



## 科二 导游业务

高频考点精选 100 题 · 答案与解析

判断 24 题 · 单选 55 题 · 多选 21 题。多选题每题有 2 个或 2 个以上正确选项。建议先独立作答，再对照答案与解析。

## 一、判断题

1. 2016年5月，我国在江浙沪三省市和广东省正式启动线上线下导游自由执业试点。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误，“线上线下”应为“线上”。

2016年5月9日，国家旅游局印发《关于开展导游自由执业试点工作的通知》及配套文件，在江浙沪粤四省市开展线上导游自由执业试点，在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都开展线上线下试点工作。

2. 李某是中级导游，2024年5月她获得全国三八红旗称号，那么在2027年5月之前，她都能够以激励晋升的方式申请晋级高级导游。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误。应为“2026年5月之前”。

初级、中级导游在获得下列表彰奖励2年内，可以通过激励晋升的方式申请晋升一个导游等级。

多次获得或者同时获得多项表彰奖励的，只晋升1次导游等级：

- ①国务院文化和旅游主管部门组织的全国导游大赛一、二、三等奖；
- ②省级文化和旅游主管部门组织的省级导游大赛一等奖；
- ③省级以上劳动模范、五一劳动奖章、青年岗位能手、三八红旗手、巾帼建功标兵；
- ④国务院文化和旅游主管部门认定的其他符合激励晋升的情况。

获得第①②③项表彰奖励的导游，可以向省级文化和旅游主管部门申请晋升一个导游等级；省级文化和旅游主管部门作出晋升决定后，应当报国务院文化和旅游主管部门备案。

符合第④项激励晋升情况的导游，可以向国务院文化和旅游主管部门提出晋升申请。

3. 中华人民共和国禁止旅客携带出境的物品包括：各种武器、弹药，动物、植物（均含标本）及其种子和繁殖材料。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误。

濒危的和珍贵的动物、植物（均含标本）及其种子和繁殖材料才禁止出境。

4. 若旅行途中安排有会见、宴请、赠送礼品等活动，地陪接团前应同组团社联系，把相关事宜落实好。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

"组团社"错误。

如果接待计划中包括该旅游团（者）的会见、宴请、品尝风味餐等活动，地陪应在接团前与计调部门联系，请其落实相关的会见、宴请、风味餐的单位、人员等事宜。

[答题技巧]

地陪--接待社。

一般情况下，导游都是和计调联系。

5. 旅游团当天行程结束乘旅游大巴车抵达饭店时，全陪应提醒 旅游者带好随身物品，并率先下车照顾旅游者。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

【答案】对。全陪在团队抵达饭店时应提醒游客带好随身物品并照顾下车秩序；“率先下车”是组织游客和衔接服务的操作要求，不能改写成错误选项。

6. 旅游过程中，领队应鼓励旅游者多参加高风险活动，以丰富旅游体验。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

领队应建议旅游者根据自身状况决定是否参加具有较高风险的游览项目，充分告知风险；旅游者参加较高风险的游览项目时，重点宣讲安全事项，要求旅游者严格遵守项目的操作指引和安全提示。

7. 所谓时间距离，是指从旅游者所处的观赏位置前往被观赏景物所在位置所需耗费时间的多少。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误。

• 时间距离是指欣赏不同景观之间的时间间隔，若景点参观安排过于紧凑，尤其是同类型景观的密集呈现，极易使旅游者产生厌倦感与麻木感。

8. 外国游客在没有特殊原因的情况下要求提前离开中国时，应自行重新预订航班与机座，并办理分离签证以及其他各项离团手续。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

若外国旅游者入境是团体签证，要协助其办理分离签证手续。所产生的费用由旅游者自理，未使用的旅游费用按照旅游合同约定或协商处理。

旅游者因个别要求得不到满足，或与旅游团其他成员发生矛盾，提出退团要求。此时地陪、领队、全陪应互相配合，耐心劝服旅游者继续随团活动。

若劝说无效，旅游者执意要求退团的，导游应告知退团后的一切费用由其自理，最后请旅游者写出书面申请并签字，报告旅行社。未使用的旅游费用将按照旅游合同约定或协商处理。

9. 施救者宜运用侧泳或者仰泳的泳姿，把落水的旅游者拖带上岸。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。接近溺水者后，施救者应设法从溺水者背后抱住或拉住其腋窝，采用侧泳或仰泳方式将其拖带上岸。

10. 导游服务的特点有工作独立性强、脑体高度结合、客观情况复杂和文化交流频繁。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。

导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，有着鲜明的个性特征。其特点可以归纳为以下四个方面：

（一）工作独立性强；

（二）脑体高度结合；

（三）客观情况复杂；

（四）文化交流频繁。

11. 要维护旅游者在当地旅游过程中的人身和财物安全，做好事故预防与安全提示工作，这是全陪的任务。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

“全陪”错误。

地陪要维护旅游者在当地旅游过程中的人身和财物安全，做好事故预防和安全提示工作。

12. 团体签证指的是制作在一份团体名单之上的签证；使用同一份团体签证的人员，可以不必随团一同办理出入境。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误。“可不随团一同出入境”错误。

• 团体签证：签发在一个团体名单上的签证，持同一团体签证的人员须随团同时出入境。

13. 接到入境团队后，导游人员应提醒旅游者调整好时差，并告知客人今后游览均以北京时间作为作息标准。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。若接待入境旅游团，地陪还应介绍两国时差，提醒旅游者调整时间，并告知在游览中以北京时间为准。

14. 入境团离开最后一站之前，由领队提醒并协助全陪落实好旅游团返程交通票据、行李托运等事宜。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

在离开最后一站之前，全陪要配合地陪、领队共同做好末站准备工作，如果是入境旅游团，全陪要与地陪、领队提前落实离站交通票据，核实离站准确时间，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，避免将证件放在托运行李中，与地陪结清费用，保管好票据，请地陪安排好送站车辆及出发时间，以确保按时到达机场（车站、码头）。

15. 行程结束后，领队应根据旅游者与团队操作人员的反馈，主动改进服务技能技巧、积累经验；分析服务质量问题的根源，采取纠正与预防措施并验证其有效性，实现服务质量的持续改进。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

旅游行程结束后，领队应依据旅游者和团队操作人员的反馈，主动改进服务技能和技巧，积累经验。分析服务质量问题根源，采取纠正和预防措施，并验证措施有效性，实现服务质量持续改进。

16. 处于旅游后期时，活动安排得越丰富多样、越紧凑充实，就越能给旅游者留下美好的印象。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

本题说法错误。

导游应利用近因效应，认真做好扫尾工作，安排精简轻松活动，通过风趣讲解吸引注意力，以热情服务获肯定，弥补服务遗憾，还可致欢送词或赠纪念品化解心结。

17. 旅游者希望旅行社同意其亲友加入旅游团在当地的活动时，只要车上尚有空座，导游便有权准许该亲友随团活动。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

