

导游业务题库（共 330 题）

一、判断题（判断描述正确请选 A，判断描述错误请选 B）

1、中国第一代导游人员出现于 1923 年 8 月上海商业储备银行的旅游部组建之时，至今经历了四个发展阶段。（ ）

答案：A

2、1846 年，托马斯·库克亲自带领一个旅行团到苏格兰旅行，并为该团配备了向导，这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动，导游服务作为一种职业正式登上了历史舞台。（ ）

答案：A

3、导游人员服务质量的优劣，直接影响着旅游产品的销售和国家、城市的形象。这充分体现了导游服务的信息反馈作用。（ ）

答案：B

4、导游人员的工作应以委派旅行社的利益为出发点，同时努力维护游客的合法权益。（ ）

答案：B

5、我国国内、入境和出境三大旅游市场中，目前占有量最大的是出境旅游市场。（ ）

答案：B

6、全程陪同导游人员是指接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游业务的工作人员。（ ）

答案：B

7、2016 年 8 月国家旅游局下发《关于深化导游体制改革加强导游队伍建设的意见》，取消导游资格证三年有效的规定，明确导游资格证终身有效。（ ）

答案：A

8、负责保证旅游计划的落实，作为国内组团社的代表，因而在整个旅游活动中起主导作用的是全陪。

答案：A

9、旅游行业的核心价值观是“游客为本、服务至诚”。它是社会主义核心价值观在旅游行业中的具体体现。（ ）

答案：A

10、在旅游过程中，导游人员要以身作则，遵守文明旅游规范，并引导旅游者开展文明旅游活动，这是导游人员的基本职责。（ ）

答案：A

11、导游人员可以适当使用香水，但应注意适量，以 3 米左右的距离内能闻到香味较为合适。（ ）

答案：B

12、穿西装时，衬衫的袖子最好露出西服袖口 1 厘米左右。（ ）

答案：B

13、握手时间的长短可根据握手双方的关系亲密程度灵活掌握，初次见面一般握手不应超过 2 秒钟。（ ）

答案：B

14、导游人员最常用的鞠躬方式是深鞠一躬，一般是 $15^{\circ} \sim 75^{\circ}$ 。（ ）

答案：B

15、在涉外交往中，一旦涉及位置的排列，原则上都讲究右尊左卑、右高左低。()

答案：A

16、西餐礼仪规范中，男客人应帮助其左边的女宾挪动一下椅子。()

答案：B

17、地陪在接团前要与旅行社计调人员核实该团客人所住房间的数目、类别、用房时间是否与旅游接待计划相符，核实房费内是否含早餐。()

答案：A

18、地陪接了一旅游团，团队预计2月14日上午10:30抵达机场，由于乘地铁到机场只需要10分钟，所以地陪应于2月14日上午10:00从家出发前往机场接机。()

答案：B

19、地陪接到旅游团集合登车后，用手指逐一清点人数，清点无误后示意司机开车。()

答案：B

20、旅游者进入酒店后，地陪到前台办理了入店手续，并将房卡分发给旅游者，告诉全陪和领队自己的房间号，以便联系。()

答案：B

21、旅游者上下车时，导游员应恭候在车门旁，热情地搀扶和协助每一位旅游者。()

答案：B

22、抵达景点后在导览图前，地陪应讲明游览线路、游览所需时间、集合时间和地点，以及参观游览中的注意事项。()

答案：A

23、旅游者抵达后才提出饮食禁忌，导游员应尽量满足，如果处理确有困难，导游员可将餐费退还旅游者，让其自行解决。()

答案：B

24、购物是旅游者的一项重要活动，导游人员不得私自收取商家给予的购物“回扣”。()

答案：A

25、旅行团在向异地城市移动过程中，全陪主要的任务是提醒旅游者注意人身和财物的安全。()

答案：B

26、在景点游览时，全陪与地陪应分工协作，全陪带团前行，地陪应殿后，招呼滞后的旅游者，并不时清点人数，以防走失。()

答案：B

27、导游工作具有涉外性，要求导游员严守国家机密，时时事事以国家利益为重，带团期间不随身携带内部文件，不向游客谈及旅行社内部事务及旅游费用。()

答案：A

28、散客包价旅游在我国是指10人以下不提供全陪服务的包价旅游。()

答案：B

29、为了防止各地接社向导游员下达接待任务时出现失误，在接团前，导游员应先与全陪核对各自的行程安排。()

答案：B

30、把别人的话融入自己的话语中，而不注明出处。这是引用中的意引。()

答案：B

31、伸出食指往下弯曲，在中国表示数字“9”，在墨西哥表示“钱”，在日本则表示“偷窃”。（ ）

答案：A

32、导游人员对游客的发问或要求不正面表示意见，而是绕过问题从侧面予以回应或回绝，这是柔和式回绝。（ ）

答案：B

33、在人际知觉中，最后给人留下的印象因时间距离最近而对人有着强烈的影响，这在心理学中称为“近因效应”。（ ）

答案：A

34、在四种不同个性类型的游客中，一般较常见的是活泼型和急躁型游客。（ ）

答案：B

35、导游讲解时所站的位置非常有讲究，导游人员应背向旅游者，将旅游者聚拢为一个半圆形，而导游员自己站在半圆圆心的位置上，这样声音可均匀地传递给每一位旅游者。（ ）

答案：B

36、欣赏齐白石的画，游客感受到的不只是草木鱼虾，而是一种悠然自得、鲜活洒脱的情思意趣。这种审美感受是悦耳悦目。（ ）

答案：B

37、苏轼《题西林壁》诗中的“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。说明观景赏美要注意观赏角度。（ ）

答案：A

38、导游人员带团乘坐任何交通工具时，按国际惯例，都要最后一个下，第一个上，这便于照顾好游客。（ ）

答案：B

39、导游员在与游客交往时应充分尊重对方，尽力与游客保持亲密无间的关系。（ ）

答案：B

40、如果旅游团在用餐前2小时提出换餐的要求，地陪应尽量与餐厅联系，但需事先向游客讲清楚，如能换妥，差价由游客自付。（ ）

答案：B

41、某旅游团内两名游客产生矛盾，其中一名游客要求单独用餐，地陪应耐心做好劝说工作，并请领队协调。（ ）

答案：A

42、旅游者要求在客房内用餐，导游人员应主动将饭菜端进房间以示服务到位。（ ）

答案：B

43、如果游客看中客房内的某种摆设或物品，要求购买，导游应委婉拒绝，说明饭店的摆设是不能购买的。（ ）

答案：B

44、有旅游者要求将已预订好的火车票换为飞机票，导游人员应尽量满足其要求，但需说明差价由其本人承担。（ ）

答案：B

45、处理游客个别要求的基本原则是“合理而可能”的原则。“合理”和“可能”这两个条件要同时满足。（ ）

答案：A

46、游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游人员可以协助办理相关手续后，

带领团队前往。()

答案: B

47、为增进与旅游车司机的友情,导游人员在行车途中应多与司机聊天。()

答案: B

48、旅游团的游览活动结束后,游客要求延长逗留期限,一般情况可满足其要求。

()

答案: B

49、旅游活动中若有旅游者突然生病,通常情况下由全陪及患者亲友将其送往医院,地陪则带团继续游览。()

答案: A

50、所谓错接,是指导游人员接了不应该由他接的旅游团(者)的现象。如果错接的是另一家旅行社的团时,导游员应立即向旅行社汇报,设法尽快交换旅游团,并向旅游者说明情况并致歉。()

答案: A

51、如果遇到了空接的事故,经过核实,若旅游团(者)属推迟抵达,地陪便可自行离开。

()

答案: B

52、如果已经造成误机(车、船)事故发生,导游人员和旅行社应该做好事故补救工作,使损失和影响减少到最低程度。()

答案: A

53、有些旅游事故是由不可抗力造成的,因此旅游事故的发生是不可能完全杜绝的。

()

答案: A

54、如果错接发生在本社的两个旅游团之间,两名导游员又同是本社的地陪,那么就将错就错,继续接团。()

答案: A

55、导游要有强烈的证件安全意识,必要时全陪、地陪也可以保管旅游者的证件。()

答案: B

56、一场西式正式宴会如果有餐前鸡尾酒,正餐的时间至少应比请柬上规定的时间晚1个小时;若不招待鸡尾酒,晚30分钟就可以。()

答案: B

57、旅游者要求转递的物品中有食物时,导游人员应婉言拒绝,请其自行处理。()

答案: A

58、误机(车、船)属重大事故,它不仅给旅行社带来了巨大的经济损失,而且也会让旅游者蒙受经济方面还有其他方面的损失,严重影响旅行社声誉。()

答案: A

59、一名日本游客因某个要求得不到满足而提出提前离团时,导游员可以让其自行办理分离签证及其他离团手续,所需费用由旅游者自理。()

答案: B

60、导游人员即使有驾驶证,也不允许帮司机开车;要提醒司机不能酒后驾车,否则应向旅行社汇报,请求更换司机或换车。()

答案: A

61、“维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖,不乱扔废弃物,不在禁烟场所吸烟。”是《中国公民出境旅游文明行为指南》的主要内容之一。()

