

导游考试78问 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文  
[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/218/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c34\\_218708.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_218708.htm) 全国导游人员资格考试78问: 1、现在实施的《旅行社管理条例》是何时发布，何时修订的？ 1996年10月15日中华人民共和国国务院第205号令发布，根据2001年12月11日《国务院关于修改 旅行社管理条例 的决定》修订。 2、旅行社有哪几类？旅行社分为国际旅行社和国内旅行社。 3、旅行社的经营范围如何划分？国际旅行社的经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、国内旅游业务。国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务。 4、请说出设立国内旅行社的必备条件。 有固定的营业场所；有必要的营业设施；分别持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的总经理1名，部门经理至少2名，取得助理会计师以上职称的专职财会人员；不少于30万元的注册资本和10万元质量保证金。 5、经营范围中有组团出境和入境业务的国际旅行社应有多少注册资金和交纳多少质量保证金？ 注册资本不得少于150万元人民币；交纳160万元人民币。 6、请回答旅行社开展旅游业务的依据。取得《旅行社业务经营许可证》，并领取营业执照。 7、什么情况下旅行社可以设立分社？旅行社年接待旅游者达10万人次以上；进入全国旅行社百强排名；分社经理必须取得《旅行社经理资格证书》；符合《条例》中规定的注册资金和质量保证金的要求。可以设立不具有法人资格的分社。 8、旅行社在经营活动中应当遵循什么原则？遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守商业道德。 9、《旅行社管理条例》第几条规定，旅行社与其聘用的经营人员，应当签订书面合同，约

定双方的权利、义务？第十九条。10、旅游者在什么情况下可以投诉旅行社？旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准的；旅行社服务未达到国家标准或者行业标准的；旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的。11、国内旅行社业务包括那些范围？招徕我国旅游者在国内旅游，为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游等相关服务；为我国旅游者代购、代订国内交通客票、提供行李服务；其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务。12、旅行社年检的内容是什么？旅行社在本年检年度中的企业基本情况、业务经营、人员管理、遵纪守法等情况。13、旅行社年检方式？书面审阅和实地检查。14、年检结论有几种？"通过业务年检"、"暂缓通过业务年检"、"不予通过业务年检"三种。15、请说出四种以上暂缓通过业务年检的情形。

注册资本、旅行社质量保证金不足《条例》规定最低限额的；歇业超过半年的；以承包或挂靠等方式非法转让经营权或部分经营权的；超范围经营的；未按规定组织管理人员及导游、领队等从业人员教育培训或集中培训时数不够规定标准，经理资格证未达到要求的；未按照规定投保旅行社责任险的；经营过程中有零团费、负团费现象的；

有重大投诉尚在调查处理过程中的；年检主管部门认定的其他违反法规、规章的行为。16、请说出四种以上不予通过业务年检的情形 拒不按规定补足注册资本、旅行社质量保证金的；未经营旅游业务超过一年的；国际旅行社连续两年未经营入境旅游业务的；严重超范围经营的；以承包或挂靠等方式变相转让许可证，造成严重后果的；连续两年未按规定组织管理人员及导游、领队等从业人员教育

培训或集中培训时数不够规定标准，经理资格证未达到要求的； 发生严重侵害旅游者合法权益事件的； 拒不参加年检的； 未建立合法、公开的导游报酬机制，致使导游人员私拿回扣，造成恶劣影响的； 年检主管部门认定的其他严重违反法规、规章的行为。

17、旅行社从事旅游业务经营活动，必须投保什么险？旅行社责任保险。

18、俗称的旅行社"卖团"必须符合什么条件？征得旅游者书面同意。

19、请解释导游人员的含义。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。

20、已经取得导游资格证的人员在什么情形下不能取得导游证？无民事行为能力或者限制民事行为能力的；患有传染性疾病的；受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；被吊销导游证的。

21、导游证和临时导游证的有效期？导游证的有效期为3年，临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得展期。

22、无导游证进行导游活动的，应当如何处理？由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1000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。

23、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，应当如何处理？由旅游行政部门责令改正，处1000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。

24、导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，应当如何处理？由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处500元以下的罚款。

