积极贡献。新中国成立后,1949年最早成立的旅游接待机构是华侨服务社。随着新中国的国际交往日趋频繁,国家先后于1954年和1957年成立了中国国际旅行社和中国旅行社,主要从事接待外国游客,华侨、华人以及港澳台同胞的工作。这一时期的导游工作者虽然人数较少,但是政治素质高、业务能力强、政治责任感和职业荣誉感强。这期间导游工作为新中国的对外友好交流和民间友好交往及对港澳台工作,发挥了积极作用。

(2)上世纪70年代末至90年代初,广大导游员为国家多创外汇,推动旅游业向经济产业发展,努力奉献。党的十一届三中全会后,在改革开放方针的指引下,党和国家中心工作转移到以经济建设为中心,加快推进社会主义现代化建设上来,中国旅游业获得了前所





未有的发展机遇。立足于为国家现代化建设多创外汇,我国旅游业借改革开放之力、得改革开放之利,快速发展起来,并逐步由外事接待型向经营接待型和接待经营型转变。这一时期我国导游事业围绕发展入境旅游、接待入境游客而展开,经受了改革开放浪潮的洗礼,经受了计划经济向市场经济转变的考验。总体上,这一时期的导游队伍以旅行社的全职导游为主体,队伍不断扩大,思想十分活跃,政治素质、专业素质和外语水平较高,导游是一个非常具有吸引力的就业门类。广大导游人员坚定理想信念,忠于职守,涌现了一大批爱岗敬业、乐于奉献、深受海外游客称赞的优秀导游人员。其中,有被海外游客亲切称赞“中国有个董先生”的全国劳动模范、国旅总社导游员董应烈同志等一批优秀导游员。他们是这一时期中国导游队伍的中坚力量和优秀代表,为中国旅游业的发展做出了积极贡献。

(3) 上世纪90年代,广大导游员为把旅游业培育成为国民经济新的增长点,满足广大人民日益增长的旅游需求,努力奋斗,做出了重要贡献。党的十四大以后,我国社会主义现代化建设加快推进,对外开放不断深入,经济体制改革不断深化,社会主义市场经济体制逐步建立,我国经济社会发展进入新的阶段。旅游业先后被党中央、国务院确立为第三产业的重点和国民经济新的增长点着力加以培育。这一时期我国入境旅游持续快速增长,国内旅游迅猛发展,出境旅游开始逐步增长,初步形成三大市场共同发展的格局。与此同时,我国导游队伍发展出现深刻变化,一方面,在市场经济体制的推动下,适应三大旅游市场繁荣发展特别是国内旅游快速增长的需要,导游队伍规模迅速扩大,导游体制也发生了重大变化。绝大部分导游员坚持职业道德,努力提高业务水平,工作兢兢业业,满腔热忱为海内外旅游者服务,涌现了诸如田中义同志等一批优秀代表,为满足快速增长的旅游市场需求发挥了积极作用,为奠定中国旅游业国民经济新的增长点地位,做出了艰苦努力和积极的贡献。

(4) 新世纪新时期,广大导游员服务于旅游三大市场全面发展,为扩大产业规模、提升产业素质、发挥产业功能,努力贡献才华和力

量。进入新世纪以来,我国旅游业全面发展,入境旅游、国内旅游、出境旅游全面繁荣,产业规模快速增长,产业素质稳步提升,产业功能不断扩张,我国已经成为世界第四旅游大国。在这一进程中,广大导游员为海内外游客服务、为经济社会发展服务,为旅游业持续健康较快发展,发挥了重要作用。导游队伍规模快速扩大,到2006年9月底执业导游人数达32.05万人,达到历史上最大规模。导游人员的知识水平、文化程度、年龄结构、能力素质、劳动关系、市场环境、体制机制都在发生深刻变化。总体上,导游人员文化程度、知识水平、业务素质不断提高,年轻化、社会化、多样化趋势明显,市场意识、竞争意识、维权意识不断增强,有朝气、有活力,适应性强。广大导游人员忠于职守,爱岗敬业,勇于拼搏,乐于奉献,全心全意为旅游者服务,涌现出文花枝等一批新时期导游模范人物,为弘扬中华文化,促进中外交流,推动中国旅游业持续发展,贡献了才华和力量。

今天,我们回顾我国导游事业的发展历程,回顾我国导游队伍的成长历程,我们很自豪地看到,新中国一代又一代导游人员,在祖国繁荣发展的每一个时代,都为祖国和人民做出了贡献。通过一代又一代导游人员的艰苦奋斗,形成了中国导游队伍有知识、有才华,拼搏进取,爱岗敬业,乐于奉献,全心全意为海内外游客服务的优良传统。这是全国导游人员的光荣历史,也是全体旅游从业人员的精神财富。新时期新阶段,我们要把中国旅游工作者的优良传统、可贵精神继承下来,传播开去,发扬光大,成为推动我国旅游业不断发展壮大的强大精神动力。

二、关于加强我国导游队伍建设的指导思想和基本原则

(一) 在全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会进程中,我国旅游业发展对导游队伍建设提出了新的更高要求

当前,我国进入了社会主义现代化建设的关键阶段,党中央从我国经济社会发展全局和战略高度,提出了全面建设小康社会的宏伟目标,提出了全面贯彻落实科学发展观的战略思想,提出了构建社会

主义和谐社会的战略任务。旅游业是一个综合性强、关联度高、蓬勃发展的新兴产业,在我国改革开放和现代化建设进程中,对促进经济增长、社会进步、文化繁荣发挥着积极的作用,对相关产业、行业的影响、促进作用日益显现,成为我国经济社会发展新的增长点。

