



华东线

HUADONGXIANDAOYOUXUNLIANSHUOCE

导游训练手册

主 编 / 胡 强

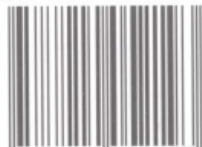
副主编 / 刘惠芹 王春华

江苏人民出版社



责任编辑 汪意云
装帧设计 刘莘莘

ISBN 978-7-214-05219-3



9 787214 052193 >

定价：28.80 元

华东线

HUADONGXIANDAOYOUXUNLIANSHUOCE

导游训练手册

编委会名单

主 编 胡 强

副主编 刘惠芹 王春华

参与编写人员 王 辉 尚 群 李致磊

夏 梦 琚胜利 许广路

江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

华东线导游训练手册 / 胡强主编. —南京:江苏人民出版社, 2008. 5

ISBN 978-7-214-05219-3

I. 华… II. 胡… III. 旅游指南—华东地区
IV. K928.95

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 049471 号

- 书 名 华东线导游训练手册
主 编 胡 强
副 主 编 刘惠芹 王春华
责任编辑 汪意云
出版发行 江苏人民出版社(南京中央路 165 号 邮编:210009)
网 址 <http://www.book-wind.com>
集团地址 凤凰出版传媒集团(南京中央路 165 号 邮编:210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京紫藤制版印务中心
印 刷 者 常熟市兴达印刷有限公司
开 本 880×1230 毫米 1/32
印 张 13.75 插页 1
字 数 320 千字
版 次 2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-214-05219-3
定 价 28.80 元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向本社调换)



前 言

在上海、南京、杭州等地,如果你到旅行社应聘导游岗位,会遇到三个常见的问题:“你有国导证吗?”“你能带华东线吗?”“你能带自备车吗?”这是华东线旅游区域内旅行社对导游人员业务能力的基本要求。

华东线是我国久负盛名的黄金旅游线。它出现于 20 世纪 80 年代前后,最初是指由华东地区的上海、南京、杭州、苏州、无锡 5 座城市的精华旅游景点组合而成的旅游线路。随着沿线城市和周边地区旅游资源的不断开发,华东线旅游区域持续扩大,旅游景点和旅游项目迅速增加,旅游线路的数量已发展到上百条。华东线旅游区域并无固定的界限,大体上包括上述的 5 座城市以及江苏的扬州、镇江、常州和浙江的宁波、绍兴、舟山等城市,还包括一批水乡、古镇等,其中最著名的是据称拟联合申报人类文化遗产的江苏的周庄、同里、甪直和浙江的乌镇、南浔、西塘六座古镇。

本旅游区域有以下特点:一是历史文化名城众多,旅游资源丰富,2007 年,仅 5A 级景区就有 8 处,占全国八分之一;二是各具特色,互补性强,上海的都市时尚、江苏的园林和历史人文、浙江的山水风光对海内外广大旅游者产生很大的吸引力;三是旅游基础设施完善,航空运输发达,公路交通非常便利,区域内城市、乡镇间移动均可在三小时左右完成。正因为如此,华东线旅游接待人数持续保持较高增长,据不完全统计,2007 年,该区域仅接待入境旅游者就超过 500 万人次。

华东线旅游区域的发展对导游接待工作提出了更高要求,最



突出的是“区域同城化”，即地陪导游员为旅游团(者)提供服务时，已不局限于某一座城市或乡镇，而要扩展到整个华东线旅游区域。导游员要能够独立讲解区域内的全部景点，能够合理安排旅游团的各项活动；在遇到旅游团自备车时，能够指引抵达各主要城市、旅游景点、主要商业区和宾馆饭店等。为了帮助导游员尽快达到这一要求，我们组织编写了这本训练手册。

本手册具有以下特点：

① 资料鲜活。力求搜集各种最新资料，包括最新统计数据(截止2007年)、最新景点资料(如侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆新馆、世界第一高楼上海环球金融中心等)和最新实用资料(如常规和特色旅游线路，机场、火车站、动车组介绍，主要城市间高速公路编号、里程等)；除传统的“精华景区”之外，还注意搜集旅行社经常推荐的、颇受欢迎的“热门景区”的资料(如上海浦江夜游、杭州宋城、苏州古运河之旅等)。

② 简洁明了。本书分为区域介绍、城市和景点介绍、特色文化等部分，用编号或方括号分成若干条目，各章节体例力求一致，条目清晰，信息准确充足，避免了大量描述性、过渡性文字占据篇幅的现象。

