



河北省导游人员资格考试教材

HeBeiSheng DaoYouRenYuan  
ZiGeKaoShiJiaoCai

# 导游服务规范

DaoYou FuWu GuiFan

DIYFWGCF

河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会 / 编



中国旅游出版社

河北省导游人员资格考试教材

# 导游服务规范

河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会 编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

---

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务规范/河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会编.  
- 北京: 中国旅游出版社, 2003.6  
河北省导游人员资格考试教材  
ISBN 7-5032-2182-8

I. 导… II. 河… III. 导游-旅游服务-规范-资格考核-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 041697 号

---

书 名：导游服务规范

编 著 者：河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2003 年 6 月第 1 版

2003 年 6 月第 1 次印刷

印 张：9.25

字 数：200 千

印 数：1-5000 册

定 价：20.00 元

---

版权所有 翻印必究

# 河北省导游人员资格考试教材编写委员会

名誉主任：王新勇

主任：张天平

副主任：郭平 舒艳

主编：翁钢民

副主编：付岗 刘启亮 王玉成

## 出版说明

中华人民共和国导游人员资格考试自 1989 年实施以来,已经形成了一套为旅游业、学术界所认可的学习及考试兼用的教材,此间历经多次修订,对指导、辅助广大考生学习备考,提高导游人员素质起到了较大的作用。为迎接新世纪旅游业的大发展,国家旅游局又一次对导游人员资格考试进行改革,并提出提高导游队伍素质,适当调整考试教材内容,培养导游人员实际工作能力的要求。据此,河北省旅游局组织成立了河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会。组织旅游主管部门同志、省内高校旅游专家学者以及业内精英编写出版了《旅游政策法规与职业道德》、《导游基础》、《导游服务规范》三本教材。这套教材贯彻了国家旅游局的改革精神,结合河北省导游培训与考试工作的实际,注重知识的全面性、权威性与实用性,既可以作为导游人员资格考试的培训教材,又可供在职导游人员和旅游院校在校学生学习之用。

《导游服务规范》一书由燕山大学旅游学院部分教师编写,其中第一章由郭伟编写,第二章由李树峰编写,第三章由付岗编写,第四章由沈洁、翁钢民编写,第五章由翁钢民编写,第六章由李胜芬编写,附录由逯宝峰整理。全书由翁钢民任主编,付岗统稿,舒艳、付岗、刘启亮、王玉成对全书进行了统编及修订。本书紧扣导游服务工作的实际,介绍工作程序、内容,贯彻质量规范,培养问题处理、事故应对能力,对提高导游人员服务水平和综合素质有很大帮助。

在这套教材的编写过程中,河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会办公室多次召开座谈会和大纲审定会,并将本套教材拿到实践中去经受检验,得到有关单位和人士的大力支持与真诚帮助,谨在此表示最诚挚的谢意。

由于时间和水平有限,本套教材中难免存在缺点和错误,恳请广大读者批评指正。在今后的使用中,我们将根据实践的发展,接受有益的意见和建议,不断修订,力求完善,为培养更多、更好的导游人员,为旅游业的大发展做出应有的贡献。

