**导游服务规范知识（160道）**

 1-83T 地陪服务规范

**1.地陪导游服务的对象分为哪两大类型？（2020年8月版P121）**

答：分为旅游团队和散客两大类型。地陪导游应该遵照特定的程序和标准向他们提供导游服务。

**2.地陪导游接待服务流程可分为哪几个阶段P71**

答：（1）服务准备；

（2）接站服务；

（3）入店服务；

（4）核对、商定日程；

（5）参观游览服务；

（6）食、购、娱服务；

（7）送站服务；

（8）善后工作。

**3. 地陪接待阶段前的准备工作主要有哪几个方面？P71**

答：（1）熟悉接待计划；(**业务准备**)

（2）落实接待事宜；(**业务准备**)

（3）知识准备；

（4）物质准备；

（5）形象准备；

（6）心理准备。

**4.什么是地陪导游服务的业务准备？包括哪些内容？P71**

答：**业务准备**是指地陪导游对其所接待的旅游团情况的掌握和所做的预先计划安排，包括熟悉接待计划和落实接待事宜。

**5.地陪导游的接待计划分为哪两种？P71**

答：分为入境旅游团的接待计划和国内旅游团的接待计划。

**6.地陪导游在接到旅游接待计划后，要认真阅读。应重点了解哪些方面的信息？P71**

答：（1）旅游团基本信息。包括组团社信息、旅游团队信息；

（2）旅游团成员情况；

（3）旅游团抵离本地情况；

（4）旅游团交通票据情况；

（5）特殊要求和注意事项。

**7.地陪导游要预先了解旅游团交通票据情况，主要包括哪些内容？P73**

答：（1）赴下一站的交通票据是否已经订妥；

（2）有无变更和更改后的落实情况；

（3）有无返程票（若有，是否落实）。

**8.地陪导游要预先了解旅游团成员的基本情况，包括哪些内容？P73**

答：包括人数（男性、女性、儿童数）、姓名、性别、国籍（省份、城市）、年龄、职业、文化层次、宗教信仰、风俗、饮食习惯等。

**9.地陪导游要预先了解旅游团的基本情况，包括哪些内容？P71**

答：（1）旅游团的团名、团号、电脑序号；

（2）领队姓名与电话；

（3）全陪姓名与电话；

（4）旅游团种类；

（5）旅游团等级；

（6）旅游团费用结算方式。

**10.地陪导游要预先了解旅游团抵离本地情况，主要包括哪些内容？P73**

答：（1）抵离时间；

（2）所乘交通工具类型；

（3）班次（车次、船次）；

（4）使用的交通港（机场、车站、码头）的名称。

**11.地陪导游要预先了解旅游团服务项目和接待要求，主要包括哪些内容？P73**

答：（1）住房、用车、游览、餐饮等方面的特殊要求；

（2）该团的特殊情况和注意事项；

（3）增收费用情况；

（4）特殊旅游者情况。

**12.地陪导游要预先落实接待事宜，主要包括哪些内容？P73**

（1）核对日程安排表（电子行程单）；

（2）落实接待车辆；

（3）落实住房；

（4）落实用餐；

（5）落实行李运送；

（6）了解不熟悉的参观游览点；

（7）核实旅游团（者）离开当地的出票情况；

（8）落实其他计划内项目的安排情况；

（9）与全陪联系；

（10）掌握有关联系电话。

**13.地陪导游核对日程安排表（电子行程单），主要包括哪些内容？P73**

答：日程表中所列日期、出发时间、游览项目、就餐地点、风味餐品尝、购物、晚间活动、自由活动和会见等项目。

**14.地陪导游如何落实接待车辆？P74**

答：（1）地陪导游应在接团前同司机商定接头的时间和地点；

（2）接待大型旅游团时，地陪导游应在车上贴上醒目的编号和标记，以便旅游者识别；

（3）如果地接社为旅游团安排了行李车，地陪导游应与该车司机联系，告知旅游团抵达的时间、抵达的地点和下榻的饭店。

**15.地陪导游如何预先落实旅游团的住房？P74**

答：（1）在接团前要与旅行社计调人员核实该团客人所住房间的数目、类别、用房时间是否与接待计划相符，核实房费内是否含早餐等；

（2）若接待重点旅游团，可亲自到客人下榻的饭店向饭店接待人员了解其团队排房情况，告知旅游团的抵达时间和旅游车牌号，并主动介绍该团的特点，配合饭店做好接待工作。

**16.地陪导游如何预先落实旅游团的用餐？P74**

答：地陪导游要预先与有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每一次用餐的落实情况，并告知旅游团的团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求等。

**17.对于新开放的旅游景点或不熟悉的参观游览点，地陪导游应预先做怎样的了解？P74**

答：（1）地陪导游应预先了解景点位置、行车路线、开放时间、最佳游览线路、厕所位置等；

（2）必要时，地陪导游可先去踩点，以保证旅游活动的顺利进行。

**18.地陪导游要提前与全陪导游联系，落实哪些内容？P75**

答：（1）了解该旅游团有何变化，对在当地的安排有何要求；

（2）如接待的入境旅游团是首站抵达，地陪导游要与全陪导游约定见面时间和地点，一起提前赴机场（车站、码头）迎候旅游团。

**19.地陪导游接团前一般需要掌握哪些单位和人员的电话号码？P75**答：（1）接待社各部门、行李员、全陪导游、旅游车公司（旅行社车队）、就餐餐厅、下榻饭店、旅游景区等参观游览过程中可能用到的联系电话；

（2）机场（车站、码头）联系电话；

（3）下站旅行社联系电话。

**20. 地陪导游接团前要做好哪些知识准备？P75**

答：（1）专业知识准备。根据计划上确定的参观游览项目，做好有关知识和资料的准备，尤其是计划中所列的新开放景点知识的准备。准备的过程中应注意知识的更新，及时掌握最新信息。接待有专业要求的团队，更要做好相关专业知识和术语、词汇。做好当前热门话题、国内外重大新闻以及旅游者可能感兴趣的话题的准备。做好客源国家（地区）有关知识的准备；（2）语言准备。若接待的是入境旅游团，地陪还要做好语言翻译和外语词汇的准备。在语音、语调、语法和用词等表达技巧方面，注意表达清楚、生动和流畅。

**21. 地方陪同导游上团前，要做好哪些物质方面的准备？**

答：（1）领取必要的票证、表格和费用；

（2）准备工作物品；

（3）准备个人物品。

**22.地陪导游上团前要准备必备的工作物品，主要包括哪些？**

答：（1）电子导游证、导游身份标识、导游旗、扩音器、接站牌、旅行社标志、宣传资料、行李牌（行李标签）、通讯录等；

（2）按旅游团人数发放的物品，如旅游帽、导游图或其他旅游纪念品等。

**23.地陪导游上团前要准备必备的个人物品，主要包括哪些？**

答：名片、手机及充电器、防护用品（雨伞、遮阳帽、润喉片等）、常备药品、记事本、工作包等。

**24.地陪导游上团前如何做好个人形象准备？**

答：（1）导游的着装要符合导游的身份，要方便旅游服务工作；

（2）导游的衣着要简洁、整齐、大方、自然，佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹。如果接待计划中安排有会见、宴会、舞会等，导游要准备好适合这些场合的正装或民族服装；

