



中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—2023

代替 GB/T 15971—2010

导游服务规范

Specification for tour guide service

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 导游服务能力要求	2
4.1 思想素质	2
4.2 技术技能	2
4.3 业务知识	2
4.4 职业形象	2
5 导游服务要求	3
5.1 准备工作	3
5.2 出发与迎接服务	3
5.3 交通服务	4
5.4 住宿服务	4
5.5 用餐服务	4
5.6 游览服务	5
5.7 购物服务	5
5.8 文化娱乐服务	5
5.9 送行服务	5
5.10 后续工作	6
6 人出境导游服务特别要求	6
6.1 入境游导游服务特别要求	6
6.2 出境游领队服务特别要求	6
7 突发事件和常见问题的处理	6
7.1 处理原则	6
7.2 处理规范	7
8 导游服务质量评价与改进	10
8.1 评价	10
8.2 改进	10
附录 A (资料性) 导游服务质量评价表	11
A.1 概述	11
A.2 导游服务质量评价	11

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件与 GB/T 31385《旅行社服务通则》、GB/T 32942《旅行社产品通用规范》、GB/T 32943《旅行社服务网点服务要求》、GB/T 31386《旅行社出境旅游服务规范》、GB/T 31380《旅行社等级的划分与评定》等文件共同构成旅行社旅游服务系列国家标准。

本文件代替 GB/T 15971—2010《导游服务规范》，与 GB/T 15971—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“范围”(见第 1 章,2010 年版的第 1 章)；
- b) 在“规范性引用文件”中用 GB/T 31385 代替了 LB/T 008,增加了 GB/T 31386、LB/T 028 和 LB/T 039 的引用(见第 2 章,2010 年版的第 2 章)；
- c) 在“术语和定义”中更改了“组团旅行社”(见 3.1,2010 年版 3.1)、“接待旅行社”(见 3.2,2010 年版 3.2)、“导游员”(见 3.3,2010 年版 3.3)、“全程陪同导游员”(见 3.3.1,2010 年版 3.4)、“地方陪同导游员”(见 3.3.2,2010 年版 3.5),增加了“导游服务”(见 3.4)；
- d) 更改了“导游员素质要求”的名称(见第 4 章,2010 年版第 4 章),更改了“思想素质”(见 4.1,2010 年版 4.2)、“技能素质”(见 4.2,2010 年版 4.3)、“职业形象”(见 4.4,2010 年版 4.6),删除了“政治素质”(见 2010 年版 4.1)、“心理素质”(见 2010 年版 4.4)、“身体素质”(见 2010 年版 4.5)、“继续教育”(见 2010 年版 4.7)、“职业等级”(见 2010 年版 4.8),增加了“业务知识”(见 4.3)；
- e) 更改了“导游服务通用要求”的名称(见第 5 章,2010 年版第 5 章),更改了“准备工作”(见 5.1,2010 年版 5.1)、“团队出发与迎接”(见 5.2,2010 年版 5.2)、“在途服务”(见 5.3、5.4、5.5、5.6、5.7、5.8、5.9、5.10,2010 年版 5.3)；
- f) 更改了“入境游导游服务特别要求”的名称(见第 6 章,2010 年版第 6 章),更改了“入境游导游服务特别要求”(见 6.1,2010 年版第 6 章),增加了“出境游领队服务特别要求”(见 6.2)；
- g) 增加了“突发事件和常见问题的处理”(见第 7 章)；
- h) 更改了“导游员服务质量的改进”(见第 8 章,2010 年版第 7 章),增加了“评价”(见 8.1)；
- i) 删除了“附录 A(规范性)若干问题的处理原则”(见 2010 年版附录 A)；
- j) 增加了“附录 A(资料性)导游服务质量评价表”(见附录 A)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、北京第二外国语学院。

本文件主要起草人：韩玉灵、邓德智、印伟、陈乾康、蒋永业、徐璐、周航、范妮娜。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——1995 年首次发布为 GB/T 15971—1995；

——2010 年第一次修订；

——本次为第二次修订。

导游服务规范

1 范围

本文件规定了导游服务能力要求、导游服务要求、入出境导游服务特别要求、突发事件和常见问题的处理以及导游服务质量评价与改进。

本文件适用于取得中华人民共和国导游证的人员在接待旅游者过程中提供的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 31385 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组团社 organizing travel agency

