

旅游界近期传言:《旅游法》实施之后,一些导游收入降低,于是消极怠工或辞职转行,记者调查发现——

导游忙转行? 没那么夸张!



近日,有关“《旅游法》实施导游哭了 收入大减不少转行”的传言在微博和微信上流传。也有媒体报道,《旅游法》让依靠购物拿回扣的导游收入大幅度下降,一些导游开始转行、辞职,寻找新出路;很多导游的工作情绪不高,在讲解和服务态度等方面变得“漫不经心”,远不如以前热情。

河南导游的情况如何,记者调查发现,尽管部分导游的收入受新规影响有所减少,但远没有传言的那么夸张;尽管有极个别导游辞职、转行,但远远不是普遍现象。有专家及部分业内人士认为,《旅游法》规定旅行社必须与导游依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用,全额向导游支付导游服务费用等,从源头保证了各类导游都有固定的收入渠道,使导游人员的切身利益和基本权益都能得到保障,从另一个方面也有助于全面提升导游素质和社会地位,规范旅游市场从而提高导游服务质量。

“辞职转行”不是普遍现象

“我们公司的导游实行星级管理,基本工资是每月2045元,养老保险、医疗保险等社保都有,带团时有带团补贴,其中五星导游每天的带团补贴是300元,四星导游每天200元,普通导游每天补贴150元。”28日上午,记者在河南省中国旅行社有限公司采访时,曾获“全国优秀导游员”、河南省“十佳导游”称号的该公司导游租赁培训中心经理吴雯娟告诉记者,他们公司目前有带团导游100多名,除了自用,还向社会上提供导游租赁和培训业务,由于实行正规化、标准化管理,“消极怠工的现象没有,因为新规实施而辞职转行的情况也没有。”

河南金城国际旅行社总经理高龙海介绍,该社的导游大部分身兼计调、组团和导游等“多功能”,“哪里需要哪里搬”,都是单位固定员工,工资待遇都有保证,所以不会出现外地导游“收入猛

大多数河南导游很本分

“云南香格里拉的导游威胁要把刀架到游客脖子上,北京的导游也会刁逼客人,这些现象在我们看来都有点不可思议。”采访中,郑州的不少导游认为,虽然挣的是辛苦钱,但外地导游的“黑白无间道”,河南的导游一般“学不会”。

河南省中国旅行社办公室的潘志刚2004年拿的导游证,以前是一名专职导游,现在虽然“退居二线”,但偶尔也会带团。他认为,河南景区景点的自费项目、强制购物等以前就非常少见,地接方面的“赌团”、“零负团费”情况也不存在,因此,《旅游法》对省内游、省内地接导游收入方面影响甚微。但对于“赌团”、“零负团费”情况比较严重的云南、海南以及四川、北京等组团社的全陪导游确有影响,对出境团全陪导游收入的影响更明显。也许有的导游、领队的工作积极性受挫,但一般不会把情绪发泄到游客头上,“相比其他地方,

确有导游“另谋出路”

河南职工国际旅行社副总经理杨成斐介绍,十一黄金周过后,中原地区的旅游行业就进入传统的淡季,国内游业务量迅速减少,大社里有领队证等相应资格的导游开始把精力转到出境游上,所以这对正式导游来说“影响不大”。而旺季时聘用的兼职导游,进入淡季就要另找活干;一些规模小或不正规的旅行社,常常根本就没有固定的正式导游,有团了就找社会上的兼职导游,没团了就歇着或做其他行业,所以,进入淡季后,社会上的兼职导游会出现转行的高峰。“旅行社的组团量减少了,新规又约束了导游的灰色收入,所以近期听到不少兼职导游打算转行,在互相打听‘明年干啥’。”杨成斐说。

采访中,也有一些旅行社的正式导游表示“不想干了”。省会一家知名国际旅行社的导游阿阳(化名)告诉记者,比起一些小的、不正规的旅行社,他所在的旅行社待遇还可以,工资、养老保险都不错。以前经常做出境团的领队,小费、自费项目和进店购物的佣金,每个月收入5000元~1万元,加上1000多元的基本工资,每月收入在6000元以

降、跳槽转行”的现象。

河南职工国际旅行社副总经理杨成斐认为,规模稍大一些的正规旅行社一般都有正式导游,但不少旅行社为了节约人力成本,导游分工不是那么明确,有团时导游带团,没团时导游“啥都干”。旺季时导游不够用,就从社会上聘请兼职导游;淡季时导游用不完,就让导游做一些销售、后勤等工作。总之,在整个旅游行业,导游处于弱势地位。

省会一家规模偏小的旅行社经理透露,在该社正式上班的固定导游很少,目前基本工资是每月600元,没有三金,导游收入主要靠每天100元左右的补贴。前段时间旅游旺季导游不够用时,都是临时找兼职导游。“现在正在考虑为几个固定导游提工资、办社保并签劳动合同,让导游安心工作。”

河南的绝大多数导游还是很本分的。”

中原国际旅行社的导游柳正芳介绍,该社的导游一般不光带团,还兼做计调等工作,因此都有底薪,带团时,每天至少有100元的补贴。柳正芳说,导游带团非常辛苦,每天早上五六点就得出门,晚上八九点甚至深夜才能回家,风吹日晒、披星戴月,而收入很不稳定,尽管如此,“近期还没听说哪个同事因此而辞职转行。”