（3）导游的头发要保持清洁、整齐。

**25.地陪导游在接团前要做好哪几个方面的心理准备？**

答：（1）准备面临艰苦复杂的工作；

（2）准备承受抱怨和投诉；

（3）准备面对形形色色的“精神污染”和“物质诱惑”。

**26.地陪导游的迎接服务包括哪几个环节？**

答：（1）旅游团抵达前的服务安排；

（2）旅游团抵达后的服务；

（3）赴饭店途中的服务。

**27.旅游团抵达前，地陪导游应当做哪些服务安排？**

答：（1）接团当天，确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间；

（2）与旅游车司机联系；

（3）如配行李车，要与行李员联系；

（4）到达接站地点后，再次核实航班（车次）抵达的准确时间；

（5）持接站牌迎候旅游团。

**28.地陪导游如何提前确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间？**

答：（1）接团当天，及早与旅游团全陪或领队联系，了解旅游团所乘交通工具的运行情况；

（2）到达接站地点后，应再次通过APP、问讯处或航班（车次）抵达显示牌确认航班（车次）抵达的准确时间。

**29.地陪导游迎接旅游团时提前与旅游车司机联系，包括哪些内容？**

答：（1）通知旅游车司机出发的时间，商定见面地点；

（2）确保提前半小时到站等候，并告知司机旅游团活动日程和具体时间；

（3）到达接站地点后，与司机确认旅游车具体的停车位置。

**30.地陪导游到达接站地点后，再次核实航班（车次）抵达的时间时，被告知所接航班（车次）晚点，该怎么办？**

答：（1）如推迟的时间不长，地陪导游可留在接站地点继续等候旅游团；

（2）如推迟的时间较长，应立即将情况报告接待社有关部门，听从安排。

**31.旅游团所乘交通工具抵达后，地陪导游如何迎候旅游团？**答：（1）地陪导游应在旅游团出站前，通过短信或电话联系对方，并持接站牌站立在出口醒目的位置，面带微笑迎候旅游团；

（2）接站牌上要写清团名、团号、领队或全陪姓名，接小型旅游团或无领队、无全陪的旅游团要写上客人姓名。

**32.旅游团抵站后，地陪导游应当提供的服务包括哪些？**

答：（1）认找旅游团；

（2）认真核实人数；

（3）集中清点行李；

（4）集合登车。

**33.请你说说地陪导游在出站口怎样认找旅游团？**

（1）站在出站口明显的位置举起接站牌或导游旗，以便领队、全陪（或客人）前来联系；

（2）同时，通过手机与全陪或领队联系，了解出站情况；

（3）还可根据旅游者的民族特征、衣着、组团社的徽记、人数等分析判断或上前委婉询问，问清该团团名、领队、全陪的姓名以及旅游者人数，以防接错。

**34.地陪导游接到旅游团后，如何核实旅游团的人数？**

答：（1）先向领队（或客人）做自我介绍，再与领队和全陪核实实到人数；

（2）如与计划的人数不符，要及时通知旅行社，以便变更住宿、餐饮的安排；

（3）如所接待的旅游团无领队和全陪，地陪导游要与旅游团成员核对团名、人数及团员姓名。

**35.接到旅游团后，地陪导游如何集中清点行李？**

答：（1）协助该团旅游者把行李集中到指定位置清点行李件数；

（2）如果乘飞机抵达，要提醒他们检查行李是否有缺少或损坏，如有，应协助当事人到机场失物登记处或相关部门办理行李丢失登记和赔偿申报手续；

（3）若旅游团配备行李车，应与领队、全陪、接待社行李员一起清点和核对行李件数，并填写行李卡。行李卡一式两份，由地陪和行李员双方签字。

**36.接到旅游团后，地陪导游和司机怎样做好旅游团集合登车？**

答：（1）地陪要提醒客人带齐行李物品，引导客人前往旅游车停放处；

（2）旅游车司机应当打开大巴车底层行李箱或者后备箱，帮助客人码放行李；

（3）地陪要站在车门旁，搀扶或协助客人上车；

（4）客人上车后，地陪应帮助旅游者将放在行李架上的手提行李整理好；

（5）待客人坐定后，地陪要在车上清点人数，无误后示意司机开车。

**37.地陪导游带团赴饭店途中要做好哪几项工作？**

答：（1）致欢迎辞；

（2）调整时间；

（3）首次沿途导游；

（4）宣布当日或次日的活动安排；

（5）宣布集合时间、地点和停车地点。

**38.地陪导游致欢迎辞一般包括哪些内容？**

答：（1）问候语：真诚问候旅游者；

（2）欢迎语：代表所在旅行社、本人及司机欢迎旅游者光临本地；

（3）介绍语：介绍自己的姓名及所属单位，介绍司机；

（4）希望语：希望旅游者配合自己的工作，并多提意见和建议；

（5）祝愿语：预祝旅游者旅游愉快、顺利。

**39.地陪导游首次沿途导游的内容一般包括哪几点？**

答：（1）本地情况介绍；

（2）风光风情导游；

（3）介绍下榻的饭店。

**40.地陪导游在首次沿途导游中，如何做好风光导游？**

答：（1）地陪应在行车途中对道路两旁的人、物、景做好风光导游，以满足旅游者初到一地的求知欲；

（2）风光导游的讲解要简明扼要，语言节奏要明快清晰，景物取舍要恰当，要见人说人、见物说物，与旅游者的观赏同步；

（3）可适当采用类比的方法使旅游者听后有亲切感和对比感。

**41.地陪导游在首次沿途导游中介绍本地情况，一般包括哪些内容？**

答：包括地理位置、行政区划、气候、人口、主要物产、居民生活、文化传统、土特产品、历史沿革等。

**42.地陪导游在首次沿途导游中介绍下榻饭店的情况，一般包括哪些内容？**

答：包括饭店的名称、位置、距离机场（车站、码头）的距离、星级、规模、主要设施设备与使用以及入住手续和注意事项等。

**43.地陪导游带领旅游团入住饭店服务包括哪些内容？**

答：（1）协助办理入住手续；

（2）介绍饭店设施；

（3）带领旅游者用好第一餐；

（4）处理旅游者入住后有关问题；

（5）照顾行李进房；

（6）确定叫早时间。

**44.地陪导游如何协助领队或全陪办理好住店登记手续？**

答：（1）请领队或全陪收齐旅游者证件，与旅游者名单表一起交给饭店前台；

（2）拿到房号和房卡（钥匙）后，请领队根据准备好的住房名单分发房卡，填写分房名单表；

（3）请前台复印分房名单表，前台、地陪、全陪、领队各一份；

（4）把在前台处领取的印有饭店名称、地址和电话的饭店卡片分发给旅游者；

（5）如旅游团既无领队也无全陪，可请团长分房；

（6）地陪若留宿饭店，要将自己房间号告知全陪和领队，如不住饭店，应将自己的电话号码告知他们，方便联系。

**45.入住饭店后，地陪导游如何向旅游者介绍饭店设施？**

答：（1）地陪应向全团介绍饭店的主要设施，包括外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品部、公共卫生间的位置以及在店内如何使用WIFI、网络连接，并讲清住店注意事项；

（2）如客房内无保管箱，提醒旅游者将贵重物品交前台保管；

（3）告知房内小酒吧、长途电话等收费项目；

（4）告知饭店安全通道位置以及房间安全注意事项。

**46.地陪导游如何带领旅游者用好第一餐？**

答：（1）旅游者进入房间之前，地陪要向客人介绍该团在饭店内的就餐地点、时间和就餐形式；

（2）全体团员到齐后，带领他们进入餐厅，向领座服务员问清本团的座次后，再带领旅游者到指定的餐桌入座；

（3）告知游客用餐的规定、餐费所包含的内容，以免产生误会；

（4）在用餐前，地陪要核实餐厅是否有根据该团用餐的特殊要求和饮食忌讳安排团餐。

**47.地陪导游在旅游者进房后，如何照顾行李进房？**

答：（1）地陪要等到该团行李运抵饭店时与行李员、领队、全陪一起核对行李；

（2）然后交给饭店行李员，督促其尽快将行李送到旅游者的房间；

（3）若个别旅游者未拿到行李或拿到的行李有破损，地陪应尽快查明原因，采取相应措施。

**48.地陪导游如何确定旅游团的叫早时间？**

答：地陪导游在结束当天活动离开饭店之前，应与领队确定第二天的叫早时间，请领队通知全团旅游者，并将商定的叫早时间通知饭店前台办理。

**49.地陪导游如何确定核对、商定日程的时间、地点和对象？**

答：（1）如果团队抵达后是直接去游览点的，核对商定团队行程的时间、地点可选择在行车途中；如果是团队先前往饭店的，一般可选择在首次沿途导游途中进行，也可在旅游团进入饭店大堂入住手续办理完毕后进行，地点宜在公共场所，如饭店大堂等。

（2）商谈日程的对象应根据旅游团的性质而定。对一般旅游团，与领队、全陪商谈；对于重点团、专业团、交流团等，除领队、全陪外，还应请团内有关负责人一起参加商谈；如果旅游团没有领队、全陪，可与全团旅游者一起商定。

**50.地陪导游在与相关人员核对、商定日程时可能会出现哪些不同的情况？**

答：（1）对方可能会提出一些较小的修改意见；

（2）对方可能提出的要求与原计划的日程有较大变动，或涉及接待规格；

（3）领队（或全陪）手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入。

**51.核对、商定日程时，对方提出较小的修改意见，地陪导游应如何处理？**

答：（1）首先，地陪可在不违背旅游合同的前提下，对合理而可能满足的项目，努力予以安排；

（2）其次，如对方提出增加新的游览项目，而新增项目需要收费，地陪应及时向旅行社有关部门反映，并事先向领队和旅游者讲明，若他们同意，订立合同，按规定收费。新增项目不得影响计划项目实施；

