**景区服务礼仪**

**一、单项选择题**

1、游客进入AAAAA级景区时，首先应提供的服务是（ C ）。

A）发放导览图

B) 安全检查

C) 实名制购票

D) 讲解服务

2、景区讲解员接待团队游客时，第一步应做的是（ A ）。

A) 核对游客人数

B) 介绍景区文化主题

C) 分发讲解设备

D) 提醒安全注意事项

3、景区高峰期分流措施中，优先级最高的是（ B ）。

A) 增加临时停车位

B) 启动预约限流系统

C) 增派安保人员

D) 开放备用游览路线

4、游客投诉景区设施损坏时，正确的处理流程是（ A ）。

A) 记录投诉→上报维修→反馈结果→补偿游客

B) 安抚情绪→现场查看→立即修复→致歉

C) 记录投诉→转交后勤→3日内回复→存档

D) 提供代金券→忽略投诉→后续整改

5、景区每日开放前，必须检查的设施是（ B ）。

A) 垃圾桶清洁度

B) 安全警示标志完整性

C) 导览图库存量

D) 纪念品货架陈列

6、游客突发疾病时，景区员工应首先（ A ）。

A) 拨打120并上报主管

B) 疏散围观人群

C) 提供急救药品

D) 联系家属

7、景区智慧导览系统的标准服务流程不包括（ B ）。

A) 扫码获取电子地图

B) 自动推送促销信息

C) 实时导航至景点

D) 多语种语音讲解

8、接待外籍游客时，必须提供的服务是（ B ）。

A) 免费翻译陪同

B) 外文版安全须知

C) 专属休息区

D) 折扣门票

9、景区闭园后，保洁人员的首要任务是（ A ）。

A) 清理垃圾并分类

B) 检查厕所设施

C) 消毒公共休息区

D) 关闭照明设备

10、旅游团抵达前，景区接待员需提前确认的是（ B ）。

A) 团队用餐偏好

B) 导游证件有效性

C) 大巴车牌号

D) 游客年龄分布

11、景区内发现游客违规吸烟，正确的处理方式是（ A ）。

A) 口头警告并记录

B) 没收火源并罚款

C) 驱离出景区

D) 忽略不管

12、导览服务结束后，讲解员应主动（ D ）。

A) 邀请游客填写问卷

B) 推销纪念品

C) 引导至购物区

D) 提醒下一场演出时间

13、景区接到暴雨预警后的首要措施是（ A ）。

A) 暂停户外项目

B) 发放雨具

C) 关闭入口

D) 检查排水系统

14、游客中心寄存行李的流程中，必须的操作是（ D ）。

A) 登记游客身份证号

B) 检查行李内容

C) 收取押金

D) 提供取件密码

15、景区接到“无障碍设施故障”投诉后，修复时限为（ B ）。

A) 24小时内

B) 立即处理

C) 3个工作日内

D) 下次巡检时

16、景区内开展文化活动前，必须完成的流程是（ B ）。

A) 发布社交媒体预告

B) 向文旅部门备案

C) 培训参与员工

D) 检查电力供应

17、游客丢失物品后，景区员工的正确操作是（ D ）。

A) 调取监控协助寻找

B) 建议游客报警

C) 赔偿同等价值物品

D) 记录信息并广播寻物

18、景区餐厅接到“食物过敏”反馈后，第一步应（ A ）。

A) 更换菜品并致歉

B) 检查食材来源

C) 疏散其他顾客

D) 联系医疗机构

19、景区员工发现火灾隐患时，需立即（ C ）。

A) 使用灭火器扑救

B) 上报安全部门

C) 疏散附近游客

D) 关闭电源总闸

20、景区闭园广播的播放标准时长是（ A ）。

A) 闭园前30分钟开始，每10分钟一次

B) 闭园前15分钟开始，循环播放

C) 闭园时一次性通知

D) 仅通过电子屏提示

21、AAAAA级旅游景区年接待游客量应至少达到（ B ）万人次。

A) 50

B) 60

C) 70

D) 80

22、AAAAA级景区内I类旅游厕所的比例应不低于（ C ）。

A) 20%

B) 30%

C) 40%

D) 50%

23、景区游客中心提供的免费服务不包括（ D ）。

A) 手机充电

B) 物品寄存

C) 纸质导览图

D) 导游讲解

24、根据国家标准，景区安全警示标志的设置需符合（ A ）。

A) GB 2894

B) GB 5768、2

C) GB/T 10001、1

D) GB 3095

25、景区讲解员普通话达标率应为（ D ）。

A) 80%

B) 90%

C) 95%

D) 100%

26、景区内垃圾分类投放应符合（ A ）。

A) GB/T 19095

B) GB 3096

C) GB 3838

D) GB 37487

27、景区最大承载量管理属于（ B ）的内容。

A) 文旅融合

B) 旅游安全

C) 智慧旅游

D) 资源保护

28、AAAA级景区中，I类旅游厕所的比例应不低于（ B ）。

A) 20%

B) 30%

C) 40%

D) 50%

29、景区投诉处理档案记录需保存（ B ）。

A) 1年

B) 3年

C) 5年

D) 永久

30、景区无障碍设施的设计需符合（ A ）。

A) GB 50763

B) GB 3095

C) GB/T 26356

D) GB 37488

31、 景区员工培训计划中，培训频率的最低要求是（ C ）。

A) 每月一次

B) 每季度一次

C) 每年一次

D) 每两年一次

32、景区文化展示场所的布置要求不包括（ C ）。

A) 使用现代技术

B) 静态图片展示

C) 强制游客参与

D) 实物与场景结合

33、智慧营销渠道中，必须包含的内容是（ B ）。

A) 电视广告

B) 新媒体平台

C) 线下传单

D) 电话推销

34、景区支付方式必须支持的是（ B ）。

A) 仅现金

B) 移动支付和现金

C) 境外信用卡

D) 数字货币

35、停车场安全监控系统的功能不包括（ D ）。

A) 车辆计数

B) 充电桩管理

C) 车牌识别

D) 视频实时回放

36、景区旅游厕所的I类标准要求不包括（ C ）。

A) 提供卫生纸

B) 无障碍厕位

C) 音乐播放系统

D) 通风设备

37、旅游景区环境噪声监测的频率应为（ A ）。

A) 实时监测

B) 每日一次

C) 每月一次

D) 每年一次

38、 景区开展游客满意度调查的频率最低为（ D ）。

A) 每周一次

B) 每月一次

C) 每季度一次

D) 每年一次

39、景区接到“导游服务态度差”投诉时，应优先（ B ）。

A) 暂停导游工作

B) 核查监控记录

C) 向游客道歉

D) 扣除导游薪资

40、景区内垃圾桶的分类标识应依据（ A ）。

A) GB/T 19095

B) GB 3096

C) GB 37487

D) GB/T 26356

41、景区闭园后，电子导览设备的回收应由（ C ）负责。

A) 保洁人员

B) 安保人员

C) 游客中心员工

D) 维修部门

42、景区内发现游客破坏文物，应立即（ A ）。

A) 报警并保护现场

B) 罚款500元

C) 驱离出景区

D) 口头教育

43、旅游旺季景区志愿者服务的主要任务是（ B ）。

A) 商品促销

B) 人流疏导

C) 讲解接待

D) 安全检查

44、景区官方网站必须提供的信息是（ B ）。

A) 高管介绍

B) 预约预订入口

C) 投资者关系

D) 员工招聘

45、景区内突发停电时，员工应优先（ B ）。

A) 启动备用电源

B) 疏散游客至安全区

C) 检查电路故障

D) 发放应急手电筒

46、游客在景区内中暑，正确的处理顺序是（ A ）。

①移至阴凉处 ②喂淡盐水 ③联系医疗人员 ④报告主管

A) ①→②→③→④

B) ①→③→②→④

C) ③→①→②→④

D) ④→①→③→②

47、景区同时接到设备故障和游客受伤报告，应优先处理（ B ）。

A) 设备故障

B) 游客受伤

C) 同时处理

D) 上报上级

48、外籍游客对导览图翻译提出质疑，员工应（ C ）。

A) 道歉并立即更正

B) 解释此为通用版本

C) 提供在线翻译工具

D) 联系专业翻译人员

49、AAA级景区旅游厕所的I类比例应不低于（ B ）。

A) 10%

B) 20%

C) 30%

D) 40%

50、景区员工上岗培训合格率必须达到（ D ）。

A) 80%

B) 90%

C) 95%

D) 100%

51、AAAA级景区年接待游客量最低要求为（ B ）万人次。

A) 30

B) 50

C) 60

D) 80

52、景区智慧导览系统需支持的语言种类至少为（ B ）。

A) 中文

B) 中英双语

C) 中英日韩四语

D) 无明确要求

53、游客中心寄存服务的正确流程是（ C ）。

A) 登记→检查物品→发放凭证→保管

B) 检查物品→登记→拍照留存→保管

C) 登记→发放密码条→保管→签收

D) 直接存放→口头告知位置→离场领取

54、景区大型活动报批的最终步骤是（ A ）。

A) 提交文旅部门备案

B) 内部安全评估

C) 发布活动公告

D) 签订承办合同

55、景区员工发现古树名木异常，应首先（ C ）。

A) 自行修剪枯枝

B) 设立警戒线

C) 报告资源保护部门

D) 通知游客远离

56、景区接待视障游客时， 错误的 服务是（ C ）。

A) 提供盲文导览册

B) 允许导盲犬进入

C) 搀扶其快速通行

D) 口头详细描述景观

57、穆斯林游客提出礼拜需求，景区应（ A ）。

A) 提供临时礼拜场所

B) 建议出景区寻找

C) 拒绝以避免聚集

D) 安排专人监督

58、‌保洁人员在景区内遇到游客询问时，正确的服务礼仪是（ B ）。

A）继续手头工作，简单回答“不清楚”

B）停下工作，态度热情，耐心解答或指引游客到服务台

C）为避免打扰，直接让游客去问其他工作人员

D）快速回答后立即离开，避免过多接触

59、景区保洁人员在公共区域进行地面清洁时，正确的服务规范是？（ B ）‌

A）为快速完成工作，直接用湿拖把在游客密集区域推行，无需提醒

B）洁前放置“小心地滑”提示牌，轻声提醒周边游客暂时避让

C）为避免打扰游客，暂停清洁工作，等游客全部离开后再继续

D）无需主动沟通，游客看到清洁工具自然会绕行

60、在景区接待游客时，正确的站姿是（ B ）。

A）双手叉腰，身体前倾

B）双手自然下垂，身体挺直

C）双手抱胸，身体后仰

D）双手插兜，身体随意站立

61、在景区内当游客向你询问问题时，你应该（ A ）。

A）立即停下手中工作，认真倾听

B）继续手头工作，边做边回答好

C）告诉游客自己不知道，让他们自己去问别人

D）不理不睬，继续自己的工作

62、在景区内行走时，遇到游客迎面而来，应该（ B ）。

A）快速从游客身边穿过

B）主动侧身让路，微笑示意

C）等游客让路后再通过

D）继续前行，无视游客

63、为游客提供服务时，眼神交流应该（ C ）。

A）直勾勾盯着游客看，让游客感到不适

B）一直低头，避免眼神接触

C）适时与游客进行眼神交流，传递友好和专注

D）眼神四处游离，不关注游客

64、在景区内为游客指引方向时，正确的手势是（ B ）。

A）用手指直接指向方向

B）用手掌伸直，手指并拢，指向方向

C）用脚指向方向

D）用笔或其他物品指向方向

65、当游客在景区内拍照时，你应该如何做（ B ）。

A）大声喧哗，影响游客拍照

B）静静地站在一旁，避免干扰游客

C）主动要求和游客合影

D）指责游客拍照影响景区秩序

66、在景区内遇到游客身体不适，你应该（ A ）。

A）立即拨打急救电话，并通知景区管理人员

B）置之不理，让游客自己解决

C）嘲笑游客身体虚弱

D）让游客自己找医生

67、在景区内与游客交谈时，应该使用（ D ）。

A）生硬、冷漠的语言

B）带有地方方言和俚语的语言

C）含糊不清、让人听不懂的语言

D）热情、礼貌、耐心的语言

68、景区服务人员在行走时，正确的姿势是（ B ）。

A）低头玩手机

B）抬头挺胸，步伐稳健

C）随意奔跑

D）边走边吃东西

69、在景区内为游客提供服务时，应该保持（ C ）。

A）严肃、冷淡的表情

B）不耐烦、烦躁的表情

C）微笑、热情的表情

D）漠不关心的表情

70、当游客在景区内乱扔垃圾时，你应该如何做（ C ）。

A）立即上前指责游客

B）无视游客的行为

C）轻声提醒游客注意保持环境卫生

D）让游客自己清理垃圾

71、在宗教景区讲解时，应特别注意？（ B ）。

A）使用幽默段子活跃气氛

B）避免触碰宗教敏感话题

C）主动与游客讨论信仰差异

D）模仿宗教仪式动作

72、当游客在景区内迷路时，你应该如何做（ B ）。

A）不理会游客

B）主动为游客提供路线指引

C）让游客自己找路

D）嘲笑游客迷路

73、在景区狭窄通道中，工作人员应（ A ）。

A）侧身让行

B）快步抢行

C）让游客先行

D）无视游客

74、当游客在景区内大声喧哗时，你应该如何做（ B ）。

A）大声制止游客

B）轻声提醒游客注意保持安静

C）无视游客的行为

D）让游客离开景区

75、在景区拾取游客掉落物品的正确姿势是（ C ）。

A）弯腰直接拾取

B）双膝跪地拾取

C）单膝下蹲拾取

D）用脚推移至角落

76、当游客在景区内吸烟时，你应该如何做（ B ）。

A）立即上前制止游客

B）轻声提醒游客注意景区禁烟规定

C）无视游客的行为

D）让游客自己找地方吸烟

77、景区服务人员在递送物品给游客时，正确方式是（ D ）。

A）单手随意递送

B）让游客自己拿

C）抛给游客

D）双手递送，物品正面朝向游客

78、景区服务人员在接待游客时，应保持（ D ）的音量？

A）大声

B）无所谓

C）小声

D）适中

79、当游客在景区内摔倒时，工作人员应如何应对？（ A ）

A）立即上前扶起并询问是否需要帮助

B）不予理睬

C）嘲笑游客

D）自己也摔倒

80、景区服务人员在引导游客时，应走在游客的（ A ）。

A）前面

B）后面

C）左侧

D）右侧

81、在景区服务中，与游客交谈时，目光应采用（ C ）的凝视方法看着对方。

A）俯视

B）斜视

C）散点柔视

D）仰视

82、在景区工作中与客人交谈，不论客人身份、地位如何，交谈的态度应该是（ B ）的。

A）迁就客人

B）坦然大方

C）唯唯诺诺

D）大声谈话

83、与游客握手时，正确的力度是（ C ）。

A）轻轻触碰

B）用力紧握

C）适中力度

D）无特定要求

84、景区服务人员当遇到怀抱婴儿的游客购票时，应（ B ）。

A）要求排队等候

B）引导至 "特殊关爱通道"

