

导游服务规范 50 题

1. 导游在执业过程中应如何证明自己的身份？

答：（1）携带电子导游证；（4 分）

（2）佩戴导游身份标识；（4 分）

（3）开启导游执业相关应用软件。（2 分）

2. 导游服务的范围主要包括哪些？

答：（1）向导服务（3 分）

（2）讲解服务；（3 分）

（3）迎送行、交通、住宿、用餐、游览、购物、文化娱乐等相关旅游服务。（4 分）

3. 导游讲解服务包括哪些内容？

答：（1）沿途讲解；（4 分）

（2）参观游览地的导游讲解；（4 分）

（3）座谈、访问和某些参观点的口译服务。（2 分）

4. 导游服务的作用主要体现在哪几个方面？

答：（1）纽带作用；（2.5 分）

（2）标志作用；（2.5 分）

（3）反馈作用；（2.5 分）

（4）扩散作用。（2.5 分）

5. 导游服务质量主要由哪几方面组成？

答：（1）导游讲解质量；（4 分）

（2）为游客提供生活服务的质量；（3 分）

（3）各项旅游活动安排落实的质量。（3 分）

6. 导游服务的三要素是什么？

答：（1）语言；（4 分）

（2）知识；（3 分）

（3）服务技能。（3 分）

7. 导游应掌握哪些业务知识？

答：（1）应掌握旅游客源地和旅游目的地相关的法律法规常识、时事政治、经济、社会状况、历史、地理、文化和民族民俗知识以及心理学、美学知识。（4 分）

（2）应掌握旅行常识，包括旅行证件知识、领事保护知识、客货运知识、机票政策、海关及移民管理机关规定和必备的应急医疗常识等。（4 分）

（3）宜掌握旅游产品策划、线路设计方面的专业知识。（2 分）

8. 导游应具备哪些技术技能？

答：（1）语言能力；（3 分）

（2）接待操作能力；（4 分）

(3) 信息技术应用能力。(3分)

9. 全程陪同导游的主要职责是什么？

答：(1) 实施旅游接待计划；(2分)

(2) 做好联络工作；(2分)

(3) 做好组织协调工作；(2分)

(4) 维护安全, 处理问题；(2分)

(5) 宣传、调研工作。(2分)

10. 地方陪同导游的主要职责是什么？

答：(1) 安排旅游活动；(2分)

(2) 做好接待工作；(2分)

(3) 进行导游讲解；(2分)

(4) 维护游客安全；(2分)

(5) 处理相关问题。(2分)

11. 景区导游的主要职责是什么？

答：(1) 提供导游讲解；(4分)

(2) 做好安全提示；(3分)

(3) 宣讲环境、生态和文物保护知识。(3分)

12. 导游带团过程中应具备的行为规范主要有哪些？

答：(1) 忠于祖国，坚持“内外有别”原则；(2分)

(2) 严格按规章制度办事，执行请示汇报制度；(2分)

(3) 自觉遵纪守法；(2分)

(4) 自尊、自爱，不失人格、国格；(2分)

(5) 注意一些小节。

13. 导游应具备哪些语言能力？

答：(1) 应具备良好的语言表达能力，熟练运用相应语种提供导游服务；(4分)

(2) 应有使用礼貌语言意识，合理使用体态语言；(3分)

(3) 应熟练掌握讲解语言技巧，做到正确、清楚、生动、灵活。(3分)

14. 地陪在接到接待任务后，应做好哪些准备工作？

答：(1) 熟悉接待计划，掌握旅游者的基本情况、旅游行程安排、特殊要求和注意事项等；(2分)

(2) 做好证件、票据、导游旗等资料物品准备；(2分)

(3) 根据行程安排和旅游者情况做好相关知识准备；(2分)

(4) 做好相应的联络沟通，具体包括联系落实交通、食宿、票务、活动等事宜、确认旅游者所乘交通工具及其确切抵达时间、联系司机确定会面时间和车辆停放位置。(4分)

15. 导游应具备哪些思想素质？

答：(1) 热爱祖国，践行社会主义核心价值观；(4分)

(2) 恪守职业道德，爱岗敬业，坚持游客为本，服务至诚；（3分）

(3) 秉承契约精神，按合同的约定提供导游服务，维护旅游者和旅行社的合法权益。（3分）

16. 导游应具备哪些信息技术应用能力？

答：（1）应熟练掌握移动通信终端与导游服务相关应用软件的使用方法，包括社交、通信、移动办公等软件；（5分）

（2）能够协助旅游者通过移动互联网进行产品预订、定位导航、信息咨询、服务评价等活动。（5分）

17. 导游应如何正确使用导游旗？

答：（1）旅游者人数超过 10 人时持导游旗，并保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的方位，不应使用过多或造型怪异的挂饰；（5分）

（2）暂不使用导游旗时，应妥善放置，不应垫坐、玩耍等。（5分）

18. 接团当天，在旅游团抵达前，地陪应做好哪些服务安排？

答：（1）确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间；（2分）

（2）与旅游车司机联系；（2分）

（3）与行李员联系；（2分）

（4）再次核实交通工具抵达的准确时间；（2分）

（5）持接站牌迎候旅游团。（2分）

19. 旅游团抵达后，地陪应做好哪些服务工作？

答：（1）认找旅游团；（2.5分）

（2）认真核实人数，如与计划不符应及时通知旅行社做变更调整；（2.5分）

（3）集中检查行李，如有行李遗失或破损，应协助当事人到有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续；（2.5分）

（4）集合登车，上车后要礼貌地清点人数，到齐坐稳后请司机开车。（2.5分）

20. 接站服务中，地陪的欢迎辞一般包括哪几个方面？

答：（1）真诚问候旅游者；（2分）

（2）代表所在旅行社、本人及司机欢迎旅游者光临本地；（2分）

（3）介绍自己的姓名及所属单位，介绍司机；（2分）

（4）表示提供服务的诚挚愿望；（2分）

（5）预祝旅游者旅程愉快顺利。（2分）

21. 首次沿途导游的内容主要包括哪些方面？

答：（1）本地概况介绍；（4分）

（2）风光风情导游；（4分）

（3）介绍下榻饭店。（2分）

22. 首次沿途导游时，地陪应注意哪些操作规范？

答：（1）站在车的前部，司机的右后侧，以能见到每一位旅游者为宜；（2分）

（2）面带微笑，表情自然；（2分）

- (3) 正确使用话筒，以问好的方式来询问客人音响效果是否适度；（2分）
- (4) 音量大小适中；（2分）
- (5) 语速快慢得当。（2分）

23. 旅游团抵达饭店后，地陪应做好哪些工作？

答：（1）协助领队或全陪办理入住手续；（2分）

- （2）介绍饭店设施，讲清住店注意事项；（2分）
- （3）照顾行李进房；（2分）
- （4）处理旅游者入住后有关问题；（2分）
- （5）安排叫早事宜。（2分）

24. 在带领旅游者出发参观游览前，地陪应做好哪些工作？

答：（1）提前到达集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作；（2.5分）

- （2）核实、清点人数；（2.5分）
- （3）提醒注意事项；（2.5分）
- （4）准时集合登车，开车前再次清点人数。（2.5分）

25. 在旅游团到达游览景点时，地陪应向旅游者交代哪些注意事项？

答：（1）在下车前，讲清并提醒旅游者记住旅游车的型号、颜色、标志、车号、停车地点以及开车时间；（5分）

（2）在景点示意图前，讲明游览线路、游览所需时间、集合时间和地点以及游览参观中的注意事项。（5分）

26. 当天的旅游活动已结束，在返回饭店的途中，地陪应做好哪些工作？

答：（1）回顾当天活动，询问旅游者对当日活动安排的意见；（2分）

- （2）回答旅游者的有关问题，必要时可做补充讲解；（2分）
- （3）沿途风光导游；（2分）
- （4）宣布次日的活动日程、出发时间、集合地点等；（2分）
- （5）提醒旅游者下车时带好随身物品，地陪先下车并照顾旅游者下车。（2分）

27. 为旅游团提供用餐服务时，导游应做好哪些工作？

答：（1）提前与餐厅联系，核实订餐情况；（2分）

- （2）简单介绍特色餐厅的菜肴特色；（2分）
- （3）引导旅游者到餐厅入座并介绍有关设施；（2分）
- （4）引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺，提倡“厉行节约，反对浪费”；（2分）
- （5）关注用餐情况，解答旅游者在用餐过程中的提问，解决出现的问题。（2分）

28. 开展计划内的文娱活动时，地陪应向旅游者提供哪些服务？

答：（1）陪同前往并简要介绍文化娱乐活动内容和特点；（2分）

- （2）按时组织旅游者入场，倡导旅游者文明参与活动；（2分）
- （3）告知旅游者活动结束后的集合时间和地点；（2分）
- （4）提醒旅游者在文化娱乐场所注意人身和财物安全，并采取必要的防范措施；（2分）

(5) 活动结束后提醒旅游者不要遗留物品并有序退场。(2分)

29. 旅游团结束一地的参观游览活动后,地陪在送行前应该做好哪些工作?

答:(1) 核实交通票据;(2分)

(2) 商定叫早时间、早餐时间、出行李时间、集合出发时间;(4分)

(3) 提醒旅游者尽早与饭店结清有关账目;(2分)

(4) 检查个人物品,及时归还证件、票据等。(2分)

30. 送行服务中,地陪的欢送辞一般包括哪几个方面?

