



中华人民共和国国家标准

GB/T 15971—2010
代替 GB/T 15971—1995

导游服务规范

Specifications for tour-guide service

2011-01-14 发布

2011-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
导 游 服 务 规 范

GB/T 15971—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

网址:www.gb168.cn

服务热线:010-68522006

2011年4月第一版

*

书号:155066·1-42305

版权专有 侵权必究

前 言

本标准是旅行社旅游服务系列国家标准之一。

本标准代替 GB/T 15971—1995《导游服务质量》。

本标准与 GB/T 15971—1995 相比,主要变化如下:

——标准名称更改为“导游服务规范”。

——增加了 GB/T 16766 的引用。

——导游人员统称为“导游员”。

——删除了“领队”的定义。

——对原标准的保留的术语的定义作出了符合现行法律法规和导游服务行业情况的修订。

——根据现在导游行业的实际情况,将素质要求部分提前,全陪服务和地陪服务两章合并。

——对入境游导游服务要求在第 6 章中专章描述。

本标准的附录 A 是规范性附录。

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。

本标准起草单位:国家旅游局质量规范与管理司、中国国际旅行社总社有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、于宁宁、赵新、许红军、沙敏、董华钢、张立、陈国栋。

本标准所代替的历次版本发布情况为:

——GB/T 15971—1995。

导游服务规范

1 范围

本标准规定了导游服务的要求和导游服务过程中若干问题的处理原则。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社导游员在接待旅游团(旅游者)过程中提供的服务。出境旅游领队服务宜适用本标准。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款,通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注明日期的引用文件,其随后的所有修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注明日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 16766 旅游业基础术语

LB/T 008 旅行社服务通则

3 术语和定义

GB/T 16766 和 LB/T 008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

组团旅行社 **travel agents**

组团社

从事招徕、组织旅游者,并为国内旅游、入境旅游、出境旅游的旅游者提供全程导游服务的旅行社。

3.2

接待旅行社 **tour operator**

接待社

受组团社委托,实施组团社的接待计划,委派地方陪同导游员,安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

3.3

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、讲解及相关旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

3.4

全程陪同导游员 **national guide**

全陪

受组团社委派,作为其代表,监督接待社和地方陪同导游员的服务,以使组团社的接待计划得以按约实施,并为旅游团(者)提供全旅程陪同服务的导游员。

3.5

地方陪同导游员 **local guide**

地陪

受接待社委派,代表接待社实施旅游行程接待计划,为旅游团(者)提供当地导游服务的导游员。