

导游规范二（2025年面试试题）



主讲人

王大利

具备丰富的行业实践经验与高校教学积淀，长期致力于旅游服务质量标准化与导游职业能力培养研究。

课程时间

2026年3月

严格依据最新版《导游服务规范》国家标准及旅游职业教育专业教学资源库核心课程要求进行内容设计。

26. 导游迎接旅游团时，应做好哪些工作？



导游在执业过程中应携带电子导游证、佩戴导游身份标识，并开启导游执业相关应用软件，提前到达旅游者出发/迎接地点，持旅行社标识迎候，致欢迎词，介绍本次旅游行程，提示文明旅游等注意事项。

27. 全陪导游应该如何迎接入境旅游团？



(1) 在迎接入境旅游团时，全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况；

(2) 全陪导游要与首站地陪导游一起提前30分钟到达接站地点迎候旅游团；

(3) 全陪导游要协助地陪导游认找应接的旅游团，防止错接；

(4) 接到旅游团后，全陪导游要向领队和旅游者问好，进行自我介绍，并介绍地陪导游，然后应立即询问和确认该团的实到人数；

(5) 如实到人数与接待计划有出入，全陪导游应及时通报组团社，由组团社再通知各站地接社。

28. 全陪导游应该如何迎接境内旅游团？



(1) 迎接境内旅游团时，全陪导游应提前30分钟到达组团社与旅游者事先约定的集合地点，举导游旗等候旅游者的到来，同时确认司机是否已经提前到达；

(2) 在等待过程中，如果是单位整团，全陪导游应该先与单位负责人做好对接，而后请其协助确认旅游者是否到齐；

(3) 如果是散客拼团，全陪导游应该对照旅游者名单表，逐一确认旅游者是否到来。必要时可以给旅游者分组，指定小组负责人，协助全陪导游工作。

29. 地陪导游迎接旅游团的方法有哪两种？



（1）原地迎候，地陪导游站在醒目位置高举接站牌或导游旗，以便领队、全陪导游（或旅游者）前来联系；

（2）主动认别、寻找，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，主动上前友好询问。

