

ICS 03.200
A 12
备案号：55956-2017

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ T 819—2017

地陪导游服务规范

Specifications for local guide service

2017 - 11 - 10 发布

2017 - 12 - 31 实施

重庆市质量技术监督局

发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》进行编写。

本标准由重庆市旅游局提出。

本标准由重庆市旅游专业标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：重庆市导游协会、重庆市旅游协会、重庆海外旅业（旅行社）集团有限公司、重庆假日国际旅行社有限公司、重庆辉煌国际旅行社有限公司。

本标准主要起草人：刘旗、邝海、王定国、马斌、崔洁、熊斌、黄慧、李言、徐文峰、杜小锋、焦健、万科。

地陪导游服务规范

1 范围

本标准规定了地陪导游服务的术语和定义、地陪素质要求、服务要求、服务内容、服务质量改进及监督。

本标准适用于地陪导游服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

地方陪同导游员 local guide

地陪

受组织委派，实施旅游行程安排，为旅游团（旅游者）提供当地导游服务的导游员。

注：组织包括取得旅行社设立许可的旅行社、互联网平台和其它旅游服务机构等。

3 地陪素质要求

3.1 基本要求

3.1.1 地陪应热爱祖国，热爱家乡，遵纪守法，恪守“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为主要内容的职业道德，自觉维护国家利益、民族尊严和旅游者与委派组织的合法权益。

3.1.2 地陪应获得导游人员资格证书，取得导游证。

3.2 语言能力

地陪应具备流畅的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧和强烈的礼貌语言使用意识，可使用重庆地方方言，外语导游员应具有相应外语能力。

3.3 接待操作能力

3.3.1 地陪应具备独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力和旅游突发事件防范和应急处理能力。

3.3.2 地陪应具备运用合法手段进行自我保护、化解旅游纠纷矛盾的能力。

3.4 知识要求

3.4.1 地陪应掌握法律法规常识、旅行常识、心理学与美学知识。

3.4.2 地陪应掌握旅游目的地政治经济、社会、历史、地理、文化和民俗等知识，熟悉旅游目的地主要街道路线、公共交路线。旅游目的地基本知识可参见附录 A。

3.4.3 地陪应掌握旅游目的地的导游（讲解）内容，构建内容充实、条理清楚的途中讲解、景区讲解等导游（讲解）内容模块。

3.4.4 基于旅游者对讲解时间长度、认知深度的不同要求，地陪应准备二种及以上的讲解方案，涉及特殊需要的讲解内容或第一次讲解线路，地陪应预先踩点路演。

3.4.5 地陪应掌握在飞机场、汽车客运站、火车站、内河旅游船停泊码头迎接/送行旅游团（旅游者）的规范流程。内河旅游船停泊码头迎接/送行旅游团（旅游者）流程可参见附录 B。

3.5 心理素质

地陪应心胸开阔、善解人意、耐心细致，具有良好的观察和感知能力、调整情绪和自我心理平衡能力、承受压力和沉着冷静与有条不紊的处事能力。

3.6 身体素质

地陪应具有健康的体魄和充沛的体力，无传染性疾病。

3.7 继续教育

地陪应参加强制性培训和继续教育培训，接受安全生产、文明服务、文明引导、岗位技能、经常性应急救援等培训，不断提高自身业务素质和职业技能。

4 服务要求

4.1 地陪应遵守职业道德，维护职业形象，尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

4.2 地陪应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、语言亲和有度，仪表端庄、服装整洁、礼貌待人，举止符合礼仪规范。

4.3 地陪应按旅游行程单，为旅游团（旅游者）提供向导、讲解及相关住宿、餐饮、购物、娱乐等旅游服务，完成旅游行程安排。

4.4 地陪应用丰富知识启迪旅游者，讲解应准确、生动、流畅；向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游。

4.5 地陪应对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，向旅游者作出真实的说明和明确的警示，及时抚慰旅游者，有效地处理各类问题、突发问题和突发事件。