（3）最后，对无法满足对方要求的项目，地陪要耐心做好解释和说服工作。

**52.核对、商定日程时，对方提出的要求与原计划的日程有较大变动，或涉及接待规格，地陪导游应如何处理？**

答：对于这种要求地陪一般应婉言拒绝，并说明我方不便单方面不执行合同。如经领队和全体旅游者提出的要求确有特殊理由，地陪必须请示旅行社有关领导，按领导指示办理。

**53.核对、商定日程时，领队（或全陪）手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入，地陪导游应如何处理？**

答：（1）地陪应及时报告旅行社查明原因，分清责任；

（2）若是接待方的责任，地陪应实事求是地说明情况，向领队和全体旅游者致歉，并及时做出调整；

（3）若责任不在接待方，地陪也不应指责对方，必要时，可请领队向旅游者做好解释工作。

**54.地陪导游参观游览服务包括哪些内容？**

答：（1）出发前的准备；

（2）赴景点途中的服务；

（3）抵达景点后的导游服务；

（4）回程途中的导游服务。

**55.地陪导游在带领旅游团参观游览服务时，要做好出发前的准备，主要准备哪些事项？**

答：（1）做好出发前的准备；

（2）提前到达出发地点；

（3）核实实到人数；

（4）提醒注意事项；

（5）准备集合登车。

**56.开车后，地陪导游要做好赴景点途中的服务，主要有哪些服务内容？**

答：（1）重申当日活动安排；

（2）沿途风光导游；

（3）简要介绍旅游景点；

（4）路途较长的话，应在途中活跃气氛。

**57.在前往景点的途中，地方陪同导游应当怎样进行风光导游？**

答：（1）地陪应介绍沿途的主要景物，并相机向旅游者介绍当地的风土人情、历史典故等，以加深旅游者对目的地的了解，并回答旅游者提出的问题；

（2）讲解中要注意所见景物与介绍“同步”，并留意旅游者的反应，以便对其中的景物做更为深入的讲解。

**58.在赴景点途中，地陪导游如何介绍即将参观的景点？**

答：（1）在抵达前往的景点前，地陪应对该景点做简要介绍，尤其是其形成原因、价值和特色；

（2）介绍要简明扼要，目的是为了满足旅游者事先想了解景点有关知识的心理，激发其游览该景点的欲望，同时也为即将参观游览该景点做一个铺垫。

**59.地陪导游抵达景点后的导游服务包括哪几项？**

答：（1）交代游览中的注意事项；

（2）游览中的导游讲解服务；

（3）留意旅游者的动向，防止旅游者走失和治安事故的发生。

**60.地陪导游带领旅游团抵达景点后需要交代哪些游览中的注意事项？**

答：（1）地陪在下车前要讲清和提醒旅游者记住旅游车的型号、颜色、标志、车号和停车地点以及开车时间；

（2）在景点示意图前，地陪应讲明游览线路、游览所需时间以及集合时间和地点等；

（3）此外，地陪还应向旅游者讲明游览参观中的注意事项，如不乱刻乱画、不在禁烟区吸烟、不在禁止拍照处拍照等。

**61.地陪导游如何做好游览中的导游讲解服务？**

答：（1）讲解前，应对讲解的内容预先有所构思和计划，即讲解内容先后有序，中间穿插典故、传说、奇闻异事恰到好处，讲解的主要内容应包括景点的历史背景、特色、地位和价值等；

（2）讲解的语言要生动、优美、富有表现力，不仅使旅游者增长知识，而且能得到美的享受。此外，应结合有关景物或展品宣传环境和文物保护知识；

（3）在计划时间和费用内，能使旅游者充分地游览、观赏，注意做好导游与讲解的结合，适当集中与分散的结合，劳逸结合，以及对老弱病残旅游者的关照。

**62.在景点游览过程中，地陪如何预防旅游者走失和意外事故发生？**

答：（1）为防止旅游者走失，地陪要与领队、全陪密切配合，随时清点人数；

（2）为防止旅游者发生意外事故，地陪还应注意和提醒旅游者在游览中提高警惕，防止小偷小摸等治安事故的发生。

**63.一天的旅游活动结束后，在返程途中，地方陪同导游应做好的导游服务工作包括哪些？**

答：（1）回顾当天活动；

（2）进行风光导游；

（3）提醒注意事项；

（4）宣布次日活动日程；

（5）安排叫早服务。

**64. 地方陪同导游在旅游活动中遇到的宴请活动有哪些？**

答：地方陪同导游在旅游活动中遇到的宴请活动包括宴会、冷餐会、酒会等。

**65.旅游团（者）来到用餐地点正式用餐前，地方陪同导游应提供哪些服务？**

答：（1）地陪应当引领旅游者进入餐厅；

（2）清点人数；

（3）介绍餐厅的有关设施、菜肴特色、酒水类别和洗手间的位置；

（4） 告知餐饮标准所包含范围与自费项目；

（5）向领队告知全陪和地陪的用餐地点，以及餐后全团的出发时间。

**66.旅游团在用餐过程中，地陪应当提供哪些服务？**

答：（1）巡视旅游团用餐情况1至2次；

（2）解答旅游者在用餐过程中提出的问题；

（3）监督、检查餐厅是否按照标准提供服务，以及解决用餐过程中可能出现的问题。

**67.地陪导游如何做好旅游团计划内的娱乐服务？**

答：（1）对于计划内安排的文娱活动节目，地陪应陪同前往，并向旅游者简单介绍节目内容和特点；

（2）到达演出场所后，地陪要引领旅游者入座，并介绍有关演出设施与位置，解答旅游者的问题；

（3）在演出过程中，对入境旅游者，地陪要做好剧情介绍和必要的翻译工作；

（4）演出结束后，要提醒旅游者不要遗留物品并带领旅游者依次退场；

（5）在大型娱乐场所，地陪要提醒旅游者不要走散，随时注意旅游者的动向与周围的环境，了解出口位置，以便发生意外情况时能及时带领旅游者撤离。

**68.地陪导游如何做好旅游团计划外的娱乐服务？**

答：（1）对于旅游者要求观看计划外的文娱节目，地陪应告知演出时间、地点和票价，可协助他们购票，但一般不陪同前往；

（2）对于旅游者要求观看格调低下的不健康的文娱节目，地陪应礼貌劝阻。

**69. 地方陪同导游安排旅游者购物时，应当遵循的法律及规定有哪些？**

答：（1）严格按照《中华人民共和国旅游法》的规定来操作；

（2）根据接待计划规定的购物次数、购物场所和停留时间带领旅游者购物；

（3）不擅自增加购物次数和延长停留时间，更不得强迫旅游者购物；（4）对于不愿参加购物活动的旅游者，要做出妥善安排，如就近参观其他景点，或安排到环境较好的地点休息等候等；

（5）导游不得私自收取商家给予的购物“回扣”。

**70.旅游者在购物时，地陪导游如何做好购物服务？**

答：（1）地陪应向全团讲清停留的时间和有关购物的注意事项，并介绍本地商品的特色及有关商品知识；

（2）入境旅游者购物时，地陪不仅要承担翻译工作，并做好商品的促销，而且当他们要求办理托运时向他们介绍托运的手续以及海关对旅游者携带物品出境的有关规定，并予以相应的协助；

（3）对商店不按质论价、以次充好、销售伪劣商品和不提供标准服务的行为，地陪应向商店负责人反映，维护旅游者利益；

（4）对在景点游览中遇到小贩强拉强卖的情况，地陪有责任提醒旅游者不要上当受骗，不能放任不管。

**71.地陪导游送行前的工作主要包括哪几项？**

答：（1）核实旅游团的交通票据；

（2）商定出行李的时间；

（3）商定集合、出发时间；

（4）商定叫早和早餐时间；

（5）提醒旅游者结账；

（6）及时归还旅游者证件。

**72.送行前，地陪导游如何做好旅游团交通票据的核实工作？**

答：（1）旅游团离开前一天，地陪应认真核实旅游团离开的机（车、船）票，包括团名、代号、人数、全陪姓名、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、开船）时间、在哪个机场（车站、码头）离开等事项，然后交给全陪；