河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会办公室

2003 年 4 月

# 目 录

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| 出版说明 .....               | 1        |
| <b>第一章 导游工作概述 .....</b>  | <b>1</b> |
| 第一节 导游的产生与发展 .....       | 1        |
| 一、导游的产生与发展 .....         | 1        |
| 二、导游工作发展的主要特征 .....      | 5        |
| 第二节 导游工作概念、类型与内容 .....   | 7        |
| 一、导游工作的概念 .....          | 7        |
| 二、导游工作类型 .....           | 8        |
| 三、导游工作内容 .....           | 11       |
| 第三节 导游工作性质与特点 .....      | 13       |
| 一、导游工作性质 .....           | 13       |
| 二、导游工作特点 .....           | 16       |
| 第四节 导游工作地位与作用 .....      | 18       |
| 一、导游工作在旅游服务中的地位 .....    | 18       |
| 二、导游工作作用 .....           | 19       |
| 第五节 导游工作原则 .....         | 24       |
| 一、“宾客至上”原则 .....         | 25       |
| 二、等距离交往原则 .....          | 25       |
| 三、规范化服务与个性化服务相结合原则 ..... | 26       |
| 四、履行合同原则 .....           | 26       |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 五、合理而可能的原则 .....             | 26        |
| 六、AIDA 原则 .....              | 27        |
| <b>第二章 导游人员 .....</b>        | <b>28</b> |
| <b>第一节 导游人员及其分类 .....</b>    | <b>28</b> |
| 一、导游人员的概念 .....              | 28        |
| 二、导游人员的分类 .....              | 29        |
| <b>第二节 导游人员的条件和要求 .....</b>  | <b>32</b> |
| 一、导游人员的条件 .....              | 32        |
| 二、导游人员的基本素质 .....            | 34        |
| 三、导游人员的修养 .....              | 45        |
| 四、导游人员的知识结构 .....            | 55        |
| <b>第三节 导游人员的职责 .....</b>     | <b>60</b> |
| 一、导游人员的基本职责 .....            | 60        |
| 二、国际领队的职责 .....              | 61        |
| 三、全程陪同的职责 .....              | 61        |
| 四、地方陪同的职责 .....              | 62        |
| 五、景点导游人员的职责 .....            | 63        |
| <b>第四节 导游工作集体 .....</b>      | <b>63</b> |
| 一、协作共事 .....                 | 64        |
| 二、协作共事的基础 .....              | 65        |
| 三、怎样建立良好的协作关系 .....          | 66        |
| <b>第三章 导游服务程序与质量标准 .....</b> | <b>68</b> |
| <b>第一节 旅游团队与散客旅游 .....</b>   | <b>68</b> |
| 一、旅游团队概念与特点 .....            | 69        |
| 二、散客旅游概念与特点 .....            | 70        |
| 三、旅游团队和散客旅游对服务的要求 .....      | 70        |

---

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 第二节 地方陪同服务程序与质量标准 ..... | 73      |
| 一、服务准备工作与标准 .....       | 73      |
| 二、接待服务工作与标准 .....       | 79      |
| 三、善后总结工作与标准 .....       | 95      |
| 第三节 全程导游服务程序与质量标准 ..... | 96      |
| 一、准备工作及要求 .....         | 96      |
| 二、首站（入境站）接团服务 .....     | 97      |
| 三、入住饭店服务 .....          | 98      |
| 四、核对商定日程 .....          | 98      |
| 五、各站服务 .....            | 98      |
| 六、离站服务 .....            | 99      |
| 七、途中服务 .....            | 100     |
| 八、末站（离境站）服务 .....       | 100     |
| 九、后续工作 .....            | 101     |
| 第四节 散客接待服务程序及要求 .....   | 101     |
| 一、散客旅游服务的类型 .....       | 101     |
| 二、散客旅游服务程序与服务质量 .....   | 106     |
| <br>第四章 导游服务技能与方法 ..... | <br>113 |
| 第一节 语言技能 .....          | 113     |
| 一、导游语言的艺术形式 .....       | 114     |
| 二、导游语言的作用 .....         | 121     |
| 三、导游语言的基本要求及技能 .....    | 121     |
| 第二节 讲解技能 .....          | 133     |
| 一、导游讲解应遵循的原则 .....      | 133     |
| 二、导游讲解的技巧 .....         | 134     |
| 三、导游讲解的常用方法 .....       | 135     |
| 第三节 带团技能 .....          | 144     |

