

仅限全国团体标准信息平台使用！

丽江市导游服务规范

仅限全国团体标准信息平台使用！

仅限全国团体标准信息平台使用！

仅限全国团体标准信息平台使用！

前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本规范由丽江市旅游发展委员会归口。

本规范起草单位：丽江市旅游发展委员会、丽江市旅游协会。

本规范主要起草人：和仕勇、王世竑、唐佳琼、王建刚、王化新、刘文强、牟雪梅、张春、和红梅、张静泉、习树功、赵友梅。

仅限全国团体标准信息平台使用！

仅限全国团体标准信息平台使用！

仅限全国团体标准信息平台使用！

导游服务规范

1 范围

本规范规定了丽江导游员从事导游服务的素质要求、形象要求、服务通用要求。本规范适用于在丽江市辖区内提供导游服务的导游员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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 导游服务规范

GB/T 16766 旅游业基础术语

LB/T 008 旅行社服务通则

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

LB/T 040 旅行社行前说明服务规范

DB53/T308 导游服务规范

DB53/T324 导游服务质量划分与评定

3 术语与定义

GB/T 16766、GB/T 15971和LB/T 008界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 导游服务派遣机构

是指依照法律法规从事旅行社业务、导游中介服务的组织。

3.2 丽江导游员 Lijiang guide

丽江导游员是指依法持有《中华人民共和国导游证》，受法律法规确认的丽江市辖区内导游服务派遣机构（以下简称派遣机构）委派，在丽江市辖区内为旅游团（者）提供导游服务的导游员。

4 丽江导游员素质要求

4.1 政治素质

导游员应热爱祖国，遵纪守法，恪守职业道德，自觉维护国家利益、民族尊严和旅游者的合法权益，自觉抵制违法行为。

4.2 思想素质

导游员应有优秀的道德品质和高尚的情操，讲文明，遵守社会公德，尽职尽责。

4.3 技能素质

主动参与派遣机构及行业组织的心理疏导、业务培训，熟练掌握急救常识，不断提升业务技能。

4.3.1 语言能力

导游员应具备较强的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧和强烈的礼貌语言使用意识。做到语言准确、清楚，语句通顺流畅、富有表达力。

4.3.2 接待能力

导游员应符合法定上岗资质，并具备独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力和应急问题处理能力，为旅游者提供热情周到的服务，完成旅游接待计划所规定的各项任务，按照旅游合同的约定兑现旅游服务。

4.3.3 知识要求

导游员应掌握法律法规常识、旅行常识、政治经济和社会知识，旅游地历史、地理、文化和民俗知识及心理学与美学知识，了解和掌握旅游团（者）游览目的地概况及经济社会和旅游发展基本情况。

4.4 心理素质

导游员应心胸开阔、善解人意、耐心细致，并具有良好的观察能力和感知能力、调整旅游者情绪的能力、自我心理平衡能力、承受能力和沉着冷静与有条不紊的处事能力。

4.5 身体素质

导游员应具有健康的体魄和充沛的体力，并定期体检。

5 丽江导游员形象要求

5.1 着装

开展导游服务时，着正装、民族服装或休闲装。衣着简单、大方、得体，保持整洁、无异味。不将正装、民族服装或休闲装混搭。

5.1.1 男导游员不穿着短裤、背心、拖鞋等不得体的服装。

5.1.2 女导游员不穿着吊带、低胸衫、透视装、抹胸装、拖鞋、超短裙、超短裤等不得体的服装。着短裙时，裙长应大于40cm，裙下摆与膝盖的距离应小于15cm；着短裤时，裤长应大于30cm，裤角与膝盖的距离应小于20cm。

