



四川省中国青年旅行社有限公司

服 务 规 范

- ★全陪导游服务规范
- ★出境领队服务规范
- ★地陪导游服务规范
- ★旅行社诚信经营承诺书
- ★导游人员职业道德承诺书

2011年1月（修订）



全陪导游服务规范

职责及服务范围

负责按照合同约定实施组团旅行社的接待计划，监督各地接待社的履约情况和接待质量，负责旅游活动过程中与旅行社的联络，做好各站衔接工作，协调处理旅游活动中的问题，保障旅游团（者）的安全

1、全陪导游上团前，要查阅接待计划及相关资料，了解旅游团(者)的全面情况，掌握其重点和特点，做好必要的物质准备，携带必备的有关证件和资料。接团的前一天，全陪导游应同接待社取得联系，互通情况，妥善安排好有关事宜。

2、首站接团服务要使旅游团(者)抵达后能立即得到热情友好的接待，旅游者有宾至如归的感觉。接团前，全陪导游应向接待社了解本站接待工作的详细安排情况；应提前半小时到接站地点迎候旅游团(者)；接到旅游团(者)后，应与领队核实有关情况；协助领队向地陪导游交接行李；代表组团社和个人向旅游团(者)致欢迎辞。欢迎辞应包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行顺利愉快等内容。

3、进住饭店时，全陪导游应当协助领队办理旅游团的住店手续，并热情地引导旅游者进入房间，还应协助有关人员随时处理旅游者进店过程中可能出现的问题，使旅游团(者)进入饭店后尽快完成住宿登



记手续、进住客房、取得行李。

4、全陪导游应当与领队核对、商定日程。如遇难以解决的问题，应及时反馈给组团社，并使领队得到及时的答复。

5、全陪导游应当向地陪导游通报旅游团的情况，协助地陪导游工作，监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议，使接待计划得以全面顺利实施，各站之间有机衔接，各项服务适时、到位，保护好旅游者人身及财产安全，突发事件得到及时有效处理。

6、离站时，全陪导游应当提前提醒地陪导游落实离站的交通票据及准确时间，协助领队和地陪导游妥善办理离店事宜，认真做好旅游团(者)搭乘交通工具的服务。

7、在向异地移动途中，无论乘坐何种交通工具，全陪导游应提醒旅游者注意人身和物品的安全；组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，使旅游团(者)旅行充实、轻松、愉快。

8、在当次旅行结束时，全陪导游应提醒旅游者带好自己的物品和证件，征求旅游者对接待工作的意见和建议，对旅途中的合作表示感谢，并欢迎再次光临。

9、下团后，全陪导游应当处理好旅游团(者)的遗留问题。按时填写《全陪日志》或其他旅游行政主管部门(或组团社)所要求的资料。

全陪常用装备：行程单、派团单、笔、记事本、计算器、导游旗、导游证、备用金、手机、身份证、自用药品、便携水壶、洗漱用品及简单换洗衣服、防雨防阳用具。



出境领队服务规范

(一)、研究旅游团

(二)、物质准备

1、领队证、护照、身份证、机票、已办妥手续的(团队名单表);

2、旅游团队计划、自费项目表;

3、国内外重要联系电话号码和名片,领队不仅应有前往国家接待社总经理和业务操办人的联络电话,还应有组团社责任人的联络方式,以便在旅游过程中发生问题时能够及时联络。

4、多份境外客人房间分配名单。团队境外住房名单表是领队协助接待社导游员在团队人住酒店时分配住房的依据。编制名单表时,应当根据游客参团时的住房需求确定分房顺序。对零散游客应当根据所在单位、年龄、职务等相关因素综合考虑安排住房,以减少游客与游客间的差异感。

5、国家旅游局颁发的《出境名单表》

《出境名单表》一式三联,第一联在通过边防检查站出境检查后留存于边防检查站;第二联在通过边防检查站入境检查后由边防检查站留存;第三联应加盖出入境章后由领队带回存档备查。团队实际人数与名单人数发生增减变更、名单上客人信息有错误等,均应修正后加盖印章。