C）代抱婴儿协助操作

D）建议寄存婴儿车

85、景区服务人员在接听电话时，第一句话应说（ B ）。

A）“喂，谁啊？”

B）“您好，XX景区。”

C）“等一下。”

D）“有事快说。”

86、景区服务人员不得在游客面前（ B ）。

A）微笑

B）吸烟

C）简答问题

D）问候

87、景区服务人员请假应（ A ）。

A）按规定程序办理请假手续

B）随意请假

C）不告知任何人

D）事后再补手续

88、在景区遇到游客突发疾病时，应（ C ）。

A）置之不理

B）自行处理

C）及时联络景区有关部门

D）让其他游客帮忙

89、景区内售票员坐姿要求（ C ）。

A）跷二郎腿

B）斜靠椅背

C）臀部不超过椅面 2/3

D）双腿交叉悬空

90、景区服务人员在岗期间的行为举止要求不应该出现以下哪项（ A ）。

A）聚众聊天

B）正面对客

C）礼貌待客

D）积极工作

91、景区服务人员在岗期间需要调整装束或衣物，应如何处理（ B ）。

A）公共场合直接整理

B）进入非公共区域（员工更衣间）

C）无需调整

D）不搭理，继续工作

92、关于景区防晒口罩的使用规定，以下描述正确的是（ B ）。

A）可以在岗期间佩戴

B）任何时候都不能佩戴

C）只有在阳光强烈时佩戴

D）不得遮挡面部

93、景区服务人员在遇到游客违反规定时，应该（ D ）。

A）大声呵斥

B）视而不见

C）立刻报警

D）温柔劝阻

94、在景区内，员工之间相遇时，应如何打招呼？( A ）

A）点头微笑，保持专业形象

B）大声呼喊，展示热情

C）忽视对方，继续工作

D）激情拥抱，表达友好

95、景区服务人员规范化的手势要求，手掌平面与地面的夹角为（ A ）。

A）45度

B）60度

C）90度

D）180度

96、按照基本站姿的规范化要求，景区服务人员两脚尖分开的开度为（ C ）。

A）30-40度

B）60-75度

C）45-60度

D）90度

97、女士在景区公共场合采用的比较优雅的蹲姿为（ D ）。

A）开并式

B）高低式

C）斜放式

D）交叉式

98、景区服务人员在工作时间内不得（ D ）。

A）学习景区知识

B）与游客互动

C）解答游客疑问

D）玩游戏

99、景区服务人员休息时间在景区内，应（ B ）。

A）穿着便装随意打闹

B）注意自己的言行举止，维护景区形象

C）躺在景区长椅上睡觉

D）大声喧哗

100、景区内休息座椅的正确使用规范是（ B ）。

A）可临时占用休息

B）禁止占用

C）随意摆放物品

D）放置垃圾

101、景区导游在讲解过程中，应该使用（ B ）语言。

A）方言，让游客感受当地特色

B）清晰、易懂的语言，尽量使用普通话

C）专业术语，显示自己的知识渊博

D）网络流行语，拉近与游客的距离

102、男士在公共场合捡起地上的东西，比较雅观的蹲姿为（ A ）。

A）高低式

B）曲伸式

C）交叉式

D）开并式

103、在景区内，游客排队购票时，以下哪种行为是不对的（ C ）。

A）按顺序排队

B）礼让老人和儿童

C）插队

D）维护公共秩序

104、在景区内，游客遇到景区服务人员时，以下哪种行为是不礼貌的（ D ）。

A）主动打招呼

B）微笑示意

C）语言问候

D）对景区服务人员大声呵斥

105、在景区内遇到行动不便的游客时，景区服务人员应（ B ）。

A）无视其需求

B）主动上前询问是否需要帮助

C）指使其他游客协助

D）仅仅口头建议其使用轮椅

106、景区服务人员佩戴工作证的正确位置是（ A ）。

A）胸前显眼处

B）腰间或臀部口袋

C）随意夹在耳朵上

D）藏在衣服内

107、景区内发现垃圾时，景区服务人员应如何做（ D ）？

A）视而不见

B）等待清洁工人处理

C）提醒游客自行清理

D）立即捡起并放入垃圾桶

108、景区服务人员在工作时间，应避免（ B ）。

A）穿着整洁的工作服

B）佩戴夸张的饰品

C）保持良好的个人卫生

D）使用标准的礼貌用语

109、景区讲解员在讲解过程中，如需暂停讲解，应( D ）。

A）突然中断，不考虑游客感受

B）随意离开，让游客等待

C）延长讲解时间，弥补暂停

D）提前告知游客，并说明原因

110、在引导游客参观景区时，景区服务人员的行走速度应（ C ）。

A）非常快

B）跟随游客的速度，保持适当距离

C）缓慢，确保所有游客跟上

D）忽快忽慢，随心所欲

111、当一位游客在景区内表现出对文化遗产的不尊重行为（如触摸文物），景区服务人员应（ A ）。

A）立即制止

B）假装没看见

C）鼓励游客与文物近距离接触互动

D）严厉批评游客

112、景区内某处因维修需要临时封闭，但仍有游客试图进入。景区服务人员应（ B ）。

A）强行阻止游客进入，避免损坏维修设施

B）耐心解释封闭原因，并引导游客绕行

C）忽略游客行为，任由其进入

D）告知游客可以强行进入，但后果自负

113、景区内发生游客之间的肢体冲突，景区服务人员应首先（ B ）。

A）通知双方领队或家属，由他们自行处理

B）立即介入，分开冲突双方，并呼叫安保人员

C）拍照留证，以便后续处理

D）鼓励其他游客参与调解，以平息冲突

114、当一位游客在景区内大声喧哗，影响其他游客游览体验时，景区服务人员应（ A ）。

A）轻声提醒游客保持安静，尊重他人

B）让其他游客自行向该游客提出意见

C）忽视该游客的行为

D）使用扩音器向所有游客广播，要求保持安静

115、景区服务人员在接待VIP游客时，应特别注意的礼仪细节是（ A ）。

A）提供个性化专属服务

B）高调引起其他游客注意

C）限制VIP游客自由活动

D）态度冷漠

116、景区服务人员在遇到游客携带大型行李时，应如何提供帮助（ C ）？

A）拒绝游客进入景区

B）要求游客自行处理行李

C）主动询问是否需要寄存服务

D）不予理睬，继续工作

117、在景区内，景区服务人员与游客之间“服务距离”是（ D ）。

A）与游客保持0.5米以内的距离

B）与游客保持1-1.5米的距离

C）与游客保持2米以上的距离

D）服务距离无特别规定，视情况而定

118、景区保洁员在清扫过程中，不小心撞到了一位游客，保洁员应该（ C ）。

A）不做任何表示，继续清扫工作

B）快速离开现场，避免游客找麻烦

C）立刻停下手中工作，诚恳地向游客道歉

D）指责游客没有注意周围环境

119、景区导游在讲解过程中，有游客频繁打断讲解并提出无关问题，导游应该（ C ）。

A）生气地制止游客，继续讲解

B）不理会游客的打断，坚持按自己的节奏讲解

C）微笑着请游客先耐心听完讲解，之后再统一解答问题

D）改变讲解内容，迎合游客的问题

120、景区服务人员发现游客在禁烟区吸烟，正确的处理方式是（ C ）。

A）大声呵斥

B）没收香烟

C）礼貌提醒并指引吸烟区

D）置之不理

121、游客提出投诉时，服务人员应在（ A ）内响应？

A）5分钟

B）15分钟

C）30分钟

D）1小时

122、处理投诉时，服务人员应优先使用的沟通技巧是（ A ）。

A）三明治沟通法

B）直接反驳法

C）保持沉默

D）转移话题

123、游客因景区的责任要求赔偿，服务人员应如何回应？（ B ）

A）直接支付现金

B）赠送等价纪念品

C）推诿给其他部门

D）拒绝赔偿

124、重大投诉需上报文旅部门的时限为（ B ）。

A）30分钟

B）1小时

C）2小时

D）24小时

125、处理外籍游客投诉时需优先提供（ B ）。

A）现金补偿

B）翻译服务

C）书面说明

D）领导联系方式

126、景区应定期征询游客意见，一年不少于（ C ）次。

A）1

B）2

C）3

D）4

127、在景区内，工作人员应如何对待游客的投诉？（ B ）

A）忽视不理

B）认真倾听并记录

C）与游客争吵

D）推卸责任

128、当游客在景区迷路时，工作人员应如何提供帮助？（ A ）

A）指明方向并提供地图

B）告诉游客自行寻找

C）让游客等待，自己先处理其他事务

D）让游客自行使用手机导航

129、景区工作人员在处理游客投诉时，以下哪项做法是不妥的？（ C ）

A）耐心听取游客意见

B）立即道歉并承诺解决问题

C）辩解并试图推卸责任

D）记录投诉内容并及时反馈

130、景区对特殊群体的服务中，必须提供（ A ）。

A）无障碍通道

B）家庭卫生间

C）个性化购票服务

D）母婴室

131、高风险旅游项目的安全提示应强调（ C ）。

A）鼓励游客自行尝试

B）无需专业人员指导

C）游客量力而行，专业指导

D）取消所有风险提示

132、接待视障游客时，正确的做法是（ B ）。

A）直接搀扶其手臂引导

B）先询问是否需要帮助

C）让其跟随其他游客行走

D）仅用语言描述环境

133、景区为听障游客提供服务时，最有效的沟通方式是（ B ）。

A）大声重复讲解

B）提供文字资料或手语服务

C）使用夸张的口型

D）减少语言交流

134、轮椅助行的游客需要帮助时，景区服务人员应首先（ B ）。

A）直接推动轮椅

B）询问是否需要协助

C）让其他游客让路

D）建议其减少活动范围

135、景区内服务老年游客时，以下（ B ）最重要。

A）加快讲解速度

B）提供休息区和清晰指示

C）推荐高风险项目

D）要求家属陪同

136、自闭症儿童在景区可能出现情绪波动，正确的处理方式是（ B ）。

A）要求家长立即带离

B）提供安静环境并安抚

C）用严厉语气制止

D）忽略其行为

137、景区接待语言不通的外国游客时，‌最优先‌的服务措施是（ B ）。

A）用肢体语言比划沟通

B）提供多语言导览手册或翻译设备

C）让其他游客帮忙翻译

D）简化讲解内容

138、为认知障碍游客（如阿尔茨海默病患者）服务时，应避免（ B ）。

A）使用简单明确的指示

B）频繁更换游览路线

C）安排固定休息时间

D）佩戴身份标识牌

139、景区突然停电时，服务人员应优先帮助以下哪类群体？（ A ）

A）使用呼吸机的残障游客

B）独自游览的青少年

C）携带导盲犬的视障游客

D）拍照打卡的普通游客

140、服务肥胖游客时，‌不恰当‌的做法是（ B ）。

A）提供宽敞的休息座椅

B）建议其减少游览项目

C）检查设施承重是否符合标准

D）避免对其身材进行评论

141、接待携带助行器的老年游客时，景区应确保（ A ）。

A）所有台阶增设斜坡

B）通道宽度≥0.9米

C）免费提供电动代步车

D）安排志愿者全程搀扶

142、针对创伤后应激障碍（PTS D）游客，景区需特别注意（ A ）。

A）避免突然的强光或巨响

B）增加互动游戏环节

C）要求家属签署免责协议

D）安排单独游览通道

143、服务聋哑游客时，若景区无手语讲解员，‌最佳替代方案‌是（ D ）。

A）用手机打字交流

B）播放提前录制的视频讲解

C）指派一名员工临时学习手语

D）提供图文并茂的导览地图

144、孕妇游客提出需要频繁休息，服务人员应（ B ）。

A）建议其减少游览时间

B）主动指引就近休息区

C）提供医疗急救包备用

D）联系景区医生陪同

145、景区餐饮区接待特殊宗教饮食禁忌游客时，必须做到（ B ）。

A）推荐高价定制套餐

B）明确标注菜品成分

C）要求游客自备食物

D）提供独立用餐区域

146、服务人员发现游客私自投喂导盲犬，应如何应对？（ A ）

A）立即制止并解释导盲犬的工作纪律

B）默许行为以避免冲突

C）通知保安强制带离游客

D）建议游客改喂其他食物

147、游客提出不合理要求时，正确的处理方式是（ B ）。

A）直接拒绝

B）礼貌解释并寻求替代方案

C）与游客争论

D）假装未听见

148、遇到游客突发疾病，员工应首先（ A ）。

A）联系景区医疗站和上级

B）自行施救

C）让其他游客处理

D）无视离开

149、游客因排队时间过长抱怨，员工应（ A ）。

A）道歉并说明原因，提供安抚

B）指责游客没耐心

C）加快流程忽略安全

D）不予理睬

150、游客丢失物品时，员工应（ A ）。

A）协助登记并广播寻物

B）让游客自行报警

C）推卸责任

D）直接赔偿

151、游客对票价不满时，员工应（ A ）。

A）耐心解释定价依据

B）嘲讽游客消费能力

C）建议投诉物价局

D）立即降价

152、景区内接待外宾时需特别注意（ A ）。

A）文化禁忌和语言习惯

B）提高说话音量

C）推荐高价商品

D）避免眼神接触

153、旅游景区员工培训中“首问责任制”指（ A ）。

A）首个接待游客的员工负责到底

B）由领导处理所有问题

C）游客自行解决问题

D）仅回答职责内问题

154、景区发生意外事件，员工遇到媒体采访应（ B ）。

A）随意发表个人观点

B）婉转回避或转接至公关部门

C）夸大宣传景区无责

D）拒绝沟通

155、‌景区接到游客投诉的黄金处理时效是‌（ C ）。

A）24小时内

B）48小时内

C）立即现场处理

D）5个工作日内

156、‌接待投诉游客时应保持的沟通距离是‌（ B ）。

A）0.5米以内

B）1-1.5米

C）3米以上

D）隔桌对话

157、‌以下不符合投诉接待礼仪的是‌（ C ）。

A）记录时保持目光接触

B）使用“您的心情我理解”等共情语言

C）打断游客陈述以加快处理速度

D）提供纸巾和饮用水

158、‌涉及人身伤害的投诉必须立即上报的时限是‌（ A ）。

A）10分钟内

B）30分钟内

C）2小时内

D）24小时内

159、‌投诉处理中的"三不原则"是指‌（ A ）。

A）不推诿、不敷衍、不拖延

B）不记录、不解释、不赔偿

C）不接待、不登记、不反馈

D）不道歉、不补偿、不整改

160、‌游客要求查看监控录像时，正确处理方式是‌（ B ）。

A）立即开放监控室

B）由安保主管陪同调阅

C）拒绝所有录像查看请求

D）要求警方介入后处理

161、‌投诉登记表中必须包含的要素是‌（ D ）。

A）游客身份证号码

B）投诉处理人员家庭住址

C）涉事员工薪资信息

D）游客联系方式及诉求要点

162、‌对无理取闹型投诉应采取的措施是‌（ B ）。

A）当场承诺经济补偿

B）全程录音录像并报警方

C）安排专人持续安抚

D）提供免费餐饮安抚

163、‌服务补偿的决策权限应归属‌（ B ）。

A）一线接待员工

B）值班经理

C）景区总经理

D）文旅监管部门

164、‌投诉回访的优先方式是‌（ B ）。

A）微信文字消息

B）电话沟通

C）纸质调查函

D）短信通知

165、‌景区投诉工单的标准流转时限是‌（ A ）。

A）1小时内转至责任部门

B）4小时内完成初步调查

C）24小时内生成处理方案

D）72小时内关闭工单

166、‌电话沟通投诉时，正确的开场白是‌（ C ）。

A）“您先别急，我们正在处理”

B）“请问您的投诉编号是多少？”

C）“感谢致电，我是投诉专员XXX，请问怎么称呼您？”

D） “这个问题不归我们管，请找其他部门”