答案：B

62、如遇有旅游者要求前往不健康娱乐场所，导游员可以让其自行前往，并说明自己不便陪同前往。（ ）

答案：B

63、有一名游客向导游投诉同房团友睡觉打鼾、使其无法正常休息，提出住单间，导游员请领队内部调整未成，告知游客单间房费由其本人及打鼾团友各付一半。（ ）

答案：B

64、文化层次较高的游客大多期待听导游讲民间传说和神话故事。（ ）

答案：B

65、大陆居民须持有效《大陆居民往来台湾通行证》并办理旅游签注赴台旅游。（ ）

答案：A

66、港澳居民来往内地通行证的有效期为5年。（ ）

答案：B

67、交通事故在旅游活动中时有发生，导游员可以预料并控制。（ ）

答案：B

68、某韩国旅游团赴长白山旅游，由于连续阴雨天，在山顶未能如愿看到天池，游客要求更改行程，多停留一天参观，导游人员原则上应满足游客要求。（ ）

答案：B

69、导游人员在引导游客时，如遇危险的山路，导游应在内侧行走，请游客行走于外侧。（ ）

答案：B

70、如果游客患一般疾病，导游应劝其及早就医，注意休息，不要强行游览。（ ）

答案：A

71、旅游团一名游客旅游期间不小心患上感冒，导游将自己随身携带的感冒药送给游客服用。（ ）

答案：B

72、景点游览完旅游者上车后，导游员等客人坐稳，就可以示意司机开车了。（ ）

答案：B

73、导游人员的带团技能贯穿于旅游活动的全过程，但没有一个固定的模式。（ ）

答案：A

74、合十礼又称“合掌”礼，即双掌合拢于上额前，是佛教徒常用的一种交际礼仪。（ ）

答案：B

75、导游员在带团过程中会遭遇各种矛盾和问题。只要不是导游人员主观失误造成的问题，都无需道歉把责任揽到自己身上。（ ）

答案：B

76、外国旅游者在签证有效期内，可以在中国任何地区内自由旅行，但他们必须尊重当地的风俗习惯。（ ）

答案：B

77、由于饭店出现超额预订而使客人不能入住的，饭店应该主动替客人安排本地同档次或高于本饭店档次的饭店入住，所产生的费用由饭店承担。（ ）

答案：A

78、2014年8月，民航总局对旅客携带充电宝的规定中，需经航空公司批准后方可携带的额定能量是100-160瓦特小时。（ ）

答案：A

79、游客在野外或山地旅游时被黄蜂蜇伤，导游员应帮助游客轻轻挑出蜂刺，可用醋清洗伤口，因为黄蜂的毒液属于酸性毒液。（ ）

答案：B

80、世界三大国际航空客运联盟中总部设在美国的是星空联盟。（ ）

答案：B

81、按照铁路部门发布的火车票退改签规定，无论是网上订票还是窗口订票，每位旅客只能改签2次。（ ）

答案：B

82、进入高原后要不断少量喝水，以预防血栓。一般每天需补充4000毫升液体。（ ）

答案：A

83、我国国际航班的航班号由执行该航班的航空公司的英文字母代码和三位阿拉伯数字组成。（ ）

答案：A

84、游客下肢骨折后大量出血，上止血带的时间应不超过1小时。（ ）

答案：B

85、普通旅客乘坐火车，可以免费携带物品的重量是30千克。（ ）

答案：B

86、游客携带外币现钞金额等值5000美元至1万美元出境时，海关凭携带外汇出境许可证查验放行。（ ）

答案：A

87、“北京时间”是指以东九区的地方时作为标准时间。（ ）

答案：B

88、来自疫区的人员入境须出示有效的有关疾病预防接种证明，无证者卫生检疫机关可对其施以8天的强制留验。（ ）

答案：B

89、台湾居民来往大陆通行证按有效期分为两种，包括5年有效和3个月一次有效。（ ）

答案：A

90、旅客购票后发现身份证丢失，可到火车站办理乘坐旅客列车临时身份证明即可登车。（ ）

答案：A

91、因旅行社安排的住宿标准与合同不符，导致游客情绪不满，在协调解决好后，导游员与旅行社商量，决定为游客加赠一次特色餐，该导游员在调节游客情绪时采用了转移注意方法。（ ）

答案：B

92、为便于照顾好游客，导游员带团乘坐飞机，应尽量选择游客中间靠过道位置就坐。（ ）

答案：A

93、港澳居民来往内地通行证，由广东省公安厅颁发。（ ）

答案：A

94、《中华人民共和国护照法》规定，护照持有人的年龄未满16周岁，护照有效期为5年。（ ）

答案：A

95、一般文物是指在文物商店出售的公元 1895 年以后的文物。()

答案: B

96、成人旅客购买卧铺车票乘车时,可以免费携带一名身高不足 1.3 米的儿童。()

答案: B

97、车次前冠以字母“G”的列车为高铁列车。()

答案: A

98、以等腰三角形排列的三堆火焰是国际通用的求救信号。()

答案: A

99、在节假日和旅游季节,铁道部门增加的郊游旅客列车,车次前冠以字母_“J”_。
()

答案: B

二、单选题(只有一个选项是正确的,多选、错选、不选均不得分)

1、1949 年 11 月 19 日,新中国第一家旅行社_____在厦门成立。

- A. 中国旅行社
- B. 中国国际旅行社
- C. 华侨服务社
- D. 中国青年旅行社

答案: C

2、中国旅行社的英文简称是_____。

- A. CYTS
- B. CTS
- C. CFTS
- D. CITS

答案: B

3、国家旅游局从_____年开始组织导游人员资格考试。

- A. 1985
- B. 1988
- C. 1989
- D. 1994

答案: C

4、导游人员应将_____放在导游服务的第一位,它是衡量导游人员是否履行职责的基本尺度。

- A. 落实接待计划规定的内容
- B. 一视同仁、平等对待游客
- C. 维护游客的合法权益
- D. 提供个性化服务

答案: A

5、旅游接待服务中处于中心位置的是_____。

- A. 饭店服务
- B. 航空服务
- C. 景区服务
- D. 导游服务

答案: D

6、半包价旅游是在全包价旅游的基础上没有包含_____旅游服务项目的一种旅游包价形式。

- A. 午、晚餐
- B. 住房
- C. 门票
- D. 城市间交通

答案: A

7、旅游服务质量高低最敏感的标志是_____。

- A. 酒店服务质量
- B. 导游服务质量
- C. 景区服务质量
- D. 餐饮服务质量

答案: B

8、根据规定《导游人员资格证书》应由_____颁发。

- A. 当地导游协会
- B. 县级旅游行政管理部门
- C. 市级旅游行政管理部门
- D. 省级旅游行政管理部门

答案: D

9、据 2018 年 1 月 1 日起施行的《导游管理办法》规定,导游证采用电子证件形式,取

得导游人员资格证，并与旅行社订立劳动合同或者在旅游行业组织注册的人员，可以通过_____向所在地旅游主管部门申请取得导游证。

- A. 全国旅游监管服务信息系统
- B. 地方导游协会
- C. 地方旅游行政管理部门官网
- D. 导游自由执业平台

答案：A

10、导游证的有效期为_____年。

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

答案：B

11、受接待旅行社委派，代表该接待社实施旅游行程接待计划的导游人员是_____。

- A. 领队
- B. 全陪
- C. 地陪
- D. 景区讲解员

答案：C

12、在取得初级导游等级以后，具有大专以上学历的取得导游证满_____年，报考前3年内实际带团不少于_____个工作日，经笔试导游知识专题、汉语言文学知识或外语，合格者晋升为中级导游员。

- A. 3, 80
- B. 3, 90
- C. 2, 80
- D. 2, 90

答案：D

13、导游人员具备外在良好素质的基本条件是（ ）。

- A. 仪容卫生
- B. 穿着打扮
- C. 言谈举止
- D. 身体素质

答案：A

14、导游人员必须遵守的一项基本道德规范是_____，也是社会主义各行各业必须遵守的基本行为准则。

- A. 爱国爱企、自尊自强
- B. 遵纪守法、敬业爱岗
- C. 公私分明、诚实善良
- D. 克勤克俭、游客至上

答案：A

15、导游人员在导游服务中讲究文明礼貌，不随地吐痰，不在公共场所和城市禁烟区吸烟等，这充分体现了导游人员良好的_____。

- A. 社会公德
- B. 敬业精神
- C. 爱国主义意识
- D. 服务技能

答案：A

16、关于男士西装的着装规范说法正确的是_____。

- A. 应将商标露在外面显示西服的品牌
- B. 单排两粒扣式的西服上衣，应“扣上不扣下”
- C. 双排扣的西服要么只系中间那粒纽扣，要么系上面那两粒纽扣
- D. 气温低的时候，可在西装内加一件圆领的羊毛衫或羊绒衫。

答案：B

17、外国游客如需购买麝香，导游人员应该（ ）。

- A. 提供必要帮助
- B. 建议其自行处理
- C. 断然拒绝
- D. 劝阻，并告知中国海关规定

答案：D

18、导游人员在与外国友人打交道的过程中，只要对方的所作所为不危及生命安全，不违背伦理道德，不触犯法律，不损害我方的国格人格，在原则上可以对之悉听尊便，而不必予以干涉。这是日常交往礼仪中的_____原则。