在条件允许（如车上有空位）且不影响其他人的情况下，可满足旅游者要求，但事先要征得领队和旅游团其他成员的同意。

18. 雷电天气里，假如人正处室内，就应及时把门窗关闭，并尽量避开金属门窗、幕墙和设有电源插座的位置。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。做好室内防护。当雷电出现时，如果身处室内，应立即关好门窗，减少外部雷电电磁辐射的侵入。尽量远离金属门窗、幕墙以及有电源插座的地方，避免接触导电物体。切勿站在阳台上，不要触摸金属管线，暂停给电器充电，避免使用电视机、电脑等电子设备，同时停止使用太阳能热水器等，防止雷电通过相关设施造成伤害。

19. 1982年8月，中华人民共和国国家旅游局这一名称正式启用，其前身是中国旅行游览事业管理总局。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。

1978年，“中国旅行游览事业管理局”更名为“中国旅行游览事业管理总局”，由服务于外交的行政管理机构转型为经济管理部门。

1982年8月，“中国旅行游览事业管理总局”更名为中华人民共和国国家旅游局。

20. 在与旅游者相处时，导游应当直率却不鲁莽、活泼却不轻佻、自尊却不狂傲。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

导游要站有站姿，坐有坐相，举止端庄稳重，落落大方，不要给旅游者傲慢或轻浮之感。要做到与人相处直率而不鲁莽，活泼而不轻佻，自尊而不狂傲；工作紧张而不失措，服务热情而不巴结讨好，重点关照而非溜须谄媚，礼让三分但不低三下四；友善而非亲密，礼貌而非卑躬，助人不为索取，这样的导游才比较容易获得旅游者的信任。

21. 我国的航班编号由航空公司的英文二字代码加上阿拉伯数字组合而成。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。

航班编号

由航空公司二字英文代码与阿拉伯数字构成。例如，中国国际航空公司（CA）、中国东方航空公司（MU）、中国南方航空股份有限公司（CZ）。

22. 地陪接到旅游团之后，仅核实组团社名称与人数即可。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

核实团队信息

（1）核对基本信息：接到旅游团后，地陪应做自我介绍，并仔细核对入境领队、全陪或旅游者代表的姓名、国别、客源地、组团社名称等信息。

（2）核对人数：核实实到人数，若无入境领队和全陪，需与该团成员逐一核对团员、客源地及团员姓名等信息，确保无误后才能确定是自己所接的旅游团，防止错接。如出现人数增加或减少等与计划不符的情况，应及时通知旅行社。

23. 旅游团入住饭店时，如果既无领队又无团长，就须全陪导游分发房卡。

A. 对 B. 错

参考答案：A（对）

本题说法正确。

①拿到房卡后，全陪要协助领队根据准备好的分房名单分发房卡。掌握领队、地陪和旅游者的房间号，并告知自己的房间号以便联系。同时，提醒游客住店期间注意安全，将贵重物品存放在饭店前台或房内保险柜中。

②如无领队，旅游团是单位组团，则请旅游团的相关负责人分配住房；如无领队，而旅游团是散客拼团，则由全陪负责分配住房。

24. 带领需销签的团队办理离境时，领队应提醒旅游者回国入境后妥善保管好旅游证件和登机牌。

A. 对 B. 错

参考答案：B（错）

需要销签的团队，在办理离境时，领队应告知旅游者在回国入境后交回旅游证件和登机牌。

## 二、单项选择题

25. 接待老年游客，在服务过程中不能使用的方法是()。

A. 激将法或者诱导法

B. 适当增加游客去厕所的次数

C. 耐心解答游客提出的问题

D. 反复提醒游客带好随身物品

参考答案：A

最后，带高龄游客团不能用激将法和诱导法，以免消耗体力大，发生危险。

26. 以下关于站姿礼仪的各项表述，正确的是（ ）。

- A. 与人交谈的站姿：身体要保持直立状态，双臂自然下垂放置在腹部位置
- B. 男导游站姿：左手握住右手腕，将双手贴住臀部，两脚采用平行站立的方式，且两脚之间的距离略窄于肩宽。
- C. 站立时可以两手叉腰或把手插在裤兜里
- D. 站着与人交谈时，两臂不可随谈话的内容做任何手势

参考答案：B

选项C说法错误，站立时，避免两手叉腰、插裤兜或有怪异动作。

选项D说法错误，与人交谈时，两臂可随谈话内容适度做手势，但动作幅度要适中。

选项A说法错误，不是与人交谈的站姿，而是直立时，导游直立时身体要保持直立状态，双臂自然下垂放置在腹部位置。

不同站姿的礼仪要求

#### ①直立

- 身体姿势：身体要保持直立状态，双臂自然下垂放置在腹部位置。
- 女导游站姿：将右手搭握在左手的四指上，且四指部分要注意前后不要露出，同时两脚可以有两种姿势，一种是平行靠近站立，另一种是前后略微错开。
- 男导游站姿：左手握住右手腕，将双手贴住臀部，两脚采用平行站立的方式，且两脚之间的距离略窄于肩宽。

#### ②与人交谈的站姿

- 姿势要求：可采取一种比较轻松的姿势。脚或前后交叉，或左右开立，肩、臂不要用力，尽量放松，可自由摆放。
- 头部要求：头部须自然直视前方，使脊背能够挺直。
- 重心稳定：采用此姿势，重心不要频繁转移，否则会给人不安稳的感觉。

27. 青海可可西里国家级自然保护区面积为450 万公顷，相当于（ ）平方千米。

- A. 24500
- B. 34500
- C. 14500
- D. 45000

参考答案：D

【答案】D “45000平方千米”。1平方千米=100公顷，450万公顷÷100=45000平方千米；关键是公顷与平方千米的换算方向。

28. 某旅游团如果赶不上在7：20前抵达乘坐交通工具的地点，8：20准时出发就可能落空。该团乘坐的交通工具是（ ）。

- A. 汽车
- B. 国内航班
- C. 国际航班
- D. 火车

参考答案：D

地陪带领旅游团前往机场（车站、码头）时，必须预留充足的时间。具体提前时间要求为：乘出境航班提前3小时或按照航空公司规定的时间；乘国内航班提前2小时；乘火车、轮船提前1小时。

29. 在入境站，全陪导游应主动协助地方导游员认找旅游团的目的是O

- A. 避免空接
- B. 避免错接
- C. 避免漏接
- D. 避免迟接

参考答案：B

【理解】“认找旅游团”是在核对接到的是不是自己的团，主要防止错接。空接是接待人员到了却没有接到预计游客；漏接则是游客已到而接待人员未到等失接情形。

【记忆】“认错人叫错接，人未到叫空接，客到导未到是漏接。”先把事故定义分清，再看题干动作针对哪种风险。

30. 个别旅游者缺席行前说明会时，领队应当（ ）。

- A. 通过纸质说明书、微信、短信等方式提前告知相关旅游者
- B. 让其他相熟的旅游者转告
- C. 可忽略该部分旅游者
- D. 告知旅行社取消该旅游者的参团资格

参考答案：A

若个别旅游者对于因特殊原因无法参加线上会议或参团旅游者未能参会的，领队需通过纸质说明书、微信、短信等途径提前告知相关旅游者会议内容。

31. 颐和园地处北京西北郊，距市区10多公里，是我国现存最完整的皇家园林。它兴建于1750年，彼时中国正值清朝盛世，当政的乾隆皇帝凭借其对中国园林的理解和无上权力，耗去大量国库银两，借“兴修水利”“为母祝寿”之名连续施工15年，建成了这座规模宏大的皇家御园“清漪园”。1860年，它与圆明园一同遭侵入北京的英法联军焚毁；1888年慈禧皇太后重建后改名“颐和园”。这段讲解词使用的讲解方法是（ ）。