6、旅行社社旗、社牌、游客胸牌、行李标签;



- 7、客人问卷表、领队日记簿；
- 8、旅行包(核对该团是否提供)；
- 9、各国入出境卡：通常是两页左、右格式或上、下两页格式，入境时移民局取下入境表(卡)后，出境表(卡)留在护照里。
- 10、海关申报卡
- 11、机场税款及团队费用；
- 12、随身日用品(如闹钟、计算器、签字笔、蚊刀、信封等)；
- 13、常用药品(感冒药、镇痛刑、止泄药、胃肠药、消炎药、晕车等)

(三)、核对各种票证

(四)、出国前说明会

A、说明会的内容

1、欢迎词自我介绍：领队的姓名，联系方式，并表明为大家服务的工作态度，并请大家对领队的工作予以配合和监督。感谢大家对本旅行社的信任，选择参加我们的团队。

2、对每位客人提出要求：注意统一活动，强化时间观念及相互之间团结友爱。

3、行程说明：按行程表逐一介绍，但必须强调行程表上的游览顺序有可能因交通等原因发生变化。同时说明哪些活动属于自费项目，客人可以选择，也可以不参加。

4、通知集合时间及地点：通常要比航班离港时刻提前 2 小时，在机场或港口指定位置集合；如乘火车或汽车，也要在发车时间 1 小时



前到达指定位置集合。

提醒客人带好有关物品：

6、货币的携带与兑换：中国海关规定每位出国旅游人员可携带人民币 6000 元，外币现金折合 2000 美元。

7、卫生检疫：通常在开说明会时由旅行社联系省或自治区或直辖市的卫生检疫局人员来注射疫苗和签发黄皮书，也可在出境时领取黄皮书。

8、人身安全：告诫客人在境外要注意安全，特别是在海滨或自由活动时。

9、财物保管：告诫客人不要把财物放在旅游车上，并向客人讲解在饭店客房如何保管贵重物品、如何使用饭店提供的保险箱，以及在旅途中托运行李时，如何保管贵重和易损物品等基本旅游知识。

10、出入国境时注意事项：告知有关国家的法律和海关规定，说明过关程序及有关手续。

11、有首次出境旅游的客人，最好将旅游中的其他有关事项逐一介绍。

12、告知所去国家的风俗和禁忌。

B、说明会上应落实的事项

为旅游者划分好饭店住宿房间；（加床、不占床、单间房等）

1、分房时应掌握的原则：

（1）、名单上注明为夫妇的，应安排同一房间。

（2）、同性亲友在征询其意见的前提下，尽量安排同一房间。



- (3)、禁止安排非夫妇异性成年游客同住一房。
- 2、确认国内段远程机票是否已定或是否交款
- 3、确认机场税是否包含；
- 4、旅游者中是否有单项服务、离团活动等特殊要求；
- 5、旅游者中是否有清真、素食者。

全程陪同服务

- (一)、办理出境手续
- (二)、机上服务
- (三)、境外服务
- (四)、落实境外旅游接待

- 1、饭店服务工作
- 2、待安排妥当后，领队须及时与导游员按事先约定的行程计划商定游览日程。执行旅游计划。

- 3、协调团内团外关系
- 4、处理团队内部事务
- (五)、办理国外离境手续
- (六)、办理回国入境手续

后续工作

- (一)、处理遗留问题末站服务
- (二)、报销工作
- (三)、上交、归还物品



地陪导游服务规范

一、导游人员的职业道德和基本礼仪

（一）导游人员的职业道德

自尊自强、爱岗敬业，热情友好、宾客至上，
不卑不亢、光明磊落，真诚公道、信守合同，
意志坚定、沉着冷静，遵纪守法、廉洁奉公，
团结协作、顾全大局，身心健康、积极向上，
文明礼貌、仪容端庄，耐心细致、优质服务。