167、‌处理外国游客投诉时，必须遵守（ B ）。‌

A）使用翻译软件逐字转述

B）提供双语调解协议书

C）要求游客寻找中文翻译帮其沟通

D）优先安排外籍员工接待

168、‌游客声称在景区摔倒因地面湿滑，应首先‌（ A ）。

A）调取监控确认事发区域

B）垫付医疗费用

C）在社交媒体发布声明

D）要求游客签署免责协议

169、‌残障人士投诉无障碍设施故障，应优先‌（ C ）。

A）给予门票折扣补偿

B）安排志愿者全程陪同

C）2小时内修复设施并反馈

D）登记后次日处理

170、‌夜间值班期间接到重大投诉，应‌（ B ）。

A）记录后次日转交

B）唤醒景区负责人决策

C）联系文旅局值班室

D）要求游客白天再来

171、‌游客投诉商品价格虚高，处理依据是‌（ B ）。

A）对比周边商铺价格

B）核查明码标价情况

C）要求游客提供购物小票

D）建议向消费者协会投诉

172、‌投诉处理结束后，纸质材料保存期限至少‌（ C ）。

A）6个月

B）1年

C）2年

D）5年

173、‌发现员工伪造投诉处理记录，应‌（ B ）。

A）扣除当月绩效奖金

B）立即停职并报纪检部门

C）内部警告并重新培训

D）修改记录后继续使用

174、‌景区每日开放前必须完成的基础检查是‌（ B ）。

A）员工仪容仪表检查

B）安全标识系统与应急通道检查

C）纪念品库存盘点

D）餐厅后厨卫生抽查

175、‌游客服务中心应配备的多语种服务人员数量最低标准是‌（ A ）。

A）至少1名掌握英语

B）至少2名分别掌握英语和日语

C）根据境外游客比例动态调整

D）无需强制配备

176、‌景区餐饮价格的合规管理要求是‌（ B ）。

A）允许比周边商圈高30%

B）必须与市区同品牌门店同价

C）需在购票页面公示价格表

D）接受物价部门实时监控

177、‌防止排队纠纷的关键措施是‌（ A ）。

A）设置排队等候时间提示屏

B）每20分钟发放免费饮用水

C）安排保安持械巡逻

D）禁止游客使用自拍杆

178、‌员工服务礼仪培训的最低频率是‌（ B ）。

A）每月1次

B）每季度1次

C）每年1次

D）新员工入职时培训即可

179、‌景区最大承载量的公示位置必须包括‌（ A ）。

A）景区官网首页

B）售票处电子屏

C）导游讲解词中

D）员工内部通知栏

180、‌预防野生动物伤人事件的核心措施是‌（ C ）。

A）每日投喂三次动物

B）设置双层隔离防护网

C）禁止游客投喂食物

D）安排驯兽师全程跟随

181、‌游客物品寄存柜的安全管理要求是‌（ A ）。

A）提供24小时监控覆盖

B）允许寄存现金和护照

C）每2小时人工巡检1次

D）使用一次性密码锁

182、‌预防宗教景区文化冲突的措施是‌（ B ）。

A）要求游客签署行为承诺书

B）在入口播放禁忌事项视频

C）禁止非信徒进入核心区域

D）发放免费宗教服饰

183、‌景区电瓶车驾驶员必须持有的证件是（ C ）。

A）普通机动车驾驶证

B）景区内部操作许可证

C）特种设备作业人员证

D）无需额外证件

184、‌高风险游乐项目的安全告知方式必须是‌（ B ）。

A）口头讲解注意事项

B）让游客签署书面风险确认书

C）在入口处张贴警示标语

D）通过广播循环播放

185、‌景区医疗急救站的强制配置是‌（ B ）。

A）至少1名注册护士

B）自动体外除颤器（AE D）

C）中医理疗设备

D）救护车常驻待命

186、‌防止游客走失的有效技术手段是（ B ）。

A）发放纸质地图

B）推行电子定位手环租借服务

C）增加指示牌密度

D）要求团队游客集体行动

187、‌景区投诉预防的“三级预警机制”是指‌（ B ）。

A）员工-主管-经理逐级上报

B）客流量-天气-设备状态联动监测

C）日常巡查-专项检查-第三方审计

D）未接到投诉时无需启动

188、‌防止二次消费纠纷的措施是‌（ B ）。

A）门票包含所有体验项目

B）在购票页面明确标注自费项目

C）现场临时增加优惠套餐

D）安排导购员主动推销

189、‌景区官方网站必须公示的信息是‌（ B ）。

A）董事长致辞

B）实时在园人数

C）员工招聘信息

D）合作旅行社名单

190、‌员工发现设施隐患的强制报告时限是‌（ A ）。

A）立即向直属上级报告

B）当日下班前汇总上报

C）每周安全例会时通报

D）维修完成后再补记录

191、‌预防季节性投诉的核心措施是‌（ B ）。

A）动态调整开放时间

B）在官网发布游览建议

C）雨天发放免费雨衣

D）冬季关闭部分室外区域

192、‌以下哪项不属于跨文化交流中的文化差异因素？（ C ）‌

A）宗教信仰差异

B）手势含义不同

C）景区门票价格

D）时间观念差异

193、‌景区工作人员接待阿拉伯游客时，应避免使用哪只手递送物品？（ A ）‌

A）左手

B）右手

C）双手

D）均可

194、‌日本游客在景区内拍照时，工作人员应特别注意避免以下哪种行为？（ B ）‌

A）主动提供拍摄建议

B）直接触碰游客相机

C）询问是否需要合影

D）提醒禁止拍照区域

195、‌在欧美游客较多的景区，工作人员应如何把握沟通时的身体距离？（ B ）‌

A）保持0.5米以内

B）保持1米左右

C）贴近以表热情

D）无需注意距离

196、‌景区内遇到印度教游客时，应避免推荐以下哪种食物？（ B ）‌

A）蔬菜沙拉

B）牛肉制品

C）水果拼盘

D）全素套餐

197、‌以下哪种非语言沟通方式在跨文化交流中易引发误解？（ B ）‌

A）微笑

B）竖大拇指

C）点头示意

D）眼神交流

198、‌接待韩国游客时，递送门票的正确方式是？（ C ）‌

A）单手递送

B）左手递送

C）双手递送并微微鞠躬

D）直接放在桌面上

199、‌景区工作人员处理跨文化冲突时，应优先采取以下哪种策略？（ B ）‌

A）强调景区规定

B）尊重对方文化习惯

C）要求游客道歉

D）立即联系上级

200、‌以下哪种行为可能冒犯穆斯林游客？（ B ）‌

A）提供无酒精饮料

B）穿着暴露服装引导游览

C）指引礼拜方向

D）安排独立用餐区域

201、‌在西班牙游客较多的景区，工作人员安排活动时应特别注意？（ B ）‌

A）严格遵守时间表

B）适当延长午休时间

C）提前结束夜间项目

D）减少互动环节

202、‌景区内接待拉丁美洲游客时，适合的沟通风格是？（ D ）‌

A）严肃正式

B）热情拥抱

C）保持距离仅用语言交流

D）频繁使用手势

203、‌以下哪种颜色在东亚文化中可能引发忌讳？（ B ）‌

A）红色

B）白色

C）绿色

D）黄色

204、‌景区工作人员向德国游客介绍项目时，应注重？（ B ）‌

A）提供感性描述

B）强调数据准确性

C）使用比喻修辞

D）缩短讲解时间

205、‌接待以色列游客时，应避免在以下哪个节日安排促销活动？（ B ）‌

A）圣诞节

B）赎罪日

C）元旦

D）国庆节

206、‌在东南亚游客较多的景区，工作人员着装应避免？（ C ）‌

A）短裤

B）深色正装

C）露肩装

D）运动鞋

207、‌以下哪种沟通方式适合应对语言障碍？（ B ）‌

A）提高音量重复

B）使用简单英语和图示

C）依赖翻译软件全程对话

D）仅用肢体语言

208、‌接待法国游客时，景区纪念品包装应避免使用？（ D ）‌

A）丝带装饰

B）绿色包装盒

C）手写感谢卡

D）黑色礼盒

209、‌处理跨文化投诉时，最不恰当的做法是？（ B ）‌

A）立即道歉并承诺改进

B）辩解景区规定的合理性

C）记录问题并反馈上级

D）提供替代解决方案

210、下列（ B ）告诉我们，景区服务人员的第一印象在与游客的交往中有着非常重要的影响。

A）末轮效应

B）首因效应

C）近因效应

D）光环效应

211、景区工作人员在服务游客时，发型应（ B ）。

A）标新立异

B）保持整洁、自然

C）长发披肩

D）用鲜艳亮色发饰

212、景区工作人员的指甲长度恰当的（ C ）。

A）越长越好

B）超过指尖 5毫米

C）不超过指尖1毫米

D）可以随意留长

213、景区服务人员在接待游客时，面部妆容合适的做法（ C ）。

A）化浓妆

B）不化妆

C）化淡妆，保持面部整洁

D）只涂口红

214、景区服务人员工作期间配饰选择，以下哪些不正确（ A ）。

A）越多越好

B）同质同色

C）以少为佳

D）可以不戴

215、景区工作人员在室内为游客讲解时，西装套裙搭配以下哪些鞋子最恰当（ A ）。

A）船式皮鞋

B）高帮靴子

C）凉鞋

D）鱼嘴鞋（前露脚趾 后露脚跟）

216、历史遗址类景区工作人员在打扫遗址周边卫生时，着装应选择（ A ）。

A）便于活动且不影响遗址保护

B）穿高跟鞋

C）穿拖地长裙

D）穿露背装

217、主题公园类景区工作人员的头发颜色应（ B ）。

A）五颜六色

B）黑色或接近黑色

C）金黄色

D）红色

218、景区工作人员在服务游客时，口腔卫生应做到（ B ）。

A）可以有异味

B）勤刷牙，保持口气清新

C）饭后不漱口

D）嚼口香糖上班

219、( D ）告诉我们，景区服务人员在与游客的交往中第一印象固然重要，但最后印象也同样发挥着关键作用。

A）首轮效应

B）首因效应

C）近因效应

D）末因效应

220、自然景观景区服务人员夏季在户外带团期间，帽子应（ B ）。

A）随意佩戴

B）选择与景区风格相符且能遮阳的帽子

C）不戴帽子

D）戴夸张的帽子

221、乡村田园类景区服务人员的鞋子应选择（ C ）。

A）高跟鞋

B）拖鞋

C）舒适、便于行走且与服装搭配的鞋子

D）运动鞋但颜色鲜艳

222、配饰佩戴讲究不超过三种，以下哪些不属于饰品（ B ）。

A）丝巾

B）袜子

C）眼镜

D）手表

223、景区服务人员在雨天登山服务游客期间，雨具选择应（ B ）。

A）透明材质

B）颜色鲜艳但与景区协调

C）破旧不整洁

D）超大尺寸

224、景区服务人员在接待游客期间，妆容的眼影颜色应选择（ C ）。

A）鲜艳亮色

B）深色系

C）自然淡雅色系

D）金属色系

225、景区工作人员在服务游客期间，眼镜的选择应（ B ）。

A）时尚夸张款式

B）与工作环境和自身形象相符的普通款式

C）有色镜片

D）红色宽边镜框

226、景区服务人员穿着工作服上班时，应（ B ）。

A）随意搭配配饰

B）保持工作服整洁、平整，按规定佩戴工牌

C）敞开衣服

D）卷起袖子或裤脚

227、景区游船服务人员在夏天工作时，穿着的短袖工作服袖口应（ C ）。

A）随意挽起

B）不超过上臂的二分之一

C）不超过上臂的三分之一

D）保持自然放下

228、景区工作人员着装原则，以下哪些不正确（ D ）。

A）干净整洁

B）搭配协调

C）根据工作的时间、地点、目的的不同而不同

D）按照自己的喜好穿衣

229、景区工作人员在服务游客期间，以下哪种最恰当（ A ）。

A）清淡的香水

B）大量喷洒，营造氛围

C）味道浓烈的香水

D）不用香水

230、景区服务人员工作期间，以下着装适合的（ D ）。

A）穿着暴露

B）“内衣”外露或外透

C）穿皮裙

D）佩戴手表

231、乡村田园类景区服务人员在整理农具展示区时，着装应注意（ A ）。

A）方便活动且符合乡村风格

B）穿正装

C）穿紧身衣

D）穿露脐装

232、景区服务人员在接待游客时，丝巾佩戴应选择（ B ）。

A）图案夸张的丝巾

B）与服装和景区氛围协调的淡雅丝巾

C）超大尺寸丝巾

D）颜色鲜艳刺眼的丝巾

233、科普教育类景区服务人员在操作展示设备时，手部应（ C ）。

A）留长指甲

B）涂鲜艳指甲油

C）保持干净整洁

D）戴多个戒指

234、景区工作人员带团参观宗教场所讲解时，穿着应（ B ）。

A）暴露性感

B）符合宗教场所礼仪规范

C）时尚个性

D）穿拖鞋

235、景区工作人员在攀爬山路引导游客时，着装应（ B ）。

A）紧身连衣裙

B）运动休闲装且适合活动

C）西装革履

D）短裤短裙

236、人文景观景区服务人员在参加景区文化活动时，发型应（ B ）。

A）紧跟时尚潮流

B）与活动主题和景区文化相符

C）随意扎起

D）披头散发

237、主题公园类景区服务人员在扮演卡通角色时，妆容应（ B ）。

A）简单随意

B）符合角色形象且精致

C）浓妆艳抹但不协调

D）日常淡妆

238、景区巡逻人员在高海拔区域工作时，帽子应选择（ B ）。

A）时尚大檐帽

B）具有保暖、防风功能且与景区环境协调的帽子

C）不戴帽子

D）装饰过多的帽子

239、乡村田园景区工作人员在参与农事体验活动指导时，着装应（ B ）。

A）正式商务装

B）方便农事操作且具有乡村特色

C）穿着紧身服装

D）短裤拖鞋

240、景区工作人员在服务游客期间，西装套装扣子系法不正确的（ A ）。

A）一粒扣西装不要扣

B）二粒扣西装扣上不扣下

C）三粒扣的扣上面两粒

D）双排扣的全部扣上

241、科普教育类景区服务人员在操作电子设备时，着装要注意（ A ）。

A）避免衣物过长影响操作

B）选择不防静电材质

C）穿宽松飘逸的衣服

D）紧身不透气 的衣服

242、景区游客引导员在引导游客参观遗址核心区时，鞋子应选择（ B ）。

A）高跟鞋，显得高挑

B）轻便且不会对遗址地面造成损伤的软底鞋

C）拖鞋，行走舒适

D）带金属装饰的靴子，时尚美观

243、乡村田园景区服务人员在售卖农产品时，着装应（ A ）。

A）干净整洁且有乡村风格

B）华丽礼服

C）紧身皮裤

D）露肩装

244、乡村田园类景区服务人员在喂养牲畜时，着装应（ A ）。

A）避免衣物过长易被牲畜拉扯，且方便操作

B）穿正装

C）穿紧身连衣裙

D）穿拖鞋

245、历史遗址景区工作人员在保护遗址标识牌时，着装应（ A ）。

A）便于活动且能体现对遗址尊重

B）穿奇装异服

C）穿超短裤

D）穿紧身背心

246、关于景区工作人员的化妆，以下哪些做法是正确的（ C ）。

A）当众化妆

B）在异性面前化妆

C）化妆不妨碍他人

D）妆面残缺

247、主题公园类景区服务人员在扮演动物角色时，服装应（ B ）。

A）破旧不整

B）干净整洁且形象逼真

C）颜色暗淡

D）尺寸不合身

248、历史遗址类景区的服务人员在修复文物展示区值班时，着装应（ B ）。

A）休闲运动装

B）庄重得体且不影响文物保护

C）时尚潮流装

D）超短裙

249、乡村田园类景区服务人员在举办丰收节活动时，着装应（ A ）。

A）符合丰收节喜庆氛围且具有乡村特色

B）穿黑色正装

C）穿露脐装

D）穿运动装

250、人文景观类景区服务人员在参观民俗村落时，着装应（ A ）。

A）尊重当地民俗文化

B）穿时尚潮流装

C）穿暴露服装

D）穿拖鞋短裤

251、景区服务人员为游客举办科普讲座时，着装应（ A ）。

A）正式得体且展现专业形象

B）穿休闲装

C）穿睡衣

D）穿超短裙

252、主题公园类景区服务人员在进行花车巡游表演时，妆容和服装应（ B ）。

A）简单朴素

B）鲜艳夺目且符合巡游主题

C）浓妆艳抹不协调

D）随意搭配

253、景区服务人员在沙漠景区工作时，眼镜应（ A ）。

A）选择防风沙且适合户外工作的眼镜

B）时尚墨镜

C）有色隐形眼镜

D）不戴眼镜

254、景区服务人员在讲解传统节日文化期间，以下哪种选择是正确的（ A ）。

A）符合节日氛围和传统文化

B）穿时尚休闲装

C）穿运动装

D）穿暴露服装

255、历史遗址类景区服务人员的服装材质最好选择（ C ）。

A）化纤材质

B）轻薄透明材质

C）棉质或麻质等透气且质感古朴的材质

D）皮革材质

256、海上景点的游船船长在驾驶游船时，着装应（ B ）。

A）穿休闲短裤和背心

B）穿符合海事安全规定且便于操作的制服

C）穿时尚运动装

D）穿宽松睡衣，舒适工作

257、自然景观景区的水上项目安全员在工作时，发型应（ C ）。

A）长发披肩，展现飘逸

B）留长胡须，增加威严

C）头发整齐利落，不遮挡视线

D）染成夸张发色，吸引游客注意

258、景区保洁人员在举行樱花节活动时，着装应（ B ）。

A）穿深色工作服，耐脏

B）与樱花色彩协调且便于清洁工作的服装

C）穿时尚短裙，方便行动

D）穿厚重棉衣，抵御寒冷