25、旅游行政管理部门对导游人员实行哪四种制度？资格考试制度和等级考核制度；计分管理制度和年度审核制度。

26、什么情况

下导游资格证自动失效？获得资格证3年未从业。 27、社会主义职业道德的20字要求？爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。 28、导游人员的行为规范有哪几条？忠于祖国，坚持"内外有别"原则；严格按规章制度办事，执行请示汇报制度；自觉遵纪守法；自尊、自爱，不失人格、国格；注意小节。 29、导游人员的基本职责？按合同实施计划；导游讲解；交通食宿和安全；解惑和处理问题；反馈意见和协助游客活动。 30、导游身心健康内容？身体健康；心理平衡；头脑冷静；思想健康。 31、作为全陪，当客观原因需要变更计划和日程时，应作如何处理？制定应变计划并报告，做好旅游者工作，适当给予物质补偿。 32、缩短在某地的游览时间，应做哪些工作？保证本地最有特点景点的游览，及时通知下一站旅行社，向旅行社报告及时办理退餐、宿、车事宜。 33、分析因主观漏接的原因。未按预定时间提前到达接站地点；将接站地点搞错；班次变更后导游仍按原计划接团；仍按旧时刻表接团；举牌接站的地方选择不当。 34、分析因客观漏接的原因。交通部门原因，旅游团提前到达；上站旅行社、接待社及导游间沟通失误；司机迟到；交通堵塞或以外事情发生；旅游者换乘其他航班。 35、如何预防漏接？认真阅读计划，核实交通工具及到达的准确时间，提前抵达接站地点。 36、如何预防错接？A、熟悉接待计划，客源地旅行社和目的地组团旅行社的名称、团号、人数、领队姓名（无领队的团核实旅游者姓名）、下榻饭店等；B、提前到达接站地点迎候；C、接团时认真核实；D、提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。 37、如何处理误机？立即报告请求协助，尽快联系离开本站，稳定情绪食宿游览，

通知下站调整日程，解释原因赔礼道歉，查清原因承担责任。

38、如何预防误机？落实票据，核对无误；临行前不安排复杂的游览、购物或自由活动；保证在规定的时间内到达离站地点。

39、华侨丢失护照和签证如何办？接待社证明，失主照片，失主报失并申请补办新护照，持新护照到侨居国使领馆办理入境签证手续。

40、丢失港澳居民来往内地通行证应如何处理？持当地旅行社证明向遗失地的公安部门报失，由公安部门签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》。

41、丢失台湾同胞旅行证明如何办？向公安局或侨办报失，核发一次性有效的入出境通行证。

42、丢失中华人民共和国居民身份证的处理？失主凭接待社证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。

43、如何处理证件财物被盗？立即报案，协查线索力争破案；协助失主持旅行社证明到当地公安局开具失窃证明书（出关查验或向保险公司索赔）；周到服务安慰失主缓解不快情绪。

44、下飞机后发现丢失行李，如何处理？A、带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续；B、将失主下榻的饭店名称及联系电话告知登记处，并记下登记处的电话和联系人；C、导游经常询问寻找行李情况，并协助失主购置必要的生活用品；D、导游应帮助失主将接待社的名称、全程旅游线路及各地可能下榻的饭店名称转告有关航空公司；E、如确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。