---

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 一、带团的特点 .....             | 145        |
| 二、带团技能 .....              | 147        |
| 第四节 特殊旅游者的接待 .....        | 172        |
| 一、对有特殊身份和社会地位旅游者的接待 ..... | 172        |
| 二、对残疾旅游者的接待 .....         | 173        |
| 三、对老龄客人和儿童的接待 .....       | 173        |
| 四、对宗教界人士的接待 .....         | 174        |
| <b>第五章 问题与事故的处理 .....</b> | <b>175</b> |
| 第一节 常见问题与事故的处理 .....      | 175        |
| 一、计划与日程变更的处理 .....        | 175        |
| 二、漏接、空接、错接的处理 .....       | 177        |
| 三、误机(车、船)事故的预防和处理 .....   | 180        |
| 四、旅游者物品丢失的预防与处理 .....     | 181        |
| 五、旅游者走失的预防与处理 .....       | 186        |
| 第二节 旅游者患病、死亡的处理 .....     | 188        |
| 一、旅游者患病的预防 .....          | 188        |
| 二、旅游者患一般疾病的处理 .....       | 189        |
| 三、旅游者患重病的处理 .....         | 189        |
| 四、旅游者因病死亡的处理 .....        | 190        |
| 第三节 旅游者越轨行为的处理 .....      | 191        |
| 一、对旅游者攻击诬蔑言论的处理 .....     | 192        |
| 二、对旅游者违法行为的处理 .....       | 192        |
| 三、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理 .....  | 193        |
| 四、对旅游者违法行为的处理 .....       | 193        |
| 第四节 旅游者个别要求的处理 .....      | 193        |
| 一、旅游者个别要求处理的原则 .....      | 194        |
| 二、旅游者生活服务方面个别要求的处理 .....  | 196        |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 三、旅游者观光游览方面个别要求的处理·····    | 201 |
| 四、旅游者要求延长旅游期或中途退团的处理·····  | 202 |
| 五、旅游者要求探视亲友或亲友随团活动的处理····· | 203 |
| 六、旅游者要求转递物品和信件的处理·····     | 204 |
| 第五节 旅游安全事故的预防与处理·····      | 205 |
| 一、交通事故的预防与处理·····          | 205 |
| 二、治安事故的预防与处理·····          | 207 |
| 三、火灾事故的预防与处理·····          | 208 |
| 四、食物中毒的预防与处理·····          | 209 |
| 第六章 导游相关知识·····            | 211 |
| 第一节 礼节礼貌知识·····            | 211 |
| 一、礼节礼貌基本概念·····            | 211 |
| 二、旅游活动中的主要礼节·····          | 211 |
| 三、主要客源国礼俗、禁忌介绍·····        | 215 |
| 第二节 旅行常识·····              | 225 |
| 一、出入境知识·····               | 225 |
| 二、交通、邮电知识·····             | 233 |
| 三、货币、保险知识·····             | 248 |
| 四、卫生常识·····                | 252 |
| 参考文献·····                  | 258 |
| 附录一 导游服务质量·····            | 259 |
| 附录二 导游人员管理实施办法·····        | 269 |
| 附录三 导游人员管理条例·····          | 275 |
| 附录四 导游证管理办法·····           | 279 |

# 第一章 导游工作概述

从旅游业诞生之日起,导游就以其在旅游活动中全方位全过程的引导功能,确立了在旅游业务中的核心地位。导游集讲解服务、旅行生活服务于一身,具有服务性、文化性、社会性、经济性、政治性等性质,发挥着经济作用、政治作用和文化交流作用。导游工作的产生和发展是旅游活动发展的必然结果,未来旅游活动的发展变化必然给导游工作提出新的更高的要求。

## 第一节 导游的产生与发展

### 一、导游的产生与发展

导游从旅游业形成和发展初期的向导服务,发展到今天集导游服务、导游讲解和生活照料于一身的综合服务,经历了一个漫长的历程。按照旅游业发展的历史阶段划分,导游的产生和发展可分为三个时期:一是古代导游萌芽时期;二是近代导游产生时期;三是现代导游发展时期。

#### (一)古代导游萌芽时期

古代导游萌芽时期是指 19 世纪以前的时期;一般认为,导游是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。公元前 3000 多年古埃及曾大规模兴建金字塔和神庙,吸引大批参观旅行的人。古希腊

时期,宗教旅行、商贸旅行在当时的各种旅行活动中最为活跃;罗马帝国时期,旅行活动达到古代全盛时期。古代的中国旅行活动也比较活跃,著名的有秦始皇、乾隆等帝王巡游;李白、谢灵运等士人漫游;司马迁、李时珍、徐霞客等的考察旅行;张骞三次出使西域;玄奘、鉴真取经、传教;郑和七下西洋等为发展东西方文化、经济交流做出了重要贡献。也有不少外国人如马可·波罗等先后到中国进行政治、贸易、文化、修学、传教等活动,并在中国各地参观游览。