“十一五”时期是我国旅游业发展的战略提升期,随着我国经济持续增长和人民生活水平的不断提高,随着中央确立的更多地依靠扩大消费促进我国经济持续增长的长期战略方针的实施,旅游需求将持续增长,我国旅游业迎来了新的发展机遇。中国旅游业“十一五”规划纲要明确提出“十一五”时期要加快完善产业体系、全面提高产业素质、综合发挥产业功能三大任务。导游是旅游服务的直接组织者和提供者,是旅游形象的展示者和传播者,是推动旅游业发展的重要力量。在全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会的历史进程中,我国旅游业不断发展和壮大,迫切需要建设一支高素质导游队伍。

1. 按照全面建设小康社会的要求,把旅游业培育成为国民经济重要产业,需要建设一支具有较高素质的导游人员队伍

中央提出本世纪头 20 年要建设惠及十几亿人口的更高水平的小康社会。要求进一步调整产业结构,实现经济增长方式的根本转变,实施扩大内需、促进消费的战略方针,大力发展第三产业,促进区域协调发展。旅游业是第三产业的重要产业,大力发展旅游业,对扩大内需、促进消费,促进产业结构调整 and 区域协调发展,具有积极的作用。把旅游业培育成为国民经济重要产业,必须保持三大旅游市场持续增长,满足海内外旅游者不断增长的需求。按照中国旅游业发展“十一五”规划纲要,到 2010 年我国入境过夜旅游者人数将达到 6880 万人次,国内旅游人数将达到 17.8 亿人次,为“十五”末的 1.5 倍;旅游总收入将达到 12300 亿元人民币,为“十五”末的 1.6 倍。旅游产业进一步快速增长的发展趋势,需要与之相适应的旅游从业人员队伍作保障,需要一大批热爱旅游、服务旅游、奉献旅游的导游人员一起共同承担历史重任。

2. 按照全面落实科学发展观的要求,需要不断提升我国导游队伍的整体素质

牢固树立和全面落实以人为本、促进经济社会全面协调可持续发展的科学发展观,对旅游业的服务宗旨、发展目标和发展模式,进一步提出了要求。一方面,立足于促进人的全面发展,旅游业要更好地满足海内外旅游者不断增长的旅游需求,必须强调“以游客为本”,不断完善旅游服务体系和质量保障体系,提供更高质量和更高水平的旅游服务。另一方面,立足于促进全面协调可持续发展,旅游业要按照建设资源节约型、环境友好型社会的要求,转变增长方式,创新发展模式,提高发展质量。导游作为旅游服务的直接提供者,在服务游客的过程中,带给游客知识、健康和愉悦,服务于人的发展;同时导游又是文明的使者,倡导文明、传播文明是导游的“天职”。通过导游可以更好地引导和促进旅游者熟知文化、交流文化,珍惜资源、保护环境,引导资源节约型、环境友好型的旅游消费方式。因此,全面贯彻落实科学发展观,需要广大导游员不断提高自身素质和文明修养,更好地服务游客,促进旅游业发展,促进人与自然和谐相处。

3. 按照构建社会主义和谐社会的要求,需要不断创新和完善我国导游管理服务体制和机制

旅游是促进社会和谐的积极力量。发展旅游业可以提高人的生活质量、发展和谐劳动关系、促进区域协调发展、促进人与自然和谐相处。导游作为旅游业发展的推动者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者,在构建社会主义和谐社会中可以促进人与人之间诚信友爱,有利于促进社会安定有序。激发广大导游人员的活力,调动他们的积极性和创造性,是保障导游人员更好地服务于和谐社会建设的前提条件。因此,需要大力改革体制、加快创新机制,建立和完善导游管理服务体系,最大限度地增加导游队伍的和谐因素,最大限度地减少不和谐因素,发展和谐的劳动关系,着力推进建设和谐的发展环境。

4. 按照建设世界旅游强国的要求,需要全面提高导游队伍的服务

务水平

旅游业处于改革开放的前沿,随着对外开放的不断扩大和经济全球化、区域经济一体化发展,我国旅游业将加快融入全球旅游市场,参与国际旅游市场竞争。世界旅游组织提出,到2020年我国将成为世界第一大旅游接待国和第四大客源输出国。国家旅游局提出了建设世界旅游强国的目标。这就要求我们全面加快旅游产业体系建设,提升旅游软实力,提高旅游竞争力。人力资源是第一资源,市场竞争的根本在于人才的竞争。因此,在推进世界旅游强国建设的进程中,必须加强旅游从业人员队伍建设,提升从业人员素质和水平。其中,大力加强导游队伍建设、全面提升导游服务水平是至关重要的环节,因为导游是旅游业发展的重要力量,导游服务水平是旅游市场竞争力的关键因素之一。

总之,为适应新时期新阶段我国经济社会发展和旅游业持续健康快速增长的要求,建设一支规模日益扩大、素质不断提高、体制机制日渐完善、充满生机活力的导游人员队伍,已成为一项十分紧迫的任务。

(二) 当前我国导游队伍发展面临的挑战

1. 导游队伍整体素质状况与旅游产业素质全面提升的要求不相适应

近年来,随着我国旅游业的快速发展,导游队伍呈现快速增长趋势。“十五”时期我国拥有导游资格证人数由2000年底的14.8万人,增长到2005年底的37.3万人,年均增长20.3%。至2006年9月全国拥有导游资格证的人数达47.27万人,其中执业导游32.05万人。与此同时,我国导游队伍呈现年轻化、平均学历偏低状况。在32万名执业导游中,30岁以下的占80%,大专及以上学历者占80%。我国导游队伍的整体素质还不能适应旅游业发展需要,与我国旅游产业素质全面提升的要求不相适应,与建设世界旅游强国要求不相适应。