

底薪数百元,购物返点达45%

“低价团”层层转包下导游是任性还是无奈?

近日“导游辱骂游客”事件再次引发社会对导游这一职业群体的争议。导游是旅游产品链条上与游客最近距离接触的群体之一,其服务水准直接影响游客旅行体验。国家旅游局统计数据显示,截至2013年底,我国登记导游员人数已超过73万人。《旅游法》明确规定,“导游和领队不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。”

记者调查发现,在“拼低价”的旅游经营模式下,一些低价旅行团被层层转包,底薪只有数百元的导游跟团时往往需要垫付人均数百元的“人头费”,还没出团就已亏本。因此,他们往往千方百计通过诱导消费者购物以获得高额返点来“填坑”和盈利。有业内人士透露,多数购物、餐饮商家等会给导游返点,45%算正常,还有更高的。

争夺“刀尖上削下来的利润”,回扣45%属正常

淡季带不到团 就吃不上饭 出事靠募捐?

实际上,被报道的“恶导游”事件只是冰山一角。记者调查发现,“胁迫消费”频发的导游行业背后是严重缺少基本生活保障。

张家界导游李春霞告诉记者,专职导游的月基本工资,在张家界300元-800元不等;兼职导游甚至没有基本工资,靠发日工资。“没有底薪的导游,常常面临‘淡季带不到团就吃不上饭’的窘境。”黄山导游小微(化名)无奈地说,每天带团费约200元,淡旺季平均下来,一年工资仅2万元左右。

企业对导游的保障十分微薄。安徽一旅行社协会副会长洪琛透露,愿意给导游购买保险的旅行社微乎其微。“截至去年年末,当地156家旅行社中,大概仅两三家会给导游买保险。”湖南导游蔡妮娅告诉记者,2014年她身边有几位导游在带团过程中受伤,但“出事以后基本靠行业协会募捐,几乎没有其他保障机制”。

导游流动性过高是导致服务质量不高的重要原因。安徽省一位旅游部门工作人员称,按规定,旅行社要有20%的固定导游,但出于成本考虑,许多旅行社不愿意“养”固定导游,仅在旺季聘请临时导游,这部分人挂靠导游服务中心并交纳一定的管理费,没有固定薪酬、长期合同、社会保险,人多且散,工作稳定性差。

对于很多游客经常投诉的导游服务不好,专家认为,根本原因在于国内导游工资与服务质量并不直接挂钩。“干好干坏都这点钱,所以大家工作积极性不高。”小微坦言。据记者了解,在国外,导游收入以小费为主,旅行社所付的报酬仅占一小部分。这就意味着,游客是上帝,影响导游的收入高低,导游必然努力让游客满意。

由于正常收入低、缺乏保障、流动性高,导游群体难以留住人才,人员呈年轻化趋势。以皖中地区为例,调查显示,该地区70%的导游是毕业1年至3年的学生,普遍专业技能欠佳,仅10%导游有超过5年的工作经验。而随着“正规军”逐渐流失,越来越多无证黑导游充斥市场,队伍鱼龙混杂。

安徽大学旅游系副主任李经龙分析说,那些习惯低价恶性竞争的旅行社,为控制成本,不断挤压导游基本工资待遇与游玩线路的服务质量,以拉低产品价格。记者调查发现,这种先靠低价争抢游客,再通过回扣等赚回利润的方式,被基层旅游部门称为“刀尖上削下来的利润”。

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”,已经成为旅游行业一种畸形“食物链”。

海南一旅行社负责人告诉记者,目前那些几百元甚至几元的低价团费用明显低于成本,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”。对于地接社和导游而言,是负债在接团,“人均数百元的‘坑’,不想亏本,就只能想办法捞钱填坑。”

而诱导、胁迫游客购物,从商家拿返点就是主要捞钱方法。北京警方去年破获非法“一日游”违法犯罪团伙时发现,标价8280元的“金镶玉”进价不过百元,所获暴利中20%用于导游的分成。据了解,现在导游带团,购物、餐饮等环节一般都有返点,有十年执法经验的海南省旅游委质监局一名工作人员直言,“购物返点45%算正常,还有更高的。门票也有返点。”

记者在安徽、湖南、海南等多地走访调查,业内人士反映,



“低价团”如今在中国各地旅游市场层出不穷,比起《旅游法》实施之前“有过之而无不及”。海南三亚某大型旅行社总经理直

言,《旅游法》对“坑人低价团”的约束,一定程度上形成了反效果。“一些小旅行社反正也活不下去,干脆倾注所有捞一笔。”