答:(1) 对旅游者及领队、全陪、司机的合作表示感谢;(2分)

(2) 表达友谊和惜别之情;(2分)

(3) 诚恳地征询意见和建议;(2分)

(4) 若旅游活动中有不尽如人意之处,可借此机会表示真诚的歉意;(2分)

(5) 表达美好的祝愿,期待再次相逢。(2分)

31. 全陪在接团准备工作中要做好的知识准备主要包括哪些方面?

答:(1) 客源国(地区)知识;(4分)

(2) 旅游目的地相关知识;(3分)

(3) 与旅游行程安排相关的专题知识。(3分)

32. 全陪在沿途各站需做好哪些服务工作?

答:(1) 应做好各站间的联络工作,做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络协调工作;(2分)

(2) 在活动开展的各个环节协助地陪开展工作;(2分)

(3) 检查督促各站服务质量,及时解决服务中存在的问题;(2分)

(4) 维护和保障旅游者安全,做好各项提醒工作,协助处理各类突发事件和问题;(2分)

(5) 提供旅行过程中的服务,包括生活服务、讲解服务、做好购物顾问等。(2分)

33. 全陪带领旅游团从上一站抵达下一站时应提供哪些服务?

答:(1) 向下一站通报旅游团信息;(2.5分)

(2) 带领旅游团出站;(2.5分)

(3) 做好与地陪的接头工作;(2.5分)

(4) 向地陪转告旅游团游客有关情况。(2.5分)

34. 导游语言除了符合语言规范之外,还应具有哪些特性?

答:(1) 准确性;(4分)

(2) 逻辑性;(3分)

(3) 生动性。(3分)

35. 导游口头语言的表达要领有哪些?

答:(1) 音量大小适度;(2.5分)

(2) 语调高低有序;(2.5分)

(3) 语速快慢相宜;(2.5分)

(4) 停顿长短合理。(2.5分)

36. 导游讲解时,在面部表情的控制方面应注意哪些要点?

答:(1) 灵敏:随着讲解内容或游客反应而变化;(2.5分)

(2) 鲜明:表情分明而确定,不含糊;(2.5分)

(3) 真诚:要表现出真情实感;(2.5分)

(4) 有分寸:要自然、合理、和谐。(2.5分)

37. 导游在与旅游者交谈时,应注意运用哪些语言技巧?

答:(1) 开头要寒暄;(1分)

(2) 说话要真诚;(2分)

(3) 内容要健康;(2分)

(4) 言语要中肯;(2分)

(5) 要“看”人说话;(2分)

(6) 善于把握谈话过程。(1分)

38. 导游带团时应遵循哪些原则?

答:(1) 游客至上原则;(2.5分)

(2) 服务至上原则;(2.5分)

(3) 履行合同原则;(2.5分)

(4) 公平对待原则。(2.5分)

39. 导游带团时应如何尽快地确立自己在旅游团中的主导地位?

答:(1) 以诚待人,热情服务;(4分)

(2) 换位思考,宽以待客;(3分)

(3) 树立威信,善于“驾驭”。(3分)

40. 在游览过程中,导游应如何激发旅游者的游兴?

答:(1) 通过直观形象激发;(2.5分)

(2) 运用语言艺术激发;(2.5分)

(3) 通过组织文娱活动激发;(2.5分)

(4) 通过声像导游手段激发。(2.5分)

41. 导游在为旅游者服务时,应把握的心理服务技巧主要有哪些?

答:(1) 尊重旅游者;(2分)

(2) 微笑服务;(2分)

(3) 使用柔性语言;(2分)

(4) 与旅游者建立“伙伴关系”;(2分)

(5) 提供个性化服务。(2分)

42. 导游在组织旅游团的旅游活动时,常用的技巧有哪些?

答:(1) 灵活搭配活动内容;(2分)

(2) 科学安排旅游者饮食;(2分)

- (3) 尽快安排游客入住；（2 分）
- (4) 注意旅行服务技巧；（2 分）
- (5) 引导旅游者理性购物。（2 分）

43. 全陪（地陪）要处理好与领队的关系，主要有哪些协作技巧？

答：（1）尊重领队，遇事与领队多磋商；（2 分）

- （2）关心领队生活，支持领队工作；（2 分）
- （3）多给领队荣誉，调动其积极性；（2 分）
- （4）灵活应变，掌握工作的主动权；（2 分）
- （5）争取游客支持，避免正面冲突。（2 分）

44. 导游在接待有儿童的旅游团时，应注意哪些方面？

答：（1）注意儿童的安全。（2 分）

（2）四不宜：不宜为讨好儿童而给其买食物、玩具，不宜突出儿童而冷落其他旅游者，即使家长同意也不宜单独带儿童外出活动，儿童生病不宜建议家长给孩子服药，而应及时请医生诊治。（4 分）

- （3）对儿童的饮食起居多给予适当的关照。（2 分）
- （4）注意儿童的收费标准。（2 分）

45. 导游在接待高龄旅游者时，应注意哪些方面？

答：（1）妥善安排日程；（2 分）

- （2）做好提醒工作；（2 分）
- （3）注意放慢速度；（2 分）
- （4）耐心解答问题；（2 分）
- （5）预防游客走失；（1 分）
- （6）尊重西方传统。（1 分）

46. 导游讲解应遵循哪些原则？

答：（1）客观性原则；（2.5 分）

- （2）针对性原则；（2.5 分）
- （3）计划性原则；（2.5 分）
- （4）灵活性原则。（2.5 分）

47. 在旅游接待过程中，容易发生哪些旅游安全事故？

答：（1）交通事故；（2.5 分）

- （2）治安事故；（2.5 分）
- （3）火灾事故；（2.5 分）
- （4）食物中毒。（2.5 分）

48. 在处理旅游者的个别要求时，应遵循的原则主要有哪些？

答：（1）符合法律法规；（2 分）

- （2）合理而可能；（2 分）

(3) 尊重旅游者；（2 分）

(4) 公平对待；（2 分）

(5) 维护尊严。（2 分）

49. 与我国入境旅游有关的有效证件有哪些？

答：（1）护照；（3 分）

（2）签证；（3 分）

（3）港澳居民来往内地通行证；（2 分）

（4）台湾居民来往大陆通行证。（2 分）

50. 与我国出境旅游有关的有效证件有哪些？

答：（1）护照；（3 分）

（2）签证；（3 分）

（3）往来港澳通行证；（2 分）

（4）往来台湾通行证、入台观光证。（2 分）

导游应变能力 50 题

1. 导游处理突发事件和常见问题应遵循什么原则？

答：（1）以人为本，救援第一：以保障旅游者生命安全和身体健康为根本目的，尽一切可能为旅游者提供或协助提供救援、救助服务。（4分）

（2）及时报告，加强沟通：立即向旅行社报告突发事件或问题发生情况，请求指示，并保持信息畅通，以便随时沟通与联系，情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时，依法直接向有关部门报告。（3分）

（3）依法依规，合理可能：依照法律法规或合同约定处理突发事件和常见问题，并满足旅游者合理且可能实现的需求。（3分）

2. 旅游过程中，旅游者要求变更合同，导游应如何应对？

答：（1）一般情况下，旅游过程中，旅游者提出变更合同的要求，导游应婉拒；（4分）

（2）特殊情况应请示旅行社核定，旅行社同意变更的，导游应按旅行社要求与旅游者签订书面合同；（4分）

（3）如有因不可抗力或旅游经营者已尽合理注意义务仍不能避免的事件发生、影响旅游行程而需要变更合同时，导游应向旅游者做好解释工作，及时将旅游者的意见反馈给旅行社，并按旅行社的安排执行。（2分）

