

云南一导游辱骂游客事件引关注,本报调查淄博导游生存状况 淡旺季收入差别大,多数搞兼职

近日,云南导游辱骂游客一事闹得沸沸扬扬,在谴责导游素质低的同时,我们也应该探究背后的深层问题及原因。记者调查发现,现在淄博多数导游没有底薪也没有保险,收入全靠带团补贴,而要解决游客权益不再屡屡受侵,需要多方协力。

本报记者 李超

多无底薪保险 带不到团就没收入

小范是淄博的一名导游,从业多年,她从一名普通导游晋升到高级导游,最近自己开了一家旅行社。她的切身经历更能说明导游行业普遍面临的问题。

“以前我们都没有挂靠旅行社,都是放养的状态,有团的时候就出去带队,赚个带团费,没团的时候就闲着。”小范告诉记者。

记者了解到,导游分为专职和兼职两类,现在淄博的导游多数是兼职导游,在旅游旺季的时候,带团外出,在淡季的时候就从事别的工作。由于没有和任何单位签订用工协议,社保和身份问题成为难题。

“我们的收入就是带团的补贴,没有底薪更没有社保,如果不带团就没有收入,淡季的时候一两个月都没有一个团。”小范说,有的大的旅行社会有自己的导游,但是这些导游平日里就是旅行社的工作人员,啥也干,在需要带团的时候变身导游。

小范介绍,她认识的导游中很多人已经转行,因为这个行业存在太多不稳定性,而且收入也不高。带团出去,每个游客的需求都不一样,而作为导游却要尽量满足每一个人的需求,所以导游非常辛苦。



导游是旅游活动中重要组成部分。 本报通讯员 张红霞 摄

流动性大,导游与旅行社关系尴尬

据了解,目前,导游与旅行社之间的关系较为尴尬,一方面,旅行社需要优秀的导服人员,希望自己的团队稳定,而另一方面,导游却不想被旅行社约束,不愿意受到管理。

据市旅游局导服中心主任王红星介绍,导游的收入包含基本工资、带团补贴、小费、社保费用四部分,这里面导游收入最大的来源就是带

团补贴,其他的几乎没有。王红星介绍,淄博导游的收入并不高,兼职导游一年的收入能有两三万元,全职导游一年的收入能有四五万元。

“有的导游宁愿自己单干,也不愿意受制于旅行社。比如一年时间导游能挣5万元,如果可以在旺季的5个月内挣到,平均一个月一万元,但是如果每个月给她五千元,让她在旅行社工作一年,

给她缴保险,多数导游肯定不情愿。”淄博当地一家旅行社负责人说。

该负责人说,这部分“游击军”导游说旅行社不给缴保险,实际情况不是不给缴,而是导游流动性太大,这样会给旅行社带来损失。“有的导游一年只做半年的导游,淡季去商场打工,也可以做点别的,如果呆在旅行社也不愿在旅行社做全职。”

市旅游局导服中心主任王红星建议加强行业管理

旅行社管到位,导游才能守规矩

“只有解决了导游的保障问题,才能提高导游的素质。”市旅游局导服中心主任、市导游协会会长王红星建议,进一步规范和加强行业管理。

王红星认为,国家应该专门出台政策,国家、地方和协会三方出资金给导游缴纳社

保,然后加强行业管理和规范。据王红星介绍,虽然旅游法规定,旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。但是在实际执行中,能做到这一点的旅行社并不多。

王红星认为,除了工资

低,自身安全等缺乏保障,也是让许多人离开这个行业的原因。外出带团存在交通、人身等安全隐患,导游渐成高危职业,但相关保险制度却并没有跟上。

淄博当地一家旅行社负责人则认为,新旅游法的出台

在很大程度上影响到了导游的收入,所以在严格约束导游行为的基础上,要保障导游的收入,旅行社也要遵守相关法律法规,给导游提供保障。同时,游客也要提高认识,拒绝低价团。

本报记者 李超

相关链接

淄博注册导游 有千余人

市旅游局导服中心主任、市导游协会会长王红星介绍,淄博今年年审的导游有千余人,持有导游资格证的有两千多人,目前实行的是导游协会会员注册制。

2015年淄博市导游协会试运行,提供集中专职和兼职导游入会的方式。自导游申请加入导游协会后,只收取每人每年220元会费,不再收取档案费、借证等其他任何费用。

市导游协会依法对导游用人单位为导游交纳“五险”,支付劳动工资和带团补贴进行监督,将建立健全协会自律管理约束制度和导游服务评价制度。 本报记者 李超

记者手记

为导游上“保险” 究竟有多难

云南导游骂乘客一事被曝光后,“导游、旅游”关系再次被推到了风口浪尖。通过梳理媒体相关报道不难发现,当今较难和谐处理的几大关系,除医患关系外,导游与游客的关系无疑是可以排进前几位的。

根据旅游主管部门的分析,当前,导游面临的最大问题就是没有保障,兼职导游只能赚取带团补贴,而旅行社的专职导游待遇也不高,有些旅行社为节约成本,甚至不给导游缴纳社会保险。

“一年一个导游的保险费要近万元,而有的旅行社一年的利润才一二十万元,多数情况下,买不买保险全看旅行社老板的良心。”王红星说,淄博的导游多数是带团队出去,做地接很少,而且淄博当地的购物景点、土特产商店等并不发达,所以导游强迫购物的现象并不多见。

新旅游法规定,不得通过安排旅游者购物或另行付费旅游项目获取回扣等不正当的方式获得利益。新法的规定当然是为了更好的保护游客的合法权益,然而,在我国旅游业日益发达的今天,骂游客之类的事件毕竟只是少数,若仅以见诸媒体的个案就追责整个导游群体,未免显得有些求全责备。实际上,若要起底某一导游的不当行为,是否应先关注他们这一群体的社会保障状况?若不加以控制,游客与导游乃至旅行社之间的关系,或许也会走向恶化。其实,对旅游业的诸多乱象,我们更需要的是到位、及时的监管,而不是一味的禁止。

本报记者 臧振