从事招徕、组织旅游者，与旅游者订立旅游合同的旅行社。

3.2

地接社 local travel agency

接受组团社委托，实施旅游接待计划，在旅游目的地接待旅游者的旅行社。

3.3

导游 tour guide

提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

注：导游包括全陪导游、地陪导游和领队。

[来源：GB/T 31385—2015, 3.9, 有修改]

3.3.1

全陪导游 national guide

监督并协助地接社、地陪导游及相关接待者的服务，以使组团社的旅游接待计划得以按约实施，为旅游者提供境内全程陪同导游服务的人员。

[来源：GB/T 16766—2017, 4.1.7.1, 有修改]

3.3.2

地陪导游 local guide

实施旅游接待计划，在境内旅游目的地为旅游者提供导游服务的人员。

3.4

导游服务 tour guide service

提供向导、讲解及迎接送行、交通、住宿、用餐、游览、购物、文化娱乐等相关旅游服务。

4 导游服务能力要求

4.1 思想素质

4.1.1 热爱祖国,践行社会主义核心价值观。

4.1.2 恪守职业道德,爱岗敬业,坚持游客为本,服务至诚。

4.1.3 秉承契约精神,按合同的约定提供导游服务,维护旅游者和旅行社的合法权益。

4.2 技术技能

4.2.1 语言能力

4.2.1.1 应具备良好的语言表达能力,熟练运用相应语种提供导游服务。

4.2.1.2 应有使用礼貌语言意识,合理使用体态语言。

4.2.1.3 应熟练掌握讲解语言技巧,做到正确、清楚、生动、灵活。

4.2.2 接待操作能力

4.2.2.1 应具备独立工作能力,代表旅行社履行合同义务,完成旅游接待任务。

4.2.2.2 应具备人际交往能力,身心健康,与旅游者相处融洽,善于协调、处理与相关接待者、旅游者之间的关系。

4.2.2.3 应具备按照 LB/T 039 的要求引导旅游者文明旅游的能力,引导旅游者节约资源,保护生态环境。

4.2.2.4 应具备旅游突发事件防范和应急处置能力,按照 LB/T 028 的要求进行安全提示和监督。

4.2.3 信息技术应用能力

4.2.3.1 应熟练掌握移动通信终端与导游服务相关应用软件的使用方法,包括社交、通信、移动办公等软件。

4.2.3.2 能够协助旅游者通过移动互联网进行产品预订、定位导航、信息咨询、服务评价等活动。

4.3 业务知识

4.3.1 应掌握旅游客源地和旅游目的地相关的法律法规常识、时事政治、经济、社会状况、历史、地理、文化和民族民俗知识以及心理学、美学知识。

4.3.2 应掌握旅行常识,包括旅行证件知识、领事保护知识、客货运知识、机票政策、海关及移民管理机构规定和必备的应急医疗常识等。

4.3.3 宜掌握旅游产品策划、线路设计方面的专业知识。

4.4 职业形象

4.4.1 应仪表端庄,着装整洁、大方、得体。

4.4.2 应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、富有亲和力,言行有度,举止符合礼仪规范。

5 导游服务要求

5.1 准备工作

5.1.1 熟悉计划

接待旅游者前,导游应熟悉旅游接待计划及相关资料,掌握旅游者的基本情况、旅游行程安排、特殊要求和注意事项等细节内容,注意其重点和特点。

5.1.2 物品与资料准备

导游应做好证件、票据、导游旗等资料物品的准备,并检查导游旗旗面印制的旅行社名称、标志或产品名称,确保字迹清晰、易辨识,无违背公序良俗的文字、符号或图案。导游接收旅游者资料时应做好核对登记,以确保旅游者的相关资料和票据是适宜和可用的。资料交接记录应予保存。

5.1.3 知识准备

导游应根据旅游行程安排及旅游者的基本情况,对旅游目的地相关旅游吸引物、风土人情、法律法规等知识进行准备。

5.1.4 联络沟通

导游应按以下要求与相关接待者建立并保持有效沟通,以确保旅游接待的相关事宜得到妥善安排。

a) 全陪导游:

- 1) 与地接社联系,核对旅游接待计划,了解接待工作安排情况;
- 2) 与旅游者联系,建立联系方式,提醒出发时间、地点等旅游行程注意事项;
- 3) 与旅游客车司机联系,确定会面时间和车辆停放位置。

b) 地陪导游:

- 1) 落实旅游者的交通、食宿、票务、活动等事宜;
- 2) 确认旅游者所乘交通工具及其确切抵达时间;
- 3) 与旅游客车司机联系,确定会面时间和车辆停放位置。

5.2 出发与迎接服务

5.2.1 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。

5.2.2 出发时,全陪导游应:

- a) 礼貌地清点人数,引导旅游者乘坐约定的交通工具;
- b) 发放本次旅游行程的相关资料和物资等;
- c) 与地陪导游确认迎接旅游者的时间和地点。

5.2.3 抵达时,地陪导游应:

- a) 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;
- b) 引导旅游者前往旅游客车停车地点,在车门旁迎候旅游者;
- c) 开车前礼貌地清点人数,并进行安全提示;
- d) 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。

5.3 交通服务

5.3.1 乘坐交通工具时,导游应:

- a) 提醒旅游者乘坐礼仪规范和安全注意事项;
- b) 协助旅游者办妥登机(车、船)票、安检和行李托运等相关手续,提醒旅游者不携带违禁物品;
- c) 听从乘务人员的安排,协助照顾旅游者的旅途生活,及时提醒旅游者如厕;
- d) 告知旅游者旅游客车的标志、车号、停车地点和开车时间,引导旅游者有序乘坐,提醒旅游者系好安全带;
- e) 在“导游专座”就坐;
- f) 旅游者有需要时,提供必要的帮助或协助:
 - 交通工具不能正常运行时,与交通部门、旅行社等保持有效沟通并稳定旅游者情绪;
 - 因公共交通工具原因滞留当地过夜时,协助相关部门安排或请示旅行社妥善安排旅游者的食宿;
 - 旅游者在公共交通工具上发生突发情况时,配合乘务人员及时处理。

5.3.2 旅游客车在高速公路或危险路段行驶时,导游不应站立讲解。

5.4 住宿服务

5.4.1 旅游者抵达饭店时,导游应按以下要求协助办理住店手续,妥善处理入住过程中出现的问题,提醒安全注意事项。

- a) 全陪导游:
 - 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。
- b) 地陪导游:
 - 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。

5.4.2 离店当天,地陪导游应做好以下工作,全陪导游应予以协助:

- a) 协助旅游者办理退房手续、结清有关自费项目费用;
- b) 提醒旅游者携带证件和行李等个人物品。

5.5 用餐服务

5.5.1 地陪导游应按照旅游合同的约定安排用餐,对合同中旅游者的特殊用餐要求,应提前掌握并做出相关安排。全陪导游应对此实施监督和协助。

5.5.2 就餐时,地陪导游应:

- a) 提前与餐厅联系,核实订餐情况;
- b) 简单介绍特色餐厅的菜肴特色;
- c) 引导旅游者到餐厅入座并介绍有关设施;
- d) 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”;
- e) 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。

5.6 游览服务

5.6.1 在游览前,导游应以旅游合同约定的旅游接待计划为准,核实旅游行程,告知旅游者与游览相关的注意事项。

5.6.2 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;工作时间不吸烟、不酗酒;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;暂不使用导游旗时,妥善放置,不应垫坐、玩耍等。导游应按以下要求提供游览服务。

a) 全陪导游:

- 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。

b) 地陪导游:

- 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;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) 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。

5.7 购物服务

导游应严格按照旅游合同的约定安排购物活动,不应向旅游者兜售物品或诱导、欺骗、强迫、变相强迫旅游者购物。购物时,导游应:

- a) 向旅游者客观介绍当地特色商品的主要品种和特色;
- b) 提醒旅游者不应购买、携带违禁物品;
- c) 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。

5.8 文化娱乐服务

旅游者参加旅游合同约定的文化娱乐活动时,导游应:

- a) 陪同前往并简要介绍文化娱乐活动内容和特点;
- b) 按时组织旅游者入场,倡导旅游者文明参与活动;
- c) 告知旅游者活动结束后的集合时间和地点;
- d) 提醒旅游者在文化娱乐活动场所注意人身和财物安全,并采取必要的防范措施;
- e) 活动结束后提醒旅游者不要遗留物品并有序退场。

5.9 送行服务

离站送客时,导游应致欢送词,并征求旅游者对旅游接待服务的意见。导游应按以下要求提供送行服务。

- a) 全陪导游：
 - 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)。
- b) 地陪导游：
 - 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。

5.10 后续工作

5.10.1 处理遗留问题

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。

5.10.2 总结工作

导游服务工作完成后,导游应:

- a) 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；
- b) 按照财务规定结清有关账目；
- c) 归还所借旅行社的物品。

6 入出境导游服务特别要求

6.1 入境游导游服务特别要求

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:

- a) 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；
- b) 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。

6.2 出境游领队服务特别要求

领队应按 GB/T 31386 的要求提供相应服务。

7 突发事件和常见问题的处理

7.1 处理原则

导游处理突发事件和常见问题应遵循以下原则:

- a) 以人为本,救援第一:以保障旅游者生命安全和身体健康为根本目的,尽一切可能为旅游者提供或协助提供救援、救助服务；
- b) 及时报告,加强沟通:立即向旅行社报告突发事件或问题发生情况,请求指示,并保持信息畅

通,以便随时沟通与联系,情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时,依法直接向有关部门报告;

- c) 依法依规,合理可能:依照法律法规或合同约定处理突发事件和常见问题,并满足旅游者合理且可能实现的需求。

7.2 处理规范

7.2.1 旅游合同的变更或解除

7.2.1.1 旅游过程中,旅游者提出变更合同的要求时,导游应婉拒,特殊情况请示旅行社核定。旅行社同意变更的,导游应按旅行社要求与旅游者签订书面合同。

7.2.1.2 因不可抗力或旅游经营者已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程而需要变更合同时,导游应向旅游者做好解释工作,及时将旅游者的意见反馈给旅行社,并按旅行社的安排执行。

7.2.1.3 旅游过程中,旅游者出现下列情形之一的,导游应立即向旅行社报告:

- a) 患有传染病等疾病,可能危害其他旅游者健康和安全的;
- b) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的;
- c) 从事违法或违反公序良俗活动的;
- d) 从事严重影响其他旅游者权益的活动,且不听劝阻、不能制止的;
- e) 法律规定的其他情形。

7.2.1.4 旅行社依法解除合同的,导游应向旅游者做好解释工作,并协助旅游者返回出发地或旅游者指定的合理地点,同时保留相关证据。

7.2.2 丢失证件或物品

旅游者丢失证件或物品时,导游应稳定旅游者情绪,详细了解丢失情况,协助寻找,同时报告旅行社,并按以下要求处理。

- a) 旅游者在境内丢失证件或物品时,由旅行社开具丢失证明,导游应协助旅游者向公安机关报失:
 - 1) 丢失证件的,开具身份证明;
 - 2) 丢失物品的,开具物品遗失证明,以备向保险公司申请办理理赔事宜。
- b) 旅游者在境外丢失证件或物品时,领队应:
 - 1) 丢失证件的,协助旅游者向当地警方报失,在取得丢失证明后向中国驻当地使领馆或政府派出机构等有关证件办理部门申请新证件,办理相关离境手续;
 - 2) 丢失物品的,由当地旅行社开具丢失证明,协助旅游者向当地警方报失,开具物品遗失证明,以备离境时海关查验或向保险公司申请办理理赔事宜。

7.2.3 丢失行李或行李损坏

7.2.3.1 旅游者丢失行李或行李损坏时,导游应稳定旅游者情绪,详细了解丢失或损坏情况,同时报告旅行社,并按以下要求处理:

- a) 查明丢失行李或行李损坏的运输区间,协助旅游者办理报失或报损登记手续;
- b) 将旅游者后续旅游行程安排告知承运人,同时在旅游过程中,应与承运人保持联系与沟通,督促承运人及时查找丢失行李,非运输期间丢失行李的,参照 7.2.2 处理;
- c) 在查找丢失行李期间,协助旅游者购置生活必需品,提示其保留发票等购货凭证,并协助旅游者处理索赔事宜;
- d) 可以确认责任者的,协助旅游者向责任方索赔,并办理相关事宜;难以确认责任者的,协助旅游

者开具有关证明,以便向保险公司申请办理理赔事宜,并视情况向有关部门报告。

7.2.3.2 旅游者在境外机场丢失行李或行李损坏的,领队应及时协助旅游者通过机场的行李查询台或承运人的行李服务柜台查询和申报,并视丢失行李是否找回或行李损坏情况办理相关索赔或理赔事宜。

7.2.4 旅游者走失

7.2.4.1 导游在发现旅游者走失后,应按以下要求处理:

- a) 向其他旅游者了解情况,并由全陪导游安排旅游者随行亲朋或团队代表与其共同寻找旅游者,同时与景区、住宿经营者等可能有线索的相关接待者联系,地陪导游带团继续游览;
- b) 及时向旅行社报告,反映旅游者走失详细情况,取得指导与帮助,并通知走失旅游者家属;
- c) 走失 24 小时仍未找到的,立即向走失地公安机关报案,寻求帮助;
- d) 旅游者老年人、未成年人、残疾人等特殊人群的,立即报警。

7.2.4.2 旅游者走失发生在境外的,领队应及时向当地警方报案,并向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,在其指导下全力做好旅游者走失的应对处置工作。

7.2.5 自然灾害

7.2.5.1 当旅游者遭遇自然灾害,导游应沉着应对,并按以下要求处理:

- a) 及时报警并向旅行社报告,同时向旅游者预警,引导旅游者采取相应的安全防范措施,立刻带领旅游者撤离灾区;
- b) 旅游者遭受人身损害的,根据现场的条件,引导旅游者开展自救和互救,防范二次伤害,等待救援;
- c) 稳定旅游者情绪,及时将事件发生的时间、地点、原因、经过等情况报告旅行社和相关部门,取得指导和帮助。

7.2.5.2 在境外因自然灾害导致旅游者伤亡的,领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,并在其指导下全力做好事故应对处置工作。

7.2.6 旅游者伤病、病危或死亡

7.2.6.1 旅游者伤病

旅游者意外受伤或患病时,导游应及时了解情况,不应擅自给患者用药。如有需要,应陪同患者前往医院就诊,并按规定履行报告义务,同时协助旅游者向保险公司办理理赔事宜。

7.2.6.2 旅游者病危

7.2.6.2.1 旅游者病危时,导游应立即拨打急救电话求救,或协同患者亲友送病人去医疗急救机构或医院抢救,或请医生前来抢救,并及时报告旅行社。

7.2.6.2.2 患者如系国内外急救组织的投保者,应协助旅游者及时与该组织的代理机构联系,并报告旅行社。

7.2.6.2.3 在抢救过程中,导游应按以下要求处理:

- a) 详细记录患者患病前后的症状和治疗情况,尽量保留相关诊断治疗证明副本,患者亲友同团的,要求其在场;
- b) 随时向旅行社反映情况并及时通知或提请旅行社通知患者亲属;
- c) 如患者系外籍人士,协助患者通知其所在国驻华使领馆;
- d) 妥善安排好其他旅游者的活动,地陪导游带团继续游览。

7.2.6.2.4 旅游者病危发生在境外的,领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,并在其指

导下,全力做好旅游者抢救工作。

7.2.6.3 旅游者死亡

7.2.6.3.1 导游应立即向旅行社报告,由地接社按照国家有关规定做好善后工作,同时应稳定其他旅游者情绪,并继续做好其他旅游者的接待工作。

7.2.6.3.2 旅游者非正常死亡的,导游应注意保护现场,并及时向当地公安机关报案。

7.2.6.3.3 旅游者死亡发生在境外的,领队应及时向当地警方报案,同时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,并按旅行社的安排处理相关事宜。

7.2.6.3.4 导游应协助旅游者家属向保险公司办理理赔事宜。

7.2.7 旅游者食物中毒

7.2.7.1 当旅游者发生食物中毒时,导游应按以下要求处理:

- a) 立即与当地医疗机构联系救助事宜,并设法催吐,同时对食品进行留样,取得旅游者呕吐物的样本;
- b) 将旅游者送至医疗急救机构或医院进行救治,并保留相关证据;
- c) 及时向旅行社及其所在地旅游主管部门、发生地旅游主管部门和疾病预防控制机构报告,反映旅游者食物中毒的详细情况。

7.2.7.2 旅游者食物中毒发生在境外的,领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,并在其指导下,全力做好食物中毒应对处置工作。

7.2.8 传染病疫情

7.2.8.1 当旅游者遭遇传染病疫情时,导游应按以下要求处理:

- a) 立即暂停旅游活动,在第一时间向旅行社及其所在地、疫情发生地旅游主管部门报告,并及时向附近的疾病预防控制机构报告详细情况,配合开展旅游者防疫、安抚和宣传解释工作;
- b) 有关部门认为应对旅游者进行防疫检查的,立即将旅游者送至当地疾病预防控制机构或有关部门指定的其他场所;
- c) 经查旅游者确患传染病的,遵照当地有关疫情防控指引和要求,配合相关部门和单位做好旅游者隔离、密切接触者追踪或采取其他措施,并通知其亲属;
- d) 关注目的地疫情防控动态,宜根据疫情发展情况,按旅行社的安排,调整或变更旅游行程;
- e) 如患者系外籍人士,由我国公安机关令其提前出境的,协助患者办理相关离境手续。

