

为何导游变“导购”？

——导游职业生存现状调查

本报记者 郑彬



重

阅读提示

近期,云南再次出现导游辱骂游客事件,又一次将导游这个职业推至风口浪尖,也引起了社会对导游群体生存现状的关注。游客抱怨导游素质不高,乐于“导购”而非“导游”;而导游却连声叫屈:素质不高是因为收入低,没地位。究竟是何原因,让曾经风光无限的导游职业走入如此尴尬境地?旅游主管部门该拿出哪些措施来保障导游的合法权益?未来,导游职业的发展方向又该如何?记者对此进行了调查。



左图 一名女导游正引导游客准备参观厦门鼓浪屿景区。



右图 导游正在为游客讲解西安城墙的历史。

郑彬

“钱少、人累、受气、挨骂”,是导游们比较集中的反映。

“没入行之前,也觉得做导游挺好,可以免费到世界各地旅行,但真正入了行,干了几年后发现,做导游其实并没有想象中的那么风光。”北京导游杨晶说,现在,大多数导游没有基本工资,只有约半数导游有些带团补贴,而绝大部分导游的收入要“仰仗客人消费”。

杨晶告诉记者,她属于有补贴的那一种,靠每天带团才能领到200至300元不等的补贴(要看带团的远近),有时候客人给一点儿小费,但数量不多。所以,她必须天天带团,才能获得生活的基本所需。“一般旺季会多赚一点,淡季时收入会很少”。

据了解,目前,国内导游分为签约导游和社会导游两种。前者归旅行社管理,有底薪和保险,劳动权益相对有保障;后者属兼职人员,无固定收入、无社会保险、工作稳定性差。根据国家旅游局提供的数据,截至目前,全国取得导游资格证的人数为95万人,其中社会导游人员数量占全国导游人员总数的70%左右。显然,社会导游已经成为各地旅游接待的主体力量。

记者调查发现,当前社会上出现的“强迫购物”“擅自增加自费项目”等不良行为大多是社会导游所为。对此,这类社会导游也有苦衷:“没有一个导游愿意强迫游客购物,这也是无奈之举。”张玫在天津从事导游职业已经3年多了。在她看来,由于大多数导游和旅行社都没有签订劳动合同,不能享受社会保障,属于自由职业者,有团就带,没团就休息,即使资历老一点的导游,到了淡季也是入不敷出。因此,为了赚钱生存,“强制”游客消费就成为许多导游的一种选择。

除了为生计奔波,导游们还夹在旅行社和游客之间,是一个容易引发矛盾的群体。采访中,不少导游表示,导游素质备受社会诟病,这让他们觉得冤枉。“如果游客和导游的素质都提高了,相信之间的矛盾会大大减少。”内蒙古某旅行社导游李娜说,现在游客和导游之间的矛盾很大,很多事情,站在游客的角度,会觉得游客的做法正确,而站在导游的角度,又会觉得导游其实也有很多辛苦和无奈,希望双方都能相互理解。

记者注意到,为避免矛盾、规避风险,一些导游在接团前会和游客申明是不是购物团,要不要进行购物消费,并且还要签订书面协议。涉及旅游线路临时更改,导游也会征求所有游客的意见,待游客签字同意后再调整旅游线路。“一旦发生游客投诉,这些协议书是保护我们导游权益的唯一凭证。”李娜告诉记者,大多数导游都是社会导游,跟旅行社没有劳务关系,出了事旅行社也不会主动承担,“如果没有证据,我们只能认罚”。

以完成一次随心所欲、如同生活在当地的旅行,并且不受传统旅行社“条条框框”的限制。

然而,“私人导游”服务看似便利的背后,质疑声也从未间断。不少网友认为,这种游离于监管之外的导游服务交易,很容易滋生“黑导游”,游客权益也面临诸多风险。记者了解到,根据《旅游法》规定,任何人从事经营性质的导游服务,必须取得相应的资格证。所以,严格来讲,这类服务存在着违法经营的嫌疑。交易中,可能存在顾客违约跑单、服务中产生纠纷不好解决等问题;也有可能不法分子用假身份证进行

症结:“不合理低价”是根源

因此,一些旅行社为降低成本,不断挤压导游基本工资待遇和旅游线路上的服务项目,拉低产品价格。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯认为,“不合理低价”问题是我国旅游市场秩序的“百病之源”。据了解,组团社低价揽客——地接社“买团”抢客——导游胁迫消费赚“返点”来“填坑”,已经成为旅游行业的一种畸形“食物链”。