③ 学练结合。本书在系统介绍相关知识的同时，结合导游服务工作和热点问题，设计了一批非常实用的综合训练项目，按照训练的“目的和要求”、“准备”、“步骤”、“考核”等统一格式进行编排，旨在帮助导游员较快提高服务能力和服务水平。

本书由长期工作在旅游教育和旅游行业第一线的江苏经贸职业技术学院旅游系教师合作编写。人员分工如下：胡强，任主编，主持策划并负责全书的统稿和初审，编写第一章；尚群，编写第二章；王辉、许光路、胡强，编写第三章；李致磊，编写第四、九章；夏梦，编写第五、七章；王春华，编写第六章；刘惠芹，编写第八章；琚



胜利,编写第十章;全部训练项目由胡强、刘惠芹、王辉、王春华、尚群、李致磊、据胜利设计、编写;指示图、导游图由夏梦、何郑莹整理。

本书在编写过程中,得到了江苏省中旅旅行社有限公司、南京中国国际旅行社等旅游企业和江苏经贸职业技术学院等旅游院校的领导和老师的指导和帮助,在此我们表示衷心感谢。本书参考了大量有关书籍和网站资料,对所引用的资料,尽可能作出标注,在此特向其著作权人致谢。本书试图在导游员训练方面进行一些探索,但由于经验不足,水平有限,书中难免有错漏之处,恳请批评指正。

编 者

2008年3月



目 录

1 华东线旅游概况	1
1.1 区域概况	1
1.1.1 上海概况	1
1.1.2 江苏概况	6
1.1.3 浙江概况	12
1.1.4 太湖和京杭大运河	20
1.2 旅游设施	24
1.2.1 航空	24
1.2.2 铁路	29
1.2.3 公路	37
1.3 旅游线路	43
1.3.1 常规旅游线路	43
1.3.2 特色旅游线路	53
1.4 综合训练	56
训练项目一:华东线区域旅游资源考察报告	56
训练项目二:华东线旅游线路设计与优化	57
2 上海	59
2.1 精华景区	59
2.1.1 外滩	59
2.1.2 金茂大厦	70
2.1.3 东方明珠	71
2.1.4 南京路、淮海路	72



2.1.5	玉佛寺	74
2.1.6	人民广场	76
2.1.7	新天地	78
2.1.8	豫园	79
2.1.9	城隍庙	84
2.2	热门景区	86
2.2.1	国际会议中心	86
2.2.2	世纪公园	86
2.2.3	世纪大道	87
2.2.4	陆家嘴中心绿地	88
2.2.5	环球金融中心	88
2.2.6	上海世博会和世博园区	89
2.2.7	浦江夜游	90
2.2.8	上海夜景	91
2.2.9	名人故居	91
2.2.10	知名商家	93
2.3	特色文化	95
2.4	综合训练	97
	训练项目一:上海近现代建筑欣赏	97
	训练项目二:接团准备	98
	训练项目三:交通服务	100
3	南京市	102
3.1	南京概况	102
3.2	精华景区	107
3.2.1	中山陵	107
3.2.2	明孝陵	112
3.2.3	灵谷公园	117



3.2.4	总统府	122
3.2.5	侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆	129
3.2.6	夫子庙	132
3.2.7	雨花台	136
3.2.8	南京城垣与中华门城堡	140
3.3	热门景区	143
3.3.1	阅江楼	143
3.3.2	梅园新村	145
3.4	特色文化	146
3.5	综合训练	149
	训练项目一:帝王陵墓文化欣赏	149
	训练项目二:机场/火车站接站	150
4	杭州市	152
4.1	杭州概况	152
4.2	精华景区	157
4.2.1	西湖	157
4.2.2	灵隐寺景区	166
4.2.3	岳王庙景区	170
4.2.4	千岛湖景区	172
4.3	热门景区	178
4.3.1	宋城景区	178
4.3.2	六和塔	180
4.3.3	中国茶叶博物馆	180
4.3.4	苏东坡纪念馆	180
4.3.5	杭州乐园	181
4.3.6	富春江-新安江漂流	182
4.3.7	浙西大峡谷	183



