

科二 导游业务

三色速记讲义 · 200 条讲义级精讲 · 章末通关背诵锦囊

- 讲义式精细排版：分小节模块精讲，考点层级清晰，适合系统通读精背
- 三色视觉记忆：红=必背核心词眼、蓝=考点引导钥匙、绿=认知扩展补充
- 考点即时避坑：每条考点即时配备【※易错陷阱】与【★押韵速记口诀】，短路径巩固
- 每章末「通关背诵锦囊」：核心对应关系 + 避坑清单 + 口诀汇总，告别无逻辑词汇堆砌

适用：2026 年 11 月全国导游资格考试（笔试）

版本：v2.3 顶配全景版 · 2026 年 10 月

全部内容整理自导游学霸自有知识体系：12,628 道练习题 · 2,584 张「一图搞懂」考点图解 · 导游学霸官方网站 daoyouxueba.com。

【全书章节讲义目录（点击直达）】

本讲义采用分点精讲排版，每条考点即时配备易错陷阱与押韵速记口诀，章末配置通关背诵锦囊。点击各章直接跳转学习：

章号	章节名称（点击直接跳转）	考点数	章末通关锦囊配齐状态
第一章	导游服务 →	23 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第二章	导游概述 →	22 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第三章	导游工作相关知识 →	23 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第四章	地陪导游服务程序 →	18 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第五章	全陪导游服务程序 →	22 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第六章	出境旅游领队服务程序 →	21 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第七章	导游服务技巧 →	23 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第八章	旅游者个别要求的处理 →	24 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀
第九章	旅游常见问题和突发事件的预防与处理 →	24 条	√ 核心词眼 + 避坑 + 口诀

第一章 导游服务 [« 回目录]

■ 发展历程

【了解】首次商业性旅游活动：1845年托马斯·库克组织莱斯特至利物浦350人、为期一周的团体消遣旅游：他事先考察线路、预先确定旅游内容和食宿安排，活动中全程陪同讲解并沿途聘请当地导游，被公认为世界上首次大规模、有组织、纯商业性的旅游活动。

※ 易错提醒：勿与1841年570人禁酒大会专列混：那次是近代旅游开端、非营利。

★ 速记口诀：41开端，45大规模纯商业。

【了解】第一本旅游指南：1845年托马斯·库克为利物浦之行编写出版世界上第一本旅游指南《利物浦之行手册》：他预先考察线路、确定旅游内容和食宿安排，活动中全程陪同导游，并在沿途聘请当地导游，开创了为旅游者提供书面引导资料的先河。

※ 易错提醒：指南随1845年利物浦活动诞生，不是1841年禁酒大会专列。

★ 速记口诀：一八四五库克先，利物浦行指南传

【了解】首家商业性旅行社：1845年托马斯·库克在莱斯特创办世界上第一家商业性旅行社，宗旨为一切旅游公众服务，他本人成为世界上第一位专职旅行代理商；1865年与儿子约翰·梅森·库克合组托马斯·库克父子公司迁址伦敦，在美洲、亚洲、非洲设分公司走向全球化。

※ 易错提醒：1845年创办旅行社与儿子无关，父子公司是1865年更名。

★ 速记口诀：45开店，65父子，72环球。

【了解】陈光甫创设旅行部：1923年8月上海商业储蓄银行总经理陈光甫在银行内部创设旅行部，是中国人自己开办的第一家旅行社的前身；1927年6月该部独立更名中国旅行社，成为中国近代旅游企业化标志，同年创办我国第一本旅游刊物《旅行杂志》。

※ 易错提醒：1923年设的是银行内旅行部，1927年才更名中国旅行社。

★ 速记口诀：23设部，27改名办杂志。

【了解】近代旅游业创始人：陈光甫被尊为中国近代旅游业的创始人：其中国旅行社在华东、华北、华南等地区的15座城市陆续设立分社，同类旅游组织竞相涌现，中国第一批导游应运而生（产生于民国时期），近代中国人旅游活动的组织工作由此开启，他并于同年创办《旅行杂志》。

※ 易错提醒：中国第一批导游产生于民国时期，不是新中国成立后。

★ 速记口诀：陈光甫创中国旅，十五城市分支立

【了解】新中国首家旅行社：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；1954年4月15日中国国际旅行社总社在北京成立，是新中国第一家经营国际旅游业务的全国性旅行社（国务院直属外事接待单位）。

※ 易错提醒：说国旅1954年成立为‘新中国首家旅行社、首批导游随之诞生’错误。

★ 速记口诀：华侨49厦门，国旅54北京。

【了解】全国导游资格考试：全国导游资格考试由（原）国家旅游局组织举办，始自1989年，此后每年组织一次；省级旅游主管部门负责本行政区域内考试的具体实施。2016年9月起导游资格证终身有效，废止资格证3年有效期、年审和计分管理，执业凭证为电子导游证。

※ 易错提醒：电子导游证取代IC卡是2016年，写2015年错误；资格证现已终身有效。

★ 速记口诀：89年开考，16年证终身。

【了解】托马斯·库克大事年表：托马斯·库克编年：1841年包租火车组织莱斯特至拉夫巴勒570人禁酒大会专列（每人往返一先令），世界公认第一次商业性旅游活动、近代旅游开端；1855年莱斯特至巴黎4天游首创跨国包价；1872年首次环球旅行；1892年发明流通券（旅行支票前身）。

※ 易错提醒：1841是开端非营利，1845才是大规模纯商业，1855跨国包价。

★ 速记口诀：41首发45商，55跨国72环球92券。

【了解】**导游管理体制两类型**：各国导游管理体制分两类：**严格型**多在经济起步较晚的国家和发展中国家，以**新加坡、日本、以色列**为代表，须国家统一考试持证上岗，非法执业受严惩；**宽松型**多在经济较早发达国家，以**澳大利亚、英国、美国、德国**为代表，执业考试非强制，主要靠旅行社和旅游者监督。

※ 易错提醒：严格型=新日以；宽松型=澳英美德，两组国家常被互换设错。

★ 速记口诀：新日以严，澳英美德宽。

【了解】**周恩来五大员三过硬**：旅游发展开拓阶段，周恩来总理对翻译导游人员提出**五大员三过硬**要求：导游翻译人员是**友谊大使**，要当好**陪同员、宣传员、服务员、安全员、讲解员**；必须做到**思想过硬、业务过硬、外语过硬**，凸显了国家对导游队伍的重视与期望。

※ 易错提醒：五大员易漏'安全员'；三过硬无'服务过硬'一项。

★ 速记口诀：陪宣服安讲；思业外过硬。

■ 内涵及特点

【了解】**导游服务的劳动性质**：导游服务是**脑力劳动与体力劳动高度结合**的服务性工作：既需广博知识、较强语言表达和讲解组织能力等脑力付出，又须良好身体素质和充沛精力应对长途带团、爬山涉水；因此导游既要当知识面宽的**杂家**，又要在特定领域深耕成**专家**。

※ 易错提醒：要求良好体能的依据是'脑体高度结合'特点，不是'独立性强'。

★ 速记口诀：脑力体力高度合，服务艺术展风采

【了解】**向导服务的延伸**：向导服务不只是为人指引道路：还须熟悉当地**交通状况**（线路、班次、路况），为旅游者设计最合适的**行程路线**。导游服务主要内容为**向导服务、讲解服务和旅行生活服务**三部分；翻译服务、交通服务并非所有旅游团都涉及，不属于固定内容。

※ 易错提醒：导游服务三大内容：向导、讲解、旅行生活；翻译交通不在其列。

★ 速记口诀：不仅领路认景点，全域服务贴心联

【了解】**独立性强的特点**：工作独立性强指导游带团独当一面，须**独立宣传和执行国家政策、独立执行旅游计划组织活动、出现问题独立正确及时处理**；但旅游活动日程由**计调部门**安排，旅游投诉处理也非导游一人能完成，理解独立性不能扩大到这些事项。

※ 易错提醒：日程由计调定、投诉非导游独办，均不属'独立性强'的表现。

★ 速记口诀：独当一面带全团，随机应变处事圆

【了解】**导游服务五原则**：导游服务五原则：**游客为本、规范化服务、平等待客、个性化服务、维护旅游者合法权益**。游客为本是核心，满足的是旅游者的**正当需求**而非任何需求；平等待客不论国籍、种族、性别、年龄、信仰；个性化指按旅游者实际状况灵活调整，而非'多样化'表述。

※ 易错提醒：'多样化服务'为错误项，应为个性化；是满足'正当需求'。

★ 速记口诀：本规平个权，五原则。

【了解】**导游服务发展趋势**：导游服务四大发展趋势：内容**专业化**（杂家加专家）、方法**多样化**（讲解、互动、体验式并用，新技术新媒体助力）、手段**科技化**（先进设备工具提质增效）、服务**个性化**（按需求量身定制，是提升旅游体验的关键环节），四者共同回应旅游活动发展新要求。

※ 易错提醒：'服务标准化'职业自由化'同质化'均为高频错误项，不在四趋势内。

★ 速记口诀：专多科个——四趋势。

【了解】**导游服务的规范定义**：国家标准《导游服务规范》（GB/T15971—2023）自**2024年4月1日**起实施，对导游服务定义作出明确规定，并更新了服务能力要求、优化出入境导游服务、增加出境领队服务要求、完善突发事件处理和增加质量评价内容；导游按此国家标准提供服务，体现规范性。

※ 易错提醒：新版规范2023年发布、2024年4月1日实施，勿与旧版年份混淆。

★ 速记口诀：向导讲解生活助，国家标准规范全

【了解】**导游服务的性质**：导游服务具有**政治性、经济性、文化性、社会性、涉外性**等性质：增进了解、促进经济交流、促销商品、扩大客源间接创收体现**经济性**；作为旅游者审美活动和求知欲的重要媒介体现**文化性**；接待出入境旅

游团体现涉外性，但国内团服务不涉外。

※ 易错提醒：'导游服务都具有涉外性'说法错误，国内团导游服务不涉外。

★ 速记口诀：政治经济文化三，社会服务性质宽

■ 作用及地位

【熟悉】 导游服务四大作用：导游服务四大作用： **纽带、标志、反馈、扩散**。纽带沟通上下、连接内外、协调左右；标志指导游服务是旅行社形象和旅游业声誉的标志；反馈指旅游过程中**收集并传递信息**；扩散指**传播旅游产品和旅行社形象、扩大知名度影响力**。

※ 易错提醒：收集传递信息是反馈作用，传播产品形象才是扩散，勿颠倒；'主导'属地位。

★ 速记口诀：纽标反扩四作用。

【熟悉】 纽带作用沟通上下：纽带作用三分：**沟通上下**——导游是国家方针政策的宣传者和执行者，同时把旅游者意见、要求、建议乃至投诉传递给旅行社和各级旅游行政管理部门；**连接内外**——既代表旅行社利益又维护旅游者权益；**协调左右**——做旅行社与饭店、餐馆、交通等部门间的**第一联络员**。

※ 易错提醒：对接饭店餐馆等企业是'协调左右'，不是沟通上下。

★ 速记口诀：上下内外左右，纽带三分。

【熟悉】 旅游接待核心纽带：导游服务是**旅游接待服务的核心和纽带**，在各服务环节间发挥沟通、联络、协调功能；导游（而非旅行社）是旅游活动的**核心和引领者**，处于旅游接待服务体系中心位置，服务质量直接关系旅游者消费体验与对整个行程的满意度。

※ 易错提醒：'旅行社是旅游活动核心'说法错误，核心和引领者是导游。

★ 速记口诀：承上启下联各方，旅游体验核心梁

【熟悉】 最敏感质量标志：导游服务质量是衡量旅游服务质量高低的最敏感标志，涵盖导游讲解质量、旅行生活服务质量和旅游活动安排落实质量，直接关系旅游者消费体验、满意度乃至一国一地区旅游形象；旅游路线质量、旅行社支持等均不能替代此标志地位。

※ 易错提醒：最敏感标志是导游服务质量，不是旅游路线或食宿质量。

★ 速记口诀：质量高不高，导游最敏感。

【熟悉】 导游服务地位四体现：导游服务地位四体现：旅游服务工作的主导者、旅游服务水平的体现者、旅游市场竞争的助力者、旅游产品信息的反馈者；导游服务既是旅行社的核心竞争力，也是衡量一个旅游行业发展水平高低的重要指标，还关系到国家或地区旅游业的形象与声誉。

※ 易错提醒：地位四项与作用四项（纽标反扩）分属两组，不可互串选项。

★ 速记口诀：主体现助反——地位四。

【了解】 维护游客合法权益：维护旅游者合法权益原则要求：确保行程安排**合理、透明**，杜绝**强制购物**及增收额外费用（合同约定的购物不禁止），保障知情权、选择权、公平交易权；对损害国家利益和民族尊严的要求应**断然拒绝、严正驳斥**，对侮辱人格尊严的要求坚决拒绝。

※ 易错提醒：'杜绝一切购物'表述错误，应为杜绝'强制购物'。

★ 速记口诀：维护权益守法规，公平公正客依偎

【本章通关背诵锦囊】第一章 导游服务

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 导游服务四大作用 → 纽带、标志、反馈、扩散、收集并传递信息、传播旅游产品和旅行社形象
- 纽带作用沟通上下 → 沟通上下、连接内外、协调左右
- 旅游接待核心纽带 → 旅游接待服务的核心和纽带、核心和引领者
- 最敏感质量标志 → 导游服务质量、敏感
- 导游服务地位四体现 → 主导者、体现者、助力者

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [首次商业性旅游活动] 勿与1841年570人禁酒大会专列混：那次是近代旅游开端、非营利。
- ※ [第一本旅游指南] 指南随1845年利物浦活动诞生，不是1841年禁酒大会专列。
- ※ [首家商业性旅行社] 1845年创办旅行社与儿子无关，父子公司是1865年更名。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [首次商业性旅游活动] 41开端，45大规模纯商业。
- ★ [第一本旅游指南] 一八四五库克先，利物浦行指南传
- ★ [首家商业性旅行社] 45开店，65父子，72环球。
- ★ [陈光甫创设旅行部] 23设部，27改名办杂志。

第二章 导游概述 【回目录】

■ 导游的内涵

【了解】 **导游业务范围分类**：按业务范围划分，导游人员分为**全陪导游**、**地方导游（地陪）**和**出境旅游领队**三类（《导游服务规范》口径）：领队受组团社委派全权代表组团社带团出境旅游、监督境外地接社执行计划；地陪受地接社委派、代表地接社实施接待计划，提供当地安排、讲解、翻译服务。