3. 旅游团要求将原定普通团餐改为风味餐时，导游应该如何处理？

答：（1）如旅游团在用餐前 3 小时提出换餐要求，导游应联系餐厅询问是否提供相应服务，如能换餐，差价由游客自付，如不能，可更换餐厅。（4分）

（2）如旅游团在接近用餐时间或到餐厅后提出换餐要求，可视情况而定：若餐厅有风味餐服务，导游应协助解决，如餐厅没有风味餐服务，做好解释工作、婉拒客人要求。（4分）

（3）在无法满足客人需要的情况下，如客人坚持换餐，导游可建议其更换餐厅自己点单，并告知客人费用自理且原餐费不予退还。（2分）

4. 旅游者对饮食提出特殊要求时，导游应该如何处理？

答：（1）如果所提要求在旅游协议中已写明，地陪应提前予以落实和确认，并在接待中兑现；（4分）

（2）如果旅游者在接待中或用餐前临时提出，地陪应立即与餐厅联系，尽量设法满足，如确有困难，应向旅游者说明情况、协助旅游者自行解决，但需说明餐费自理。（6分）

5. 旅游者要求加菜，导游应该如何处理？

答：（1）向旅游者说明超过合同约定标准的用餐费用应由旅游者现付；（4分）

（2）协助旅游者与餐厅联系，尽量满足要求；（3分）

（3）若不能满足，应向旅游者说明原因，表示歉意。（3分）

6. 旅游团中的个别旅游者要求单独用餐，导游应该如何处理？

答：（1）如果是因为旅游团内部矛盾等原因，导游要耐心解释，并请领队或全陪协助劝服

该旅游者与大家一同用餐；（4分）

（2）如旅游者坚持，导游可协助与餐厅联系，但需告知该旅游者餐费自理且原定餐费不退；（3分）

（3）如旅游者是因为外出自由活动，访友、疲劳等原因不随团用餐，导游应同意其要求，但需说明餐费不退。（3分）

7. 用餐后，某旅游团中有半数以上的游客出现了上吐下泻、腹痛等食物中毒症状，导游应该如何处理？

答：（1）立即与当地医疗机构联系救助事宜，并设法催吐，同时对食品进行留样，取得旅游者呕吐物的样本；（4分）

（2）将旅游者送至医疗急救机构或医院进行救治，并保留相关证据；（3分）

（3）向旅行社及其所在地旅游主管部门、发生地旅游主管部门和疾病预防控制机构报告，反映旅游者食物中毒的详细情况。（3分）

8. 旅游者要求调换房间，导游应该如何处理？

答：（1）如果是因为旅行社安排客房低于协议标准，导游须负责联系调换，必要时可调换饭店，确有困难时，须说明原因，并提出旅游者能够接受的补偿条件；（3分）

（2）如果是因为客房设施或房间卫生达不到清洁标准，应联系饭店立即打扫、消毒，若旅游者仍坚持调换，应与饭店有关部门联系予以满足；（3分）

（3）如果旅游者要求调换不同朝向或不同楼层的同标准客房，若不涉及房价且饭店有空房，可联系饭店适当予以满足，或请领队在团内调整，无法满足时，应耐心解释并致歉。（4分）

9. 旅游者要求住单间，导游应该如何处理？

答：（1）如果因同室旅游者之间闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间，导游应请领队调解或在团队内部进行调整；（5分）

（2）如果调解不成且饭店有空房，导游可以满足其要求，但须说明房费由提出要求者自理。（5分）

10. 旅游者要求延长住店时间，导游应该如何处理？

答：（1）可先与饭店联系，若饭店有空房，可满足其要求，但延长期内的房费由旅游者自理；（5分）

（2）如原住饭店没有空房，导游可协助联系其他饭店，房费由旅游者自理。（5分）

11. 旅游团入住的饭店突然发生火灾，这种紧急情况下，导游应该怎么做？

答：（1）立即拨打 119 报警；（2分）

（2）迅速通知领队及全团旅游者；（3分）

（3）配合饭店工作人员，听从统一指挥，迅速通过安全出口疏散旅游者；（3分）

（4）引导旅游者自救。（2分）

12. 导游在去机场接团途中遇到前方车祸塞车，他想尽办法到达机场时发现飞机早已正点到

达，旅游团对导游的迟到十分生气。请问导游这时应该如何处理？

答：（1）首先要诚恳地赔礼道歉，力求取得旅游者的谅解；（3分）

（2）实事求是地对造成漏接的原因作出解释和说明；（2分）

（3）加倍努力地为旅游者提供更加热情周到的服务，力求以实际行动来取得旅游者的谅解；（3分）

（4）必要时，在征得旅行社领导同意的前提下，可酌情给旅游者一定的物质补偿，甚至请领导出面向旅游者赔礼道歉。（2分）

13. 在接团地点没有接到旅游团，又无法与对方取得联系时，导游应该如何处理？

答：（1）首先确认乘坐所接班次的旅客是否都已出站，在接站地点出口处反复仔细寻找；（2分）

（2）确认旅游团没有抵达时，可与旅行社联系，查明原因，并根据指示安排下步的接站事宜，如果旅游团抵达时间推迟不长，导游应留在接团地点继续等候，如果推迟时间较长，则可以重新安排接站；（4分）

（3）如旅游团已提前抵达，应找到旅游团向游客表达歉意，在后续服务中尽可能做好弥补工作。（4分）

14. 在接站服务时，如果没有接到应接的散客，导游应该如何处理？

答：（1）立刻拨打应接散客的手机号码；（2分）

（2）如联系不上客人，应询问机场（车站、码头）的工作人员，确认游客全部进港和已全部离开隔离区；（2分）

（3）与司机配合，在尽可能的范围内寻找至少20分钟；（2分）

（4）确实找不到时，与旅行社联系，核实接站信息有无变化，经旅行社同意后方可离开；（2分）

（5）回到市区后，到散客下榻饭店的前台询问，如果散客已入住，必须主动与其联系并表示歉意。（2分）

15. 旅游者要求提高交通工具等级时，导游应该如何处理？

答：（1）首先与接待社计调联系；（4分）

（2）若有旅游者所要求等级的舱位、座位，可帮忙升级更换；（3分）

（3）告知旅游者差价及相关费用自理。（3分）

16. 在送团赴机场的途中，如果遇交通堵塞，导游应该如何处理？

答：（1）时间紧急时，要立即向航空公司和旅行社通报情况以协商应急方案；（5分）

（2）在拥堵解除后，要提醒司机注意安全行车，切不可一味地赶时间而造成安全隐患。（5分）

17. 在旅途中，由于旅游车突发机械故障而不能继续行程，导游应该如何处理？

答：（1）立即与地接社联系，要求尽快换车；（3分）

(2) 如实向旅游者说明情况, 诚恳道歉以求得谅解, 必要时可以征得旅行社领导的同意, 采取适当的物质补偿措施; (3 分)

(3) 如果车辆在市内或郊外、景区等地发生故障, 导游在确保安全的情况下可以安排旅游者下车, 在近处安全地带活动; (2 分)

(4) 如果车辆在高速公路等相对封闭且存在安全隐患的地方发生故障, 导游应在司机靠边停车后联系高速交警尽快带领旅游者转移到安全地带。(2 分)

18. 旅游团在途中突遇车祸, 有旅游者受了重伤, 在这种情况下, 导游应该如何处理?

答: (1) 立即组织抢救并拨打 120; (2 分)

(2) 保护现场, 立即报案; (2 分)

(3) 迅速向旅行社汇报; (2 分)

(4) 做好全团旅游者的安抚工作; (2 分)

(5) 办理善后事宜, 写好书面报告。(2 分)

19. 在核商日程时, 如果旅游者提出小的修改意见, 地陪应该怎么办?

答: (1) 对合理而可能的项目, 应尽力予以安排; (3 分)

(2) 若旅游者提出新增需缴费的游览项目时, 应及时向旅行社有关部门反映, 并事先向领队或旅游者讲明, 如同意需订立书面合同并按规定收费, 且新增项目安排不得影响计划内项目实施; (4 分)

(3) 对确有困难而无法满足的要求, 要耐心做好解释和说服工作。(3 分)

20. 在核商日程时, 如果旅游者提出的要求与原计划日程有较大变动或涉及接待规格时, 地陪应该怎么办?

答: (1) 一般应婉言拒绝, 并说明应依据旅游合同来安排行程; (5 分)

(2) 如确有特殊情况, 并经领队(全陪)和全体旅游者提出, 地陪必须请示旅行社有关领导, 按领导指示而定。(5 分)

21. 领队(或全陪)手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入时, 地陪应该怎么办?

答: (1) 及时报告接待社查明原因, 以分清责任; (4 分)

(2) 若是接待方的责任, 地陪应实事求是地说明情况, 致歉, 并及时做出调整; (3 分)

(3) 若责任不在接待方, 地陪也不应指责对方, 必要时可请领队(全陪)向旅游者做好解释工作。(3 分)

22. 旅游者要求在自由活动时间单独外出购物, 导游应该如何处理?

答: (1) 尽可能予以协助, 如推荐有信誉商家、联系交通、写中文便条, 告知挑选商品的方法和技巧等; (4 分)

(2) 提醒旅游者注意安全, 保护好个人财物; (3 分)

(3) 提醒旅游者带上应印有饭店名称、地址和电话的饭店卡片, 必要时将自己的联系方式告诉旅游者备用。(3 分)