259、景区观光小火车乘务员在工作时，妆容应（ B ）。

A）浓妆艳抹，突出个性

B）化淡妆，保持清爽干净

C）不化妆，保持自然

D）只涂浓重口红

260、景区讲解员在寺庙讲解佛教文化时，发型应（ B ）。

A）染成彩色，增加吸引力

B）保持干净整洁，若长发需束起或盘起

C）留怪异发型，彰显个性

D）披头散发，营造随性氛围

261、自然景观景区观景台服务人员在雨天工作时，雨具应（ B ）。

A）随意选择

B）选择与景区整体风格协调且防水性能好的雨具

C）不使用雨具

D）颜色鲜艳突出但不实用的雨具

262、历史遗址类景区的安保人员着装应（ B ）。

A）时尚休闲装

B）符合遗址氛围的古朴风格制服

C）紧身运动服

D）带有大量装饰的服装

263、景区举办乡村油菜花节活动期间，景区售票员着装应（ B ）。

A）时尚潮流短裙套装

B）干净整洁且具有乡村风格的服装

C）运动休闲短裤装

D）正式商务西装

264、人文景观景区民宿服务人员在接待游客时，鞋子选择恰当的（ B ）。

A）穿高跟鞋，提升气质

B）穿与景区风格相符的舒适布鞋

C）穿拖鞋，方便行走

D）穿带钉的靴子，个性十足

265、历史遗址类景区的文物保护人员在打扫遗址周边卫生时，着装应（ A ）。

A）便于活动且不影响文物保护

B）穿高跟鞋

C）穿拖地长裙

D）穿露背装

266、自然景观景区从事户外徒步导游，夏季工作时上衣应选择（ B ）。

A）紧身透肉的短袖 T 恤

B）轻薄透气的长袖户外衬衫

C）时尚露脐装

D）厚重棉质衬衫

267、景区工作人员穿西装套装工作服时，衬衫搭配不正确的是（ D ）。

A）长袖衬衫

B）衬衫领口和袖口露出1-2厘米

C）衬衫摆掖入裤腰内

D）短袖衬衫

268、搭配景区工作人员西装套裙的袜子，以下最恰当的是（ A ）。

A）肉色长筒袜

B）网眼长筒袜

C）破残的袜子

D）带图案的袜子

269、景区导游在向外国游客介绍景点时，使用的语言应首要保证（ C ）。

A）生动有趣

B）语法正确

C）简洁易懂

D）词汇丰富

270、当景区工作人员面对听力障碍游客时，最佳的沟通方式是（ B ）。

A）提高音量说话

B）使用文字交流

C）借助手势比划

D）找翻译协助

271、景区内的指示牌语言表述最关键的是（ C ）。

A）富有创意

B）色彩鲜艳

C）清晰准确

D）充满情感

272、在景区举办文化活动时，主持人的语言风格应（ B ）。

A）严肃正式

B）活泼欢快

C）学术专业

D）幽默诙谐

273、景区客服人员接听游客投诉电话时，首先应（ B ）。

A）解释原因

B）表达歉意

C）记录问题

D）提出解决方案

274、向小朋友介绍景区的历史故事时，语言应（ B ）。

A）多使用专业术语

B）充满童趣和互动性

C）按照成人的理解讲解

D）快速讲述

275、景区宣传海报上的文字语言重点在于（ B ）。

A）详细介绍景区设施

B）突出景区特色和吸引力

C）罗列景区游玩项目

D）讲述景区发展历程

276、景区讲解员在带领游客游览过程中，讲解语言的语速应该（ B ）。

A）始终保持快速

B）根据内容和游客反应调整

C）一直缓慢

D）固定不变

277、当景区工作人员遇到游客提出不合理要求时，应使用（ B ）语言回应

A）强硬拒绝

B）委婉解释

C）沉默不语

D）敷衍了事

278、景区电子导览的语音语言风格一般是（ A ）。

A）亲切自然

B）高冷严肃

C）夸张搞笑

D）随意口语化

279、介绍景区的自然景观时，语言描述应该（ B ）。

A）多引用古诗词

B）突出景观的独特之处

C）详细讲述形成原理

D）与其他景区对比

280、景区内餐厅服务员向游客推荐菜品时，语言应（ B ）。

A）夸大菜品的美味

B）简单介绍菜品原料和特色

C）只说价格

D）推荐高利润菜品

281、景区举办民俗文化展示活动时，讲解语言要（ A ）。

A）强调文化的历史价值

B）简化文化内涵

C）多讲现代流行元素

D）避免提及文化背景

282、景区工作人员在引导游客排队时，使用的语言应该（ B ）。

A）命令式口吻

B）礼貌且有耐心

C）大声呵斥

D）无所谓的态度

283、景区导游在讲解过程中，为了增强语言的感染力，可以适当运用（ C ）。

A）方言

B）网络热词

C）肢体语言

D）生僻词汇

284、景区的欢迎标语语言风格应该是（ A ）。

A）热情友好

B）简洁冷漠

C）文艺含蓄

D）复杂难懂

285、向老年游客介绍景区的游玩路线时，语言要（ C ）。

A）简洁概括

B）语速快些

C）详细耐心

D）使用缩写词

286、景区在社交媒体上发布宣传文案时，语言要（ A ）。

A）符合平台特点和受众喜好

B）照搬传统宣传语

C）全是专业术语

D）冗长繁琐

287、景区举办科普活动时，讲解语言要（ A ）。

A）深入浅出

B）深奥晦涩

C）多讲故事

D）忽略科学原理

288、景区工作人员为游客提供帮助后，应该用（ A ）语言回应游客的感谢。

A）不客气，这是我应该做的

B）小事一桩，不值一提

C）嗯，知道了

D）没什么，快点走

289、景区介绍当地特产的语言要（ A ）。

A）突出特产的独特优势

B）贬低其他地方的同类产品

C）只说价格

D）不提及食用方法

290、景区在举办主题活动时，宣传语言要（ A ）。

A）突出主题和活动亮点

B）只宣传门票价格

C）与主题无关

D）复杂冗长

291、景区讲解员在讲解人文景观时，语言表述应（ A ）。

A）注重历史文化背景的阐述

B）只说景观的外观

C）编造虚假故事

D）贬低其他同类景观

292、景区客服人员在电话中解答游客疑问时，声音要（ B ）。

A）低沉模糊

B）清晰洪亮

C）尖锐刺耳

D）随意小声

293、景区内的警示标语语言要（ C ）。

A）委婉含蓄

B）幽默风趣

C）明确醒目

D）文艺优美

294、景区导游在团队人数较多时讲解，语言要（ A ）。

A）声音洪亮，重点突出

B）轻声细语

C）语速加快

D）含混不清

295、向游客介绍景区的优惠政策时，语言要（ A ）。

A）准确清晰，不遗漏关键信息

B）故意模糊条件

C）只说优点

D）夸大优惠力度

296、景区工作人员在与游客交流时，眼神应该（ B ）。

A）四处张望

B）专注友善

C）冷漠无视

D）直勾勾盯着

297、景区举办亲子活动时，主持人的语言要（ B ）。

A）多与家长互动

B）以孩子为中心，充满童趣

C）只讲活动规则

D）严肃认真

298、景区宣传视频的解说语言要（ A ）。

A）与画面节奏相配合

B）语速超快

C）语速超慢

D）随意发挥

299、景区导游在讲解过程中，遇到游客提问打断，应（ B ）。

A）不耐烦地让游客别打断

B）认真回答问题后继续讲解

C）装作没听见

D）批评游客

300、景区的导览图上的文字语言要（ B ）。

A）复杂详细

B）简洁明了，易于识别

C）艺术化难以辨认

D）颜色单一

301、景区工作人员在引导游客参观展览时，语言要（ A ）。

A）突出展品的价值和意义

B）只说展品的名称

C）贬低其他同类展品

D）讲与展品无关的话题

302、向游客介绍景区新开放的景点时，语言要（ A ）。

A）强调新景点的独特之处和亮点

B）与旧景点对比贬低旧景点

C）不提及游玩注意事项

D）只说建设过程

303、景区客服人员在回复游客邮件咨询时，语言要（ A ）。

A）格式规范，内容完整准确

B）随意简短

C）错别字较多

D）语气生硬

304、景区举办摄影比赛活动，宣传语言要（ A ）。

A）突出活动规则和奖励

B）说摄影技巧

C）不提及投稿方式

D）贬低其他摄影比赛

305、景区讲解员在讲解过程中，为了活跃气氛，可以适当穿插（ B ）。

A）低俗笑话

B）与景点相关的有趣小故事

C）个人生活琐事

D）未经证实的传闻

306、景区内商店的售货员向游客推销商品时，语言要（ B ）。

A）夸大商品功效

B）实事求是介绍商品特点

C）贬低其他品牌商品

D）强行推销

307、景区举办传统节日庆祝活动时，讲解语言要（ A ）。

A）强调节日的传统习俗和文化内涵

B）只说活动流程

C）加入过多现代元素

D）忽略节日意义

308、景区工作人员在与游客发生小摩擦时，应使用（ A ）语言化解矛盾。

A）诚恳道歉，积极沟通

B）指责对方

C）沉默对抗

D）恶语相向

309、景区宣传册上的景点介绍语言要（ A ）。

A）图文并茂，语言生动

B）全是文字，没有图片

C）图片很多，文字很少

D）语言平淡无奇

310、向游客介绍景区的安全注意事项时，语言要（ A ）。

A）严肃认真，重点突出

B）轻描淡写

C）开玩笑的方式

D）冗长繁琐

311、景区导游在讲解自然景观的传说故事时，语言要（ A ）。

A）生动形象，富有想象力

B）平铺直叙

C）随意改编

D）不表达情感

312、景区客服人员在接待游客现场咨询时，肢体语言要（ B ）。

A）双臂交叉抱胸

B）身体前倾，微笑示意

C）抖腿晃脚

D）背对游客

313、景区举办文化讲座时，主持人的语言要（ B ）。

A）专业晦涩

B）简洁明了，引导有序

C）随意调侃

D）长篇大论

314、景区的语音广播通知语言要（ A ）。

A）清晰流畅，语速适中

B）声音嘈杂

C）语速过快

D）带有浓重口音

315、景区工作人员在引导游客乘坐交通工具时，语言要（ B ）。

A）简单粗暴

B）礼貌有序，说明注意事项

C）不做任何提示

D）催促游客

316、向游客介绍景区的文化体验项目时，语言要（ A ）。

A）突出体验的乐趣和收获

B）只说项目价格

C）贬低其他景区的同类项目

D）不提及参与方式

317、景区在制作短视频宣传时，语言要（ A ）。

A）符合短视频平台的风格和特点

B）照搬长视频的解说词

C）复杂难懂

D）没有重点

318、景区讲解员在讲解历史文化景点时，对于有争议的历史观点，语言表述应（ B ）。

A）只说自己认可的观点

B）客观介绍不同观点

C）随意编造观点

D）不提及争议

319、景区客服人员在处理游客退换票问题时，语言要（ B ）。

A）严格按照规定，态度强硬

B）耐心解释规定，积极协助办理

C）推诿责任

D）拖延时间

320、景区内的休息区提示标语语言要（ A ）。

A）温馨舒适

B）严肃警告

C）幽默搞笑

D）冷漠生硬

321、景区导游在带领游客游览时，遇到特殊天气情况，讲解语言应（ B ）。

A）抱怨天气

B）介绍应对方法和特殊天气下的景观特点

C）停止讲解

D）催促游客快速游览

322、向游客介绍景区周边的交通信息时，语言要（ A ）。

A）准确详细，包括多种交通方式

B）只说一种交通方式

C）模糊不清

D）夸大交通便利性

323、景区举办创意活动时，宣传语言要（ A ）。

A）突出创意点和独特之处

B）模仿其他景区活动宣传

C）不提及活动内容

D）复杂枯燥

324、景区工作人员在与团队游客沟通时，语言要（ A ）。

A）针对团队特点，兼顾大多数人

B）只与领队交流

C）忽略个体差异

D）只说自己感兴趣的话题

325、景区宣传口号的语言要（ A ）。

A）简洁易记，突出景区特色

B）复杂拗口

C）包含所有景区景点

D）经常更换

326、景区讲解员在讲解过程中，使用的语气应该（ B ）。

A）一成不变

B）根据讲解内容和场景变化

C）平淡无奇

D）过于夸张

327、景区举办艺术展览活动时，讲解语言要（ B ）。

A）从艺术专业角度深入讲解

B）用通俗易懂的语言介绍艺术作品

C）只说作品作者

D）贬低其他展览作品

328、景区客服人员在面对游客的表扬时，应使用（ B ）语言回应。

A）骄傲自满的话语

B）谦虚感谢，继续努力的话语

C）无所谓的回应

D）贬低自己的服务

**二、多项选择题**

1、旅游景区游览服务设施应符合哪些标准？（ AB ）

A）GB/T 17775《旅游区(点)质量等级的划分与评定》

B）GB/T 18973《旅游厕所质量等级的划分与评定》

C）GB/T 31384《旅游景区公共信息导向系统设置规范》

D）GB 3095-2012《环境空气质量标准》

2、以下哪些是景区解说体系建设的要求？（ ABC ）

A）公共信息图形符号需符合GB/T 10001系列标准

B）讲解服务应符合LB/T 014《旅游景区讲解服务规范》

C）游客中心设置需遵循GB/T 31383

D）标识系统应参考GB 50763《无障碍设计规范》

3、景区接待容量管控应遵循哪些规定？（ ABC ）

A）最大承载量核定符合LB/T 034《景区最大承载量核定导则》

B）实名预约和分时售票制度

C）承载量信息需向公众公开

D）接待容量调控参照GB 3838《地表水环境质量标准》

4、针对特殊人群服务，景区应满足的要求包括？（ AB ）

A）无障碍设施设计符合GB 50763

B）为老幼病孕提供合理关照

C）设置专用医疗急救通道

D） 配备多语言导游服务

5、景区公共环境管理应做到？（ ABC ）

A）优化市场秩序，治理游客投诉问题

B）保持社会秩序稳定和治安良好

C）协助管控景区出入口周边经营场所

D）全面禁止当地居民在景区内从事商业活动

6、景区资源保护制度必须包括哪些内容？（ AC ）

A) 明确保护范围与对象

B) 定期公开保护资金使用明细

C) 制定科学保护方法

D) 允许适度商业开发

7、投诉处理流程的必备环节包括（ AD ）。

A) 记录投诉内容与时间

B) 当场赔偿现金安抚游客

C) 向投诉游客书面致歉

D) 归档处理结果备查

8、文旅融合中文化展示的合法方式包括（ AD ）。

A) 利用AR技术还原历史场景

B) 强制游客参与祭祀活动

C) 展示未授权的文物复制品

D) 举办非遗手工艺体验课

9、景区员工培训制度必须包含（ AC ）。

A) 覆盖管理人员和服务人员

B) 每月一次脱产培训

C) 培训效果评估机制

D) 外聘专家授课记录

10、景区卫生管理需符合的国家标准包括（ AC ）。

A) GB 37487（公共场所卫生管理）

B) GB/T 26356（旅游购物场所卫生）

C) GB/T 18973（旅游厕所质量）

D) GB 3096（环境噪声标准）

11、景区服务人员在与游客握手时，应避免 （ ABCD ）。

A）交叉握手

B）贸然伸手

C）对方伸手而无回应

D）戴手套握手

12、在景区内为游客指引方向时，以下哪些手势是不恰当的（ ACD ）。

A）用手指直接指向方向

B）用手掌伸直，手指并拢，指向方向

C）用脚指向方向

D）用笔或其他物品指向方向

13、景区服务人员站立时可以保持的手位有（ AB ）。

A）垂手式

B）腹前握指式

C）后背握指式

D）曲臂式

14、景区服务人员在岗位上，坐姿应（ BC ） 。

A）翘着二郎腿，不停地抖动

B）端正挺直，臀部不超过椅面的三分之二

C）身体前倾，双手放在腿上

D）趴在桌子上休息

15、景区服务人员行走时，正确的是 （ ABC ）。

A）步伐适中，速度不宜过快或过慢

B）双臂自然摆动，摆动幅度以30°-35°为宜

C）眼睛平视前方，头部保持正直

D）可以一边行走一边与同事大声交谈

16、景区服务人员在景区内的行为举止应（ ABD ）。

A）文明得体

B）符合景区文化氛围

C）可以随意吐痰、扔垃圾

D）展现良好的职业素养

17、送别游客时，景区服务人员要做到（ ACD ）。

A）真诚感谢游客的光临

B）可以提前离开，不用等待游客走远

C）微笑着向游客挥手道别

D）说一些祝福的话语，如“祝您旅途愉快”

18、景区服务人员在与游客交流时，目光应 （ ABD ）。

A）友善

B）真诚

C）左顾右盼

D）礼貌正视游客

19、景区服务人员在景区门口迎接游客时，应（ ACD ）。

A）微笑相迎

B）眼神冷漠

C）主动问候

D）热情引导游客进入景区

20、景区服务人员在引导游客参观时，遇到狭窄通道应（ BC ）。

A）让游客先行

B）在前先行

C）提醒游客注意安全

D）加快引导速度

21、以下哪些属于投诉沟通禁忌语言？（ AC ）

A）“这事不归我管”

B）“感谢您的建议”

C）“你去投诉好了”

D）“我们会尽快解决”

