

导游服务质量标准 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38828.htm

1、范围 本标准规定了导游服务的质量要求，提出了导游服务过程中若干问题的处理原则。本标准适用于各类旅行社在接待旅游者过程中提供的导游服务。

2、定义 本标准采用下列定义

2.1 旅行社 -- travel service 依法设立并具有法人资格，从事招徕、接待旅行者，组织旅游活动，实行独立核算的企业。

2.2 组团旅行社（简称组团社）接受旅游团（者）或海外旅行社预定，制定和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

2.3 接待旅行社（简称接待社）接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游团（者）在当地参观游览等活动的旅行社。

2.4 领队 受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

2.5 导游人员 持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员。

2.5.1 地方陪同导游人员（简称地陪）受接待旅行社委派，代表接待社，实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

2.5.2 全程陪同导游人员（简称全陪）受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全旅程陪同服务的导游人员。

3. 全陪服务 全陪服务是保证旅游团（者）的各项旅游活动按计划实施，旅行顺畅、安全的重要因素之一。全陪作为组团社的代表，

应自始至终参与旅游团（者）全旅程的活动，负责旅游团（者）移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。全陪应严格按照服务规范提供各项服务。

3.1 准备工作要求 准备工作是全陪服务的重要环节之一。

3.1.1 熟悉接待计划 上团前，全陪要认真查阅接待计划及相关资料，了解旅游团（者）的全面情况，注意掌握其重点和特点。

3.1.2 做好物质准备 上团前，全陪要做好必要的物质准备，携带必备的证件和有关资料。

3.1.3 与接待社联络 根据需要，接团的前一天，全陪应同接待社取得联系，互通情况，妥善安排好有关事宜。

3.2 首站（入境站）接团服务要求 首站接团服务要使旅游团（者）抵达后能立即得到热情友好的接待，旅游者有宾至如归的感觉。

a) 接团前，全陪应向接待社了解本站接待工作的详细安排情况；

b) 全陪应提前半小时到接站地点迎候旅游团（者）；

c) 接到旅游团（者）后，全陪应与领队核实有关情况；

d) 全陪应协助领队向地陪交接行李；

e) 全陪应代表组团和个人向旅游团（者）致欢迎辞。欢迎辞应包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行顺利愉快等内容。

3.3 进住饭店服务要求 进住饭店服务应使旅游团（者）进入饭店后尽快完成住宿登记手续、进住客房、取得行李。为此，全陪应积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续，并热情地引导旅游者进入房间，还应协助有关人员随时处理旅游者进店过程中可能出现的问题。

3.4 核对商定日程 全陪应认真与领队核对、商定日程。如遇难以解决的问题，应及时反馈给组团社，并使领队得到及时的答复。

3.5 各站服务要求 全陪各站服务，应使接待计划得以全面顺利实施，各站之间有机衔接，各项服务

适时、到位，保护好旅游者人身及财产安全，突发事件得到及时有效处理，为此：a) 全陪应向地陪通报旅游团的情况，并积极协助地陪工作；b) 监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议；c) 出现突发事件按附录A（标准的附录）的有关原则执行。

3.6 离站服务要求 全陪应提前提醒地陪落实离站的交通票据及准确时间，协助领队和地陪妥善办理离店事宜，认真做好旅游团（者）搭乘交通工具的服务。

3.7 途中服务要求 在向异地移动途中，无论乘坐何种交通工具，全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全；组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，努力使旅游团（者）旅行充实、轻松、愉快。

3.8 末站（离境站）服务要求 末站（离境站）的服务是全陪服务最后的接待环节，要使旅游团（者）顺利离开末站（离境站），并留下良好的印象。在当次旅行结束时，全陪应提醒旅游者带好自己的物品和证件，征求旅游者对接待工作的意见和建议，对旅途中的合作表示感谢，并欢迎再次光临。

3.9 处理好遗留问题 下团后，全陪应认真处理好旅游团（者）的遗留问题。全陪应认真、按时填写《全陪日志》或其他旅游行政管理部门（或组团社）所要求的资料。 [1] [2] [3] [下一页] 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