



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 039—2015

导游领队引导文明旅游规范

Specifications for tour guides and tour leaders on guiding civilized
behavior in traveling

2015-04-02 发布

2015-05-01 实施



中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:国家旅游局监督管理司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人:李京、李广、葛磊、赵晓宇、吕倩、李任芷、彭志凯、唐兵、汪黎明、孔磊、陈晨、熊涛、杨柳、秦明、王业娜。

导游领队引导文明旅游规范

1 范围

本标准规定了旅行社组织、接待旅游(团)者过程中,导游员、出境旅游领队引导旅游者文明旅游的基本要求、具体内容和相应规范。

本标准适用于旅行社组织、接待的旅游(团)者,包括中国公民境内旅游、出境旅游,以及境外国家或地区到中国境内旅游的旅游(团)者。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 15971—2010 导游服务规范

LB/T 005—2011 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

3 术语和定义

LB/T 008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

导游员 tour guide

符合上岗资格的法定要求,接受旅行社委派,直接为旅游团(者)提供向导、讲解及旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

[GB/T 15971—2010 中的 3.3]

3.2

出境旅游领队 outbound tour escort

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,监督境外接待旅行社和导游人员等执行旅游计划,并为旅游者提供出入境等相关服务的工作人员。

[LB/T 005—2011 中的 3.3]

3.3

旅行社 travel service

从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

4 总体要求

4.1 引导的基本要求

4.1.1 一岗双责

4.1.1.1 导游领队人员应兼具为旅游者提供服务,与引导旅游者文明旅游两项职责。

4.1.1.2 导游领队人员在引导旅游者文明旅游过程中应体现服务态度、坚持服务原则,在服务旅游者过程中应包含引导旅游者文明旅游的内容。

4.1.2 掌握知识

4.1.2.1 导游领队人员应具备从事导游领队工作的基本专业知识和业务技能。

4.1.2.2 导游领队人员应掌握我国旅游法律、法规、政策以及有关规范性文件中关于文明旅游的规定和要求。

4.1.2.3 导游领队人员应掌握基本的文明礼仪知识和规范。

4.1.2.4 导游领队人员应熟悉旅游目的地的法律规范、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪知识、社会公德等基本情况。

4.1.2.5 导游领队人员应掌握必要的紧急情况处理技能。

4.1.3 率先垂范

4.1.3.1 导游领队人员在工作期间应以身作则,遵纪守法,恪守职责,体现良好的职业素养和职业道德,为旅游者树立榜样。

4.1.3.2 导游领队人员在工作期间应注重仪容仪表、衣着得体,展现导游领队职业群体的良好形象。

4.1.3.3 导游领队人员在工作期间应言行规范,举止文明,为旅游者做出良好示范。

4.1.4 合理引导

4.1.4.1 导游领队人员对旅游者文明旅游的引导应诚恳、得体。

4.1.4.2 导游领队人员应有维护文明旅游的主动性和自觉性,关注旅游者的言行举止,在适当时机对旅游者进行相应提醒、警示、劝告。

4.1.4.3 导游领队人员应积极主动营造轻松和谐的旅游氛围,引导旅游者友善共处、互帮互助,引导旅游者相互督促、友善提醒。

4.1.5 正确沟通

4.1.5.1 在引导时,导游领队人员应注意与旅游者充分沟通,秉持真诚友善原则,增强与旅游者之间的互信,增强引导效果。

4.1.5.2 对旅游者的正确批评和合理意见,导游领队人员应认真听取,虚心接受。

4.1.6 分类引导

4.1.6.1 针对不同旅游者的引导

- a) 在带团工作前,导游领队人员应熟悉团队成员、旅游产品、旅游目的地的基本情况,为恰当引导旅游者做好准备。
- b) 对未成年人较多的团队,应侧重对家长的引导,并需特别关注未成年人特点,避免损坏公物、喧哗吵闹等不文明现象发生。
- c) 对无出境记录旅游者,应特别提醒旅游目的地风俗禁忌和礼仪习惯,以及出入海关、边防(移民局)的注意事项,提前告知和提醒。
- d) 旅游者生活环境与旅游目的地环境差异较大时,导游领队应提醒旅游者注意相关习惯、理念差异,避免言行举止不合时宜而导致的不文明现象。

