

# 旅游法实施 部分导游歇业观望

## 专家称主做“零负团费”旅行社或退出倒闭

《旅游法》10月1日施行伊始便迎来黄金周大考，“零负团费”组团、增加购物点、强迫购物等行为被明令禁止，不少导游开始歇业在家进行观望。

业内人士分析认为，由于进入门槛低，我国旅游行业长期处于散乱差的低端竞争格局，伴随着《旅游法》时代开启，旅游业将被倒逼，面临一场新的洗牌。

### □新情况

#### 缺乏合理薪酬

#### 机制致导游歇业

团费上涨，报名人数减少，营业收入降低致不少旅行社都面临着很大的经营压力。有旅行社负责人称，现在没有好办法只能硬撑，希望靠提升服务品质吸引游客。

根据《旅游法》的规定，导游、领队不能再靠“吃回扣”挣钱，今年黄金周不少导游歇业在家。环境国旅总裁钟晖透露，团费上涨后，游客对导游的服务期望值增高，但导游因无提成可拿，服务上缺乏动力。“很多导游开始转行，也有暂时不上团等机会的。”钟晖说，“今年十一假期因为缺乏导游、领队，公司里不少经理骨干都开始临时带团。”

没有回扣，导游的收入如何解决成为了旅行社面临的新问题，携程旅游负责人表示，目前大部分导游没有和旅行社签合同，无法得到基本工资、社会保险，这使导游没有起码的物质保障，收入主要来自于游客的购物和自费项目的回扣。国内导游管理和薪酬体制的改革刻不容缓。“我们的解决思路是‘工资+带团补助+小费’的导游薪酬体系。首先，从薪酬体制上保障导游收入权益，支付真实的成本，包括导游工资、带团服务费、四险一金等，不允许地接旅行社在这类产品收取导游人头费；其次，导游按产品服务难度和等级，可以得到相应的带团补助。”

### >>从业者说

#### 新法若执行不力会沉渣泛起

黄卓伟在四川从事导游职业已14年。他告诉记者，因为《旅游法》实施，今年十一他并未带团出游，而是在成都市内从事接送机业务。黄卓伟说，“现在购物点不能进、自费项目不能加，《旅游法》刚实施，大家都比较守规矩，这对于以往靠吃回扣为生的导游来说打击很大，只能想别的办法赚钱”。

零负团费现象在四川以往很普遍，黄卓伟表示，原来接零负团费的那批导游这个黄金周基本都歇业观望了。“我认识不少导游，他们文化素养普遍比较低，但就是靠着敢变脸、敢忽悠，原来在导游圈里最吃香，不过这回《旅游法》出台，他们十一基本都没出团，天天在成都市内打麻将消磨时间。”黄卓伟说，其实歇业只是暂时的，大家还都处于观望状态，一旦《旅游法》执行不力，监管力度不严，估计又会重操旧业。

提到原来的收入，黄卓伟一声叹息。他告诉记者：“原先在购物点的返点能达到5%

至20%，再加上自费项目中抽取的人头费，零负团费接团很容易，以九寨沟的团为例，4月至10月是旺季，挣得多的导游月入4万元至6万元，如果一个月挣不到2万元甚至会被淘汰。”

对于今年十一黄金周的情况，黄卓伟表示，现在只剩下了地接社支付的导游服务费这一项，相当于固定工资，带一个团下来才1000多元，和原来比绝对是天壤之别。

黄卓伟表示，他几年前就想转行，但这么多年没有任何其他工作经验，又习惯了无计划收入、无计划开销的生活状态，突然不能赚快钱的话还真不适应。

他认为，“以往导游门槛低，现在一批人歇业观望，对于学历高、专业素养强的新生导游是个机会，起码有个比较干净的大环境让他们发挥，而不是整天去钻研如何去忽悠人”。

### >>观点

#### “零负团费”旅行社或倒闭

中国社会科学院旅游研究中心特约研究员刘思敏认为，如果《旅游法》能够严格而且持续、均衡地实施，这个行业的洗牌是毫无疑问的。因为目前全国旅行社行业处在小、弱、散的状态，没有形成合理的经营体系。随着价格的上涨，游客随团出游需求在几个月甚至更长

时间内会有所下降。而当团队市场规模下降，那么这个行业就养不起旅行社了，这对大旅行社是利好，它可以正大光明地做高品质线路，但另一部分以做“零负团费”为主、旅游消费被透支的劣质旅行社必然会退出倒闭，或者半死不活。此外，一旦各旅行社面临一定的生存困境，这还会促使它们重新建立良性的盈利模式。



### □老问题

#### 不文明事各地频出

##### >>现象

十一升旗过后的天安门广场留下5吨垃圾，游客不顾警示随意攀爬圆明园古墙遗址，宁波雅戈尔动物园里游人用纸屑向动物投食，泰山步道旁苹果核、橘子皮不时从山上滚落。

##### >>观点 游客缺乏引导监管导致问题

《旅游法》规定，旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。

神舟国旅市场总监郭玲梅表示，其实《旅游法》出台后，涉及黄金周的团队都已经把文明旅游写进了合同，出团前领队也会和游客做相应提示和说明，但可能因今年散客量实在太大，游客缺乏旅行社方面导游、领队的统一管理，景区在客流量超负荷运转时对散客的监管难度也更大，导致不文明现象还是时有发生。

四川当地一位地接社的导游告诉记者，以往带团期间游客如有不文明现象肯定会对其进行劝说、提醒，一旦游客和景区工作人员发生矛盾也会及时调解，“游客在文明出游方面普遍都很被动，尤其是一些素质本来就偏低的客人，没有人提醒的话不论参团还是自由行他都可能有不文明举动”。

### 热点景区仍是黄金粥

##### >>现象

今年十一黄金周，故宫游客接待量超过测算的游客量上限一倍多；西湖单日游客量首次突破百万；九寨沟游客滞留，进不去出不来。有网友调侃这个长假的拥堵盛况：“故宫人山人海、长城不分内外”“法海被挤掉进西湖了”。黄金周的旅游似乎乱成了一锅“黄金粥”。

##### >>观点 应科学测算景区环境承载力

《旅游法》明确规定，景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大接待量。中国社会科学院旅游研究中心特约研究员刘思敏表示，目前国家还未出台关于景区承载量的核算标准，这一规定实施操作起来有难度。景区整天说安全是放在首位的，

但没人是为了安全而安全，大部分景区考虑的还是如何消化众多的游客，在不出意外的情况下，如何在黄金周期间带来更多的经济收益。九寨沟只是一个最突出的案例而已。

要想解决这种情况，首先应对景区进行环境承受力测定，并及时公布数据，景区根据此数据进行限量接待。可以说景区的环境承载力、环境保护问题并没有引起管理者的足够重视，目前极少有景区对外公布最大游客接待量，即使公布也不一定是运用科学的手段测量的。对重点景区进行环境承受力的科学测定，能够帮助景区管理者及时通报、预警，对游客进行出行指导。同时建立门票预约机制，

尽早地预测景区内的游客数，对其他游客进行预警。以上两项措施可以先针对文物保护单位、生态类及管理难度大的景区进行重点实施，也不一定开始就严格执行，但要先上路，再推广，逐步地实现，甚至是在景区规划之初，就要进行科学的测算。

此外，还要健全预警机制，并及时发布。可以提前发布黄金周拥堵景点排名，发布景区的舒适度指数，帮助游客合理地选择自己的出游目的地。

(据京华时报)