导游人员的职业道德的核心是全心全意为旅游者服务。

（二）导游人员的基本礼仪

1. 着装

着装整洁得体（上团不穿戴大衣、风衣、帽子，不在旅游者面前穿脱整理衣裤）。

2. 仪容

发型要端庄（女性不得染成异色和佩戴色泽鲜艳的发饰；男性鬓发不能盖耳，不得烫发染发）。

化妆宜浅淡（不能浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品和香水，化妆补妆回避旅游者）。

口腔无异味。

指甲勤洗剪。



还应养成良好的公共卫生习惯，不随地吐痰，不乱扔果皮纸屑，不在他人面前剔牙齿、挖耳朵、掏鼻孔、打哈欠、脱鞋袜，咳嗽和打喷嚏不能面对他人并尽量控制声音。

3.言谈

中文导游一律使用普通话。

使用文明礼貌用语。态度要诚恳，尽量用敬语，讲解要力求优美动听、亲切自然。

“请”字当头，“谢”字随后，“您好”不离口。

4.举止

站姿规范、坐姿优雅、蹲姿得体、手势恰当。

二、地陪导游服务规范

导游人员，是指依照《导游人员管理条例》规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

导游人员根据委派旅行社的不同（组团社和地接社）分为全程陪同导游（简称全陪）和地方陪同导游（简称地陪）。

地方陪同导游人员是指受接待旅行社委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供本地旅游活动安排、讲解等服务的工作人员。

地陪服务是确保旅游团（者）在本地参观游览活动的顺利，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。地陪应按时做好旅游团（者）在本站的迎送工作；严格按照接待计划，做好旅游团（者）参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排；妥善处理各方面的关系和出现的问题。



地陪服务程序是指地方陪同导游人员从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。

（一）接待准备

1、领取并熟悉盖有旅行社印章的接待计划。接团前必须详细、认真阅读和熟悉接待计划，因为接待计划是组团社委托地方接待社组织和落实旅游团活动的契约性安排，是地方陪同导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。

2.了解旅游团的基本信息。领队、全陪或者联络人姓名、电话；旅游团的种类（如全包价、半包价等）及费用的结算方法；旅游团的等级（如豪华、标准等）；旅游团人数（含儿童）、客源地、食宿标准、用车情况，在食、住、行、游方面是否有特殊要求（如宗教、民族等），有否需要特殊服务的旅游者（如残疾旅游者、高龄旅游者等）。

3、落实接待事宜。地陪在旅游团抵达的前一天，落实和检查该旅游团在当地的交通、食宿等方面的事宜。

(1)落实旅游车辆及驾驶员姓名、车号、联系电话、出发地点等。

(2)落实住房，了解饭店大致情况，明确房间数目、房型、租房时间、房费及是否含早餐。

(3)落实用餐地点，提前与各有关餐厅联系，确认该团日程上安排的每一次用餐的情况，其中包括：日期、团号、用餐人数、餐饮标准、特殊要求等。

(4)熟悉行程、游览线路、景点情况及公共洗手间的位置。

4、做好物质准备。包括接站牌、导游旗、现金、导游证、记事本、



结算凭证或票据（填写结算凭证时，具体数目一定要与该团的实到人数相符，人数、金额要用中文大写）等。备齐并随身携带与接待社、车队、餐厅、饭店、剧场、商店、机场、车站等单位联系、问讯的电话号码，并检查自己的手机电力、资费是否充足，保证通讯联络畅通。

同时，还应在个人形象、景区知识等方面做好准备。

（二）接站服务

在接站过程中，地陪服务应使旅游团（者）在接站地点得到及时、热情、友好的接待，并了解在当地参观游览活动的概况。接站服务是地陪的首次亮相，要给旅游者留下热情、干练的第一印象。

1. 接站准备

核实旅游团所乘交通工具抵达的准确时间，司机商定出发时间，确保提前半小时抵达接站地点，落实停车位。赴接站地点途中，地陪应向司机介绍旅游团的日程安排，如需要使用音响设备导游讲解，地陪应事先调试音量。

