北京市导游服务规范指引

（1.0版）

一、规范上岗

依法取得导游证，接受旅行社委派。在进行导游活动时，要全程佩戴导游身份标识（实体卡）、开启全国导游之家APP并保持在后台运行，熟练使用全国导游之家APP查看电子导游证和旅游团队行程单。

二、合规执业

践行社会主义核心价值观，自觉维护国家利益和民族尊严，遵规守法，规范执业，诚实守信，恪守职业道德，维护职业形象，自觉抵制不合理低价游。

三、业务过硬

身心健康，服装整洁，仪态大方，耐心细致，使用文明礼貌语言，掌握娴熟的讲解技巧，具有良好的观察力和同理心。

四、能力均衡

具备独立工作能力、组织协调能力、周到服务能力、文明引导能力、人际交往能力、创新服务能力、突发事件防范和应急处理能力。

五、抵制乱象

严格执行接待计划，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动，不得欺骗、胁迫或串通经营者欺骗、胁迫旅游者消费，不得降低服务标准。

六、服务协助

熟悉接待计划与团队情况，做好必需物品的查核与准备。熟悉旅游地的文化和旅游资源、风土人情、旅游常识、法律法规等。在交通、食宿、游览、购物、娱乐等服务环节做好讲解和服务工作，注意保护旅游者人身及财产安全。

七、妥处纠纷

当与旅游者或旅游者与接待者发生接待纠纷时，应及时妥善处理，防止矛盾扩大化，同时向旅行社报告并采取必要措施，尽力保证后续行程的执行。

八、安全应急

乘坐车辆时提醒驾驶员检查车辆状况、不超速、不超员、不超载、不疲劳驾驶，避免夜间走山路，就坐“导游专座”并示范提醒游客系好安全带。如遇突发事件，立即向委派旅行社报告，情况紧急或发生重大以上旅游突发事件时，直接向发生地县以上文化和旅游等部门、委派旅行社所在区文化和旅游等部门报告，并及时救助或者协助救助受困旅游者、按照委派旅行社或相关行政部门要求采取有效避险措施。

九、改进提高

接待结束后,要及时总结，完成后续交接工作，处理遗留问题。针对自身服务方面存在的薄弱环节或旅游者投诉及时纠正，持续改进服务质量和接待水平。

十、素质提升

主动提升业务素质和职业技能，认真完成年度导游培训任务，积极参加导游等级考试提高职业等级。