在上述旅行活动中,往往配有熟悉路途的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途名胜和当地的风俗民情。这些向导在某些方面已类似于现代的导游服务。但是,由于当时生产力发展状况和交通工具的制约,古代参加旅行活动的人数不多,旅行活动的规模不大,范围有限,人们当向导的机遇较少,当向导的人员构成比较复杂,例如“陪臣”、“侍从”、“仆人”、“书童”等起到了类似现代全陪的作用。当地的车夫、马夫、船夫、樵夫、店小二以及和尚、道士等充当了地陪的角色。古代的“译官”、“舌人”等负责外事工作官员的工作内容属国际导游的范围。这些人没有也不可能以“导游”作为谋生的手段,他们得到的“盘缠”或“酒钱”(类似现代的“小费”)或多或少,供贴补家用。因此,古代旅行和旅游时期虽然产生了向导,提供了初期的导游服务,但尚未产生职业导游,所以称之为古代导游萌芽时期。

## (二)近代导游产生时期

近代导游产生时期是指19世纪以后至第二次世界大战以前的时期。就整个世界而言,到了19世纪中叶,随着资产阶级产业革命的发展,火车、轮船的出现,空间移动更加方便,参加旅行的人数和阶层逐渐扩大,活动范围不断延伸,旅行活动已开始具有现代意义的旅游特点,旅游(Tourism)一词也于此时问世。产业革命使人类社会发生了巨大变化,引起了重大社会经济变革,也使旅游活

动发生了质的转变。

1. 交通工具的改进是近代旅游产生的标志。轮船迅速普及和发展使北美和西欧之间的海上旅游盛行起来。但是,对当时旅游发展影响最大的还是铁路运输。这是因为乘火车旅行比当时盛行的乘公共马车费用低廉,一些收入较低的人也有了旅游机会,而且旅行速度快,大大缩短了旅行时间。随着交通网络不断扩大,运载能力不断提高,大规模外出旅游已成为可能。

2. 产业革命造就了工业资产阶级,使旅游人数增多,旅游阶层更加广泛,再加上工人阶级要求加薪和带薪假日斗争的不断胜利,广大劳动人民也有可能加入到旅游队伍中来。

3. 产业革命加速了城市化进程,也改变了人们的工作性质。随着大量人口涌入城市,人们工作和生活的重心从农村转移到城市,原来那种忙闲有致的多样性农业劳动开始被单一枯燥的机器工业所取代。这一变化最终导致人们会强烈要求假日和外出旅游。

近代工业革命的成功,打破了旅行游览活动在历史上一直是以为个人为单位的个体消费活动,出现了有组织的旅游活动。英国人托马斯·库克(1808~1892年)最先将旅游与运输业直接挂钩,并于1845年成立了世界上第一家旅行社,职业导游应运而生。

1846年,托马斯·库克成功地组织了首批由导游人员带队的旅游团,带领了350人到苏格兰集体旅游,旅行社为该团每位成员分发了旅游活动日程表。这也是世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动。1855年,他组织从莱斯特到法国巴黎的旅游,全程采用一次性包价,使旅游业第一次打破了国界,走向世界。当时的《曼彻斯特卫报》称此举为“铁路旅游史上的创举”。到1864年,经托马斯·库克组织的旅游人次已累计达100多万。1865年,托马斯·库克父子公司正式成立。1872年,他组织的9人222天环球旅游更使他名声大噪。接着,他又在欧洲、美洲、澳大利亚和

中东建立起自己的系统。1880年,他又打开印度大门,成为世界上第一个旅游代理商,他的名字几乎成了旅游的代名词。

由于托马斯·库克的倡导,近代旅游业开始成为世界一项经济产业。欧洲和世界其他国家成立了许多类似的旅游组织,招募导游人员,带领旅游者在国内外参观游览。导游工作开始成为一项社会职业。

与欧美等国家相比,中国近代旅游业起步较晚。鸦片战争后,中国开始沦为半殖民地半封建社会,外国旅游企业如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅行社)、美国的运通旅游公司、日本的国际观光局等,先后在上海、天津、广州等地设立代办机构,承揽中国旅游业务,雇佣中国人当向导。外国人在中国土地自由往来和带有殖民地性质的外国旅游企业的出现,促使中国人开始觉醒,刺激了民族旅游业的出现。镇江丹徒人陈光浦先生是一位民族企业家,他于1915年在上海创办商业储蓄银行,1923年8月,他在银行设立“旅行部”,专门经营旅游业务,成为中国人创立的第一家旅游机构。1927年6月,陈先生将“旅行部”改组为“中国旅行社”,其分支社遍及华东、华北、华南等地区的15个城市。与此同时,还出现几家地方性的旅行社,如公路旅行服务社、浙江名胜导游团、中国汽车旅行社、精武体育会旅行部等。这些企业虽然规模不大,实力较弱,但标志着旅游业成为近代中国一个新兴的发展着的行业,也出现了第一批中国职业导游人员。