30. 地陪导游致欢迎词的内容有哪些？



(1) 问候语，向旅游者问好；

(2) 欢迎语，对旅游者的到来表示欢迎；

(3) 介绍语，介绍旅行社、旅游车司机和自己；

(4) 希望语，表达提供优质服务的态度和希望支持合作等；

(5) 祝福语，预祝旅游活动愉快、顺利。

31. 在出发与迎接服务中，旅游团出发时，全陪导游应做好哪些工作？



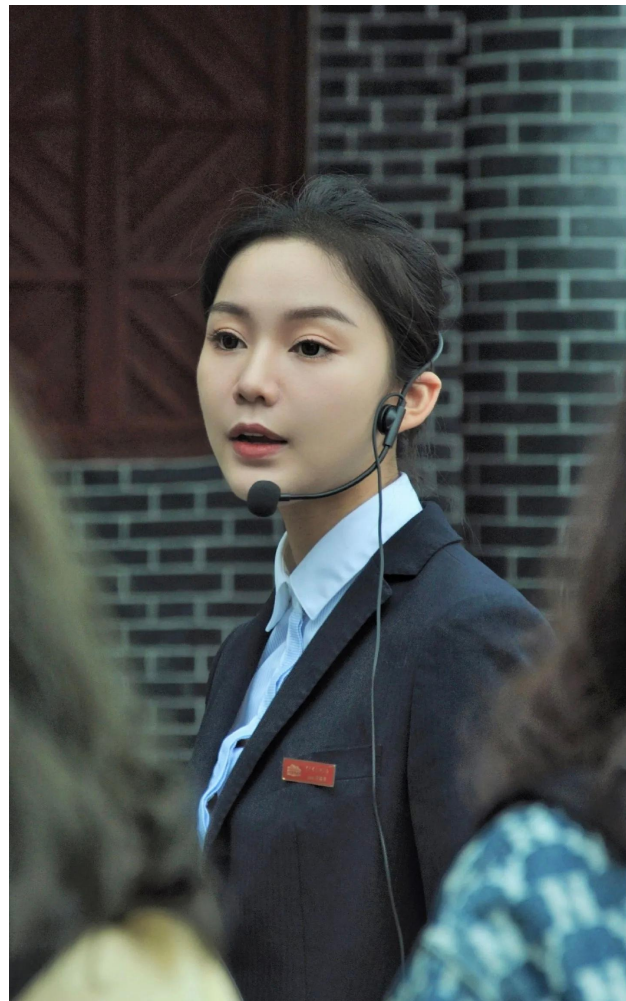
**(1) 礼貌地清点人数，引导
旅游者乘坐约定的交通工具；**



**(2) 发放本次旅
游行程的相关资
料和物资等；**

**(3) 与地陪导
游确认迎接旅
游者的时间和
地点。**

32. 旅游团抵达时，地陪导游应做好哪些工作？



1

及时与全陪导游或旅游者接洽，确认应接的旅游者，核实人数，提醒旅游者检查并带齐行李；

2

引导旅游者前往旅游客车停车地点，在车门旁迎候旅游者；

3

开车前礼貌地清点人数，并进行安全提示；

4

行车途中，做好途中讲解，内容主要包括本地概况、沿途主要景观、相关注意事项等

33. 地陪导游必须做好首次沿途导游，首次沿途导游一般讲解哪些内容？



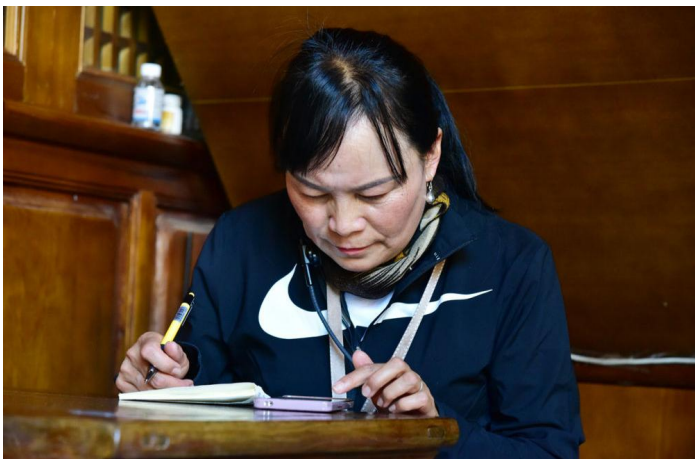
(1) 当地概况；

(2) 沿途景观；

(3) 下榻饭店。



34. 地陪导游在首次沿途导游中介绍当地概况，一般包括哪些内容？



当地的地理位置、气候环境、历史文化、经济发展、社会生活、风物特产等。

35. 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？



在旅游车快到下榻的饭店时，地陪导游应向旅游者介绍该团所住饭店的基本情况：饭店的名称、位置、星级、距机场（车站、码头）的距离、提供的服务项目、入住手续及注意事项等。

36. 核对商定行程时，领队（全陪导游）或旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪导游应该如何应对？