23. 如果有旅游者提出想购买古玩，导游应该如何处理？

答：（1）应推荐或带其到正规古玩商店购买，提醒旅游者保存好发票，不要去掉古玩上的火漆印，以便海关查验；（4分）

（2）应劝阻旅游者在地摊上选购古玩，告知其中国的有关规定；（4分）

（3）若发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，必须及时报告有关部门。（2分）

24. 如果遇到小商小贩向旅游者强拉强卖，导游应该如何处理？

答：（1）提前给旅游者做好提醒工作，让他们不要上当受骗；（3分）

（2）若旅游者被小商小贩缠住，导游要上前阻拦；（3分）

（3）必要时向有关部门报告；（2分）

（4）提高警惕，及时提醒旅游者注意安全。（2分）

25. 若旅游团要求调换计划内的文娱项目，导游应该如何处理？

答：（1）应与接待社计调联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；（5分）

（2）如接待社无法调换，导游要向旅游者耐心解释，并说明票已订好，不能退换，请其谅解。（5分）

26. 若个别旅游者要求参加计划外的文娱活动，导游应该如何处理？

答：（1）应提供力所能及的帮助，为其联系订票、叫出租车等，说明相关费用由旅游者自理；（4分）

（2）要尽到安全提示的责任，请旅游者带上所住饭店的名片，记住导游的联系方式；（4分）

（3）个别旅游者参加计划外文娱活动时，导游一般不陪同前往。（2分）

27. 若个别旅游者已游览过某一景点，不想重复游览，提出不随团活动时，导游应该如何处理？

答：（1）如果旅游者的要求不影响整个旅游团的活动，可以满足其要求并提供必要帮助，但要提前说明不随团活动期间相关费用不退，需增加的费用由旅游者自理；（3分）

（2）告诉旅游者用餐的时间、地点，以便其归队用餐；（2分）

（3）提醒旅游者注意自己的人身和财物安全，可带上饭店名片，并留下彼此的联系方式；（2分）

（4）明确旅游者返回集中的时间和地点，必要时留下便条。（2分）

28. 若个别旅游者想单独留在饭店休息而不随团活动，导游应该如何处理？

答：（1）了解原因，尽量劝其随团活动；（3分）

（2）如无特殊情况不随团，应告知旅游者，不随团活动期间相关费用不退；（3分）

（3）如旅游者因身体不适不随团，应通知餐厅安排膳食，并提供送餐服务，让客房服务员注意照顾该旅游者，游览结束后，应前去看望，以示关心。（4分）

29. 若个别旅游者因个人要求得不到满足而提出提前离团，导游应该如何处理？

答：（1）导游应配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；（2分）

(2) 若接待社确有责任，应设法弥补，争取让其继续旅游；（2分）

(3) 若旅游者提出的是无理要求，则应耐心解释；（2分）

(4) 若劝说无效，可满足其要求，但应告知其剩余旅游费用不予退还；（2分）

(5) 外国旅游者要求提前离开中国的，导游要在旅行社领导指示下协助其重订航班，办理分离签证等离团手续，所需费用由旅游者自理。（2分）

30. 旅游者因伤病住院，不得不中途退团并需延长在当地逗留时间时，地陪应该如何处理？

答：（1）协助办理退团手续，剩余费用按旅游协议书中约定部分退还或不予退还；（4分）

（2）前往医院探视，协助解决患者或其陪伴家属在生活上的困难；（3分）

（3）旅游者出院后，如需要，提供重订航班、车票等帮助，费用由其自理。（3分）

31. 当旅游者因感觉自身合法权益受到侵害而向导游提出投诉时，导游应该如何处理？

答：（1）耐心倾听，认真记录；（3分）

（2）表示同情和理解，不盲目做出承诺；（2分）

（3）调查了解，迅速答复；（3分）

（4）对一些重要投诉或无力解决的问题要及时报告旅行社。（2分）

32. 旅游团因故提前离开某地，导游应该如何处理？

答：（1）调整活动日程，抓紧时间尽量保证计划内游览项目的完成；（2分）

（2）若完成所有项目确有困难，应选择最有代表性、最具特色的景点进行游览；（2分）

（3）做好旅游者的工作，说明困难、诚恳道歉，必要时给予补偿，如果旅游者提出费用退赔问题，上报旅行社，按指示进行答复；（2分）

（4）通知接待社相关人员办理退房、退餐、退车等相关事宜；（2分）

（5）全陪应报告组团社，通知下一站，避免造成漏接事故。（2分）

33. 旅游团因故提前抵达或推迟离开某地，都会延长其在某地的逗留时间，遇到这种情况，导游应该如何处理？

答：（1）与旅行社计调联系，重新落实用房、用餐、用车等事宜；（2分）

（2）地陪在征求领队和全陪的建议和要求后，迅速调整活动日程，可适当延长在主要景点的游览时间和在组团社同意的前提下酌情增加游览项目；（4分）

（3）提醒有关接待人员通知下一站该团的日程变化；（2分）

（4）地陪应与全陪、领队共同商量合作，做好团内游客的解释工作。（2分）

34. 由于航空部门的原因导致旅游团抵达机场后，无法按时离开，导游应该如何处理？

答：（1）首先应向机场工作人员了解具体情况并及时转告旅游者；（4分）

（2）及时向组团社和地接社进行通报；（3分）

（3）在旅游者明确集合地点的前提下，可让其在候机楼范围内自由活动，但要提醒旅游者记住所乘航班号，注意倾听机场广播、关注航班变化信息。（3分）

35. 因外界客观原因造成旅游团原定旅游计划的一部分无法实施，导游应该如何处理？

答：（1）实事求是地将情况向旅游者讲清楚，求得谅解；（3分）

（2）提出用其他景点代替的方案，与旅游者协商；（3分）

（3）用精彩讲解和热情服务激起游客的游兴；（2分）

（4）按照有关规定做出相应补偿，必要时请旅行社领导出面，向旅游者诚恳致歉。（2分）

36. 一位外国游客在我国旅游过程中不慎丢失了自己的护照，导游应该如何处理？

答：（1）稳定游客情绪，了解丢失情况，尽量协助寻找；（2分）

（2）如确定丢失，帮助失主去遗失地接待社开具护照遗失证明；（2分）

（3）失主本人持接待社证明和照片到遗失地公安局报失，由公安局出具遗失证明；（2分）

（4）失主持公安局的遗失证明到所在国驻华大使馆或领事馆申请补办新护照；（2分）

（5）失主领到新护照后，去公安机关出入境管理部门补办签证手续。（2分）

37. 一位马来西亚华侨在我国境内游览过程中不慎丢失了自己的护照，导游应该如何处理？

答：（1）稳定游客情绪，了解丢失情况，尽量协助寻找；（2分）

（2）如确定丢失，帮助失主去遗失地接待社开具护照遗失证明；（2分）

（3）失主本人持接待社证明、照片去公安机关出入境管理处报失并申请办理新护照；（3分）

（4）失主领到新护照后，去马来西亚驻华使、领事馆办理入境签证手续。（3分）

38. 若国内旅游团在游览过程中，有旅游者发现财物被偷盗，导游应该如何处理？

答：（1）立即向公安局、保安部门及保险公司报案；（3分）

（2）及时向接待社领导汇报；（3分）

（3）若旅游团当地行程结束时仍未破案，可根据失主丢失财物的时间、地点、责任方等具体情况做善后处理。（4分）

39. 海外旅游者在来华途中丢失了行李，导游应该如何处理？

答：（1）带失主到机场失物登记处办理行李报失登记手续；（3分）

（2）将旅游者后续行程安排告知承运人，以便行李找到后及时交还失主；（2分）

（3）在旅游过程中，与承运人保持联系与沟通，督促其及时查找丢失行李；（2分）

（4）查找丢失行李期间，协助旅游者购置生活必需品，提示其保留发票等购物凭证，并协助旅游者处理索赔事宜；（3分）

40. 旅游者在入住饭店后发现行李丢失，导游应该如何处理？

答：（1）应该按照“由近及远”的原则，逐个环节地帮助寻找和追查，具体包括：旅游团内寻找，饭店内寻找，当地寻找，上一站寻找；（3分）

（2）主动关心失主，帮助其解决因行李丢失而带来的生活方面的困难；（3分）

（3）如找回行李，及时归还失主；（1分）

（4）如行李确系丢失，帮助失主根据有关规定或惯例向有关部门索赔；（2分）

（5）写书面报告。（1分）

41. 在游览时，导游发现少了一名旅游者，询问了该旅游者的亲属，也不知其去向。导游应

该如何处理？

答：（1）向其他旅游者了解情况，并由全陪导游安排旅游者随行亲朋或团队代表与其共同寻找旅游者，同时与景区、住宿经营者等可能有线索的相关接待者联系，地陪导游带团继续游览；（2分）

（2）及时向旅行社报告，反映情况，取得指导与帮助，并通知走失旅游者家属；（2分）

（3）走失 24 小时仍未找到的，立即向走失地公安机关报案，寻求帮助；（2分）

（4）旅游者是老年人、未成年人、残疾人等特殊人群的，立即报警；（2分）

（5）如旅游者走失发生在境外，领队应及时报案，并向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，在其指导下做好应对处置工作。（2分）