5 服务内容

5.1 向导和讲解

5.1.1 准备

5.1.1.1 旅游行程安排

5.1.1.1.1 地陪应熟悉旅游行程安排，尤其是特殊要求或注意事项等细节内容，掌握其重点和特点。

5.1.1.1.2 地陪应熟悉旅游团（旅游者）基本情况，包括旅游者所在国家或地区、职业、文化程度、宗教信仰、风俗习惯、禁忌等。

5.1.1.2 物品与资料

5.1.1.2.1 地陪应携带电子导游证，佩戴导游身份标识。

5.1.1.2.2 地陪应准备证件、交通票据、备用金、无线传输讲解用品等必需物品与资文件。接收团队资料时应做好核查登记，以确保团队的相关资料与票据适宜和可用。团队资料交接记录应予保存。

5.1.1.3 联络与沟通

5.1.1.3.1 落实、核查旅游团（旅游者）的交通、食宿、游览、行李运输等事宜；确认旅游团（旅游者）所乘交通工具准确抵达时间、地点；

5.1.1.3.2 与旅游客车驾驶人确认车辆停放的位置，需要时，在旅游团出站前与行李员取得联络，落实现行李运输事宜。

5.1.1.3.3 宜提前 10 min 抵达接站（集合）地点；核实旅游客车（所属车队、车型、座位数、车况）等相关情况，并配合旅游客车驾驶人检查车辆清洁卫生、垃圾袋（呕吐袋）、空调、安全带等。

5.1.2 迎接

5.1.2.1 旅游团（旅游者）出站后，地陪应：

- 确认应接的旅游团（旅游者）；
- 与全程陪同导游、领队沟通交流，核对旅游行程安排；
- 清点人数并提醒旅游者拿好行李，然后带领旅游者前往停车场上车；
- 协助旅游者放置行李物品；
- 旅游者上车或下车时，应恭候车门旁。上车后，应协助旅游者就座，礼貌地清点人数；
- 旅游者上车后，如有要求，应收回火车票、汽车票或内河旅游船票，确认旅游者返程时间。

5.1.2.2 行车过程中，地陪做好途中讲解，包括应向旅游团（旅游者）致欢迎辞并介绍本地概况、沿途主要景观、相关注意事项等。欢迎辞内容应包括：

- 代表委派组织、本人欢迎旅游者光临本地；
- 介绍自己姓名及所属委派组织；
- 介绍旅游客车驾驶人；
- 介绍本次行程安排、旅游注意事项，重点是旅游活动中的安全注意事项；
- 表示提供服务的诚挚愿望；预祝旅游愉快顺利。

5.1.3 交通

在乘坐火车、汽车、索道、观光车（船）等交通工具途中，安排好座位，并引导旅游者依次上下，可行时，组织适当的娱乐活动，以活跃气氛。注意保持讲解内容与行车（行船）节奏的协调，讲解声音应让旅游者都能听见。

5.1.4 行程游览

5.1.4.1 应认真核实旅游行程，以委派组织确认的行程为准。如遇现场难以解决的问题，及时请示委派组织。

在游览过程中，地陪应：

- 在计划的时间与费用标准内，使旅游者充分地游览、观赏，做到讲解与引导游览相结合，适当集中与分散相结合，劳逸结合，并应特别关照老弱病残的旅游者；
- 应重视旅游者的安全并随时提醒旅游者注意自身安全，自始至终与旅游者在一起活动，并随时清点人数，以防旅游者走失或意外事故发生；
- 携带旅游行程单，旅游团人数超过 10 人时打导游旗；
- 提前到达集合地点，并督促和协助旅游客车驾驶人做好出发前和各项准备工作；
- 旅游团（旅游者）出发及每次移动前清点人数；
- 向旅游者报告当日重要新闻、天气情况及当日活动安排，包括午、晚餐的时间、地点；
- 当日游览活动结束后，询问旅游者对当日活动安排的反映，并预报次日的活动日程、出发时间