※ **易错提醒**：旧教材四类口径含景区景点讲解员，新规范按业务范围为三类。

★ **速记口诀**：全陪地陪领队分，国内出境职责明

【了解】 **外语导游服务对象**：外语导游指能够运用外语从事导游服务的人员，主要服务对象是**入境旅游的外国旅游者**和**出境旅游的中国公民**两类人群；按使用语言划分，我国导游分为**中文导游**和**外语导游**两大类，'普通话导游和外语导游'的表述是错误的，判断题常在此设错。

※ **易错提醒**：'普通话导游'是错误表述，应为中文导游。

★ **速记口诀**：外语导游迎外宾，母语讲解更暖心

【掌握】 **全陪的联络职能**：**全陪**负责组团社与各地接社之间的联络，做好旅行中**各站的衔接**，保障旅游活动连贯一致；全陪在导游工作集体中处于**中心地位**、**起主导作用**：对入境团是东道国代表、旅游团在华活动的主要决策人；对国内团是组团社代表，全程陪同完成旅游活动。

※ **易错提醒**：各站衔接是全陪职责；'中心地位'属全陪，某地区'责任最大'的才是地陪。

★ **速记口诀**：全陪中心地陪苦，联络衔接全陪办。

【了解】 **导游等级考核制度**：2025年3月1日施行的《导游等级考核管理办法》规定：导游等级分**初级**、**中级**、**高级**、**特级**四级，考核遵循**自愿申报**、**逐级晋升**、**科学规范**、**动态管理**原则；初级依法取得导游证即获得，中、高级经考核或激励晋升（中级考**导游专题知识**和**中国语言文学知识**，高级考**综合案例分析和导游词创作**）。

※ **易错提醒**：'四级都通过考试取得'错误：初级领证即得，中高可激励晋升。

★ **速记口诀**：自愿逐级，科学动态。

【了解】 **激励晋升的条件**：初、中级导游获下列表彰**2年内**可以激励晋升方式申请晋升一个等级（多次或同时多项只晋升**1次**）：全国导游大赛**一、二、三等奖**；省级导游大赛**一等奖**；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、巾帼建功标兵等，向省级文旅主管部门申请并报国务院文旅主管部门备案。

※ 易错提醒：激励晋升窗口是获奖后2年内，勿记成3年；只晋升1次。

★ 速记口诀：初级中级高级特，年限业绩考核过

【熟悉】 **资格考试与领队备案**：参加导游资格考试须为高级中学、中等专业学校或以上学历（初中不可）、身体健康、具备基本知识和语言表达能力的中国公民；考试合格后与旅行社订立劳动合同或在旅游行业组织注册，经全国旅游监管服务信息系统向所在地旅游主管部门申请导游证；领队实行备案管理制，须取得导游证并与有出境许可的旅行社订立劳动合同。

※ 易错提醒：领队是备案制非考试管理制；申请导游证向所在地主管部门而非文旅部。

★ 速记口诀：考试高中起，领队要备案。

■ 导游的职责

【掌握】 **全陪地陪共同职责**：全陪五职责：实施接待计划、联络、组织协调、维护安全处理问题、宣传调研；地陪五职责：安排旅游活动、做好接待、导游讲解、维护旅游者安全、处理相关问题。两者共同承担的是维护安全和处理问题；讲解、安排活动为地陪专有，宣传调研为全陪专有。

※ 易错提醒：讲解归地陪、宣传调研归全陪，共同职责仅安全与处理问题两项。

★ 速记口诀：安全与问题，全地共同担。

【掌握】 **领队四项主要职责**：领队四项主要职责：介绍情况全程陪同、落实旅游合同、组织和团结工作、联络工作；同时须提醒文明旅游、协助办理出入境乘机入住手续、督促接待社履约、协调处理旅游者之间的纠纷及投诉、维护旅游者合法权益，境外带团时维护国家形象，提醒抵制有损国家利益和民族尊严的言行。

※ 易错提醒：协助处理旅游者间纠纷属领队职责范围，勿误判为越权。

★ 速记口诀：介落组联——领队四责。

【掌握】 **社会主义核心价值观**：社会主义核心价值观三层面：国家层面富强、民主、文明、和谐（价值目标）；社会层面自由、平等、公正、法治（价值取向）；公民个人层面爱国、敬业、诚信、友善（价值准则）。'文明和谐'属国家层面，个人层面是'诚信友善'，四词常被拼接设错。

※ 易错提醒：'爱国、敬业、文明、和谐'为个人层面是高频错项，文明和谐在国家层面。

★ 速记口诀：国富社自公爱——分层背。

【掌握】 **集体主义与顾全大局**：顾全大局、团结协作是集体主义原则在导游工作中的具体体现：服务过程中把国家和集体利益置于个人利益之上，讲团结、服从整体安排，与同事通过沟通解决分歧而不相互指责；热爱社会主义祖国则是成为一名合格中国导游的首要条件。

※ 易错提醒：热爱祖国是'首要条件'而非'必要条件'；表述常被偷换。

★ 速记口诀：集体利益放首位，顾全大局解难分

【掌握】 **引导文明旅游要求**：导游和领队须按《导游领队引导文明旅游规范》履行一岗双责：既具备引导旅游者文明旅游的能力，又引导旅游者节约资源、保护生态环境；导游应接受旅行社委派，依据接待计划安排组织参观游览，以身作则、遵守旅游规范，引导文明旅游、维护目的地形象。

※ 易错提醒：引导节约资源、保护生态是规范明文要求，勿仅当作讲解职责。

★ 速记口诀：行前说明行中提，文明用语礼相依

【掌握】 **旅游行业服务理念**：游客为本、服务至诚是旅游行业服务理念（社会主义核心价值观在旅游行业的延伸）：游客为本指一切旅游工作以旅游者需求为根本出发点和落脚点，解决旅游发展为了谁；服务至诚是行业服务社会的精神内核和从业人员根本行为准则，解决旅游发展怎么做；前者为后者指明方向，后者为前者提供支撑。

※ 易错提醒：'游客至上、服务第一'不是行业服务理念规范表述。

★ 速记口诀：本答为了谁，诚答怎么做。

■ 服务能力

【熟悉】 **业务知识与技术技能**：导游技术技能三方面：语言能力、接待操作能力、信息技术运用能力；良好的语言表达能力和移动通信终端与应用软件熟练使用属技术技能，讲解言之有物靠渊博的业务知识（客源地目的地法规时政、

经济社会、史地文化民族民俗、心理美学等)作后盾,语言文学知识是看家知识。

※ 易错提醒:移动终端应用软件属信息技术运用能力,不归入接待操作能力。

★ 速记口诀:语接信——技术三技能。

【熟悉】接待操作能力范围:接待操作能力涵盖带团接待的多项操作技能:依《导游领队引导文明旅游规范》引导旅游者文明旅游、节约资源、保护生态环境;配合督促相关部门安排落实交通、住宿等事宜;妥善处理旅游者在当地游览中的各类问题与协作关系。移动通信终端与应用软件的使用属信息技术应用能力,不归入此类。

※ 易错提醒:易错将引导文明旅游视为非强制性倡议,最新导游服务规范已将引导文明旅游列为法定执业职责。

★ 速记口诀:接站入住讲解送,突发处置业务精

■ 导游的礼仪

【熟悉】介绍的顺序原则:为他人作介绍遵循让长者、客人先知原则:先把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;先将主人介绍给客人;先将男士介绍给女士。介绍内容简洁清楚、不含糊其词,简要说明双方主要情况;不可用手指指人,应有礼貌地以手掌示意。

※ 易错提醒:方向勿反:是主介绍给客、男介绍给女,‘让主人先知’错误。

★ 速记口诀:低→高,主→客,男→女。

【熟悉】男女导游站姿:导游直立时双臂自然下垂置于腹部:女导游右手搭握左手四指(四指前后不露出),两脚平行靠近或前后略错开;男导游左手握右手腕贴住臂部,两脚平行、间距略窄于肩宽。站姿要领:头正平视、嘴唇微闭、收腹挺胸立腰、脚跟靠紧、脚尖分开60°。

※ 易错提醒:男女手势方向相反常被互换;脚尖分开呈60°,不是45°。

★ 速记口诀:女搭四指,男握手腕。

【熟悉】仪容礼仪四要求:导游仪容四要求:头发清洁整齐、牙齿洁净、妆容适宜、手部清洁。头发经常梳洗不留头屑、不梳怪异发型,吹乱后及时整理但不可当众梳头;男士修短鼻毛、不蓄须;女士可施淡妆但不当众化妆补妆、忌浓妆;指甲及时修剪不藏污纳垢,不涂有色指甲油。

※ 易错提醒:头发吹乱可整理但不可当众梳头;不涂有色指甲油。

★ 速记口诀:发牙妆手——仪容四。

【熟悉】仪表与举止细节:导游仪表简洁得体:衣物无褶皱污渍破损、领口袖口干净,不佩戴耳环、手镯等醒目饰物,避免穿拖鞋、凉鞋或高跟鞋,不染彩发、不穿奇装异服;着装遵循TPO原则(时间、地点、场合),主色调宜选黑、白、灰、藏青等安全色,全身颜色不超过3种;进游客房间应先联系征得同意。

※ 易错提醒:着装总原则是TPO(时间地点场合);‘避免用香水’过于绝对。

★ 速记口诀:黑白灰安全,全身不过三色。

【熟悉】交谈的语速语调:言谈是导游的第二张名片(第一张是外表形象)。与旅游者交谈语速要有急有缓,语调柔和悦耳使对方产生安全感和亲切感;坚持平等相待、少说多听、不拿旅游者缺点开玩笑;从卫生角度交谈最佳距离1.3米、两人斜站侧面呈30°角为宜。

※ 易错提醒:语速‘有急有缓’而非一味缓慢;言谈是第二张名片非第一张。

★ 速记口诀:距离1米3,角度30度。

【熟悉】导游专座设置:旅游客运车辆均须设置导游专座,属强制性要求,与游客人数无关,不得以人数多少决定是否设置;专座设于前乘客门侧第一排座椅靠通道侧,车辆行驶中导游应使用专座、禁止站立讲解,导游旗不用时妥善保管,不得垫坐或玩耍。

※ 易错提醒:‘根据游客人数决定是否设专座’说法错误,为强制设置。

★ 速记口诀:专座前排通道侧,折叠座椅莫去坐

【了解】特级导游晋升条件:晋升特级导游:大学本科以上学历,取得高级导游等级满3年,3年内全国旅游监管服务平台带团记录不少于25次或90天,且2年内未因侵害旅游者权益受罚款以上处罚、未被认定为失信主体;考核内容以导游词创作和相关专业论文为主(重答辩)。

※ 易错提醒:中高级晋升专科满2年即可;特级须本科、满3年,勿互串。

★速记口诀：特级本3年，中高专2年。

【熟悉】握手与电话礼仪：握手须伸右手、目视对方、时长3至5秒，力度适度（对男稍重、对女轻柔），戴手套先脱；顺序讲究尊者决定——女士、长辈、职位高者先伸手，但宾主之间主人先伸手欢迎客人；电话礼仪：避开休息用餐时间、时长不超过3分钟、开场问‘您好’、结束道‘再见’。

※易错提醒：宾主相见主人先伸手，勿套用‘尊者决定’；握手必须右手。

★速记口诀：握手三五秒，电话三分钟。

【本章通关背诵锦囊】第二章 导游概述

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 全陪的联络职能 → 全陪、各站的衔接、中心地位、起主导作用
- 全陪地陪共同职责 → 实施接待计划、联络、组织协调、维护安全处理问题、宣传调研、安排旅游活动、做好接待、导游讲解、维护旅游者安全、处理相关问题、共同承担
- 领队四项主要职责 → 介绍情况全程陪同、落实旅游合同、组织和团结工作、联络工作、协调处理旅游者之间的纠纷
- 社会主义核心价值观 → 富强、民主、文明、和谐、自由、平等、公正、法治、爱国、敬业、诚信、友善
- 集体主义与顾全大局 → 顾全大局、团结协作、国家和集体利益、热爱社会主义祖国
- 引导文明旅游要求 → 《导游领队引导文明旅游规范》、引导旅游者文明旅游的能力、节约资源、保护生态环境

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [全陪的联络职能] 各站衔接是全陪职责；‘中心地位’属全陪，某地区‘责任最大’的才是地陪。
- ※ [全陪地陪共同职责] 讲解归地陪、宣传调研归全陪，共同职责仅安全与处理问题两项。
- ※ [领队四项主要职责] 协助处理旅游者间纠纷属领队职责范围，勿误判为越权。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [全陪的联络职能] 全陪中心地陪苦，联络衔接全陪办。
- ★ [全陪地陪共同职责] 安全与问题，全地共同担。
- ★ [领队四项主要职责] 介落组联——领队四责。
- ★ [社会主义核心价值观] 国富社自公爱——分层背。

第三章 导游工作相关知识 [« 回目录]

■ 旅游企业知识

【熟悉】接待计划为准：地陪、全陪和领队核对日程时若各自行程不一致，一般以组团社给全陪的接待计划为准，再由相关旅行社之间协调变更；接待计划是组团社委托地方接待社组织落实旅游团活动的契约性文件，也是地陪了解团情、安排当地活动日程的主要依据。

※易错提醒：以组团社给全陪的接待计划为准，不是地接社计划或领队行程单。

★速记口诀：接待计划为总纲，擅自变更责自当

【熟悉】日程核对与核实：地陪接团前依电子行程单逐项核对日期、时间、航班车次、游览项目、用餐、购物、娱乐及自由活动安排；发现与接待计划有出入，应立即联系地接社计调核实，并与全陪、领队沟通确认后再定，避免凭单方信息擅自变更行程引发纠纷。

※易错提醒：发现出入找地接社计调核实，不能自行调整或直接改动团队行程。

★速记口诀：四方会谈对日程，小改满足大改请

【熟悉】购物服务规范：地陪须严格按旅游合同（接待计划）约定的购物次数、场所和停留时间组织购物，禁止擅自增加购物次数或延长停留时间；不得向旅游者兜售物品，不得收受商店回扣、佣金等不正当利益；带入境团还须提醒麝香、犀牛角、虎骨等严禁携带出境。

※ 易错提醒：购物安排三要素——次数、场所、停留时间，均以合同约定为限。

★ 速记口诀：次数场所停留，合同三项锁死。

■ 交通知识

【掌握】客货运知识框架：航空、铁路、水路的客运与货运知识为掌握级考点：含客票种类与实名制、免费行李额与携带品重量、禁限带物品、儿童票婴儿票规则、行李不正常运输处理等，是导游安排行程交通、办理票务和行李服务、回答旅游者问询的基础依据。

※ 易错提醒：常考数字类：携带品重量、托运行李尺寸与舱位件数，勿与保险签证数字互串。

★ 速记口诀：海陆空运分规则，行李票价记准确

【掌握】乘机中的帮助：领队在飞行阶段应协助机组乘务人员做好工作，为旅游者提供五项帮助：协助调换座位、关照特殊用餐要求（供餐前转告乘务员）、帮助熟悉机上救生设备及安全门位置、解答旅游者提问、提示妥善保管交通票证；还应帮助填写入境登记卡和海关申报单。