4.1.6.2 针对不文明行为的处理

- a) 对于旅游者因无心之过而与旅游目的地风俗禁忌、礼仪规范不协调的行为,应及时提醒和劝

阻,必要时协助旅游者赔礼道歉。

- b) 对于从事违法或违反社会公德活动的旅游者,或从事严重影响其他旅游者权益的活动,不听劝阻、不能制止的,根据旅行社的指示,导游领队可代表旅行社与其解除旅游合同。
- c) 对于从事违法活动的旅游者,不听劝阻、无法制止,后果严重的,导游领队人员应主动向相关执法、管理机关报告,寻求帮助,依法处理。

4.2 引导的主要内容

4.2.1 法律法规

导游领队人员应将我国和旅游目的地国家和地区文明旅游的有关法律规范和相关要求向旅游者进行提示和说明,避免旅游者出现触犯法律的不文明行为。引导旅游者爱护公物、文物,遵守交通规则,尊重他人权益。

4.2.2 风俗禁忌

导游领队人员应主动提醒旅游者尊重当地风俗习惯、宗教禁忌。在有支付小费习惯的国家和地区,应引导旅游者以礼貌的方式主动向服务人员支付小费。

4.2.3 绿色环保

导游领队人员应向旅游者倡导绿色出游、节能环保,宜将具体环保常识和方法向旅游者进行说明。引导旅游者爱护旅游目的地自然环境,保持旅游场所的环境卫生。

4.2.4 礼仪规范

导游领队人员应提醒旅游者注意基本的礼仪规范:仪容整洁,遵序守时,言行得体。提醒旅游者不在公共场合大声喧哗、违规抽烟,提醒旅游者依序排队、不拥挤争抢。

4.2.5 诚信善意

导游领队人员应引导旅游者在旅游过程中保持良好心态,尊重他人、遵守规则、恪守契约、包容礼让,展现良好形象。通过旅游提升文明素养。

5 具体规范

5.1 出行前

5.1.1 导游领队应在出行前将旅游文明需要注意的事项以适当方式告知旅游者。

5.1.2 导游领队参加行前说明会的,宜在行前说明会上,向旅游者讲解《中国公民国内旅游文明行为公约》或《中国公民出境旅游文明行为指南》,提示基本的文明旅游规范,并将旅游目的地的法律法规、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪规范等内容系统、详细地告知旅游者,使旅游者在出行前具备相应知识,为文明旅游做好准备。

5.1.3 不便于召集行前说明会或导游领队不参加行前说明会的,导游领队宜向旅游者发送电子邮件、传真、或通过电话沟通等方式,将文明旅游的相关注意事项和规范要求进行说明和告知。

5.1.4 在旅游出发地机场、车站等集合地点,导游领队应将文明旅游事项向旅游者进行重申。

5.1.5 如旅游产品具有特殊安排,如乘坐的廉价航班上不提供餐饮、入住酒店不提供一次性洗漱用品时,导游领队应向旅游者事先告知和提醒。

5.2 登机(车、船)与出入口岸

- 5.2.1 导游领队应提醒旅游者提前办理检票、安检、托运行李等手续,不携带违禁物品。
- 5.2.2 导游领队应组织旅游者依序候机(车、船),并优先安排老人、未成年人、孕妇、残障人士。
- 5.2.3 导游领队应提醒旅游者不抢座、不占位,主动将上下交通工具方便的座位让给老人、孕妇、残障人士和带婴幼儿的旅游者。
- 5.2.4 导游领队应引导旅游者主动配合机场、车站、港口以及安检、边防(移民局)、海关的检查和指挥。与相关工作人员友好沟通,避免产生冲突。携带需要申报的物品,应主动申报。