- A. 综合概述法
- B. 突出重点法
- C. 虚实结合法
- D. 画龙点睛法

参考答案：A

描述的是“综合概述法”的讲解方法。

综合概述法，又称“概况讲解”，是指导游在旅游者初到城市或景点前，利用车上沿途讲解时间或在景区大型导览图前停留的时间，对城市或景点的地理、历史、人物、布局等进行概括性介绍，使旅游者快速了解旅游目的地的大致情况。

32. 旅游者房间的空调损坏，地陪导游应该怎么处理（ ）

- A. 让旅游者将就一晚
- B. 立刻换房间
- C. 报修后等待维修
- D. 让旅游者自行与前台交涉

参考答案：B

旅游者房间空调损坏影响住宿质量的，地陪应立即与饭店联系，为旅游者调换房间，保障合同约定的住宿标准。

33. 当旅游团入住的饭店发生火灾时，导游下列做法中正确的是（ ）。

- A. 告诉旅游者快速搭乘电梯离开建筑物
- B. 带领旅游者快速跑步穿过浓烟区域
- C. 大火封门时带领旅游者破门逃生
- D. 挥动色彩鲜艳的衣物寻求救援

参考答案：D

【答案】D“挥动色彩鲜艳的衣物寻求救援”。火灾中电梯、浓烟和破门都可能增加危险，无法撤离时应在安全位置发出明显求救信号；鲜艳衣物便于外部识别。

34. 1949年11月，新中国第一家旅行社——华侨旅行社正式开门营业的地点是（ ）。

- A. 厦门
- B. 深圳
- C. 北京
- D. 上海

参考答案：A

1949年11月，新中国第一家旅行社“华侨服务社”在厦门正式营业，新中国第一批导游同步诞生。

[答题技巧]

首家旅行社1927，新中国成立之后1949。

35. "自由、平等、公正、法治"，是从（ ）对社会主义核心价值观基本理念的凝练。

- A. 个人层面
- B. 社会层面
- C. 国家层面
- D. 公民层面

参考答案：B

党的十八大提出，倡导富强、民主、文明、和谐（国家层面的价值目标），倡导自由、平等、公正、法治（社会层面的价值取向），倡导爱国、敬业、诚信、友善（公民个人层面的价值准则），积极培育和践行社会主义核心价值观。

36. 某位尚未年满18周岁的澳门学生来大陆旅游时，其所使用的有效证件为（ ）。

- A. 往来港澳通行证
- B. 回乡证
- C. 澳门同胞通行证
- D. 港澳同胞通行证

参考答案：B

港澳居民来往内地通行证（简称“回乡证”）由中华人民共和国出入境管理局（与国家移民管理局为同一机构，仅牌子不同）签发，是具有中华人民共和国国籍的香港特别行政区及澳门特别行政区居民往来中国内地的法定有效证件。

37. 在当地旅游期间，旅游者提出想自费观看或参与某项计划外文娱活动，对此地陪一般应（ ）。

- A. 予以协助
- B. 积极推荐
- C. 予以婉拒
- D. 设法回避

参考答案：A

对于旅游者自行要求观看的计划外文娱节目，地陪应准确告知演出时间、地点和票价等信息，必要时可协助其购票，但一般情况下不陪同前往。

[答题技巧]计划内文娱：陪同；计划外自费：协助。

38. 旅行中各站的联络工作，需要由（ ）来做好。

- A. 司机
- B. 领队
- C. 地陪
- D. 全陪

参考答案：D

全陪作为组团社的代表，应做好各站的联络工作，架起沟通的桥梁，做好领队与地陪、旅游者与地陪之间的联络、协调工作，做好旅游行程各站间，特别是上下站之间的联络工作。

39. 在旅游目的地国家或地区旅游期间，若发现当地接待社或导游员存在不履行合同的情况，领队应代表旅游团（ ）以维护游客的合法权益，
- A. 提出赔偿  
B. 进行投诉  
C. 提出警告  
D. 进行交涉

参考答案：D

【理解】发现境外接待方未按合同服务，领队应代表团队交涉，要求按约定改正；仍解决不了，再联系国内组团社协调并保留证据。并非一发现问题就只提赔钱、警告或直接投诉。

【记忆】“先核合同再交涉，不成报组团。”交涉的目标是恢复约定服务，同时维护游客的合法权益。

40. 以下讲解词中，体现画龙点睛法的是（ ）。
- A. 太湖石，又名洞庭石、窟窿石、假山石，是中国古代四大玩石之一，因盛产于太湖而得名，以奇特造型著称，观赏价值高，其独特个性可提炼为四个字：“瘦、皱、漏、透”。
- B. 提起阿诗玛，人们就不由自主地想起云南石林风景名胜区内那块高约20米，仿佛头戴彩帽、身背箩筐的美丽少女的岩石，同时又会想起阿诗玛的动人故事：相传在很久很久以前，阿著底山上的撒尼人格路日明家有两兄妹，哥哥叫阿黑，妹妹就是聪明、勤劳又美丽的阿诗玛……
- C. 去云冈石窟游览，主要是参观第五、第六窟及五华洞和昙曜五窟。如果把这些窟的艺术特色讲解透彻了，就可以使游客对云冈石窟的整体艺术特色有基本的了解。
- D. 上海黄浦江畔的新外滩有五条旅游线路，左手边是‘万国建筑博览’的建筑群和中山路，右手边是波光粼粼的黄浦江和浦东陆家嘴金融贸易区，眼前是新颖独特的观光游览区。这建筑群、中山路、观光区、黄浦江、陆家嘴如同音乐谱中的五线谱，勤劳勇敢的上海人民则是串串音符，正组成最新最美的乐章，欢迎着各位来宾。

参考答案：A

“太湖石”用的是画龙点睛法，是用凝练精辟的词语提炼景点突出特征的讲解方法。运用此法需导游熟悉景点且具备较强提炼能力，在关键处对前面内容精彩概括，使讲解更生动传神。

“云冈石窟”用的是突出重点法，突出有代表性部分。

“上海黄浦江畔”用的是触景生情法，是导游在讲解中见物生情、借题发挥的方法。

“阿诗玛”用的是虚实结合法，是导游将抽象与具体、想象和现实有机结合的讲解方法。

41. 某旅游团正在新疆喀纳斯游览，其中两名游客表示想自己划小船在喀纳斯湖上游玩。此时地陪导游的正确做法是（ ）。
- A. 予以劝阻  
B. 协助联系  
C. 报告旅行社  
D. 与领队协商

参考答案：A

对于存在安全隐患的地方，如人多情况复杂、治安状况不理想的街区、游乐场所、集市，以及团队游湖（河、海）时，不能同意旅游者单独划船或去非游泳区“游泳”的要求。

42. 境内旅游团中部分成员表现出上吐下泻、腹部疼痛等食物中毒症状时，导游的正确处置是（ ）。

- A. 保留可能导致中毒的食物样本
- B. 若旅游者中毒不久请其服用泻药
- C. 事后向旅行社报告即可
- D. 拨打120等待医生来处理

参考答案：A

#### 境内食物中毒

- (1) 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；
- (2) 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；
- (3) 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。