※ 易错提醒：‘机上服务全由乘务负责、领队无须再帮忙’的说法错误。

★ 速记口诀：座餐救问票——机上五助。

【熟悉】赴饭店途中服务：机场（车站、码头）赴饭店的行车途中是留下第一印象的重要环节：致欢迎词、介绍行程安排、做首次沿途导游，讲当地概况、沿途景观、下榻饭店三项内容，讲解节奏与车速配合；接待入境团还须介绍时差并告知游览以北京时间为准。

※ 易错提醒：首次沿途导游三内容：概况、景观、饭店；入境团另讲时差和北京时间。

★ 速记口诀：概况景观饭店——途中三讲。

【掌握】铁路携带品与儿童票：铁路免费携带品重量：儿童（含免费儿童）10千克、其他旅客20千克、外交人员35千克；实名制车票6至14周岁购儿童优惠票、14周岁以上购全价票；进站乘车须票、证、人一致出示身份证件原件（免费儿童除外）；退票退款铁路企业应在7个工作日内完成。

※ 易错提醒：‘半价票或免票儿童免费带20千克’错误，儿童携带品只10千克。

★ 速记口诀：儿10成20外交35。

【掌握】民航行李托运规定：国航口径：普通托运行李每件2至32千克、三边之和60至203厘米；手提行李头等舱公务舱2件、每件不超8千克，经济舱1件、不超5千克，每件三边不超过55×40×20厘米；金银首饰、现金、手提电脑、锂电池等不得夹入托运行李，乐器经提前申请可托运。

※ 易错提醒：酒精饮品托运：≤24%不限；24%~70%总量≤5升；>70%或散装酒不承运。

★ 速记口诀：托2到32，提1件5公斤。

■ 出入境知识

【熟悉】领队出团资料：按《出境旅游领队服务规范》，领队接收计调移交的出团资料共七大类：行程单（按需外文版）、旅游者信息表与分房名单表、出入境证件及签证签注、地接社与履行辅助人联系信息、特殊事件制式文书、交通票据保险资料门票餐券、《中国公民出境旅游团队名单表》及防护用品。

※ 易错提醒：名单表指《中国公民出境旅游团队名单表》，勿与出入境登记卡混淆。

★ 速记口诀：行名证联文票单——七类资料。

【掌握】证件查验与留存：出团前领队应逐一查验全团护照等证件、签证或签注、电子机票单是否齐全有效，发现过期、涂改等疑点及时报告组团社处理；查验后应复印证件及签证签注首页或留存电子版本备用，一旦境外遗失即可凭其向我国驻外使领馆申请补办证件。

※ 易错提醒：留存的是复印件或电子版，原始证件仍由旅游者本人随身携带。

★ 速记口诀：核验原件防伪差，严禁私自扣客卡

【掌握】错接空接漏接辨析：三类责任事故辨析：接待人员到了却认错了旅游团叫错接；接待人员按时到达迎接口而客人未到叫空接；客人已到而接待人员未到叫漏接。入境站全陪应主动协助地方导游认找旅游团，核对团名、组团社、实到人数，防止错接事故。

※ 易错提醒：认错人是错接；'客到导未到'才是漏接，事故名称勿对错号。

★ 速记口诀：认错错接，客未到空接，导未到漏接。

【掌握】**领队安全警示义务**：境外游览中，对可能危及旅游者**财产和生命安全**的情形（自然灾害、社会治安等），领队应向旅游者作出**真实说明和明确警示**，并按组团社要求采取**有效措施**防止伤害发生；《导游管理办法》也要求导游对危及人身财产安全事项履行说明、警示和必要防范义务。

※ 易错提醒：警示义务三步：真实说明+明确警示+有效措施，缺一不可。

★ 速记口诀：人身财产境外险，全程警示常挂嘴

【熟悉】**团队集合与清点**：出境旅游团队集合时，领队应**先行到达**集合地点，礼貌清点人数并核实证件机票；对迟到旅游者**主动联系、寻找**并了解原因；领队至迟应在出团前**1日**与参团旅游者取得联系，提醒集合时间地点、出入境及海关注意事项、行李要求、所需证件并请其回复确认。

※ 易错提醒：出团前联系旅游者的时限是不迟于前1日，不是前3日。

★ 速记口诀：领队先到，人齐再走。

【掌握】**领事保护与出入境手续**：出入境手续含**海关检查、卫生检疫、边防检查、登机安全检查**等环节，导游领队须协助旅游者依次通过，并协助办理登机牌、行李托运提取、转机等事项；境外遇滞留、伤亡、证件财物被盗，可拨打外交部全球领事保护应急热线**12308（24小时）**求助，救助中个人应承担的费用仍须自理。

※ 易错提醒：12308是外交部领事保护热线；'救助费用全部免费'说法错误。

★ 速记口诀：12308，领保全天候。

【掌握】**离境退税知识**：离境退税条件：退税物品由境外旅客**本人随身携带或托运行李**、离境日距购买日**不超过90天**、在境内**未使用（未开封）**、购自退税商店并索取发票；适用**13%**增值税率物品退税率为**11%**，扣代理机构手续费**2%**后实退，如发票**1000元实退90元**。

※ 易错提醒：已使用或未携带出境的物品不能退税，勿扩大可退范围。

★ 速记口诀：90天内未开封，随身带出才退税。

【掌握】**外币申报与通关通道**：进境携带外币现钞超过**等值5000美元**须书面申报（短期内多次往返人员另有规定），旅行支票等外币支付凭证海关**不再管理**；携带无须申报物品者及持**外交、礼遇签证**人员可选**绿色通道**，但仍须向海关出示证件并按规定填报单据；一般出入境人员自**2023年11月1日**起免填健康申明卡。

※ 易错提醒：走绿色通道不等于免出示证件、免填申报单据。

★ 速记口诀：超5000美元，书面申报。

【掌握】**护照签证基本知识**：**护照**是一国主管机关发给本国公民出国或国外居留的证件，证明其国籍和身份，分外交护照、公务护照（含公务普通护照）、普通护照等；**签证**是一国政府机关依法为申请入出或经过该国的**外国人**颁发的许可证明；中国公民境外遗失护照急于回国，应向我驻外使领馆申请**中华人民共和国旅行证**。

※ 易错提醒：签证发给外国人；'在本国公民护照上签注盖印'的表述错误。

★ 速记口诀：丢护照，办旅行证回国。

■ 其他相关知识

【了解】**高原反应应对**：初入高原：动作要缓、不可疾走跑步或体力劳动；勿暴饮暴食、**不饮酒不吸烟**，多食蔬果，饮水**少量多次**、**日补约4000毫升**防血栓；注意保暖、**少洗或不洗澡**；练习**腹式呼吸**（双手置臀部借躯干肌肉辅助）；红景天等须**提前**服用、遵医嘱，反应强烈时吸氧，导游不能给游客药品。

※ 易错提醒：'用嘴呼吸''勤洗澡''一次大量饮水''导游给药'均为错误做法。

★ 速记口诀：少洗澡、小口水、腹式呼吸。

【熟悉】**文娱活动服务规范**：计划内文娱活动：地陪**陪同前往**并概括介绍节目内容和特点；到场后引领入座、介绍演出设施，自己的座位宜**靠近过道**便于进出处理问题，**自始至终**与旅游者在一起；篝火晚会、泼水节等参与性活动提醒保护人身财物安全；结束提醒**防遗留物品**、依次退场。

※ 易错提醒：计划内须陪同且坐靠过道；计划外一般不陪同，仅告知时间地点票价。

★速记口诀：计划内陪同，计划外不陪。

【熟悉】入境者看演出的翻译：入境旅游者观看演出过程中，地陪要做好剧情介绍和必要的翻译工作，帮助其理解节目内容与文化背景；这是文娱接待中针对入境团的特殊服务要求，与沿途导游讲解、购物出境提醒同为入境团地陪服务的必备环节，不可省略。

※易错提醒：剧情介绍加必要翻译仅针对入境旅游者观看演出时。

★速记口诀：剧情背景讲生动，跨越语言通心桥

【熟悉】大型娱乐场所安全：在大型娱乐场所，地陪要时刻提醒旅游者紧跟团队，密切关注旅游者动向及周围环境，提前了解出口位置，以便发生拥挤、火灾、停电等意外情况时，能及时带领旅游者迅速撤离；导游自身也应熟悉场所布局，不脱离团队单独活动。

※易错提醒：了解出口位置是事前预防动作，不能等事发再找出口。

★速记口诀：先明逃生通道口，人多聚集防拥挤

【熟悉】观演礼仪与吸烟：观赏比赛、演艺应按按时入场、有序出入，按主办方要求使用摄影摄像设备并慎用闪光灯；就餐或观演时吸烟须到指定吸烟区域，并提醒旅游者不在公共场合大声喧哗、违规抽烟；所有航班全程禁烟，机上电子烟和合成蒸汽装置同样禁止使用。

※易错提醒：机上禁烟含电子烟；观演摄影须按主办方要求并慎用闪光灯。

★速记口诀：禁烟场馆遵纪律，文明观赏掌声起

【熟悉】游客留店不随团：旅游者身体不适留在饭店或不随团活动时，地陪应问明情况并妥善安排：了解不随团原因与去向，告知集合时间、联系方式和注意事项，必要时与不随团旅游者签订安全协议；同时将情况告知领队或全陪，便于全程掌握每位旅游者动向。

※易错提醒：安全协议是'必要时'签订，并非一律强制；安排后要通报领队全陪。

★速记口诀：留店游客需告知，饭店用餐联系细

【本章通关背诵锦囊】第三章 导游工作相关知识

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 接待计划为准 → 组团社给全陪的接待计划、契约性文件
- 日程核对与核实 → 电子行程单、立即联系地接社计调
- 购物服务规范 → 旅游合同、次数、场所和停留时间、回扣、佣金
- 客货运知识框架 → 航空、铁路、水路的客运与货运知识
- 乘机中的帮助 → 五项帮助、调换座位、特殊用餐
- 赴饭店途中服务 → 第一印象、欢迎词、当地概况、沿途景观、下榻饭店

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [客货运知识框架] 常考数字类：携带品重量、托运行李尺寸与舱位件数，勿与保险签证数字互串。
- ※ [乘机中的帮助] '机上服务全由乘务负责、领队无须再帮忙'的说法错误。
- ※ [证件查验与留存] 留存的是复印件或电子版，原始证件仍由旅游者本人随身携带。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [客货运知识框架] 海陆空运分规则，行李票价记准确
- ★ [乘机中的帮助] 座餐救问票——机上五助。
- ★ [证件查验与留存] 核验原件防伪差，严禁私自扣客卡
- ★ [错接空接漏接辨析] 认错错接，客未到空接，导未到漏接。

第四章 地陪导游服务程序 [« 回目录]

■ 服务准备

【掌握】接待计划的性质与落实：接待计划是组团社委托地方接待社组织落实旅游团活动的**契约性文件**，是地陪了解团情、安排当地活动日程的**主要依据**；接团前应联系全陪或领队，落实车辆、住房、用餐并核实离站交通票据。

※ 易错提醒：了解特殊要求、饮食习惯属‘熟悉计划’；落实计划是核日程、联全陪、落车房餐、核票据等八项。

★ 速记口诀：契约文件计划指，依规带团严落实

【掌握】导游旗使用规范：导游旗形状宜为**长方形或三角形**，旗面宽高**45×30或60×40厘米**并须印旅行社名称；旅游者超过**10人**必须携带导游旗，不用时妥善保管、不得垫坐或玩耍。

※ 易错提醒：‘超过9人持旗’为错误口径，应为超过10人必须持旗。

★ 速记口诀：超10人必持旗，45×30或60×40。

■ 接站服务

【掌握】迎站时限与接团核实：地陪应**提前30分钟**到达机场（车站、码头）迎接；航班晚点且推迟不长可原地等候，较长应立即报告地接社；接到团后核对姓名、国别、客源地、组团社及实到人数**防错接**。

※ 易错提醒：提前30分钟抵达接站地点；与司机接头一般为提前20分钟到达见面地点。

★ 速记口诀：接站提前30分，接头提前20分。

【掌握】导游专座与发车动作：导游专座设于**前乘客门侧第一排座椅靠通道侧**；游客坐稳后地陪先检查行李架物品是否稳固，再清点人数、提醒系好安全带，最后请司机开车；高速行驶时**禁止站立讲解**。

※ 易错提醒：顺序勿乱：游客坐稳→查行李架→清点人数→提醒安全带→请司机开车；高速行驶禁站立讲解。

★ 速记口诀：查架点人系带，再请开车。

■ 首次途中服务

【掌握】首次途中服务定义与欢迎词：首次途中服务指地陪带旅游者**离开机场（车站、码头）前往饭店或景区途中**提供的服务，是留下**良好第一印象**的重要环节；欢迎词含**问候、欢迎、介绍、希望、祝福**五方面内容。

※ 易错提醒：欢迎词五方面按团情灵活调整，避免堆砌华丽辞藻。

★ 速记口诀：问欢介希祝——欢迎五要素。

【掌握】行程介绍与首次沿途导游：致欢迎词后应说明前往地点及所需时间；接待**入境团**须介绍时差并告知游览以**北京时间**为准；首次沿途导游讲**当地概况、沿途景观、下榻饭店**，讲解速度与车速保持一致。

※ 易错提醒：讲解速度与车速保持一致；‘入境团讲时差、北京时间为准’是必考细节。

★ 速记口诀：概况景观饭店，速度配车速。

■ 入店服务

【掌握】协助办理入住：抵达饭店后先安排旅游者在**大堂休息区**等候，请**领队或全陪**收齐证件连同**团队名单表**交前台办理入住；房卡由领队或全陪分发，**分房名单表复印两份**一份自留。

※ 易错提醒：房卡请领队或全陪分发并登记分房名单表，地陪不直接分发；既无领队又无团长才由全陪分房。

★ 速记口诀：领队全陪办入住，大堂等候半小时

【掌握】入住后服务与离店：分发房卡后向全团宣布当天或次日活动安排、集合时间地点，并宜在大堂等候**20~30分钟**处理临时问题；离店时结清洗衣费等个人账目，收齐房卡退房核对**用房数**，叫早由地陪**通知前台**。

※ 易错提醒：叫早时间与全陪领队商定后，地陪负责告知前台并办理手续；对游客由领队全陪通知。

★ 速记口诀：叫早三步：商定、通知、办手续。

■ 核对商定日程

【掌握】核对商定日程的时间地点：与领队、全陪核对商定日程既是对组团社代表的尊重，也是实施接待计划的必要准备；旅游团**直接去游览点**的可在机场或行车途中核商，先往饭店的宜在**入住后公共场所**（如饭店大厅）进行。