- A. 不妨碍他人
- B. 不得纠正
- C. 维护个人隐私
- D. 注意细节

答案：B

19、中餐赴宴礼仪规范要求，按时出席宴请是礼貌的体现，一般可按规定时间提前或延

后不超过_____分钟达到。

- A. 10 B. 8 C. 6 D. 5

答案: D

20、西餐礼仪规范中,男客人帮助女宾入座时,应使其身体离桌边_____厘米左右为合适。

- A. 10 B. 15 C. 20 D. 25

答案: B

21、在西餐就餐过程中,以下_____不符合礼仪规范。

- A. 在女主人拿起勺子或叉子以前,客人不能自行用餐
B. 右手用刀,左手持叉
C. 取面包不要用手拿,要用叉子叉面包
D. 吃沙拉时只用叉子

答案: C

22、下列关于握手的顺序,正确的是_____。

- A. 男女之间,男方先伸手
B. 宾主之间,客人先伸手
C. 长辈和晚辈之间,晚辈先伸手
D. 上下级之间,上级先伸手

答案: D

23、地陪接了一旅游团,出发前到旅行社计调部领取相关票证、表格和费用。以下不属于领取内容。

- A. 旅游合同 B. 旅游团名单
C. 住宿结算单 D. 旅游服务质量反馈表

答案: A

24、导游人员在形象礼仪准备时应该_____。

- A. 男导游员穿圆领汗衫 B. 女导游员使用浓烈香水
C. 不要吃葱、蒜等有气味的食物 D. 戴漂亮贵重的饰品

答案: C

25、地陪前往机场接机,到达机场经询问旅游团乘坐的航班晚点5小时,地陪应该怎么做? _____

- A. 原地等候 B. 报告旅行社,听从安排
C. 回家等候 D. 先完成其它工作

答案: B

26、地陪认找旅游团的时候,要核实团队除了_____外的基本信息,以防接错。

- A. 旅游团团名 B. 领队、全陪的姓名
C. 旅游者人数 D. 旅游者年龄

答案: D

27、2016年8月,国家旅游局交通部联合规范“导游专座”,规定_____为导游专座,旅游者不能抢占导游专座,以保障导游在工作中的人身安全。

- A. 司机背后第一排靠窗位 B. 司机背后第一排靠过道位
C. 开门侧第一排靠窗位 D. 开门侧第一排靠过道位

答案: D

28、地陪在旅游团面前的首次亮相指的是()

- A. 入店服务 B. 迎接服务

C. 致欢迎辞 D. 首次沿途导游

答案: B

29、旅游团商定好第二天的集合出发时间后, 由_____通知饭店总台办理旅游团的叫早手续。

A. 地陪 B. 全陪 C. 领队 D. 行李员

答案: A

30、核对商定日程的时候, 有部分游客提出与原日程有较大变动且涉及接待规格的要求时, 导游员应_____。

A. 婉拒 B. 报告地接社 C. 报告组团社 D. 与领队协商

答案: A

31、领队手中的计划与地陪的接待计划有部分出入时, 地陪首先应_____。

A. 依照领队的计划 B. 依照地陪的计划
C. 报告组团社 D. 报告地接社

答案: D

32、旅游者消费旅游产品的主要组成部分和地陪服务工作的中心环节是_____。

A. 迎接服务 B. 饭店服务 C. 参观游览服务 D. 送行服务

答案: C

33、每日参观游览服务中, 地陪应该提前_____分钟到达集合地点。

A. 5 B. 10 C. 15 D. 20

答案: B

34、地陪做风情介绍时应包括本地概况、____、人口、行政区域划分、社会生活、文化传统、土特产品、历史沿革等, 并在适当时间向旅游者分发导游图。

A. 气候条件 B. 教育 C. 历史人物 D. 社会风气

答案: A

35、图文声像导游方式和其他导游方式相比具有_____的特点。

A. 简明扼要, 携带方便 B. 深刻印象, 生动直观
C. 信息丰富, 联系广泛 D. 直接交流, 随机应变

答案: A

36、民航发展基金从()起征收。

A. 2001 年 B. 2005 年 C. 2008 年 D. 2012 年

答案: D

37、_____是近代旅游业产生的重要条件。

A. 导游职业的出现 B. 交通工具的改进
C. 旅游酒店的普及 D. 旅游服务的完善

答案: B

38、维护旅游者合法权益最为核心的是()。

A. 为旅游者提供优质服务 B. 全心全意为旅游者着想
C. 不折不扣地履行旅游合同 D. 时刻与旅游者保持良好关系

答案: C

39、地陪在接小型旅游团或无领队、无全陪的散客旅游团时, 要在接站牌上写上_____, 以便客人能主动与地陪联系。

A. 接待社名称 B. 组团社名称 C. 地陪导游姓名 D. 游客姓名

答案: D

40、外国旅游团抵达饭店后, 分配房间的工作应由_____来完成。

A. 地陪 B. 全陪 C. 领队 D. 团长

答案: C

41、在旅游过程中旅游者提出合理而可能办到的要求,地陪应该-----。

A. 征求领队的意见 B. 请示接待社
C. 视情况再考虑 D. 尽力满足

答案: D

42、团队运行过程中最考验导游员的组织能力和独立处理问题能力,以及导游技能和心里素质的环节是导游带团的-----阶段。

A. 初期 B. 后期 C. 中期 D. 送团后

答案: C

43、_____,第十二届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过了修改旅游法的决定。旅游法全文不再出现“领队证”三字。这也意味着,我国实施了近十年的领队证审批正式被取消。领队证也从此退出我国旅游行业的历史舞台。

A. 2016 年 11 月 7 日 B. 2016 年 10 月 7 日 C. 2017 年 11 月 7 日 D. 2017 年 1 月 7 日

答案: A

44、“大家快看,前面就是雄伟的三峡大坝”。当导游员表达兴奋、激动的情感时,其讲解语调一般是()。

A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: A

45、在讲解杭州西湖孤山时,导游人员说“孤山不孤、断桥不断、长桥不长”。这是运用了逻辑中的_____。

A. 同一律 B. 矛盾律 C. 排中律 D. 辩证逻辑

答案: C

46、全陪导游准备带一个四川的旅游团去陕西旅游,他应准备的专业知识主要是_____。

A. 少数民族方面 B. 历史文物方面
C. 石窟艺术方面 D. 风景名胜方面

答案: B

47、地陪导游带领一个来自泰国的旅游团参观少林寺,并担任翻译,他发现接待的僧人在讲解中有不妥之处,地陪导游应该_____。

A. 改译,事后不用向僧人说明 B. 准确、传神地翻译
C. 表面微笑,回头纠正 D. 不译,事后向僧人说明

答案: D

48、“迎客松的主干高大挺直,修长的翠枝向一侧倾斜,如同一位面带微笑的美丽少女向上山的游客热情招手。”这段导游词运用了_____修辞手法。

A. 比喻 B. 拟人 C. 夸张 D. 映衬

答案: B

49、在导游讲解中,较为理想的语速应控制在每分钟_____字左右。

A. 150 B. 200 C. 250 D. 300

答案: B

50、当讲到“碗口一样粗的蟒蛇”时,导游员用手指比划了一下,这种手势称为_____。

A. 象形手势 B. 指示手势 C. 情意手势 D. 表演手势

答案: A

51、有游客在旅游车内抽烟,导游为避免伤游客自尊,便面对该游客捂着鼻子轻轻咳嗽

了两声，使游客自觉收起了香烟。这位导游员使用了_____劝服技巧。

- A. 诱导式 B. 迂回式 C. 暗示式 D. 协商式

答案：C

52、导游员在讲解时，应注意自己的目光要统摄全部听讲解的游客，既可把视线落点放在_____游客的头部，也可不时环顾周围的游客。

- A. 左边最后 B. 右边最前 C. 最前面两端 D. 最后边两端

答案：D

53、苏轼《题西林壁》诗中的“不识庐山真面目，只缘身在此山中”。说明观景赏美要注意保持一定的_____。

- A. 心理距离 B. 时间距离 C. 空间距离 D. 相对距离

答案：A

54、地陪导游带领旅游者前往峨眉山顶看佛光，如要观赏到这一自然奇景，必须把握好_____。

- A. 观赏距离 B. 观赏角度 C. 观赏时机 D. 观赏节奏

答案：C

55、当外国旅游团在京杭大运河边游览时，恰好有船队经过，导游就为外国游客解说：古代这些船队运输就相当于今天的“高速公路运输”，这样的讲解体现了_____原则。

- A. 客观性 B. 灵活性 C. 针对性 D. 计划性

答案：B

56、导游在长江三峡大坝的介绍中说：“三峡工程是世界上施工期最长、建筑规模最大的水利工程。”这是运用了_____的导游讲解方法。

- A. 概述法 B. 分段讲解法 C. 突出重点法 D. 画龙点睛法

答案：C

57、在旅游团参观 5A 级景区绍兴兰亭前，导游详细介绍了王羲之创作天下第一行书《兰亭集序》的故事，当游客追问真迹下落时，导游告诉游客等进入景区后再告知答案，这种导游讲解方法属于_____。

- A. 触景生情法 B. 虚实结合法 C. 问答法 D. 制造悬念法

答案：D

58、“四川有座峨嵋山，离天只有三尺三；湖北有座黄鹤楼，半截插在云里头”，这种导游讲解运用了_____的修辞手法。

- A. 夸张 B. 引用 C. 双关 D. 映衬

答案：A

59、按照接待计划，一个来自云南的旅游团将于次日乘 6 点的早班飞机离开上海，但是饭店餐厅无法提供正常早餐，地陪导游应该_____。

- A. 与餐厅经理交涉，要求餐厅提早开餐
B. 帮助游客提前在外卖店代购
C. 请客人自行解决早餐
D. 请餐厅提前准备简便餐食

答案：D

60、游客提出住更高标准的房间时，导游员的正确做法是_____。

- A. 告知游客超标，不能满足
B. 如有房间，可予以满足，但游客要交付退房损失费和房费差价
C. 婉言拒绝
D. 请全陪报告组团社，由组团社决定

答案：B

61、旅游团中一游客与同室客人发生矛盾，要求住单间，导游人员的下列做法不正确的是_____。

- A. 导游人员先请领队调解或内部调整
- B. 饭店如有空房，可满足其要求
- C. 委婉拒绝游客的要求，请客人忍耐几天
- D. 如果住单间，告知游客房费由提出方自理