43. 新中国成立的第一家国际旅行社是（ ）

- A. 中国国际旅行社
- B. 中国青年旅行社
- C. 康辉旅行社
- D. 上海商业储蓄银行旅行部

参考答案：A

1954年成立的中国国际旅行社，是新中国成立后第一家全国性国际旅行社。上海商业储蓄银行旅行部（1923年）是中国人自己开办的第一家旅行社，但创办于新中国成立前。

44. 导游着装应注重服装色彩的搭配。一般来说，是服饰搭配最常见的三种颜色，它们最容易与其他颜色的服装搭配并产生良好的视觉效果。

- A. 黑、黄、白
- B. 黑、灰、白
- C. 黑、蓝、白
- D. 黑、清、白

参考答案：B

【答案】B“黑、灰、白”。三色明度和饱和度适中，便于与其他服装配色，符合导游着装简洁、得体的要求；“黑、清、白”也不是规范的颜色组合名称。

45. 中国的公务护照可以经由外交部委托的（ ）部门来签发。

- A. 司法
- B. 公安
- C. 外事
- D. 后勤

参考答案：C

#### 公务护照

- 由外交部、我国驻外使、领馆或者外交部委托的其他驻外机构以及外交部委托的省、自治区、直辖市和设区的市人民政府外事部门颁发；
- 发给我国各级政府部门副县、处级（含）以上公务员、我国派驻国外的外交代表机关、领事机关和驻联合国组织系统及其专门机构的工作人员及其随行配偶、未成年子女等。

#### [答题技巧]

外交、公务护照-外事部门发；

普通护照-公安部门发。

46. 2024版《导游服务规范》规定：负责实施旅游接待计划、在境内旅游目的地向旅游者提供导游服务的人员是（ ）。

- A. 领队
- B. 地陪
- C. 景区讲解员
- D. 全陪

参考答案：B

根据2024版《导游服务规范》，地陪是指实施旅游接待计划，在境内旅游目的地为旅游者提供导游服务的人员。

47. 途中服务始于(),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)。

- A. 旅游团登上飞机(火车、轮船)
- B. 旅游团离开送站旅游大巴，进入机场(车站、码头)范围
- C. 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)
- D. 旅游团离开上站入住饭店，登上送站旅游大巴

参考答案：C

【答案】C，即C“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)”。

【理解】抓住题干中的核心名词和限定词，再把正确选项与相邻易混概念区分开；单选题要求选择最准确的一项。

【记忆】“单选抓题眼：先定概念，再排近似项”。

48. 全团旅游者通过目的地国家海关后，领队应将他们的（ ）收齐，由自己统一保管。

- A. 护照
- B. 机票
- C. 身份证
- D. 黄皮书

参考答案：A

【理解】按本题旧式团队出入境管理流程，考的是通关后护照的集中清点与受托保管，因此建议选护照。

【现实边界】证件属于游客个人，保管应尊重意愿、做好交接，并符合目的地随身携证等规定；导游不能以统一管理为由强行扣押护照。

【记忆】“通关先清点，受托才保管；证件不强扣。”

49. 当外国旅游团在京杭大运河边游览时，恰好有船队经过，导游就为外国游客解说：古代这些船队就相当于今天的“高速铁路”，这样的讲解体现了(的原则)。

- A. 客观性
- B. 针对性
- C. 灵活性
- D. 计划性

参考答案：B

【理解】把古代船队比作外国游客熟悉的“高速铁路”，是从听众已有经验出发帮助理解，体现针对性。【口诀】用游客熟悉的，解释游客陌生的=针对性。

50. 旅行过程中旅游者希望增添计划外的文娱活动，导游的正确处理方式是（ ）。

- A. 直接拒绝旅游者的要求
- B. 在时间允许的情况下积极协助
- C. 要求其书面说明并签字
- D. 无条件满足旅游者要求

参考答案：B

要求增加计划外的文娱活动

导游应秉持合理且可行的原则应对旅游者增加行程外文娱活动的情况：

1.在时间允许的情况下，导游应积极协助

• 全团统一要求：征得领队或全陪同意，让旅游者书面申请并签名，请示旅行社后，由计调人员或导游联系落实购票。全部增加费用由旅游者自理，导游规范服务，对无法满足要求耐心解释。

• 个别旅游者要求：导游协助订票，告知时间和地点，强调安全等注意事项，为其联系出租车并互留联络方式，明确费用由旅游者自理现付，对无法满足要求耐心解释。

2.若时间不允许：导游应耐心向旅游者解释无法增加的理由。

51. 旅游突发事件发生后，导游应当立即根据旅行社、旅游主管部门及有关机构的要求采取()等避险措施

- A. 停止带团前往风险区域
- B. 中止行程
- C. 撤离风险区域
- D. 就地解散旅游团
- E. 调整行程

参考答案：A

【答案】A，即A项“停止带团前往风险区域”。

【为什么】正确项必须同时符合题干限定；这是单选题，相近选项中只有表述最准确的一项能完整对应题眼。

【记忆】导游业务题按流程想：安全优先→报告/协商→规范处置→维护游客权益，不能擅自改变重大安排。

52. 新中国诞生后设立的第一家旅行社，其成立时间为（ ）。

- A. 1954年4月
- B. 1951年12月
- C. 1949年11月
- D. 1955年4月

参考答案：C

1949年11月，新中国第一家旅行社“华侨服务社”在厦门正式营业，新中国第一批导游同步诞生。

[答题技巧]首家旅行社1927，新中国成立之后1949。

53. 按照技术等级，可将我国导游分为四种类型。其中，须经《导游综合知识》和《导游能力测试》笔试，且考试合格。

- A. 中级导游
- B. 高级导游
- C. 初级导游
- D. 特级导游

参考答案：B

【答案】B“高级导游”。高级导游等级考查《导游综合知识》和《导游能力测试》两项；初级取得条件、中级考核和特级要求不能混为同一考试组合。

54. 游客袁女士携带一名八岁的儿童和两名未满两岁的婴儿乘坐国内航班，购买全票的价格为900元，在机票没有任何折扣的情况下，他总共支付的机票费用为（ ）。

- A. 2250
- B. 1890
- C. 1530
- D. 1170

参考答案：B

国内航线8岁儿童票按成人普通票价的50%计算，为450元；未满2岁的第一名婴儿按10%计算，为90元。一名成人携带超过一名婴儿时，超出者须购儿童票，再计450元。成人900元加450元、90元、450元，共1890元，选B。

55. 叫早服务的安排及叫早手续的办理，由（ ）负责。

- A. 领队
- B. 全陪导游
- C. 地陪导游
- D. 酒店前台

参考答案：C

安排叫早服务

1.商定叫早时间：地陪在结束当天活动离开饭店前，需与全陪、入境领队商定第二天的叫早时间。

2.通知与办理手续：由全陪、入境领队将叫早时间通知全团，地陪则负责将叫早时间告知饭店前台，并办理叫早相关手续。

[答题技巧]