※ 易错提醒：核商日程是地陪与领队实质性合作的标志，勿答成见面握手或致欢迎词。

★速记口诀：见面是接触，核商才合作。

【掌握】核商行程的三类异议处理：小修改或新增项目：合理又可能满足的应予安排，加收费用须事先讲明；涉及接待规格的一般婉言拒绝，确有特殊理由须请示旅行社；计划有出入应报告旅行社、查明原因分清责任。

※易错提醒：涉及接待规格一般婉言拒绝；确有特殊理由且由领队（全陪）提出才请示旅行社。

★速记口诀：小改反映，规格婉拒。

■ 参观游览

【掌握】游览中心环节与讲解准备：参观游览是旅游产品的核心内容、导游服务的中心环节；地陪应提前10分钟到集合点清点人数；抵达景点后在示意图前讲明游览线路、集合时间地点，随时清点人数防止走失。

※易错提醒：集合提前10分钟到点；示意图前讲‘一点一线两时间’（集合地点、线路、集合时间、停留时间）。

★速记口诀：一点一线两时间。

【掌握】赴景点途中与返程服务：赴景点途中宣布当日活动日程、做沿途风光导游并解答提问，抵景前介绍历史价值和特色；下车前提醒记车型、车牌、停车地点、开车时间；返程时回顾当天活动、征求意见并避免原路返回。

※易错提醒：下车前五要素：车型、颜色、标志、车牌号、停车地点和开车时间；上下车地点不同要特别提醒。

★速记口诀：记车五要素，返程不原路。

■ 其他服务

【掌握】用餐服务规范：餐前落实用餐地点、时间、人数、标准及特殊要求并引导入座；餐中巡视1~2次，引导文明用餐、监督餐厅按标准服务；餐后按实际用餐人数、标准、酒水数量核实账单结账签字，并征求意见。

※易错提醒：餐中巡视1~2次即可；结账按实际用餐人数、标准、酒水数量核实。

★速记口诀：餐中巡1-2次，账按实结。

【掌握】购物服务规范：地陪须按合同或接待计划规定的购物次数、场所、停留时间组织购物，不得擅自增加、不得兜售物品、不得收取回扣等不正当利益；入境团须提醒麝香、犀牛角、虎骨严禁携带出境。

※易错提醒：麝香、犀牛角、虎骨为海关严禁携带出境的中药材，须提醒入境购物者。

★速记口诀：麝犀虎，禁出境。

【掌握】文娱活动服务：计划内文娱地陪应陪同前往并介绍节目内容，座位宜靠近过道便于处理问题，结束提醒勿遗留物品；计划外节目可告知时间、地点、票价并协助购票，但一般不陪同；不健康节目明确拒绝。

※易错提醒：计划外节目告知时间地点票价、可协助购票但一般不陪同；不健康节目明确拒绝。

★速记口诀：计划内陪同，计划外不陪。

■ 离站服务

【掌握】送行前准备与送站时限：离站前一天核实交通票据，时间做到四核实（计划、时刻表、票面、问询时间）；出发时间先与司机商定；出境航班提前3小时、国内航班提前2小时、火车轮船提前1小时送达。

※易错提醒：出境3小时、国内航班2小时、火车轮船1小时——均为‘抵达机场车站码头’的时间，勿当作出发时间。

★速记口诀：出境3国内2，车船1。

【掌握】欢送词与离站手续：送行是接待工作的最后阶段，欢送词多在行车途中致，含回顾、感谢致歉、征求意见、惜别、祝愿；地陪协助办理离站手续，出境团必要时协助购物退税，送至安检口或隔离区告别。

※易错提醒：欢送词多在行车途中致，含回顾、感谢致歉、征求意见、惜别、祝愿五方面。

★速记口诀：回顾谢歉问惜愿。

■ 后续工作

【掌握】送团后的后续工作：送团后地陪应处理遗留问题，核实带团全部费用、填写接待和财务结算表并结清账目；每次带团后填写导游日志，实事求是汇报接团情况，尤其突发事件。

※易错提醒：导游日志尤其要写突发事件；遗留问题含行李延误破损损失协助处理、保险报案取证协助。

★速记口诀：下团三件事：遗留、结账、日志。

【本章通关背诵锦囊】第四章 地陪导游服务程序

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 接待计划的性质与落实 → 契约性文件、主要依据
- 导游旗使用规范 → 长方形或三角形、45×30或60×40厘米、10人
- 迎站时限与接团核实 → 提前30分钟、防错接
- 导游专座与发车动作 → 前乘客门侧第一排座椅靠通道侧、行李架物品、禁止站立讲解
- 首次途中服务定义与欢迎词 →

离开机场（车站、码头）前往饭店或景区途中、良好第一印象、问候、欢迎、介绍、希望、祝福

- 行程介绍与首次沿途导游 → 入境团、北京时间、当地概况、沿途景观、下榻饭店

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [接待计划的性质与落实]

了解特殊要求、饮食习惯属'熟悉计划'；落实计划是核日程、联全陪、落车房餐、核票据等八项。

- ※ [导游旗使用规范] '超过9人持旗'为错误口径，应为超过10人必须持旗。
- ※ [迎站时限与接团核实] 提前30分钟抵达接站地点；与司机接头一般为提前20分钟到达见面地点。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [接待计划的性质与落实] 契约文件计划指，依规带团严落实
- ★ [导游旗使用规范] 超10人必持旗，45×30或60×40。
- ★ [迎站时限与接团核实] 接站提前30分，接头提前20分。
- ★ [导游专座与发车动作] 查架点人系带，再请开车。

第五章 全陪导游服务程序

■ 导游语言

【了解】 **导游语言狭义与广义**：狭义导游语言仅指旅游接待中用于讲解、引导观景赏美、交流思想情感的**口头语言**；广义涵盖**口头语言、书面语言、体态语言和副语言**等一切信息传递符号系统。口头语言是导游语言的**主体**（短句多、结构简单、较随意），书面语言起辅助规范作用。

※ **易错提醒**：口头、书面语言属语言符号系统；体态、副语言属非语言符号系统。

★ **速记口诀**：口头体态副语言，生动传神打动人

【了解】 **讲解语言四要求**：GB/T15971-2023第4.2.1.3条要求导游熟练掌握讲解语言技巧，做到**正确、清楚、生动、灵活**四点，熟悉所讲事物和内容不能替代这些语言质量要求；导游语言基本要求还包括**准确性、通俗性、清晰性、生动性**，其中准确性是导游语言的**生命**，是赢得旅游者信任的基本要素。

※ **易错提醒**：'清晰性是导游语言的生命'错误，准确性才是；东拉西扯缺的是清晰性。

★ **速记口诀**：正清生动灵活——讲解四要求。

【了解】 **讲解语速标准**：导游讲解的理想语速为**每分钟200字左右**（汉语平均约200-240字、播音约300字、100字左右为明显慢速），并非150字；语速取决于**讲解对象、讲解环境、讲解内容**三要素：对象年长、身份尊贵、性格平和宜放慢，喧闹或庄重场合降低语速，重要内容放慢强调，众所周知或敏感内容快速带过。

※ **易错提醒**：语速三要素是对象、环境、内容，与导游个人心情、水平无关。

★ **速记口诀**：看人看场看内容，重要放慢。

【熟悉】 **音量适度的依据**：判断音量是否合适有**两条依据**：一是**恰当适度**，依旅游者人数、讲解点环境和内容重要性灵活调整，以每位旅游者都能听清为宜，必要时借助扩音器；二是变化**顺畅自然**，防止忽大忽小、前后衔接生硬。宽阔嘈杂场所适当提高音量，庄严场合、室内安静空间适当减小。

※ **易错提醒**：音量依据有两条，'只有恰当适度一条'错误；音量不能忽大忽小。

★速记口诀：人多人少定音量，环境安静宜轻唱

【熟悉】四种语调的用法：语调是声音高低起伏、抑扬轻重的配置变化，被称为情感的晴雨表，共四种：高升调表兴奋、号召、激动、惊叹、疑问（句尾升高）；低降调表肯定、请求、感叹、祝愿、赞扬、期待；平直调表庄重、严肃、平淡、冷静（如介绍人民英雄纪念碑）；曲折调表讽刺、含蓄、烦躁、轻薄、厌恶、意外。

※易错提醒：'高升调表肯定祝愿'为典型互换错项；庄重内容应平直调。

★速记口诀：高扬低降平庄曲讽。

【熟悉】语言的准确性：准确性是导游语言的生命和讲解的根本，是获取旅游者信任的基本要素，体现在思想观点、讲解内容、遣词造句、语音语调四个准确：宣传优秀传统文化、传递正能量属思想观点准确；讲解以客观事实为依据、不信口开河属内容准确；'顽强'与'顽固'体现词语感情色彩准确。

※易错提醒：四个准确勿漏'语音语调准确'；讲解无重点属缺清晰性而非准确性。

★速记口诀：思内词音——四准确。

【熟悉】语言生动与比喻：生动性靠语音语调把控及细节、情节、修辞等手法实现：比喻分明喻、暗喻、借喻，可化无形为有形（歌声比作百灵鸟鸣叫）；比拟把物当人或人当物（迎客松如少女招手）；引用分明引、意引、暗引；夸张分普通类（扩大如'葡萄乒乓球大'、缩小）与超前类（闻烤肉味肚子叫）。多熟悉景点、储备知识属准确性范畴。

※易错提醒：'溪水欢快唱歌'是比拟（拟人）不是比喻；细节化靠动词捕捉放大。

★速记口诀：比拟夸引排——生动修辞。

【熟悉】口头表达要领与停顿四类：口头语言表达要领四方面：音量大小适度、语速快慢相宜、语调高低有序、停顿长短合理。停顿分四类：语法停顿（依标点，句号问号感叹号省略号后最长、顿号间隔号后最短）、逻辑停顿（为突出强调重要内容而停）、感情停顿（依情感需要可破标点限制，营造'此时无声胜有声'）、生理停顿（长句换气，不割裂语法结构）。

※易错提醒：为强调重点停顿是逻辑停顿；依情感打破标点的是感情停顿。

★速记口诀：法逻辑生——停顿四类。

【了解】通俗性与清晰性：通俗性要求讲解通俗易懂，方法为三多：多用口语短句、多用熟语（成语、惯用语、谚语、歇后语，如'上有天堂，下有苏杭'）、多用生活化例子；避免书面语、长句和冷僻晦涩词汇。清晰性从思路清晰、表达清晰、口齿清晰三方面着手；多储备知识提升的是准确性，与生动性无直接关系。

※易错提醒：'多熟悉景点让语言生动'错误，储备知识属准确性范畴。

★速记口诀：短句熟语生活例——通俗三多。

■ 体态语言

【熟悉】首语的表达：首语（头部语言）是导游利用头部整体活动表达语意、传递信息的体态语言，含点头、摇头、低头、仰头、侧头五种；使用须注意文化差异、动作要明显、与有声语言相配合、控制使用频率——印度、泰国等地某些少数民族奉行'点头不算摇头算'，不能以中国习惯理解对方点头摇头。

※易错提醒：'点头不算摇头算'是印泰某些少数民族习俗，不是全印度通行。

★速记口诀：点头示意微笑扬，首语传情暖心房

【熟悉】手势语三类：手势语是导游用上肢动作（不限于手部）表达情感、传递信息的体态语言，分情感手势语（表达强烈情感、感染力强，如纪念馆讲英雄事迹）、指示手势语（动作简单表意专一，分实指——对象可见，虚指——对象不可见）、象形手势语（模拟人或事物的形状动作）三类；手势应从肩部做起才有力自然，忌重复同一手势。

※易错提醒：'指示手势只能指可见景物'错误，虚指可指长城古战场等不可见对象。

★速记口诀：情指象——手势三类。

【熟悉】闭目法运用：闭目法指导游讲话时暂时闭眼，以表达内心波澜起伏：如讲解英雄人物壮烈行为至感人至深处时使用，可展现难以平静的心情，进而感染旅游者、取得良好讲解效果；属表情类体态语言技巧，须与讲解情境吻合，不宜频繁使用而显做作。

※易错提醒：闭目法属表情（目光）类技巧，感人处偶用，勿滥用于日常讲解。

★速记口诀：闭目凝思引意境，言语绘声打动客

【熟悉】目光语与微笑语：目光语按投射方向分：正视（平视）表理性平等坦诚，是导游目光语主要形式；仰视表尊重谦逊，俯视表爱护宽容，斜视表怀疑轻视。运用方法：前视法（沿中心线前移、了解全体反应）、环视法（弧形扫视控秩序，勿过频）、点视法（重点提醒）、虚视法（‘眼中无听众心中有听众’，适合紧张新人）。微笑是交际世界语，纪念碑前等庄重场合不微笑。

※易错提醒：‘导游应常用仰视表尊重’错误，平视才是主要形式。

★速记口诀：平视为主，环视控场。

■ 交谈技巧

【熟悉】寒暄与即景型寒暄：寒暄是展开话题的常用方法，使谈话轻松自在、自然流畅，被称为交谈的润滑剂；类型有问候型（最常见）、言他型（初见以天气等身边事物开头）、夸赞型、攀认型（‘老乡见老乡’等沾亲带故）、敬慕型（仰慕语气抬高对方）、即景型（依据对方正在进行的动态即时问候，如‘看您气喘吁吁，刚爬完山吧’）。

※易错提醒：‘早上好，睡得好觉吧’是问候型；以路边花开开头才是言他型。

★速记口诀：真诚寒暄拉近距，即景生情暖人心

【掌握】交谈技巧五要点：提升交谈技巧五要点：开头宜寒暄、说话宜真诚、内容宜健康（不主动挑起歪理邪说等不健康话题，对方挑起则巧妙回避或明确制止）、宜多听少说（不打断不纠正、不拿旅游者缺点开玩笑）、宜把握谈话过程（不突然中止、不勉强延长，留意问时间、看表、坐立不安等结束暗示）。

※易错提醒：对方谈兴不高时不应勉强找话题，应设法适时结束交谈。

★速记口诀：暄真健听程——交谈五宜。

【掌握】拒绝的四种方式：拒绝四种方式：正面回绝法（原则问题敢于说不，如拒绝购买烹制保护动物）、替代方案法（无法满足但提供替代选择，属积极方式）、婉转拒绝法（先有条件应允而该条件基本无法实现，给对方下坡台阶）、拖延时间法（暂不作答搁置，待需求欲消退，属消极方式慎用；合同内正当要求不得拖延）。

