

在刚刚过去的五一小长假期间,云南女导游辱骂游客事件在网上持续发酵,将导游这一职业再一次推上了舆论的风口浪尖。5月3日,云南省旅游委通报了对导游辱骂游客事件的处理结果,除了涉事导游被吊销导游证外,还对昆明风华旅行社有限公司作出责令停业整顿的处罚,并对该旅行社的直接负责人处2万元罚款。

近年来,旅游市场发展日益火爆,但导游与游客之间的纠纷、冲突也不时见诸报端、网络。导游们的真实生存状态如何?现代快报记者走访了多个导游、旅行社,走近导游这一职业群体,倾听他们的酸甜苦辣。

现代快报记者 陈志佳 刘伟娟 付瑞利 顾元森

有职业,无身份;有收入,无保障

# 落寞导游

## 无底薪,自己交保险,带不到团就没收入

“我是学旅游的,从学校毕业后就做导游了,一做就是15年。”王佳(化名)告诉现代快报记者,说起来不少人都不相信,虽然她工作了这么多年,但她没有一分钱底薪,她与旅行社只是挂靠关系,连社保都是自己掏。“跟旅行社不是劳动合同关系,按理应该是单位缴纳的那部分保险,也是我个人掏钱,标准是南京市最低的标准。”她说,没有底薪的导游在整个导游群体中占到八九成。

没有底薪,导游的收入靠什么呢?王佳说,主要靠补贴,业内一般按天数计算,每天的补贴从50元到两三百元,如带团到韩国,每天补贴200元。如果在旅游旺季,导游一个月可以带四五个团,补贴这一块有大几千。一般来说在国内带团的补贴比较低,带团到国外补贴相应多一点。在旺季的时候,不少导游都是连轴转,劳动强度很大。但到了淡季,如果带不到团,导游便没有了收入。

王佳说,据她所知,业内的导游只有

极少数与旅行社签了劳动合同,即使是有合同的这部分导游,底薪也是非常低的,好一点的一个月也就一千多块钱,绝大部分导游都是没有底薪的。

至于为什么不签劳动合同,王佳告诉记者,一部分原因是导游这一职业的特殊性。因为旅行社的业务有明显的淡旺季之分,旅游旺季,旅行社往往大量聘请导游,导游带团按天数计补贴。但到了淡季,旅游团很少,导游的需求量也大幅下降,旅行社当然不愿再为导游付出人员成本,“有时淡季导游一个月也带不到团,旅行社怎么愿意为导游付出人员成本呢?”不过,王佳说,另一方面,不少导游也不愿与某个固定的旅行社签订劳动合同,因为一旦签了合同,导游就只能为这一个旅行社服务,在旅游旺季收入一般是有保证的,但到了淡季,一个月干把块钱的底薪显然不够养家糊口。反过来说,如果没有与固定的旅行社签合同,导游可以自己找业务,可以在好几家旅行社带团。

## 带着游客购物,不应该但很无奈

5月9日,刚送完一个旅行团后,28岁的李晴(化名)向现代快报记者吐露了自己从业近6年来的最真切感受。“导游是‘伺候人’的职业,收入不高,还受气,有时还要拿命赚钱。”这听上去有点夸张,但李晴解释,前几年有个和自己年龄差不多的同行,在带团过程中出车祸身亡,“她是家里独生女,非常可惜。”

李晴说,自己也在关注云南的那起导游辱骂游客事件。她不赞同那个同行的做法,但理解其苦处,“这种低价团,如果游客不消费,导游一分钱都拿不到,等于每天白忙,还要挨骂。这事放谁身上,谁都可能发飙。”

李晴介绍,在旅游热点城市,低价团相当普遍。尽管国家已经出台法律,不允许零负团费的旅游团存在。但在她看来,旅游主管部门并没有监督到位。当然,这背后也有很大的管理难度,即游客们的选择偏好决定这种市场的存在,“客人们都在询问低价团,你就不便宜他不去。”

其实,尽管外界对云南导游骂游客事件颇为震惊,但在这李晴眼中,并不算什么稀奇事。“越是商业消费发达的旅游热点城市,这种导游与游客的矛盾越突出。有的导游实在带不下去,还会‘甩团’,把游客扔在路边自己回去了。”之前带团外出时,她亲耳听见同行嘴中骂出