和当地相关部门接触，由地陪通知；

和游客接触，由领队、全陪通知。

56. 某旅游团没有领队，但有团长以及全陪、地陪。入住饭店时，住房卡一般应由（ ）来分发。

- A. 团长
- B. 饭店前台人员
- C. 全陪
- D. 地陪

参考答案：A

拿到房卡后，全陪要协助领队根据准备好的分房名单分发房卡。如无领队，旅游团是单位组团，则请旅游团的相关负责人分配住房；如无领队，而旅游团是散客拼团，则由全陪负责分配住房。

57. 出境旅游团队进入自由活动之前，着重提示安全事项、告知集合时间及地点的应是（ ）。

- A. 领队
- B. 全陪
- C. 地方导游
- D. 团长

参考答案：A

团队自由活动前，领队应着重提示安全注意事项，并告知旅游者集合时间及地点。

58. 旅游旺季为旅游者安排用餐的过程中，导游需要让旅游者守住的用餐原则是（ ）。

- A. 多催促，不拖延
- B. 不催促，不拖延
- C. 多催促，多拖延
- D. 不催促，可拖延

参考答案：B

把握“不催促、不拖延”原则：不催促旅游者用餐，让他们安心享受美食，同时提醒其准时集合，避免拖延。

59. 旅游者的亲友想要跟随旅游团一起游览，却既不办理手续也不缴纳费用，对此导游应当（ ）。

- A. 向其解释旅行社规定
- B. 向其他团员征求意见
- C. 请领队劝说其办理手续
- D. 直接拒绝其随团

参考答案：A

如果旅游者亲友不办理手续、不缴纳费用就直接随团活动，导游应有礼貌地向旅游者及其亲友解释旅行社的有关规定，并做好解释工作。

60. 洪水到来之时，下列导游的做法中属于正确的是（ ）。

- A. 带领旅游者迅速离开低洼地带，选择有利地形躲避洪水
- B. 带领游客原地等待请他们迅速组织人员前来救援
- C. 设法稳定旅游者的情绪，洪水水流湍急也可下水逃跑
- D. 用自身备有的通信器具，不断地向外界发出求救信号

参考答案：A

洪水应对措施：

1.迅速转移至地势高处等待救援：应迅速组织大家转移到附近高处，像山坡、高地、坚固的高层建筑等场所暂避。注：在转移过程中，要保持冷静，有序行动，避免因恐慌造成踩踏等次生灾害。同时，要注意选择安全的转移路线，避开已被洪水侵袭的危险区域。2.尽快与救援部门取得联系：若发现无法凭借自身力量脱困时，要迅速与救援部门取得联系，准确报告所在方位和险情。在等待救援过程中，要保持耐心，保存体力和手机电量，随时准备接听救援电话。3.避开危险区域：切勿接近或触碰电线杆、高压线铁塔，远离有电线掉落的水域，以防触电；不要攀爬泥墙或危墙，以免发生坍塌造成二次伤害。也不要轻易下水，洪水水流湍急且水下情况复杂，可能存在暗流、漩涡、尖锐物体等危险因素，极易让人失去平衡遭受伤害。4.借助漂浮物逃生

61. 下列事件中，成为世界近代旅游活动开端标志的是（ ）。

- A. 1846年苏格兰之行
- B. 1841年莱斯特到拉夫巴勒的禁酒大会
- C. 1865年托马斯库克父子旅行社成立
- D. 1845年利物浦之行

参考答案：B

1841年：世界上第一次商业性旅游活动

事件：托马斯·库克包租火车组织了一趟从英国莱斯特到拉夫巴勒的团队旅游专列，去参加在该地举行的一次禁酒大会，参加者共计570人，每人支付往返票价一先令。

意义：这次活动的规模和组织形式前所未有的，被公认为是世界上第一次商业性旅游活动，这次活动成了近代旅游活动开端的标志。托马斯·库克因此被公认为商业性旅游的鼻祖。

62. 旅游行业所遵循的（ ），既是该行业服务社会的精神内核，又是旅游从业人员的根本行为准则，回答的是“旅游发展怎么做”这一理念问题。

- A. "团结友善"
- B. "爱岗敬业"
- C. "游客为本"
- D. "服务至诚"

参考答案：D

服务至诚：即以最大限度的诚恳、诚信和真诚做好旅游服务工作，是旅游行业服务社会的精神内核，是旅游从业人员应树立的基本工作态度和遵循的根本行为准则，解决“旅游发展怎么做”的问题。

63. 某12周岁少年购机票时，应按同一航班成人普通票价的（ ）付款。

- A. 100%
- B. 10%
- C. 25%
- D. 50%

参考答案：A

成人机票是指年满12周岁的人士应购买的机票。

儿童票是指年龄满2周岁但不满12周岁的儿童应购买的机票，票面价值是机票全票价的50%（当成人机票折扣价低于机票全票价的50%时，儿童机票可预订成人折扣票），提供座位。

婴儿票是指不满2周岁的婴儿应购买的机票，票面价值是成人适用的正常票价的10%左右，不提供座位（如需要单独占用座位时，应购买儿童票），1个成人旅客若携带婴儿超过1名时，超出的人数应购买儿童票。

购买儿童票和婴儿票时，应出示有效的出生证明。

64. 旅游者上车准备出发游览之前，地陪要做的是（ ）。

- A. 核实、清点人数
- B. 对旅游者的配合表示感谢
- C. 宣布当日活动日程
- D. 提醒带好随身物品

参考答案：A

旅游者陆续到达集合点后，地陪开始核实、清点人数。

65. 在首站接待中，全陪致完欢迎词后还要简明扼要地介绍旅游团行程，这样做的目的在于（ ）。

- A. 加深游客对旅游目的地的感情
- B. 增进游客对接待社接待计划的了解
- C. 消除游客初来乍到的不安心理
- D. 尽快建立与游客之间的信任关系

参考答案：D

全陪应重视首站讲解，通过简明扼要地讲解与旅游者建立信任关系，讲解内容主要涵盖以下方面。1.致欢迎词；2.介绍行程安排；3.介绍消费支付和货币兑换方式；4.提醒注意事项。

66. 旅游者同当地导游之间产生矛盾时，领队应当（ ）。

- A. 首先应对当地导游进行劝说
- B. 强行要求旅游者接受导游安排
- C. 出面斡旋，努力消除矛盾
- D. 立即向国内组团社反映

参考答案：C

如果旅游者与当地导游发生矛盾，领队应出面斡旋，努力消除矛盾；如遇当地导游私自增加或减少旅游项目，领队首先应进行劝说，如劝说无效，可向接待社反映，必要时向国内组团社反映；若旅游者之间发生纠纷，领队应做好当事人双方的劝说工作，化解矛盾。