5.2 发型

头发修剪、梳理整齐，保持干净无头屑、无异味，不梳、染、烫怪异发型。

5.2.1 男导游员留整齐的短发，侧不盖耳、后不及衣领；不留长发，不剃光头。

5.2.2 女导游员刘海不挡眉、眼。

5.3 仪表

面容光洁、牙齿洁净，饭后漱口，不纹身，保持手部清洁。

5.3.1男导游员不蓄须。

5.3.2女导游员施淡妆，不使用气味浓烈的香水和化妆品。

5.4 饰物

5.4.1饰物简洁、大方、自然，严禁携带管制刀具。

5.4.2进入室内，不戴太阳镜。

5.5 个人卫生

5.5.1应勤洗澡、勤换衣、勤理发；鞋袜清洁无异味，保持个人卫生。

5.5.2上岗前和工作餐时不饮酒，不吃刺激性气味的食物，做到口中无异味。

5.6 行为举止

5.6.1举止端庄，动作文明，站、走、坐规范得体。

5.6.2不大声喧哗、打闹、谈笑、哼唱、吹口哨。

5.6.3讲解中不抽烟、不进食。

5.6.4 手势适宜、得体。

5.7 言谈举止

5.7.1使用普通话，适当使用丽江少数民族语言。

5.7.2用语礼貌，多用敬语、谦语和雅语，如“您、请、谢谢、对不起”等，不说脏话、粗话、忌语。

5.7.3热情诚恳，语气平和。

5.7.4 不随意打断他人讲话或心不在焉，不打听他人隐私。

5.7.5交谈时目视对方，适时点头、应答。

5.7.6 说话时间长短适度，神态专注、语气真诚。

5.8 表情

5.8.1面带微笑，和颜悦色。

5.8.2聚精会神，注意倾听。

5.8.3不卑不亢。

5.8.4神色坦然、轻松自信。

6 丽江导游员服务通用要求

6.1 接待前的准备

6.1.1 接待计划的熟悉

6.1.1.1 导游员应根据接待计划逐项核实旅游团(者)的行程安排,如有疑问,及时与派遣机构联系,避免在实施过程中出现纰漏。

6.1.1.2 导游员应了解旅游团(者)的基本情况:名称、全陪、地陪或领队姓名及联络电话;团队种类、等级,费用结算方式以及人数、住房、用车、餐饮标准、游览项目等;客源国(地)、旅游者概况、民族宗教信仰等。

6.1.1.3 导游员应及时掌握旅游团(者)在住宿、用车、游览、用餐等方面是否有特殊要求,是否有老弱病残或需重点服务的旅游者,做好相应准备。

6.1.1.4 导游员应熟知旅游团(者)的旅游路线、交通工具及注意事项,并关注行程期间的天气、交通、客流等信息。

6.1.1.5 导游员应了解交通票据情况。下一站的交通是否已按计划订妥,有无变更情况;有无返程票。

6.1.2 相关事宜的准备工作

6.1.2.1 物品的核查与准备

上团前,导游员应佩戴导游证,带齐团队行程单、接团卡、交通票据、结算单、旅游者意见单、现金、笔记本、相关资料以及通讯工具等必备物品。接待九人以上的旅游团(者)应增带社旗、扩音器;接机、接站应增带接机、接站牌。

6.1.2.2 知识准备

导游员应熟悉目的地的旅游资源、历史文化、风土人情、法律法规等知识,了解客源地的相关知识。

6.1.2.3 仪容仪表准备

导游员上团时衣着整洁、大方、得体,化妆适度,讲究个人卫生。

6.1.3 落实接待事宜

6.1.3.1 导游员应提前1天落实为旅游团(者)提供交通服务的车辆车型、车号、座位数和驾驶员姓名及联络方式,与驾驶员确定会合地点并告知其基本行程和具体时间。

6.1.3.2 导游员应熟悉掌握旅游团(者)所住饭店位置、概况,核实所需房间数目、类型等情况。

6.1.3.3 导游员应提前与有关餐厅联系,掌握餐厅位置,确认所安排餐饮的预定情况。

6.1.3.4 导游员应提前落实票务情况,核对是否相符。

6.1.3.5 导游员应掌握并随身携带有关派遣机构、饭店、餐厅、车队、景点、购物商店、娱乐场所、全陪、领队和其他有关人员的联系电话。

6.1.3.6 导游员应准确核实旅游团(者)抵达时间和地点。与全陪或领队提前一天联系,沟通接待事宜,并告知天气情况及注意事项。如旅游团(者)开展宗教活动,导游员应向派遣机构及民族宗教部门报告。