※易错提醒：搁置不答叫拖延时间法；先有条件应允才叫婉转拒绝法。

★速记口诀：正替婉拖——拒绝四式。

【熟悉】对话式语言特点：对话式是与一个或一个以上旅游者交谈的语言传递方式，特点为反馈及时、依赖性强；导游工作中口头语言的使用分讲解和交谈两部分，日常交谈时间长且不易与讲解区分。称呼宜用泛尊称（先生女士）、职务型、职称型、职业型，并遵循合乎常规、照顾习惯、入乡随俗、体现尊重。

※易错提醒：对话式两特点固定为反馈及时、依赖性强，勿增‘随意性强’。

★速记口诀：双向互动问答乐，平易近人如坐春

■ 全陪服务程序

【掌握】全陪服务程序要求：全陪服务按《导游服务规范》执行：接团准备（熟悉接待计划、物品资料与知识准备、与地接社旅游者司机领队联络）→首站迎接→各站交通途中服务→住宿、用餐、游览、购物、文娱各环节协助监督→末站送团→后续工作（处理遗留问题、带团总结、结账归还物品）；末站送团是接待服务的最后环节，后续工作是最后一步。

※易错提醒：末站送团是‘最后环节’、后续工作是‘最后一步’，二者表述勿互换。

★速记口诀：联络协调督导行，首站末站全程迎

【熟悉】入境导游服务特别要求：入境团特别要求：全陪接团前1日联系首站接待社，与地陪一起提前30分钟到接站地点迎候并协助认找旅游团；首站代表组团社致欢迎词、确认实到人数，与接待计划不符立即通报组团社；介绍中国概况及消费支付、货币兑换方式（现金、数字人民币、VISA、微信、支付宝，不含美元直接使用）；提醒购物退税和海关对中药材、古玩文物、烟酒的出关规定。

※易错提醒：首站欢迎词由全陪代表组团社先致；美元不能在我国直接流通使用。

★速记口诀：入境有变，先报组团社。

【掌握】全陪首站与途中服务：首站服务：入境团与地陪一起提前30分钟到接站地点，协助认找旅游团防错接，向领队旅游者问好、自我介绍并介绍地陪，确认实到人数、与计划不符立即报组团社。途中服务六项：协助登机（车船）、与旅游者多交流、照顾患病者、注意人身财物安全、处理突发问题、联络协调上下站；抵达下一站前提醒整理个人物品，出站高举组团社旗走在团队前面。

※ 易错提醒：游览时地陪在前带队讲解，全陪殿后清点人数，勿颠倒。

★ 速记口诀：地陪前行全陪断后。

■ 审美引导

【掌握】悦心惬意：悦心惬意指通过审美获得心情舒畅、情绪愉悦放松的感受，属心理层面：如海边阳光、碧海蓝天使疲惫的游客忘却工作烦恼；与停留在耳目感官直觉层面的悦耳悦目、上升为精神志趣与理想激发的悦志悦神（如少年观银河后立志成为航天员）构成审美体验三层递进。

※ 易错提醒：忘却烦恼、心情舒畅是悦心惬意；纯感官愉快才是悦耳悦目。

★ 速记口诀：耳目一心意一志神三层递进。

【掌握】悦耳悦目：悦耳悦目指以耳、目为主体验到的单纯感官愉快，以直觉为特征、无需思考和理性介入，如山林鸟鸣与满目绿意、歌声之美；它是审美体验的最低层次，向上递进为悦心惬意（情绪愉悦放松）和悦志悦神（精神震撼与理想志趣激发）。

※ 易错提醒：悦耳悦目是直觉层面感官愉快，不涉及理性思考和精神升华。

★ 速记口诀：仪表大方神采扬，声情并茂耳目爽

【本章通关背诵锦囊】第五章 全陪导游服务程序

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 音量适度的依据 → 两条依据、恰当适度、顺畅自然
- 四种语调的用法 → 情感的晴雨表、高升调、低降调
- 语言的准确性 → 准确性、思想观点、讲解内容、遣词造句、语音语调
- 语言生动与比喻 → 语音语调把控、细节、情节、修辞
- 首语的表达 → 头部整体活动、点头、摇头、低头、仰头、侧头、某些少数民族
- 手势语三类 → 上肢动作、情感手势语、指示手势语

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [交谈技巧五要点] 对方谈兴不高时不应勉强找话题，应设法适时结束交谈。
- ※ [拒绝的四种方式] 搁置不答叫拖延时间法；先有条件应允才叫婉转拒绝法。
- ※ [全陪服务程序要求] 末站送团是'最后环节'、后续工作是'最后一步'，二者表述勿互换。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [交谈技巧五要点] 喧真健听程——交谈五宜。
- ★ [拒绝的四种方式] 正替婉拖——拒绝四式。
- ★ [全陪服务程序要求] 联络协调督导行，首站末站全程迎
- ★ [悦心惬意] 耳目一心意一志神三层递进。

第六章 出境旅游领队服务程序 [« 回目录]

■ 讲解原则

【掌握】讲解四原则：导游讲解四原则：客观性（以客观现实为依据，不指鹿为马、信口开河）、针对性（因人而异、因时因地制宜）、计划性（科学安排日程，何时何地讲什么有计划）、灵活性（依现场情况随机应变）；'简洁性'不属于该组教材所列基本原则。



※ 易错提醒：'简洁性'是高频干扰项，四原则中无此项。

★ 速记口诀：客针计灵——讲解四原则。

【掌握】**针对性原则**：针对性要求因人而异、因时制宜、因地制宜，用旅游者熟悉的解释其陌生的：带建筑业团参观颐和园重点讲建筑特色、对明清史爱好者细讲故宫沿革均属针对性；把古代船队比作今天的高速铁路，也是从听众已有经验出发帮助理解。'看谁讲'是针对性，'怎样变'是灵活性。

※ 易错提醒：按对象职业兴趣定内容是针对性，勿与灵活性（现场应变）混淆。

★ 速记口诀：看谁讲是针对，怎样变是灵活。

【掌握】**计划性原则**：计划性要求导游在特定的工作对象和时空条件下发挥主观能动性、科学安排旅游者活动日程：什么时间讲什么内容、什么地点讲什么内容、重点介绍什么，都应事先有所计划，与整体行程衔接配合，避免讲解与游览安排脱节或前松后紧。

※ 易错提醒：计划性不等于死板照稿，须与灵活性配合，随现场调整。

★ 速记口诀：依约计划严执行，遇事协商巧调整

讲解方法

【掌握】**常用十种讲解法**：常用十种讲解方法：综合概述、突出重点、类比、问答、制造悬念、虚实结合、触景生情、妙用数字、分段讲解、画龙点睛法。问答法促互动分自问自答、我问客答、客问我答、客问客答四型；'分类法'属逻辑方法，不在这十种之列。

※ 易错提醒：促进互动、增强参与感的是问答法，不是突出重点法。

★ 速记口诀：概重类问悬虚景数段睛——十法。

【掌握】**综合概述法**：综合概述法又称概况讲解，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时间，对城市或景点的地理、历史、人物、布局作概括性介绍，使其快速掌握基本情况；'按时间空间流程逻辑分块逐段展开'是分段讲解法，二者常被互换设错。

※ 易错提醒：让游客迅速掌握景点概况用综合概述法，不是突出重点法。

★ 速记口诀：初到导览图前，概史人地布局。

【掌握】**分段讲解法**：分段讲解法适用于规模较大或内容丰富的景区，按时间、空间、流程、逻辑等脉络顺序把讲解内容分块逐段展开：如游长江三峡乘船自西向东分五段——从白帝城（刘备托孤）讲起，经瞿塘峡之险、巫峡十二峰云雾，至西陵峡滩多水急，抵宜昌讲三峡门户与大坝，层次清晰。

※ 易错提醒：分段讲解四顺序：时间、空间、流程、逻辑，勿与综合概述混淆。

★ 速记口诀：大景区分四序：时空间流逻辑。

【掌握】**突出重点法四入手**：突出重点法要求避免面面俱到、轻重搭配详略得当，从四方面入手：突出独特之处（华山五岳中唯一道教独占名山）、突出有代表性部分（故宫中轴线建筑）、突出旅游者感兴趣内容（建筑团讲建筑艺术）、突出'最'第一（乐山大佛中国最大摩崖石刻，须言之有据不得滥用）。

※ 易错提醒：讲'最大'第一'须有据，不能乱用滥用；四入手内容勿漏'感兴趣内容'。

★ 速记口诀：独代兴最——重点四入手。

【掌握】**类比法两种**：类比法以熟喻生，分两种：同类相似类比——王府井比东京银座纽约第五大街、苏州称东方威尼斯、梁祝比罗密欧与朱丽叶、春熙路比王府井；同类相异类比——同类事物在规模、质量、风格上对比，如颐和园与凡尔赛宫花园比风格、唐代长安与罗马比规模。'找共同'是相似、'找不同'是相异。

※ 易错提醒：同为皇家园林比风格差异是同类相异类比，不是相似类比。

★ 速记口诀：同类比同=相似，比异=相异。

【掌握】**我问客答法**：我问客答法指导游提出问题、引导旅游者积极作答，以增加互动、活跃气氛、提升参与感和成就感；关键在提问难易适度而非难度越大越好；无论旅游者回答是否正确都应鼓励，不马上纠正、不打断、不取笑，保护其参与积极性，随后自然衔接补充讲解。

※ 易错提醒：'问题难度越大越好'答错马上纠正'均为错误表述。

★速记口诀：难易适度，答错也鼓励。

【掌握】**自问自答与悬念法**：**自问自答法**：导游先抛出问题、稍作停顿后不等作答便主动解释，适用于难度较大或旅游者难以回答的问题，意在吸引注意、激发游兴。**制造悬念法**：抛出有趣问题故意不马上作答（‘为何不想离开？游玩后自见分晓’），激发急欲知晓的欲望，两者区别在是否随即揭晓。

※易错提醒：先问稍停再自答是自问自答；引而不发才是制造悬念法。

★速记口诀：自问自答即揭晓，悬念吊胃口。

【掌握】**虚实结合法**：**虚实结合法**将抽象与具体、想象与现实结合：**虚**指民间故事、神话传说、趣闻逸事，**实**指景观具体形象、真实历史。要求：虚实有机结合自然连贯不生搬硬套；**以实为主、虚为实服务**烘托情节；‘实’从**眼前景物**中选，‘虚’要**精、活**——如先讲西湖科学成因再讲明珠天降传说。

※易错提醒：‘虚’从眼前景物中选取‘错误’——从眼前景物选的是‘实’，虚要精要活。

★速记口诀：实为主，虚精活。

【掌握】**触景生情法**：**触景生情法**是见物生情、借题发挥的方法，核心在**生情**：不仅介绍景物，更借助景物引发情感、升华精神，让旅游者感受景中有情、情中有景。如把外滩建筑群、黄浦江、陆家嘴比作**五线谱**、勤劳勇敢的上海人为串串音符，组成最新最美的乐章。

※易错提醒：触景生情重在情感升华，不是单纯罗列眼前景物名称。

★速记口诀：见物生情，借题发挥。

【掌握】**分类法等逻辑方法**：把西安羊肉泡馍按**干泡、口汤、水围城**三种传统做法分类说明，运用的逻辑方法是**分类法**——按类别并逐类说明特点展开讲解；同类事物比较异同属**类比法**，用凝练词语提炼特征属**画龙点睛法**，先总后分逐块展开属**分段讲解法**，须按讲解实质区分方法名称。

※易错提醒：分类法重在‘分门别类说特点’，与类比法、画龙点睛法区分。

★速记口诀：分类比较虚实融，条理分明容易懂

【掌握】**问答法四种类型**：**问答法**是导游通过提问或引导旅游者提问促进互动、提升参与感和成就感的方法，分四型：**自问自答**（停顿后自答，适合难题）、**我问客答**（引导作答，难易适度、答错也鼓励）、**客问我答**（耐心解答旅游者提问）、**客问客答**（引导旅游者互相启发）；突出重点法无此互动功能。

※易错提醒：四型勿漏‘客问客答’；问答法的作用是互动参与，非概括特征。

★速记口诀：自问我答客客——问答四型。

【掌握】**妙用数字法与画龙点睛法**：**妙用数字法**借用数字说明景观内容，使讲解更清晰、准确、有说服力，如天坛祈年殿内围**4根**龙井柱象征四季、**12根**金柱象征十二个月等；**画龙点睛法**用凝练精辟的词语提炼景点突出特征，如少林寺‘**禅宗祖庭，武林圣地**’、苏州园林‘**抑透添夹对借障框漏**’九字诀，须熟悉景点且具提炼能力。

※易错提醒：‘数字作用不大’错误；九字造园诀是画龙点睛法不是分段讲解法。

★速记口诀：数字明，点睛精。

■ 情绪调节

【掌握】**补偿法**：**补偿法**从**物质或精神**上给旅游者补偿以消除、弱化不满：未按协议标准提供服务时应予补偿，且**替代服务**一般应高于原先标准；因故无法满足合理要求导致不满时，应实事求是说明困难、**诚恳道歉**以求谅解——如景点临时修缮无法参观时献歌致歉。

※易错提醒：替代服务要高于原标准，‘同等或低于原标准’错误。

★速记口诀：补偿要加码，道歉要诚恳。

【掌握】**转移注意法**：**转移注意法**指旅游者产生烦闷不快时，导游有意识地**转移其注意力**，从不愉快、不顺心的事转到愉快顺心的事上：如对参观对象有异议不快、爬山划破衣服懊恼、见景伤感联想时，通过**讲笑话、唱山歌、学说本地话、讲民间故事**等活跃气氛实现转移。

※易错提醒：转移注意法针对的是情绪（注意力），补偿法针对的是损失，勿混用。

★速记口诀：笑话山歌故事，转移不快。

■ 领队服务规范

【熟悉】 **领队服务两规范**：领队接待服务的依据是《旅行社出境旅游服务规范》《出境旅游领队服务规范》两项规范：领队须依法取得从业资格、受组团社委派、全权代表组团社带领旅游团出境旅游，**监督境外地接社和导游**等执行旅游计划，并为旅游者提供出入境等相关服务，属熟悉级考点。

※ **易错提醒**：领队由组团社（非地接社）委派，核心身份是其全权代表。

★ **速记口诀**：安全提醒在事前，外事规矩谨记严

【熟悉】 **领队服务程序阶段**：领队服务程序含**准备**（工作准备与物品准备）、国内出境、国外入境（卫生检疫、海关、移民局边检等入境手续，各国流程与中国出境大致相反）、境外旅游（配合督促当地导游落实食宿行游购娱）、国外离境与回国入境、后续服务等阶段，逐段按规范落实；境外日程争议无法解决时报告国内组团社协调。

※ **易错提醒**：境外商谈日程有争议报组团社，不是找使领馆或游客自行决定。

★ **速记口诀**：协商不成报组团。

【熟悉】 **行前说明会要点**：领队应**提前到场**主持行前说明会（线上线下融合会议须协同旅行社提前调试设备；因特殊情况无法主持应报告旅行社委派他人）；会上细致讲解**交通、住宿、餐饮、游览**各环节安全要点，提醒看管个人财物、遵守当地法律法规，并告知集合时间地点、行程注意及证件资料要求。