67. “这里的葡萄，一颗就有乒乓球那么大”这句话运用的修辞方法是（ ）。

- A. 比拟
- B. 夸张
- C. 对比
- D. 比喻

参考答案：B

“这里的葡萄，一颗就有乒乓球那么大”，通过扩大葡萄大小的夸张手法，生动形象地展现了当地葡萄的硕大，使游客在尚未亲身体验之前就能对当地葡萄的大小有深刻的了解。

68. 对于旅游者提出要去不健康娱乐场所的请求，下列导游的做法中正确的是（ ）。

- A. 循循善诱，委婉劝其放弃这个想法
- B. 无条件满足旅游者的要求
- C. 断然拒绝，并明确表态拒绝提供服务
- D. 直接报告公安机关处理

参考答案：C

面对个别旅游者要求前往不健康娱乐场所的情况：

断然拒绝，正面引导：若遇个别旅游者强求或利诱，导游应明确拒绝，坚守道德规范，不介绍或陪同前往，并依据法律法规说明越轨行为的后果，劝阻其违法行为。

69. 以下对旅游者伤病的处置方式中，属于错误的是（ ）。

- A. 及时把情况报告给旅行社
- B. 应先了解旅游者的伤病情况
- C. 如果情况不乐观，可先提供内服药让旅游者吃下
- D. 必要时陪同前往医院就诊

参考答案：C

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。

70. 英国城市（ ）是世界上第一家商业性旅行社的诞生地。

- A. 莱斯特
- B. 拉夫巴勒
- C. 曼彻斯特
- D. 伦敦

参考答案：A

1845年：世界上第一家商业性旅行社

托马斯·库克在莱斯特创办了世界上第一家商业性旅行社，该旅行社的服务宗旨为“为一切旅游公众服务”。此后，托马斯·库克开始专门从事旅游代理业务，成为世界上第一位专职的旅行代理商。

71. 考生晋升中级导游时，除导游专题知识外，还须应试的科目是（ ）。

- A. 中国语言文学知识
- B. 综合知识
- C. 导游词写作
- D. 综合案例分析

参考答案：A

晋升为中级导游的考生，参加的考试科目是导游专题知识和中国语言文学知识。

72. 就货币方面的知识而言, 下列叙述中正确的是 ( )。

- A. 国际货币基金组织 (IMF) 把人民币纳入SDR, 目前权重定为10.92%
- B. 在中国境内, 朝鲜元可以直接兑换成人民币
- C. 旅游者一年内离境, 可持护照和水单将未花完的人民币兑换成外币
- D. 游客应妥善保管银行出具的外汇兑换证明

参考答案: D

选项D正确, 在中国境内, 境外旅游者可持外币到中国银行及各兑换点 (机场、饭店或商店) 兑换成人民币。兑换外币后, 游客应妥善保管银行出具的外汇兑换证明 (俗称“水单”, 有效期为6个月)。

选项C错误, 旅游者若在半年内离开中国, 而兑换的人民币没有花完, 可持护照和水单将其兑换成外币, 但不得超过水单上注明的金额。

选项B错误, “朝鲜元”不可以直接兑换成人民币。在中国境内, 以下国家和地区的现钞可兑换成人民币: 美元、欧元、英镑、日元、澳大利亚元、加拿大元、瑞士法郎、丹麦克朗、挪威克朗、瑞典克朗、新加坡元、港币、俄罗斯卢布、新西兰元、菲律宾比索、泰国铢、韩元、澳门元和新台币等。

选项A错误, 国际货币基金组织 (IMF) 把人民币纳入SDR, 目前权重定为12.28%。

73. 旅游团办理饭店入住手续时, 游客证件应由 ( ) 收取。

- A. 游客代表
- B. 前厅服务员
- C. 地陪导游
- D. 领队

参考答案: D

旅游者进入饭店后, 地陪迅速向饭店前台讲明团队名称、订房单位, 并请入境领队或全陪收齐旅游者证件, 连同旅游者名单表一并交给饭店前台, 协助其办理入住登记手续。

74. 全陪导游员小李带团去海南旅游, 他应该保管好机票和托运行李牌, 抵达海南机场时将其交给接待该旅游团的 ( )

- A. 接待社计调员
- B. 地陪导游员
- C. 旅游车司机
- D. 接待社行李员

参考答案: D

【理解】按传统团队行李交接流程, 抵达后将所保管的有关票据、托运行李凭证交给接待社行李员, 便于核对、提取和移交托运行李。关键是找“专门负责行李交接”的人。【易混】现在电子客票等流程不同, 不能机械要求把所有个人电子凭证都交出去。【记忆】“行李交接找行李员, 件数凭证一起验。”

75. 出境旅游全程的住宿服务中, 以下不属于旅游团离店时领队工作内容的是 ( )。

- A. 告知旅游者办理退房手续的相关程序
- B. 提示旅游者结清自费项目或商品费用
- C. 敦促并协助地方导游为旅游者办理离店的相关手续
- D. 提示旅游者带齐所有行李物品

参考答案: A

离店时, 领队应提示旅游者带齐所有行李物品, 检查有无遗留物品; 提示旅游者结清自费项目或商品费用; 敦促并协助当地导游为旅游者办理离店的相关手续。

76. 一游客在旅游车内抽烟，导游不便当众批评，边对着他摇摇头并轻轻咳嗽，使游客自觉地熄灭了香烟。这种劝服技巧是

- A. 诱导式劝服
- B. 迂回式劝服
- C. 协商式劝服
- D. 暗示式劝服

参考答案：D

【答案】D “暗示式劝服”。导游没有公开指责，而用摇头、轻咳传达“车内禁烟”的意思，让游客自行领会并熄烟；这正是非直接语言的暗示。

77. 旅游者要求换餐需要在（ ）小时之前提出

- A. 3
- B. 1
- C. 2
- D. 5

参考答案：A

旅游者要求换餐的，一般需在用餐前3小时提出，导游接通知后应尽量与餐厅协商解决；临近开餐提出的，餐厅可能无法受理。

78. 为杜绝火灾事故的发生，导游下列操作中正确的是（ ）。

- A. 牢记火警电话号码"110"
- B. 提醒游客托运易燃、易爆品，而非随身携带
- C. 提醒游客一旦发生火灾事故，迅速乘坐电梯逃离
- D. 应向游客介绍饭店楼层太平门、安全出口和转移路线

参考答案：D

导游可从以下几方面开展火灾事故预防工作：

#### 1.提升旅游者防火意识

导游应提醒旅游者：不在密闭空间内抽烟，不乱扔烟头；不携带易燃、易爆物品；不让孩子在房间内玩火等。

#### 2.提示旅游者熟悉安全出口

#### 3.增强电器设备使用安全意识

导游应提醒旅游者在客房使用电器产品时，需有安全意识，如不用老旧充电线充电、不在同一插座上插满充电器、不在入睡后长时间将电器产品处于充电状态等。若遇到电器或电线起火，应先切断电源再灭火。

一旦发生火灾事故，通过安全出口疏散撤离，不搭乘电梯或随意跳楼。

79. 中国青年旅行社创立的时间是（ ）。

- A. 1949年11月
- B. 1980年6月
- C. 1974年8月
- D. 1954年4月

参考答案：B

中青旅控股股份有限公司公布的沿革记载：1980年6月成立中国青年旅行社；1982年12月，中国青年旅行社改为中国青年旅行社总社。因此本题应问“中国青年旅行社创立时间”，对应1980年6月；若问“总社”则时间口径不同。

### 三、多项选择题

80. 下列选项中,属于导游服务未来发展趋势的有( )。

- A. 导游服务内容专业化
- B. 导游服务方法多样化
- C. 导游服务需求个性化
- D. 导游服务手段科技化
- E. 导游服务供给单一化

参考答案: **ABCD**

未来旅游活动的发展趋势将会对导游服务产生直接影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下四种趋势:

- (1) 导游内容专业化;
- (2) 导游方法多样化;
- (3) 导游手段科技化;
- (4) 导游服务个性化。

81. 以技术等级为依据划分时,导游人员可分为( )。

- A. 全陪导游
- B. 自由执业导游
- C. 高级导游
- D. 外语导游
- E. 中级导游

参考答案: **CE**

《导游等级考核管理办法》第三条规定,全国实行统一的导游等级考核制度,导游等级分为初级、中级、高级、特级四个等级。因此本题列出的“高级导游”和“中级导游”属于按等级划分的类别。全陪导游按带团职责区分,自由执业导游按执业方式区分,外语导游按语言能力区分,均不是本题所问的等级类别。

82. 下列情形造成旅游者人身伤亡或财物损失,其中旅行社无须承担赔偿责任的有( )。

- A. 旅游者乘坐的旅游车因车速过快撞上路边树木而受伤
- B. 签订合同时旅游者表示身体健康但在旅游过程中突发心脏病而住院
- C. 旅游者的贵重物品未按导游的提示存放到饭店前台保险柜而被盗
- D. 旅游者自行终止旅行社安排的旅游活动后外出被汽车撞伤
- E. 旅游者不听导游的劝告到小摊上购买不洁的食品食用后而中毒住院

参考答案: **BCDE**

选项B不承担,若因自身疾病导致损失或损害,旅行社通常不承担,除非游客签约时已声明且旅行社接受需照顾的情形,而旅行社及其工作人员未尽到照顾义务。

选项A须承担,旅游者乘坐的旅游车因车速过快撞上路边树木而受伤,旅行社应当承担责任,故不选。

选项C、选项E不承担,因游客个人过错导致的人身伤亡、财物损失及衍生费用,旅行社不承担责任。

选项D不承担,游客自行终止旅游行程或未参加约定旅游活动自行行动时,发生的人身、财物损害,旅行社不承担。

83. 2024版《导游服务规范》规定：因不可抗力或旅游经营者虽尽合理注意义务仍不能避免的事件而须变更旅游合同时，导游应当采取的做法包括（ ）。

- A. 向旅游者做好解释工作
- B. 及时将旅游者的意见反馈给旅行社
- C. 忽略旅游者的意见，直接按照旅行社的安排执行
- D. 按旅行社的新安排执行合同变更
- E. 拒绝执行旅行社的新安排，坚持原旅游计划

参考答案：ABD

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。

84. 接团之前，全陪应完成的联系工作有（ ）。

- A. 与旅游客车司机联系，确定会面时间和车辆停放位置
- B. 与景区管理人员联系，安排其做好接待准备
- C. 与地陪联系，核对旅游接待计划，了解接待工作安排情况
- D. 与饭店联系，请其做好房间安排
- E. 与旅游者联系，提醒出发时间、地点等旅游行程注意事项

参考答案：ACE

全陪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。

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。
4. 如果是入境团，与领队联系，核对旅游接待计划，确认旅游团基本情况、抵离时间、服务标准及特殊情况等。

85. 领队出团前的准备工作涵盖工作准备与物品准备。其中工作准备主要包括（ ）。

- A. 带团必备物品准备
- B. 个人生活物品准备
- C. 召开行前说明会
- D. 工作辅助用品准备
- E. 接受工作任务

参考答案：CE

领队出团前的准备工作分为工作准备和物品准备两个方面。工作准备主要有接受工作任务和召开行前说明会两部分。

86. 导游口头语言的表达要领主要体现在（ ）等方面。

- A. 时间长短合适
- B. 停顿长短合理
- C. 语调高低有序
- D. 音量大小适度
- E. 语速快慢相宜

参考答案：BCDE

"时间长短合适"错误，讲解时间与表达要领无关。

导游口头语言的表达要领主要体现在以下几个方面：音量大小适度、语速快慢相宜、语调高低有序、停顿长短合理。

87. 旅游团集合准备登车之际，一名游客提出让他的朋友当天随团活动，地陪妥当处理这一要求的流程包括（ ）。

- A. 先征得领队和旅游团其他成员的同意
- B. 首先婉拒游客请求
- C. 在条件允许（如车上有空位，不影响其他人）的情况下，可满足游客要求
- D. 协助旅游者办理入团手续，并交付各种费用
- E. 对待随团活动的亲友应热心服务，一视同仁，并根据情况给予照顾

参考答案：ACDE

#### 旅游者要求亲友随团的处理

1. 条件允许时：在条件允许（如车上有空位）且不影响其他人的情况下，可满足旅游者要求，但事先要征得领队和旅游团其他成员的同意。
2. 协助办理手续：导游协助旅游者办理入团手续，并交付各种费用。
3. 热情服务：导游对随团活动的亲友应热心服务，一视同仁，并根据情况给予照顾。
4. 解释规定：如果旅游者亲友不办理手续、不交纳费用就直接随团活动，导游应有礼貌地向旅游者及其亲友解释旅行社的有关规定，并做好解释工作。

88. 为预防游客遗失物品或证件，导游应当经常提醒游客做到（ ）。

- A. 下车时，带好物件
- B. 在人多场所注意保管贵重物品
- C. 离店时，将贵重物品放在饭店房间内
- D. 游览时，检查随身物品
- E. 需用旅游者证件时，由全陪或领队统一收取，用毕后统一保管

参考答案：ABD

#### 预防是避免物件丢失的关键，导游可采取以下措施：

##### 1. 多做提醒工作

在旅游参观各环节，导游提醒旅游者检查随身物品。离店、下车时提醒带好物件，在人多场所注意保管贵重物品。

##### 2. 做好证件与行李的清点交接

提供行李服务时，每次清点行李件数。旅游活动中，需用旅游者证件时，由全陪或领队统一收取，用毕立即如数归还并当面清点。

##### 3. 提醒司机及时锁好车门车窗

旅游客车是旅游者的临时“家”，一些随身物件常放车上。司机离开且车上无人时，导游提醒其锁好车门窗。

89. 面向未来, 导游服务将会呈现的发展趋势包括 ( )。

- A. 导游手段科技化
- B. 导游工作自由化
- C. 导游内容专业化
- D. 导游方法多样化
- E. 导游服务个性化

参考答案: **ACDE**

未来旅游活动的发展趋势将会对导游服务产生直接影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下四种趋势:

- (1) 导游内容专业化;
- (2) 导游方法多样化;
- (3) 导游手段科技化;
- (4) 导游服务个性化。

90. 根据原国家旅游局《加强旅游行业精神文明建设的意见》的规定, 下列关于我国导游职业道德规范的表述, 正确的有 ( )。

- A. 遵纪守法、敬业爱岗
- B. 爱国爱企、自尊自强
- C. 公私分明、诚实善良
- D. 克勤克俭、服务至上
- E. 耐心细致、文明礼貌

参考答案: **ABCE**

【答案】ABCE。职业道德要求守法敬业、爱国爱企、自尊自强、公私分明、诚实善良、耐心细致和文明礼貌; “克勤克俭、服务至上”不是该文件列出的对应组合。

91. 就机票而言, 下列说法中正确的有 ( )。

- A. 未满2周岁的婴儿按成人普通票价的20%付费, 不单独占座
- B. 国内航班, 已满2周岁未满12周岁的儿童按成人普通票价的50%付费
- C. 已订妥座位的机票称为定期机票
- D. 不定期机票是未订妥座位, 需订妥后使用
- E. 购买儿童票和婴儿票时, 应出示有效的出生证明

