

The Management of Tourist Guides' Service

导游服务管理

虞国华 编著

广东旅游出版社

导游知识丛书
The Series of Tourist Guides' Knowledge

WORLD



导游知识丛书

The Series of Tourist Guides' Knowledge

导游服务管理

The Management of Tourist Guides' Service

虞国华 编著

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务管理 / 虞国华编著. — 广州: 广东旅游出版社, 2001. 9

(导游知识丛书)

ISBN 7-80653-196-3

I. 导... II. 虞... III. 导游—旅游服务—管理
IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2001) 第053887号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路30号之一 邮编: 510600)

江门万邦彩色印务有限公司印刷

(广东省江门市华园中路25号)

广东旅游出版社图书网

www.travel-publishing.com

广东旅游网

www.gdtravel.com

787×1092毫米 32开本 7.25印张 130千字

2001年9月第1版 2001年9月第1次印刷

印数: 1~8000册

定价: 13.50元

前 言

随着我国旅游业的不断发展，旅行社业尤其是导游服务业也得到高速蓬勃的发展，导游人员队伍也在迅速壮大。进一步加强导游行业及其服务的管理和导游人员的职业技能及道德、素质教育已成为旅游行业面临的一项迫切任务。

编者对多年来的导游服务管理工作进行了总结，对导游服务的管理实务进行了深入研究；同时认真参阅了有关旅游法律法规和行业规章制度以及有关业务书刊，编成本书。

本书从导游人员的素质、资格、从业法律法规要求、管理模式、操作规范及相关法律法规等方面进行了阐述。希望能有益于导游人员的教育和管理，从而为导游行业的健康发展尽一点力。

编者

2001.5



虞国华

1962年生，1984年毕业于广州暨南大学文学院。毕业后长期从事外事接待、旅游接待和旅游教育培训工作。1992年以来一直担任全国导游人员资格考试培训教员和现场导游口试考官，并一直参与广州市旅游局导游人员考评委员会对导游人员的考评与管理工作，先后发表过《实施承诺制，塑造诚信优质的“广之旅”品牌》和《旅行社与质量管理小组在其运作中的作用》等论文，并获中南六省区优秀论文奖。

现任广之旅国际旅行社人力资源部副经理，旅游经济师

第一章 旅游、导游服务与导游员

- 第一节 旅游与导游服务····· (3)
- 第二节 导游在旅游中的作用和地位····· (9)
 - 一、导游服务在旅游服务中的地位····· (9)
 - 二、导游服务的作用····· (9)
- 第三节 导游服务的发展····· (12)
- 第四节 导游与导游员····· (15)

第二章 导游人员

- 第一节 导游人员的分类····· (19)
- 第二节 导游人员的基本素质····· (22)
 - 一、政治素质····· (23)
 - 二、思想素质····· (24)
 - 三、业务素质····· (25)
 - 四、文化素质····· (27)
 - 五、身体素质····· (30)
 - 六、心理素质····· (31)
- 第三节 导游人员的权利与义务····· (33)
 - 一、导游人员的基本权利····· (33)
 - 二、导游人员的基本义务····· (36)
- 第四节 导游人员的纪律····· (41)

目 录

MU LU

第五节	导游人员的上岗及执业资格·····	(45)
一、	全国导游人员资格考试·····	(45)
二、	导游执业证书——导游证·····	(49)
第六节	导游人员的技术等级·····	(53)
一、	导游人员技术等级考核制度·····	(53)
二、	导游人员职业等级标准·····	(55)
第七节	出境游领队要求·····	(60)
一、	总要求·····	(60)
二、	素质要求·····	(61)
三、	出境游领队的权利·····	(68)
第三章	导游管理模式	
第一节	旅行社管理·····	(71)
第二节	导游公司管理·····	(72)
第三节	导游协会管理·····	(73)
第四章	导游服务规范	
第一节	出境游领队服务规范·····	(77)
一、	服务准备·····	(77)
二、	服务实施·····	(78)
三、	服务总结·····	(80)
第二节	入境游、国内游全陪服务规范·····	(80)

一、服务准备·····	(81)
二、服务实施·····	(81)
三、服务总结·····	(82)
第三节 入境游、国内游地陪服务规范 ·····	(83)
一、服务准备·····	(83)
二、服务实施·····	(84)
三、服务总结·····	(85)
第四节 若干问题处理原则 ·····	(85)
 第五章 相关法律知识	
第一节 旅游者权益保护法律法规知识 ·····	(89)
一、旅游者的权利·····	(89)
二、旅游者的义务·····	(91)
三、旅游者合法权益的保护·····	(92)
第二节 旅行社经营法律法规知识 ·····	(94)
一、旅行社的权利·····	(94)
二、旅行社的义务·····	(96)
三、旅行社及导游员合法权益的保护·····	(102)
第三节 出入境旅游政策与法律法规知识 ·····	(105)
一、出境旅游有关政策知识·····	(105)
二、出境旅游的法律法规知识·····	(107)

