

让导游再次成为旅途的“风景”

◎ 记者 贾露

今年全国两会期间,全国政协委员、中国旅游研究院院长戴斌提交了《关于优化导游执业环境提升导游形象的提案》(以下简称《提案》)。

戴斌表示,在过去履职的一年中,他走访调研了北京、云南、山西等多地的导游协会和旅行社,发现导游群体普遍存在社会声誉低、执业条件保障不足、维权渠道不畅、职业成长空间有限等问题。为此,他希望相关部门能够加大对导游群体中优秀代表的正面宣传,并适度修订相关条例,以优化导游执业环境。

这是导游问题首次上两会。

摘掉“有色眼镜”

别让污名化误伤了旅游发展的底气



但凡提起导游,人们总会将这个群体与“坑蒙拐骗”画上等号。每每有旅游违规事件曝光,大众总会群情激愤地将矛头直指导游,至于事件的真伪或是违规的缘由,人们似乎并不在意。

近日,“田女士一家五口在云南丽江被赶下旅游大巴”的事件引发了关注和热议。然而,这起一度被认定为因强制购物引起的恶性事件,其真相竟是由于旅游团的混乱管理和票务失误,导致当事人被安排至错误的团队。这一关键信息的隐瞒导致了整个事件的曲折发展,让云南旅游和导游饱受冤屈。这起乌龙事件,让人看到了舆论力量的摧枯拉朽和信息准确传播的重要性,也让人深思,在旅游这条生态链上,处于末端的导游为何总会成为矛盾激化后的“背锅侠”?

曾几何时,导游这个职业也曾是人人艳羡的“铁饭碗”,是让一批批高知投身其中的“朝阳职业”。随着1999年国民旅游的兴起,旅游市场开启了从精英到大众的快速发展阶段,导游行业规模不断扩大。随着旅游市场的急速扩张,趋于白热化的恶性竞争变得愈发没有了底线,旅游市场冲突不断,导游便顺理成章地被推至舆论风口,承受着旅游产业乃至整个社会的转型之重。彼时,他们是旅途的风景,时代的符号,他们抱着对这份职业的美好愿景入行,而今,却在声声讨伐中失去了心底的热情与期望。

“这几年,几乎每个旅游旺季都会爆出旅游相关的负面新闻。而我们导游总是首当其冲,一切的负面结果,好像都要由我们买单。”徐健是一名从业20余年的资深导游,他说,一起旅游纠纷,原因也是多方面的,板子不应该只打在导游身上。

目前,全国有注册导游70万之多,这个庞大的群体是我国旅游队伍的重要组成部分,更是旅游业的生命线和不可或缺的底气。然而,这个群体在大量“报忧不报喜”的负面报道和盲目一边倒的“污名化”指控下,却显得委屈又无奈。试问,没有导游的职业尊严,品质旅游的未来何在?没有导游服务价值的体现,旅游领域的工匠精神何在?

就提升导游形象方面,戴斌建议文旅部会同新闻出版、广播电视、互联网主管部门加强对导游群体的正面宣传报道,切实提升导游群体的社会声誉和职业自豪感。对违规者要采取切实措施防止导游污名化。案件通报和新闻报道涉及无导游资质从事导游业务者,不再使用“黑导”,以免误伤合法经营的导游群体。

“对待违规的导游一定要依法依规处理,但也要注意提倡就事论事。”戴斌说。



修法定规

以明确的法律规定捍卫导游的职业尊严

强迫消费、消费欺诈实属违法行为,任何理由都不能为之“洗白”。而如若放置在大环境之下,一面是行业缺少完善的薪酬体制作保障导致优质导游不断流失,另一面是市场的畸形倾轧让“留守”导游失衡的心理不断加剧。在大众纷纷探讨旅游相关法规、条例对游客、景区、旅行社的影响之时,鲜有人关注导游群体的生存状态;在舆论的声讨中,那些看似言辞激烈的“当事人”实则却是这个社会的弱势群体。