迎候旅行团：地陪应在旅游团出站前，持接站牌站在出口醒目的位置热情迎接旅游团。接站牌上应写清团名、领队或全陪姓名；接小型旅游团或无领队、全陪的旅游团时要与上旅游者的姓名。地陪也可以从旅游者的民族特征，人数、组团社的社旗来判断或上前委婉询问，主动认找旅游团

2. 接站服务

（1）作简短自我介绍，并向旅游者表示欢迎。

（2）认真核实防止错接。核实该团来源地、组团社名称、领队、



全陪姓名、旅行团人数等，如与计划不符及时报告接待社。

(3) 与领队、全陪一起集中清点旅游团行李。提醒旅游者检查和带好随身物品（如有遗忘，要立即协助当事人设法寻找）。

(4) 引导旅游者上车。旅游者上车时，地陪应恭候在车门旁，协助或搀扶旅游者上车就座。待旅游者坐稳后，先检查旅游者放在行李架上的物品是否放稳；礼貌地清点人数（不得用手指指点旅游者）后请司机开车。地陪在旅游车上开始工作前，要将移动电话、导呼机调至静音、振动功能上，无紧急事情不要在旅游车上打电话。

3.途中解说

(1) 代表所在接待旅行社向旅游团全体旅游者致欢迎辞。欢迎辞一般包括：A 代表接待社、本人及司机欢迎客人光临本地；B 介绍本人称谓及联系电话；C 介绍司机；D 表示提供服务的诚挚愿望；E 预祝旅游愉快顺利。

(2) 沿途进行首次导游解说：A 交通港情况，下榻饭店的名称和到达所需时间；B 沿途风光解说；C 本地概况和风土人情，包括天气、语言、交通、经济社会情况等；D 下榻饭店的基本情况，未来几天的大致行程。

(3) 抵达饭店时，在下车前告诉旅游者集合的时间、地点和旅游车的车号。

(4) 介绍当日和次日的活动安排和集合时间地点

(三) 入住服务

地陪应协助旅游者抵达饭店后尽快办理好入住手续，进住房间，



取到行李。及时了解饭店的基本情况和住店注意事项，熟悉当天或第二天的活动安排。

1、协助办理住宿登记手续

(1) 协助领队或全陪办理住店登记手续，并请领队分发房卡，并记下领队和全陪的房间号。

(2) 帮助核对行李并督促饭店行李员及时将行李送进客人房间。

2.宣布当日或次日活动安排

(1) 旅游者进入房间之前，地陪应向全团宣布有关当天或第二天活动的安排以及集合的时间、地点。安排叫早时间。介绍住店注意事项及早餐时间、地点、形式。

(2) 协助处理旅游者入住后的各类问题。旅游者进入房间后，地陪应在本团旅游者居住区内停留一段时间，处理临时发生的问题，如：打不开门、客房不符合标准、房间卫生差、设施不全或损坏、卫生设备无法使用、行李错投等。有时还可能出现旅游者要求调换房间等要求，要协助饭店有关部门处理。

(3) 告知司机下次出车接团的时间、地点和行程。

(4) 与领队或全陪核对行程，如果接待计划有出入，应及时报告地接社，查明原因，分清责任，若是接待社的责任，地陪应向领队、全陪说明情况。

如果领队或旅游者对活动行程提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时，地陪必要时应及时报告接待社有关部门，对合理而且可能的项目应尽量安排；对需要增加收费的项目，要事先向领队和旅游



者说明；对确有困难而无法满足的要求，应说明原因并耐心解释；如确有特殊理由并由领队提出时，地陪必须请示接待社作出答复。

（四）参观游览服务

参观游览过程中的地陪服务，应努力使旅游团（者）参观游览全过程安全顺利。应使旅游者详细了解参观游览对象的特色、历史背景等及其他感兴趣的问题。

1、出发前的服务

（1）至少提前 10 分钟到达集合地点，督促司机做好出发前的各项准备工作。

（2）若不再留住原饭店，须协助办理退房手续，并提醒旅游者携带行李。

（3）核实和清点实到人数，对不随团活动的旅游者应做好妥善安排。

（4）落实旅游团当天的用餐。逐一核实本团当天的午餐、晚餐的用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求并确认。