答案：C

62、一名海外游客在离境前一天晚上找导游员，希望导游员帮她把一件贵重礼品转交给当地的朋友。面对此要求，导游员首先应（ ）。

- A. 向旅行社汇报，经领导同意后按规定办理
- B. 为游客着想，立即答应游客的要求
- C. 婉言拒绝游客的要求
- D. 请游客把礼品带回，下次来再带来

答案：C

63、旅游者的下列要求中，导游员必须满足，否则就是违约的是-----。

- A. 旅游者在旅游协议中已声明的饮食禁忌
- B. 旅游者要求退、换餐
- C. 旅游者想换个档次更高的酒店
- D. 旅游者要求品尝风味餐

答案：A

64、全国所有旅客列车从-----年1月1日起实行车票实名制。

- A. 2002
- B. 2004
- C. 2006
- D. 2012

答案：D

65、遇到不可抗力会造成旅游计划的被迫改变。导游员的下列做法中，不正确的是-----。

- A. 实事求是地将情况向旅游者说清楚求得其谅解
- B. 提出替代方案，与旅游者协商，并告知有关法律法规规定
- C. 立即给旅游者一定的物质补偿
- D. 以精彩的导游讲解、热情的服务吸引旅游者的注意力

答案：C

66、发生漏接事故后，导游员首先应做好的工作是-----。

- A. 到旅游者下榻的饭店向他们说明情况并道歉
- B. 积极采取弥补措施
- C. 给予旅游者一定的物质补偿
- D. 与旅游团下榻的饭店联系客人是否已前往入住

答案：D

67、地陪在上午9:00到达机场，然而本应在9:30到达机场的游客一直到10:00还未接到，地陪打电话给旅行社才知道该团因故临时更改了航班，改乘当日8:00抵达的航班，旅行社因联系不上该地陪已临时派另一名导游先将团队接到酒店。这种情况属于-----事故。

- A. 漏接
- B. 空接
- C. 误接
- D. 错接

答案：B

68、一名未满18周岁的澳门学生，在内地旅游使用的有效证件是_____。

- A. 台湾居民来往大陆通行证

- B. 港澳居民来往内地通行证
- C. 港澳居民身份证
- D. 中华人民共和国居民身份证

答案: B

69、如果游客遇到登机前身份证丢失或不符合要求的情况,可在不迟于所乘航班预计起飞时间前_____分钟,到候机楼公安民警值班室申请办理临时身份证明。

- A. 120
- B. 90
- C. 60
- D. 30

答案: C

70、1982 版到 2014 版的熊猫金银纪念币标注的重量单位都是“盎司”,2016 版纪念币将计量单位改为“克”,请问 1 盎司等于_____克。

- A. 31.1035
- B. 30.1035
- C. 31.0235
- D. 30.0235

答案: A

71、位于东 8 区的北京,迎来了早上 6 点钟的太阳,而此时纽约应该是_____点。

- A. 当天 17 时
- B. 前一天 17 时
- C. 当天 16 时
- D. 前一天 16 时

答案: B

72、乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的游客,其携带的液体物品每件容积不超过_____毫升。

- A. 150
- B. 120
- C. 100
- D. 80

答案: C

73、下列事故中属于治安事故的是-----。

- A. 盗窃
- B. 火灾
- C. 食物中毒
- D. 旅游者意外受伤

答案: A

74、根据我国民航部门对行李的破损赔偿规定,被托运的行李全部或者部分损坏、丢失赔偿金额每公斤不超过人民币-----元。

- A. 50
- B. 80
- C. 90
- D. 100

答案: D

75、旅游者突发重病,在急救过程中需要手术签字时,地陪应请-----签字。

- A. 领队
- B. 公证人员
- C. 团长
- D. 全陪

答案: A

76、导游员发现旅游者食物中毒后,首先应-----。

- A. 将患者送往就近医院抢救
- B. 设法进行催吐
- C. 报告旅行社及相关部门
- D. 停止旅游活动

答案: B

77、重症中暑会出现昏倒、痉挛、皮肤干热、体温超出-----等症状。

- A. 38℃
- B. 39℃
- C. 40℃
- D. 42℃

答案: C

78、当发现旅游团在住饭店时发生了火灾,导游员首先应-----。

- A. 通知领队并协助通知全体成员
- B. 组织救援,疏散旅游者
- C. 报警,拨打 119
- D. 寻找灭火器灭火

答案: C

79、公安机关统一签发电子普通护照,在传统本式普通护照中嵌入电子芯片始

于_____。

A. 2011 年 6 月 15 日

B. 2011 年 5 月 15 日

C. 2012 年 6 月 15 日

D. 2012 年 5 月 15 日

答案: D

80、从 2015 年 5 月 6 日起, 乘客通过互联网和手机购票的停售时间为列车开车前分钟。

A. 20

B. 30

C. 50

D. 60

答案: B

81、游客携带中药材、中成药前往港澳地区的, 总限值为人民币_____元。

A. 250

B. 200

C. 150

D. 100

答案: C

82、普通旅客乘坐火车, 可以免费携带物品的长、宽、高之和不能超过_____厘米。

A. 160

B. 170

C. 180

D. 190

答案: A

83、游客要求退票, 此时距离火车发车时间仅有 3 个小时, 退票费应按票价的百分之计收。

A. 80

B. 60

C. 40

D. 20

答案: D

84、在英国旅行时, 出行乘坐计程车非常方便, 如果没有充足的理由, 计程车司机必须接受任何行程不超过 12 英里的车辆租用, 12 英里约合_____公里。

A. 18

B. 18.5

C. 19.3

D. 20.1

答案: C

85、下列护照中属于中华人民共和国普通护照的是_____。

A. 发给出国的一般公民、国外侨民的护照

B. 发给派往国外从事文化, 经济工作人员的护照

C. 政府高级官员

D. 政治代表团人员、外交使节人员

答案: A

86、导游员在带团时要特别注意儿童的年龄或身高, 如果儿童乘坐火车, 身高超过_____米时应购买全价票。

A. 1.2

B. 1.3

C. 1.4

D. 1.5

答案: D

87、乘坐国际航班抵达巴黎的旅客, 在飞机降落时听到广播, 此刻戴高乐机场的地面温度为华氏 86 度, 这相当于摄氏_____度。

A. 26

B. 28

C. 30

D. 32

答案: C

88、在旅游途中如果有游客被毒蛇咬伤, 导游员应该马上用绳、布带或其他植物纤维在伤口上方超过一个关节处结扎, 为免组织坏死, 每隔_____分钟需放松一次。

A. 10

B. 15

C. 20

D. 25

答案: B

89、游客想在宗教活动场所外举办大型宗教活动, 导游员应制止并告知, 这类活动必须先征得举办地省、自治区、直辖市人民政府_____部门的同意。

A. 宗教事务管理

B. 对外事务管理

C. 旅游行政管理

D. 教育管理

答案：A

90、入境游客可免税携带烟草制品的限量是_____。

- A. 香烟 200 支
- B. 香烟 400 支
- C. 雪茄 50 支
- D. 烟丝 400 克

答案：B

91、对出入境人员进行的_____不存在任何特殊免检对象。

- A. 海关检查
- B. 安全检查
- C. 边防检查
- D. 卫生检疫

答案：B

92、一位 7 岁的小学生购买机票，可以按照同一航班成人普通票价的_____购买儿童票。

- A. 10%
- B. 20%
- C. 30%
- D. 50%

答案：D

93、根据国家民航局规定，乘坐经济舱的旅客，其登机手提行李_____。

- A. 不限制携带行李件数，限重 5 千克
- B. 只能携带一件，不限重量
- C. 只能携带一件，限重 5 千克
- D. 可以携带两件，限重 5 千克

答案：C

94、根据《中国民航旅客、行李国内运输规则》规定，旅客随身携带的手提行李尺寸均不得超过_____。

- A. 20 × 30 × 45 厘米
- B. 25 × 30 × 50 厘米
- C. 20 × 40 × 55 厘米
- D. 25 × 40 × 55 厘米