※ **易错提醒**：领队不能主持时应报旅行社由其委派他人，不能自行取消说明会。

★ **速记口诀**：提前到，讲安全，守法纪。

【熟悉】 **领队境外服务要点**：境外旅游期间，领队应**配合并督促当地导游**完成食、宿、行、游、购、娱各项活动：用餐后告知集合时间地点；餐食自理时请当地导游**提前介绍**可用餐地点；对可能危及财产生命安全的情形作**真实说明和明确警示**并按组团社要求采取有效措施；带团游览时提醒紧跟团队、保管证件财物。

※ **易错提醒**：领队是配合督促当地导游，不是替代其安排行程。

★ **速记口诀**：配合督促，警示安全。

【本章通关背诵锦囊】第六章 出境旅游领队服务程序

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 讲解四原则 → 客观性、针对性、计划性
- 针对性原则 → 用旅游者熟悉的解释其陌生的、高速铁路
- 计划性原则 → 特定的工作对象和时空条件下、事先有所计划
- 常用十种讲解法 → 综合概述、突出重点、类比、问答、制造悬念、虚实结合、触景生情、妙用数字、分段讲解、画龙点睛、自问自答、我问客答、客问我答、客问客答
- 综合概述法 → 综合概述法、初到城市或景点前、车上沿途讲解时间或在景区大型导览图前停留时间
- 分段讲解法 → 分段讲解法、规模较大或内容丰富、时间、空间、流程、逻辑

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [讲解四原则] '简洁性'是高频干扰项，四原则中无此项。
- ※ [针对性原则] 按对象职业兴趣定内容是针对性，勿与灵活性（现场应变）混淆。
- ※ [计划性原则] 计划性不等于死板照稿，须与灵活性配合，随现场调整。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [讲解四原则] 客针计灵——讲解四原则。
- ★ [针对性原则] 看谁讲是针对，怎样变是灵活。
- ★ [计划性原则] 依约计划严执行，遇事协商巧调整
- ★ [常用十种讲解法] 概重类问悬虚景数段睛——十法。

第七章 导游服务技巧 [« 回目录]

■ 导游语言技巧

【掌握】讲解方法与沟通技巧：常用的导游讲解方法、语言沟通技巧为掌握级考点：讲解方法十种（综合概述、突出重点、类比、问答、制造悬念、虚实结合、触景生情、妙用数字、分段讲解、画龙点睛），沟通靠交谈五宜、劝告三法（正面引导、侧面迂回、间接暗示）与拒绝四式配合，共同构成导游服务技巧的核心内容。

※ 易错提醒：讲解方法与沟通技巧均为‘掌握’级；语言内涵与基本要求为‘了解’级。

★ 速记口诀：概述重点类比法，问答悬念引宾欢

【了解】语言内涵与基本要求：导游语言的内涵和基本要求为了解级考点：内涵分狭义（仅口头语言）与广义（含书面语言、体态语言、副语言）；基本要求为准确性、通俗性、清晰性、生动性——准确性是生命，通俗靠口语短句熟语，清晰要求思路、表达、口齿三清晰，生动靠语音语调把控与修辞手法。

※ 易错提醒：四要求是准确通俗清晰生动，‘灵活性’属讲解要求不在此组。

★ 速记口诀：准确通俗又清晰，生动优美展底气

■ 心理与审美

【掌握】观赏时机：观景象美要把握最佳观赏时机：清明踏青、重阳登高、春看兰花、夏眺莲荷、秋赏红叶、冬观腊梅；不同景观或同一景观在不同时间、气候条件下意趣大不相同，即使行程时间已定，导游仍应依据各景点最佳时机有针对性地开展审美引导。

※ 易错提醒：‘行程时间固定就不必寻觅最佳时机’说法错误。

★ 速记口诀：春兰夏荷秋叶冬梅。

【掌握】观赏位置与角度：观赏位置和角度不同，景物形态大不相同：冠云峰从西南向看似鹰斗龟、从西北向看似送子观音；导游应引导旅游者变换观赏点——远距离观赏把握景观整体之美，近距离捕捉细节之美；‘不识庐山真面目’说明观景还须保持适当空间距离。

※ 易错提醒：空间距离指观赏点与景物间距离；时间距离是景观之间的时间间隔。

★ 速记口诀：远看整体近看细节。

【掌握】静态观赏场所：静态观赏指旅游者与景物位置相对固定、在停留状态下借助五官感受和想象力观景悟美；江南私家园林的亭、台、楼、阁、轩、榭集观赏与实用于一体，是静态观赏的理想场所。动态观赏则沿游览线路在行进中观赏（‘山重水复疑无路，柳暗花明又一村’），步行为其主要方式。

※ 易错提醒：亭台楼阁轩榭是静态观赏场所；动态观赏主要方式是步行，非乘车船。

★ 速记口诀：展馆园林静观景，细品深嚼悟其神

【掌握】悦耳悦目：悦耳悦目是以耳、目为主体体验到的单纯感官愉快，以直觉为特征、无需思考和理性介入，如山林鸟鸣与满目绿意；审美体验由此向上递进为悦心悦意（心情舒畅、情绪愉悦放松）与悦志悦神（精神震撼、理想志趣激发），导游应按层次引导旅游者审美。

※ 易错提醒：悦耳悦目是直觉层面感官愉快，不涉及理性思考与精神升华。

★ 速记口诀：耳目一心意—志神三层。

【掌握】心理服务方法：心理服务方法属掌握级技巧：以旅游者需求为出发点（马斯洛五层：生理→安全→社交→尊重→自我实现，低层满足才追高层，食住行属基础物质需求），运用补偿法、转移注意法调节旅游者情绪，通过贴近服务与善意互动建立信任，引导审美、组织协调活动、做好集体协作并分类接待旅游者。

※ 易错提醒：‘食住行反映高层次精神需求’错误，属基础物质需求。

★ 速记口诀：生安社尊我——需求五层。

【掌握】动态观赏与距离把握：动态观赏指沿游览线路在行进中观赏风光（‘两岸猿声啼不住，轻舟已过万重山’），步行为主要方式，相对位移慢、便于靠近景物、观赏自由度高；观赏还要把握空间距离（观赏点与景物的距离：远取整体之美、近看细节之美）和时间距离（不同景观之间的时间间隔，同类景观密集呈现易生审美疲劳）。

※ 易错提醒：‘乘车船是动态观赏最主要方式’错误，步行才是主要方式。

★ 速记口诀：步行动观，远整近细。

■ 集体协作

【掌握】与领队的协作：对境外领队要**尊重、赞赏、关心、提醒**：领队在旅游者面前威望高、被依赖信任，导游应把领队当‘重点游客’尊重，遇事**多磋商**、多给领队荣誉，灵活应变掌握主动权，避免正面冲突；领队常年奔波压力大，还应在工作间隙给予**生活关照与理解支持**，赢得认可与配合。

※ 易错提醒：领队邀请参加外国驻华使馆活动，导游应先请示旅行社再决定。

★ 速记口诀：尊赞关提，遇事多磋商。

【掌握】对司机的体谅：司机是**旅游安全的守护者**，其精神状态影响行车安全：对小纰漏（如走错路耽误时间）应**多体谅包容、少指责**，促其积极工作；但司机有**原则性错误**时，导游应及时反馈旅行社处理；接团前与司机确认车上第一排有无**导游专座**标识，无标识可用随身背包等预留位置。

※ 易错提醒：‘司机遭投诉即代游客维权反映’错误——小纰漏体谅，原则性错误才上报。

★ 速记口诀：尊重司机保休息，安全行车多协力

【掌握】与履行辅助人沟通：领取计划书后与履行辅助人**提前沟通**：需尽快落实的事**第一时间**联系确认，不急的事**提前一天、半天或抵达前**确认（如提前半天确认用餐、提前一天与考察单位核实），发现问题早处理，给自己和旅行社留足处理时间；双方是**平等合作**关系，应相互尊重，不居高临下也不低声下气。

※ 易错提醒：对服务员有不满不得当众训斥，树立形象靠沟通而非斥责。

★ 速记口诀：急事即问，缓事先约。

■ 类型团接待

【掌握】**亲子团儿童接待**：亲子团安全第一：不擅自给儿童**用药**、不替家长承担**全程监护**责任，即使家长同意也**不宜单独带儿童外出**，应让监护人同行；与家长相互配合、随时留意孩子动向，提醒安全使用设施设备；讲解遵循**深入浅出**原则，多采用有情节的故事、启发式和提问式讲解，孩子听得有趣、家长品出内涵。

※ 易错提醒：‘家长同意即可单独带儿童外出’错误，必须监护人同行。

★ 速记口诀：不给药不独带，故事化讲解。

【掌握】**亲子团家长沟通**：亲子团费用与沟通：旅行社通常只收孩子部分费用，**不占床早餐费、超高门票费、小交通费**等可能不含在团费内，导游应**提前与家长沟通收费标准**、按实际情况协助费用结算，避免纠纷；服务上重点考虑孩子的餐饮、住宿和行程节奏等特殊需求，同时兼顾家长旅游安排，多采纳家长意见。

※ 易错提醒：‘儿童各项费用已全部预收’错误，多项费用需现场另付结算。

★ 速记口诀：体谅家长疼爱心，互动趣味孩子欢

【掌握】**高龄游客接待**：接待高龄游客：日程**不要太紧、项目不宜太多**，活动与休息交替并留余量；增加休息次数、适当增加如厕次数；休闲型老年团可中午回酒店休息、**不安排夜间游览**；反复提醒带好随身物品，耐心解答，重点关注健康与安全，**忌用激将法和诱导法**，以免消耗体力发生危险。

※ 易错提醒：高龄团禁用激将法、诱导法；行程节奏不能按导游个人偏好定。

★ 速记口诀：劳逸相间留余量，忌激将。

【掌握】**政务团接待**：政务团带**政治元素**、‘政务接待无小事’，要把**精细、周到、圆满、美好**理念贯彻到每个环节：讲解求精（内容精确、讲法精练）求**要**（只讲要求内范围），恪守**三不说**——不多说、不错说、不乱说；礼仪温和得体，男着西装、女着职业装（遵三色原则），认真按接待手册执行。

※ 易错提醒：政务讲解不能随意发挥；‘政务礼仪要求不高’说法错误。

★ 速记口诀：不多说、不错说、不乱说。

【掌握】**入境者支付推介**：接待入境旅游者重点推介**移动支付**：导游应熟悉《**外籍来华人员支付指南**》（中英文版本），帮助下下载**支付宝或微信App**、完成注册并绑定银行卡，演示**扫码支付**操作，同时告知经ATM提取人民币、银行网点兑换外币等现金途径；美元不能在我国直接流通使用。

※ 易错提醒：美元不能直接在华使用，须先兑换或绑定支付。

★ 速记口诀：移动刷卡现金三，入境支付全指南

■ 组织协调

【掌握】提前沟通征求意见：组织协调技巧：安排活动前多与旅游者沟通、征求意见，增强参与感，从源头避免因行程安排引发矛盾和接待纠纷；行进速度与讲解节奏应依接待计划和旅游者实际情况确定，特别关注老年人、未成年人、残疾人等特殊人群，不能按导游个人偏好与经验随意定。

※ 易错提醒：游览节奏受行程与游客实际约束，非导游个人偏好决定。

★ 速记口诀：遇事提前问客意，民主透明防分歧

【掌握】火车检票带队：通过火车站检票口时导游宜抢先通过（排队安检时尽量靠前），第一时间看清站台和车厢位置并及时通知全团；安排团队负责人在队伍末尾照看成员；上下车前后清点人数，提醒开车时间、车型车号与随身物品，防止漏乘走失。

※ 易错提醒：导游先过检票口是为了第一时间看清站台车厢位置并告知全团。

★ 速记口诀：导游先过，负责人殿后。

【掌握】用餐速度的把握：把握用餐速度：社会餐厅用餐可多预留时间，让旅游者从容享受美食；团队餐厅翻桌率高、服务节奏快，旅游者用餐节奏自然加快，导游应提前告知、适时引导旅游者配合节奏，避免个别旅游者久等掉队而影响下一时段行程安排。

※ 易错提醒：团队餐厅翻桌快，勿按社会餐厅的节奏预留用餐时间。

★ 速记口诀：慢咽细品适度催，节奏得当胃肠舒

■ 带团操作

【掌握】乘机服务技巧：乘机服务技巧：出发前一天温馨提醒证件与航班信息；引导过安检时待全体旅游者通过后导游最后过安检；提醒有序排队、最后登机；选前方靠过道座位便于寻找照料队员；降落提醒检查随身物品，先行下机在指定开阔区域举旗集合，随后一同领取行李。

※ 易错提醒：'导游率先登机、率先下机'错误——最后登机、先行下机。

★ 速记口诀：最后登机，先下举旗。

【熟悉】导游形象塑造三环节：塑造良好职业形象抓三大环节：重视第一印象（首因效应——最先输入的信息影响后续认知，体现在以外在形象取人和以言行举止取人两层面）、保持行中形象（行中是工作重点、检验能力的关键，更靠内在修养和技能维护）、强化最终印象（善始善终），提升旅游者信任度。

※ 易错提醒：行中形象维护靠内在修养与技能，非仅靠外在打扮。

★ 速记口诀：首因—行中—最终三印象。

■ 信息与安全

【熟悉】信息技术应用：信息技术应用技巧要求熟练使用移动通信终端及导游服务相关应用：指导旅游者使用飞常准、航旅纵横等乘机软件查询航班动态，善用地图导航、翻译、支付类App提高服务效率；涉及航班变动等信息应经官方或航空公司渠道核实后再告知旅游者，不轻信单一应用口径。

※ 易错提醒：航班动态以官方和航司渠道核实为准，不轻信单一应用。

★ 速记口诀：数字工具导览巧，科技赋能效率高

【了解】研学旅游安全常识：研学旅游安全常识为了解级考点：研学团以未成年人为主体，带团前了解行程中的安全教育安排，行前讲清安全纪律与应急联络方式；活动中重点管控交通、涉水、登高、饮食等风险点，与校方带队老师分工配合，随时清点人数，发生异常及时联系校方与旅行社。

※ 易错提醒：研学团安全监护靠导游与校方带队老师分工配合，非导游单方负责。

★ 速记口诀：安全第一纪律明，行前教育管全程

【本章通关背诵锦囊】第七章 导游服务技巧

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 讲解方法与沟通技巧 → 常用的导游讲解方法、语言沟通技巧
- 观赏时机 → 最佳观赏时机、审美引导
- 观赏位置与角度 → 位置和角度、鹰斗龟、整体之美
- 静态观赏场所 → 相对固定、亭、台、楼、阁、轩、榭、步行
- 悦耳悦目 → 悦耳悦目、耳、目、单纯感官愉快
- 心理服务方法 → 心理服务、生理→安全→社交→尊重→自我实现、补偿法、转移注意法