河南康辉国旅的导游薛先生介绍,该社导游基本工资在1000元以上,公司给导游办的有养老保险、医疗保险等社保。薛先生认为,《旅游法》规定,未经游客同意,不得进购物点、增加自费旅游项目,不得收小费,这就切断了导游的动态收入来源,在“夹缝”中生存的导游服务时肯定缺乏积极性。但旅游团费上涨后,游客对导游的服务期望值又会增高,这就会产生新的矛盾。

上。“现在旅游报价上涨,旅行社业务量下降了三分之二左右。出团量少得多了,带团的机会也少得多了,更重要的是,即便带团,也是只有100元~200元的带团补贴,而没有了以前的小费、自费项目和进店购物佣金。忙活一个月,收入3000多元,还房贷就要2000元,怎么养活家?”阿阳认为,导游天天要对游客察言观色,受了气又没人理解,压力很大,也没有8小时工作制,拿这个工资太低了。

阿阳说,准备转行的原因,除了收入不稳定,还有一个就是现在带团风险增大,稍不注意就会惹游客投诉,现有投诉就会被罚款。“以前带团时,晚上经常应客人要求出去吃当地小吃,现在不敢了,怕涉嫌诱导消费。如果外地客人问‘郑州有啥特色美食’?我就答‘烩面’;如果再问‘哪家店的烩面最好吃’?我只能答‘不知道’。否则,万一客人品尝后说‘不好吃’,投诉我,你说我冤不冤?”阿阳透露,他所在的旅行社近两个月已经有3名导游辞职,其中一名考了教师资格证后去教学了,一名去做建材生意了。至于自己准备转行做什么,阿阳说“暂时保密”。

游客给小费 导游接不接?

“对于导游收入的问题,首先要摆正观点,此前导游依靠佣金、回扣获取的高收入,原本就是非法的。”《旅游法》核心起草成员、北京第二外国语学院法学系主任申海恩介绍,《旅游法》堵住了导游的非法收入来源,实质上是对旅游业用人市场的规范和净化。

《旅游法》权威专家、《中华人民共和国旅游法释义》主编杨富斌教授建议,导游人员要善于利用《旅游法》积极地维护自身的合法权益,“在服务于旅行社或景区等旅游企业时,要明确要求和坚持与服务单位签订合同,不要因为抹不开面子或担心不被聘用而不敢提出签订合同。同时,也要注重提高自身素质,以过硬的业务素质赢得企业和旅游者的欢迎,信誉好、服务好的导游,根本不用担心没有旅行社聘用你。相反,在淘汰掉那些不法导游后,正规导游的业务可能会更好做。”

有些旅行社管理人员认为,临时雇用导游人员一天或半天,时间很短,就不必给其签订合同了。杨富斌教授称,这种理解是不对的,不能因为雇的时间短就不给导游人员签订合同。因为《旅游法》第38条第一款规定:“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。”这里并没有规定,长期聘用的导游要签订合同,而短期聘用的导游就不用签订合同了。其主要目的是为了防止以往旅游行业的潜规则,譬如,不给导游人员支付报酬,甚至让导游人员向旅行社缴纳一定保证金或提成等。因此,第38条第二款、第三款进一步明确:“旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的,应当全额向导游支付本法第六十条第三款规定的导游服务费用。”“旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。”这是对导游人员合法权益的法律保护。

小费通常是旅游者因导游人员服务质量高、服务态度好等,而在旅游团费之外自愿付给导游人员的费用。杨富斌教授认为,《旅游法》并未一概地禁止小费,只是明确地禁止导游人员或司机等向旅游者索要小费。旅游者给导游支付小费的前提是对服务满意和自愿,其性质是旅游团费以外的额外费用。但是,即使导游人员接受了这一部分小费,也不能代替旅行社应当合理地支付给导游人员的工资等服务费用。

春晚上说说《旅游法》?

◎厦门网:【厦门闹起“导游荒”不少导游没了回扣不干】我国首部《旅游法》10月1日实施了,游客们叫好一片,可是导游却不了。由于收入锐减,原本轻松过万的收入现在少了一半以上,厦门不少导游宁可在家歇着,如今的厦门旅行社正遭遇前所未有的“导游荒”。

◎中国青年网:【南京导游收入大减不少转行】《旅游法》让依靠购物拿回扣的导游收入大幅下降,以前能拿2万元的,现在只能拿1万元。一些导游开始转行、辞职,寻找新出路,很多导游工作情绪不高,在讲解和服务态度等方面会变得“漫不经心”,远不如以前热情。

◎宋斌_海外国际:【建议春晚上有关《旅游法》的小品】该给小刚打个电话,建议春晚上有关《旅游法》的小品。小沈阳重新披挂上阵:导游,这个有吗?没有。那个有吗?没有。这个可以有!这个真没有。那个也应该有……(逼急了)那个能有不能有大爷你能不知道吗?万一你回去要求退款咋整啊?

◎武夷山:【导游告别零工资】《旅游法》实施后,武夷山导游零工资的时代也将成为过去时。《意见》明确了导游人员的劳动报酬,和旅行社签订劳动合同的导游,除不低于当地月基本最低工资标准以外,每天带团补贴100元,旅行社临时聘用的导游人员劳动报酬根据导游等级的不同,从每天300元起。

◎光明日报:【旅游法时代的新困惑】中国旅游业进入《旅游法》时代,零负团费、强制购物不见了,但新困惑来了:散客成为主流、导游“灰色”收入切断后积极性下降,游客想购物却被导游拦着……其实,导游应正视“灰色”收入原本就不合法!立法部门也应依新情况细化相关条文。

(据大河报)