22、处理游客投诉时需记录的关键信息包括（ ABCD ）。

A）游客姓名

B）投诉时间

C）具体诉求

D）解决方案

23、旅游景区特殊群体优先响应措施包括（ AB‌ ）。

A）安排专人陪同

B）提供饮用水

C）快速处理普通投诉

D）强制要求游客签字

24、旅游景区节假日投诉处理措施包括（ AB‌ ）。

A）设置双岗处理点

B）24小时响应

C）延迟处理普通投诉

D）减少服务人员

25、景区内的安全警告标志、标识必须符合（ ABD ）的规定。

A）齐全

B）醒目

C）美观

D）规范

26、以下投诉视为景区内的重大质量投诉有（ BC ）。

A）涉及到对游客态度恶劣的

B）涉及到对游客人身侵犯的

C）涉及到对游客健康损害的

D）涉及到对收费定价过高的

27、景区工作人员在服务过程中，应如何对待游客的特殊需求？（ BC ）

A）忽略不计

B）耐心倾听

C）提供个性化服务

D）拒绝服务

28、景区工作人员在维护景区秩序时，应采取哪些措施？（ ABCD ）

A）及时清理垃圾

B）制止游客的不文明行为

C）确保游客安全

D）保持景区环境整洁

29、景区工作人员在遇到以下哪些情况时应主动提供帮助？（ ABCD ）

A）游客身体不适

B）游客遗失物品

C）游客对景区设施有疑问

D）游客需要紧急救援

30、景区无障碍设施应包含（ ACD ）。

A）无障碍通道

B）普通停车位

C）家庭卫生间

D）母婴室

31、景区服务质量监督的改进措施包括（ AC ）。

A）游客满意度调查

B）隐藏投诉渠道

C）奖惩制度

D）定期检测设施

32、在景区服务听障游客的注意事项包括（ ABC ）。

A）提供手语讲解员

B）使用电子显示屏提示

C）安排前排观景座位

D）减少文字说明

33、无障碍通道的设计应满足（ ABC ）。

A）宽度≥1.2米

B）坡度≤1:12

C）设置防滑条

D）仅限轮椅使用

34、‌服务肢体残障游客时，以下（ AB ）措施是必要的？‌

A）确保无障碍通道畅通无阻‌

B）主动调整服务台高度以方便轮椅使用‌

C）安排志愿者全程代步游览‌

D）提供专用设备寄存服务‌

35、‌针对有宗教禁忌的游客，景区应做到（ ABD ）。‌

A）餐饮区标注食材成分‌

B）提供独立祈祷空间‌

C）强制要求游客遵守景区规定‌

D）调整游览路线避开宗教敏感区域‌

36、‌接待认知障碍游客（如阿尔茨海默病患者）时，需注意（ ABC ）。‌

A）保持环境光线柔和、减少噪音‌

B）使用简单短句沟通‌

C）佩戴身份标识牌以防走失‌

D）频繁更换讲解内容以保持新鲜感

37、处理游客投诉的正确步骤是（ ABD ）。

A）倾听并记录

B）道歉安抚情绪

C）推卸责任

D）提出解决方案

38、在新疆喀什老城需注意的禁忌包括（ ABCD ）

A）拍摄戴面纱的妇女

B）用手指指人

C）跨越餐布

D）进入民居前脱鞋

39、黄山风景区禁止的行为有（ ABD ）

A）投喂野生短尾猴

B）采摘高山杜鹃

C）携带登山杖

D）在迎客松旁吸烟

40、钢琴博物馆的工作人员在为游客介绍钢琴时，配饰选择正确的是（ BD ）。

A）佩戴夸张的金属项链

B) 戴简约的珍珠耳钉

C) 戴多个彩色手镯

D) 不佩戴任何配饰

41、景区餐厅服务员招待游客时，手部卫生和指甲不适合( CD ）。

A）勤洗手，保持手部干净

B）每周修剪，指甲整齐

C）留长指甲

D）涂夸张颜色指甲油

42、景区工作人员在接待游客时， 以下哪些是恰当的（ CD )。

A）着装随意不修边幅

B）工作服但有污渍

C）穿戴干净整洁

D）必要时佩戴口罩和手套

43、景区工作人员徒步攀爬山路引导游客时，哪些着装是不合适的（ BCD ）。

A）运动休闲且适合登山活动

B）紧身连衣裙

C）西装革履

D）短裤短裙

44、男性景区工作人员在仪容方面哪些是正确的（ AC ）。

A）保持面部清洁

B）留长胡须

C）头发整齐 ，前不覆额、侧不掩耳，后不及领

D）鼻毛外露

45、历史遗址景区工作人员的工作装应当（ AC ）。

A）宽松舒适，方便工作

B）采用现代流行面料

C）具有古朴风格

D）颜色鲜亮跳跃

46、主题公园景区服务人员在妆容和发型方面，符合要求的是（ AC ）。

A）妆容精致，与角色或景区氛围协调

B）发型怪异，突出个性

C）头发整齐固定，不遮挡视线

D）浓妆艳抹，吸引游客

47、自然景观景区服务人员在选择鞋子时，需要考虑（ AC ）。

A）防滑性能

B）款式是否时尚

C）适合长时间行走

D）颜色是否鲜艳

48、科普教育类景区服务人员在制作科普模型时，着装不正确的是（ BCD ）。

A）避免衣物沾染颜料等且方便操作

B）穿高跟鞋

C）穿拖地长裙

D）穿露脐装

49、景区服务人员在极端天气下户外工作如暴雨、大风，应配备（ AC ）。

A）合适的雨衣、雨裤

B）保暖性能好的衣物

C）防风护目镜

D）时尚的遮阳帽

50、导游小陈注重保持良好形象经常补妆，以下不正确的是（ AB ）。

A）在众多游客面前当面补妆

B）向游客借用化装品

C）到洗手间补妆

D）单独到角落悄悄补妆

51、景区导游在讲解过程中，为增强语言感染力可采取以下哪些方式（ ABD ）。

A）运用恰当的修辞手法，如比喻、拟人

B）模仿不同角色的声音和语调

C）频繁使用网络流行语

D）配合生动的肢体动作

52、景区游客中心工作人员在语言服务中，应做到（ ACD ）。

A）使用礼貌用语，如“请”“谢谢”“对不起”