答案：C

95、成年游客购买铁路旅客人身意外伤害保险的费用是 3 元，最高赔付额是_____万元。

- A. 5
- B. 10
- C. 20
- D. 30

答案：D

96、一张 500 元的火车票，在开车前一小时退票，应收取的退票款是_____元。

- A. 25
- B. 50
- C. 75
- D. 100

答案：D

97、我国列车车次前冠以“T”字母的为_____。

- A. 特快列车
- B. 直达列车
- C. 临时列车
- D. 快速列车

答案：A

98、中国国际航空公司的英文代码是_____。

- A. MF
- B. CZ
- C. CA
- D. MU

答案：C

99、一个 15 人的英国旅游团来华旅游，办理的团体签证是一式_____份。

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

答案：B

100、入住饭店后，客人反映电视机没有遥控器，地陪的正确做法是-----。

- A. 安慰客人，将就一晚，反正明天就离店
- B. 告诉客人这种小问题可以找领队来解决
- C. 立即报告旅行社，请示处理办法
- D. 找楼层服务员解决

答案：D

101、在接待大型旅游团队的过程中，保障旅游者的人身和----- 是导游员的头等要

事。

- A. 行动自由 B. 财产安全 C. 随身物品 D. 身体健康

答案: B

102、下列关于散客旅游者的描述中, 不正确的是-----。

- A. 通常文化层次较高 B. 有较丰富的旅游经验
C. 对服务的要求不高 D. 自主旅游能力较强

答案: C

103、送外国旅游团出境时, 全陪和地陪可在-----离开机场。

- A. 旅游团所乘航班起飞后 B. 旅游团办理登记手续时
C. 与旅游团成员交接完行李后 D. 旅游团进入隔离区后

答案: D

104、某旅行团乘今天下午 16: 00 的航班离开北京飞往香港, 地陪小李应在-----之前把旅游团带到机场。

- A. 13: 00 B. 14: 00 C. 14: 30 D. 15: 00

答案: B

105、导游员在对个体散客的讲解可以采取-----的形式进行。

- A. 对话问答 B. 先抑后扬 C. 概略叙述 D. 分段讲解

答案: A

106、条理清楚的导游讲解必须建立在符合-----的基础上。

- A. 逻辑 B. 思维 C. 情理 D. 情节

答案: A

107、境外旅游团乘坐飞机离开一地时, 登机牌应由-----来分配。

- A. 团长 B. 地陪 C. 领队 D. 全陪

答案: C

108、中国银行在收兑旅行支票时收取-----的贴息。

- A. 0. 25 % B. 0. 5 % C. 0. 75 % D. 1 %

答案: C

109、某旅行团定于当日晚乘 21: 00 起飞的航班离开桂林, 晚餐后部分旅游者提出再看一下市容, 地陪应-----。

- A. 提醒旅游者不要太晚回来, 以免误机
B. 与全陪分头陪同前往
C. 劝阻旅游者不要前往
D. 告诉旅游者如误机, 责任自负

答案: C

110、一旦发生旅游者财物被盗, 导游员首先应-----。

- A. 安慰旅游者 B. 保护好现场
C. 向公安部门报案 D. 报告旅行社

答案: C

111、旅游团因故推迟离开某市一天, 该市地陪首先应-----。

- A. 适当延长该团在主要景点的游览时间
B. 酌情为该团增加游览景点
C. 及时将该团行程变化通知组团社
D. 为该团重新落实用餐、用房、用车事宜

答案: D

112、“苏州城内园林美，城外青山也秀美。那一座座山好似一头头保护苏州城的神兽，灵岩山像伏地的大象，太平山像金钱豹，金山像卧龙，虎丘山犹如……”，这段导游词体现了导游讲解语言的-----原则。

- A. 完整性 B. 生动性 C. 逻辑性 D. 准确性

答案：B

113、导游员在进行导游活动时，-----人以上的旅游团应举接待社社旗。

- A. 6 B. 8 C. 9 D. 10

答案：C

114、导游员看到道路两边的树木，在向游客介绍树种及特色时，还向游客介绍了我国的植树节。此时导游员运用的讲解方法是-----。

- A. 突出重点法 B. 分段讲解法 C. 制造悬念法 D. 由点及面法

答案：D

115、旅客持全价票乘坐国内航班商务舱，可免费托运的行李是-----千克。

- A. 20 B. 30 C. 40 D. 50

答案：B

116、下列旅客中可以免交民航发展基金的有-----。

- A. 持公务护照的旅客
B. 12 周岁以下的儿童
C. 持外交护照的旅客
D. 48 小时内过境旅客

答案：B

117、下列选项中，-----属于导游人员必须掌握的旅行常识。

- A. H1N1 流感预防知识 B. 当地特色商品知识
C. 国际时区知识 D. 行李托运常识

答案：D

118、地陪接待一个来自新加坡的 VIP 团，接待社的领导随同地陪前往机场迎接。当宾主双方见面时，地陪正确的介绍方式是-----。

- A. 先自我介绍，再将接待方领导介绍给客人
B. 先自我介绍，再将客人介绍给接待方领导
C. 先将领导介绍给客人，再自我介绍
D. 先将客人介绍给领导，再自我介绍

答案：C

119、导游工作主体成员间的良好沟通合作是完成旅游团接待工作的保证，他们共同的任务是-----。

- A. 认真执行旅游接待计划 B. 为旅游者提供满意的服务
C. 为旅行社争取经济利益 D. 服务地方经济

答案：A

120、当外国旅游者离开本地前往下一城市前，导游员应提醒其将贵重物品-----。

- A. 随身携带 B. 夹放在托运行李中
C. 请领队保管 D. 单独托运

答案：A

121、当天参观游览开始前，在离开住店时发现有一位客人因身体不适留在房间休息。这时地陪正确的做法是-----。

- A. 马上拨打 120 电话 B. 请领队（全陪）留在饭店照顾病者

C. 通知饭店有关部门给予关心 D. 先将自备药物给病者服用

答案: C

122、在一地游览安排中,若发现活动内容与上几站有明显的重复和雷同,全陪首先应该-----。

- A. 向组团社反映情况 B. 与地接社交涉
C. 向地陪建议进行调整 D. 把情况通告游客

答案: C

123、导游员在讲解西湖夏天荷花景色时,用“接天莲叶无穷碧,映日荷花别样红”来描述。这种讲解法叫-----。

- A. 画龙点睛法 B. 联想法 C. 点面结合法 D. 引用名句法

答案: D

124、外国旅游者提出要求,请导游员帮助购买中国名画,并代办托运回国。导游员应该-----。

- A. 婉言拒绝
B. 向委托人收取必要费用,帮助代办
C. 向旅行社请示,得到准许后帮助办理
D. 请旅游者自行购买,并随身携带出境

答案: A

125、下列事故中,属于完全因导游员的工作失误造成的是-----。

- A. 旅游者在游览中走失 B. 旅游者丢失行李 C. 错接 D. 空接

答案: C

126、导游人员等级分为-----。

- A. 一个等级 B. 两个等级 C. 三个等级 D. 四个等级

答案: D

127、某国内旅行社的全陪带一个 25 人的国内旅游团在北京旅游。按计划全体客人将在某日中饭后乘坐卧铺返回原居住地。前一天晚上,当地地接社的票务员就告诉全陪,由于正值旅游旺季卧铺火车票无法买到,全体游客只能乘硬座返回。全陪知道情况后应采取的措施是-----。

- A. 暂时隐瞒事实,以免客人闹事
B. 告知事实,说明无法改变
C. 主动与客人商量,尽量说服他们坐硬座返回
D. 责成地接社一定买到火车卧票,或改成机票

答案: C

128、ADS 签证的中文解释是“被批准的旅游目的地国家”。该签证在旅游目的地国家境内-----。

- A. 不可转签 B. 可以延期 C. 可以长住 D. 可以进行劳务活动

答案: A

129、以下城市中,-----不是我国公安部授权的口岸签证机关设立的口岸。

- A. 天津 B. 福州 C. 武汉 D. 桂林

答案: C

130、民航允许持票旅客每人按规定免费托运的行李重量为:头等舱-----千克,公务舱-----千克,经济舱-----千克。

- A. 40、30、20 B. 30、20、20
C. 50、40、20 D. 50、40、30

答案：A

131、以下导游预防和处理游客晕车问题，错误的做法是-----。

- A. 提醒游客坐车前一定要吃得很饱
- B. 提醒游客坐车前不要吃得太油腻
- C. 建议游客将腰带束紧
- D. 建议游客坐在大巴靠窗的位置

答案：A

132、旅游故障按照故障涉及面大小可划分为单一性故障和-----。

- A. 合成性故障
- B. 复合性故障
- C. 多样性故障
- D. 复杂性故障

答案：B

三、多选题（至少有两个选项是正确的，多选、少选、错选、不选均不得分）

1、以下_____属于世界各国的导游服务都具有的属性。

- A. 社会性
- B. 文化性
- C. 异地性
- D. 暂时性
- E. 经济性

答案：ABE

2、未来旅游活动的发展趋势对导游服务提出新的要求，表现为_____

- A. 对导游服务提出更高的知识要求
- B. 随着科技进步，图文声像导游将占据主导地位
- C. 参与性活动的发展要求导游方法多样化
- D. 导游服务个性化，并朝品牌化导游方向发展
- E. 导游人员作为自由职业者是必然趋势

答案：ACDE

3、导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，具有_____的特点。

- A. 独立性强
- B. 脑体高度结合
- C. 客观要求复杂多变
- D. 跨文化性
- E. 导游个性化鲜明

答案：ABCD

4、游客的旅游自由权应包括_____。

- A. 旅游服务自主选择权
- B. 旅行自由权
- C. 逗留权
- D. 依约享受旅游服务权
- E. 旅游公平交易权

答案：BC

5、导游服务是旅行社核心竞争力的重要组成部分，主要有以下_____几方面的体现。

- A. 导游服务体现旅行社的服务水平和质量
- B. 导游服务在旅行社业务中具有核心地位
- C. 导游服务是旅行社完成旅游服务的根本保证
- D. 导游服务是旅行社之间相互竞争的焦点
- E. 导游服务是旅行社改进产品的主要途径

答案：ABDE

6、旅游者准备参加旅行社组织的小包价旅游团，下列旅游服务项目中，属于旅游者可选择_____。

- A. 节目欣赏
- B. 早餐
- C. 住房
- D. 导游讲解
- E. 风味餐

答案：ADE

7、在我国，参加导游人员资格考试的条件正确的有_____。

- A. 中华人民共和国公民
- B. 具有大专或者以上学历
- C. 身体健康

- D. 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力
- E. 参加国家旅游局或地方旅游行政管理部门组织的考试培训