一位不愿透露姓名的旅行社工作人员小黎(化名)告诉记者,一直以来,除了少部分与旅行社签署劳动合同的导游有工资和提成,绝大多数的导游都是与旅行社保持着挂靠的关系。“一般,导游会向旅行社交一些挂靠费,不高,有的也会挂在导游协会。挂靠没有底薪,导游很难获得应有的劳动报酬和职业保障。为了生计,很多导游不得不向旅行社‘买团’,而有的旅行社还会要求导游在‘买团’的基

础上,再垫付全程接待费用。”“买团”是指导游按所带团队的游客人数提前向旅行社缴纳费用。小黎说,在过去的十余年里,“导游买团”现象在业内司空见惯。“其实,也是无奈之举。要是收入稳定,谁又愿意做这些呢。”小黎说。

“买团”是旅行社给导游分派旅行团时添加的额外条件。部分“买团”导游往往会在后续行程中增加额外环节,靠购物提成、景区门票提成等实现盈利,造成“游客买得多,导游赚得多”“强买强卖”等现象,成为游客跟团游投诉最多的问题之一。

对此,戴斌建议适度修订相关条例,对导游人员与旅行社的劳动合同、带团时签署的劳务合同作出明确法律规定,尝试允许导游自由执业和兼业。《提案》中,戴斌建议国务院修订《导游人员管理条例》,对导游人员与旅行社的劳动合同、带团的劳务合同做出明确的法律规定,允许导游自由执业、兼业,允许导游接受客人自愿给付的小费。

保障权益

让导游自由执业,做文化的“摆渡人”



被网友昵称为“良心导游”的千万粉网红导游“杭州小黑”,导游圈直播日出第一人“泰山娟姐”,普陀山“心灵按摩师”小庄……他们借助互联网,将导游的价值无限延伸。与其说他们是幸运的,倒不如说,他们是执着的。

“因为热爱,所以执着。”这是“杭州小黑”诸鸣时常挂在嘴边的话。他说,眼下导游群体要努力消除的不单单是游客对导游的固有印象,还有导游自身的焦虑感。“游客对导游的不信任现象是现实问题,也是社会现状,我们要理性看待。其实,有很多游客跟我说,不强迫购物的导游就是好导游。可见,游客的要求并不苛刻。”

导游这份职业,诸鸣已经做了20多个年头。从历史悠久的雷峰塔到纵贯南北的京杭大运河,他将景点与人文相结合,案例与数据相佐,一个个“杭州故事”总能被他讲得生动鲜活。

“他就像我们旅途中的朋友,很亲切。”“从他身上,我看到导游的真正价值”“这样有文化底蕴的好导游,不就是一道美丽的风景嘛”……记者发现,在诸鸣的游客反馈里,皆是清一色的好评。

“湖光山色、风土人情,游客只要来了就能感受到,而城市沉淀下来的文化底蕴,绝不是冰冷的文字介绍和视频就能概括的。”

他说,每一次面对面的讲解,都能让聆听的人全方位地了解、热爱一座城,从某种意义上讲,便是一次文化的“摆渡”。

近年来,一些热门文博场馆以“避免社会讲解参差不齐和给馆内秩序带来的混乱”为名,限制了导游在馆内的讲解。戴斌表示,此类规定限制了国家认证的导游执业范围。他建议,文化和旅游部、国家文物局以行政法规和行政执法保障导游执业,对持有合规导游证书且带团执业的导游,允许其进入文博场馆并向所带团队的游客做讲解。

事实上,旅游行业不只有服务业,更是一个文化输出的平台。

文化需要讲述者,风景亦然。

与游客而言,导游是读懂一座城市的百科全书;与城市而言,导游是地域文化人格化的载体。导游这个职业,自它出现的那天起,就已被赋予了文化“摆渡”的使命,这是一个用才情丈量山水的职业。

在导游群体中,亦不乏学识渊博、多才多艺的优秀导游。因“倒着走”走红的行业头部博主张祖健,