

ICS 03.080

A 16

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/ T652—2012

晋中旅游景区（点）导游词通则



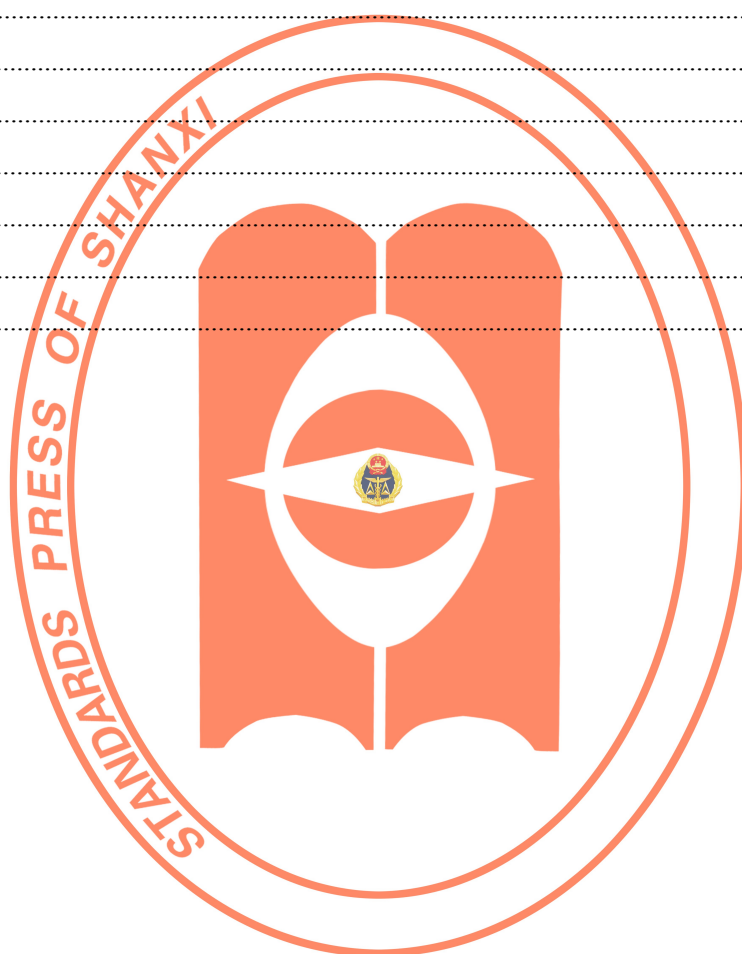
2012 - 06 - 30 发布

2012 - 07 - 15 实施

山西省质量技术监督局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 内容构成.....	2
6 编写.....	3
7 讲解.....	4
8 监督评价.....	4
参考文献.....	6



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由晋中市旅游局提出并归口。

本标准起草单位：晋中市旅游局、晋中市质量技术监督局。

本标准主要起草人：田瑞生、毛星、尹志鹏、韩冰。



晋中旅游景区（点）导游词通则

1 范围

本标准规定了晋中旅游景区（点）导游词通则的术语和定义、总则、内容构成、编写、讲解和评价。

本标准适用于晋中市旅游景区（点）的导游词编写、讲解。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。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/T15971	导游服务规范
LB/T 008	旅行社服务通则
LB/T 014	旅游景区讲解服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

晋中旅游景区（点）

旅游景区（点）是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准旅游景区（点）是指位于晋中市辖区内具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的管理区。该管理区应有统一的管理机构和明确的地域范围。

3.2

导游词

指为让游客了解相关旅游知识而使用的语言文字材料。

3.3

导游人员

指取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

3.4

景区（点）讲解员

指接受景区（点）管理机构的指派，代表景区（点）实施接待计划，为旅游团（者）提供本景区（点）情况介绍或翻译服务的工作人员。

3.5

旅行社

指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

3.6

导游服务公司

依照有关规定到工商管理部门登记注册，对外以公司名义独立开展经营活动并承担法律责任的劳动服务公司，但不从事旅行社业务，而依照有关法律、法规，通过合同、协议、保险等形式明确与导游人员、旅行社的相互法律关系及相应的法律责任，如导游人员的人身保障责任、导游人员在服务过程中因个人行为造成损失的责任划分等。

4 总则

- 4.1 积极贯彻党的路线方针政策和国家法律法规，宣传社会主义核心价值观。
- 4.2 全面和准确反映晋中市的历史、地理、人口、自然景观、人文景观、风土人情和经济社会发展状况。
- 4.3 展示晋中特色，激发游客对晋商故里、魅力晋中的向往。
- 4.4 注重逻辑性与口语化，具有知识性、生动性和趣味性。

5 内容构成

5.1 迎宾词

主要内容包括：

- a) 向客人问候语，表示热烈欢迎；
- b) 介绍自己姓名和所在单位名称，介绍司机及其所驾车的牌号；
- c) 表示自己愿意努力工作和解答大家的问题，并希望得到客人合作与谅解的愿望；
- d) 旅游提示，主要内容是：旅游行程、校准时间、物品保管、团队活动要求、安全提示、健康提示、环保提示及其他提示；
- e) 预祝旅游愉快、顺利。

5.2 晋中概况

主要内容包括：

- a) 行政区位、面积、人口、民族构成；
- b) 气候特点、地质地貌、自然资源；
- c) 风土人情、人文景观；
- d) 当前经济与社会发展状况；
- e) 地方旅游商品。