答案：ACD

8、据 2018 年 1 月 1 日起施行的《导游管理办法》规定，在旅游行业组织注册并申请取得导游证的人员，应当向所在地旅游行业组织提交_____材料。 _

- A. 身份证
- B. 导游人员资格证
- C. 本人近期照片
- D. 注册费用
- E. 注册申请

答案：ABCE

9、对于中级导游员晋升高级导游员的学历要求有_____。

- A. 大专及以上学历
- B. 本科及以上
- C. 旅游类大专及以上学历
- D. 外语类大专及以上学历
- E. 中专及以上

答案：BCD

10、导游带领团队参加大型活动时如果发生公共安全事故，正确的应对方法有_____。

- A. 寻找出口所在位置和各种逃生标识
- B. 发生意外时最好跟随人群逃离
- C. 仔细观察周围场地，寻找逃生机会
- D. 被人群推倒时要设法靠近墙壁
- E. 被人群推倒时要将身体蜷成球状，面向墙壁，双手紧扣置于颈后并大声呼救

答案：ACDE

11、_____构成了导游服务三要素，缺一不可，只有三者的和谐结合才称得上是高质量的导游服务。

- A. 语言
- B. 知识
- C. 态度
- D. 思想品德
- E. 服务技能

答案：ABE

12、导游职业道德三意识为_____。

- A. 政治意识
- B. 敬业意识
- C. 服务意识
- D. 看齐意识
- E. 大局意识

答案：ABC

13、下列关于导游人员相关礼仪规范的说法中，正确的有_____。

- A. 女导游可以佩戴耳环、手镯等饰物
- B. 带团时最好不要吃葱、蒜、韭菜等有异味的食物
- C. 坐下时不应高跷二郎腿
- D. 始终以微笑来面对游客，为游客提供微笑服务
- E. 不得随意进入游客的房间，但在有事需要进入时，应事先电话约定并准时抵达

答案：BCDE

14、导游人员着装的 TPO 原则分别是指_____。

- A. 风格
- B. 品味
- C. 场合
- D. 时间
- E. 地点

答案：CDE

15、女士套裙的穿法正确的是_____。

- A. 裙子不盖过脚踝
- B. 女士在正式场合穿套裙时，可将上衣衣扣部分解开
- C. 气温高时，女士的套裙外套可脱下挂在椅背后
- D. 套裙一般用于正式场合，所以妆容应配合稍微浓一些
- E. 女士在选择与套裙相配的鞋袜时，不可将袜口暴露在外

答案：AE

16、导游人员的坐姿要给游客一种温文尔雅的感觉，其基本要领包括_____。

- A. 上体自然挺直
- B. 双腿自然弯曲
- C. 臀部坐在椅子前端
- D. 男性导游人员可张开双腿，以显示自信、豁达
- E. 女性导游人员一般双膝并拢，以显示庄重、矜持

答案：ABDE

17、地陪导游接旅游团前的业务准备包括_____。

- A. 落实住房
- B. 熟悉接待计划
- C. 落实旅游车辆
- D. 做好有关知识准备
- E. 与全陪联系

答案：ABCE

18、地陪导游准备接待一个旅游团，作为一名新导游，接待计划中安排的某景点他没去过，他需要做的业务准备有_____。

- A. 熟悉景点的线路
- B. 厕所位置
- C. 熟悉景点机构
- D. 景点开放时间
- E. 购票点

答案：ABD

19、在地陪带团过程中，要随时提醒游客记住旅游车的_____等信息。

- A. 司机姓名
- B. 座位数
- C. 车牌号
- D. 车型
- E. 颜色

答案：CDE

20、入住饭店后，地陪应向全团介绍饭店的主要设施，包括_____。

- A. 餐厅位置
- B. 停车场
- C. 客房内收费项目
- D. 安全通道位置
- E. 洗衣房

答案：ACD

21、带团期间，每晚旅游者进入房间前，地陪应向客人交待清楚_____事项。

- A. 次日活动安排
- B. 叫早时间
- C. 早餐菜品
- D. 集合时间和地点
- E. 次日入住酒店名称

答案：ABD

22、下列关于导游员递交名片的作法中，正确的有_____。

- A. 递名片给他人时，只能用右手，以表示恭敬对方
- B. 递名片给他人时，名片正面应面朝对方
- C. 与多人交换名片时，切勿挑三拣四采用“跳跃式”的方式递交名片
- D. 接受名片时，应双手捧接最佳
- E. 接受名片后，应马上放在包里以示尊重

答案：BCD

23、下列关于导游员进行沿途导游的做法中，正确的有_____。

- A. 面带微笑站在车的前部、司机的右后侧
- B. 对重要的内容要重复讲解或加以解释
- C. 高速公路上要站稳抓牢进行导游讲解
- D. 旅游者如果比较疲劳，导游员可少讲解，多让旅游者休息
- E. 长距离行驶时，导游可以穿插进行一些游戏和娱乐内容

答案：ABDE

24、关于用餐时的导游服务，正确的描述有_____。

- A. 地陪应介绍餐厅的设施、菜肴特色、酒水类别和洗手间的位置
- B. 告知旅游者餐饮标准所含范围与自费项目

C. 巡视用餐 2-3 次, 解答旅游者在用餐中提出的问题

D. 让有特殊饮食习惯的旅游者单独用餐

E. 监督、检查餐厅是否按标准提供服务

答案: ABE

25、一篇完整的地陪导游欢迎词, 主要包括的内容有_____。

A. 代表所在旅行社、本人和司机热忱欢迎客人到本地观光游览

B. 介绍本人和司机的姓名及所属旅行社

C. 征求旅游者对接待工作的意见和建议

D. 预祝大家旅游愉快顺利

E. 表示自己为客人提供服务的诚挚愿望和希望得到合作的意愿

答案: ABDE

26、如果发生旅游者在境外滞留不归的事件, 领队应当及时向_____报告, 寻求帮助。

A. 当地警察机构

B. 地接社

C. 组团社

D. 我国驻所在国使领馆

E. 该国驻华使领馆

答案: CD

27、散客团旅游与团体包价旅游的区别有_____。

A. 付费方式不同

B. 旅游服务价格不同

C. 人数多少不同

D. 旅游时间长短不同

E. 散客团旅游只有地陪, 既无领队也无全陪

答案: ABE

28、导游员在讲解的时候要根据-----来调节音量。

A. 旅游者的数量

B. 旅游者的理解能力

C. 导游讲解地点

D. 讲解的内容

E. 旅游者的年龄

答案: ACDE

29、为防止旅游者在景点游览时走失, 地陪导游应做好的工作有_____。

A. 自由活动时, 提醒旅游者不要走得太远

B. 时刻和旅游者在一起, 经常清点人数

C. 防止其他人员进入游览队伍

D. 提醒旅游者跟上团队, 不要在一旁自由活动或摄影时间过长

E. 以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者

答案: ABDE

30、导游人员与旅游者目光接触的向度是指视线接触的方向。视线向下接触一般有以下含义。

A. 期盼

B. 爱护

C. 宽容

D. 理性

E. 轻视

答案: BCE

31、竖起大拇指在中国表示称赞、夸奖, 但在_____却表示请求“搭车”。

A. 日本

B. 新西兰

C. 英国

D. 墨西哥

E. 法国

答案: BCE

32、首语包括点头和摇头, 在_____的某些地方就奉行“点头不算摇头算”的原则, 即同意对方意见用摇头表示, 不同意则用点头表示。

A. 泰国

B. 韩国

C. 美国

D. 印度

E. 日本

答案: AD

33、导游人员带团应遵循的原则有_____。

A. 游客至上原则

B. 服务至上原则

C. 合理而可能原则

D. 履行合同原则

E. 公平对待原则

答案：ABDE

34、从中国山水画与西方油画的比较，就能明显感觉到东方人与西方人的思维差异，西方人的思维方式一般是_____。

- A. 从抽象到具体
- B. 从具体到抽象
- C. 从远到近
- D. 从近到远
- E. 由小到大

答案：BDE

35、活泼型游客的个性特征主要有_____。

- A. 喜好交际
- B. 乐于助人
- C. 争强好胜
- D. 敏感多疑
- E. 好出点子

答案：ABE

36、在旅游中期阶段，旅游者容易表现出_____心理。

- A. 求安全
- B. 懒散
- C. 求全
- D. 求新
- E. 群体

答案：BCE

37、导游员在接待高龄游客时，下列做法正确的是_____。

- A. 日程安排不要太紧，活动量不宜过大
- B. 适当增加休息时间和上厕所的次数
- C. 采用激将法激发游客的游兴
- D. 重要事项要反复提醒
- E. 晚间活动不要回酒店太晚

答案：ABDE

38、调节游客情绪的主要方法有_____。

- A. 诱导法
- B. 精神补偿法
- C. 分析法
- D. 物质补偿法
- E. 转移法

答案：BCDE

39、某地陪导游上午 11 点将接待的两名黎巴嫩客人安排入住饭店后，对他们说，12 点带他们到餐厅用餐，可游客说，他们通常在 15:00 点以后用午餐，不同意导游的要求。此时，该导游应该_____。

- A. 15:00 后带他们去零点餐厅
- B. 告诉他们餐厅 15:00 点后不提供用餐
- C. 告诉他们超过用餐时间自行解决
- D. 劝其入乡随俗，过时用餐需另付服务费
- E. 和旅行社沟通