6.2 迎接旅游团(者)

6.2.1 到达前

导游员应提前 30 分钟到达接站地点或预订位置,及时与领队或全陪联系,确定接站时间有无变化。旅游团(者)出站时,导游员应站在明显位置,举接站(机)牌或社旗,主动认找需接待的旅游团(者),在核实相关信息相符后,确定应接的旅游团(者)。

6.2.2 到达时

6.2.2.1 核对行程计划

导游员应与全陪、领队或团队负责人核对名单、人数及行程计划,如行程计划不同,应及时与派遣机构联系,按通知做出相应安排,确保行程顺利完成。

6.2.2.2 清点行李

导游员应协助旅游团(者)将行李集中放置在指定位置,提醒旅游者检查并带齐行李物品。协助旅游者与全陪核对行李件数无误后将行李移交给行李员;若发生行李破损、丢失等情况,导游员应在安抚好旅游团(者)的同时,积极协助旅游者到有关部门办理行李查询或办理赔偿申报手续。

6.2.2.3 集合并引导上车

导游员应提醒旅游者带齐行李物品,及时引导乘车,在车门旁迎接旅游者上车并协助就座,礼貌清点人数。旅游者到齐坐稳后,检查行李架上物品是否放置妥当,并提醒旅游者系好安全带,注意安全。做完行车前准备工作后,导游员就坐并系好安全带,请驾驶员开车,并提示安全驾驶。

6.2.3 行车途中服务

行车途中,导游员应向旅游者作自我介绍,并介绍驾驶员,致简短的欢迎辞。向旅游者发放当次行程的相关资料,告知联络方式、派遣机构的质量投诉电话,介绍目的地概况、沿途主要景观、日程安排及注意事项等。

6.3 游览

6.3.1 出发前的准备工作

6.3.1.1 导游员应提前确定交通工具的位置,督促驾驶员做好出发前的各项准备工作,并提前 10 分钟在约定的集合点等候旅游者,向旅游者问候,清点人数并照顾旅游者上车。

6.3.1.2 车辆出发前应再次清点人数,并提醒旅游者检查随身物品,向旅游者告知当天行程、天气情况和有关事项。

6.3.2 途中讲解服务

6.3.2.1 在途中时,应向旅游者介绍游览线路及景点,尤其是景点的背景、价值和特色;做好沿途风光讲解,并根据旅游团(者)的特点、兴趣或要求,穿插介绍有关历史典故、风土人情等,热情回答提问。如旅途较长,可展示自身才艺和组织开展活动。到达景点下车前,导游员应向旅游者宣布集合时间、地点、车牌号以及参观游览的注意事项等。提醒驾驶员关好车门、车窗,遇有下车和上车不在同一地点时,更应交代清楚。

6.3.3 景点导游、讲解

6.3.3.1 游览过程中,导游员应合理安排游览进度,保证完成接待计划,使游览行程充实、轻松、愉快。

6.3.3.2 导游员应根据旅游团(者)的特点,运用不同的导游方法和技巧,调节气氛和调动旅游者兴致,有针对性地讲解,做到内容准确、条理清晰、语言生动,增加游兴。不讲解低级趣味及不健康的内容。

6.3.3.3 游览过程中,导游员应适时提醒旅游者注意人身和随身物品安全;及时提醒患有心脑血管疾病或呼吸系统疾病的旅游者不宜到高海拔景点游览;婴幼儿和高龄旅游者不宜参加的游览项目;在行走困难的地段,提示旅游者注意安全,注意观察周围的环境,留意旅游者的动向,照顾年老体弱者,防止发生意外。

6.3.3.4 游览过程中,导游员应提醒旅游者在旅游活动中遵守公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,维护环境卫生,爱护旅游资源,遵守《中国公民国内旅游文明公约》。