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [讲解方法与沟通技巧] 讲解方法与沟通技巧均为'掌握'级；语言内涵与基本要求为'了解'级。
- ※ [观赏时机] '行程时间固定就不必寻觅最佳时机'说法错误。
- ※ [观赏位置与角度] 空间距离指观赏点与景物间距离；时间距离是景观之间的时间间隔。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [讲解方法与沟通技巧] 概述重点类比法，问答悬念引宾欢
- ★ [观赏时机] 春兰夏荷秋叶冬梅。
- ★ [观赏位置与角度] 远看整体近看细节。
- ★ [静态观赏场所] 展馆园林静观景，细品深嚼悟其神

第八章 旅游者个别要求的处理 【回目录】

■ 处理原则

【了解】 **尊重与一视同仁**：处理个别要求的总原则：无论旅游者的身份、背景及所提要求内容如何，导游都要**一视同仁**、以**平等而尊重**的态度相待，认真倾听、关注其需求与合法权益；对**合理又可能**满足的要求尽力办到，无法满足的耐心解释，不冷漠、不敷衍、不歧视。

※ **易错提醒**：易错在面对挑剔或地位特殊的游客时区别对待，服务规范要求始终保持同等尊重与耐心。

★ **速记口诀**：不分贵贱一视同，平等尊重暖客容

【了解】 **维护国家与人格尊严**：对**损害国家利益、民族尊严**的要求应**断然拒绝并严正驳斥**；对侮辱人格尊严或违反职业道德的不合理要求坚决拒绝；对涉**色情、赌博、毒品**等违反法律法规和社会公德的项目，导游**不得安排**并应**劝阻**旅游者参与，涉嫌违法的及时向有关部门报告。

※ **易错提醒**：黄赌毒项目导游必须劝阻且不得安排，'没有必要劝阻'说法错误。

★ **速记口诀**：国家尊严不容损，不卑不亢守底线

【了解】 **个别服务的心理价值**：回应个别要求能让旅游者感到**被重视与关注**，化解其内心的**安全感缺失**，增强对旅游活动的信心；个别服务是导游与旅游者深化信任的契机——处理得当可提升满意度、减少投诉，处理不当则易升级为纠纷，故对每一项个别要求都须认真对待、按原则处置。

※ **易错提醒**：易错认为个别服务是额外负担，心理学研究证明及时回应个别需求是化解全团矛盾的黄金钥匙。

★ **速记口诀**：满足需求消孤独，优质服务心贴舒

■ 餐饮要求

【熟悉】 **要求单独用餐**：旅游者因个人原因或团内矛盾要求单独用餐：先问明情况、**建议同餐**（团内矛盾可请领队调解）；坚持者协助单独点餐，**费用自理**、原餐费按**旅游合同约定**处理，并通知餐馆**减少用餐人数**；全团同意推迟用餐则联系餐厅协调，个别执意推迟者按原计划用餐后协助另行点餐。

※ **易错提醒**：团内矛盾导游不当众裁决，一般矛盾不必上报旅行社。

★速记口诀：先劝同餐，坚持自理。

【熟悉】**身体不适不随团用餐**：旅游者因身体不适不随团用餐：先**关心身体状况**，同意其留在饭店休息；明确**原餐费按旅游合同约定处理**（并非一律退还），并及时**通知餐馆减少用餐人数**；必要时协助订餐送房，提醒休息饮水，病情加重时及时协助就医并报告旅行社。

※易错提醒：原餐费按合同约定处理，不是一律退还。

★速记口诀：就医买药提供线，退餐按约结清算

■ 住宿要求

【熟悉】**要求调换饭店**：住宿依**旅游合同**执行：先沟通解释饭店按合同安排、一般难以更换；确认安排**低于合同标准**时须道歉并立即报旅行社督促调整；执意更换的个别旅游者请**领队或全陪出面劝导**；仍坚持则协助办理手续，**原住宿费用不退、新费用自担**；突发健康状况或不可抗力按旅行社安排处理。

※易错提醒：导游不得主动满足换店要求；自行换店原费用不退、新费用自担。

★速记口诀：先解释，低于标准才调店。

【熟悉】**要求调换房间**：房间**设备故障或卫生不达标**：立即要求饭店**打扫、消毒、修理**，处理后仍不满意再联系饭店调换房间；因朝向、楼层、景观等偏好要求调房的，饭店有**空房**时可满足、**差价由旅游者承担**，无空房则耐心解释致歉；门锁损坏、虫害等情形应立即换房。

※易错提醒：朝向楼层属偏好须先确认有无空房；景观房差价游客自付。

★速记口诀：先修后换，差价自付。

【熟悉】**应立即满足的换房**：下列情形要求换房应**立即满足**：房间**中央空调故障**难以维修、**门锁损坏**影响安全、发现**蟑螂、臭虫、老鼠**等虫害（卫生严重不达标），必要时**调换饭店**；卫生间偏小、朝向楼层景观不佳等偏好性不满，不属必须立即换房的情形。

※易错提醒：空调故障、虫害、门锁坏立即换；朝向楼层景观不属立即换房。

★速记口诀：锁坏虫害空调坏，立即换。

■ 交通游览要求

【熟悉】**要求更换交通工具**：按接待计划预订的机（车）票**通常无法更改**：先礼貌清晰地说明并婉拒；对合理的特殊要求（工作需要、家中要事）**及时报旅行社决策**；旅行社同意后，要求旅游者提交**书面申请并签字**，终止原合同部分，**损失费与全部新费用自担**，导游协助落实变更预订。

※易错提醒：'直接答复不能更改'不完整——特殊合理要求须上报旅行社决定。

★速记口诀：同级无差换可办，产生差价客自担

【熟悉】**全团要求更改景点**：全团统一要求更改计划内景点：要求**全体旅游者书面申请并签字确认**，导游**第一时间**上报接待社，由接待社与组团社沟通、**征得组团社同意**后方可更换；涉及增加的费用由旅游者自行承担，导游做好相应的活动安排并提供必要协助。

※易错提醒：只有全体签字不能直接改，还须经接待社组团社同意。

★速记口诀：全团签字，报社保批。

【熟悉】**个别要求更改景点**：个别旅游者要求更改计划内景点：先耐心细致解释**一般不予更换**，以保障团队整体利益；坚持者须**书面说明并签名**，导游告知新景点地址、协助落实交通工具，提醒**集合时间、集合地点、停车地点**并互留联系方式；计划内费用按合同执行，**自选景点门票自付**。

※易错提醒：个别要求一般不换；已含的团队门票费用按合同处理。

★速记口诀：书面签名，门票自付。

【熟悉】**全体要求增加景点**：全体或多数旅游者要求增加计划外景点：先征得**领队或全陪同意**并做好**全体签名记录**，报告旅行社后按其提供的标准**收费并交付收据**；导游应**全程带队**提供讲解和安全保障；对少数不参加的旅游者要妥善安排活动、保障其合法权益。

※易错提醒：收费按旅行社标准并出收据，导游不得私自定价收款。

★速记口诀：领队同意，全员签名，报社保驾。

【熟悉】部分人增加景点处理：部分旅游者要求增加游览（如游黄山后加西递、宏村）：导游应请示接待社、按旅行社意见办理，不得擅自答应或简单拒绝；可向其推介该景点的游览内容、特色与价格，交代注意事项，通常不陪同前往，但须关注其安全并互留联系方式。

※易错提醒：部分人加点须请示接待社，导游不能个人拍板。

★速记口诀：多数赞同方可办，自费自理写成单

【熟悉】要求单独使用交通工具：旅游者因专业参观、交流洽谈、探亲访友提出单独安排交通工具并愿意自担费用：导游及时报告旅行社安排订车，或协助联系出租车；提醒外出期间注意人身财物安全，告知饭店地址电话和导游联系方式；明确单独用车的费用由旅游者自行承担。

※易错提醒：单独用车可以协助，但须报告旅行社且费用自理。

★速记口诀：协助租车费用清，安全自负讲分明

■ 自由活动与亲友

【熟悉】合理自由活动的处理：合理自由活动（如已游过故宫要求自由活动）且不影响全团行程时：问明情况，告知联系方式、集合时间地点，提醒保管财物、注意安全并让其在安全提示告知书上签字；说明已发生的门票费用通常不退；要求书面申请并签字，告知领队或全陪。

※易错提醒：自由活动须签安全提示告知书；已发生的门票费一般不退。

★速记口诀：联系照留，安全签字。

【熟悉】劝阻自由活动的情形：应劝阻的自由活动：前往人多复杂、治安不理想的街区或游乐场所集市；团队游湖（河、海）时单独划船；去非游泳区游泳；单独骑车游人生地不熟的街头；离站前外出购物（易迷路误车误机拖累全团）；黄赌毒等违法活动坚决拒绝并劝阻。

※易错提醒：'凡有隐患一律禁止自由活动'绝对化；决定性限定词常是'离站前'。

★速记口诀：险区夜泳单骑，离站购物都劝。

【熟悉】探亲访友的协助：旅游者要求拜访亲友，最先了解亲友姓名、地址、通信方式并协助联系；随后为其写便条（含饭店地址电话）、指点交通方式或联系车辆、互留电话；提醒注意安全、及早返回；外国游客会见在华朋友属个人活动，导游一般不陪同前往、无翻译义务。

※易错提醒：最先做的是了解亲友姓名、地址、通信方式并协助联系。

★速记口诀：先问姓名地址，再递条指路。

【熟悉】亲友随团活动：对随团活动的旅游者亲友要热情服务、同等对待，并视具体情况给予适当照顾；亲友随团须事先征得领队和旅游团其他成员同意（如车上有空位、不影响他人），导游无权仅凭有空座即予准许；随团的相关费用按规定收取，安全提示同等告知。

※易错提醒：'车上有空座导游即有权准许'错误，须征得领队和其他成员同意。

★速记口诀：加床加餐补差费，全团赞同方能随

■ 购物文娱要求

【熟悉】增加文娱活动：增加计划外文娱活动（时间允许时积极协助，不能不加考虑地回绝）：全团要求——征得领队或全陪同意、书面签名、请示旅行社后由计调或导游落实购票，增加费用自理；个别要求——协助订票、告知时间地点、强调安全、联系出租车并互留联络方式，费用自理现付，不随同前往。

※易错提醒：个别加项导游联系出租车但不陪同前往；全团更换须请示旅行社。

★速记口诀：全团签名请示，个人订票不陪。

【熟悉】临近演出更换演出：临近演出时个别旅游者要求更换计划内的文艺演出：导游应向其解释不能退还原文艺演出的门票费用；确要观看其他节目的，可告知时间、地点、票价并协助购票，新费用自理；若是全团统一更换，须全体书面签字、报告接待社并征得组团社同意后方可进行，增加费用旅游者自担。

※易错提醒：临近演出原门票费用不退；全团更换也不能只凭签字就改。

★速记口诀：门票已购不可退，婉言解释客欣然

【熟悉】商品质量问题处理：所购商品出现质量问题（残次品、假货）：先了解详情（购买地点、商品信息、价格），必要时陪同前往商店协助办理退赔手续；商店拒不退赔时，及时联系市场管理部门、旅游管理部门或消费者协会介入，为旅游者争取合理权益，绝不能劝旅游者放弃维权。

※易错提醒：'劝旅游者放弃维权'错误；拒不退赔付找市场、旅游、消协三部门。

★速记口诀：先店后退，再找三部门。

【熟悉】购买古玩文物的引导：旅游者购买文物古玩：提醒到正规文物商店选购、避免路边摊，索要发票并保留火漆印作为鉴定与海关查验凭证；提示文物出境须符合海关规定；发现走私文物等可疑行为立即向有关部门报告；对代购大宗商品托运的要求应予拒绝，建议直接向商场或承运方办理。

※易错提醒：导游不代客托运大宗商品，不为古玩真伪担保。

★速记口诀：定点商店认发票，火漆印章方出关

■ 退团与延长期

【熟悉】中途退团的处理：中途退团：地陪、领队、全陪互相配合耐心劝服继续随团；执意退团的，告知一切费用自理，请其写出书面申请并签字后报告旅行社；因病伤住院等退团须报旅行社同意，持团体签证的外国游客协助办理分离签证；未使用费用按合同约定或协商处理，扣除必要费用后退还余款。

※易错提醒：未使用费用非'分文不少退还'；退团涉及费用须旅行社决定。

★速记口诀：先劝后签再上报。

【熟悉】延长旅游期限处理：因病伤须住院治疗、参加重要专业活动或业务洽谈等要求延长旅游期限：由旅游者提出书面申请、报请旅行社同意；持团体签证者协助办理分离签证或延长签证手续，费用自理，延住期间如需导游服务则与旅行社另签合同；未获批准应劝其按时随团出境。

※易错提醒：延长期须书面申请报旅行社，导游不能当场承诺。

★速记口诀：报告组团核成本，重新签约费交准

【本章通关背诵锦囊】第八章 旅游者个别要求的处理

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 要求单独用餐 → 建议同餐、费用自理、旅游合同约定
- 身体不适不随团用餐 → 关心身体状况、原餐费按旅游合同约定处理、通知餐馆减少用餐人数
- 要求调换饭店 → 旅游合同、低于合同标准、领队或全陪出面劝导
- 要求调换房间 → 设备故障或卫生不达标、打扫、消毒、修理、调换房间
- 应立即满足的换房 → 立即满足、中央空调故障、门锁损坏
- 要求更换交通工具 → 通常无法更改、及时报旅行社、书面申请并签字

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [尊重与一视同仁] 易错在面对挑剔或地位特殊的游客时区别对待，服务规范要求始终保持同等尊重与耐心。
- ※ [维护国家与人格尊严] 黄赌毒项目导游必须劝阻且不得安排，'没有必要劝阻'说法错误。
- ※ [个别服务的心理价值]

易错认为个别服务是额外负担，心理学研究证明及时回应个别需求是化解全团矛盾的黄金钥匙。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [尊重与一视同仁] 不分贵贱一视同，平等尊重暖客容
- ★ [维护国家与人格尊严] 国家尊严不容损，不卑不亢守底线
- ★ [个别服务的心理价值] 满足需求消孤独，优质服务心贴舒
- ★ [要求单独用餐] 先劝同餐，坚持自理。

第九章 旅游常见问题和突发事件的预防与处理 【回目录】

■ 处理原则

【了解】 **突发事件处理原则**：处理常见问题与突发事件把握**安全优先→报告协商→规范处置→维护游客权益**的总顺序：先保人身财产安全，及时报告旅行社并通报相关方，按权限和规范处置，全程维护旅游者合法权益并**保留证据**，不能擅自承诺或擅自改变重大安排。