（1）地陪导游及时向旅行社有关部门反映，对“合理又可能”满足的项目，应予以安排；

（2）需要加收费用的项目，地陪导游要事先向领队（全陪导游）或旅游者讲明，按有关规定收取费用；



（3）对确有困难且无法满足的要求，地陪导游要详细解释、耐心说服。

37. 核对商定行程时，领队（全陪导游）或旅游者提出的要求与原行程不符且又涉及接待规格，地陪导游应该如何应对？



(1) 一般应婉言拒绝，说明这涉及变更旅游合同，需要双方协商；

(2) 如确有特殊理由，并且由领队（全陪导游）提出时，地陪导游必须请示旅行社有关部门，视情况而定。

38. 核对商定行程时，领队（全陪导游）手中的旅行计划与地陪导游的接待计划有部分出入，地陪导游应该如何应对？



(1) 要及时报告旅行社，查明原因，
分清责任；



(2) 若是地接社的责任，地陪导游
应实事求是地说明情况，并向领队
（全陪导游）和全体旅游者赔礼道
歉。

39. 根据规定，导游专座如何设置？



“导游专座”应设置在旅游客运车辆前乘客门侧第一排乘客座椅靠通道侧位置；旅游客运企业在旅游服务过程中，应配备印有“导游专座”字样的座套。

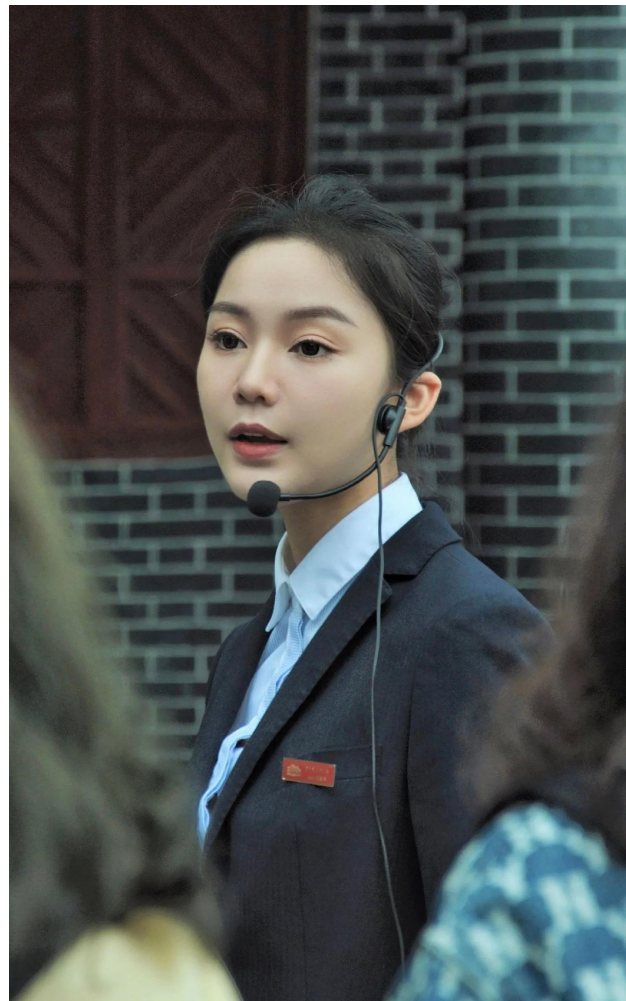
40. 旅游者抵达饭店时，全陪导游应做好哪些工作协助办理住店手续？



（1）做好分房方案，并按照方案协助旅游者办理入住登记手续；

（2）掌握地陪导游和旅游者的房间号，并告知自己的房间号。

41. 旅游者抵达饭店时，地陪导游应做好哪些工作协助办理住店手续？



1

与饭店保持有效沟通和联系，落实住宿安排；

2

告知旅游者饭店名称、位置、基本设施和周边设施，饭店住店手续、有关服务项目、收费标准和注意事项，饭店内就餐形式、地点、时间和注意事项，当天或次日游览活动的安排和集合的时间、地点；

3

若留宿饭店，将房间号告知全陪导游，并掌握全陪导游和旅游者的房间号；

4

根据需要安排次日的叫早服务。

42. 地陪导游如何确定旅游团的叫早时间？



地陪导游在结束当天活动离开饭店之前，应与全陪导游或领队商定第二天的叫早时间，并请全陪导游或领队将时间通知全团，地陪导游则负责将叫早时间通知饭店前台，办理叫早手续。