6.3.3.5 导游员应严格按照确定的接待计划,安排游览活动,不得随意减少、增加旅游项目。如有旅游者提出增加旅游项目,导游员应向派遣机构报告,在征得同意后与旅游者签订书面协议,同时不得影响其他未参加增加项目的旅游者行程。

6.3.3.6 遇有不可抗力等特殊情况确需改变旅游线路时,导游员应与全陪、领队或团队负责人协商,经旅游者和派遣机构同意后,对日程安排进行调整,并及时做好各环节的衔接工作。

6.3.3.7 集合后发现旅游者未到时,导游员应组织寻找,必要时,通知派遣机构协助寻找。

6.3.3.8 返回途中,导游员应帮助旅游者回顾当天参观的内容,征询对当天活动安排的意见建议,回答旅游者的问题,进行回程沿途讲解(当旅游车不从原路返回时)。向旅游者预报当晚和次日的活动日程、出发时间、集合地点等事项。介绍本地风味美食和夜间活动注意事项。自由活动,要提醒旅游者带上饭店地址和电话号码,告知其注意事项。下车时,应提醒旅游者带好行李物品,并照顾旅游者下车。

6.3.3.9 全天游览活动结束后,导游员应主动向旅游者或全陪、领队征求意见建议,共同协商,及时妥善解决当日游览过程中遇到的问题。

6.4 住宿

6.4.1 通知入住饭店

导游员应提前通知饭店入住时间和旅游者信息,可提前取得房号,在旅游团(者)抵达前分好房间。

6.4.2 介绍饭店

向旅游者介绍饭店的星级、位置、周边环境、设施及入住饭店的注意事项,商定叫醒时间,并告知下一步活动安排和出发时间、地点,提醒外出的注意事项等。

6.4.3 办理入住手续

6.4.3.1 抵达饭店时,导游员应与饭店核对预定信息,协助旅游者办理入住登记,提醒旅游者寄存贵重物品。导游员应掌握旅游者所住房间号,并协助饭店处理旅游者入住期间出现的问题。

6.4.3.2 进入饭店后,导游员应向旅游者介绍早餐时间、地点,以及客房内的付费和免费服务项目。

6.4.3.3 导游员应提醒旅游者入住饭店的注意事项,如妥善保管随身携带的物品、关好门窗、留意应急通道位置、爱护饭店设施、注意防滑防跌等,还应告知其遇到紧急情况时可以联系的电话号码。

6.4.4 协助分发行李

6.4.4.1 导游员应协助饭店做好行李分发工作。如个别旅游者的行李未到,应协助相关人员查询。

6.4.4.2 导游员不单独进入旅游者房间。

6.4.5 安排叫醒

导游员在结束活动离开饭店前，将叫醒、早餐时间通知饭店总服务台，并将联系号码与饭店、领队或全陪确认，以便及时联系。

6.4.6 早餐服务

导游员应在约定的用餐时间前抵达餐厅，解决旅游者就餐过程中的问题。

6.4.7 退房服务

导游员应协助旅游者办理退房和私人账目结账等事宜，根据行程引导旅游者将行李寄存饭店或装车。如行李集中寄存于饭店，导游员应协助旅游者清点行李，办理寄存手续。在离开饭店前，提醒旅游者检查随身物品是否带齐，确认物品带齐后请驾驶员开车离开饭店。