答案：BD

40、游客在_____情况下要求调换房间，导游应予以满足。

- A. 房间有老鼠
- B. 楼层不好
- C. 房间看不到风景
- D. 夏天空调不制冷
- E. 浴缸有污迹

答案：AD

41、旅游团对计划中预定当天的风味餐提出退餐，并自行安排到他处用餐。地陪最佳的做法是-----。

- A. 劝其按约定的时间前往餐厅
- B. 告知风味餐厅不允许退餐
- C. 若旅游团执意退餐，则告知其要赔偿餐厅损失
- D. 陪同旅游团到他处用餐
- E. 地陪应协助旅游团安排在他处的用餐

答案：ACE

42、如果游客要求增加游览项目，导游人员的正确操作应该是_____。

- A. 告诉游客增加游览项目需要增加费用，如果游客对费用没有意见，就积极安排
- B. 看时间是否允许，如果没问题要先请示接待社
- C. 请接待社有关部门报价，将报价报给游客
- D. 游客认可报价后，地陪应陪同前往，并将费用收取后按实际花销支付给司机
- E. 将游客所缴费用的收据交给游客

答案：BCE

43、入境旅游团中一游客希望购买几件古玩，_____是导游人员的正确处理方法。

- A. 告诉游客古玩商店一般价格较高，可考虑在地摊上选购物美价廉的仿古艺术品
- B. 如游客从私人手上购买古玩，应提醒游客鉴别真伪
- C. 首先要带游客去正规的古玩商店
- D. 提醒游客保存好发票
- E. 提醒游客保留古玩上的火漆印

答案：CDE

44、游客请导游人员代为购买某商品并快递时，导游人员应_____。

- A. 尽最大所能帮助游客
- B. 一般应婉拒
- C. 请示旅行社领导，看是否接受委托
- D. 如旅行社同意，则收取足够的钱款
- E. 快递后给对方预留的手机号留言，以示所委托之事已办妥

答案：BCD

45、在时间允许的情况下，以下_____几种情况游客要求自由活动，导游人员应该劝阻。

- A. 刚出现恐怖袭击的巴黎街头
- B. 游客骑自行车游玩初来乍到的城市闹市区
- C. 青岛第一海水浴场戏水
- D. 下一站景点曾经去过
- E. 游湖泊景观时不随团走路，划船欣赏湖域风光

答案：ABE

46、每天早上在宾馆出发前往景点开车前，地陪应_____。

- A. 预报当天天气
- B. 宣布景区内的集合时间与地点
- C. 预报游览地点、地形
- D. 预报行走路线的长短

答案：ACD

47、某国内旅游团离站前请地陪导游帮助转递一包裹给其在当地的亲友，该导游经接待社同意后接受了该旅游者的委托，其办理的程序是_____。

- A. 打开检查
- B. 请客人写委托书
- C. 收据交给旅行社
- D. 收取一定的费用
- E. 签收人确认签字

答案：ABCE

48、一个美国旅游团一行18人到中国旅游，11月5日晚上，团员史密斯先生打电话告诉全陪他的妻子突患重病，需要他及时回国，全陪得知此消息后应该_____。

- A. 导游人员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游
- B. 告知未享受的旅游活动费用不退

- C. 立即向组团社和地接社进行通报
- D. 协助订购返程机票，联系用车
- E. 办理签证分离手续

答案：CDE

49、导游在接待亲子旅游团时，对儿童的正确做法应是_____。

- A. 不讨好儿童而给其买食物、玩具
- B. 不在旅游活动中突出儿童，而冷落其他游客
- C. 家长同意后，可单独带儿童外出活动
- D. 儿童生病，应及时建议家长请医生诊治
- E. 不能提供药品给儿童服用

答案：ABDE

50、因导游自身原因造成旅游团漏接后，导游应采取的补救措施有_____。

- A. 尽量满足游客的要求
- B. 给游客一定的物质补偿
- C. 提供更优质的讲解
- D. 诚恳赔礼道歉，求得游客谅解
- E. 请接待社领导出面赔礼道歉

答案：BCDE

51、某旅游团按计划于 18 点乘飞机抵 B 市，该市接待社导游提前半小时到达机场，从机场咨询台得知该团的飞机因暴雨仍停留在上一站，此时，导游应该_____。

- A. 直接退晚餐
- B. 和司机商量是否等待
- C. 立即返回旅行社等候安排
- D. 立即调整活动日程，尽量保证不减少计划内的游览项目
- E. 及时向旅行社报告

答案：ADE

52、地陪导游到机场迎接入境旅游团时，如发现该团人数减少了，其正确做法有_____。

- A. 察看旅游团入境时是否办理了未到游客的签证注销手续，没有办理的请领队马上办理
- B. 立即通知接待社有关人员变更该团住房、用餐和交通票的数量
- C. 提醒接待社有关人员通知各地接社该旅游团人数变更的情况
- D. 应及时报告接待社，在接待社征得组团社同意后才能迎接旅游团
- E. 联系组团社，查明缺少原因

答案：ABC

53、为防止旅游团误机事故的发生，地陪导游应该_____。

- A. 提前做好旅游团离站交通票据的落实工作，并核对日期、班次、时间、出发机场、目的地
- B. 如交通票据没落实，带团期间要随时与旅行社有关部门联系，了解班次有无变化
- C. 送团前，不安排旅游团到范围广、情况复杂或偏远的景点参观游览
- D. 结合实际情况安排充裕的时间去机场，保证旅游团按规定提前到达离站地点
- E. 送团前，可以安排旅游团到热闹的地方购物或自由活动

答案：ABCD

54、韩国旅游者在华丢失护照和签证后，导游应协助其_____。

- A. 持“护照报失证明”到其驻华使领馆申办新护照

- B. 持新护照到当地公安机关申办签证
- C. 持旅行社证明到当地公安机关办理“护照报失证明”
- D. 到当地接待社开具遗失证明
- E. 向韩国驻华使领馆挂失

答案：ABCD

55、游客的行李在来华航空途中丢失，导游员应该-----。

- A. 带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续
- B. 一时找不回行李，要协助失主购置必要的生活用品
- C. 向旅行社报告，请领导派人协助寻找
- D. 如行李确已丢失，可让失主向相关航空公司索赔
- E. 如行李无法找回，可让失主向机场索赔

答案：ABD

56、下列有关接待宗教旅游团（者）的说法中，正确的有-----。

- A. 非穆斯林到穆斯林家中做客时，一般不主动与妇女或少女握手
- B. 穆斯林客人禁食鳗鱼
- C. 对基督徒可称呼弟兄、姐妹
- D. 对佛教徒不可以道“辛苦”
- E. 对穆斯林客人不可用左手递送物品

答案：ABE

57、要做好与旅游车司机的协作，导游员应该-----。

- A. 及时向司机通报旅游活动信息
- B. 协助司机做好安全行车工作
- C. 结合日程安排，征求司机对行车路线的意见
- D. 在行车途中多与司机闲聊
- E. 司机如感到疲倦的时候，应提醒司机及时休息，勿开疲劳车

答案：ABCE

58、出境游客丢失中国护照和签证后，正确的处理措施是-----。

- A. 导游员帮助失者去当地接待社开具遗失证明
- B. 持地接社遗失证明尽快地到就近警察机构报案，取得警察机构开具的报案证明
- C. 携带护照、证明和签证影印件等必备材料到所在国移民局办理签证
- D. 回国后携带有关证件申请补办新护照
- E. 持当地警察机构的报案证明和有关材料到我国驻该国使、领馆领取新护照

答案：ABD

59、旅游团中的一位游客向导游员反映放在房间的一架高级相机不见了，导游员的正确处理方法是-----。

- A. 帮助其回忆确切的遗失地点
- B. 报告饭店保安部门，请求协查
- C. 立即报告组团社
- D. 确认被盗后应向当地公安部门和保险公司报案
- E. 接待社出具遗失证明

答案：ABDE

60、在带团过程中，若出现游客烫伤的意外事件，导游员可以-----。

- A. 用白酒冲洗，为伤者做冷却处理
- B. 用冷开水为伤者做冷敷处理

- C. 用紫药水为伤者做创口外敷
- D. 挑破伤者的水泡
- E. 用冰袋给伤者冰敷烫伤处

答案：AB

61、游客在机场登机前发现身份证已过期，以下_____证件可用于临时身份证明办理。

- A. 户籍证明
- B. 驾驶证
- C. 暂住证
- D. 户口簿
- E. 结婚证

答案：ABCD

62、导游在带团中遇到泥石流发生时应采取的紧急措施有_____。

- A. 跑在泥石流前面
- B. 永远向人多的地方跑
- C. 躲进旁边建筑物
- D. 跑得越快越好
- E. 带领旅游团向山坡上坚固的高处跑

答案：DE

63、在室内遇到地震发生时，导游应带领游客采取的避震措施有_____。

- A. 不要逃出后又返回房中取财物
- B. 迅速进电梯，撤至室外
- C. 不在楼道躲避
- D. 应就地躲避，躲在桌、床等结实的家具下
- E. 尽量躲在窄小的空间内，如卫生间、厨房或内墙角

答案：ACDE

64、旅游期间预防游客患病正确的做法有_____。

- A. 老年游客常安排徒步爬山线路
- B. 一天的游览活动安排得满而紧凑
- C. 时常提醒游客注意饮食卫生
- D. 及时报告天气变化
- E. 干燥季节提醒游客多喝水、多吃水果