（2）如果航班（车次、船次）和时间有变更，地陪应问清计调部门是否已通知了下一站，以免造成漏接；

（3）若是乘飞机离境的旅游团，地陪除了核实机票内容外，还应掌握该团机票的种类，并提醒领队和旅游者提前准备好海关申报单，以备海关查验。

**73.地陪导游送行前要对交通票据进行核实，其中对时间要做到“四核实”，请问“四核实”具体指什么？**

答：是指核实交通票据的四个时间，分别是“计划时间”、“时刻表时间”、“票面时间”、“问询时间”。

**74.地陪导游送行前如何与相关人员商定出行李时间并安排出行李？**

答：（1）地陪应先与接待社行李部联系，了解旅行社行李员与饭店行李员交接行李的时间，然后与饭店行李部商定地陪、全陪、领队与饭店行李员四方交接行李的时间；

（2）在上述四方交接行李时间确定后，地陪再与领队、全陪一起商定旅游者出行李的时间，商定后再通知旅游者，并向其讲清有关行李托运的具体规定和注意事项；

（3）普通旅游团不安排行李车，客人行李随车运送，地陪通知旅游者出发时间时一并提醒他们带上行李即可。

**75.地陪导游送行前如何与相关人员商定旅游团集合、出发时间？**

答：（1）由于司机对路况比较熟悉，出发时间一般由地陪首先与司机来商定；

（2）然而，为了安排得更合理，地陪还应与领队、全陪商议，商定后应及时通知旅游者。

**76.地陪导游送行前如何商定叫早和早餐时间？**

答：（1）地陪应与领队、全陪商定叫早和早餐时间，并及时通知饭店有关部门和旅游者；

（2）如果该团是乘早班机或火车离开，需要改变用餐时间、地点和方式，地陪要及时做好有关安排。

**77.旅游团离店前，地陪导游要提醒哪些相关人员和部门结账？**

答：（1）地陪应提醒、督促旅游者尽早与饭店结清有关账目，如洗衣费、长途电话费、食品饮料费等；

（2）若旅游者损坏了客房设备，地陪应协助饭店妥善处理理赔事宜；

（3）地陪应将旅游团离店时间及时通知饭店总台，提醒其及时与旅游者结清账目。

**78.地陪导游办理离店服务一般包括哪几项工作？**

答：（1）集中交运行李；

（2）办理退房手续；

（3）集合登车。

**79.地陪导游的送行服务一般包括哪几项工作？**

答：（1）回顾行程；

（2）致欢送辞；

（3）提前到达机场（车站、码头），照顾旅游者下车；

（4）办理离站手续；

（5）与司机结账。

**80.地陪导游致欢送辞的主要内容包括哪些？**

答：（1）回顾语：简要回顾在本地的旅游活动；

（2）感谢语：对旅游者及领队、全陪、司机的合作表示感谢；

（3）惜别语：表达友谊和惜别之情；

（4）征求意见语：诚恳地征询意见和建议，若有不尽人意之处，借此机会致歉；

（5）祝愿语：表达美好的祝愿，期待再次相逢。

**81.地陪导游送站要提前带团到达机场（车站、码头），最好提前多长时间？**

答：地陪带团到达机场（车站、码头）必须留出充裕的时间，具体要求是：

（1）出境航班提前3小时，或按航空公司规定的时间；

（2）乘国内航班提前2小时；

（3）乘坐火车、轮船提前1小时。

**82.地陪导游如何办理国内航班（车次、船次）的离开手续？**

答：（1）送国内航班（火车、轮船）时，地陪应协助办理离站手续；

（2）如旅游团有行李车运送行李，到达后地陪应迅速与旅行社行李员取得联系，将其交来的交通票据和行李托运单或行李卡逐一点清、核实后，交给全陪或领队，并请其当面清点核实。

（3）当旅游者进入安检区时，地陪应热情地与他们告别，并祝一路平安。旅游团进入安检区后，地陪方可离开。

**83.地陪导游如何办理国际航班（车次、船次）的出境手续？**

答：（1）送国际航班（火车、轮船）时，地陪应在核实行李后，将行李交给每位旅游者，由旅游者自己办理行李托运手续，必要时可协助旅游者办理购物退税手续，并向领队或旅游者介绍办理出境手续的程序，将旅游团送往安检区；

（2）如旅游团有行李车运送行李，到达后地陪应迅速与旅行社行李员取得联系，将其交来的交通票据和行李托运单或行李卡逐一点清、核实后，交给全陪或领队，并请其当面清点核实。

（3）当旅游者进入安检区时，地陪应热情地与他们告别，并祝一路平安。旅游团进入安检区后，地陪方可离开。

**84.地陪导游送走旅游团后，后续工作还有哪些？**

答：答：有处理遗留问题、结账、接团小结、提交物品等。

**85.全陪导游接待服务流程可分为哪几个阶段？**

答：（1）准备工作；

（2）首站接团服务；

（3）进住饭店服务；

（4）核对商定日程；

（5）沿途各站服务；

（6）离站、途中、抵站服务；

（7）末站服务。

**86. 全陪导游的准备工作包括哪些？**

答：（1）熟悉接待计划；

（2）知识准备；

（3）物质准备；

（4）与首站接待社联系。

**87.全陪在接团前要熟悉旅游团的基本情况，主要包括哪些内容？**

答：（1）记住旅游团的名称（或团号）、旅游者国别、人数和领队姓名；

（2）了解旅游团成员的姓名、职业、性别、年龄、民族、宗教信仰和生活习惯等；

（3）掌握团内有身份或较有影响的成员、特殊旅游者（如记者、旅游商、残疾人、儿童、高龄老人等）的情况。

**88.在全陪导游的业务准备中，要熟悉旅游团的行程计划，主要包括哪些内容？**

答：（1）记下旅游团所到各地接待社的名称、联系人、联系电话和地陪的联系电话；

（2）记下旅游团抵离旅游线路上各站的时间、所乘交通工具，以及交通票据是否订妥或是需要确认、有无变更等情况；

（3）了解旅游团在各地下榻饭店的名称、位置、星级和特色等；

（4）了解行程中各站的主要参观游览项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询时需要解答的问题；

（5）了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食、计划外项目及是否收费等；

（6）了解重点旅游团是否有特殊安排，如会见、座谈、宴请等。

**89.全陪导游做好有关知识的准备十分必要，请问主要准备哪些知识？**

答：（1）客源国（地区）知识。了解旅游者所在国家（地区）的历史、地理、政治、经济、文化、礼俗和禁忌等方面的知识；

（2）旅游线路沿线概况。旅游线路所经各地的历史、地理、经济、民族、风土人情及景点知识。了解和熟知旅游线路上各地的主要景点情况，尤其是自己不熟悉和未曾去过的景点情况；

（3）专题知识。应根据旅游线路的不同、旅游者的特点的不同，准备不同的专题知识；若接待的是专业旅游团，则还要准备相关专业方面的知识。

**90.全陪导游上团前，要做好必要的物质准备，主要准备哪些东西？**

答：（1）必备的证件。即本人身份证、电子导游证及标识，前往个别管制区域要求办理的证明文件等；

（2）结算单据和费用。费用结算单、银行卡（或支票）和少量现金等，以备在旅途中使用；

（3）接团资料和物品。如接待计划表或电子行程单、各地旅行社地址和联系电话、讲解资料、“全陪日志”、行李卡、组团社社旗等；

（4）个人物品。如手机和手机充电器、备用药品等。

**91.全陪导游的首站（入境站）接团服务，主要分为迎接客人和入境介绍两部分，请问全陪导游怎样迎接客人？**

答：（1）迎接入境旅游团时，全陪应在接团前一天，与首站接待社联系，了解接待工作详细安排情况；

（2）与首站地陪一起提前半小时到达接站地点，迎候旅游团。全陪要协助地陪认找应接的旅游团，防止错接；

（3）认准旅游团后，全陪要向领队和旅游者问好，进行自我介绍，并介绍地陪，然后应立即询问和确认该团实到人数。如实到人数与接待计划有出入，应及时通报组团社，由组团社通知各接待社；

（4）将旅游者的行李集中，并与领队、地陪一起进行清点，然后移交给行李员。

**92.全陪导游的首站（入境站）接团服务，主要分为迎接客人和入境介绍两部分，请问全陪导游入境介绍包括哪些内容？**

答：（1）致欢迎辞。全陪应代表组团社和个人向旅游者致欢迎辞，内容一般包括：表示欢迎，自我介绍并将地陪介绍给全团，真诚地表达提供全程服务的意愿，预祝旅行顺利愉快等；