6.5 餐饮

6.5.1 餐前准备

6.5.1.1 导游员应提前熟悉掌握就餐餐厅的位置、设施及餐饮特色，确认日程安排中用餐人数、标准、时间、地点及要求。

6.5.1.2 导游员应及时了解掌握旅游者的饮食习惯，并向餐厅反映，提出意见建议。

6.5.1.3 导游员应提醒旅游者在就餐期间文明用餐。

6.5.1.4 如旅游者提出计划外用餐或加餐要求，导游员应积极介绍本地有代表性的餐厅或特色餐饮，向旅游者说明订餐标准，取得旅游者书面同意后帮其联系预定。

6.5.2 餐中服务

6.5.2.1 就餐时，导游员应引导旅游者入座，并做好相应安排，向旅游者介绍餐厅设施及菜肴特色等情况。

6.5.2.2 导游员应注意饭菜质量和上菜速度，饭菜上齐后，导游员方可就餐。导游员应在旅游者餐位附近就餐，并主动巡视一至两次，解决就餐过程中的问题。

6.5.3 餐后服务

用餐结束后，根据用餐时旅游者对饭菜的喜好，征求合理意见后安排好下一餐。

6.6 购物

6.6.1 购物点购物

导游员应严格按照旅游合同约定的时间、地点和次数，安排旅游者购物。不得擅自增加旅游合同约定以外的购物安排或者强迫旅游者购物。如多数旅游者要求增加购物次数，导游员应与全陪和领队协商，征得派遣机构同意，在取得旅游者书面意见后，并在不影响其他旅游者行程安排的情况下，可予以满足。

6.6.2 购物提醒与协助

6.6.2.1 旅游者下车前，导游员要告知旅游者购物停留时间和有关购物的注意事项，协助旅游者选购有地方特色旅游商品，办理大件商品的托运手续。

6.6.2.2 导游员应提醒旅游者索要并保存购物发票，告知旅游者退、换货的时效、方式、途径。若发现所购商品有质量问题，导游员应协助旅游者处理。当时无法解决的问题，导游员要代为旅游者继续交涉，并报告派遣机构，直至妥善解决。

6.6.2.3 旅游者自由购物时，导游员应告知注意事项。

6.7 文娱

6.7.1 计划内文娱活动

6.7.1.1 陪同前往并简单介绍节目内容及特点。

6.7.1.2 按时组织旅游者入场，倡导文明观看节目。

6.7.1.3 提醒旅游者统一活动，注意安全。

6.7.1.4 散场时，提醒旅游者带齐随身物品并依次退场。

6.7.2 计划外文娱节目

旅游者要求自费观看计划外文娱节目时，导游员应予以协助，并提醒旅游者注意安全。

6.8 送行

6.8.1 送行前的准备

导游员应在旅游团（者）离开目的地的前一天，核实航班（车次）、时间，核对姓名、人数、去向，确定行李集中和集合时间、地点，及时通知旅游者并提醒带齐全部行李物品。

6.8.2 送行服务

6.8.2.1 在前往机场（车站）发车时，再次提醒旅游者检查是否带齐全部行李物品及证件。行车途中，导游员应致欢送词，表达惜别之情和美好祝愿，向旅游者派发《意见表》，征询旅游者对本次旅游服务的意见和建议，对不足之处向旅游者致歉。

6.8.2.2 到达机场（车站）下车前，导游员应提醒带齐全部行李物品下车。旅游者下车后，应检查车内有无旅游者遗留物品。如有遗留物品，应及时联系并处理。

6.8.2.3 旅游者乘坐国际航班离开时，导游员应带团提前 120 分钟到达机场；旅游者乘坐国内航班离开时，导游员应带团提前 90 分钟到达机场；旅游者乘坐汽车、火车离开时，导游员应带团提前 30 分钟到达车站。

6.8.3 办理离站手续

6.8.3.1 对乘飞机离开的旅游者，导游员应协助旅游者托运行李和换取登机牌，将登机牌、身份证件和行李票证移交给全陪、领队或旅游者。并引导至安检口排队安检。

6.8.3.2 对离境的旅游者，导游员应在旅游者所乘飞机起飞后方可离开机场。

6.8.3.3 如遇天气或其他原因取消航班（车次）时，导游员应配合机场、车站的工作，做好解释说明，稳定旅游者情绪，及时向派遣机构报告，并协助有关部门开展后续工作。

6.9 安全服务要求

导游服务全过程要落实“安全第一、预防为主”的安全方针，加强安全防范，预防事故发生。导游员应提醒旅游者注意人身和财物安全，不得组织危险性活动，并关注旅游者健康状况，掌握急救常识。对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。