及其他有关事项。

5.1.4.2 在景区游览过程中，地陪应：

- 在前往景区的途中，向旅游团（旅游者）介绍本地的风土人情、自然和人文景观，回答旅游者提出的问题，主动与旅游者进行交流；
- 抵达景区前，向旅游者介绍该景区的简要情况；
- 抵达景区时，告知旅游者在景区停留的时间，以及参观游览结束后集合的时间和地点和游览过程的注意事项和安全提示；
- 游览过程中，尽量使用生动、风趣、吐字清晰易懂，富有感染力的讲解语言，对景区作繁简适度的讲解，使旅游者有基本的了解。

5.1.5 送行

5.1.5.1 离店

离店当天，地陪应做好以下工作：

- 集中交运行李；
- 办理退房手续，并协助旅游者结清个人消费项目；
- 提醒旅游者带好身份证件及贵重物品；
- 清点人数并集合登车。

5.1.5.2 送行前

送行前，地陪应做好以下工作：

- 提前确认或落实联程/返程交通票据、离站交通工具出发时间、地点，以确保旅游团（旅游者）能按时启程；
- 与旅游客车驾驶人确认送行的时间、地点；
- 商定并宣布行前集中行李、叫早、早餐以及集合出发的时间；
- 宣布有关离站注意事项。

5.1.5.3 离站送客

5.1.5.3.1 离站送客时，地陪应代表委派组织向旅游者致欢送词，向旅游者派发、回收服务评价记录。

5.1.5.3.2 带领旅游团（旅游者）及时抵达飞机场、汽车客运站、火车站、内河旅游船停泊码头；或按旅游行程单，送至指定饭店。

5.1.5.3.3 移交火车票、汽车票、内河旅游船票，协助旅游者办妥相关手续，并引导旅游团依次通过安全检查。

5.1.5.4 总结

5.1.5.4.1 填写并向委派组织递交导游日志，详细报告导游服务过程的特殊或突发事件。

5.1.5.4.2 及时结清有关帐目；做好服务总结。

5.2 相关旅游服务

5.2.1 住宿

5.2.1.1 旅游团（旅游者）抵达饭店时，地陪应协助办妥入住手续，落实住宿安排，引导旅游者进入房间和认找自己的行李；并告知旅游者：

- 饭店基本设施、服务项目和收费标准、注意事项；

- 饭店名称、位置和住店手续；
- 当天或次日游览活动的安排，以及集合的时间、地点；
- 饭店内就餐形式、地点、时间。

5.2.1.2 地陪应掌握全程陪同导游员、领队和旅游者的房间号，便于联系；巡视客房或在前台等候 30 min，处理入住过程中可能出现的各种问题。

5.2.1.3 地陪应等待行李送达饭店，核对行李，督促行李员及时将行李送到旅游者房间；安排次日的叫早服务。

5.2.2 餐饮

按照旅游合同约定安排饮食，地陪应：

- 应提前与餐厅联系，核实订餐情况；
- 简单介绍餐馆及其菜肴的特色，介绍重庆特色菜肴及饮食方式；
- 引导旅游者到餐厅入座并介绍餐馆的有关设施；
- 旅游者如需另加酒水或菜肴，应协调餐厅服务人员向其说明类别和价格；
- 满足有宗教习惯的旅游者的用餐需求；
- 随时关注用餐情况，解答旅游者在用餐过程中的提问，解决出现的问题。

5.2.3 购物

5.2.3.1 地陪应按旅游合同约定安排统一的购物活动。

5.2.3.2 旅游团（旅游者）购物时，地陪应：

- 向旅游团（旅游者）介绍商品的主要品种及特色；
- 向旅游者提供购物过程中所需要的服务，如翻译、介绍托运手续等。

5.2.4 娱乐

旅游团（旅游者）观看、参加旅游合同约定的文娱节目时，地陪应：

- 陪同前往并简要介绍节目内容及其特点；
- 按时组织旅游者入场，引导旅游者文明观看节目；
- 在观看节目过程中，自始至终坚守岗位；
- 观察安全出口和疏散通道位置，提醒旅游者在大型娱乐场所注意安全，统一集中活动，并随时注意其动向和周围环境；
- 结束时提醒旅游者不要遗留物品并依次退场。

