

国内旅游团队导游服务程序 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_9B\\_BD\\_E5\\_86\\_85\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c34\\_39534.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_9B_BD_E5_86_85_E6_97_85_E6_c34_39534.htm)

国内旅游团队，是指旅行社招徕我国公民（或长期居住在我国境内的外国人）在我国境内进行旅行游览活动的旅游消费群体。旅行社为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐等各项事宜，并提供导游等相关服务。在我国，国际社和国内社都有资格经营国内旅游业务。但国内社只能接待我国公民在我国境内的旅行游览活动。

一、全陪服务程序 国内旅游团队全陪服务工作程序与入境旅游团队全陪服务的工作程序所不同的是：全陪必须提前到达计划所规定的集合地点迎候旅游者。在迎候地点或前往游览地的途中作自我介绍；代表组团社向全体旅游者表示欢迎；介绍旅游线路和沿线主要旅游景点概况、旅游目的地的风土人情、接待条件及有关注意事项；向旅游者分发行程安排和有关旅游目的地的资料；在每一城市，介绍各地地陪，协助地陪办理旅游团入住手续，并为旅游团分配房间。在各接待环节，全陪还须承担领队的职责；国内游客行李一般较少，通常不另派行李车，旅行车较为拥挤，所以全陪必须照顾好旅游者和行李的上下车。行程结束后，全陪必须和旅游团一起回到出发城市。

二、地陪服务程序 国内旅游团队地陪服务工作程序与入境旅游团队地陪服务工作程序基本相同。该注意的是：国内旅游团的客人一般都随身携带行李，不需办理行李交接手续，但地陪一定要与全陪一起照顾旅游者行李的上下车。国内旅游团的接待车辆，住房和用餐标准往往不如入境旅游团高，这给导游工作增加了难度，所以

地陪必须有充分的思想准备，并做好充分的接待准备，尽量避免“服务缺陷”。若系某段旅游线路的地陪服务（如华东线），一般是全线用车，地陪更应照顾旅游者的旅行生活，主动联系各城市（旅游区）的接待事宜，熟悉行车线路、各地概况和景点知识。还须指出的是，在接待国内旅游团体时，地陪经常需带大量现金以支付各地的旅游费用，所以地陪要妥善保管好财物，送团后及时与旅行社结帐。

### 三、景区、景点导游服务程序

景区景点导游人员也称讲解员，主要负责在某一特定风景区（景点）内为旅游团（者）进行导游讲解服务。其主要的职责是安全提示和导游讲解。这一导游服务形式是导游服务的又一重要组成部分，包括旅游区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等地的导游服务。讲解时，导游人员应向旅游团（者）介绍所参观游览的景区、景点的概况和主要特色，使旅游者对参观游览点有较全面的了解，同时要注重对环保知识、生态系统或文物价值的宣传。做到语言准确、清晰、生动、自然，内容详实、科学。具体地讲，景区、景点导游服务可按下列程序进行。

#### （一）服务准备

- 1、熟悉接待计划在接待前，导游人员首先了解所接待旅游团（者）的基本情况，要弄清旅游团（者）的人数、性质、身份、要求等。
- 2、熟悉景区、景点的情况根据旅游团（者）的情况，掌握相关的知识；（2）掌握必要的环境保护和文物保护知识及安全知识；（3）熟悉景区、景点的有关管理条例。
- 3、物质准备准备好导游器材和游览工具；准备好导游图册、宣传资料及纪念品；佩带好导游胸卡。

#### （二）接待服务

- 1、致欢迎辞欢迎辞的内容包括：向旅游团（者）自我介绍，表示欢迎，表达工作愿望，希得到大家的合作和

指导。2、导游讲解（1）景区、景点的概况介绍 景区、景点的概况内容包括：基本概况，如历史背景、规模、布局等；特征、价值；参观游览的有关规定和注意事项。向旅游者讲明参观、游览的线路和主要内容积极引导旅游者参观游览 导游人员应根据旅游者的兴趣、爱好进行有针对性的讲解 宣传与讲解相结合 导游人员应根据所参观、游览的景区、景点的具体内容进行宣传 环境、生态知识及文保知识，并认真回答旅游者的询问。留意旅游者的动向，提醒安全注意事项（三）购物 导游人员应主动向旅游者实事求是地介绍有特色的纪念品，做好旅游者的购物顾问。制止尾随兜售或强买强卖的现象。送别服务 1、致欢送辞 致欢送辞是景区、景点导游人员最重要的工作内容之一，包括：对旅游者的合作表示感谢，征询意见和建议，向旅游者表示祝愿，欢迎再次光临。2、向旅游者赠送有关宣传资料或小纪念品 3、与旅游者握手告别 导游人员应将旅游者送上交通工具，等交通工具离开后，方可返回。4、填写接待记录 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)