6.9.1 基本要求

6.9.1.1 导游员应向旅游者介绍必要的旅游安全常识和防范措施。

6.9.1.2 导游员应适时提醒旅游者注意安全，不得擅自进入危险区域。

6.9.1.3 应提醒旅游者看管好行李物品，防止丢失。

6.9.1.4 导游员应选择经等级评定或认定合格的接待单位作为服务提供方。

6.9.1.5 旅游者发生意外事件或安全事故时，导游员应沉着冷静，不擅离岗位，迅速采取制止和救援措施，并及时将有关情况报告派遣机构和有关部门，配合做好救援及善后处理工作。

6.9.2 交通安全

6.9.2.1 导游员应及时提醒和监督驾驶员遵守交通安全法规，纠正驾驶员疲劳驾驶、超速驾驶等违章行为。

6.9.2.2 导游员在途中应主动照顾旅游者安全乘车，照顾年老体弱者。

6.9.2.3 导游员应在下车前提醒旅游者保管好随身物品。

6.9.2.4 导游员乘车时不坐折叠座椅。

6.9.3 住宿安全

6.9.3.1 入住饭店期间，导游员应提醒旅游者注意防火、防盗，防止意外事故发生。

6.9.3.2 导游员应及时了解并向旅游者介绍所住饭店的安全通道，以备紧急情况时安全疏散。

6.9.4 食品安全

6.9.4.1 导游员应注意餐厅餐饮服务食品安全等级公示的等级。若接待计划中餐厅的餐饮服务食品安全等级公示为“一般”、等级为C级（卡通标识：哭脸）或未标注等级，导游员应及时向派遣机构反映，并建议将餐饮场所调整到B级（餐饮服务食品安全等级公示为“良好”，卡通标识：平脸）或A级（餐饮服务食品安全等级公示为“优秀”，卡通标识：笑脸）的餐厅。

6.9.4.2 导游员应提醒旅游者在自行就餐时选择餐饮服务食品安全等级公示为B级（卡通标识：平脸）或A级（卡通标识：笑脸）的餐厅。

6.9.4.3 导游员应掌握当地食药监部门的投诉电话并告知旅游者。

6.9.5 游览安全

6.9.5.1 导游员应提醒旅游者遵守相关安全游览事项。

6.9.5.2 在游览过程中，导游员应严格按照指定路线游览。

6.9.5.3 在游览过程中，导游员应提醒旅游者注意人身和随身物品安全。

6.9.5.4 在游览过程中，导游员应提醒旅游者遵守交通规则，并以身作则。

6.10 引导旅游者文明旅游

6.10.1 模范引领

导游员应模范遵守《中国公民国内旅游文明公约》，宣传文明旅游知识，引导旅游者文明有序游览。

6.10.2 主动劝阻

导游员应主动劝阻旅游者插队、大声喧哗、乱扔垃圾、攀爬雕像、乱刻乱画等不文明行为。

6.11 接待纠纷

游览过程中导游员与旅游者发生争执或冲突时，导游员应控制好自己的情绪，并及时报告派遣机构协调解决。

导游员处置接待纠纷应遵循以下要求：

- a) 遵循旅游合同，防止矛盾扩大化，处理问题讲求有理、有利、有节；
- b) 做好记录，保存证据，以利善后工作；
- c) 尽量保障旅游团(者)后续行程的执行，减少经济损失。