42. 旅游者在旅游途中患病，导游应该如何处理？

答：（1）了解情况，关注旅游者病情，劝其及早就医并多休息；（4分）

（2）如果需要就医，应陪同患者前往医院就诊，并按规定履行报告义务，同时协助旅游者向保险公司办理理赔事宜；（4分）

（3）处理过程中严禁擅自给患者用药。（2分）

43. 在室外游览时，如果突然发生地震，导游应如何引导旅游者自救？

答：（1）切忌乱跑乱挤，不要扎堆，应避开人多的地方；（3分）

（2）远离高大建筑物、窄小胡同、高压线；（2分）

（3）注意保护头部，防止砸伤；（2分）

（4）引导旅游者集中在空旷开阔的地域。（3分）

44. 在山区游览时，如果突然发生泥石流，导游应如何引导旅游者逃生？

答：（1）应迅速向山坡坚固的高地或连片的石坡撤离，抛掉一切重物；（4分）

（2）切勿与泥石流同向奔跑，而要向与泥石流流向垂直的方向逃生；（4分）

（3）到了安全地带，应将旅游者集中在一起等待救援。（2分）

45. 在旅游途中，如果遇到旅游者晕车（机、船），导游应该如何处理？

答：（1）关心旅游者身体状况，及时调整其到合适的座位；（2分）

（2）将风油精涂抹于旅游者的太阳穴或风池穴上；（2分）

（3）提醒旅游者将腰带束紧，减少腹腔内脏的震荡，缓解不适；（2分）

（4）准备好食品袋和纸巾，尽快清除呕吐物；（2分）

（5）如症状严重，及时联系乘务人员。（2分）

46. 在游览过程中，有一位老年游客因天气炎热而中暑，导游应该如何处理？

答：（1）迅速将患者抬到通风、阴凉、干爽处，使其仰卧（面部发红者头部抬高、面部发白者头部放低）并解开衣扣，放松衣裤，帮助散热；（2分）

（2）可在患者头部捂上一块冷毛巾，用浓度 50% 的酒精或冷水擦身或用扇子吹风促进散热；（2分）

(3) 如患者失去知觉，可让其嗅有刺激气味的东西或掐其人中刺激苏醒，患者有意识时可以喂其一些清凉饮料或淡盐水；（2分）

(4) 缓解后让其静坐（卧）休息；（2分）

(5) 重症中暑患者应迅速联系医院。（2分）

47. 在旅游途中，一位老年游客因过度兴奋导致心脏病猝发，导游应该如何处理？

答：（1）切忌急着将患者抬着或者背着到医院，应让其就地平躺，头略高；（4分）

（2）由随行患者亲朋、领队从患者口袋中寻找备用药物，让其服用；（4分）

（3）救治的同时联系医院，寻求医务人员的帮助。（2分）

48. 在游览时，突然有位旅游者不慎从台阶上摔下，当场骨折。请问导游在现场应采取哪些力所能及的初步救护措施？

答：（1）止血，常用的止血方法有手压法、加压包扎法和止血带法；（4分）

（2）包扎，动作要轻柔，松紧要适度，绷带的结口不要在创伤处；（3分）

（3）上夹板，就地取材，尽可能保持伤肢固定位置，避免转动骨折肢体。（3分）

49. 在旅游者出现不文明行为时，导游应该如何处理？

答：（1）若旅游者是无心之过，应及时提醒和劝阻，必要时协助旅游者赔礼道歉；（4分）

（2）若旅游者从事违法、违反社会公德的活动，或者从事严重影响其他旅游者权益的活动，不听劝阻、不能制止时，应根据旅行社的指示，代表旅行社与其解除旅游合同；（3分）

（3）对于从事违法活动的旅游者，不听劝阻、无法制止、后果严重的，应主动向相关执法、管理机关报告，寻求帮助，依法处理。（3分）

50. 旅游突发事件发生后，导游应当立即采取的必要处置措施是什么？

答：（1）向本单位负责人报告，情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，可以直接向发生地、旅行社所在地县级以上旅游主管部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告；（5分）

（2）救助或者协助救助受困旅游者；（2分）

（3）根据旅行社、旅游主管部门及有关机构的要求，采取调整或者中止行程、停止带团前往风险区域、撤离风险区域等避险措施。（3分）

综合知识 130 题

1. 浙江打造的“四条诗路”文化带指的是哪四条诗路？

答：①浙东唐诗之路；②钱塘江诗路；

③瓯江山水诗路；④大运河诗路。（每点 2.5 分）

2. 浙江大花园建设中，“五养”大花园具体指哪“五养”？

答：①“养心”；②“养眼”；③“养肺”；④“养胃”；⑤“养脑”。（每点 2 分）

3. 何谓“两山理论”？

答：2005 年时任浙江省委书记习近平在安吉县余村考察提出了“绿水青山就是金山银山”的科学论断，被称为“两山理论”。（10 分）

4. 作为浙江省践行“八八战略”打造高水平文化强省标志性成果的浙江省内体量最大的现代复合文化综合体是什么，其中的四大馆分别是什么？

答：①之江文化中心；（2 分）

②浙江省博物馆之江馆、浙江省非物质文化遗产馆、浙江图书馆之江馆、浙江文学馆。（8 分）

5. 杭州在全国率先实现重点景区客流量精准监测的集成平台，建成了升级版“杭州景区舒适度查询系统”，具体起到了什么作用？

答：带来了“智慧”出行引导。打通了交通、文旅与景区的数据，让游客可以精确地查询到旅游服务资讯。此系统可以对最佳出行时间给出动态建议，对热门景点周边的停车场车位实行动态监测，并进行停车引导，等等。（10 分）

6. 杭州第 19 届亚运会吉祥物组合的名称及各吉祥物的名称、所代表的世界遗产及名称源由分别是什么？

答：①杭州亚运吉祥物是一组名为“江南忆”（1 分）的机器人，名称分别是“琮琤”（1 分）“莲莲”（1 分）“宸宸”（1 分）。

②琮琤：代表世界遗产良渚古城遗址（1 分），名字源于良渚古城遗址出土的代表性文物玉琮（1 分）。

③莲莲：代表世界遗产西湖（1 分），名字源于西湖中无穷碧色的接天莲叶（1 分）。

④宸宸：代表世界遗产中国大运河（1 分），名字源于大运河杭州段的标志性建筑拱宸桥（1 分）。

7. 截至 2023 年年底，浙江成为全国唯一拥有几个村庄入选联合国世界旅游组织公布的“世界最佳旅游乡村”的省份？分别是哪里？

答：浙江成为全国唯一拥有 2 个（3 分）村庄入选联合国世界旅游组织公布的“世界最佳旅游乡村”的省份，分别是安吉余村（4 分）和淳安下姜村（4 分）。

8. 浙江省乡村旅游“五创”行动的内容是什么？

答：所谓“五创”，具体是指产品创牌、环境创优、文化创新、运营创效、模式创造。（每

点 2 分)

9. “五水共治”的内容是什么？

答：①治污水；②防洪水；③排涝水；④保供水；⑤抓节水。（每点 2 分）

10. 景区村庄环境“三化”的内容是什么？

答：①全面开展景区村庄洁化（4 分）；②扎实开展景区村庄绿化（3 分）；
③精心开展景区村庄美化（3 分）。

11. 世界旅游博物馆在何时何地开建？该博物馆的性质是什么？

答：①2019 年 3 月世界旅游博物馆项目在萧山湘湖正式开建（5 分）；
②它是全球首座以旅游为主题的多功能专业博物馆（5 分）。

12. 请简单介绍世界互联网大会。

答：①简称：WIC（2 分）；②自 2014 年起, 每年在桐乡乌镇举办（3 分）；
③旨在搭建中国与世界互联互通的国际平台和国际互联网共享共治的中国平台（5 分）。

13. 请说出浙江省的 10 个历史文化名城。

答：杭州市、绍兴市、宁波市、衢州市、临海市、金华市、嘉兴市、湖州市、温州市、龙泉市。（每个 1 分）

14. 社会主义核心价值观的基本内容是什么？

答：富强、民主、文明、和谐、自由、平等、公正、法治、爱国、敬业、诚信、友善。（答对 10 个或以上得 10 分）

15. 浙江省传统戏剧发展“五个一”计划指的是什么？

答：①成立一个院团；②每年创作一部戏；③每年复排一部经典戏；
④培养一批骨干人才；⑤打造一批基地。（每点 2 分）

16. 浙江省开辟海上旅游线路，建设海上大花园的地域优势有哪些？

答：①浙江海岸线约 6500 千米，居全国第一（5 分）；
②26 万平方千米的海域及沿岸，有 5 个国家级风景名胜区，3 个国家级海洋自然保护区，17 个国家级森林公园（5 分）。
③立潮头——中国海洋海岛旅游强省（3 分）。

17. 上山遗址在何处发现？上山文化距今多少年？其重要标志性遗存有哪些？

答：上山遗址发现于浙江金华浦江县，距今 11000-9000 年。（4 分）其重要标志性遗存包括最早的炭化稻米、最早的彩陶、最早的定居村落遗迹等。（6 分）

18. 浙江打造海岛公园主题 IP 和产品的内容是什么？

答：①诗路文化类产品；②海上运动类产品；
③渔村体验类产品；④海洋地质文化类产品。（每点 2.5 分）

19. 浙江省舞台艺术“1111”人才计划中，“1111”人才指的是什么？

答：浙江省舞台艺术“1111”人才指的是“名编、名导、名角、名匠”四类文艺先锋工作者。

(每点 2.5 分)

20. “中国传统制茶技艺及其相关习俗”列入联合国教科文组织人类非物质文化遗产代表作名录的浙江子项目有哪些？

答：绿茶制作技艺（西湖龙井）——杭州市西湖区（2 分）；

绿茶制作技艺（婺州举岩）——金华市（2 分）；

绿茶制作技艺（紫笋茶制作技艺）——长兴县（2 分）；

绿茶制作技艺（安吉白茶制作技艺）——安吉县（2 分）；

（庙会）赶茶场——磐安县（1 分）；

径山茶宴——杭州市余杭区（1 分）。

21. 2022 年 11 月启动的浙江省文旅融合“五百五千”工程包括哪几部分？

答：该工程包含“百县千碗”“百县千宿”“百县千艺”“百县千礼”和“百县千集”五大部分（每点 2 分）。

22. 截至 2024 年 5 月，我国共有多少项世界遗产？浙江有哪些项目入选？

答：①共有 57 项（2 分）；

②浙江入选世界遗产的项目有江郎山、杭州西湖文化景观、大运河（浙江段）、良渚古城遗址（8 分）。

23. 浙江省有哪些名山为国家 5A 级旅游景区？

答：舟山普陀山、乐清雁荡山、江山江郎山、天台天台山、仙居神仙居、缙云仙都鼎湖峰（5 个或 5 个以上得 10 分）。

24. 浙江省有哪些名湖为国家 5A 级旅游景区？

答：杭州西湖、淳安千岛湖、嘉兴南湖、宁波月湖（每点 2.5 分）

25. 截至 2023 年 5 月，全国共有多少国家级旅游度假区？浙江有哪几家？

答：①全国共有 63 家国家级旅游度假区（2 分）；

②浙江有 8 家国家级旅游度假区：东钱湖旅游度假区、湘湖旅游度假区、湖州市太湖旅游度假区、湖州市安吉灵峰旅游度假区、德清莫干山国际旅游度假区、淳安千岛湖旅游度假区、泰顺廊桥—氡泉旅游度假区、鉴湖旅游度假区（8 分）。