5.3 乘坐公共交通工具

- 5.3.1 导游领队宜利用乘坐交通工具的时间,将文明旅游的规范要求向旅游者进行说明和提醒。
- 5.3.2 导游领队应提醒旅游者遵守和配合乘务人员指示,保障交通工具安全有序运行:如乘机时应按照要求使用移动电话等电子设备。
- 5.3.3 导游领队应提醒旅游者乘坐交通工具的安全规范和基本礼仪,遵守秩序,尊重他人:如乘机(车、船)时不长时间占用通道或卫生间,不强行更换座位,不强行开启安全舱门。避免不文雅的举止,不无限制索要免费餐饮等。
- 5.3.4 导游领队应提醒旅游者保持交通工具内的环境卫生,不乱扔乱放废弃物。

5.4 住宿

- 5.4.1 导游领队应提醒旅游者尊重服务人员,服务人员问好时要友善回应。
- 5.4.2 导游领队应指引旅游者爱护和正确使用住宿场所设施设备,注意维护客房和公用空间的整洁卫生,提醒旅游者不在酒店禁烟区域抽烟。
- 5.4.3 导游领队应引导旅游者减少一次性物品的使用,减少环境污染,节水节电。
- 5.4.4 导游领队应提醒旅游者在客房区域举止文明,如在走廊等公共区域衣着得体,出入房间应轻关房门,不吵闹喧哗,宜调小电视音量,以免打扰其他客人休息。
- 5.4.5 导游领队应提醒旅游者在客房内消费的,应在离店前主动声明并付费。

5.5 餐饮

- 5.5.1 导游领队应提醒旅游者注意用餐礼仪,有序就餐,避免高声喧哗干扰他人。
- 5.5.2 导游领队应引导旅游者就餐时适量点用,避免浪费。
- 5.5.3 导游领队应提醒旅游者自助餐区域的食物、饮料不能带离就餐区。
- 5.5.4 集体就餐时,导游领队应提醒旅游者正确使用公共餐具。
- 5.5.5 旅游者如需在就餐时抽烟,导游领队应指示旅游者到指定抽烟区域就座,如就餐区禁烟的,应遵守相关规则。
- 5.5.6 就餐环境对服装有特殊要求的,导游领队应事先告知旅游者,以便旅游者准备。
- 5.5.7 在公共交通工具或博物馆、展览馆、音乐厅等场所,应遵守相关规则,勿违规饮食。

5.6 游览

- 5.6.1 导游领队宜将文明旅游的内容融合在讲解词中,进行提醒和告知。
- 5.6.2 导游领队应提醒旅游者遵守游览场所规则,依序文明游览。
- 5.6.3 在自然环境中游览时,导游领队应提示旅游者爱护环境、不攀折花草、不惊吓伤害动物,不进入未开放区域。
- 5.6.4 观赏人文景观时,导游领队应提示旅游者爱护公物、保护文物,不攀登骑跨或胡写乱划。

5.6.5 在参观博物馆、教堂等室内场所时,导游领队应提示旅游者保持安静,根据场馆要求规范使用摄影摄像设备,不随意触摸展品。

5.6.6 游览区域对旅游者着装有要求的(如教堂、寺庙、博物馆、皇宫等),导游领队应提前一天向旅游者说明,提醒准备。

5.6.7 导游领队应提醒旅游者摄影摄像时先后有序,不妨碍他人。如需拍摄他人肖像或与他人合影,应征得同意。

5.7 娱乐

5.7.1 导游领队应组织旅游者安全、有序、文明、理性参与娱乐活动。

5.7.2 导游领队应提示旅游者观赏演艺、比赛类活动时遵守秩序:如按时入场、有序出入。中途入场或离席以及鼓掌喝彩应合乎时宜。根据要求使用摄像摄影设备,慎用闪光灯。