B）面对游客咨询，回答模糊，不给出明确答案

C）根据游客需求，提供多语种服务

D）语速适中，语调平和

53、景区宣传册的语言编写需遵循哪些原则（ ABC ）。

A）真实性，如实介绍景区情况

B）简洁性，避免冗长复杂表述

C）独特性，突出景区与众不同之处

D）专业性，使用大量专业术语

54、景区举办民俗文化活动时，主持人讲解语言应包含以下哪些内容（ ABD ）。

A）民俗活动的起源和历史背景

B）参与民俗活动的注意事项

C）对其他地区类似民俗活动的贬低

D）详细介绍民俗活动的具体流程和意义

55、景区内指示牌的语言设计应满足（ AC ）。

A）文字大小适中，便于游客远距离识别

B）采用多种色彩，越鲜艳越好

C）语言简洁，表达清晰明确

D）加入大量幽默元素

56、景区客服人员在电话沟通中，良好的语言艺术体现在（AC ）。

A）电话接通迅速，礼貌问候

B）边和同事聊天边接听电话

C）认真倾听游客问题，适当回应

D）对游客承诺超出能力范围的事情

57、景区讲解员在讲解自然景观时，可运用以下哪些语言技巧（ ABD ）。

A）引用古代文人墨客对该景观的赞美诗句

B）详细阐述景观的地质构造和形成原理

C）编造一些毫无根据的神话传说

D）引导游客发挥想象力，描述景观像什么

58、景区语言艺术在可持续发展方面的作用体现在（ ABCD ）。

A）通过宣传语言引导游客爱护景区生态环境

B）在讲解中强调景区资源的珍稀性和保护意义

C）客服语言中鼓励游客参与景区环保行动

D）宣传册语言突出景区的绿色发展理念

59、景区举办亲子活动时，主持人语言应具备（ AB ）。

A）充满童趣，贴近孩子的语言习惯

B）注重与家长的互动，强调活动对亲子关系的促进

C）语速快，以传达更多信息

D）多使用专业术语，提升活动档次

60、景区社交媒体宣传文案的语言特点有（ ACD ）。

A）紧跟网络热点，具有话题性

B）篇幅冗长，详细介绍景区每个角落

C）语言风格轻松活泼，符合平台氛围

D）多使用表情符号增强表现力

**三、判断题**

1、AAAAA级景区需提供中英文双语导览图。 （ √ ）

2、景区内允许使用不可降解一次性餐具。 （ × ）

3、景区安全监控数据需保存至少30天。 （ √ ）

4、景区投诉电话需公示但无需24小时畅通。 （ × ）

5、景区员工培训合格率需达到90%以上。 （ × ）

6、景区购物场所允许围追兜售商品。 （ × ）

7、景区餐饮场所需配备消毒设施。 （ √ ）

8、AAA级景区需提供虚拟现实体验项目。 （ × ）

9、景区游览服务设施的建设必须符合GB/T 17775《旅游区(点)质量等级的划分与评定》标准。 （ √ ）

10、景区厕所建设需满足GB 3095-2012《环境空气质量标准》的要求。 （ × ）

11、景区解说系统的公共信息图形符号可以自行设计，无需遵循国家标准。 （ × ）

12、景区最大承载量的核定应参考LB/T 034《景区最大承载量核定导则》。 （ √ ）

13、景区必须为所有游客提供多语言导游服务。 （ × ）

14、景区无障碍设施的设计需符合GB 50763《无障碍设计规范》。 （ √ ）

15、景区可自行决定是否公开最大承载量信息。 （ × ）

16、景区安全警示标识应设置在游客不易察觉的位置，避免影响景观。 （ × ）

17、景区应全面禁止当地居民在周边从事商业活动。 （ × ）

18、智慧景区建设需遵循GB/T 31382《智慧旅游公共信息平台建设指南》。 （ √ ）

19、景区医疗急救站的药品配置需符合WS/T 314《旅游急救设施配置规范》。（ √ ）

20、分时售票制度是景区容量调控的可选措施，非强制要求。 （ × ）

21、在景区内为游客提供服务时，可以随意地坐在地上。 （ × ）

22、当游客在景区内吸烟时，应该轻声提醒游客注意景区禁烟规定。 （ √ ）

23、当游客在景区内迷路时，应该主动为游客提供路线指引。 （ √ ）

24、景区服务人员在接待游客时，可以随意使用方言，以拉近与游客的距离。（ × ）

25、景区安保人员在巡逻时，发现游客携带了可能造成一定危险但不属于明确违禁的物品，可以酌情考虑让游客进入景区。 （ × ）

26、当游客在景区内迷路询问时，景区服务人员告诉游客自己也不知道路。（ × ）

27、当游客在景区内拍照时，应该静静地站在一旁，避免干扰游客。 （ √ ）

28、景区服务人员在引导游客时，可以用手指直接指向方向，以提高效率。（ × ）

29、 在景区内为游客提供服务时，遇到游客情绪激动，应该立即与游客争吵，维护景区声誉。 （ × ）

30、景区服务人员在遇到游客突发疾病时，应立即拨打急救电话，并通知景区医疗站。 （ √ ）

31、景区检票口工作人员可因游客未出示身份证件直接拒绝其入景区。（ × ）

32、景区服务人员应主动为外国游客提供多语种服务手册。 （ √ ）

33、景区售票员可以擅自提高门票价格以获取更多利润。 （ × ）

34、景区导游可以根据自己的喜好擅自更改游览线路。 （ × ）

35、当游客在景区内提出需求时，应该直接拒绝，不解释原因。 （ × ）

36、景区服务人员站立时弯腰驼背、叉腰是可以接受的正常姿势。 （ × ）

37、景区服务人员在引导游客时，应走在游客后面。 （ × ）

38、景区内，商户在游客较少时，可以靠在店铺的柜台上休息一会儿。（ × ）

39、在景区内看到地上有垃圾，只要不是自己扔的，就不用管。 （ × ）

40、在景区内为游客提供服务时，应该保持端正的坐姿，身体挺直。 （ √ ）

41、服务人员处理投诉时可随意承诺赔偿金额以安抚游客情绪。 （ × ）

42、投诉登记表需游客签字确认后方可生效。 （ √ ）

43、重大投诉需在1小时内上报文旅部门。 （ √ ）‌

44、节假日投诉处理应设置“双岗响应点”。 （ √ ）‌

45、投诉回访应在24小时内完成。 （ √ ）‌

46、景区内可悬挂破损国旗。 （ × ）

47、外籍游客投诉需使用翻译设备。 （ √ ）‌

48、景区工作人员在处理游客投诉时，应保持冷静和专业。 （ √ ）

49、景区工作人员在处理游客投诉时，可以根据自己的判断选择是否记录。（ × ）

50、景区工作人员在介绍景区时，可以忽略景区的安全须知。 （ × ）

51、景区工作人员在遇到紧急情况时，应优先保障游客的安全。 （ √ ）‌

52、防拥挤措施仅需在节假日实施。 （ × ）

53、服务人员应主动为坐轮椅的游客推轮椅。 （ × ）

54、导盲犬可被禁止进入景区室内展馆。 （ × ）

55、景区工作人员可要求导盲犬离开室内展馆。 （ × ）

56、服务人员应主动为孕妇游客提供防滑垫和紧急呼叫设备。 （ √ ）

57、接待听障游客时，仅需提供文字说明即可，无需关注表情交流。 （ × ）

58、景区投诉处理流程中，应先记录问题再联系上级，无需立即安抚游客。（ × ）

59、肥胖游客需特殊照顾时，服务人员可公开讨论其体型以表关心。 （ × ）

60、为视障游客指路时，应使用“左前方约5米”等具体方位描述。 （ √ ）

61、处理游客突发疾病时，应立即移动患者至空旷区域。 （ × ）

62、宗教场所游览时，导游可随意评论不同信仰习俗。 （ × ）

63、参观秦始皇陵兵马俑允许使用三脚架拍摄。 （ × ）‌

64、在福建土楼内可以随意进入居民生活区。 （ × ）‌

65、青海湖祭海台允许游客投放许愿硬币。 （ × ）‌

66、杭州灵隐寺允许外带香烛入寺。 （ × ）‌

67、游客通过12301热线投诉无需重复登记。 （ × ）

68、景区投诉处理人员可对媒体透露事件细节。 （ × ）

69、涉及食品安全的投诉需48小时内通报市场监管部门。 （ √ ）

70、景区员工在投诉现场应主动承认过错以平息矛盾。 （ × ）

71、景区规定，未解决投诉需每日向分管领导汇报进展。 （ √ ）

72、景区内发生投诉事件时，游客签署调解协议后仍需保存录音录像3个月。（ √ ）

73、景区内如有残障人士投诉需优先安排同性工作人员接待。 （ √ ）

74、景区投诉处理中如经济补偿金额超过5000元需董事会审批。 （ × ）

75、旅游景区应每月对投诉数据进行类型分析并公示。 （ √ ）

76、景区员工因有效投诉被扣罚时可查看投诉人信息。 （ × ）

77、景区可将收集的游客信息用于商业推广。 （ × ）

78、景区临时雇佣的保洁人员无需参加安全培训。 （ × ）

79、‌景区可将最大承载量数据作为商业秘密不予公开。 （ × ）

80、‌游客擅自进入未开放区域受伤，景区无需担责。 （ × ）

81、俗语 “先敬罗衣后敬人”，指着装在人际交往中的重要影响。因此，景区工作人员在服务游客时，要根据自己的喜好选择性地穿着。 （ × ）

82、景区工作人员在服务游客期间，个人形象代表景区形象。 （ √ ）

83、景区工作人员穿西装套装工作服时，领带长度以系好后大箭头在皮带扣中间处为准。 （ √ ）

84、礼是人们一切的行为准则，礼伴随着人的一生。 （ √ ）

85、学习礼仪有助于内强素质外塑形象，增进交往营造和谐氛围。 （ √ ）

86、历史遗址景区服务人员穿着紧身暴露服装不影响景区庄重感。 （ × ）

87、身形一般分为H型、X型、A型、V型、O型，不同的身形适合不同的服装款式和搭配方式，力求扬长避短。 （ √ ）

88、人文景观景区工作人员在为游客讲解时，可适当佩戴具有传统文化元素的简约配饰。 （ √ ）

89、科普教育景区服务人员在操作精密仪器时，应确保手部干净，可佩戴夸张造型的手镯。 （ × ）

90、化妆的最高境界是淡淡装，天然样，“妆成若无” （ √ ）

91、仪容仪表仪态是个人内在修养的外在体现，综合构成第一印象。 （ √ ）

92、景区工作人员接待游客到室内场所，仍然可以戴墨镜。 （ × ）

93、主题公园景区工作人员在扮演特定角色时，妆容和发型需严格符合角色设定。（ √ ）

94、乡村田园浏览时，景区工作人员穿超短裙工作更凉爽舒适。 （ × ）

95、人文景观景区工作人员在参加景区传统活动时，穿着汉服等传统服饰是合适的。 （ √ ）

96、西装的领带、上衣、衬衫的色彩搭配原则是一花（色）二单（色）。（ √ ）

97、人文景观景区工作人员化浓妆能突出景区的文化氛围。 （ × ）

98、主题公园景区服务人员头发可以染成夸张的荧光色。 （ × ）

99、景区服务人员工作时口腔有异味，嚼口香糖就可以解决问题。 （ × ）

100、景区安保人员工作服有4粒扣子，全部扣上比较麻烦，随便扣几个都行。（ × ）

101、景区导游讲解时，语速越快越好，这样能在有限时间内传达更多信息。（ × ）