26. 道教“十大洞天福地”中，浙江占了哪三个？

答：①台州黄岩区的委羽山洞（3 分）；②台州天台县的赤城山洞（3 分）；

③台州临海市的括苍山洞（4 分）。

27. 浙江省旅游业发展“十四五”规划的总体目标是什么？

答：率先基本建成现代化旅游经济强省（2 分），努力成为未来旅游先行地（2 分）、长三角休闲度假胜地（2 分）、中国最佳旅游目的地（2 分）、国际知名旅游目的地（2 分）。

28. 2020 年开始，杭州又新添了哪两个标志性节日？

答：6 月 24 日“西湖日”和 7 月 6 日“良渚日”（各 5 分）

29. “2023 世界旅游联盟 ● 湘湖对话”的主题是什么？聚焦的主要环节有哪些？

答：①“旅行的力量——向更美好的未来出发”为主题（2.5分）；

②聚焦“合作共赢——旅游是连接世界的力量”（2.5分）、“变革共生——旅游是提振经济的力量”（2.5分）、“和谐共享——旅游是可持续发展的力量”等环节（2.5分）。

30. 请说明中国国家版本馆的组成及落成、开放时间。

答：由中央总馆文瀚阁（2分）、西安分馆文济阁（2分）、杭州分馆文润阁（2分）、广州分馆文沁阁组成（2分）；均于2022年7月23日落成（1分），2022年7月30日对外开放（1分）。

31. 浙江省主要水系有哪些？

答：水系主要有钱塘江、甌江、灵江、苕溪、甬江、飞云江、鳌江、曹娥江八大水系（8分）和大运河浙江段（2分）。

32. 何谓“浙八味”？

答：“浙八味”是指产自浙江的八味中药材（2分），包括白术、白芍、浙贝母、杭白菊、元胡、玄参、笕麦冬、温郁金（8分）。

33. 中国首个梯田类型的5A景区在哪里？开发历史及美誉如何？

答：云和梯田（2分）。最早开发于唐初（1分），兴于元（1分）、明（1分），距今1000多年历史（1分）。是华东地区最大的梯田群（2分），被称为“中国最美梯田”（2分）。

34. 钱塘江诗路以什么为主线？覆盖哪些行政区域？

答：钱塘江诗路是以钱塘江—富春江—新安江—兰江—婺江—衢江为主线（6分），覆盖杭州、金华、衢州和海宁市等行政区域，是四条诗路中最长的一条（4分）。

35. 甌江山水诗路以什么为主线？以什么为纽带？覆盖哪些行政区域？

答：甌江山水诗路是以甌江—大溪—龙泉溪为主线（5分），以甌江为纽带（2分），贯穿温州、丽水等整个浙南地区的游览线（3分）。

36. 大运河诗路是以什么为核心？包括哪些地区的游览线？

答：大运河诗路是以大运河世界文化遗产为核心（5分），包括杭州、嘉兴、湖州、绍兴、宁波5个地市运河沿线的县市区的游览线（5分）。

37. 截至2024年5月，丽水和台州地区的5A旅游景区有哪些？

答：①丽水地区的5A旅游景区有：缙云仙都、云和梯田（4分）；

②台州地区的5A旅游景区有：天台山、神仙居和台州府城（6分）。

38. 世界自然遗产“中国丹霞”由哪几处系列提名地组成？

答：由广东丹霞山、浙江江郎山、江西龙虎山、福建泰宁、湖南崀山、贵州赤水六处系列提名地组成。（说出5处即可，每处2分）

39. 截至2024年5月，我国有几处世界文化景观遗产？分别是哪些？

答：我国世界文化景观遗产有6处，分别是：江西庐山、山西五台山、浙江西湖、云南红河

哈尼梯田、广西花山岩画、云南普洱景迈山古茶林。（说出 5 处即可，每处 2 分）

40. 浙江被列入国家 5A 级旅游景区的古镇有哪些？分别位于哪里？

答：①乌镇，位于嘉兴桐乡市；②南浔古镇，位于湖州市南浔区；③西塘古镇，位于嘉兴嘉善县；④廿八都古镇，位于衢州江山市。（每点 2.5 分）

41. 杭州西溪国家湿地公园的主要特点是什么？“三堤十景”中的“三堤”是哪三堤？

答：①特点：中国第一个集城市湿地、农耕湿地、文化湿地于一体的国家级湿地公园。（7 分）

②三堤：福堤、绿堤、寿堤。（3 分）

42. 请简单介绍杭州湾跨海大桥。

答：①2008 年 5 月 1 日晚 11 点 58 分正式通车；

②北起海盐郑家埭，南至慈溪水路湾，全长 36 千米；

③按双向六车道高速公路设计；

④设计时速 100 千米，设计使用年限 100 年。（答出其中 3 点即可得 10 分）

43. 浙江陆域面积与海域面积各是多少？用一句话概括浙江地貌特征。

答：①浙江陆域面积 10.55 万平方千米，海域面积 26 万平方千米（5 分）；

②浙江地貌特征可概括为“七山一水二分田”（5 分）。)

44. 浙江有哪七个主要地形区？

答：①浙北平原；②浙西丘陵；③浙东丘陵；④中部金衢盆地；

⑤浙南山地；⑥东南沿海平原；⑦滨海岛屿。（答出其中 5 点即可得 10 分）

45. 浙江历史上的四大名湖指的是哪四个湖泊？

答：浙江历史上四大名湖指：①杭州西湖；②绍兴东湖；③嘉兴南湖；④宁波东钱湖。（每点 2.5 分）

46. 浙江已发现新石器时代遗址主要有哪些？

答：最著名的有距今 4000-5000 年的良渚文化、距今 5000-7000 年的河姆渡文化、距今 6000 多年的马家浜文化、距今 7000-8000 年的跨湖桥文化、距今 1 万年前的上山文化（每点 2 分）。