（5）向旅游者提醒有关事项，如天气预报，游览地点的地形和行走时间的长短，让旅游者做好有关准备。

（6）引导和协助旅游者上车。请司机将车开到饭店门前，地陪和司机各站车门一侧，请旅游者依次上车。这时地陪要一面扶助老弱旅游者上车，一面清点人数。待旅游者全部上车后，检查行李架上物品是否放置妥当，并再次清点人数后请司机开车。

2.途中导游服务



- (1) 介绍当日活动安排，如游览点名称、行车时间，用餐时间和地点。
- (2) 沿途风光导游，解答旅游者的询问。
- (3) 简要介绍本地自然景观、风土人情以及参观游览点的情况，如历史价值和特色等。
- (4) 组织娱乐活动活跃车内气氛，或和旅游者讨论他们感兴趣的话题。
- (5) 到达景点前提醒旅游者记住旅游车的标志、车号、停车地点和发车时间，贵重物品和现金随身携带（提醒司机关好车门、车窗）。遇有下车和上车不在同一地点时，地陪更应向旅游者交代清楚。
- (6) 交待进入景区注意事项，如：石宝寨内禁止吸烟、不得携带水果进入柑橘城景区等。

3、景点导游讲解

- (1) 在景点平面示意图前，向旅游者讲清游览线路、所需时间、集合时间地点及注意事项。
- (2) 导游讲解。地陪的主要工作是带领本团旅游者沿着游览线路对所见景物进行精彩的导游讲解。讲解的内容要因人而异、繁简适度，要突出景观特色和文化内涵。如：该点的历史沿革、特色、地位、价值等方面的内容。讲解时，语言应使旅游者听得清楚，生动活泼，注意与旅游者相互沟通，尽量满足旅游者的体验需求，不仅使旅游者增长知识而且能得到美的享受和快乐体验。
- (3) 要在计划的游览时间和费用范围内，做到讲解和引导游览相



结合，适当集中与分散相结合，劳逸适度并应特别关照老弱病残的旅游者。

(4) 要注意观察周围的环境，留意旅游者的动向，提示旅游者注意安全，防止旅游者走失和意外事件的发生。

(5) 严格执行计划。在景点游览过程中，地陪应严格执行旅游合同，不得擅自更改行程计划或者缩短景点内的游览时间。

4、返回饭店途中服务

(1) 帮助旅游者回顾当天参观的内容，回答旅游者的问题。

(2) 进行回程途中的风光导游（当旅游车不从原路返回时）。

(3) 向旅游者介绍当晚和次日的活动日程、出发时间和集合地点等。

(4) 介绍本地风味美食和夜间活动注意事项。若晚上无集体活动安排，旅游者可以外出自由活动，要提醒旅游者外出最好结伴同行，带上饭店的地址和电话号码。

(5) 下车时提醒旅游者带好自己的行李物品，并照顾旅游者下车。

(6) 安排叫早服务。

(五) 其他服务

1. 餐饮服务

(1) 计划内的团队便餐须提前联系餐厅，告知餐标、人数、时间及特殊要求，并对菜品搭配提出要求。

(2) 引导旅游者进餐厅入座，用餐过程中要巡视旅游者用餐情况，监督、检查餐食质量标准并解决出现的问题。



(3) 向领队告知司陪人员的用餐地点，及用餐后的出发时间。

(4) 按实际用餐人数、标准，如实填写《餐饮费结算单》，或现金结账。

品尝风味服务注意事项：旅游团品尝风味有两种形式，一种是计划内的，一种是计划外的。后一种是旅游者自发的自费品尝形式，旅游者提出后，地陪应积极介绍本地有代表性的餐厅，向旅游者讲明定餐的标准，旅游者同意后可帮其联系预定。若旅游者邀请导游人员参加，应注意不要反客为主。

