

导游服务规范全陪 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_38839.htm 全程陪同导游人员(简称全陪)是指受组团旅行社委派，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)提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团(者)或海外旅行社预订，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。这里的领队是指受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。全陪服务程序是指全程陪同导游人员从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团游完全程并做完完善后工作为止的工作程序。包括如下四个方面：一、接团前工作 全陪在接团前要做那些服务准备工作？熟悉接待计划 做好接团的物质准备 摘记旅游线路上个地方接待社有关部门和人员的联系电话和传真号码 在接团前一天同接待社联系，通报情况，安排接待事宜 接团前全陪在熟悉接待计划时要注意哪些内容？1) 认真阅读接待计划，了解旅游团全面情况；2) 特别记住旅游团名称团号、国别、人数和领队姓名；3) 了解旅游团员姓名、国别、职业、性别、年龄、宗教信仰和生活习惯等，注意了解团内较有影响的成员、特殊照顾对象和知名人士的情况；4) 掌握旅游团的行程计划，清楚旅游团抵离各站的时间和交通工具；5) 熟悉各站主要参观游览项目，根据旅游团的特点做好讲解咨询准备；6) 了解各站的文娱节目、风味餐食和额外游览项目是否收费 二、接团时工作 1、在首站接待服务中，全陪的主要工作有哪些？为

做好首站接团服务，全陪应在接团前地接社了解首站接待工作的详细安排情况；提前半小时到达接团地点与地陪一起迎候、认找旅游团；接到旅游团后，要向领队作自我介绍，并向领队介绍地陪；与领队核实旅游团实到人数、行李件数和所需住房情况，协助领队向地陪交接行李；代表组团社和本人向旅游团致欢迎辞

三、接团后工作

旅游团下榻饭店后，全陪应做好哪些工作？

- 1) 主动协助领队办好旅游团入住手续，并请领队分配住房，掌握住房名单，与领队互通各自的房间号；
- 2) 热情引导游客进入房间，随时处理可能出现的问题；
- 3) 掌握饭店总台电话号码和同地陪联系的方法

在游客参观游览的过程中，全陪的工作是什么？

- 1) 保护游客的人身、财产安全，随时提醒游客注意，预防处理可能出现的问题和事故；
- 2) 随时注意观察周遍环境，留意游客的动向，以防游客走失或发生事故，并协助地陪圆满完成讲解任务；
- 3) 如发生事故，迅速向组团社请示汇报，并协助地接社和有关部门妥善处理问题。

全陪在旅游接待的整个过程中的协调联络工作包括：

- 1) 做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络协调工作；
- 2) 做好旅游线路上各站之间特别是上、下站之间的联络协调工作，如领队的意见、游客的要求、购物/节目安排避免重复等；
- 3) 做好旅游途中出现问题与事故时与组团社领导和有关部门的联络请示工作。

四、送团工作

旅游团离开一地赴下一地时，全陪应做好哪些工作？

- 1) 提醒地陪落实离站的交通票据和准确时间；
- 2) 协助领队和地陪办理离站的有关事宜；
- 3) 在交通港与地陪交接交通票、行李卡或行李托运单，点清核准后妥善保管。

旅游团离开最后一站时，全陪工作有：

- 提醒游客带好自己的物品和证件；
- 征求

游客对整个接待工作的意见和建议；向游客致欢送辞，感谢他们给予的合作，欢迎再次合作。《全陪日志》包括哪些内容？旅游团的基本情况，立场有日程安排和各地交通情况，各地地接质量（游客对食、宿、行、游、购、娱等方面的满意程度；发生的问题及处

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