6.12 突发事件处置

发生突发事件时，导游员应沉着、冷静处置。

6.12.1 旅游者证件遗失

旅游者确定遗失身份证、户口簿、护照等证件时，导游员应及时协助旅游者向当地公安机关或所在国驻华使(领)馆、办事机构报案，办理临时证件，同时报告派遣机构。

6.12.2 旅游者物品丢失或损坏

导游员应及时协助查找，必要时应向当地公安机关报案，并通知派遣机构。

6.12.3 旅游者之间发生争执

导游员应主动劝说，安抚旅游者情绪，尽力使旅游者和解。

6.12.4 旅游者与导游员发生争执

6.12.4.1 导游员应顾全大局，耐心解释，尽职服务，注意避免矛盾激化，视情况报告派遣机构。

6.12.4.2 旅游者言行侮辱、伤害导游员的，导游员应保留证据，维护合法权益。

6.12.5 交通事故

6.12.5.1 发生交通事故时，导游员应及时向公安机关报案、寻求医疗急救，并报告派遣机构。

6.12.5.2 及时采取措施，救助和安抚旅游者，组织或配合相关人员保护现场，协助做好善后工作。

6.12.6 旅游者受伤、患病、死亡

6.12.6.1 旅游者受伤或患病

a) 旅游者受伤或患病，导游员应劝导自行就医或陪同到医院就诊，并提醒旅游者保留病历本、化验单和付费单据。

b) 视伤、病情及时报告派遣机构。

c) 严禁导游员擅自给旅游者用药。

6.12.6.2 旅游者病危

导游员应及时寻求医疗急救，并：

a) 如国内旅游者在境内旅游时病危，导游员应立即报告派遣机构，由派遣机构通知旅游者亲属；

b) 如入境旅游者在境内旅游时病危，导游员应立即报告派遣机构，提醒领队通知旅游者所在国（地区）驻华使（领）馆或办事机构。如系国际急救组织的投保者，应提醒领队及时与该组织的代理机构联系；

在抢救过程中，导游员应：

a) 要求患者亲友在场，并详细地记录患病前后的症状及治疗情况，尽量保留相关诊断证明副本；

b) 随时向派遣机构反映情况并及时通知患者亲属；

c) 妥善安排好旅游团其他旅游者的活动。

6.12.6.3 旅游者死亡

a) 导游员应及时向公安机关报案，并向派遣机构报告。组织或配合相关人员保护现场；

b) 导游员应稳定其他旅游者情绪，同时配合医院、公安机关、派遣机构做好处理工作；

c) 如入境旅游者在境内旅游时死亡，导游员应提醒领队通知旅游者所在国（地区）驻华使（领）馆或办事机构。

6.12.7 旅游者投诉

6.12.7.1 如出现旅游者对行程安排中各项服务投诉时，导游员应及时向派遣机构报告，并安抚旅游者情绪，积极沟通，说明情况，消除不利影响。

6.12.7.2 旅游者向派遣机构或旅游行政管理部投诉时，导游员应积极配合调查、取证。

6.12.8 旅游者暂时离团或中止行程

6.12.8.1 旅游者提出暂时离团或中止行程，导游员应主动了解原因，及时报告派遣机构处理。

6.12.8.2 在旅游者提出暂时离团的情况下，应提醒旅游者注意安全。

6.12.9 自然灾害及社会安全事件

当旅游者遭遇火灾、自然灾害、社会安全事件时，导游员应按以下原则处置：

a) 以人为本，根据现场条件，配合现场警务人员指挥并组织旅游者尽快、有序撤离事发区域；运用相关科学知识引导旅游者开展自救和互救，及时带领团队脱离险境，全力保护旅游者的生命和财物安全；

b) 及时将事件发生的时间、地点、原因、经过等情况报告派遣机构和相关部门，取得指导和帮助。

6.12.10 疫病

6.12.10.1 在行程中发现疑似传染病疫情时，导游员应立即向事发地卫生部门或疾病预防控制中心以及派遣机构报告，得到明确许可的，方可继续游览。

6.12.10.2 游览地突发传染性疫病，导游员应及时向派遣机构报告，积极配合当地卫生防疫部门做好对旅游者的防疫、安抚和宣传解释工作。

6.12.10.3 旅游者出现疑似食物中毒时，导游员应立即向事发地卫生部门或疾病预防控制中心以及派遣机构报告，同时应保留实物样本，配合做好救护和安抚工作。

6.13 其他相关服务及工作

6.13.1 处理遗留问题

旅游者离开旅游目的地后，旅游者的委托事宜，导游员应认真办理，并及时回复。

6.13.2 总结工作

导游任务结束后，导游员应认真及时地做好小结、导游日志等文字记录，按规定整理好档案，做到一团一档。

6.13.3 汇报工作

应尽快结清账目，整理旅游者意见反馈信息，及时汇总上报。