### (三)现代导游发展时期

现代导游发展时期是指第二次世界大战以后至今。第二次世界大战以后,世界经济得到恢复和发展,在资本主义世界里生产出现相对过剩,经济危机使许多产业都有着明显的起伏兴衰。但是,国际旅游业呈现一派持续增长、兴盛不衰的繁荣景象。

第二次世界大战以后,工业化国家旅游业的发展速度一直未停滞,而发展中国家纷纷崛起。现在世界各国出现了大批专门从

事旅游经营活动的组织,其数量和活动范围正在不断扩大。现代旅游发展的基本特征之一是旅游者的大众性。旅游者的大众性突出地表现为旅游活动在世界各地各个阶层普及,而且人数众多。旅游已不再是有钱人才能享受的奢侈生活,而越来越多的人把旅游看做是自己生活的一部分,是人生的一种权力。导游的服务对象数量庞大,导游工作可以作为谋生的手段。与世界旅游业发展相伴生的是世界旅行社业的迅速发展。目前全球已形成近7万家旅行社组成的庞大的世界性服务网络。中国业已形成7千余家旅行社组成的服务网络,其中河北省400余家,从而造就了一支规模宏大的职业导游队伍和兼职导游队伍。

由于旅游业竞争日趋激烈,当前竞争不仅仅是企业层次竞争,而且成为国家间总体竞争。不仅发达国家之间竞争,发达国家与发展中国家之间竞争,而且发展中国家之间也在激烈的竞争。表现在地域上,尤以中国所在的东亚太平洋地区竞争的程度最为激烈。现代旅游业除了旅游资源和旅游设施在数量上充足之外,服务质量也在不断提高。旅游服务尤其是导游服务更加突出便捷性、多样性和个性化,更加细致入微、全面而周到。而保持和提高服务竞争力的有效手段就是要造就一支高水平的、能征善战的旅游工作者队伍,特别是一支优秀的导游队伍,充分发挥他们的主观能动性,向旅游者提供优质的导游服务,对旅游者产生最大限度的吸引力。

## 二、导游工作发展的主要特征

(一)导游工作的社会属性已从非职业性发展为职业性,并出现兼职导游人员

如前所述,在古代旅行活动中,由于旅行的人数很少,充当向导只是一种偶然的、临时性工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,特别是现代旅游业已成为社会经济中的一个行业,产生了

一大批专职的导游人员,并成为社会诸多职业中的一种职业。

由于旅游活动的季节性,在旅游旺季,导游人员供不应求;到了旅游淡季,过多的导游人员又成为旅行社的负担,因此,产生了兼职导游队伍。

## (二)导游的工作内容从单一发展到综合

导游工作从为旅游者当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。导游工作内容的这种演变虽然难以按照旅游活动发展的阶段进行划分,甚至在同一旅游发展阶段,也存在着导游工作在内容上的交叉;然而,导游工作内容的这种发展趋势在客观上是存在的。推动导游工作内容这种变化的因素有两个。

### 1. 旅游者需求的变化

随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是为了愉悦身心、开阔视野、增长知识,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求。旅游者要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获得更多的知识。导游工作内容的这种演变正是旅游者需求变化的反映。

### 2. 旅行社提高经济效益的需要

旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理旅游者旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

## (三)导游工作的类型从单纯地依靠导游人员的体能、讲解导游,发展到体能、讲解导游与物化导游相结合

导游人员的体能包括身体素质 and 将所掌握的知识转化为语言的能力。最初,导游人员主要是依靠自身的身体条件,在交通极不发达的情况下,凭借体力引导旅游者旅行。随着消遣性旅游活动的开展,旅游者已不再满足于导游的单纯向导作用,需要导游人员