各种难听的话。她说,在国外,有时甚至还会发生导游打游客的事件。

王佳告诉记者,她也想让游客好好游玩,给游客讲解更多的知识,让大家收获旅行的快乐。但对于一些低价团来说,导游在接团时肯定要带去购物,因为导游如果拿不到购物这一块的回扣,不但赚不到钱,还会倒贴钱。“1000块钱泰国游,300块钱云南游,100块钱港澳游,甚至像网上那种1元钱的云南游……这样的低价团,团费连机票、住宿都不够,导游带这样的团,赚什么钱,当然要购物,如果不购物,旅行社和导游都要倒贴钱。”

王佳告诉现代快报记者,低价团大量充斥市场,这与行业管理不力有关,与旅行社抢客源、市场竞争激烈有关,但更重要的是游客也要理智消费。旅游主管部门在网站上会公布各条线的行业成本价,对于报价明显低于成本的低价团、零团费,游客最好不要贪图便宜,“这样的团,不就是靠购物吗?要不然旅行社、导游都是活雷锋?”王佳说,其实对于大部分导游来说,大家宁愿带那种高端团、纯玩团,没有购物的压力,旅行社不向导游下达购物指标,看上去游客报团时多交了钱,但实际上体验到的是明明白白消费,在游玩过程中也减少了矛盾。



自由行的兴起让组团游日渐式微,市场越来越小,导游也变得落寞起来 CFP供图

导游：李强 从业五年

## 职业身份模糊“就像农民工”

“我们无合同,无底薪,带几天团拿几天钱,就像农民工。”李强(化名)告诉现代快报记者,目前全国在一线从事导游服务的有三四十万人,持有导游资格证的人有几百万。不可否认,导游是一种职业,是旅游行业的主体,但是从业性质却没有纳入正规的劳动体系,导游到底归属于谁,不知道。

李强说,导游是高风险的职业,比如导游在旅游车中一般是坐在副驾驶位置,为游客们进行讲解。万一遇到交通事故,导游往往是受伤害最重的,但出事后导游拿不到工伤赔偿,因为大多数导游没有签订劳动合同,没有缴纳工伤保险。记者了解到,前几年,安徽省黄山市导游葛忠华曾在带团途中遭遇意外而受伤,他到当地劳动部门进行工伤理赔,但在“从业人员”分类一栏,却没有任何一项职业类别与导游相关。最后管理部门只好将其认定为“黄山市农民工”,为其提供每天9.2元的补助。

职业身份的不确定,让许多导游感到迷惘。导游等级评定制度确立了多年,但至今仍未被纳入国家职称评定范畴,不算职称就意味着人社部门不认可,和福利待遇不挂钩。“高级工程师、教授、主任医生等受到社会尊重,而导游是不是高级导游,有人会在乎吗?”不少导游对此很无奈。

导游：刘利 从业九年

## “我们也很弱势,很多时候要受委屈”

“都说游客是弱势群体,其实相对于游客,导游也是弱势群体。”从事导游工作9年的刘利(化名)告诉现代快报记者,目前游客的维权渠道很多,在旅途中遇到不开心的事,游客可以向旅行社、旅游主管部门投诉,可以向媒体投诉,甚至可以发上网,云南女导游的视频便是一个例子。

不过,当导游与游客发生纠纷的时候,导游往往比较弱势,“导游无论对错,都要先向客人道歉。”刘利告诉记者,他的一位同行曾带团到外地游玩,在安排游客进饭店就餐时,看到服务员已经把桌上上了3道菜,导游就到自己桌旁吃饭了,过了一会,游客们都敲起了桌子。她赶紧跑过去,游客称后面来的一桌客人在菜比先来的要快,要求导游给个说法。导游赶紧与店方沟通,待菜上齐了,游客仍然不依不饶,并向旅行社投诉。导游带团到外面,往往会遇到各种各样的突发状况,出现这种情况,不满的游客往往会将火发到导游身上,有些过激的游客甚至辱骂或动手打导游,这在业内已经是屡见不鲜了。

“出了问题后,导游往往是最先被处罚的,而对于游客,主管部门并没有太大的约束力,除非他违反了治安方面的规定,否则,往往是导游吃了哑巴亏。”刘利

说,主管部门在处理事情时,往往一下子站到游客的位置,处罚旅行社和导游,但对于游客,则没有好的制约办法。就像前一段时间闹得沸沸扬扬的亚航泼洒事件,对于游客,旅游主管部门只能将涉事游客列入所谓的黑名单,而这对于游客来说几乎没有有什么影响,因为游客可以选择自由行,甚至有的旅行社仍会接待他,“有生意为什么不做呢?”