47. 西湖龙井茶主要产自西湖附近的哪几个区域？

答：①狮峰山；②龙井村；③云栖；④虎跑；⑤梅家坞。（每点 2 分）

48. 宋代“五大名窑”哪一个位于浙江？其所产瓷器的特点是什么？

答：①宋代五大名窑中“哥窑”位于浙江龙泉（5 分）；

②哥窑瓷器的重要特征是釉面开片，有两种纹线交织切割，俗称“金丝铁线”（5 分）。

49. 中华人民共和国成立的第一个昆剧艺术表演团体的名称及成立时间，代表剧目是什么？

答：①中华人民共和国成立的第一个昆剧艺术表演团体是浙江昆剧团，成立于 1956 年（5 分）；②代表剧目是《十五贯》（5 分）。

50. 被列入第一批国家级非物质文化遗产的浙江民间音乐是哪几个？

答：①畚族民歌；②嘉善田歌；③舟山渔民号子；

④舟山锣鼓；⑤嵊州吹打；⑥江南丝竹；⑦奉化吹打。（答出其中 5 点即可得 10 分）

51. 被列入第一批国家级非物质文化遗产的浙江民间传说是哪几个？

答：①梁祝传说；②白蛇传传说；③西施传说；④济公传说。（每点 2.5 分）

52. 请说明浙江三大公祭活动及其举办时间、地点。

答：①祭祀轩辕黄帝大典，每年农历九月初九，在缙云仙都黄帝祠宇举行；

②公祭大禹陵典礼，每年谷雨，在绍兴大禹陵祭祀广场举行；

③祭孔大典（南孔祭典），每年 9 月 28 日，在衢州孔氏南宗家庙举行。（答出其中 2 点即可得 10 分）

53. 浙江民俗有何特点？

答：①淳朴的山地文化性格（3 分）；②浓郁的海洋文化气息（3 分）；

③鲜明的商贸文化特色（4 分）。

54. 浙江有哪些著名的民间舞蹈？

答：①青田鱼灯；②长兴百叶龙；③奉化布龙；④海盐滚灯；⑤永康十八蝴蝶。（每点 2 分）

55. “青田鱼灯”的形成与哪位历史人物有关？当时练习鱼灯舞的目的是什么？

答：①与明代开国功臣刘基有关（2 分）；②以鱼灯舞的形式操习兵阵，遮掩元朝统治者的耳目（8 分）。

56. 越剧四大经典剧目是哪些？

答：《梁山伯与祝英台》《红楼梦》《西厢记》《祥林嫂》。（每点 2.5 分）

57. “浙江四大曲种”有哪些？

答：绍兴莲花落、金华道情、宁波走书与温州鼓词，统称“浙江四大曲种”。（每个 2.5 分）

58. 我国“四大印石”有哪些？

答：中国印章四大名石即寿山石、青田石、昌化石、巴林石（8 分），它们以色彩绚丽、质地细腻、纹理自然、硬度适中（2 分），并称为我国的“四大印石”。

59. 请回答畚族的始祖、畚族四大姓及女性的传统服装。

答：①始祖是盘（3 分）；②有盘、蓝、雷、钟四大姓（5 分）；

③女性传统服装为“凤凰装”（2 分）。

60. 请介绍杭州的城标。

答：①以汉字“杭”的篆书演变而来；

②杭州城标整体像航船；

③运用翘屋角与圆拱门作为表现形式；

④右半部分隐含了著名景点“三潭印月”的形象；

⑤用中、英文字体表现杭州的城市名称。（答出其中 3 点即可得 10 分）

61. 请说明 G20 杭州峰会的举办时间、会址。峰会主题是什么？

答：①2016 年 9 月（2 分）；

②会址位于钱江世纪城的杭州国际博览中心（3 分）；

③峰会主题为“构建创新、活力、联动、包容的世界经济”（5 分）。

62. 南宋时评选产生的“西湖十景”是哪十景？

答：苏堤春晓、曲苑风荷、平湖秋月、断桥残雪、柳浪闻莺、花港观鱼、雷峰夕照、双峰插云、南屏晚钟、三潭印月（每个 1 分）。

63. 西泠印社历任社长有哪几位？

答：吴昌硕、马衡、张宗祥、沙孟海、赵朴初、启功、饶宗颐。（答出其中 5 位即可得 10 分）

64. 西湖群山中最底的是哪座山、海拔多少？有何美称？

答：①西湖群山中最底的山是孤山，海拔 34 米（5 分）；

②今人赞美孤山为“西湖眉眼之所在”（5 分）。

65. 海宁观潮“一潮三看四景”指的是什么？

答：①大缺口看“碰头潮”；②盐官看“一线潮”；

③老盐仓看“回头潮”；④夜间看“半夜潮”。（每点 2.5 分）

66. “宁海十里红妆婚俗”主要包括哪两部分？起源于什么传说？

答：①主要包括迎嫁妆习俗和红妆器物制作工艺传承两部分（6 分）；

②传说起源于“村姑救康王（赵构），浙东女子尽封王”（4 分）。

67. 浙江有哪些有影响力的生产民俗？

答：①象山“中国开渔节”；②湖州“蚕花节”；③德清“扫蚕花地”；

④桐乡“乌镇香市”。（每点 2.5 分）

68. 海宁市硖石灯会的举办时间、寓意和誉称分别是什么？

答：①海宁市硬石灯会每年元宵节举办（3 分）；②有“迎灯寄希望，张灯报平安”的寓意（4 分）；③素有“江南第一灯会”的誉称（3 分）。

69. “金华斗牛”由谁创立？什么时间举办？有何誉称？

答：①“金华斗牛”相传为孙权所创（3 分）；

②每年重阳节隆重开角（4 分）；③被誉为“东方文明斗牛”（3 分）。

70. “九姓渔民水上婚礼”是哪里的婚俗？指的是哪“九姓”？该婚俗有何奇特之处？

答：①是新安江上“九姓渔民”特有的风俗（2 分）；②“九姓”指的是：陈、钱、林、袁、孙、叶、许、李、何（6 分）；③以“抛新娘”的水上婚俗最为奇特（2 分）。

71. 我国有哪四大民间传说？哪些与浙江有关？

答：①《梁山伯与祝英台》《孟姜女》《牛郎织女》《白蛇传》（6 分）；

②与浙江有关的是《梁山伯与祝英台》《白蛇传》（4 分）。

72. “长兴百叶龙”的特点及其影响力是什么？

答：①整条龙既是龙身又是荷花，表演时，荷花在瞬间变成龙（5分）；

②百叶龙表演曾五赴京城，二进中南海，出访诸多国家和地区（5分）。

73. “海盐滚灯”是一种怎样的舞蹈？体现了怎样的精神？

答：①“海盐滚灯”是一种带有杂技性、竞技性的民间舞蹈（5分）；

②体现了海盐先民与海患抗争的尚武精神（5分）。

74. 请说明越剧的起源与得名，流行地区。

答：①越剧起源于清末浙江嵊县（今嵊州市）（4分）；②因其地处古越国而得名（2分）；

③越剧在杭州、上海最为流行（4分）。

75. “绍兴莲花落”产生于何时？因何得名？

答：①产生于清末（2分）；②因故事前后“连”得牢、情节左右“化”得开、段子随时煞得“落”而得名（8分）。

76. 何谓“浙江三雕一塑”？

答：“浙江三雕一塑”指的是：①东阳木雕；②青田石雕；③乐清黄杨木雕；④瓯塑。（每点2.5分）

77. “东阳木雕”有何工艺特点？主要雕刻题材内容是什么？

答：①以平面浮雕为主（2分）；②保留原木天然纹理色泽，称为“白木雕”（4分）；③题材内容多为历史故事和民间传说（4分）。

78. “龙泉宝剑”有哪些公认的特色？

答：龙泉宝剑的特色有：①坚韧锋利；②刚柔相济；③寒光逼人；④纹饰巧致。（每点2.5分）

79. 请解释“湖颖四德”。

答：①尖，指笔锋尖如锥状；②齐，笔锋戳平后，齐如刀切；

③圆，笔头圆浑饱满；④健，笔锋挺立，富有弹性。（每点2.5分）

80. 宁波地区有哪些知名的果品、蔬菜类特产？

答：①余姚杨梅；②奉化水蜜桃；③镇海金柑；

④奉化芋艿头；⑤奉化羊尾笋干。（每点2分）

81. 江南民间端午节有吃“五黄”的习俗，五黄指的是哪“五黄”？

答：①黄鳝；②黄鱼；③黄瓜；④咸鸭蛋蛋黄；⑤雄黄酒。（每点2分）

82. 请说出以下名句出自哪首诗及作者。

①未能抛得杭州去，一半勾留是此湖。

②疏影横斜水清浅，暗香浮动月黄昏。

③欲把西湖比西子，淡妆浓抹总相宜。

答：①《春题湖上》，白居易（3分）；

②《山园小梅》林逋（4分）；

③《饮湖上初晴后雨》苏轼（3分）；

83. 请说出以下名句出自哪首诗、哪位作者？

①接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红。

②山外青山楼外楼，西湖歌舞几时休！

③蝉噪林逾静，鸟鸣山更幽。

答：①《晓出净慈寺送林子方》，杨万里（3分）；

②《题临安邸》，林升（3分）；

③《入若耶溪》，王籍（4分）。

84. 南宋“禅院五山”指的是哪几座寺庙？

答：①杭州径山寺；②杭州灵隐寺；③杭州净慈寺；

④宁波天童寺；⑤宁波阿育王寺。（每点2分）

85. 天目山的地理位置在哪里？因何得名？

答：①天目山位于杭州临安区域北（5分）；

②因东、西峰顶各有一池，宛若双眸仰望苍穹而得名（5分）。

86. 钱塘潮是怎么形成的？

答：①天体引力（主要是月地引力）和地球自转的离心力作用；

②杭州湾喇叭口的特殊地形；

③每年八月浙江沿海的台风增强了潮水力量；

④江底堆积的沙坎，抬高了潮势；

⑤护堤工程，约束了倒灌海水，助长了潮势。（答出其中3点即可得10分）

87. 浙江现存哪些历史上著名的藏书楼？

答：①宁波天一阁；②杭州文澜阁；③湖州南浔嘉业堂；

④温州瑞安玉海楼；⑤余姚五桂楼。（每点2分）

88. 请说明西塘的地理位置及民居特色。

答：①西塘位于嘉善县（2分）；②民居临水而筑，宅弄相连（4分）；

③“桥多、弄多、廊棚多”（4分）。

89. 何谓莫干山的“三胜”“四优”？

答：莫干山的“三胜”“四优”指的是：

①竹、云、泉“三胜”（5分）；

②清、静、绿、凉“四优”（5分）。

90. 台州旅游的显著特色是什么？请举例说明。

答：①佛——国清寺；②山——天台山、神仙居；

③海——“东方好望角”石塘镇；

④城——临海古城；⑤硃——长屿硃天。（每点 2 分）