7.2.8.2 传染病疫情发生在境外的,领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告,并在其指导下,全力做好传染病疫情应对处置工作。

7.2.9 社会骚乱等群体性事件

7.2.9.1 当旅游者遭遇社会骚乱等群体性事件时,导游应按以下要求处理:

- a) 立即向旅行社报告,反映旅游者遭遇群体性事件的详细情况,并向旅游者预警,引导旅游者采取相应的安全防范措施,同时配合现场警务人员指挥,组织旅游者有序撤离事发区域,若无警务人员现场指挥,立刻带领旅游者撤离事发区域;
- b) 旅游者人身、财物受到威胁的,根据现场条件,引导旅游者开展自救和互救,并及时带领旅游者脱离险境,全力保护旅游者的人身和财物安全;
- c) 稳定旅游者情绪,视情况变更或取消旅游行程,取消旅游行程的,协助旅游者返回出发地或旅游者指定的合理地点。

7.2.9.2 当旅游者遭遇社会骚乱等群体性事件发生在境外的,领队应及时向中国驻当地使领馆或政府

派出机构报告,并在其指导下,将旅游者妥善转移至安全区域,全力做好群体性事件的应对处置工作。

7.2.10 接待纠纷

当导游与旅游者或旅游者与接待者发生接待纠纷时,导游应按以下要求处理:

- a) 遵循旅游合同,防止矛盾扩大化,处理问题讲求有理、有利、有节,稳定旅游者情绪,引导旅游者理性维权;
- b) 做好书面记录,保存书证、物证、电子数据等证据;
- c) 及时向旅行社报告,反映接待纠纷的详细情况,并按旅行社要求采取必要的措施;
- d) 尽量保障后续旅游行程的执行,维护旅游者和旅行社的合法权益。

8 导游服务质量评价与改进

8.1 评价

8.1.1 在旅游行程结束后,应对导游服务能力、服务表现、入出境服务进行评价,并将旅游者满意度评价和聘用导游单位考核评价相结合,通过导游服务质量评价表(见附录 A)或其他有效的信息获取途径,采用适当的统计方法,客观反映导游服务质量。

8.1.2 旅游行程中发生突发事件和常见问题的,应对导游的处理情况进行评价,并将旅游者满意度评价和聘用导游单位考核评价相结合,通过导游服务质量评价表(见附录 A)或其他有效的信息获取途径,采用适当的统计方法,客观反映导游对突发事件和常见问题的处理规范性。

8.2 改进

8.2.1 导游应主动了解旅游者和聘用导游单位的评价结果,对服务中存在的质量问题、旅游者的投诉与意见建议,分析原因,及时整改。

8.2.2 导游应不断总结、交流带团经验,参加继续教育培训学习,提高自己的业务知识和操作技能,通过学习考核和实操锻炼获得更高的职业等级。

附录 A
(资料性)
导游服务质量评价表

A.1 概述

导游服务质量宜提供质量评价表由旅游者、聘用导游单位进行填写并评价。

A.2 导游服务质量评价

导游服务质量包含服务能力、服务表现、突发事件和常见问题处理等,根据导游服务实际情况,由旅游者、聘用导游单位等对导游进行评价,具体内容见表 A.1。

表 A.1 导游服务质量评价表

导游姓名:

评价项目		非常好	好	一般	差	非常差
服务能力	思想素质					
	技术技能					
	业务知识					
	职业形象					
服务表现	准备工作处理					
	接送行服务					
	交通服务					
	住宿服务					
	用餐服务					
	游览服务					
	购物服务					
	文化娱乐服务					
	后续工作处理					
	入出境服务					
突发事件和 常见问题处理	旅游合同的变更或解除					
	丢失证件或物品					
	丢失行李或行李损坏					
	旅游者走失					
	自然灾害					
	旅游者伤病、病危或死亡					
	旅游者食物中毒					
	传染病疫情					
	社会骚乱等群体性事件					
接待纠纷						
总体评价						
意见和建议:						
评价人: <input type="checkbox"/> 旅游者 <input type="checkbox"/> 聘用导游单位 签名: 联系电话: 填写时间:						
注: 未涉及的项目可不评价。						