5.3 晋中旅游

- a) 晋中市、县（区、市）主要景区（点）导览, 一般包括: 平遥古城, 祁县乔家大院、晋商老街及渠家大院, 介休绵山、张壁古堡, 灵石王家大院、石膏山, 太谷三多堂, 榆次老城、榆次常家庄园, 寿阳祁隽藻故里, 昔阳大寨, 和顺龙口, 左权麻田, 榆社云竹湖及其它景区（点）;
- b) 晋中市的特色旅游产品介绍, 主要包括: 世界文化遗产游、晋商文化游、红色经典游、乡村度假游、生态养生游、山水休闲游、名人故里游、工业观光游、农业体验游及其他旅游产品;
- c) 晋中市在山西省、全国旅游产业发展中的地位。

5.4 景区（点）讲解

主要包括:

- a) 历史背景;
- b) 景区功能;
- c) 景区特色;
- d) 景区价值;
- e) 景区地位;
- f) 名人评价。

5.5 欢送词

主要包括:

- a) 回顾旅游活动, 感谢合作;
- b) 表达友情和惜别之情;
- c) 征求旅游者对接待工作的意见和建议;
- d) 期待重逢;
- e) 表示美好祝愿。

6 编写

6.1 要求

- 6.1.1 主题要正确、集中、深刻。导游词要符合景物的真实情况, 充分揭示景物文化内涵, 帮助旅游者去认识和欣赏景物的深层价值, 激发人们积极健康的情感。
- 6.1.2 结构合理。导游词要整体谋篇, 重点突出, 层次分明, 路线清楚, 结构匀称, 布局合理。
- 6.1.3 时代感强。导游词要具有鲜明的时代精神, 努力从新的角度去思考、观察描写景观, 推陈出新, 让游客获得新意。

6.2 组织与编写

- 6.2.1 应明确编写单位。编写单位要搞好前期调研, 保证资料充分。
- 6.2.2 晋中概况、晋中旅游两部分内容的编写由市级部门统一编写。
- 6.2.3 初稿形成后, 应广泛征求意见, 进行修改、充实和完善。

6.3 审核与修订

- 6.3.1 编写完成后, 由编写单位提出申请, 旅游行政管理部门组织审核、发布。
- 6.3.2 审核应围绕导游词的主题、内容、结构和深度等方面进行。

6.3.3 使用过程中,要根据晋中及当地国民经济与社会发展、旅游产业发展、景区(点)状况及各个方面的变化对其进行修订和完善。

7 讲解

7.1 基本要求

7.1.1 遵守职业道德,着装统一整洁,用语文明、礼貌待人、热情服务,尊重游客的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

7.1.2 以客观存在为依托,以客观事实为依据,言出有据,言之有理。

7.1.3 根据不同游客的具体情况,在接待方式、服务形式、导游内容、语言运用、讲解方法上有所不同,因人而异,有的放矢。

7.1.4 在特定条件下,发挥主观能动性,有计划有目的地运用科学的导游方法和技巧,吸引游客,通俗流畅。

7.1.5 以讲解主题为主线,准确把握整个景区(点)各部分内容之间的逻辑关系,条理清晰,生动幽默。

7.2 概述要求

7.2.1 对晋中概况、晋中旅游及景区(点)所在地经济、社会发展情况的讲解,要严格按照有关部门编写的内容进行,不得随意编造、杜撰。

7.2.2 讲解内容要完整、准确,动态性内容要以权威部门发布的为依据,并有时限定。

7.2.3 耐心解答游客的询问,注重讲解的重点和引导意义,做到热情、主动、耐心、细致。

7.3 景点要求

7.3.1 严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务,不得擅自减少讲解内容。

7.3.2 应充分照顾到每位游客,协调好游览速度,保证每位旅游者都能顺利进行游览,完整听到讲解。

7.3.3 景区(点)讲解内容及语言应规范准确、健康文明;不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

8 监督评价

8.1 游客反馈

旅行社、导游服务公司、旅游景(点)管理部门负责收集游客对本单位导游人员或讲解人员使用导游词的意见,填写《游客意见登记表》。

8.2 专家考核

旅游行政主管部门或其他有关部门可依据本标准请相关专家对导游人员、景区(点)讲解员使用的导游词的情况进行定期或不定期的考核,对导游词的内容提出评价意见。

8.3 部门监管

8.3.1 旅游行政主管部门对导游词实行日常监督检查。

8.3.2 旅游行政主管部门依据本标准结合对游客的调查,采取集中考核和现场考核等方式对导游人员使用的导游词进行不定期考核或日常监督检查。

8.4 结果运用

由旅游行政主管部门收集游客、专家及有关部门对导游词的意见，填写《导游词质量考评表》，对不规范导游词由旅游行政主管部门对相关单位发出责令整改通知书，要求限期整改，进行重新修订。



参 考 文 献

- [1]1999 年中华人民共和国国务院令 第 263 号 《导游人员管理条例》
- [2]2009 年中华人民共和国国务院令 第 550 号 《旅行社条例》
- [3]中华人民共和国国家旅游局令 第 21 号 《导游人员管理实施办法》
- [4]中华人民共和国国家旅游局令 第 22 号 《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》
- [5]GB/T 16766 旅游业基础术语