三、入境旅游法律法规知识	(112)
第四节 旅游安全与保险法规知识	(122)
一、概述	(122)
二、旅游安全	(122)
三、旅游保险	(124)
第五节 旅游合同法律法规知识	(131)
一、旅游合同的主要适用法律法规	(131)
二、合同与旅游合同	(131)
三、旅游合同的种类	(132)
四、旅游合同的基本原则	(134)
五、旅游合同的订立	(138)
六、旅游合同的效力	(148)
七、旅游合同的履行	(151)
八、旅游合同的变更和转让	(154)
九、旅游合同的终止	(156)
十、违约责任	(158)
 第六章 服务质量的监控	
第一节 旅行社质量保证金制度	(163)
第二节 旅游赔偿案例分析	(167)
第三节 服务质量的监控与旅游投诉的预防...	(182)
一、下工序对上工序的检查监控	(182)

二、全陪（领队）对地接旅行社及其地陪服务质量的监控	(184)
三、地接社及其地陪对吃、住、行、游、购、娱六要素服务提供者的服务质量监控	(185)
四、旅游者对导游服务质量的监控	(185)

附录

旅行社管理条例（节录）	(189)
旅行社管理条例实施细则（节录）	(191)
旅行社投保旅行社责任保险规定（节录） ..	(194)
导游人员管理条例	(197)
旅行社质量保证金赔偿试行标准	(201)
导游服务质量	(204)
若干问题处理原则	(214)
中华人民共和国消费者权益保护法（节录） ..	(216)
旅游安全管理暂行办法（节录）	(220)

第一章

旅游、导游服务与导游员

第一节 旅游与导游服务

导游服务是旅游服务的一个重要组成部分。旅游者从登上旅行社安排的交通工具离开日常习惯的环境，到旅游目的地观光游览或访问，直到行程结束回到出发地，都在享受着旅行社提供的导游服务。因此，导游服务贯穿于旅游的全过程，是标志旅行社服务质量的首要代表。

导游，顾名思义，就是引导他人游览。进一步说，也就是一项为满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”的愿望，组织协调旅游活动的服务性工作，是一项沟通、传播文化，给予旅游者知识，赋予教益、陶冶情操、增进交往和了解，建立友谊的高级服务工作。

归纳起来，导游服务大体可分为如下四大类：

1. 导游讲解服务

导游讲解服务指导游人员团队旅行期间，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等，包括沿途讲解、景点讲解以及座谈、访问和某些参观点等的口译服务。此项服务，可使旅游者愉悦身心，增长见闻，陶冶情操，获得教益。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务指导游在旅行途中，对旅行团饮食起居的照料以及旅游交通的安排等工作，包括游客出入境迎送、旅途生活照料、购物与娱乐节目安排、团队安全服务

以及与下站的沟通联络等。

3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶人员为游客在市内和市郊进行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见，目前在我国还极为少见。

4. 地接服务质量的监控

作为组团社代表的全程陪同有责任有义务对地方接团社的服务质量进行监督控制，保证组团社与游客订立的旅游行程计划能按质按量地兑现。如发现地接社和地陪擅自变更行程，或有侵害旅游者合法权益的事情发生，全陪应与地接社和地陪交涉，并采取有效纠正措施，同时报告组团社。

导游服务应遵循以下六项基本原则：

1. 宾客至上、服务至上原则

无论是西方还是东方，服务行业的座右铭是“顾客是上帝”，这不仅是一句招徕顾客的宣传口号，更是服务行业的服务宗旨、服务人员的行动指南，也是服务工作中处理问题的出发点。

“服务至上”既是导游员的一条服务准则，也是导游员职业道德中最基本的道德规范，还是导游员处理问题的又一个出发点。其核心是关心客人，永远把宾客放在心上。

现在的旅游市场已逐渐走向成熟，并已进入“买方”市场。要在激烈的旅游市场竞争中稳住客源，争创效益，作为旅行社代表的导游员，应时时、处处关心旅游者，向

他们提供不同凡响的导游讲解服务和生活服务，赢得旅游者的信赖和尊重，这样，在一定程度上可以弥补导游工作中的某些差错和旅游服务的一些缺陷，获得他们的谅解。

“宾客至上”还表现在导游人员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多地强调自己的困难，更不能以个人的情绪来对待或左右游客，而应尽可能地满足游客的合理要求。