4.3.8	桐庐瑶琳仙境	183
4.3.9	桐庐垂云通天河景区	183
4.4	特色文化	184
4.5	综合训练	188
	训练项目一:入店服务	188
	训练项目二:旅游游戏	189
	附:旅游游戏小锦囊	190
5	苏州市	194
5.1	苏州概况	194
5.2	精华景区	199
5.2.1	虎丘	199
5.2.2	拙政园	204
5.2.3	留园	209
5.2.4	狮子林	214
5.2.5	网师园	218
5.2.6	寒山寺	221
5.2.7	玄妙观	223
5.3	热门景区	226
5.3.1	沧浪亭	226
5.3.2	环秀山庄	227
5.3.3	艺圃	228
5.3.4	耦园	228
5.3.5	北寺塔	229
5.3.6	盘门景区	230
5.3.7	苏州古运河之旅	232
5.3.8	沙家浜	232
5.4	特色文化	233



5.5 综合训练	237
训练项目一:商定旅游日程	237
训练项目二:园林景观欣赏	238
6 无锡市	240
6.1 无锡概况	240
6.2 精华景区	244
6.2.1 太湖—鼋头渚景区	244
6.2.2 锡惠公园	250
6.2.3 灵山胜境	255
6.2.4 三国城、水浒城	260
6.3 热门景区	268
6.3.1 蠡湖风景区	268
6.3.2 梅园	269
6.3.3 三山公园	271
6.3.4 江阴鹅鼻嘴公园	272
6.3.5 宜兴溶洞	272
6.4 特色文化	273
6.4.1 民风民俗	273
6.4.2 土特产	274
6.5 综合训练	275
训练项目一:价格考察	275
训练项目二:旅游行业的回扣问题	276
7 扬州市	279
7.1 扬州概况	279
7.2 精华景区	282
7.2.1 瘦西湖	282
7.2.2 大明寺	287



7.2.3	何园	294
7.2.4	个园	299
7.3	热门景区	302
7.3.1	汉陵苑	302
7.3.2	汪氏小苑	303
7.3.3	史公祠	304
7.3.4	吴道台宅第	305
7.3.5	八怪纪念馆	306
7.4	特色文化	307
7.5	综合训练	312
	训练项目一:以扬州为例,介绍中国饮食文化	312
	训练项目二:餐饮服务	313
8	镇江市和常州市	315
8.1	镇江市	315
8.1.1	镇江概况	315
8.1.2	著名景区	320
8.1.3	特色文化	339
8.2	常州	342
8.2.1	常州概况	342
8.2.2	精华景区	346
8.2.3	特色文化	351
8.3	综合训练	353
	训练项目一:旅行社拼团(并团)问题的处理	353
	训练项目二:旅游活动中的加点问题的处理	355
9	宁波、绍兴、舟山	357
9.1	宁波市	357
9.1.1	宁波概况	357



9.1.2 著名景区	357
9.1.3 特色文化	365
9.2 绍兴市	367
9.2.1 绍兴概况	367
9.2.2 著名景区	368
9.2.3 特色文化	373
9.3 舟山市	376
9.3.1 舟山概况	376
9.3.2 著名景区	376
9.3.3 特色文化	381
9.4 综合训练	385
训练项目一:发生旅游交通事故后,旅行社和导游的义务 ...	385
训练项目二:酒店的安全保障义务	386
10 江南古镇	388
10.1 周庄	388
10.2 同里	394
10.3 南浔	398
10.4 乌镇	403
10.5 西塘	410
10.6 角直	413
10.7 综合训练	419
训练项目一:比较讲解江南六大古镇	419
训练项目二:旅游过程中改变计划的旅行社责任	420
训练项目三:送站服务	421
参考文献与网站	424



1 华东线旅游概况

1.1 区域概况

1.1.1 上海概况

【地理位置】

上海市简称沪,别称申,位于中国东部,太平洋西岸,长江和钱塘江入海汇合处。北依长江,东濒东海,南临杭州湾,西接江苏和浙江两省。地处东经 $120^{\circ}51'$ — $122^{\circ}12'$,北纬 $30^{\circ}40'$ — $31^{\circ}53'$ 。

【地形特点】

上海是长江三角洲冲积平原的一部分,平均高度海拔 4 米左右。陆地地势总趋势是由东向西低微倾斜。以西部淀山湖一带的淀泖洼地为最低,海拔仅 2—3 米。西部有天马山、薛山、凤凰山等残丘,天马山为上海陆上最高点,海拔高度 98.2 米。海域上有大金山、小金山、浮山(乌龟山)、佘山等岩岛。大金山海拔高度 103.4 米,为上海境内最高点。