参考答案: **BCDE**

机票: 成人票: 12周岁及以上人士购买;

儿童票: 2至12周岁儿童, 票价为全价票50% (若成人票折扣价低于半价, 则儿童票可订成人折扣票), 提供座位;

婴儿票: 适于不满2周岁婴儿, 票价约为成人正常票价10%, 不单独占座 (需占座则购儿童票), 1个成人旅客若携带婴儿超过1名时, 超出的人数应购买儿童票。

购买儿童票和婴儿票时, 应出示有效的出生证明。

92. 赴景区景点途中, 地陪应完成的工作包括 ( )。

- A. 进行沿途风光导游
- B. 组织途中活动
- C. 重申当日活动日程
- D. 介绍景区购物环境
- E. 了解游客生活需求

参考答案: **ABC**

在前往景区景点游览途中, 地陪应宣布当日活动日程、沿途风光导游、组织途中活动、景点概况介绍等

93. 接待入境旅游团时，全陪在首站接团服务中的主要工作包括（ ）。

- A. 提前半小时到达接站地点
- B. 协助地陪认找旅游团
- C. 协助领队办理入境手续
- D. 自我介绍并介绍地陪
- E. 与领队核实团队实到人数

参考答案：ABDE

入境的时候全陪还没见到旅游者和领队，不可能协助。在迎接入境旅游团时，全陪应提前联系接待社：在接团前一日与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况。全陪要提前到达接站地点，与首站地陪一起提前30分钟到达接站地点，迎候旅游团。协助认找旅游团，全陪要协助地陪认找应接的旅游团，防止错接。向领队和旅游者问好：接到旅游团后，全陪要向领队和旅游者问好，进行自我介绍，并介绍地陪，然后确认实到人数：立即询问确认实到人数。如与接待计划有出入，应及时通报组团社，由组团社再通知各站地接社

94. 要掌握离境航班准确的登机闸口与时间，领队可通过（ ）等渠道了解。

- A. 机场警察
- B. 机场咨询台
- C. 机场大屏幕
- D. 其他旅客
- E. 机场广播

参考答案：BCE

领队应注意收听机场内广播，或向机场内的咨询台询问，或从机场大屏幕上查看所乘坐航班登机口是否有改变，在确定无误后，要将正确的登机时间和登机口告诉旅游者。

95. 下面行为属于近因效应的是（ ）

- A. 致欢送词
- B. 保持导游的行为礼仪
- C. 旅行团结束后的总结
- D. 协助解决返程遇到的难题
- E. 初次见面时的自我介绍

参考答案：ABCD

近因效应是指交往末期的信息对印象形成的影响。致欢送词、保持礼仪、做好行程结束总结、协助解决返程难题都发生在送团阶段，属于近因效应；初次见面的自我介绍属于首因效应。

96. 旅游者提出晚间单独行动时，导游的正确做法是()。

- A. 提醒不要去秩序较乱的街区
- B. 提醒不要去热闹的购物中心
- C. 提醒不要去距离酒店较远的地方
- D. 提醒不要携带贵重物品
- E. 提醒不要太晚回饭店

参考答案：ACDE

晚间单独行动的提醒重点是限制距离和时间、避开治安风险、减少财物损失。A不要进入秩序较乱的街区，C不要去离饭店过远的地方，D尽量不随身携带贵重物品，E不要太晚返回，均有明确安全目的。热闹的购物中心本身不等于危险场所，不能一律禁止，故不选B。

97. 为使游客免遭溺水事故, 导游需要落实的预防措施包括 ( )。

- A. 劝游客不要独自在河边、海边玩耍
- B. 劝游客不要前往情况不明或禁止的水域
- C. 做适当的准备活动, 以防抽筋
- D. 不要慌张, 发现周围有人时立即呼救
- E. 导游下水与游客一道游泳

参考答案: **ABC**

选项"导游下水与游客一道游泳"描述错误, 如果导游不熟悉水性, 明显不妥。其余选项描述正确。不要慌张, 发现周围有人时立即呼救这项不是预防, 是溺水时的自救。为防止溺水事故发生, 导游应提醒旅游者注意以下几点:

1.做好防溺水措施: 无论是游泳, 还是参与水上游玩项目, 都应做好防溺水措施, 如游泳时随身带好救生圈, 参与水上项目时穿戴好救生衣等。2.做好热身运动: 下水前应做好热身运动, 然后慢慢入水, 让身体逐渐适应水温, 以防抽筋。3.做到“五不玩水”: 不在身体不舒服时玩水, 不在饥饿或过饱时玩水, 不独自一人玩水, 不去情况不明或禁止的水域玩水, 不逞强跳水或潜水。4.做到及时上岸: 一旦在玩水过程中感觉身体突然不舒服, 如眩晕、恶心、心慌、气短等, 就应立即上岸休息或结束玩水。

98. 作为旅游接待服务的核心与纽带, 导游服务在旅游服务各环节之间承担着沟通、联络和协调的关键职能, 这就是导游服务的纽带作用。其具体体现为 ( )。

- A. 服务始终
- B. 协调左右
- C. 宣传扩散
- D. 沟通上下
- E. 连接内外

参考答案: **BDE**

导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。导游在旅游服务各环节之间起着沟通上下、连接内外、协调左右的作用。

[答题技巧]纽带作用: 上下, 左右, 内外。

99. 依照《导游服务规范》(GB/T15971-2023) 的规定, 导游应具备的技术技能主要有 ( )。

- A. 危机处理能力
- B. 语言能力
- C. 组织协调能力
- D. 信息技术运用能力
- E. 接待操作能力

参考答案: **BDE**

选项A、选项C不属于导游的技术技能。

根据《导游服务规范》(GB/T15971-2023) 规定, 作为一名合格的导游, 应具备的技术技能是综合而全面的, 归纳起来主要有语言能力、接待操作能力及信息技术运用能力三个方面。

100. 下列城市中, 同北京时间不存在时差的有 ( )。

- A. 中国香港
- B. 首尔
- C. 日本东京
- D. 马来西亚吉隆坡
- E. 中国澳门

参考答案: **ADE**

香港、吉隆坡、澳门与北京都在一个时区——东八时区, 故没有时差。

东京、首尔比北京早1个小时。

## 继续备考：导游学霸

**四科题库及解析免费：**科一至科四共 12,628 道练习题，按章节练习、错题回顾，配 2,584 张考点解析图。

**面试模拟：**流程介绍和单项预览免费；完整模拟需开通会员（月卡 ¥10 / 年卡 ¥79，不自动续费）。

**网页版：**<https://daoyouxueba.com/tiku/>

**微信小程序：**微信搜索「导游学霸题库」

**另有第2-4套冲刺模拟卷**（在线机考、自动判分、带解析）即将在导游学霸官网和小程序上线，敬请关注。

本资料由导游学霸整理，免费提供，欢迎转发分享，请勿用于售卖。法规、考试安排以文化和旅游部及本省最新通知为准。  
如发现错误，欢迎通过官网反馈。版本 v2.5 发布版 · 2026 年 10 月