监管缺失,有关部门为眼前利益睁一只眼闭一只眼

旅游市场“百病之源”在哪里?多数网友认为,乱象背后是有关部门监管缺失。

安徽一地旅游市场监管处负责人说,“并非看不见、管不了,而是为了眼前利益,选择了睁一只眼闭一只眼。”业内人士认为,规范旅游市场应依法从严,加大惩处力度,提高违规成本,一旦发现零负团费,第一次可以警告,第二次就应该撤掉相关资质。

采访中,有游客反映,在景区发生旅游纠纷后,往往会出现“监管真空”,旅游局一查,与旅行社、导游无关,那就跟旅游局没关系;物价局一查有明码标价,管不了;工商一查,年检、纳税都有,也不归自己管;只要没有打架,公安也不管。多地旅游部门建议由地方政府牵头组织各相关部门成立综合执法大队,破除旅游综合执法壁垒,同时重

视旅游市场诚信体系建设,以形成长效监督机制。

此外,专家认为,市场对于低价团仍有需求,政府需谨慎引导。建议一方面与行业协会合作,为旅游线路制定指导性的区间价格,并细化旅游法中“不合理低价”“诱骗”等模糊表述,为执法提供充分依据;另一方面从源头上加大监管旅游线路上的购物场所,防止假货横行。一旦

在购物上无钱可赚甚至要面临清退风险,旅行社价格必然趋向合理。

对于70多万导游人员该如何管理?业内人士建议通过规范涉旅企业,建立合理有效的导游薪酬模式和社会保障机制。中南民族大学旅游管理专业副教授黄金铸认为,加大政策保障力度同时,要加强考评,建立清退机制,整顿导游从业队伍。(据新华社)

瑞安市供电局停电公告

因配合市政工程和线路检修等需要,瑞安市5月8日临时检修停电情况安排如下,遇天雨改期,希各相关用户谅解并做好生产安排。由于停电给您带来的不便,敬请谅解!

日期	变电所	线路名称	停电时间	停电范围
5月8日(周五)	110kV 马鞍山变	集云468线	8:30-17:30	瑞安市安阳街道:进源小区、隆山东路、安康路、安康小区、安阳菜市场

关于飞云街道黄垟村章志余等29户38间房屋产权证注销的公告

鉴于瑞安市飞云街道黄垟村章志余等29户所有的38间房屋,因温福铁路建设已经进行拆迁安置,并已于2008年拆除,房屋产权证也已经丧失。现根据《房屋登记办法》的相关规定进行公告注销。具体名单如下:

序号	房产证姓名	拆迁间数	面积(m ²)	证号	地号
1	章志余	1	57.65	00008561	M0405-17-1
2	范德敏	1	22.44	00008976	M0401-3-1-1
3	蔡甫旺	2	138.36	00007018	M0405-10-5
			71.82	00007019	M0405-10-7
4	黄光顺	1	145.07	00000096	M0405-10-6
5	陈成华	1	142.97	00008260	M0405-10-4
6	陈小冲	1	145.07	00008258	M0405-10-3
7	陈贤弟	1	79.8	00008257	M0405-10-1
8	范德畴	2	29.4	00008289	M0405-5-4
			69.54	00008396	M0405-10-2
9	黄光宽	2	305.2	00006616	M0405-9-1.2
10	黄光者	1	141.41	00006635	M0405-7-1
11	陈庆喜	1	139.04	00006634	M0405-7-2
12	邓建秋	1	76.56	00006698	M0405(N)-6-1
13	章华东	1	225.97	00009428	M0405-8-1
14	林兆云	1	208.86	00007658	M0405-8-2

特此公告

序号	房产证姓名	拆迁间数	面积(m ²)	证号	地号
15	程敬石	1	208.86	00007020	M0405-8-3
16	黄光标	1	218.34	00001566	M0405-8-4
17	黄光进	1	208.86	00006692	M0405-8-7
18	章华锡	1	229.38	00007642	M0405-8-11
19	章华钦	2	417.55	00006713	M0405-8-9.10
20	詹友松	1	218.34	00001569	M0405-8-8
21	詹少孩	1	218.34	00001928	M0405-8-6
22	林阿菊	2	152.10	00006220	M0405-5-2.3
23	詹少才	1	208.78	00007008	M0405(N)-8-5
24	林发满	1	76.06	00007940	M0405-5-1
25	黄素珍	1	79.56	00007591	M0405-4-2
26	黄光益	4	477.36	00000161	M0405-3-2、3-3、4-1
27	徐阿兰 林春横	1	39.6	00007923	M0405-2
28	黄美银	2	154.28	00006169	M0405(N)-6-2.3
29	范德存	1	22.75	00008550	M0405-10-8
合计	黄垟村	38			

瑞安市住房和城乡建设局
瑞安江南新区开发建设管理委员会
2015年5月7日