43. 旅游者就餐时，地陪导游应做好哪些工作？



(1) 提前与餐厅联系，
核实订餐情况；

(2) 简单介绍餐厅和
菜肴特色；

(3) 引导旅游者到餐
厅入座并介绍有关设施；

(4) 引导旅游者文明用餐、使用公
筷公勺，提倡“厉行节约，反对浪
费”；

(5) 关注用餐情况，解答旅游者在
用餐过程中的提问，解决出现的问
题。

44. 为确保用餐顺利，地陪导游如何提前落实用餐？



在旅游团队用餐前，为了确保用餐顺利，地陪导游要提前落实本团当天的用餐事宜，对用餐地点、时间、人数、标准、形式及旅游者特殊要求等逐一核实、确认。

45. 地陪导游在引导旅游者用餐入座时，有哪些注意事项？

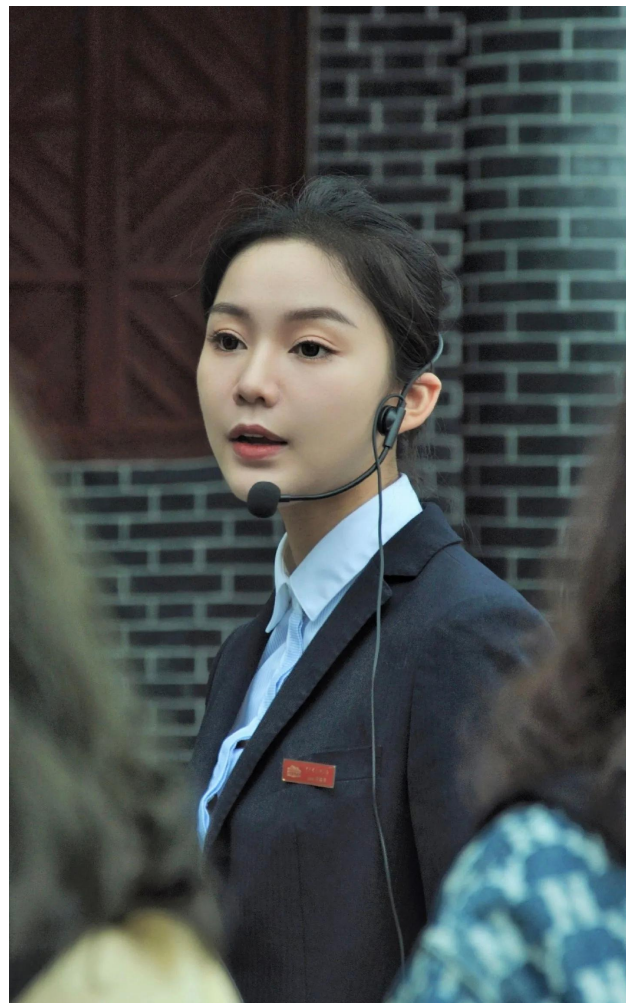


(1) 地陪导游应事先了解团队用餐的位置，并对旅游者做出指引；

(2) 进入餐厅后，地陪导游应告知餐厅迎宾员团队的团号、旅行社名称以及人数等信息；

(3) 引导旅游者落座后，地陪导游应督促服务员上茶水，介绍餐厅的有关设施，尤其是洗手间的位置，同时向旅游者说明用餐的具体时间。

46. 在用餐过程中，地陪导游如何巡视旅游团用餐情况，引导旅游者文明用餐？



（1）在用餐过程中，地陪导游应巡视旅游团用餐情况1~2次，引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺；

（2）在用自助餐时，提倡旅游者“厉行节约，反对浪费”；

（3）监督检查餐厅是否按照标准提供服务；

（4）如果是用风味餐，地陪导游还应进行必要的介绍，帮助旅游者了解风味餐的历史、特色、用餐的程序和方法等。

47. 地陪导游应如何解决用餐过程中出现的问题？



(1) 对旅游者在用餐中出现的相关问题和要求进行及时、有效的处理；如菜品里有头发、虫子之类的，地陪导游要及时向餐厅反映并立即换菜，必要时要求餐厅负责人出面赔礼道歉，适当给予补偿；

(2) 如涉及口味咸淡、酸辣等问题，地陪导游要及时和餐厅协调，进行处理，同时在后续的餐饮安排中注意此类问题。

48. 旅游者游览过程中，导游应该如何做？



1

在游览过程中，导游应注意旅游者动向，及时提醒旅游者如厕，特别关注老年人、未成年人、残疾人等特殊人群；

2

工作时间不吸烟、不酗酒；

3

旅游者人数超过10人时持导游旗，并保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的方位，不应使用过多或造型怪异的挂饰；