示例：

附录 C 给出了一日游地陪导游服务流程。

附录 D 给出了徒步三层马路地陪导游服务流程。

6 服务质量改进及监督

6.1 地陪应不断总结和交流服务经验，确定并选择改进机会，持续改进服务质量。改进机会包括：基于风险的应对措施，改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望，纠正、预防或减少不利影响。

6.2 建立社会化评价、监督和导游信用综合评价体系，定期公布地陪导游服务诚信记录、失德和违法违规不良信息记录。

附录 A
(资料性附录)
旅游目的地基本知识

表A.1列出旅游目的地（长江三峡、重庆市）基本知识。

表A.1

序号	知识点名称	知识点内容
1	长江概况	长江源头、长度、上中下游区分、流域面积、人口
2	长江历史	巫文化、三国文化、诗词文化
3	长江地质	长江成因、基本地貌、独特的喀斯特地貌
3.1	因地理形成的旅游景区	重庆巫山小三峡—小小三峡、奉节天坑地缝等
3.2	因地理形成的民俗	悬棺、栈道、纤夫等
4	长江三峡	三峡(瞿塘峡、巫峡、西陵峡)、长度、主要景点简介
5	长江重庆段旅游景区	白鹤梁水下博物馆、丰都名山风景区、云阳张飞庙、忠县石宝寨、奉节白帝城—瞿塘峡等
6	长江三峡工程	建设周期、建设过程、建设费用
6.1	长江历史水患	长江历史水灾、治水历史
6.2	1949年前计划	孙中山先生实业计划、萨凡奇计划
6.3	新中国规划	毛泽东主席视察长江、长江水利委员会
6.4	三峡大坝坝址	三斗坪条件、位置、选址原因
6.5	三峡工程世界之最	混凝土浇筑量、泄洪量、总装机容量、船闸、垂直升船机
6.6	三峡工程移民	移民总数、移民安置、企业搬迁、资金来源及管理
6.7	防洪	水量调配、控制、蓄水高度
6.8	发电	水轮发电机组基本构造、发电原理、发电量、电力输送、超高压输电技术
6.9	航运	航道改善、蓄清排洪、船闸基本构造、轮船过闸原理、万吨轮船通航重庆
6.10	环境保护	环境影响，对长江入海、生物、滑坡、地震、气候、文物保护的影响
7	古代历史	巴蜀简述、三次为都、钓鱼城抗元、三次直辖、重庆名字由来
8	近代史	抗日战争、陪都、部分近代人物
9	地理	位置、地形地貌、气候、大巴山脉、武陵山脉、长江、嘉陵江简述
10	文化	红岩文化、码头文化、川江号子、川剧
11	直辖市	1997年直辖市、直辖后行政区划、直辖后农业、工业、服务业发展概述，特别是桥梁、轨道交通
12	旅游资源	自然风光（武隆喀斯特旅游区、南川金佛山景区、两江交汇、山城夜景、山水之城等），人文资源（大足石刻景区、磁器口古镇等），红色旅游资源（白公馆、渣滓洞、歌乐山烈士陵园、红岩革命纪念馆等），温泉之都、美食之都等
13	第十三个五年规划	国际知名旅游目的地、城乡统筹发展的国家中心城市、国家重要现代制造业基地、国内重要功能性金融中心、西部创新中心、内陆开放高地、长江上游地区经济中心等

附录 B

(资料性附录)

内河旅游船停泊码头迎接/送行旅游团(旅游者)流程

B.1 一般要求

B.1.1 内河旅游船停泊码头和上/下船地点一般为重庆港口码头。由于天气、水位和航道管制等原因,内河旅游船可能停泊丰都港口和涪陵港口,地陪应按预案,做好旅游团(旅游者)的接送和安抚工作。