（2）全程安排概述。全陪应将各站的主要安排向旅游者做简要介绍，对于沿线中可能存在的住宿或交通问题也要让他们适当了解，使其有心理准备；

（3）介绍途中的注意事项。

**93.在旅游团入店服务中，全陪导游应当做哪些工作？**

答：（1）协助领队办理入住手续；

（2）请领队分配住房；

（3）照顾行李进房及处理问题；

（4）照顾旅游者住店期间的安全和生活。

**94.请问全陪导游怎样与领队商谈日程？**

答：（1）商谈日程应以接待计划为依据。商谈中本着服务第一、宾客至上、遵循合同、平等协商的原则；

（2）全陪与领队商谈日程时，应将双方持有的旅行计划进行对照。如果领队手中的日程与全陪的接待计划有出入，全陪应向组团社报告；

（3）如果变动较小而又能予以安排，可主随客便；若变动较大而又无法安排，应作详细解释；如果领队和旅游者坚持，又有特殊理由，全陪应及时请示组团社；

（4）日程商定后，请领队向全团正式宣布。

**95.全陪导游的沿途各站服务包括哪几项内容？**

答：（1）联络工作；

（2）协助地陪工作；

（3）检查监督各站服务质量；

（4）维护和保障旅游者安全；

（5）提供旅行过程中的服务。

**96.抵站服务是全陪导游带领旅游团从上一站抵达下一站时所提供的有关服务，主要包括哪几项内容？**

答：（1）通报旅游团情况；

（2）带领旅游团出站；

（3）做好与地陪的接头工作；

（4）转告旅游团情况。

**97.旅游团在各站停留期间，全陪导游应当怎样协助地陪和领队工作？**

答：（1）进入饭店后，全陪应协助领队办理入住登记手续，并掌握名单；如果饭店压缩预订房，而预订房单位是组团社，全陪要负责处理；如果地陪不住饭店，全陪要负起照顾好旅游团的责任；

（2）景点游览时，地陪带团前行，全陪应殿后，招呼滞后的旅游者，并不时清点人数，以防走失。如果有旅游者走失，一般情况下应由全陪和领队分头寻找，而地陪则带领其他旅游者继续游览；

（3）旅游活动中若有旅游者突然生病，通常情况下由全陪及患者亲友将其送往医院，地陪则带团继续游览。

**98.旅游团在各站停留期间，全陪导游应当怎样维护和保障旅游者安全？**

答：（1）入住饭店时，要提醒旅游者将贵重物品存放在前台保险柜中；入睡前，将门窗关好，且不要躺在床上抽烟；

（2）每次上车和集合时，要清点人数；下车时，提醒旅游者带好随身物品；

（3）景点游览中，走在最后，随时留意旅游者的动向，尤其要关注团中爱好拍照而滞后的旅游者和“好动的人物”，并注意周围环境有何异常，根据情况适时做出提醒或提供援助；

（4）旅游团抵离各站时，负责清点行李。

**99.旅游团在各站停留期间，全陪导游应当怎样检查各站服务质量？**

答：（1）通过观察和征询旅游者意见来了解和检查各地在交通、住宿、餐饮和地陪服务等方面的服务质量是否符合国家和行业的质量标准；

（2）若发现有减少规定的游览项目、增加购物次数或降低住宿或餐饮质量标准的情况，要及时向地陪提出改进或补偿意见，必要时向组团社报告，并在“全陪日志”中注明；

（3）若旅游活动安排在内容上与上几站有明显重复，应建议地陪做必要的调整；

（4）在地陪导游缺位或失职的情况下，应兼顾地陪导游的职责。

**100.全陪导游的“离站服务”包括哪些工作？**

答：（1）提前提醒地陪再次核实旅游团离开本地的交通票据以及离开的准确时间。如离开时间有变化，全陪要迅速通知下一站接待社；

（2）离开前，要向旅游者讲清航空（铁路、水路）有关行李托运和手提行李的规定，并帮助有困难的旅游者捆扎行李，请旅游者将行李上锁；

（3）协助领队和地陪清点行李，与行李员办理交接手续；

（4）离站前，要与地陪、旅游车司机话别，对他们的热情工作表示感谢；

（5）到达机场（车站、码头）后，应与地陪交接交通票据和行李托运单，点清、核实后妥善保存；

（6）进入候机厅后，如遇航班延误或取消的情况，全陪应立即向机场有关方面确认。当消息得到证实后，全陪应主动与相关航空公司联系，协助航空公司安排旅游者的餐饮或住宿问题。

**101.全陪导游如何做好抵达下一站的“途中服务”？**

答：（1）如果旅游团乘长途火车（轮船），全陪应事先请领队分配好包房、卧铺铺位，无领队的旅游团，则由全陪负责此项工作。上车（船）后，应立即找餐厅负责人订餐，告知旅游者人数、餐饮标准和旅游者的口味等；

（2）如果乘飞机，全陪应协助旅游者办妥登机、安检和行李托运等相关手续，并适时引导旅游者及时到登机牌注明的登机口依次登机；

（3）如有晕机（车、船）的旅游者，全陪要给予重点照顾。若有旅游者途中突患疾病，要通过广播系统在乘客中寻找医生急救，并设法通知下一站尽早落实车辆，送患者就近救治；

（4）长途旅行中，全陪应在旅途中加强与旅游者之间的沟通，了解旅游者的最新需求动态，回答旅游者的各种问题，征求他们对旅游服务质量评价并组织一些活动活跃气氛；

（5）全陪要提醒旅游者注意长途旅行中的人身和财物安全，并请乘务人员协助做好安全工作；下机（车、船）时提醒他们带好随身物品，自己则保管好旅游团的机（车、船）票和行李托运单；

（6）若交通工具不正常运行时，全陪应与交通部门和组团社保持有效沟通，并稳定好旅游者的情绪，适时安排和引导旅游者登机（车、船）。

**102.旅游团在景点游览时，全陪、地陪、领队应当怎样分工？**

答：（1）地陪带团前行，全陪应殿后，招呼滞后的旅游者并不时清点人数，以防走失；

（2）如果有旅游者走失，一般情况下应有全陪和领队分头寻找，而地陪则带领其他旅游者继续游览；

（3）如果游览中需要登山，而少数老年旅游者不愿意爬山，全陪应当留下来照顾他们，地陪则带领其他旅游者登山。

**103.在离开最后一站的前一天晚上，全陪导游应与旅游团话别，致欢送辞，主要内容包括哪些？**

答：（1）简明扼要地回顾全程中的主要活动，表示与旅游者共同度过了一段愉快的旅行生活，对全团给予的合作表示感谢；

（2）欢迎他们再次光临，表示愿再度同他们合作；

（3）征求旅游者对整个接待工作的意见和建议。如途中发生过不愉快的事，借此机会致歉；

（4）提醒他们离店前捆扎好（锁好）托运行李，带好随身物品和证件。

**104.全陪导游如何送别旅游团？**

答：（1）旅游者登车后，全陪应再次提醒他们带好随身物品和证件；

（2）抵达机场（车站、码头）后，应与领队、地陪一起核实行李员交来的旅游团行李，核实无误后交给旅游者各自携带；

（3）如果是送别出境旅游团，全陪还应提醒领队出关时准备好托运行李所需的证件和表单，提醒旅游者准备好证件、交通票据、出境卡和申报单等；

（4）当旅游者即将进入隔离区时，全陪应热情地与他们一一握手道别，并与地陪一起目送他们离开。

**105. 全陪途中服务的起止点分别在什么地方？**

答：全陪途中服务始于旅游团通过机场（车站、码头）的安全检查，进入候机厅（候车室、候船室），结束于飞机（火车，轮船）抵达下一站，旅游团走出机场（车站，码头）。

**106.请你说出我国海关对旅客携带旅行自用物品的规定？**

答：限照相机、便携式收录机、小型摄影机、手提式摄录机、手提式文字处理机每种一件，超出范围的或单价超过5000元人民币的，需要向海关如实申报，并办理有关手续。

**107.请你说出游客携带外币现钞出境限额？**

答：（1）游客出境可携带外币现钞数额不超过等值5000美元，游客携带外币现钞金额等值5000美元至1万美元出境，海关凭加盖有外汇指定印章的“携带证”查验放行。携带超过等值1万美元以上的外汇现钞出境，凭国家外汇管理局印发的《携带外汇出境许可证》放行；

