



中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—2023

代替 GB/T 15971—2010

导游服务规范

Specification for tour guide service

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 导游服务能力要求	2
4.1 思想素质	2
4.2 技术技能	2
4.3 业务知识	2
4.4 职业形象	2
5 导游服务要求	3
5.1 准备工作	3
5.2 出发与迎接服务	3
5.3 交通服务	4
5.4 住宿服务	4
5.5 用餐服务	4
5.6 游览服务	5
5.7 购物服务	5
5.8 文化娱乐服务	5
5.9 送行服务	5
5.10 后续工作	6
6 入出境导游服务特别要求	6
6.1 入境游导游服务特别要求	6
6.2 出境游领队服务特别要求	6
7 突发事件和常见问题的处理	6
7.1 处理原则	6
7.2 处理规范	7
8 导游服务质量评价与改进	10
8.1 评价	10
8.2 改进	10
附录 A (资料性) 导游服务质量评价表	11
A.1 概述	11
A.2 导游服务质量评价	11

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件与 GB/T 31385《旅行社服务通则》、GB/T 32942《旅行社产品通用规范》、GB/T 32943《旅行社服务网点服务要求》、GB/T 31386《旅行社出境旅游服务规范》、GB/T 31380《旅行社等级的划分与评定》等文件共同构成旅行社旅游服务系列国家标准。

本文件代替 GB/T 15971—2010《导游服务规范》，与 GB/T 15971—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“范围”(见第 1 章,2010 年版的第 1 章)；
- b) 在“规范性引用文件”中用 GB/T 31385 代替了 LB/T 008,增加了 GB/T 31386、LB/T 028 和 LB/T 039 的引用(见第 2 章,2010 年版的第 2 章)；
- c) 在“术语和定义”中更改了“组团旅行社”(见 3.1,2010 年版 3.1)、“接待旅行社”(见 3.2,2010 年版 3.2)、“导游员”(见 3.3,2010 年版 3.3)、“全程陪同导游员”(见 3.3.1,2010 年版 3.4)、“地方陪同导游员”(见 3.3.2,2010 年版 3.5),增加了“导游服务”(见 3.4)；
- d) 更改了“导游员素质要求”的名称(见第 4 章,2010 年版第 4 章),更改了“思想素质”(见 4.1,2010 年版 4.2)、“技能素质”(见 4.2,2010 年版 4.3)、“职业形象”(见 4.4,2010 年版 4.6),删除了“政治素质”(见 2010 年版 4.1)、“心理素质”(见 2010 年版 4.4)、“身体素质”(见 2010 年版 4.5)、“继续教育”(见 2010 年版 4.7)、“职业等级”(见 2010 年版 4.8),增加了“业务知识”(见 4.3)；
- e) 更改了“导游服务通用要求”的名称(见第 5 章,2010 年版第 5 章),更改了“准备工作”(见 5.1,2010 年版 5.1)、“团队出发与迎接”(见 5.2,2010 年版 5.2)、“在途服务”(见 5.3、5.4、5.5、5.6、5.7、5.8、5.9、5.10,2010 年版 5.3)；
- f) 更改了“入境游导游服务特别要求”的名称(见第 6 章,2010 年版第 6 章),更改了“入境游导游服务特别要求”(见 6.1,2010 年版第 6 章),增加了“出境游领队服务特别要求”(见 6.2)；
- g) 增加了“突发事件和常见问题的处理”(见第 7 章)；
- h) 更改了“导游员服务质量的改进”(见第 8 章,2010 年版第 7 章),增加了“评价”(见 8.1)；
- i) 删除了“附录 A(规范性)若干问题的处理原则”(见 2010 年版附录 A)；
- j) 增加了“附录 A(资料性)导游服务质量评价表”(见附录 A)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、北京第二外国语学院。

本文件主要起草人：韩玉灵、邓德智、印伟、陈乾康、蒋永业、徐璐、周航、范妮娜。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——1995 年首次发布为 GB/T 15971—1995；

——2010 年第一次修订；

——本次为第二次修订。

导游服务规范

1 范围

本文件规定了导游服务能力要求、导游服务要求、入出境导游服务特别要求、突发事件和常见问题的处理以及导游服务质量评价与改进。

本文件适用于取得中华人民共和国导游证的人员在接待旅游者过程中提供的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 16766 旅游业基础术语
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 31385 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组团社 organizing travel agency

从事招徕、组织旅游者,与旅游者订立旅游合同的旅行社。

3.2

地接社 local travel agency

接受组团社委托,实施旅游接待计划,在旅游目的地接待旅游者的旅行社。

3.3

导游 tour guide

提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

注:导游包括全陪导游、地陪导游和领队。

[来源:GB/T 31385—2015,3.9,有修改]

3.3.1

全陪导游 national guide

监督并协助地接社、地陪导游及相关接待者的服务,以使组团社的旅游接待计划得以按约实施,为旅游者提供境内全程陪同导游服务的人员。

[来源:GB/T 16766—2017,4.1.7.1,有修改]

3.3.2

地陪导游 local guide

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。