B.1.2 若旅游团(旅游者)需要行李搬运,地陪应提前与行李员联络,落实行李运输事宜。

B.1.3 若旅游团(旅游者)有特殊服务需求,如要求提供轮椅或需要抬举上/下船等,地陪应做好相应准备。

B.1.4 旅游团(旅游者)上/下内河旅游船时,地陪应提醒旅游者警惕因江水波浪引发的颠簸等安全风险。

B.2 迎接

B.2.1 地陪应提前熟悉旅游行程单,掌握旅游团(旅游者)的名称(姓名)、国籍、人数、来/往的国家或地区。

B.2.2 地陪应提前核查旅游者所乘内河旅游船中英文名称,确认旅游者所乘内河旅游船停泊码头的准确位置和抵达、下船的准确时间。

B.2.3 地陪应提前联络旅游客车驾驶人,确认在码头接船的时间和地点。

B.2.4 若旅游团(旅游者)将乘坐时间紧迫的飞机、火车、汽车等,地陪应提前与内河旅游船公司或内河旅游船总服务台协调,使旅游团(旅游者)提前或优先下船。

B.2.5 地陪应提前30 min抵达码头接船地点,核实旅游客车相关情况。

B.2.6 旅游团(旅游者)下船前,地陪应先登船,与内河旅游船总服务台(或内河旅游船经理、导游)接洽,确认应接的旅游团(旅游者),清点人数和托运的行李,带领旅游团(旅游者)下船前往停车处。

B.3 送行

B.3.1 地陪应提前熟悉旅游行程单,掌握旅游团(旅游者)的名称(姓名)、国籍、人数、前往的国家或地区。

B.3.2 地陪应提前核查旅游团(旅游者)所乘内河旅游船中英文名称,确认旅游团(旅游者)所乘内河旅游船停泊码头的准确位置和上船、出发的准确时间。

B.3.3 地陪应提前与旅游团(旅游者)所乘内河旅游船的总服务台联系,确认旅游团(旅游者)预订的内河旅游船票。

B.3.4 地陪应带领旅游团(旅游者)及时抵达内河旅游船停泊码头,途中可概要介绍长江三峡。

B.3.5 旅游团(旅游者)上船后,地陪应协助办妥入住手续,落实住宿安排,引导旅游者进入房间和认找自己的大件行李,确认托运行李件数无误、无损。

B.3.6 地陪应代表委派组织向旅游者致欢送词,向旅游者派发、回收服务评价记录,并与旅游团(旅游者)友情话别。

附 录 C
(资料性附录)
一日游地陪导游服务流程

表C. 1给出了白公馆旅游景点、渣滓洞旅游景点、磁器口古镇一日游地陪导游服务流程。

表C. 1

序号	服务场所		导游服务主要内容
1	旅游客车旁		<p>佩戴导游证, 手持导游旗, 提前15 min于旅游客车车门旁恭候, 协助旅游者将大件行李放入行李箱。</p> <p>协助旅游者上车、就座, 礼貌地清点人数。</p> <p>检查行李架上行李安全, 安全带、扶手安全。</p> <p>核对旅游行程安排, 解答基本疑问。</p>
2	旅游客车内		<p>时长(5~10) min, 致欢迎辞, 介绍自己、驾驶人、当日行程安排(包括午、晚餐时间、地点)、当日重要新闻、天气情况。</p> <p>时长5 min, 安全提醒, 包括系安全带、扶手、行李架、安全逃生器具及出口。</p> <p>时长5 min, 告知旅游文明行为规范, 提示旅游活动中的安全注意事项。</p> <p>时长20 min, 讲解重庆古代历史、近代史、地理、文化、直辖市、旅游资源, 介绍本地的风土人情、自然和人文景观。</p> <p>时长20 min, 讲解第二次世界大战历史背景、中美特种技术合作所。</p>
3	白公 馆旅 游景 点	停车场内	时长10 min, 讲解白公馆名字由来, 主要关押人物、事件, 指示松林坡、戴笠公馆等建筑物, 简要介绍相关事件。
		停车场至白公馆大门口	时长15 min, 讲解许云峰挖地牢事迹、小萝卜头事迹、绣红旗故事、11.27大屠杀事件。
		白公馆内	旅游者自由参观40 min, 在景点内解答部分旅游者疑问, 提前20 min返回停车场。
		旅游客车旁	佩戴导游证, 手持导游旗, 提前5 min于旅游客车车门旁恭候。
4	渣滓 洞旅 游景	停车场至渣滓洞门口	下车后集合游客, 洗手间10 min, 提醒旅游者原路返回。
		渣滓洞门口	<p>时长5 min, 讲解名字由来、主要关押人物名称、事件, 指示后山地形等。</p> <p>时长15 min, 讲解外院墙上标语、江姐事迹、11.27大屠杀事件, 简介叛徒普志高, 简介老虎凳等刑具。</p>