4

暂不使用导游旗时，妥善放置，不应垫坐、玩耍等。



49. 为旅游者提供游览服务，全陪导游应该如何做？



(1) 与当地保持有效沟通，全面落实旅游接待计划，并监督当地服务适时到位，如遇现场难以解决的问题，及时请示组团社；

(2) 适时向地接社和地陪导游提出相应的建议和意见；

(3) 在乘坐交通工具向异地行进途中，适时组织健康的文化娱乐活动或专题讲解。



50 . 为旅游者提供游览服务，到达旅游目的地前，地陪导游应该做好哪些服务工作？



(1) 提前到达集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作；

(2) 旅游者出发前清点人数；

(3) 向旅游者告知当日天气情况和旅游行程安排；

(4) 在抵达旅游目的地前，向旅游者介绍本地的风土人情、自然和人文景观及游览旅游目的地的概况。

51 . 为旅游者提供游览服务，到达旅游目的地后，地陪导游应该做好哪些服务工作？



(1) 在抵达旅游目的地时，告知旅游者在旅游目的地的停留时间，参观游览结束后的集合时间和地点及游览过程中的注意事项；

(2) 在旅游目的地游览过程中，讲解旅游目的地的历史背景、特色、地位和价值等内容；

(3) 在返程途中，询问旅游者对当日活动安排的意见，回答旅游者的提问，并预报次日的旅游行程、出发时间及其他相关事项。

52．提供游览服务时，地陪导游提前到达集合点主要有哪三方面的目的？



(1) 向旅游者表示导游以身作则遵守时间，提前做好出发前的准备工作；

(2) 为了热情招呼旅游者，表示对旅游者的尊重；



(3) 地陪导游可趁旅游者还未到齐之前，向已到的旅游者了解他们的要求和想法，有针对性地提供旅游服务，应对可能出现的突发情况。

53. 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？



(1) 宣布当日活动日程；

(2) 沿途风光导游；



(3) 组织途中活动；

(4) 景点概况介绍。

54. 在赴景点途中的服务，地陪导游应当怎样进行沿途风光导游？



(1) 沿途风光讲解的内容非常广泛，如道路、绿化、河流、建筑物、商业区（街）、人群、当地习俗、语言、特产以及当地趣闻逸事等。

(2) 沿途风光导游一定要紧扣沿途景观，引出不同话题，将旅游者去不了的地方作出说明，并回答旅游者提出的各种问题，使旅游者始终有一种求知的满足感和兴奋感。

55. 抵达景点后，地陪导游需要向旅游者提醒哪些游览中的注意事项？



（1）在下车前，地陪导游要提醒旅游者记住旅游车的型号、颜色、标志、车牌号、停车地点和开车时间；

（2）如果遇到景点有下车和上车不在同一地点时，地陪导游要特别提醒旅游者不要弄错上车地点；

（3）下车后，地陪导游要及时引导旅游者站在景点示意图前，讲解游览线路，交代游览注意事项。

（4）提醒旅游者注意人身和财产安全并预防走失，讲清该景点停留时间以及参观游览结束后的集合时间和集合地点。

56 . 旅游者参加旅游合同约定安排的购物活动时，导游应该怎么做？



(1) 向旅游者客观介绍当地特色商品的主要品种和特色；

(2) 提醒旅游者不应购买、携带违禁物品；



(3) 必要时，向旅游者提供购物过程中所需要的服务，包括翻译、介绍托运手续等。

57 . 地陪导游做购物服务工作时，应严格遵守哪些服务要求？



(1) 根据旅游合同或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；

(2) 不得擅自增加购物次数和延长停留时间；不向旅游者兜售物品；

(3) 不得以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动；

(4) 不得获取购物场所经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义给予的不正当利益。

58. 旅游者参加旅游合同约定的文化娱乐活动时，导游应该如何做？



