

行业整治也应正视导游诉求,有的导游也挺受委屈

游客与导游相互尊重才美好



乱象整治迫在眉睫
也应正视导游诉求

山东大学旅游管理系副教授王晨光表示,“导游问题是旅游市场乱象中的表面集中点,旅游业乱象丛生多源于不正当竞争、零负团费及监管失灵,导游并非始作俑者。”“固然类似香格里拉事件中的导游欺诈骗迫游客,也需要负责任,但其根结仍在零负团费的违规操作上。”

部分业内人士表示,当前旅游市场不完善的薪酬制度让导游跟游客一样沦为受害者。导游的工资、社保依然缺乏保障,基本生存需求难以满足的前提下,很难再谈与游客之间的和谐相处。旅游市场乱象发端于市场环境的不规范,注意力仅集中在某些无良导游身上,治标不治本,不仅不能根治乱象,反而影响导游群体的整体形象。

也有专家表示,“零负团费”是造成无良导游出现的直接原因,《旅游法》第三十五条第一款已经明确定义“零负团费”概念;大众一味追低的消费心理则助推了旅行社“低价战”的蔓延。随着《旅游法》的贯彻实施,也许能在保证导游权益的前提下,对类似乱象有所遏制。

针对公众将旅游市场乱象视线纠结在导游身上,部分导游也叫屈并提出质疑,出游过程中也存在部分素质低、不文明的游客,有些游客惹出来的麻烦需要导游去解决,游客素质如何监督?

全国优秀导游员张娟说,“遇到过很多这样的情形,04年出团时,一位游客喝酒耍酒疯,拽掉我一大缕头发。”全国优秀导游员王飞说,09年7月带浙江的一个教师团爬泰山,适逢下雨,游客让他去买雨衣,等他冒雨买回雨衣发给游客时,几位女教师因雨衣领口不带绳要求更换雨衣,等王飞再次冒雨买回带领口绳的雨衣时,又有几位游客叫喊需要带扣子的雨衣,再次买回后又有游客表示雨衣袖子太长不想穿了。王飞说来回折腾三次,当时已经浑身湿透气喘吁吁,上车后居然听到几位游客小声嘀咕,“雨衣穿不穿无所谓,导游就是服务的,哪能让他们那么容易赚钱。”那一刻,王飞摸着湿透了的衣服心里直发抖。

大环境让导游以赚回扣为生

本报通讯员 郑燕

国庆期间,央视集中曝光了云南香格里拉等地导游恐吓游客的旅游乱象:在香格里拉一日游中,当地导游强迫游客参加“藏民家访”自费旅游项目,甚至用暴力语言威胁游客,一系列报道将导游野蛮的行径公之于众。一时间舆论哗然,在“黑导”之外,导游头上又多出一顶“野蛮导游”的帽子,而惩治本次事件中的嚣张导游就成了治理旅游市场乱象的集中点。而提及旅游乱象,导游问题似乎也成了最受关注和诟病的点。

香格里拉事件发生后,网友们迅速在各大论坛、微博、微信上发帖表达对云南导游、云南旅游的看法。网友“我佛慈悲”：“香格里拉导游太恐怖了,万幸,差一点就去了香格里拉。”、网友“钓鱼天下”：“前几天是北京一日游导游持刀威胁游客,现在云南又出了一群像土匪的导游,以后出游只能自助啦!”

家住泰山脚下的耿大爷

表示,最近几年退休没事时常跟老伴计划着参加夕阳红旅游团出去玩,“经常看到电视上报道导游打人的消息,听说导游靠拿购物回扣过日子,到时候我们出去会不会也遭遇到这样的事儿?”

泰安诚之旅国际旅行社总经理徐娟、泰安康辉旅行社导游部经理谢方军均认为,造成目前这种现状的原因主要有三个,一是体制内

行业大环境造就了导游要生存就要通过赚取购物回扣为生,部分地区零负团费下的低价线路导游购物加点给游客造成了不好的印象;二是媒体舆论充斥了对导游的负面报道,让游客对导游的印象先入为主;三是现实中导游沦为弱势群体,对社会的不公正看法仍无法随意说“不”。

好导游居多且辛苦,旅行社定线路只能执行

昆明导游协会副会长兼秘书长李伟说,国庆期间,报纸、网络上关于云南导游的骂声一片。“这几天不断有昆明导游跟我反映,他们对香格里拉导游的新闻也感到很震惊。”李伟表示,每个行业都有害群之马,但不能因此抹杀大部分优秀导游所付出的辛苦和努力。

李伟告诉笔者,香格里拉属于云南旅游线的一个末端,“很多昆明导游跟到丽江就不再往下跟了,至于像香格里拉事件中的导游为何在当地还有生存土壤我们也在各方了解中。其实出游中,很多行程都由旅行社制定,导游只是执

行者。”

在云南导游群体微信圈里,云南一位导游发表了自己的看法:“我一直对我所接待的每一个团队心存感激,尽自己所能为游客提供最好的服务。由于云南部分地州旅游服务意识还很淡薄,导游提升自我素质也迫在眉睫。但我的同行中也不乏演讲不输易中天、幽默不输小沈阳的好导游。”

天津鹏越国际旅行社总部运营总监吴英说,现在业内是几颗老鼠屎坏了一锅汤,其实好导游居多。“去黄山玩,下暴雨经常毫无征兆,导游们冒雨上山,身上能有的雨具都奉献给了游客中的小孩,老人甚至

是青壮年;四川地震时导游宁愿牺牲自己也要先救助团里的游客;2013年满洲里额尔古纳突然涨水,很多游客被滞留,旅游车全军覆没,导游只能带着游客淌水走出景区,一批批的把游客送到客运站。”

吴英表示,单挑所谓的旅游黑幕,一味的揪住不放并不可取。好导游身边尽是,“深究起来若是游客不选择零负地接团,不一味的占小便宜,旅行社还会大肆推出这些线路吗?游客若真的一毛不拔,赔钱的只能是旅行社和导游。扪心自问,这几年跟团的游客们,真正遇到过几回强制购物呢?”



台兒莊古城
TAIERZHUANG ANCIENT TOWN
中华古水城 英雄台儿庄
国家AAAAA级旅游景区

· 品始祖文化 · 听圣贤故事 · 览运河遗风 · 游最美古城

金秋我带父母圆梦水乡

2013中国·台儿庄古城非物质文化遗产博览会,
于10月25日至29日在台儿庄古城举行!

滕州+台儿庄古城二日游
游览班墨故里、观千年大运河、感受盛世明清的台儿庄

特惠 398元/人
398元/人

即日起报名均可享受更多优惠…… 详询泰安各大旅行社!
咨询电话: 13127273259 QQ:2625901970