

2011年导游职业规范知识讲义2.3:团队旅游领队服务程序规范
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635778.htm

第三节 团队旅游领队服务程序规范

在我国，公民自费出国旅游是一项新的旅游业务。按照

《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》的规定，目前我国

出国旅游均采用团队形式，“团队的旅游活动须在领队带领

下进行”。海外领队是经国家旅游行政管理部门批准的国际

旅行社委派的出国旅游团队的专职服务人员，代表该旅行社

，全权负责。起到旅游团在境外与接待方旅行社、旅游者和

旅游目的地国家(或地区)导游员之间的桥梁作用。他的主要

任务是：维护旅游团成员间的团结。协调旅游团同境外接待

方旅行社导游人员之间的关系，监督接待方旅行社全面执行

旅游合同规定的内容，协助各地导游人员落实旅游团食、住

、行、游、购、娱等各项服务；维护旅游团成员的正当权益

；负责处理旅游团在境外所遇到的各种紧急事宜，保证旅游

团在境外旅游安全和顺利。

一、服务准备(一)业务准备1. 了解旅游团成员的姓名、性别、年龄、职业，旅游团中的重点

旅游者，需特别照顾的对象以及旅游团的特殊要求。2. 研究

旅游活动计划。3. 核对各种票证。(1)护照与机票核对，包

括中英文姓名、前往国家。(2)机票与行程核对，包括国际段

和国内段行程、日期、航班、间隔时间等。(3)护照与名单核

对，各项一一对应，核对实际出境旅游人数是否与团队名单

表一致。(4)护照内容核对，包括正文页与出境卡，是否与前

往国相符，签证的有效期、签证水印及签字等。(二)知识准

备和心理准备1. 准备好旅游目的地国家和地区概况；熟悉

旅游景点。2. 海外领队要准备吃苦受累，准备受气，也要有遭遇危险的准备。(三)物质准备1. 准备好签证、已核对好的票据、证件和各种表格。2. 准备好机场税款及团队费用。3. 准备好社旗、社牌、胸牌、行李标签等。4. 准备好国内外重要联系单位的电话号码、名片等。5. 准备好日用品，如闹钟、计算器、签字笔等。6. 准备好常用药品，如感冒药、胃肠药、消炎药、止泻药、晕车药等。

二、开好说明会办理好签证、机票、名单表等出入境手续后，就得举行由参游人员参加的“出境旅游说明会”。说明会的目的—是提供机会让领队与旅游者、同团旅游者之间相互认识，二是领队要将有关事项告知每一位客人，还要落实一些具体事项。(一)说明会内容1. 致欢迎词。2. 领队自我介绍，表明愿为大家服务的态度，希望旅游者配合、监督。3. 行程说明：按行程表逐一介绍，但必须强调表上的游览顺序可能变化，也要说明哪些活动属自费项目，参加与否由旅游者自定。4. 提醒旅游者带好有关物品：洗漱用品和拖鞋(在境外最好使用自带的)、衣物、常用药物、热水器、胶卷(最好多带一些)等。5. 告诉旅游者，中国海关规定每位出境旅游者可携带人民币6000元。或可兑换美元2000元。6. 卫生检疫：通常在开说明会时由旅行社联系检疫局人员来打防疫针并发给黄皮书，也可在出境时购买必备药物并领取黄皮书。7. 告诫旅游者在境外注意安全。8. 告诫旅游者在境外保管好自己的财物。9. 告知有关国家和地区的法律及海关规定，说明过关程序及有关手续。10. 通知集合时间和地点：一般在航班离港前2小时，火车或汽车发车前1小时到达指定地点集合。11. 提出要求：注意统一活动，强化时间观念，全团成员团结友爱。(二)落实事

项1 . 分配住房。2 . 落实单项服务等方面的特殊要求。3 . 落实餐饮方面的特殊要求。 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