5.7.3 导游领队应提示旅游者观看体育比赛时,尊重参赛选手和裁判,遵守赛场秩序。

5.7.4 旅游者参加涉水娱乐活动的,导游领队应事先提示旅游者听从工作人员指挥,注意安全,爱护环境。

5.7.5 导游领队应提示旅游者在参加和其他旅游者、工作人员互动活动时,文明参与、大方得体,并在活动结束后对工作人员表示感谢,礼貌话别。

5.8 购物

5.8.1 导游领队应提醒旅游者理性、诚信消费,适度议价,善意待人,遵守契约。

5.8.2 导游领队应提醒旅游者遵守购物场所规范,保持购物场所秩序,不哄抢喧哗,试吃试用商品应征得同意,不随意占用购物场所非公共区域的休息座椅。

5.8.3 导游领队应提醒旅游者尊重购物场所购物数量限制。

5.8.4 在购物活动前,导游领队应提醒旅游者购物活动结束时间和购物结束后的集合地点,避免旅游者因迟到、拖延而引发的不文明现象。

5.9 如厕

5.9.1 在旅游过程中,导游领队应提示旅游者正确使用卫生设施;在如厕习惯特别的国家或地区,或卫生设施操作复杂的,导游领队应向旅游者进行相应说明。

5.9.2 导游领队应提示旅游者维护卫生设施清洁、适度取用公共卫生用品,并遵照相关提示和说明不在卫生间抽烟或随意丢弃废弃物、不随意占用残障人士专用设施。

5.9.3 在乘坐长途汽车前,导游领队应提示旅游者行车时间,提醒旅游者提前上卫生间。在长途行车过程中,导游领队应与司机协调,在中途安排停车如厕。

5.9.4 游览过程中,导游领队应适时提示卫生间位置,尤其应注意引导家长带领未成年人使用卫生间,不随地大小便。

5.9.5 在旅游者众多的情况下,导游领队应引导旅游者依序排队使用卫生间,并礼让急需的老人、未成年人和残障人士。

5.9.6 在野外无卫生间等设施设备的条件下,导游领队应引导旅游者在适当的位置如厕,避免污染水源或影响生态环境。并提示旅游者填埋、清理废弃物。

6 特殊/突发情况处理

6.1 旅游过程中遭遇特殊/突发情况,如财物被抢被盗、重大传染性疾病、自然灾害、交通工具延误等情形,导游领队应沉着应对,冷静处理。

6.2 需要旅游者配合相关部门处理的,导游领队应及时向旅游者说明,进行安抚劝慰,导游领队还应积极协助有关部门进行处理。在突发紧急情况下,导游领队应立即采取应急措施,避免损失扩大,事态升级。

6.3 导游领队应在旅游者和相关机构及人员发生纠纷时,及时处理、正确疏导,引导旅游者理性维权、化解矛盾。

6.4 遇旅游者采取拒绝上下机(车、船)、滞留等方式非理性维权的,导游领队应与旅游者进行沟通、晓以利害。必要时应向驻外使领馆或当地警方等机构报告,寻求帮助。

7 总结反馈

7.1 旅游行程全部结束后,导游领队向旅行社递交的带团报告或团队日志中,宜有总结和反馈文明旅游引导工作的内容,以便积累经验并在导游领队人员中进行培训、分享。

7.2 旅游行程结束后,导游领队宜与旅游者继续保持友好交流、并妥善处理遗留问题。

7.3 对旅游过程中严重违背社会公德、违反法律规范,影响恶劣,后果严重的旅游者,导游领队人员应将相关情况向旅行社进行汇报,并通过旅行社将该旅游者的不文明行为向旅游管理部门报告,经旅游管理部门核实后,纳入旅游者不文明旅游记录。

7.4 旅行社、导游行业组织等机构应做好导游领队引导文明旅游的宣传培训和教育工作。