2. 文娱活动服务

(1) 组织旅游团队观看计划内的文艺表演（可以是自费项目），应尽早确定观看人数，购好门票，妥善安置不愿观看表演的旅游者后一同前往。

(2) 与司机商定好出发时间和停车位置。

(3) 引导旅游者入座，并向旅游者介绍剧场的有关设施和节目的内容和特点。

(4) 照顾好旅游者的安全，提醒旅游者不要分散活动。

旅游团队自发组织的舞会或进入歌舞娱乐场所，地陪可代为购票，妥善安排，并陪同前往，注意防止意外事故发生。娱乐活动应注意适度。地陪没有陪舞的义务，旅游者提出要求可婉言谢绝。

3. 购物服务

(1) 按计划带领旅游团到旅游定点商店购物。

(2) 进入购物点前，向旅游者讲清停留时间和购物的有关注意事



项。

(3) 向旅游者介绍本地特色产品。

(4) 当好旅游者的参谋，维护旅游者的利益，提醒旅游者不要上当受骗，对商店不按论价、以次充好、坑骗旅游者、不提供标准的行为，要向商店负责人反映并索赔。

(5) 对旅游者要求托运的商品要给以协助。

(6) 要严格执行地接社制定的活动日程，不得增加购物次数或强迫旅游者购物。

(六) 送客服务

旅游团（者）结束本地参观游览活动后，地陪服务应使旅游者顺利、安全离站，遗留问题得到及时妥善的处理。

1.送站准备

(1) 核实、确认离站交通票据。旅游者离站（港）的人数、时间、班次(车次、船次或航班)、目的地是否与计划相符。如旅游者尚未购买返程票，须提前帮助购买。如果该团离站（港）时间有变，地陪应问清旅行社是否已经通知下一站接待社，以免造成下一站漏接。

(2) 确定出发时间。根据旅游团乘坐不同的交通工具返程，确定出发时间。旅游者若乘火车或轮船离站（港），应提前 1 小时到达火车站或码头；旅游者若乘国内航班离港，应提前 1.5 小时到达机场。

(3) 与领队、全陪商定出发时间和退房时间后，及时通知旅游者和饭店。

(4) 告知司机出发时间。



2.离店服务

(1) 办理饭店退房手续。协助饭店结清与旅游者有关的账目（如洗衣费、长途电话费等），处理旅游者损坏客房设备的赔偿事宜。

(2) 协助旅游者清点和整理行李，检查和归还保留的旅游者证件，提供费用票据。

(3) 照顾旅游者上车入座，清点人数并再次提醒旅游者有无遗忘物品，询问是否将证件随身携带。如无遗漏则请司机开车。

3.送行服务（送站途中致欢送辞）

(1) 回顾旅游团在本地的旅游活动，使旅游者感到“游有所值”。

(2) 感谢全体旅游者的合作，表达友谊和惜别之情。

(3) 诚恳征求旅游者对导游服务工作的意见和建议。

(4) 对旅游期间出现的不顺利或不尽如人意之处，向旅游者表示歉意或赔礼道歉（可将《旅游服务质量评价意见卡》发给旅游者请其填写）。

(5) 对旅游者表达美好的祝愿。

3.办理离站手续

(1) 办理登机（或乘车、乘船）手续和行李托运，点清核实后交全陪或领队并请其当面点清核实。

(2) 同旅游者告别，欢迎再次光临。

(3) 待飞机起飞或车辆出发后，方可离开。

（七）后续工作

1.处理遗留问题：下团后，地陪应妥善、认真处理好旅游团的遗



留问题：如果发现旅游者遗忘了某些物品应及时交回旅行社，设法尽快交还失主；如果旅游者曾委托地陪办理一些事情，应该向接待社反映，尽快帮旅游者处理完毕。

2.结账：地陪应按旅行社的具体要求并在规定的时间内，填写清楚有关接待和财务结算表格，连同保留的各种单据、接待计划、活动日程表等按规定上交旅行社并到财务部门结清账目。地陪下团后应向旅行社借的物品，经检查无损后及时归还，办清手续。