（2）人民币限2万元，超过2万元不准携带出境。

**108.请你说出旅游者携带中药材、中成药出境限额？**

答：前往国外的总值限300元；前往港澳地区的总值限150元，超过限值则不准出境。

**109.请你说出我国海关禁止出境的物品？**

答：（1）内容涉及国家秘密的手稿、印刷品、照片、胶卷、影片、录音（像）带、CD、VCD、计算机存储介质及其他物品；

（2）珍贵文物；

（3）所有禁止进境的物品；

（4）濒危珍贵动物、植物及其标本、种子和繁殖材料等。

**110.旅游景区导游服务程序包括哪三个环节？**

答：（1）准备工作；

（2）导游服务；

（3）善后工作。

**111.景区讲解员的准备工作一般包括哪些方面？**

答：（1）业务准备；

（2）知识准备；

（3）语言准备；

（4）物质准备；

（5）形象准备等。

**112.景区讲解员在接待前应做好的业务准备工作主要包括哪几方面？**

答：（1）了解所接团队或旅游者的有关情况；

（2）预先了解来访旅游者所在地区或国家的宗教信仰、风俗习惯和禁忌；语言准备；

（3）对旅游者特殊需要的讲解内容事先应进行准备；

（4）提前了解服务当天的天气和景区景点道路情况；

（5）应急预案的准备。

**113.旅游景区讲解员的知识准备主要包括哪几个方面？**

答：（1）熟悉并掌握本景区讲解内容所需的情况和知识；

（2）根据旅游者对讲解的时间长度、认知深度的不同，准备两种或两种以上讲解方案；

（3）掌握必要的环境保护和文物保护知识以及安全知识；

（4）熟悉本景区的有关管理规定。

**114.景区讲解员上岗前应做好的物质准备主要包括哪些方面？**

答：（1）佩戴好本景区讲解员的上岗标志；

（2）如有需要，准备好无线传输讲解用品；

（3）需要发放的相关资料，如景区导游图、景区景点介绍等；

（4）接待团队时所需的票证。

**115.景区讲解员应当做好哪些形象上的准备？**

答：（1）着装整洁、得体；有着装要求的景区，也可以根据景区的要求穿着工作服或指定服装；

（2）饰物佩戴及发型，以景区的原则要求为准，女讲解员一般以淡妆为宜；

（3）言谈举止应文明稳重，自然而不做作；

（4）讲解活动中可适度使用肢体语言，力避无关的小动作；

（5）接待旅游者应热情诚恳，符合礼仪规范；

（6）工作应始终情绪饱满，不抽烟或吃零食；

（7）注意个人卫生。

**116.景区讲解员带领旅游团参观游览过程中的服务包括哪些内容？**

答：主要包括致欢迎辞、旅游景区情况介绍、参观游览中的导游讲解、乘车（乘船）游览时的讲解服务、旅游者购物时的服务、旅游者观看景区演出时的服务、送别服务。

**117.景区讲解员致欢迎辞的主要内容有哪些？**

答：（1）代表本景区对旅游者表示欢迎；

（2）介绍本人姓名及所属单位；

（3）表达景区对提供服务的诚挚意愿；

（4）表达希望旅游者对讲解工作给予支持配合的意愿；

（5）预祝旅游者旅游愉快。

**118.游览前景区讲解员应向旅游者介绍景区的基本情况和游览中的注意事项，具体包括哪些方面？**

答：（1）本景区开设背景、规模、布局、价值和特色；

（2）本景区所在旅游地的位置及周边的自然、人文景观和风土人情；

（3）提醒团队旅游者注意自己团队原定的旅游计划安排，包括在景区停留的时间，主要游览线路，以及参观游览结束后集合的时间和地点；

（4）讲清游览过程中的注意事项，并提醒旅游者保管好自己的贵重物品；

（5）景区游程中如需讲解员陪同旅游者乘车或乘船游览，讲解员应协助旅游者联系有关车辆或船只。

**119.景区讲解如果是在乘车（乘船）游览时进行，讲解员应该注意哪些方面？**

答：（1）协助司机（船员）安排旅游者入座；

（2）在上车（船）、乘车（船）、下车（船）时，提醒旅游者有关安全事项，提醒旅游者清点自己行李，并对老幼病残孕和其他弱势群体给予特别关照；

（3）注意保持讲解内容与行车（船）节奏一致，讲解声音应设法让更多的旅游者听见；

（4）努力做好与行车（船）安全的配合。

**120.旅游者如需购物时，景区讲解员应注意哪些方面？**

答：（1）如实向旅游者介绍本地区、本景区的商品内容与特色；

（2）如实向旅游者介绍本景区合法经营的购物场所；

（3）不得强迫或变相强迫旅游者购物。

**121.旅游者要在景区内观看节目演出，景区讲解员应注意哪些方面？**

答：（1）如实向旅游者介绍本景区演出的节目内容与特色；

（2）按时组织旅游者入场，引导旅游者文明观看节目；

（3）在旅游者观看节目过程中，讲解员应自始至终坚守岗位；

（4）如个别旅游者因特殊原因需要中途退场，讲解员应设法给予妥善安排；

（5）不得强迫或变相强迫旅游者增加需要另行付费的演出项目。

**122.散客旅游与团队旅游的目的是相同的，即外出参观游览。它们不**同之处主要表现在哪些地方？

答：（1）旅游方式；

（2）旅游者人数；

（3）服务内容；

（4）付款方式和价格；

（5）服务难度。

**123.散客旅游方式与团队旅游相比，有何不同？**

答：（1）团队旅游的食、住、行、游、购、娱一般是由旅行社或旅游服务中介机构提前安排；

（2）散客旅游的旅游计划和行程是自行安排。

当然，这并不意味着散客进行的旅游活动完全由自己安排，而是散客在出游前曾经向旅行社咨询，所需要的服务项目也是委托旅行社办理的。

**124.散客旅游者人数与团队旅游相比，有何不同？**

答：（1）团队旅游一般由10人（包括10人）以上的旅游者组成；

（2）散客旅游以人数少为特点，一般界定为由10人（不包括10人）以下的旅游者组成，可以是单个的旅游者，也可以是一个家庭，还可以是由几位好友组成。

**125.散客旅游的服务内容与团队旅游相比，有何不同？**

答：（1）团队旅游是有组织的、按预定的行程、计划进行旅游；

（2）散客旅游的随意性很强，变化多，服务项目不固定，而且自由度大。

**126.散客旅游的付款方式和价格与团队旅游相比，有何不同？**

答：（1）团队旅游是通过旅行社或旅游服务中介机构，采取支付综合包价形式，即全部或部分旅游服务费用由旅游者在出游前一次性支付或者支付大部分；

（2）散客旅游的付款方式主要是零星现付，即购买什么、购买多少，按零售价格当场现付；

（3）由于团队旅游的人数多、购买量大，在价格上有一定的优惠；而散客旅游则是另行购买，数量较少，很难得到优惠。所以散客旅游服务项目的价格比团队旅游服务项目的价格就会贵一些。

**127.散客旅游在服务难度上，与团队旅游相比，有何不同？**

答：（1）散客旅游常常没有领队和全陪，有些散客服务是预先委托的，但大部分则是临时到旅行社委托安排其旅游活动，旅游者之间也互不相识，而且往往时间紧迫，导游没有时间做准备；

（2）因此，与团队旅游相比，散客导游服务的难度要大得多、复杂得多、琐碎得多。

**128.散客旅游的突出特点有哪些？**

答：（1）规模小；

（2）批次多；

（3）要求多；

（4）变化大；

（5）自由度大；

（6）预订期短。

**129.散客旅游的接站服务准备包括哪些内容？**

答：（1）认真阅读接待计划。导游应明确迎接的日期，航班或车次抵达的时间，散客姓名及人数和下榻的饭店，有无航班或车次及人数的变更，提供哪些服务项目，是否与其他旅游者合乘一辆车至下榻的饭店等；

（2）做好出发前的准备。导游要准备好所迎接散客的欢迎标志（接站牌）、地图、随身携带的导游证、胸卡、旗子；检查所需票证，如离港机（车、船）票、餐单、游览券等；

（3）联系交通工具。导游要与计调部门确认司机姓名并与司机联系，约定出发时间、地点，了解车型、车号；

（4）与旅游者联系。导游在接站前与旅游者联系，确认接站地点和时间。

**130.导游在接散客时要提前到机场（车站、码头）等候，一般要提前多长时间？**

答：（1）若迎接的是乘飞机来的散客，应提前30分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区门外等候；

（2）若是迎接乘坐火车而来的散客，应提前30分钟到达火车站，在出站口等候。

**131.如果导游没有接到应接的散客，接下来该怎么办？**

答：（1）立刻拨打应接散客的手机号码；

（2）如果客人没有接听电话，导游应马上询问机场（车站、码头）的工作人员，确认本次航班(列车)的旅游者确已全部进港和在安检区内已经没有出港的旅游者。导游要与司机配合，在尽可能的范围内寻找至少20分钟；