91. 温州之名源于何时及得名原因是什么，有何简称及别称？

答：①温州之名始于唐代（2 分）；

②因冬无严寒，夏无酷暑，气候温润得名（4 分）；

③温州，简称“温”或“瓯”，别称“鹿城”（4 分）。

92. 丽水拥有哪些“第一”或“唯一”？

答：①全省最高峰——龙泉市凤阳山黄茅尖海拔 1929 米；

②全省历史最悠久的大型水利工程——通济堰；

③景宁是全国唯一的畲族自治县；

④丽水是浙江省辖陆地面积最大的地级市；

⑤遂昌金矿是世界唯一的千年金矿。（答出其中 3 点即可得 10 分）

93. 楠溪江公认的风景特色是什么？有何誉称？

答：楠溪江风景特色可概括为：

①“水秀、岩奇、瀑多、村古、滩林美”（5 分）；

②被誉为“中国山水画摇篮”（5 分）。

94. 请说出南麂列岛的位置、生态特色及誉称。

答：①南麂列岛位于温州平阳县以东海域（3 分）；

②是中国唯一的国家级贝藻类海洋自然保护区（4 分）；

③有“贝藻王国”之称，1999 年被联合国教科文组织列为世界生物圈保护区网络（3 分）。

95. 衢州有哪些旅游特色“名片”？

答：①“南孔圣地”；②“围棋仙境”；③“四省通衢”；④“东南锁钥”；

⑤国家历史文化名城。（每点 2 分）

96. 请说出诸葛八卦村的设计者及布局特色。

答：①诸葛亮二十七世孙诸葛大狮（4 分）；

②按九宫八卦设计布局，即村内八条小巷形成内八卦，村外八座小山，形成外八卦（6 分）。

97. 请说出武义俞源村的设计者及设计特点，有何誉称？

答：①明代开国功臣刘伯温按“太极星象图”设计（5 分）；

②被专家称为“中国古代科学处理人与自然关系的典范”“中国古生态文化的经典遗存”（5 分）。

98. 请说出开化根宫佛国主要根雕景观，有何美誉？

答：①世界最大的根雕释迦牟尼佛造像；

②680 米长的巨型根雕五百罗汉阵；

③被誉为“天下第一奇园”。

99. 请说出千岛湖景区的地理位置，成因及景观特色。

答：①位于淳安县境内（2 分）；②因建新安江水电站拦蓄新安江上游而成湖（4 分）；③以“千岛、碧水、金腰带”的独特景观闻名（4 分）。

100. 请说出河姆渡遗址所代表的历史发展年代及重要考古发现。

答：①河姆渡遗址是母系氏族的代表性文化遗存，距今已有六七千年的历史（5 分）；②发现了世界上确认的已知年代最早的栽培稻、打井技术和干栏式建筑（5 分）。

101. 杭帮菜有何风味特点？请说出 2 道代表名菜。

答：①口味浓淡适中，略带甜味，具有清鲜、爽脆、淡雅的特点（5 分）；

②传统名菜有西湖醋鱼、龙井虾仁、东坡肉、宋嫂鱼羹、蜜汁火方等（答出其中 2 道菜即可得 5 分）。

102. 宁波菜有何风味特点？请说出 2 道代表名菜。

答：①食材以海鲜为主，注重“鲜咸合一”，讲究鲜嫩、软滑（5 分）；②传统名菜有冰糖甲鱼、苔菜拖黄鱼、雪菜大黄鱼、新风鳗鲞等（答出任意 2 道菜即可得 5 分）。

103. 温州菜有何风味特点？请说出 2 道代表名菜。

答：①以海鲜入馔为主，烹饪上讲究“二轻一重”（轻油、轻芡、重刀工）（5 分）；②传统名菜有三丝敲鱼、爆墨鱼花、炸蛰子筒等（答出其中 2 道菜即可得 5 分）。

104. 曹娥景区的两大主景是什么？曹娥庙因何而建？

答：①曹娥景区有曹娥庙和舜耕群雕两大主景（5 分）；②曹娥庙是为纪念东汉孝女曹娥投江寻父而建的一座纪念建筑（5 分）。

105. “中国（象山）开渔节”仪式主要包括哪几部分？

答：①祭海；②妈祖巡安；③开船；④渔区民俗文化巡游。（每点 2.5 分）

106. 请说出“王星记扇子”的创办时间、创始人及代表品种。

答：①王星记扇庄创办于 1875 年（3 分）；②创始人王星斋（3 分）；

③以黑纸扇和檀香扇最负盛名（4 分）。

107. 请说出“开化龙顶茶”的产地，其“三绿”特征的含义。

答：①产自浙、皖、赣三省七县交界的“中国绿茶金三角地区”（5 分）；

②具有“干茶色绿，汤水清绿，叶底鲜绿”的“三绿”特征（5 分）。

108. 请说出青田石雕的雕刻材料及技艺特征，有何美誉？

答：①以青田所产优质叶蜡石为材料雕制（4 分）；

②以镂雕技艺见长（3 分）；

③享有“在石头上绣花”的美誉（3 分）。

109. 请说出瓯塑的工艺特点与美誉。

答：①瓯塑采取高浮雕、浅浮雕、线刻等工艺方法，外加贴金、镶银等装饰（5 分）；②把浮雕与绘画艺术融为一体，有“东方立体油画”“彩色浮雕”之称（5 分）。

110. 请说出海宁皮影戏的主要艺术表现及美誉。

答：①海宁皮影有声腔、皮人脸谱造型、剧目三方面艺术表现（5分）；

②被誉为“一双巧手调动千军万马，两根竹竿表尽喜怒哀乐”（5分）。

111. 请说出胡庆余堂中药博物馆的创始人及创立时间，享有哪些盛誉？

答：①胡庆余堂是清末红顶商人胡雪岩于清同治十三年（1874年）创立的（5分）；

②享有“南有庆余堂、北有同仁堂”盛誉，被誉为“江南药王”（5分）。

112. “西湖三杰”指的是哪三位民族英雄？他们分别生活的朝代是什么？

答：“西湖三杰”指的是南宋的岳飞、明朝的于谦和明末清初的张苍水（10分）。

113. 民族英雄于谦是哪里人？流传于世的名诗和相关成语是什么？

答：①于谦，杭州府钱塘县（今杭州市上城区）人（4分）；

②留有名诗《石灰吟》和成语“两袖清风”（6分）。

114. 中国四大水利工程指的是哪四个水利工程？其中位于浙江的是哪一个？

答：①都江堰、它山堰、郑国渠和灵渠并称为中国古代四大水利工程（5分）；②它山堰位于宁波鄞江镇（5分）。

115. 天一阁始建于何时？由谁创建？“天一阁”名称含义是什么？

答：①始建于明嘉靖年间（2分）；②由当时退隐的兵部右侍郎范钦主持建造（3分）；③

天一阁之名，取自《易经注》“天一生水”之说，意为“以水克火”（5分）。

116. 世界有哪三大渔港？其中我国的渔港位置在哪里？美称是什么？

答：①中国沈家门港、挪威卑尔根港、秘鲁卡亚俄港并称世界三大渔港（5分）；②沈家门港位于舟山本岛的东南部，素有“渔都”之称（5分）。

117. “江南八达岭”指的是哪里？始建于何时？规模如何？

答：①江南八达岭指的是临海古长城（4分）；②始建于东晋（3分）；

③旧城长6000余米，现存约5000米（3分）。

118. 天台国清寺始建于何时？是佛教哪一宗的发祥地？寺名有何寓意？

答：①国清寺始建于隋开皇十八年，即598年（4分）；②是中国佛教天台宗的发祥地；（3分）③寺名寓意“寺若成，国即清”（3分）。

119. 请说出雁荡山的位置；有何美称。

答：①雁荡山位于温州市东北部海滨，一部分位于温州永嘉县和台州温岭市（5分）；②素有“海上名山”“寰中绝胜”“东南第一山”之誉（5分）。

120. 丽水“三宝”指的是哪三样物产？其中哪一项技艺被列入世界非物质文化遗产名录？

答：①龙泉青瓷、龙泉宝剑、青田石雕合称“丽水三宝”（6分）；

②龙泉青瓷烧制技艺被列入世界非物质文化遗产名录（4分）。

121. 中国四大名屿指的是哪四个岛屿？其中位于浙江的名屿有何美称？

答：①“中国四大名屿”指的是温州江心屿、厦门鼓浪屿、漳州东山屿、台湾东兰屿（6分）；

②江心屿有“瓯江蓬莱”“诗之岛”的美誉（4分）。

122. 我国现存古廊桥最多、最集中的是哪个县？有何美称？

答：①庆元县（4分）；

②素有“古廊桥天然博物馆”“廊桥之乡”的美誉（6分）。

123. 廿八都古镇位于哪三省交界处？有哪些美誉？

答：①位于浙、闽、赣三省交界处（4分）；

②有“一条古道、十种方言、百家姓氏、千年古镇”之美誉（6分）。

124. 龙井茶因其产地不同，分为哪几种？

答：龙井茶因其产地不同，分为西湖龙井（2分）、钱塘龙井（萧山、富阳）（2分）、越州龙井〔绍兴地区：包括新昌县（大佛龙井）、嵊州市（越乡龙井）〕（2分）三种。除了西湖产区 168 平方千米的茶叶叫作西湖龙井外（2分），其他两地产的俗称为浙江龙井茶（2分）。

125. 良渚古城遗址何时被发现？其意义何在？

答：①良渚古城遗址于 2007 年被发现（5分）；

②良渚古城遗址是目前已发现的中国乃至世界上同时拥有城墙和水利系统的规模最大的都邑遗址，被称为“中华第一城”，是中华五千多年文明史的实证（5分）。

126. 请说出普陀三大禅寺的名称。其中哪一座是供奉观音菩萨的主刹？

答：普陀山三大禅寺为普济禅寺、法雨禅寺、慧济禅寺，其中普济禅寺是供奉观音菩萨的主刹（10分）。

127. “温州旅游金三角”指的是哪三处旅游地？

答：“温州旅游金三角”指的是洞头、雁荡山、楠溪江组成的一个以“雁山楠水洞头海”为特色、得天独厚的旅游线路。（10分）

128. 金华旅游文化有哪些主要特色？

答：①有独特的赤松山道教文化；②“江南第一家”代表的儒家家族文化；

③深厚乡土气息的婺剧文化；④义乌商帮为代表的商贸文化。（每点 2.5 分）

129. 浙江省十大海岛公园有哪些？

答：浙江省十大海岛公园有嵊泗、岱山、定海、普陀、花岙、蛇蟠、东矾、大陈、大鹿、洞头十大海岛公园。（答出其中 5 个即可得 10 分）

130. 《浙江省海洋旅游发展行动计划（2021~2025）》总体要求的基本原则是什么？

答：①数字引领，创新发展；②陆海一体，协调发展；③人海和谐，绿色发展；④内外联动，开放发展；⑤依海富民，共享发展。（每点 2 分）