(1) 陪同前往并简要介绍文化娱乐活动内容和特点；

(2) 按时组织旅游者入场，倡导旅游者文明参与活动；

(3) 告知旅游者活动结束后的集合时间和地点；



(4) 提醒旅游者在文化娱乐场所注意人身和财物安全，并采取必要的防范措施；

(5) 活动结束后提醒旅游者不要遗留物品并有序退场。

59. 提供送行服务时，全陪导游应该如何做？



(1) 协助地陪导游做好离站服务；

(2) 提醒旅游者清点行李、妥善保管随身携带的证件和贵重物品；



(3) 引导旅游者在候机楼（候车室、候船室）休息等候，并按机场（火车站、码头）的安排组织乘机（车、船）。

60. 全陪导游的末站服务一般包括哪几项工作？



(1) 离开末站前的准备工作；

(2) 做好营销工作；



(3) 致欢送词；

(4) 送别旅游团。

61. 地陪导游在离店服务中一般包括哪几项工作？



(1) 提醒注意事项；

**(2) 办理退房手
续；**

(3) 集合登车。



62. 提供送行服务时，地陪导游应该如何做？



(1) 提前确认或落实联程/返程交通票据，以确保旅游者能按时启程；

(2) 带领旅游者提前抵达机场（火车站、码头）；

(3) 协助旅游者办妥登机（车、船）票、安检和行李托运等相关手续。

63. 送行前，地陪导游如何与相关人员商定出发时间？



(1) 地陪导游一般应先与司机商定出发时间，因为司机比较了解路况。然后再与领队、全陪导游具体商议；



(2) 在叫早和早餐、集合、出发时间确定后，地陪导游要及时通知饭店有关部门和旅游者。如果该团所乘交通工具班次时间较早，无法在饭店餐厅用早餐，地陪导游要及时做好相应的准备工作（如请饭店打包早餐），并向旅游者作出说明。

64. 地陪导游的送行服务一般包括哪几项工作？



(1) 致欢送词；

(2) 提前到达机场（车站、码头）；

(3) 提醒注意事项；

(4) 协助办理离站手续；

(5) 送别旅游者；

(6) 安排好结算事宜

65 . 在送行服务中，地陪导游为确保旅游团按时离开，应提前多久抵达机场、车站或码头？

地陪导游带旅游团到达机场（车站、码头）必须留出充足的时间。



（1）乘坐出境航班，地陪导游要在航班起飞前3小时把旅游者送到机场；

（2）乘坐国内航班，地陪导游要在航班起飞前2小时把旅游者送到机场；

（3）乘坐火车、轮船，地陪导游要在车次、船次离开前1小时把旅游者送到车站、码头。

66. 导游在处理遗留问题时，一般包含哪些方面？



导游应认真、妥善处理旅游者留下的问题，包括行李延误、破损、遗失的协助处理和保险报案取证的协助处理等，按有关规定办理旅游者临行前托办的事项。必要时向旅行社请示。



67. 导游服务工作完成后，导游还应做好哪些工作？

(1) 做好工作总结，若接待过程中发生重大事故，详细报告事件经过和处理结果，提交相关证明材料：

(2) 按照财务规定结清有关账目；

(3) 归还所借旅行社的物品。



68. 接待入境旅游者的导游除应按照导游服务要求提供相应服务外，还应向旅游者提供哪些服务？



(1) 介绍旅游行程的主要内容、中国概况，说明外币兑换手续并提示相关注意事项，包括中国关于宗教活动应当在宗教活动场所进行等相关法律法规规定、旅游行程安全、文明旅游、风俗习惯，购物退税等；

(2) 说明中国海关的有关规定，介绍办理出境手续的程序，包括行李托运的要求等，必要时可协助旅游者办理离境通关手续。

69. 出境旅游领队的通用服务要求包含哪些方面？



1

出境旅游证件的保管；

2

旅游者个人信息与肖像权的保护；

3

检查交通工具的安全设施；

4

突发情况的处理。领队应在旅游过程中随时向旅游者进行安全提示，注意保护旅游者人身及财产安全。



70. 出境旅游领队在与团队操作人员交接时，需要完成哪些具体工作来确保行程顺利和满足旅游者需求？



(1) 领队应仔细阅读旅游行程单，确认旅游接待计划可执行，如有疑问应及时向团队操作人员反馈。出发前已经确认行程发生变更的，应与团队操作人员确认处理预案，取得相应处置授权；

