



中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—1995

导游服务质量

Quality of tour-guide service

1995-12-22 发布

1996-06-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言

1 范围.....	1
2 定义.....	1
3 全陪服务.....	1
4 地陪服务.....	3
5 导游人员的基本素质.....	5
6 导游服务质量的监督与检查.....	6
附录 A(标准的附录) 若干问题处理原则	7

前 言

本标准对导游服务质量提出了要求,并规定了涉及导游服务过程中的若干问题的处理原则,其目的是为了保障和提高导游服务的质量,促进中国旅游事业的发展。

本标准的技术要求借鉴了旅游行业导游服务几十年实践工作经验、国家和部分企业的有关规章制度与导游工作规范,并参照了国外的相关资料。

本标准的附录 A 是标准的附录。

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归口并负责解释。

本标准起草单位:中国国际旅行社总社。

本标准主要起草人:张蓬昆、梁杰、范巨灵、朱彬、关莉。

中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—1995

导游服务质量

Quality of tour-guide service

1 范围

本标准规定了导游服务的质量要求,提出了导游服务过程中若干问题的处理原则。

本标准适用于各类旅行社在接待旅游者过程中提供的导游服务。

2 定义

本标准采用下列定义。

2.1 旅行社 travel service

依法设立并具有法人资格,从事招徕、接待旅行者,组织旅游活动,实行独立核算的企业。

2.2 组团旅行社(简称组团社) domestic tour wholesaler

接受旅游团(者)或海外旅行社预定,制定和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

2.3 接待旅行社(简称接待社) domestic land operator

接受组团社的委托,按照接待计划委派地方陪同导游人员,负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

2.4 领队 tour escort

受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

2.5 导游人员 tour guide

持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员。

2.5.1 地方陪同导游人员(简称地陪) local guide

受接待旅行社委派,代表接待社,实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

2.5.2 全程陪同导游人员(简称全陪) national guide

受组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全旅程陪同服务的导游人员。

3 全陪服务

全陪服务是保证旅游团(者)的各项旅游活动按计划实施,旅行顺畅、安全的重要因素之一。

全陪作为组团社的代表,应自始至终参与旅游团(者)全旅程的活动,负责旅游团(者)移动中各环节的衔接,监督接待计划的实施,协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。

全陪应严格按照服务规范提供各项服务。

3.1 准备工作要求

准备工作是全陪服务的重要环节之一。