（3）若确实找不到应接的散客，导游应通过电话同计调部或散客部联系，报告迎接情况，核实该散客抵达的日期或航班（车次、船次）有无变化。当证实迎接无望时，经计调部或散客部同意方可离开机场（车站、码头）；

（4）导游回到市区后，应到所接散客下榻的饭店前台，询问该散客是否已入住饭店。如果已经入住，必须主动与其联系，并表示歉意。

**132.散客旅游入住饭店服务包括哪几项内容？**

答：（1）帮助办理住店手续；

（2）确认日程安排；

（3）提前订购机票；

（4）后续工作。

**133.导游在散客接站服务中，如何提供沿途导游服务？**

答：在从机场（车站、码头）至下榻饭店的途中，导游对散客应像全包价旅游团一样进行沿途导游，介绍所在城市的概况、下榻饭店的地理位置和设施，以及沿途景物和有关注意事项等。沿途导游服务可采取对话的形式进行。

**134.请问导游帮助散客办理住店手续的主要内容有哪些？**

答：（1）散客抵达饭店后，导游应帮助其办理饭店入住手续，向其介绍饭店的主要服务项目及住店注意事项；

（2）按接待计划向其明确饭店为其提供的服务项目，并告知其离店时要现付的费用和项目；

（3）记下该散客的房间号码；

（4）督促饭店行李员将行李运送到旅游者的房间。

**135.散客导游服务一般包括哪几项内容？**

答：（1）出发前的准备；

（2）沿途导游服务；

（3）现场导游讲解；

（4）购物娱乐、参观活动等其他服务；

（5）后续工作。

**136.导游如何做好散客导游服务出发前的准备？**

答：（1）出发前，导游应做好相关的准备工作，如携带游览券、导游旗、宣传材料、接站牌、导游证、胸卡、名片等；

（2）与司机联系集合的时间、地点，督促司机做好有关准备工作；

（3）提前15分钟抵达集合地点引导散客上车。如果客人分住不同的饭店，导游应偕同司机驱车按时到各饭店接运散客；

（4）导游应根据接待计划安排，按照规定的线路和景点带领客人游览。

**137.导游为散客提供现场导游讲解有何要求？**

答：（1）抵达游览景点后，导游应对景点的历史背景、特色进行讲解，语言要生动，富有感染力；

（2）对于散客，导游可采取对话的形式进行讲解，这样显得更加亲切自然。游览前，导游应向其提供游览线路的合理建议，由其自行选择，但需要提醒其记住上车时间、地点和车型、车号；

（3）游览时，导游应注意观察散客的动向和周围的情况，以防旅游者走失或发生意外事故；

（4）游览结束后，导游要随车将旅游者一一送回各自下榻的饭店。

**138.散客送站服务应做好哪些服务准备？**

答：（1）详细阅读送站计划。导游接受送站任务后，应详细阅读送站计划，明确所送旅游者的姓名、离开本地的日期、所乘航班（车次、船次）以及旅游者下榻的饭店，有无航班或车次与人数的变更，是否与其他旅游者合乘一辆车去机场（车站、码头）；

（2）做好送站准备。导游必须在送站前24小时与旅游者确认送站时间和地点。若旅游者不在房间，应留言并告知再次联络的时间，然后再联系、确认。要备好旅游者的机（车、船）票。同散客部或计调部确认与司机确认会合的时间、地点及车型、车号。

**139.请你说出导游到饭店接运散客的程序与规范？**

答：（1）按照与散客约定的时间，提前20分钟到达散客下榻的饭店，协助其办理离店手续，清点行李，提醒客人带齐随身行李，然后照顾客人上车离店；

（2）若导游到达饭店后，未找到应送的散客，应到饭店前台了解该客人是否已离店，并通过短信或电话联系客人，视情况决定是继续等待还是返回或者前去接送下一批客人；

（3）若散客与住在其他饭店的散客合乘一辆车去机场（车站、码头），导游要严格按约定的时间顺序抵达各个饭店。如遇堵车或其他极特殊情况，需要调整原来约定的时间和行车路线，导游应及时打电话通知下面饭店等候的客人。必要时请示计调部门，请客人采取其他措施前往机场（车站、码头）。

**140.导游送散客前往机场（车站、码头）及送站后，分别需要提供哪些服务？**

答：（1）送站途中，导游应向其征询在本地停留期间的感受及对服务的意见和建议，并代表旅行社向旅游者表示感谢；

（2）到站后，导游应提醒和帮助散客带好行李与物品，协助其办理离站手续；

（3）与散客告别前，导游应向机场人员确认航班是否准时起飞，导游应将散客送至隔离区入口处同其告别，热情欢迎下次再来。若散客将再次返回本地，要同客人约好返回等候的时间和地点；

（4）送别散客后，导游应及时结清所有账目，将有关情况反馈给散客部或计调部。

**141.导游领队引导文明旅游的基本要求有哪几项？**

答：（1）一岗双责；

（2）掌握常识；

（3）率先垂范；

（4）合理引导；

（5）正确沟通；

（6）分类引导。

**142.导游领队引导文明旅游基本要求之“一岗双责”的具体内容指什么？**

答：（1）导游领队应兼具为旅游者提供服务，与引导旅游者文明旅游两项职责；

（2）导游领队在引导旅游者文明旅游过程中应体现服务态度、坚持服务原则，在服务旅游者过程中应包含引导旅游者文明旅游的内容。

**143.导游领队引导文明旅游基本要求之“掌握知识”的具体内容指什么？**

答：（1）导游领队应具备从事导游领队工作的基本专业知识和业务技能；

（2）导游领队应掌握我国旅游法律、法规、政策以及有关规范性文件中关于文明旅游的规定和要求；

（3）导游领队应掌握基本的文明礼仪知识和规范；

（4）导游领队应熟悉旅游目的地法律规范、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪知识、社会公德等基本知识；

（5）导游领队应掌握必要的紧急情况处理技能。

**144.导游领队引导文明旅游基本要求之“率先垂范”的具体内容指什么？**

答：（1）以身作则、遵纪守法、恪守职责，体现良好的职业素养和职业道德，为旅游者树立榜样；

（2）注重仪容仪表、衣着得体，展现导游领队职业群体的良好形象；

（3）言行规范、举止文明，为旅游者做出良好示范。

**145.导游领队引导文明旅游基本要求之“合理引导”的具体内容指什么？**

答：（1）导游领队对旅游者文明旅游的引导应诚恳、得体；

（2）导游领队应有维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当时机对旅游者进行相应提醒、警示、劝告；

（3）导游领队应积极主动地营造轻松和谐的旅游氛围，引导旅游者友善共处、互帮互助、互相督促并适时地给予旅游者友善的提醒。

**146.导游领队引导文明旅游基本要求之“正确沟通”的具体内容指什么？**

答：（1）在引导时，导游领队应注意与旅游者充分沟通，秉持真诚友善原则，增强与旅游者之间的互信，增强引导效果；

（2）对旅游者的正确批评和合理意见，导游领队应认真听取，虚心接受。

**147.导游领队引导文明旅游基本要求之“分类引导”中，针对不同的旅游者怎么引导？**

答：（1）在带团工作前，导游领队应熟悉团队成员、旅游产品、旅游目的地的基本情况，为恰当引导旅游者做好准备；

（2）对未成年人较多的团队，应侧重对家长的引导，并需要特别关注未成年人的特点，避免损坏公物、喧哗吵闹等不文明现象发生；

（3）对无出境记录的旅游者，应特别提醒其注意旅游目的地的风俗禁忌和礼仪习惯，以及出入海关、边防（移民局）的注意事项，做到提前告知和提醒；

（4）旅游者生活环境与旅游目的地环境差异较大时，导游领队应提醒旅游者注意相关习惯、理念差异，避免言行举止不合时宜而导致的不文明现象。

**148.导游领队引导文明旅游基本要求之“分类引导”中，针对不文明行为怎么处理？**

答：（1）对于旅游者因无心之过而出现与旅游目的地风俗禁忌、礼仪规范不协调的行为，应及时提醒和劝阻，必要时协助旅游者赔礼道歉；

（2）对于从事违法或违反社会公德活动的旅游者，以及从事严重影响其他旅游者权益的活动，不听劝阻、不能制止的旅游者，根据旅行社的指示，导游领队可代表旅行社与其解除旅游合同；