45、在出站前领取行李时发现行李丢失，如何办？带失主到失物登记处办理行李丢失和认领手续；立即汇报旅行社，与机场、上一站旅行社、民航等单位联系，积极寻找。

46、游览时旅游者走失的处理？了解情况，迅速查找；立即报告，争取帮助；与饭店联

系；向旅行社报告；做好善后工作；写出事故报告。47、如何预防旅游者走失？做好提醒和备忘工作，做好各项安排的预报，时刻和旅游者在一起、经常清点人数，导游集体密切配合，全陪和领队主动做好断后工作，导游以高超的技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者。48、旅游者患一般疾病，应怎样处理？劝早就医多休息，关心旅游者的病情，向旅游者讲清看病费用自理，严禁擅自给患者用药。49、旅游者在前往景点途中突患重病的处理？A、就近送医院；B、及早通知旅行社请求指示和派人协助；C、提醒领队通知患者亲属及所在国使领馆；D、找不到亲属时，按使领馆的书面意见处理；E、安排好旅游团其他旅游者的活动，全陪继续随团旅游。50、如何预防交通事故的发生？关注车辆状况，时间留有余地，提醒谨慎驾驶，阻止酒后开车。51、如何预防治安事故？提醒旅游者保密房号，建议旅游者贵重寄存，离车证件物品不遗留，清点人数不分开，汽车半路上客。52、如何处理治安事故？保护人财，立即报警，及时报告，安定情绪，书面报告，协助善后。53、旅游者中暑急救的步骤？A、将患者平躺在阴凉通风处，解开衣裳，放松裤带；B、可能时让患者饮用含盐饮料，对发烧者要用冷水或酒精擦身散热，服用必要的防暑药物；C、缓解后让患者静坐或静卧休息。严重者在必要急救后应立即送医院。54、旅游者急性心肌梗塞的处理？A、就地平躺，头部略高；B、请领队或团内其他游客从患者口袋中寻找备用药物，让患者服用；拨打急救电话，待病情稍稳定后送医院。55、旅游者个别要求处理的三项基本原则？合理而可能，认真倾听耐心解释，尊重旅游者不卑不亢。56、旅游者要求亲友随团活动，如何处理

？征得领队和旅游团其他成员的同意，到旅行社办理入团手续。

57、旅游者要求转递物品的处理？请旅游者签写委托书，注明物品名称和数量；当面清点签字并留下收件人的通讯地址；收件人收到物品后要写收条并签字盖章；导游人员将委托书和收条一并上缴旅行社。婉拒食品及鲜活商品等。

58、导游服务中进行旅游宣传应遵循的原则？积极主动，因势利导；实事求是，保守秘密；不卑不亢，求同存异。

59、民航运输飞行有哪几种形式？班期飞行、加班飞行、包机飞行。

60、机票的有效期及如何区别OK票和OPEN票？国内国际机票有效期均为一年。OK票：已订妥日期、航班和机座；OPEN票是不定期机票，乘机前持机票和有效证件到民航办理顶座手续。

61、公路国道分别是哪几类？第一类（1XX）以北京为中心，呈扇面辐射；第二类（2XX）南北走向；第三类（3XX）东西走向。

62、如何区分大中小型客车？横排3座总15座以下为小，横排4座总16-30座为中，横排4个及以上总座31个及以上为大。

63、客轮舱室分为哪五等？一等软卧1-2人，二等软卧2-4人，三等软卧4-8人，四等硬卧8-24人，五等硬卧。

64、儿童乘飞机、火车、客轮的半票条件分别是？飞机：2周岁-未满12周岁，2周岁以下10%；火车：身高1.1-1.4米；客轮：身高1.1-1.3米。

65、铁路车票是乘车凭证，也是什么凭证？旅客加入铁路意外伤害强制保险的凭证。

66、调节游客情绪的方法有哪几种？补偿法、转移注意法、分析法。

67、导游讲解必须遵循哪些原则？以客观现实为依托的原则；针对性原则；灵活性原则。

68、突出重点法一般突出哪四点？突出大景点中具有代表性的景观；突出景点的特征及与众不同之处；突出游客感兴趣的内容；突出当地最

著名的内容。69、问询飞机和火车到达时间分别应该提前多少时间？飞机2小时，火车1小时。70、到机场和火车站接站，应该提前多少时间？接站提前30分钟，飞机提前20分钟（散客）。71、团队和散客送站的时间分别应该提前多少？团队送站沿海及国际航班2小时、国内90分钟，火车1小时；散客送站国内航班1小时，火车40分钟。72、2002年是旅游整顿规范年，请问什么是“三提高”？提高导游队伍管理水平，提高旅行社规范经营水平，提高旅游环境管理水平。73、导游IC卡计分管理制度从何时起实行？2002年1月1日起实行。74、导游IC卡计分管理制度有几种扣分类型？共有27种违规扣分类型。75、有几种情况将被扣10分并吊销导游证？损害国家利益和民族尊严的言行的；诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；有殴打或谩骂旅游者行为的；欺骗、胁迫旅游者消费的；未通过年审继续从事导游业务的；因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。76、在什么情况下导游人员可以调整或变更接待计划？前提条件是什么？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。77、导游人员在带团过程中，如何做好安全工作？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。78、国家标准《导游服务质量》对导游人员仪容仪表的要求？导游人员应穿工作服或指定的服装，服装要整洁、得体。导游人员应举止大方、端庄、稳重，表情自然、诚恳、和蔼，努力克服不合礼仪



的生活习惯。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。  
详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)