北京某旅行社负责人杜光说,目前那些团费明显低于成本的几百元甚至几元的低价团,往往是由组团社组织游客,地接社从组团社手中买团,导游再先自己垫付费用从地接社买“人头”。对于导游而言,是负债接团,“人均数百元的‘坑’,不想亏本,就只能想办法赚钱填坑,而游客消费购物无疑是最直接获得

收入的方式”。

“为了让游客消费,威胁的、动之以情晓之以理的,我都见过。”作为一名旅游爱好者,在北京某外企工作的张培说,也许导游变“导购”的原因确实是因为收入低、无保障,但源头还在旅行社,如果不是旅行社推出低于成本的特价团,扰乱市场秩序,谁还会冒着违法的风险强迫游客购物?张培说,有关部门应该对涉事旅行社采取“导游强制消费被投诉,旅行社一起受罚”的“连带制”。

马媛媛说,旅行社低价揽客,亏损成本压给导游,导游被迫要求游客消费,一环扣一环,很多问题都是这么来的。“如果不改变目前旅游市场的运作现状,提高导游素质只能是一句空话。”

对策:加强劳动权益保障

游人才,首先要建立合理透明的薪酬制度,依法规范小费和佣金;其次,要落实“五险一金”;第三,要为导游提供职业培训机会,使他们的上升渠道更通畅,职业前景更明朗。

记者注意到,国家旅游局、人力资源和社会保障部、中华全国总工会近日联合发布的《关于进一步加强导游劳动权益保障的指导意见》提出,旅行社应建立和完善劳动报酬分配办法,合理确定基本工资、带团补贴、奖金等,按照旅游法、劳动合同法等相关法律法规规定及劳动合同约定,按月足额向导游支付劳动报酬。旅行社临时聘用导游,应按照旅游法及劳务协议约定,按时足额向其支付导游服务费用。旅行社应依法参加各项社会保险,按规定为其签订劳动合同的导游办理相关社会保险手续,足额缴纳各项社会保险费。

学学历不高,文化修养差也是影响导游素质的重要原因。唐兵认为,在制定合理薪酬、奖励机制的同时,应该尽快建立健全针对导游的以职业技能、专业素质、游客评价、从业贡献为主要测评内容的导游绩效奖励制度,探索建立基于游客自愿支付的对导游优质服务的奖励机制。她相信,到导游收入公开合理化,职业荣誉感越来越强的时候,导游行业必会受到社会尊重。

为破解导游困境,同程旅游网CEO吴志祥表示,同程已经建成导游点评奖励系统,“对于优秀导游,将针对满意度高的单团进行单笔奖励,同时,对年度优秀导游将给予额外奖励”。中国旅游研究院院长戴斌则认为,在增加导游收入方面,应该在某一条产品线路中,看到这条线路多位导游的姓名、照片、带团时间、擅长区域、评价等。同时,根据所选导游的不同,产品整体价格也将有所变化,比如游客选择金牌导游的价格要比同一条线路普通导游的价格高。于敦德说,这一系统的建立,不仅能刺激导游良性竞争、提升自身服务水平,差异化产品定价还能够满足不同用户的出游需求。

方向:让游客自主选择导游

注册,不能完全保证安全性,如果出现人身伤害问题,双方人员和网站都有责任。

也有专家表示,“私人导游”的发展前景尽管存在风险,但它对旅游市场的冲击却已是不争的事实,无法回避。随着我国游客出游方式从观光游向休闲度假转变,游客结合自己的行程计划,增加对导游素质的全面考量,一专多能的导游会更受欢迎。“互联网正在把导游从旅行社中解放出来,重新整合,让游客自主挑选导游。未来,‘私人导游’模式可能会改变整个导游市场。”吴志祥说。

调查视点



宣传文明旅游,大力弘扬旅游正能量,有利于引导旅游者增强文明出游的使命感,教育从业人员树立“诚实守信、服务至诚”的价值观,进一步提高社会对文明旅游的关注与参与,营造旅游业发展的良好环境,促进旅游产业的健康有序发展。

图①为“5·19”中国旅游日徐州旅游局设立的文明旅游宣传展板。

图②为中国国际旅行社交易会上设立的文明旅游宣传展台。

图③为一名游客正在用手机拍摄文明旅游公益广告。

本版图片均由本报记者 郑彬摄
本版编辑 许跃芝 张虎
电子邮箱 jrbxyc@163.com

现状:钱少、人累、受气、挨骂