答案：CDE

65、面对交通事故的发生，导游若未受重伤，应该_____。

- A. 安抚未受伤的游客
- B. 向游客家属反映最真实的情况
- C. 组织抢救受伤者
- D. 报警，拨打求救电话
- E. 报告旅行社

答案：ACDE

66、外国人、华侨、港澳台同胞入境，均须在指定口岸向边防检查站交验有效证件，边防检查站由_____三方组成。

- A. 公安
- B. 海关
- C. 卫生检疫
- D. 机场
- E. 边防部队

答案：ABC

67、在下列人员中，可向我国外事部门申请办理护照的人员有_____。

- A. 驻外使、领馆工作人员子女
- B. 国内远洋公司海员
- C. 参加海外大学面试的学生
- D. 国际航班的机组人员

E. 旅居国外的侨民

答案：ABD

68、公务护照的签发机关为我国的_____。

- A. 外交部
- B. 公安机关出入境管理机构
- C. 驻外使馆、领馆
- D. 外交部委托的各省、市外事部门
- E. 外交部委托的其他驻外机构

答案：ACDE

69、下列属于普通签证的有_____。

- A. 公务签证
- B. 留学签证
- C. 旅游签证
- D. 工作签证
- E. 人才签证

答案：BCDE

70、台湾居民可以在_____地区申领台湾同胞往来大陆通行证。

- A. 台湾
- B. 大陆
- C. 香港
- D. 日本
- E. 澳门

答案：ABCE

71、台湾的张先生一家从台北到桂林旅游，需要使用的证件为_____。

- A. 通行证
- B. 台胞证
- C. 旅行证
- D. 护照
- E. 签证

答案：BD

72、自 2012 年起公安部颁发的中国公民普通护照中嵌入了电子芯片，其中存储了护照持有人的_____等信息。

- A. 指纹
- B. 血型
- C. 面部肖像
- D. 个人基本资料
- E. 虹膜

答案：ACD

73、前来中国的外国旅游者，可向_____申请办理签证。

- A. 中国驻外领事机关
- B. 入出境口岸的中国公安机关
- C. 外交部授权的驻外签证机关
- D. 外交代表机关
- E. 公安部授权的口岸签证机关

答案：ACDE

74、下列物品中，旅游者在出境时需进行海关申报的物品是_____。

- A. 一台价值 8900 元的单反相机
- B. 一部价值 5700 元的苹果手机
- C. 5000 欧元现金
- D. 鲜肉月饼、香蕉、火腿肠
- E. 重量为 60 克金首饰一件

答案：ABCE

75、出入境时无须向海关申报，可从“绿色通道”通关的人员有_____。

- A. 持公务签证的人员
- B. 持外交签证的人员
- C. 持礼遇签证的人员
- D. 持普通签证的人员
- E. 携带无须向海关申报物品的普通游客

答案：BCE

76、我国边防检查机关不允许_____人员入境。

- A. 不能保障本人在中国所需费用
- B. 拒绝接受查验证件的
- C. 签证即将到期的
- D. 患有精神疾病的
- E. 患有严重心脏病的

答案：ABD

77、对旅客进行登机前的安全检查主要内容有_____。

- A. 证件检查
- B. 签证检查
- C. 行李检查
- D. 身体检查
- E. 出入境登记卡检查

答案：ACD

78、下列游客中，可以携带免税 12 度以上不超过 1.5 升的酒入境的是_____。

- A. 一名 17 周岁的日本游客
- B. 一名 18 周岁的美国游客
- C. 一名 19 周岁的香港游客
- D. 一名 20 周岁的澳门游客
- E. 一名 15 周岁的日本游客

答案：AB

79、游客购买并携带出境的文物，海关凭_____查验放行。

- A. 文物古籍部门加盖的鉴定标志
- B. 文物古籍外销统一发票
- C. 文化行政管理部门开具的《文物出境许可证》
- D. 文化行政管理部门加盖的鉴定标志
- E. 有游客签名的付款证明

答案：BD

80、中国海关规定_____及其制品均不准携带出境。

- A. 麝香
- B. 虎骨
- C. 鹿茸
- D. 犀牛角
- E. 熊胆

答案：ABD

81、我国海关规定，游客在海外购买了_____，无论数量，回国时都必须申报和交验。

- A. 录音带
- B. 杂志
- C. 保健品
- D. 烟丝
- E. 唱片

答案：ABE

82、为确保航空运输安全，国家民航局自 2016 年 10 月 27 日起禁止_____三星 Note 7 手机。

- A. 旅客在机场使用
- B. 旅客随身携带
- C. 旅客在托运行李中托运
- D. 作为航空货物收运
- E. 旅客在手提物品中携带

答案：BCDE

83、加入国际航空天合联盟的中国航空公司有_____。

- A. 中国国航
- B. 东方航空
- C. 厦门航空
- D. 深圳航空
- E. 国泰航空

答案：BC

84、国家民航局规定，_____不得乘坐民航客机。

- A. 纳入不文明旅客黑名单的人
- B. 不足 14 天的新生儿
- C. 孕期超过 9 个月的孕妇
- D. 醉酒旅客
- E. 有恐高症的旅客

答案：BCD

85、从2016年2月1日起试行的《民航旅客不文明行为记录管理办法》将对以下_____行为进行处罚。

- A. 强行登机
- B. 围堵值机柜台
- C. 机舱内打架斗殴
- D. 擅自调换座位
- E. 辱骂空乘人员

答案：ABC

86、《民用航空飞行标准管理条例》中，对旅客擅自调换座位，不听从空乘人员指挥，影响飞机载重平衡或妨碍应急出口功能的行为，根据情节将面临公安机关的_____。

- A. 通报批评
- B. 经济处罚
- C. 行政处罚
- D. 依法追究刑事责任
- E. 严重警告

答案：BCD

87、旅客不得在托运行李内放置的物品有_____。

- A. 家用菜刀
- B. 锂电池
- C. 打火机
- D. 高度白酒
- E. 户外气罐

答案：BCE

88、旅客不能携带乘坐飞机的物品包括_____。

- A. 标注100毫升的防晒乳液
- B. 标注150毫升的洗发膏
- C. 标注180瓦特小时的充电宝
- D. 工艺火柴
- E. 指甲刀

答案：BCD

89、旅客在机舱内出现_____行为，可能面临罚款，情节严重的还将给予行政处罚，直至依法追究刑事责任。

- A. 在洗手间吸烟
- B. 飞机起降时不关闭手机
- C. 飞行期间使用电脑
- D. 在安全门座位将拎包放在脚下
- E. 在飞机起飞时开启行李架

答案：ABDE

90、下列物品中，禁止入境的有_____。

- A. 仿真手枪
- B. 珍贵文物
- C. 带有危害性病菌的植物
- D. 有碍人畜健康的食品
- E. 濒危动物标本

答案：ACD

91、航空客票的经济舱又分不同的座位等级，低舱位与高舱位享受的服务也不同，主要体现在_____等方面。

- A. 优先登机
- B. 提前预定机上座位
- C. 是否允许退票
- D. 餐食服务
- E. 距离安全出口远近

答案：BCD

92、导游人员在接待旅游团中残疾游客时应注意的问题有_____。

- A. 提前做好有关准备
- B. 维护残疾游客的自尊心
- C. 提供适时恰当的服务
- D. 多做提醒工作
- E. 热情接待，随时问候

答案：ABC

93、导游员接到旅游者投诉后，正确的处理方式是_____。

- A. 认真倾听，主动与旅游者沟通
- B. 如果旅游者提出的问题中有不合理成分，导游员可以进行辩驳
- C. 在接到投诉后，导游员要进行全面的调查，并向有关部门核实

- D. 对服务缺陷进行弥补，设法与有关部门商定弥补方案
- E. 注意保护投诉者的隐私

答案：ACDE

94、一旦发现旅游者疑为细菌性食物中毒，导游应该_____。

- A. 立即让游客禁食，同时协助患者反复催吐
- B. 若旅游者集体中毒，应报告卫生防疫部门、接待社和旅游行政管理部门
- C. 封存患者所食用的食物和呕吐物，带到医院协助诊断
- D. 记录医生的救治过程
- E. 送医院救治时，要求医生开具诊断证明，写明中毒原因

答案：ABCE

95、为尽量减少旅游过程中旅游交通故障的发生概率，应做好以下预防措施 -----。

- A. 安排观光路线要考虑当地的交通路况
- B. 上团前，务必提醒车队和司机对车辆进行全面的检修
- C. 上团前，要把行程向司机提前预报
- D. 为确保旅游者安全，应安排他们尽量在前排就坐
- E. 不要催促司机开快车

答案：ABCE

96、某游客在旅游前购买了旅游意外保险，在旅游中因交通事故受重伤住院。为向保险公司索赔，导游应帮助其收集_____等证据。

- A. 医院诊断证明
- B. 化验单据
- C. 公安部门的交通事故证明
- D. 旅行社证明
- E. 其他游客证词

答案：ABC

97、地方陪同导游人员不同于全程陪同导游人员的职责有 -----。

- A. 安排旅游活动
- B. 作好接待工作
- C. 导游讲解
- D. 维护安全、处理问题
- E. 宣传、调研工作

答案：ABC

98、导游员在接受散客接待任务后，应详细阅读接待计划，明确-----。

- A. 旅游车的价格
- B. 抵达本地的日期（时间）、航班（车次）
- C. 下榻的饭店
- D. 所接游客姓名
- E. 提供哪些服务项目

答案：BCDE

99、为了保证旅游者在发生火灾时能尽快疏散，导游员应-----。

- A. 熟悉饭店楼层安全出口的位置
- B. 熟悉饭店楼层电梯间的位置
- C. 提醒游客阅读客房内的安全避难线路示意图
- D. 提醒游客阅读客房内的服务指南
- E. 掌握领队和全体游客的房间号码

答案：ACE