（3）对于从事违法活动的旅游者，不听劝阻、无法制止、后果严重的，导游领队应主动向相关执法、管理机关报告，寻求帮助，依法处理。

**149.导游领队引导文明旅游的主要内容有哪几项？**

答：（1）法律法规；

（2）风俗禁忌；

（3）绿色环保；

（4）礼仪规范；

（5）诚信善意。

**150.出行前，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）将文明旅游需要注意的事项以适当方式告知旅游者；

（2）参加行前说明会的，宜在说明会上向旅游者讲解《中国公民国内旅游文明行为公约》和《中国公民出境旅游文明行为指南》，并将旅游目的地的法律法规、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪规范等内容系统、详细地告诉旅游者；

（3）不便召集或未参加行前说明会的，导游领队宜向旅游者发送电子邮件、传真，或通过电话沟通等方式，将文明旅游的相关注意事项和规范要求进行说明和告知；

（4）在旅游出发地集合地点，导游领队应向旅游者重申文明旅游事项；

（5）当旅游产品有特殊安排，如乘坐廉价航班不提供餐饮、入住酒店不提供一次性洗漱用品时，导游领队应向旅游者事先告知和提醒。

**151.在登机（车、船）与出入口岸，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队应提醒旅游者提前办理检票、安检、托运行李等手续，不携带违禁物品；

（2）导游领队应组织旅游者依序候机（车、船），并优先安排老人、未成年人、孕妇、残障人士；

（3）导游领队应提醒旅游者不抢座、不占位，主动将上下交通工具方便的座位让给老人、孕妇、残障人士和带婴幼儿的旅游者。

**152.在乘坐交通工具方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队宜利用乘坐交通工具的时间，将文明旅游的规范要求向旅游者进行说明和提醒；

（2）导游领队应提醒旅游者遵守和配合乘务人员指示，确保交通工具安全有序运行，例如乘机时应按照要求使用移动电话等电子设备；

（3）导游领队应提醒旅游者乘坐交通工具的安全规范和基本礼仪，遵守秩序，尊重他人。避免不文雅的举止，不无限制索要免费餐饮等；

（4）导游领队应提醒旅游者保持交通工具内的环境卫生，不乱扔废弃物。

**153.在住宿方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队应提醒旅游者尊重服务人员，服务人员问好时要友善回应；

（2）导游领队应指引旅游者爱护和正确使用住宿场所的设施设备，注意维护客房和公用空间的整洁卫生，提醒旅游者不在酒店禁烟区域抽烟；

（3）导游领队应引导旅游者减少一次性物品的使用，减少环境污染，节水节电；

（4）导游领队应提醒旅游者在客房区域之文明，如在走廊等公共场所时衣着得体，出入房间应轻关房门，不吵闹喧哗，宜调小电视音量；

（5）导游领队应提醒旅游者在客房内消费的，应在离店前主动声明并付费。

**154.在餐饮方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队应提醒旅游者注意用餐礼仪，有序就餐，避免高声喧哗干扰他人；

（2）导游领队应引导旅游者就餐时适量点用，避免浪费；

（3）导游领队应提醒旅游者自助餐区域的食物、饮料不能带离就餐区；

（4）集体就餐时，导游领队应提醒旅游者正确使用公共餐具；

（5）旅游者如需在就餐时抽烟，导游领队应指示旅游者到指定抽烟区域就座，如果就餐区禁烟，旅游者应遵守相关规则；

（6）就餐环境对服装有特殊要求的，导游领队应事先告知旅游者，以便旅游者准备；

（7）在公共交通工具或博物馆、展览馆、音乐厅等场所，应遵守相关规则，勿违规饮食。

**155.在游览方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队宜将文明旅游的内容融合在讲解词中，进行提醒和告知；

（2）导游领队应提醒旅游者遵守游览场所规则，依序文明旅游；

（3）在自然环境中游览时，导游领队应提示旅游者爱护环境、不攀折花草、不惊吓伤害动物、不进入未开放区域；

（4）观赏人文景观时，导游领队应提示旅游者爱护公物、保护文物，不攀登骑跨或胡写乱画；

（5）在参观博物馆、教堂等室内场所时，导游领队应提示旅游者保持安静，根据场馆要求规范使用摄影摄像设备，不随意触摸展品；

（6）游览区域对旅游者有着装要求的，导游领队应提前一天向旅游者说明，提醒准备；

（7）导游领队应提醒旅游者摄影摄像先后有序，不妨碍他人。如需拍摄他人肖像或与他人合影，应征得同意。

**156.在娱乐方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队应组织旅游者安全、有序、文明、理性参与娱乐活动；

（2）导游领队应提示旅游者观赏演艺、比赛类活动时遵守秩序。中途入场或离席以及鼓掌喝彩应合乎时宜。根据要求使用摄像摄影设备，慎用闪光灯；

（3）导游领队应提示旅游者观看体育比赛时，尊重参赛选手和裁判，遵守赛场秩序；

（4）旅游者参加娱乐活动的，导游领队应事先提示旅游者听从工作人员指挥，注意安全，爱护环境；

（5）导游领队应提示旅游者在参加和其他旅游者、工作人员互动的活动时，文明参与、大方得体，并在活动结束后对工作人员表示感谢，礼貌话别。

**157.在购物方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）导游领队应提醒旅游者理性、诚信消费，适度议价，善意待人，遵守契约；

（2）导游领队应提醒旅游者遵守购物场所规范，保持购物场所秩序，不哄抢喧哗，试吃试用商品应征得同意，不随意占用购物场所非公共区域的休息座椅；

（3）导游领队应提醒旅游者尊重购物场所的购物数量限制；

（4）在购物活动前，导游领队应提醒旅游者购物活动结束时间和购物结束后的集合地点，避免因旅游者迟到、拖延而引发的不文明现象。

**158.在如厕方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？**

答：（1）在旅游过程中，导游领队应提示旅游者正确使用卫生设施，必要时进行演示或说明；

（2）提示旅游者维护卫生设施清洁，适度取用公共卫生用品，不在卫生间抽烟或随意丢弃废弃物，不随意占用残障人士专用设施；

（3）在乘坐长途汽车前，提醒旅游者提前上卫生间。在长途行车过程中，导游领队与司机商量，安排中途停车如厕；

（4）游览过程中，适时提示卫生间位置，尤其是注意引导家长带领未成年人使用卫生间，不随地大小便；

（5）在人多情况下，引导旅游者依序排队使用卫生间，礼让老人、未成年人、残障人士；

（6）在野外无卫生间情况下，引导旅游者在适当位置如厕，避免污染水源或影响生态环境。并提示旅游者填埋、清理废弃物。

**159.在需要进行特殊/突发情况处理时，导游领队引导文明旅游的具体**规范有哪些？

答：（1）旅游过程中遭遇特殊/突发情况，如财物被抢被盗、感染重大传染性疾病、遭受自然灾害、交通工具延误等，导游领队应沉着应对，冷静处置；

（2）需要旅游者配合相关部门处理的，导游领队应及时向旅游者说明，进行安抚劝慰，并积极协助有关部门进行处理。在突发紧急情况下，导游领队应立即采取应急措施，避免损失扩大的事态升级；

（3）导游领队应在旅游者和相关机构与人员发生纠纷时，及时处理、正确疏导，引导旅游者理性维权、化解矛盾；

（4）遇旅游者采取拒绝上机（车、船）、滞留等方式非理性维权的，导游领队应与旅游者进行沟通、晓以利害。必要时向驻外使领馆或当地警方等机构报告，寻求帮助。

**160.导游在研学活动进行中应掌握的安全注意事项有哪些？**

（1）导游要加强交通服务环节的安全防范，向学生宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，组织学生有序乘坐交通工具，在承运过程中随机开展安全巡查工作，提醒学生系好安全带，并在学生上、下交通工具时清点人数，防范出现滞留或走失情况；

（2）入住研学营地或酒店时，导游应详细告知学生注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生熟悉安全通道，根据制定的住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作；

（3）导游应提前制订就餐座次表，组织学生有序就餐，在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量，并督促餐饮服务提供方按照有关规定，做好食物留样工作；

（4）导游要认真组织、有序开展研学活动。活动中导游应将安全知识作为游讲解服务的重要内容，并通过各种形式加强对学生的安全教育，以提高学生的安全防范意识，让学生掌握自护、自救、互救等安全防范的知识和技能；

（5）活动结束后，导游要组织学生在规定地点按时集合，认真清点人数并上报，组织学生有序上车，导游应与跟班老师一同跟车回校，待学生家长接到学生后方能离开。