※ **易错提醒**：顺序不能乱：先安全、再报告，按权限处置，不擅自承诺。

★ **速记口诀**：先安全，再报告，按权限办。

【了解】 **预防为先的思路**：漏接、误机、走失、钱物证件遗失等问题均以**预防为先**：**多做提醒**（离店、下车、人多场所检查随身物品）、做好**证件与行李的清点交接**（证件用毕当面如数归还）、提醒司机**锁好车门车窗**、出发前核实班次时间并留足提前量，把隐患消灭在发生之前。

※ **易错提醒**：预防钱物丢失最常做的是换车、离店、下车、购物等节点的主动提醒。

★ **速记口诀**：提醒、清点、锁车、留提前量。

■ 漏接误机

【熟悉】 **漏接的预防**：预防漏接：**熟悉接待计划**，核实团号、人数、班次和接站地点；出发前**再次核实**交通工具抵达的准确时间；与司机商定出发时间并**提前30分钟**到达迎接地点；保持**通信畅通**，遇交通堵塞、航班提前抵达等情况及时联系旅行社与旅游者。

※ **易错提醒**：与司机接头一般为提前20分钟到见面地点，抵达接站地点为提前30分钟。

★ **速记口诀**：核班次，早半小时，通联络。

【熟悉】 **漏接的主观原因**：漏接主观原因三类：**导游自身**——看错接站时间、弄错接站地点、**举牌接站地点选择不当**；**旅行社**——接待计划书写有误、上下站沟通不畅未告知临时变更；**旅游者**——自行换航班未通知。航班晚点、赴站途中突发交通事故等属**客观原因**。

※ **易错提醒**：'主观成因无一例外源于导游疏忽'错误——旅行社、旅游者原因也属主观。

★ **速记口诀**：导社客三方主观，晚点事故客观。

【熟悉】 **漏接的补救措施**：漏接处理三步：**尽快与旅游者会合**——得知抵达立即联系争取见面；**诚恳道歉、实事求是**说明原委争取谅解；**积极弥补**——因漏接产生的额外费用应**主动报销**，如有必要加菜、赠送本地特产作物质补偿，以热情周到服务消除不良影响，同时报告旅行社按其意见处理。

※ **易错提醒**：'必须给予物质补偿'错误，是'如有必要'；只特别照顾领队也不妥。

★ **速记口诀**：漏接三补：道歉、补损、补服务。

【熟悉】 **误机预防提前量**：防误机须预留充足时间：乘**出境航班提前3小时**（或按航空公司规定）、**国内航班提前2小时**、**火车轮船提前1小时**抵达机场车站码头；离站前一天对交通票据时间做**四核实**（计划、时刻表、票面、询问时间），出发时间先与司机商定，避免行程安排过紧导致人为延误。

※ **易错提醒**：3、2、1小时均为'抵达口岸'的时间，勿当作离开饭店的时间。

★ **速记口诀**：出境3国内2，车船1。

【熟悉】 **误机事故原因与处理**：误机（车、船）事故指旅游者因故未能按原定班（轮）次离开本站导致的**滞留事故**。**主观原因**（导游行程安排欠妥、未认真核对票据弄错时间地点）是预防重点；**客观原因**（途中交通事故、恶劣天气、自然灾害）难以预测。事故已成时：**稳定旅游者情绪**、执行旅行社处理意见并通报旅游者，**及时通知下一站**调整日程或提醒旅游者告知家人。

※ **易错提醒**：行程安排欠妥致误机属主观原因，勿归入客观原因。

★ **速记口诀**：先稳情绪，再调行程。

■ 走失处理

【熟悉】 **走失预防之提醒**：旅游初期提醒旅游者记住**导游联系电话、旅行社名称、旅游车标志与车号**（不能只记手机号）；自由活动前讲清**集合时间、集合地点**，确保老人和孩子有**专人照顾**；上下车、进出酒店、办理入住离店时随时

提醒检查随身物品，人多场所提醒保管贵重物品。

※ 易错提醒：'只记手机号即可'错误——车标车号、旅行社名称都要记。

★ 速记口诀：下车之前明车号，集合时间反复报

【熟悉】走失预防之关注动向：游览中防走失：地陪在前带队讲解时，全陪或领队主动殿后照应队伍；及时提醒只顾拍照者跟上队伍，重点关注老人、孩子及行为散漫者；导游养成随时清点人数的习惯，在景点示意图前讲明游览线路与集合点，防止掉队走失。

※ 易错提醒：地陪讲解、全陪领队断后分工勿颠倒；拍照者是最易掉队人群。

★ 速记口诀：人多拥挤前后看，随时清点免离散

【掌握】游览中走失的处理：游览中旅游者走失：由全陪或领队会同旅游者亲朋、团队代表共同寻找，并联系景区广播、公安等相关方；地陪带其余旅游者继续游览；自由活动时走失应报告接待社、向公安机关报案并提供可辨特征；一般24小时未找到立即报案，老人、未成年人、残疾人等特殊群体立即报警。

※ 易错提醒：特殊群体走失立即报警不必等24小时；不能让全团分头寻找或原地等待。

★ 速记口诀：地陪继续游，专人去找人。

■ 行李与财物

【掌握】行李损坏的预防：防行李损坏：箱内尽量不放易碎品，确需放置用毛巾包裹并放入盒子，箱内上下四周垫放衣物缓震；行李不装得过满过重；锁好箱扣拉链，箱外粘贴易碎标识提醒搬运人员；托运交接时清点件数、办妥手续，上下车辆出入酒店随时提醒。

※ 易错提醒：易碎标识贴箱外提醒搬运人员；缓震靠衣物填充四周上下。

★ 速记口诀：包好垫好贴标识。

【掌握】行李丢失的办理：行李在机场（车站）丢失：向承运航空公司办事处或行李服务柜台办理不正常行李运输的登记、查询和认领手续；能确认责任方的，协助旅游者向责任方索赔并办理相关事宜；难以确认责任方的，协助开具证明向保险公司申请理赔，并视情况向有关部门报告。

※ 易错提醒：索赔找责任方、理赔找保险公司，两条路径勿混。

★ 速记口诀：出具证明找航司，协助理赔解忧疑

■ 常见伤病

【熟悉】晕车的预防：防晕动症：乘交通工具前30分钟服用抗晕药物；不喝酒、不吃高蛋白高脂食品、不过饱，宜清淡饮食；坐平稳位置（客车前排、游船中间靠后舱位、飞机前部）；途中闭目养神、不阅读书报不看近处快速移动景物；行前避免过度疲劳；风油精可搽太阳穴或风池穴减轻症状。

※ 易错提醒：'乘车阅读分散注意力'错误；高蛋白高脂食品应忌食。

★ 速记口诀：清淡坐稳先服药。

【熟悉】毒虫蜇伤的处理：被蜜蜂等蜇伤：先检查并拔除毒刺，用洁净清水冲洗伤口，有条件时改用肥皂水冲洗，以减少毒素扩散；被马蜂蜇伤不能用苏打水中和毒液，应迅速脱离蜂群，观察呼吸和过敏反应，出现异常尽快就医；导游不得擅自给旅游者用药。

※ 易错提醒：马蜂蜇伤用苏打水'中和毒液'是错误做法；送医要果断。

★ 速记口诀：拔刺清水肥皂洗。

【熟悉】游客醉酒的处理：对酒吧醉酒游客不能一扶了之：应联系领队、同伴或亲友协助照看并评估安全状况，防止跌伤、呕吐物窒息，不能随意留其无人照看；出现意识或呼吸异常及时求医；平时劝阻过量饮酒，提醒文明用餐，酒吧等场所活动注意提醒结伴。

※ 易错提醒：'导游与服务员扶回房间即处理完毕'错误，须同伴照看并评估安全。

★ 速记口诀：安排休息防窒息，就医洗胃报社知

【熟悉】中暑与毒蛇咬伤应急：中暑是烈日暴晒或高温环境下体温调节紊乱引发的急性疾病：轻症头晕、口渴、多汗，体温38℃以上面色苍白呕吐，重症昏迷抽搐；预防靠补水补盐、带保温杯、遮阳防晒、避免长时间暴晒。毒蛇咬伤：在伤口上方超过一个关节处结扎，每隔15分钟放松一次防组织坏死，记录结扎时间，尽快呼叫医疗救助。

※ 易错提醒：蛇咬结扎每15分钟放松一次；防暑不靠高蛋白食物。

★ 速记口诀：结扎一刻钟一松。

■ 病危与死亡

【掌握】 境外病危的报告：旅游者在境外病危：领队须及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，并在上述机构指导下全力投入抢救；同时立即拨打急救电话求救，或协同患者亲友送医疗机构或医院，并及时报告国内组团社；不得以‘已叫救护车’为由不随同前往。

※ 易错提醒：病危时导游须协同送医或随同前往，‘只打急救电话即可’错误。

★ 速记口诀：立即就医报领馆，通知家属社协助

【掌握】 旅游者死亡的处理：旅游者死亡：立即报告旅行社，由地接社按国家有关规定做好善后；请主治医师和医院出具死亡诊断证明和抢救经过报告（死亡公证由公证机关办理，解剖并非每例必做）；非正常死亡应保护现场并向当地公安报案；死亡发生在境外的，先向当地警方报案，同时向中国驻当地使领馆报告，协助家属处理理赔。

※ 易错提醒：非正常死亡先保护现场报公安；境外死亡先报当地警方再报使领馆。

★ 速记口诀：正常善后，非正常保现场。

■ 合同变更

【掌握】 旅行社解除合同情形：旅游者有下列情形之一的，导游应立即报告旅行社依法处理并保留证据：患传染病等疾病可能危害其他旅游者健康安全；携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理；从事违法或违反公序良俗的活动；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；法律规定的其他情形。旅行社依法解除合同的，导游应做好解释并协助旅游者返回。

※ 易错提醒：解除合同后导游还须解释安抚并协助旅游者返回出发地或指定合理地点。

★ 速记口诀：病险物违法害他人——五情形。

【掌握】 变更后的补偿方式：旅游日程变更经领导批准后可给旅游者精神补偿和物质补偿：提供更周到的导游服务、适当加菜、赠送纪念品或本地特产等；一般不考虑双倍退还团款；对因变更产生的额外费用应妥善处理，做好解释、稳定情绪，防止矛盾扩大。

※ 易错提醒：双倍退还团款一般不予考虑；补偿是‘如有必要’酌情给予。

★ 速记口诀：精神加物质，不双倍退。

【熟悉】 旅游计划变更辨析：计划变更分类辨析：日程更改——时间安排变化（如台风致航班取消被迫多停留一天）；路线更改——游览地点顺序变化；项目更改——具体游览内容变化。因客观原因或经旅游者同意的调整不构成擅自变更，漏游景点或私自更改行程才是导游擅自变更行程。

※ 易错提醒：台风停航多留一天改的是日程，不是路线或项目。

★ 速记口诀：时间变日程，地点变路线。

■ 纠纷与投诉

【掌握】 接待纠纷的界定：接待纠纷泛指旅游者与接待方之间因用餐、住宿、交通、景点安排等服务不满引发的矛盾纠纷，不只是导游与旅游者的冲突；处理时遵循旅游合同、稳定旅游者情绪防止矛盾扩大化，做到有理、有利、有节，做好书面记录并保存书证、物证、电子数据等证据，尽力保障后续行程照常执行。

※ 易错提醒：纠纷不限于导游与游客之间；处理中要维护双方合法权益。

★ 速记口诀：依合同稳情绪，有理有利有节。

【掌握】 集体投诉的沟通：面对旅游者集体投诉：请旅游者推选代表进行沟通，避免人多嘴杂影响沟通效果；集中听取意见、记录事实，按程序处理并及时反馈进展；处理中保存各类证据、稳定情绪、引导理性维权，必要时请旅行社出面或向有关部门求助，避免矛盾升级。

※ 易错提醒：集体投诉先推选代表集中沟通，勿与全体争辩。

★ 速记口诀：倾听记录莫辩白，诚恳处置解纠纷

【掌握】提前沟通防纠纷：防止接待纠纷：掌握可能诱发纠纷的矛盾诉求并协助化解，必要时向有关部门求助；安排活动前多与旅游者沟通、征求意见，增强参与感；行程安排、收费标准、自费项目等提前告知透明化，从源头减少误解与矛盾，保障行程顺利推进。

※ 易错提醒：易错在调整行程时自行决定事后通知，必须‘事前充分征求意见、取得一致并报备’。

★ 速记口诀：遇事商量走在先，公开公正少波澜

【本章通关背诵锦囊】第九章 旅游常见问题和突发事件的预防与处理

■ 核心词眼与考点速查（考前速览）

- 漏接的预防 → 熟悉接待计划、再次核实、提前30分钟
- 漏接的主观原因 → 导游自身、举牌接站地点选择不当、旅行社
- 漏接的补救措施 → 尽快与旅游者会合、诚恳道歉、实事求是说明原委、积极弥补
- 误机预防提前量 → 出境航班提前3小时、国内航班提前2小时、火车轮船提前1小时
- 走失预防之提醒 → 导游联系电话、旅行社名称、旅游车标志与车号、集合时间、集合地点、老人和孩子有专人照顾
- 走失预防之关注动向 → 全陪或领队主动殿后、只顾拍照者、重点关注老人、孩子及行为散漫者

※ 命题高频陷阱避坑（重点防错）

- ※ [游览中走失的处理] 特殊群体走失立即报警不必等24小时；不能让全团分头寻找或原地等待。
- ※ [行李损坏的预防] 易碎标识贴箱外提醒搬运人员；缓震靠衣物填充四周上下。
- ※ [行李丢失的办理] 索赔找责任方、理赔找保险公司，两条路径勿混。

★ 本章通关速记口诀（快速通关）

- ★ [游览中走失的处理] 地陪继续游，专人去找人。
- ★ [行李损坏的预防] 包好垫好贴标识。
- ★ [行李丢失的办理] 出具证明找航司，协助理赔解忧疑
- ★ [境外病危的报告] 立即就医报领馆，通知家属社协助

【导游学霸 · 2026 导考通关学习闭环与题库直通车】

官方网站：daoyouxueba.com | 微信搜索：导游学霸题库 | 随时随地，智能高效备考

● 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。	★ 2,584 张考点解析图 古建、山川水系、民族民俗、陶瓷茶艺等考点图解。
■ 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）。	◆ 立即开始 网页： https://daoyouxueba.com/tiku/ 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。	✓ 第1套免费 2026 冲刺模拟卷第1套（两卷+答案解析）可免费下载，适合先做一套摸清水平。

本资料由导游学霸整理 · 免费提供，欢迎转发分享，请勿售卖 · 祝 2026 导考顺利！