102、景区内的警示标语语言应委婉含蓄，以免引起游客反感。 （ × ）

103、景区客服人员在电话沟通中，声音大小对服务质量影响不大。 （ × ）

104、景区宣传册的语言要尽可能详细，把所有景点和设施都罗列出来。（ × ）

105、景区讲解员讲解历史文化景点时，可随意编造一些有趣故事来吸引游客。（ × ）

106、景区举办活动时，主持人语言风格应根据活动性质和受众进行调整。（ √ ）

107、景区工作人员在与游客交流时，适当的眼神交流能体现尊重和关注。（ √ ）

108、景区指示牌使用多种生僻字能彰显文化底蕴，提升景区档次。 （ × ）

109、景区导游在讲解过程中，使用大量专业术语能体现其专业水平。 （ × ）

110、景区客服人员回复游客邮件咨询时，可使用简短随意的语言。 （ × ）

111、景区宣传海报上的文字语言要富有创意，同时突出景区核心卖点。（ √ ）

112、景区举办文化讲座时，主持人语言应专业晦涩，以体现讲座的学术性。（ × ）

113、景区内餐厅服务员向游客推荐菜品时，可夸大菜品的美味和功效。（ × ）

114、景区导游讲解自然景观传说故事时，可根据自己喜好随意改编情节。（ × ）

115、景区在社交媒体上发布宣传文案，语言风格要符合平台特点和受众喜好。 （ √ ）

116、景区工作人员引导游客乘坐交通工具时，不需要过多语言提示。 （ × ）

117、景区语音广播通知语言应清晰流畅，语速适中。 （ √ ）

118、景区举办亲子活动，主持人语言应以孩子为中心，充满童趣。 （ √ ）

119、景区宣传口号语言复杂拗口，能给游客留下深刻印象。 （ × ）

120、景区客服人员处理游客投诉时，先表达歉意有助于缓解游客情绪。（ √ ）

**四、连线题**

1、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1 自然资源保护 A 需符合GB 50763《无障碍设计规范》

2 文化资源保护 B 遵循LB/T 034《景区最大承载量核定导则》

3 景区厕所建设 C 保护非物质文化遗产并避免过度商业化

4 最大承载量核定 D 生物多样性保育及生态系统保持

5 无障碍设施设计 E 符合GB/T 18973《旅游厕所质量等级的划分与评定》

正确答案：1-D，2-C，3-E，4-B，5-A

2、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1 减少污染措施 A 优先为当地居民提供就业机会

2 资源节约与再利用 B 推广步行、骑行及公共交通

3 当地社区就业保障 C 建立雨水收集及中水处理系统

4 旅游者服务引导 D 向游客提供科学准确的解说信息

5 解说体系建设 E 减少使用一次性消耗品

正确答案：1-B，2-E，3-A，4-C，5-D

3、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1 可持续发展战略 A 统筹资源环境与社会经济发展关系

2 风险评估与控制 B 确保社会秩序稳定和治安良好

3 公共环境管理 C 制定应急预案应对气候变化风险

4 景区经济效益 D 开发非旺季旅游产品降低季节性波动

5 公众参与机制 E 与当地社区合作编制发展规划

正确答案：1-A，2-C，3-B，4-D，5-E

4、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1 地表水环境质量 A 符合GB 3096-2008的0类声级限值

2 空气质量标准 B 符合GB 36600-2018第一类用地要求

3 声环境质量 C 符合GB 3095-2012一类区要求

4 土壤环境质量 D 符合GB 5749要求

5 生活饮用水标准 E 符合GB 3838相应水域功能指标

正确答案：1-E，2-C，3-A，4-B，5-D

5、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1 景区交通设施 A不得损害当地居民道路通行权

2接待服务设施 B 引导游客遵循文化资源保护准则

3旅游者行为管理 C设置新能源汽车充电桩

4景区景观利用 D开发与开放周期内实施景观保育计划

5社区权益保障 E建筑体量与周边环境相协调

正确答案：1-C，2-E，3-B，4-D，5-A

6、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1建设项目选址原则 A优先使用本土材料进行生态修复

2合同能源管理 B需进行环境影响评估并制定补救措施

3规划编制方法 C采用多学科研究和公众参与编制规划

4碳汇项目引入 D通过购买碳信用抵消旅游活动排放

5景观恢复与保育计划 E节能服务公司与景区约定节能目标

正确答案：1-B，2-E，3-C，4-D，5-A

7、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1气候变化风险管理体系 A 建立安全预警信息发布制度

2公共卫生应急计划 B监测环境、社会、经济多维度绩效

3综合监测与改进 C应对疫情需考虑旅游活动限制措施

4环境风险评估机制 D 明确团队在环境和社会方面的监管责任

5可持续发展组织职责 E项目开发需考虑极端天气适应性设计

正确答案：1-E，2-C，3-B，4-A，5-D

8、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1社区合作开发可持续产品 A不得占用当地居民水生资源利用权

2经营活动对社区资源的影响 B 吸引社会公众参与景区公益服务

3志愿者组织建设 C开发地方特色手工艺品销售渠道

4与学校共建研学基地 D结合学校课程设计自然教育项目

5弱势群体就业培训 E为女性提供职业技能培训

正确答案：1-C，2-A，3-B，4-D，5-E

9、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1生活饮用水标准 A 符合GB 36600-2018第一类用地标准

2有害化学物质管理 B 建筑体量小、密度低、生态型

3治安状况要求 C 农药存储需避免污染土壤和水源

4土壤污染风险管控 D 符合GB 5749卫生标准

5配套住宿设施建设规则 E 公共场所卫生指标符合GB 37488

正确答案：1-D，2-C，3-E，4-A，5-B

10、请将左右相关的景区规范要求内容用线连接。

1非物质文化遗产利用 A 禁止销售野生生物原料工艺品

2野生生物制品禁令 B 小规模渐进式更新保护历史肌理

3解说信息合作编撰 C 与社区合作确保文化真实性

4历史街区有机更新原则 D 创新性利用避免过度商业化

5生态环保业态发展 E 景观利用需符合风貌展示要求

正确答案：1-D，2-A，3-C，4-B，5-E

11、把左右两列相关联的项用线连接。

1在游客面前吃东西 A见到游客主动问好，使用“您好”“请”“谢谢”等词语

2微笑服务 B保持景区内无垃圾、设施整洁

3保持环境整洁 C不恰当的行为

4使用礼貌用语 D尽量避免使用 OK 手势

5接待外籍游客 E工作时保持微笑，展现友好态度

正确答案：1-C，2-E，3-B，4-A，5-D

12、把左右两列相关联的项用线连接。

1耐心解答问题 A双手递送并保持目光交流

2递送物品规范动作 B按时到岗，不擅自离岗或玩手机

3遵守岗位纪律 C保持 1.2 米推行距离

4主动服务游客 D面对游客提问时，耐心倾听并详细解答

5残障通道引导 E发现游客有困难时，主动上前提供帮助

正确答案：1-D，2-A，3-B，4-E，5-C

13、把左右两列相关联的项用线连接。

1景区内行走 A应停下手中工作，面带微笑回答

2景区服务人员遇到游客之间发生小冲突时，应如何介入 B靠右行进，避免奔跑

3游客询问路线时 C指向禁烟标识，礼貌提醒

4游客赠送小礼物 D保持中立，及时劝解双方

5游客在禁烟区吸烟 E 婉拒并致谢，特殊情况需上报

正确答案：1-B，2-D，3-A，4-E，5-C

14、把左右两列相关联的项用线连接。

1遇到媒体采访 A互相尊重

2发现游客身体不适 B轻声细语

3景区服务人员在与游客交谈时 C询问是否需要呼叫医疗援助

4景区女性服务人员坐姿 D膝盖并拢

5景区服务人员在景区内与同事交流 E礼貌拒绝，引导其至宣传部门

正确答案：1-E，2-C，3-A，4-D，5-B

15、把左右两列相关联的项用线连接。

1讲解手势 A讲解手势范围在腰部以上

2景区服务人员站立时 B适中，清晰，避免过快或过慢

3回答游客问题时 C抬头挺胸，目光平视

4服务人员在景区内应保持的语速 D提醒游客注意安全，设置警示标志

5景区服务人员的安全意识 E 应注视对方眼部搭配下颚三角区域

正确答案：1-A，2-C，3-E，4-B，5-D

16、把左右两列相关联的项用线连接。

1点头示意 A与游客交流时，保持适当的距离，避免过于靠近或远离

2站姿端正 B游客咨询时，不打断，眼神专注

3引导位置 C挺胸收腹，双手自然下垂

4 耐心倾听 D当游客目光相遇或经过时，表示尊重和欢迎

5保持距离 E在游客的左前方1-1.5米处

正确答案：1-D，2-C，3-E，4-B，5-A

17、把左右两列相关联的项用线连接。

1 VIP游客接待三重优先 A让游客走在内侧，自己走在外侧

2外国游客问询景区文化 B通道优先；服务专员；预案准备

3与游客并排行走时 C主动清理垃圾，保持休息区整洁

4发现游客休息区脏乱时 D提供简版文化手册+推荐体验项目

5在游客高峰期，景区内拥挤时 E 主动引导游客分流，避免拥堵

正确答案：1-B，2-D，3-A，4-C，5-E

18、把左右两列相关联的项用线连接。

1保持景区环境卫生 A委婉拒绝，耐心解释原因

2遇到游客提出不合理要求时 B要说"您好"或"请稍等"

3拾取物品 C五指并拢掌心向上

4指引方向 D蹲姿不撅臀

5接听电话 E不随地吐痰、不乱扔垃圾

正确答案：1-E，2-A，3-D，4-C，5-B

19、把左右两列相关联的项用线连接。

1倾听游客说话时 A蹲下平视沟通，提供小礼品

2标准微笑服务 B发放免费雨衣或指引避雨点

3雨天提供帮助 C双手举至胸前递接

4物品递送礼仪 D微微点头表示理解

5遇到儿童游客哭闹影响他人时 E露出八颗牙齿

正确答案：1-D，2-E，3-B，4-C，5-A

20、把左右两列相关联的项用线连接。

1宗教团队接待 A单指指向对方

2禁止对游客做出的手势 B尖端朝向自己

3递送尖锐物品规范 C提供专用宗教活动区

4在狭窄通道遇到游客 D V字/丁字步

5站立服务时双脚姿势 E主动侧身礼让，示意“您先请”