(2) 领队应详细了解全体旅游者的基础信息、特殊预订要求、需要特别处置事项，并与团队操作人员确认特殊事项的可执行性。

71. 出境旅游领队在出团准备阶段，需要接收查验哪些团队资料？



旅游行程单，必要时为地接社、地陪导游及其他履行辅助人准备外文版旅游行程单；团队旅游者信息表和分房名单表；旅游者及领队的出入境证件（如有）；旅游者及领队的旅游签证/签注（如有）；地接社、地陪导游及其他履行辅助人的联系信息；遇特殊事件时需要旅游者签署的各类制式文书；团队机/车/船票等交通票据；保险资料（如有）；景点门票、餐券（如有）；《中国公民出境旅游团队名单表》（如有）；旅游目的地公共卫生情况，按需配备防护用品。

72. 出境旅游领队在出团准备阶段，接收团队操作人员移交的出境旅游团队证件资料时，应仔细查验并确认哪些内容？



应仔细查验并确认：中、外文版旅游行程单内容一致；出入境证件信息（姓名、性别等）与团队旅游者名单表一致；出入境证件和签证/签注有效；交通票据所载信息正确。



73. 领队应在出团前与参团旅游者/联系人联系，进行行前提示，需再次提醒哪些具体事项并请旅游者回复确认？



(1) 团队集合时间与地点；

(2) 出入境、出入海关的注意事项；

(3) 团队所乘公共交通工具（如飞机、邮轮等）的行李要求和托运要求；

(4) 出团时携带的证件资料；

(5) 根据旅游目的地的气候等因素，旅游者需要备齐的物品；

(6) 领队的联系方式；

(7) 就旅游目的地与出发地的时差、当地气候、风俗禁忌、汇率及兑汇途径、需要备齐的物品等作出提醒；

(8) 提醒旅游者根据自身身体状况，准备和携带必要和备用的药品；

(9) 需要时，就推荐旅游者购买相关旅游保险做补充提示。



74. 出境旅游领队在途服务中包含哪几项工作？



(1) 集合团队；

(2) 办理乘坐公共交通工具的手续；

(3) 出/入境服务；

(4) 乘搭交通工具时的服务；

(5) 住宿服务；

(6) 用餐服务；

(7) 游览服务；

(8) 另行付费旅游项目；

(9) 购物安排；

(10) 送团服务。

75. 出境旅游领队在集合团队时，需要完成哪些具体工作？



（1）按照出团通知书载明的集合时间及地点，至少提前15分钟到达，并在合适位置展示组团社的团队标识，等待并召集旅游者；

（2）根据团队名单核对旅游者到达情况，并及时电话联系迟到的旅游者，敦促其尽快到达并告知其后续安排；

（3）进行自我介绍，代表旅行社致欢迎词；

（4）讲解出境手续、公共交通承运人关于行李携带与托运的注意事项，协助旅游者办理行李托运手续，并回答旅游者的问题；

（5）向旅游者派发护照等旅游证件、乘坐公共交通工具的凭证、旅行社行李牌等物件，并提醒旅游者妥善保管自己的旅游证件与乘坐凭证；

（6）向旅游者提示公共交通工具乘坐地点、检票时间、出发时间，并强调迟到后果的严重性。

76. 出境旅游领队在出/入境服务环节，需要为旅游者提供哪些服务？



(1) 领队应提示旅游者关于我国移民、海关、检验检疫部门的规定，目的地移民局、海关等机构的相关通关要求和注意事项；

(2) 领队应向旅游者派发或代为填写出/入境登记卡、海关申报单等通关表单资料，告知旅游者按要求填写，在旅游者需要时提供协助；

(3) 根据团签、个签、落地签、免签等签证类型办理通关手续时，领队应引导/带领团队依次通关，需要时，领队应提供协助；

(4) 需要时，领队应向移民局提供团队名单、团队另纸签证（如有）等资料；

(5) 旅游者无法或被禁止出/入境的，领队应及时报告团队操作人员。