【气候特征】

上海属北亚热带季风性气候,四季分明,日照充分,雨量充沛。上海气候温和湿润,春秋较短,冬夏较长。全年 50% 左右的雨量集中在 5 至 9 月的汛期,汛期有春雨、梅雨、秋雨三个雨期。夏天和初秋比较容易受来自东海方向的台风影响。

【地域面积】

全市总面积 6340.5 平方公里,东西最大距离约 100 公里,南



北最大距离约 120 公里。陆海岸线长约 172 公里。在上海北面的长江入海处,有崇明、长兴、横沙 3 个岛屿。崇明岛为中国第三大岛,由长江挟带下来的泥沙冲积而成,面积为 1041.21 平方公里,海拔 3.5—4.5 米。长兴岛面积 88.54 平方公里,横沙岛面积 55.74 平方公里。

【市花市标】

市花:白玉兰。白玉兰在上海开花特别早,冬去春来,清明节前,它就繁花盛开;白玉兰花大洁白,开放时朵朵向上。选择白玉兰为上海市花,象征着一种开路先锋、奋发向上的精神。

市标:以市花白玉兰、沙船和螺旋桨三者组成的三角形图案。三角形图形似轮船的螺旋桨,象征着上海是一座不断前进的城市,图案中心扬帆出海的沙船,是上海港最古老的船舶,它象征着上海是一个历史悠久的港口城市,展示了灿烂辉煌的明天。沙船的背景是迎着早春盛开的白玉兰。

【历史变迁】

上海是中国的历史文化名城,被誉为“江海之通津,东南之都会”。“两千年历史看西安,一千年历史看北京,一百年历史看上海”,上海是近现代中国的“缩影”,拥有厚重的历史底蕴。

大约在六千年前,现在的上海西部即已成陆,东部地区成陆也有两千年之久。春秋时属吴国东境,战国时属楚国,曾经是楚国春申君黄歇的封邑,故上海别称为“申”。

公元前 223 年,秦灭楚后设会稽郡,治所在苏州。会稽郡辖繆县、由拳县和海盐县。繆县包括今嘉定、上海两县及青浦、松江两县大部 and 市区部分地区。公元前 210 年,秦始皇率丞相李斯、少子胡亥等一批文臣武将南下巡游,曾通过松江西境和青浦南境的横山、小昆山、三泖地带。

公元四、五世纪时的晋代,松江(现名苏州河)和滨海一带的居



民多以捕鱼为生,他们创造了一种竹编的捕鱼工具叫“扈”,又因为当时江流入海处称“淞”,因此,松江下游一带被称为“扈淞”,以后又改“扈”为“沪”。“上海”因位于松江(吴淞江)下游支流的“上海浦”而得名。

宋淳化二年(公元 991 年)因松江上游不断淤浅,海岸线东移,大船出入不便,外来船舶只得停泊在松江的一条支流“上海浦”(其位置在今外滩以东至十六铺附近的黄浦江中)上,南宋咸淳三年(公元 1267 年)在上海浦西岸设置市镇,定名为上海镇。元至元二十九年(公元 1292 年),元朝中央政府把上海镇从华亭县划出,批准上海设立上海县,标志着上海建城之始。明兴盛,1553 年为抵御倭寇修建上海城,归属南直隶松江府管辖,成为全国最大的棉纺中心。清朝沿袭明制归属江南省松江府,设江海关,逐步形成了今天上海的规模。

到 1840 年鸦片战争前夕,上海县城内有街巷 63 条,商店林立,鲜萃羽集,被称为“江海之通津,东南之都会”。

1842 年 8 月 29 日,清政府指令投降派耆英和伊里布同英国全权代表璞鼎查签订了《南京条约》。上海成为五个对外通商口岸(广州、福州、厦门、宁波、上海)之一。上海于 1843 年 11 月 17 日正式开埠。

在上海被迫开埠后的一百多年里,帝国主义列强纷纷侵入上海,他们在上海竞相设立租界。先是英国于 1845 年在上海建立租界,继而美、法也分别于 1848—1849 年在上海建立租界;后来英、美租界合称为“公共租界”。今上海市黄浦、卢湾、徐汇、静安、长宁等区以及南市区的一部分先后设有英、法、美、公共等租界,虹口一带为日本势力范围,各国在租界内享有行政自治权和治外法权等特权。整整一个多世纪,上海成了外国侵略者“冒险家的乐园”。

1853 年,上海小刀会响应太平天国革命,举行武装起义,反对