正确答案：1-C，2-A，3-B，4-E，5-D

21、将特殊群体与其对应的景区服务措施用线连接。

1视障游客 A 提供语音导览设备

2听障游客 B 设置无障碍卫生间

3轮椅游客 C 安排手语讲解员

4自闭症儿童 D 减少强光与噪音

5孕妇游客 E 优先安排休息区

正确答案：1-A，2-C，3-B，4-D，5-E

22、将特殊群体与其对应的景区服务禁忌用线连接。

1语言障碍游客 A 避免使用复杂术语或俚语

2创伤后应激障碍（PTSD）游客 B 禁止突然强光或巨响

3宗教禁忌游客 C 不可提供含禁忌食材的餐食

4自闭症儿童 D 减少肢体接触与人群聚集

正确‌答案：1-A，2-B，3-C，4-D‌

23、将景区与对应禁忌的行为用线连接。

1布达拉宫 A触摸砖雕门楼

2少林寺塔林 B戴帽参观

3周庄古镇 C询问隐私习俗

4敦煌月牙泉 D攀爬佛塔

5泸沽湖走婚桥 E投掷硬币许愿

正确‌答案：1-B，2-D，3-A，4-E，5-C‌ ‌

24、请将投诉类型与景区处理规范用线连接。

1游乐设备故障 A调取购票系统数据核验

2宗教场所冒犯行为 B启动医疗救援绿色通道

3票价争议 C立即停运并公示检修进度

4导游强制消费 D暂扣导游证并报文旅局

5野生动物伤人 E由宗教事务专员介入调解

正确‌答案‌：1-C，2-E，3-A，4-D，5-B

25、请将景区管理中投诉场景的处置与对应的法律条款用线连接。

1景区泳池溺水事故 A《个人信息保护法》第10条

2虚假宣传景区星级 B《反不正当竞争法》第8条

3员工泄露游客隐私 C《导游人员管理条例》第15条

4违规收取导游小费 D《民法典》第1198条

正确‌答案‌：1-D，2-B，3-A，4-C

26、请将如下特殊群体投诉与对应的景区服务规范用线连接。

1孕妇投诉排队过长 A配备盲文导览设备

2外籍游客投诉语言障碍 B提供双语服务指南

3视障者投诉标识不清 C开放绿色通道

4儿童投诉游乐设施限高 D设置身高测量公示牌

正确‌答案‌：1-C，2-B，3-A，4-D

27、请将预防的投诉类型/目标与对应的景区管理措施用线连接。‌

1分时段限流预约入园 A减少设备故障导致的停运投诉

2提供多语种电子讲解器 B避免国际游客沟通障碍

3设立无障碍卫生间和坡道 C预防残障人士如厕不便投诉

4每日开机前全面检查过山车 D控制高峰时段客流量

5每月开展“微笑服务”培训 E提升员工服务亲和力

正确答案：1-D，2-B，3-C，4-A，5-E,

28、请将预防的投诉类型/目标与对应的景区管理措施用线连接。‌

1在宗教场所设置行为提示牌 A应对突发疾病救治延迟

2每小时动态清洁公共厕所 B减少游客走失求助事件

3向儿童免费发放定位手环 C降低卫生环境差评率

4设置实时排队等候时间显示屏 D缓解游客排队焦虑情绪

5配备AED设备及急救员 E防止宗教禁忌冲突

正确答案：1-E，2-C，3-B，4-D，5-A

29、请将左侧文化禁忌与右侧对应国家/地区用线连接。

1忌讳用食指指人 A 泰国

2视牛为神圣动物 B 印度

3不可触摸他人头部 C 马来西亚

4忌讳交叉筷子摆放 D 韩国

正确‌答案：1-C，2-B，3-A，4-D

30、‌请将左侧礼仪行为与右侧对应国家/地区用线连接。

1重视交换名片礼仪 A 法国

2见面行贴面礼 B 日本

3用右手接受物品 C 阿拉伯国家

4送礼避免钟表类物品 D 中国

正确‌答案：1-B，2-A，3-C，4-D

31、‌请将左侧行为习惯与右侧对应国家/地区用线连接。

1点头表示“否定” A 北欧国家

2交谈保持1.2米以上距离 B 巴西

3宴会迟到15分钟属正常 C 保加利亚

4忌讳数字“13” D 欧美国家

正确‌答案：1-C，2-A，3-B，4-D

32、‌请将左侧行为与右侧对应国家/地区用线连接。

1交谈时拍对方肩膀表示友好 A 巴西

2用左手递接物品引发不满 B 泰国

3 OK手势视为侮辱性动作 C 中东国家

4触摸成人头顶表示严重冒犯 D 阿根廷

正确答案：1-D，2-C，3-A，4-B

33、请将左侧情景描述与右侧对应判断用线连接。

1导购员反复劝说游客购买高价纪念品 A符合购物礼仪要求

2主动提供中英文对照的价签及退换政策 B 违反购物礼仪要求

3将促销商品堆放在消防通道出口处 C 符合安全规范

4收银台标注“离柜商品概不退换” D 违反安全规范

正确‌答案：1-B，2-A，3-D，4-B

34、请将左侧行为与右侧对应规范用线连接。

1未在湿滑路段设置警示牌 A 符合安全礼仪要求

2接到投诉后承诺24小时内书面回复 B 违反安全礼仪要求

3用隔离带封闭正在维修的栈道 C 符合投诉处理礼仪

4打断游客抱怨并强调“这是规定” D 违反投诉处理礼仪

正确‌答案：1-B，2-C，3-A，4-D

35、请将左侧情景与右侧合规/违规判断用线连接。

1导购员要求游客寄存背包后方可进入纪念品店 A 符合购物礼仪

2纪念品柜台提供电子发票和纸质发票双选项 B 违反购物礼仪

3玻璃栈道入口处公示每日最大承载量并限流 C 符合安全规范

4急救箱内药品过期且未标注更换日期 D 违反安全规范

正确‌答案：1-B，2-A，3-C，4-D

36、请将左侧行为与右侧合规/违规判断用线连接。

1接到投诉后72小时内未主动联系游客 A 符合投诉处理礼仪

2面对情绪激动游客仍保持微笑并完整倾听 B 违反投诉处理礼仪

3以“领导不在”为由拒绝现场解决问题 C 符合安全应急礼仪

4在监控下向游客展示争议商品检验报告 D 违反纠纷化解原则

正确‌答案：1-B，2-A，3-D，4-C

37、请将左侧培训要求与右侧对应管理措施用线连接。

1确保新员工掌握基础服务礼仪 A 每季度一次全员轮训

2强化跨文化沟通能力更新 B新员工入职后一周内完成岗前专项培训

3应对客源地文化趋势变化 C 每月组织一次案例分析会

正确‌答案：1-B，2-A，3-C

38、‌请将左侧管理目标与右侧对应考核方式连线

1检验礼仪知识标准化掌握 A 匿名游客满意度评分

2追踪服务行为持续改进 B 笔试（标准化试题库）

3获取真实服务体验反馈 C 佩戴记录仪抽查实操流程

正确‌答案：1-B，2-C，3-A

39、请将左侧问题现象与右侧对应制度优化方向用线连接。

1员工对礼仪标准执行意愿低 A 设立“礼仪督导岗”暗访抽查

2培训内容与实际场景脱节 B 将礼仪考核与绩效奖金挂钩

3管理层无法掌握执行漏洞 C 每半年征集一线员工改进建议

正确‌答案：1-B，2-C，3-A

40、‌请将左侧管理举措与右侧对应的核心作用用线连接。‌

1采用VR设备模拟游客突发疾病场景 A 打破部门壁垒，统一服

务标准

2上线“礼仪知识闯关”小程序积分系统 B量化评估培训成果长期影响

3跨部门组建“服务痛点解决小组” C 强化高风险场景的应急反应能力

正确‌答案：1-C，2-B，3-A

41、将下面左右两列相关联项用线连接。

1 戒指佩戴在小指 A通常不戴

2无名指 B独身主义

3中指 C名花有主

4食指 D求婚

5 大指 E正在谈恋爱，请勿打扰

正确答案：1-B，2-C，3-E，4-D，5-A

42、将下面左右两列相关联项用线连接。

1室内讲解服装 A符合特定场合需求

2乡村田园向导服装 B运动舒适

3 户外徒步登高带团服装 C休闲淡雅

4特定场合服装 D端庄大方

正确答案：1-D，2-C，3-B，4-A

43、将下面左右两列相关联项用线连接。

1无彩色 A蓝色 青色 蓝绿色

2暖色 B白色 黑色 灰色

3冷色 C红色、橙色、黄色

正确答案：1-B，2-C，3-A

44、将下面左右两列相关联项用线连接。

1礼的起源 A不学礼无以立

2礼的核心精神 B辛亥革命后

3三礼 C《周礼》《仪礼》《礼记》

4孔子 D氏族公社举行的祭祀祖活动

5中国现代礼仪形成 E“敬”

正确答案：1-D，2-E，3-C，4-A，5-B

45、将下面左右两列相关联项用线连接。

1礼仪规范性 A民风习俗

2礼仪传承性 B与时俱进

3 礼仪变异性 C标准化做法

4礼仪地域性 D扬弃

正确答案：1-C，2-D，3-B，4-A

46、将下面左右两列相关联项用线连接。

1敬人与律已 A遵时守约 信守承诺

2宽容与平等 B以诚相待 举止有度

3 遵守与从俗 C已所不欲 勿施于人

4真诚与适度 D换位思考 善解人意

正确答案：1-C，2-D，3-A，4-B

47、将下面左右两列相关联项用直线连接起来。

1仪容 A清新淡雅

2化妆 B干净整洁

3着装 C讲究场合

正确答案：1-B，2-A，3-C

48、将下面左右两列相关联项用线连接。

1荀子 A敬人者，人恒敬之

2孟子 B非礼勿视，非礼勿听， 非礼勿言

3 孔子 C礼者，人道之极也

正确答案：1-C，2-A，3-B

49、将下面左右两列相关联项用线连接。

1着装整洁原则 A全身上下色不超三种

2协调原则 B 职业、身份、年龄

3 TPO原则 C干净整洁

4三色原则 D 时间、地点、目的

正确答案：1-C，2-B，3-D，4-A

50、将下面左右两列相关联项用线连接。

1服装同色系搭配 A蓝色与橙色

2邻近色搭配 B 黄色与橙色

3 撞色搭配 C深紫与浅紫色

正确答案：1-C，2-B，3-A

51、请将景区不同场景与适用的语言风格用直线连接。

1景区欢迎仪式致辞 A 专业严谨、深入浅出

2景区科普展览讲解 B 亲切自然、热情洋溢

3景区儿童游乐区引导 C 活泼有趣、充满童趣

4景区文化古迹讲解 D 简洁明了、严肃沉稳

5景区应急广播通知 E 庄重典雅、富有文化底蕴

正确答案：1-B，2-A，3-C，4-E，5-D

52、把景区工作人员的语言行为与对应的语言艺术要点用直线连接。

1耐心倾听游客问题并给予回应 A生动形象

2用简洁易懂的语言介绍景区设施 B礼貌友善

3面对游客不满先真诚道歉 C灵活应变

4讲解时配合适当的手势和表情 D尊重理解

5根据游客的文化背景调整讲解内容 E清晰准确

正确答案：1-D，2-E，3-B，4-A，5-C

53、将景区语言载体与相应的语言要求用直线连接。

1景区宣传册文字内容 A图文搭配、生动诱人

2景区门票上的信息表述 B准确精炼、规范清晰

3景区官方网站的介绍文案 C丰富全面、突出特色

4景区导览图上的标注语言 D简洁醒目、一目了然

5景区短视频宣传文案 E节奏明快、富有创意

正确答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

54、把景区不同类型活动与主持人合适的语言特色用直线连接起来。

1景区传统节日庆典活动 A介绍艺术、提升欣赏

2景区环保公益活动 B专业得体、简洁高效

3景区艺术表演活动 C弘扬传统、氛围热烈

4景区亲子互动活动 D注重互动、欢乐温馨

5景区商务交流活动 E倡导理念、激发行动

正确答案：1-C，2-E，3-A，4-D，5-B

55、将景区游客类型与导游讲解语言调整方向用直线连接。

1老年游客团 A增加知识、互动引导

2青少年研学团 B语速放缓、内容详细

3外国游客团 C轻松有趣、突出亮点摄影

4爱好者团 D语言简洁、结合文化差异

5普通休闲游客团 E突出景观特色、光线角度

正确答案： 1-B，2-A，3-D，4-E，5-B

56、将下列景区语言中的文化元素与体现用直线连接。

1讲述历史典故 A传承历史文化

2引用古诗词 B增添文化韵味

3介绍民间传说 C展现民俗文化

4讲解传统技艺 D弘扬非遗文化

5提及地方特色节日 E传播地域文化

正确答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

57、将下列景区语言技巧与应用效果用直线连接。

1运用比喻修辞 A增强表达节奏感，吸引注意力

2适时停顿 B使讲解形象生动

3使用礼貌用语 C突出重点，传达情感

4调整语速语调 D营造友好氛围，体现尊重

5引入故事传说 E丰富讲解内容，增添趣味性

正确答案：1-B，2-A，3-D，4-C，5-E

58、将下列语言沟通技巧与实际应对用直线连接。

1游客迷路时 A热情协助，提供拍照建议

2游客询问特色景点 B详细解释构成，强调价值

3游客对价格有疑问 C突出特色亮点，个性化推荐

4游客抱怨服务时 D诚恳道歉，了解问题解决

5游客寻求拍照帮助 E清晰指引方向，提供地标信息

正确答案：1-E，2-C，3-B，4-D，5-A

59、将下列景区语言艺术与体现的特点用直线连接。

1优质的讲解服务 A方便游客游览，减少迷路

2清晰的指示牌语言 B提升游客体验满意度

3热情的客服语言 C化解矛盾，维护口碑

4富有吸引力的宣传语言 D吸引更多游客前来

5得体的投诉处理语言 E增强游客好感与信任

正确答案：1-B，2-A，3-E，4-D，5-C

60、将下列语言表达元素与体现的景区氛围营造用直线连接。

1欢快的语调 A激发游客热情与期待

2神秘的故事讲述 B打造神秘好奇氛围

3激昂的宣传语 C营造轻松愉悦氛围

4舒缓的语言节奏 D增强游客融入感

5热情的互动语言 E营造宁静惬意氛围

正确答案：1-C，2-B，3-A，4-E，5-D