	点	渣滓洞内	旅游者自由参观40 min, 在景点内解答部分旅游者疑问, 提前20 min返回停车场。
		旅游客车旁	佩戴导游证, 手持导游旗, 提前5 min于旅游客车门旁恭候。
5	旅游客车内		时长10 min, 讲解磁器口历史、码头文化, 华子良脱险故事。 时长10 min, 讲解川剧、茶馆文化。
6	餐馆		应提前与餐厅联系, 核实订餐情况。 简单介绍餐馆及其菜肴的特色。 引导旅游者到餐厅入座并介绍餐馆的有关设施。
7	磁器口古镇	停车场	详细介绍游览推荐线路, 特别提示集合时间。
		停车场-华子良脱险处	带领旅游者集中走一段路程, 简单介绍沿途情况, 旅游者自由活动时间不低于90 min, 地陪分散在景区内解答部分旅游者疑问, 提前30 min返回停车场。
		旅游客车旁	佩戴导游证, 手持导游旗, 提前5 min于旅游客车门旁恭候。
8	旅游客车内		根据旅游者年龄段或喜好, 讲解重庆历史、地理、趣闻、美食等。 介绍长江三峡工程、大足石刻景区、武隆喀斯特旅游区、重庆夜景等其它著名景点。 1~2个小游戏或活动让旅游者放松。
9	旅游客车旁		提醒旅游者带走行李物品, 仔细检查是否有遗留物。 致欢送词, 向旅游者派发、回收服务评价记录, 征询旅游者对导游服务的意见。
10	委托组织处		填写并向委派组织递交导游日志, 详细报告本次一日游过程中的突发事件。 尽快结清有关帐目, 做好本次一日游总结。

附 录 D
(资料性附录)
徒步三层马路地陪导游服务流程

表D.1给出了徒步三层马路地陪导游服务流程。

表D.1

序号	服务场所		地陪导游服务主要内容
1	轨道交通2号线(李子坝—牛角沱—李子坝)		带领旅游者进入李子坝轻轨站,乘坐轨道交通2号线到牛角沱轻轨站,折返回李子坝轻轨站出站。 时长10 min,讲解重庆市轨道交通。 时长10 min,讲解重庆市地形地貌。 时长10 min,以梁山鸡、火锅为例,讲解重庆市美食。
2	李子坝抗战遗址公园	李根固旧居	时长5 min,讲解川东建筑风格。 时长10 min,讲解抗战名将李根固生平。
		刘湘公馆	时长5 min,讲解刘湘生平。 时长10 min,讲解重庆大轰炸(含轰炸成都)。
3	史迪威将军博物馆		时长3 min,讲解博物馆房屋,原为宋子文公馆。 时长5 min,讲解抗战重庆历史。 时长5 min,讲解史迪威将军生平。 时长20 min,顺序参观:警卫室、大小会议室、办公室、负一楼展厅。
4	飞虎队展览馆		时长3 min,讲解重庆市白市驿机场。 时长5 min,讲解陈纳德将军生平。 时长5 min,讲解驼峰航线。
5	孙科重庆旧居		时长10 min,讲解房屋建筑“圆庐”建筑风格、设计师杨廷宝生平。

		时长 5 min, 讲解孙科生平。
6	鹅岭印刷二厂文创公园	时长 3 min, 讲解民国时期中央银行印钞厂旧址。 时长 5 min, 讲解重庆市“文创”发展及著名艺术家。 时长 5 min, 在电影“从你的全世界路过”天台取景地, 讲解山城夜景。
7	鹅岭公园	时长 3 min, 讲解李耀庭生平。 时长 5 min, 讲解“鹅岭”名字来由、三国时期李严、山水之城。 时长 3 min, 讲解榕湖绳桥。 时长 5 min, 讲解飞阁。 时长 5 min, 讲解周恩来总理要求, 改建成人民公园。