“宾客至上”、“服务至上”也是旅游业从业人员的职业道德规范。旅游业属于服务业，所提供的产品就是服务。通俗地说，服务是我们赖以吃饭的饭碗。我们要吃饭，就应该对我们的“米饭班主”提供优质的服务。作为服务的提供者，我们应该时时刻刻为旅游者着想，急旅游者所急，想旅游者所想；把方便和舒适让给客人，把困难和不便留给自己。俗话说：“你敬我一尺，我敬你一丈。”这样，导游员提供的服务就可以给旅游者留下美好的印象。

2. “为全体宾客服务”原则

与“宾客至上、服务至上”原则一样，“为全体宾客服务”原则也是导游员工作的出发点和必须遵循的服务原则。旅游团的一个整体，是一个和睦的大家庭，没有高低贵贱之分，也不应有亲疏之分。每个成员都是你的客人，都是你的服务对象，他们都交付了相等的旅游费用，因此，导游员在带团过程中应对全团游客一视同仁，让大家同时享受你所提供服务的亲切和温暖。如果你提供服务时厚此薄彼，偏爱一部分冷落一部分或厚待一部分而怠慢一部分（如近亲友而疏其他等），必然会使旅行团内部关系

紧张，也为自己的工作人为制造了障碍和困难。这样的话，要带好一个旅游团是绝不可能的。

“为全体宾客服务”原则的基本点是：导游员必须对旅行团的每位成员都保持同等距离，一视同仁，对每个旅游者都同样热情、友好、礼貌，提供同样的服务。

3. 维护游客合法权益原则

作为消费者，我国的有关法律法规赋予了旅游者相应的合法权益。旅行社在招徕和接待游客过程中，尤其是导游员提供服务过程中，必须切实予以维护。组团社与游客签订的旅游行程计划必须按质按量地兑现，若地接社或地陪未能按规定的标准执行行程计划时，全陪应出面交涉予以纠正并报告组团社；在团队移动过程中，导游人员应随时提醒游客不要遗留物品，告知旅游者旅游目的地的人文人情、法律法规知识及治安情况等。

总之，处在接待游客第一线的导游人员，应将维护游客合法权益作为自己服务的准则，并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督。无论发生什么问题，导游人员均应积极采取一切必要的措施，在当地把问题控制在最小范围之内，尽量减少因游客合法权益受损而产生的投诉。

4. 维护旅行社和导游人员合法权益的原则

就像中美签署《中国加入世贸协议》时说的那样，中美签署这份协议达到了双赢的目的。作为消费者，旅游者的合法权益受法律保护，作为经营者，旅行社和导游人员的合法权益也受法律保护。

由于《中华人民共和国消费者权益保护法》和《旅行社管理条例》在维权方面均偏向旅游者（消费者），因

此，导游人员在带团过程中，一定要注意保护旅行社和自己的合法权益。

首先，导游人员应分清哪些是自己的义务和职责范围内的事，必须全力办好的，哪些事不属于我们的职责范围，我们仅需提供必要的帮助和协助。如旅游者在旅游途中遗失身份证件，补办证件是当事人自己的事，应由其本人亲自前往有关部门（机关）补办。考虑到当事人身处他乡，人生地不熟，导游员要做的仅应引导其前往有关部门补办，绝不应越俎代庖为其代办。否则，会招致恶果（好心办坏事）。

其次凡牵涉到行程更变、旅游合同更改的情况，导游员应将情况作好记录，并尽可能让游客（代表）签名证实，以免游客反口给自己造成被动。这个问题以后还会专章叙述，此处从简。

5. “合理而可能”原则

“合理而可能”原则既是导游服务的原则，也是导游员处理问题、满足旅游者要求的依据和准绳。

旅游者一般有求全心理，往往把旅游活动理想化，常常在生活和游览方面提出过高的要求，从而与客观实际产生矛盾；有些旅游者对接待旅行社的种种安排横加指责，一味挑剔。处理旅游者的要求和挑剔关系重大，有时会影响整个旅游服务的成败，因而导游员不得掉以轻心。当出现上述情况时，导游员必须认真倾听，然后冷静仔细地分析他们的意见和要求是否合理，有无可能实现；对他们的挑剔也要认真对待，看其中是否有合理的成分，绝不能置之不理。如果是合理的又有可能实现，导游员应想方设法