5月9日,在接受现代快报记者采访时,导游黄勇谈到云南导游骂游客事件,他说他也在关注事态的发展。5月2日,他在微信圈里发文,表示要为导游说句话,“不能一味指责,导游也是受害者!”此事被曝光后,旅游主管部门介入调查,当事导游的导游证被吊销。但黄勇质疑,这种事情并非一例,是不是要吊销更多导游的证?“此类现象里面有很多问题,绝不是简单处理一下就能解决的。”在这次事件中,黄勇看到了问题,同时更清楚地看到了导游群体的弱势。

他在微信圈里的文章中指出,在违背新《旅游法》推出低价团的旅行社和图便宜报团的游客面前,为了生存的导游成了“牺牲品”。当然,黄勇也表示,这个同行强迫游客购物的方式太过了,他们提倡“温和地做好服务”。



很多低价的“一日游”扰乱了市场秩序 CFP供图

## 现状

### 报考人数下降 导游流失值得关注

黄勇是从2004年开始做导游的。当初,他看中这一职业“比较自由,可以到处玩,能和很多人打交道”,如今,11年过去了,他依旧在这一行做得有声有色。“我爱好这个职业,所以我坚持着。”

不过这11年来,尽管自己不忘初心,但黄勇也越来越感受到,导游在承受着来自外界舆论的巨大压力。这让他和同行们怨言颇多。“每年都有导游的负面消息,有些是牵强附会,夸大了。”在这种影响下,黄勇感觉他们这个群体所处的境地越来越难:导游证报考率下降,导游纷纷转行……

现代快报记者了解到,2014年导游资格考试各地报考人数锐减,江苏报考人数同比减少3000多人。国内其他省市也出现同样的情况,福建报考人数减少两成,湖北下降近三成……

黄勇说,导游水平参差不齐,但差别再大也不应该辱骂游客。但他还是希望外界能客观看待这个群体,对他们多些正面的宣传,多些正能量。从自身经验出发,导游黄勇介绍了自己避免和游客产生矛盾的做法,“通过服务,让游客在游玩过程中体会到愉悦,并认识到导游面临的压力。然后慢慢引导他们接受一些合理的消费建议。”

在低价团依然相当普遍的情况下,黄勇的经验或许只是权宜之计。但黄勇清楚地知道,想要在短时间内,通过某个事件,扭转长久以来形成的低价报团的现状,是不现实的。“未来可能会有改善,但需要一个过程。”他说。

## 期望

### 找到归属感 得到最基本的保障

导游李晴告诉快报记者,在旅游业并不发达的地方,她却找到了继续从事这份职业的理由。“徐州旅游不是很发达,游客不算多,但只要服务好就能接到活,收入还算可以。时间也能自由安排。”如今,李晴就在自家门口做导游,为外地游客讲解家乡的美好。

但李晴也有苦水要倒。她说,大学同学中目前还在做导游的就剩自己了。这份职业看起来光鲜,实际上有太多缺陷。“同样作为劳动者,大部分导游没有五险一金,没有任何保障。带团过程中发生意外伤亡,导游是没工亡赔偿的。”

没有归属感,没有最基本的社会保障,导游李晴期待着这种种不如意能在未来得到改变。她说,希望外界能带给导游这个群体更多的正能量,而不是一味地批评。当然,最急需解决的,就是导游的人身安全问题,她不想再听到哪位同行在带团过程中出事的消息,“旅行社组团时,能否在大巴上为导游留一个安全的座椅,而不是让我们挤在危险系数最高的副驾驶位置。”

在导游的圈子里,有人喜欢称呼黄勇为“黄岛主”。两三年前,在黄勇的号召下,“华东导游论坛”(现已变更为“华东实力派导游联盟”)成立。黄勇将其定位为“一个供导游们互相交流、提高业务水平的平台。不过,在外界看来,这更像是导游们抱团取暖的自发组织。”

2014年1月,网上曾流传着一份《陈晨导游捐款倡议书》。这份倡议书是由“华东导游论坛”发起的,为患有尿毒症的年轻导游陈晨募捐医药费。“由于没有买医疗保险,所有的治疗只能靠自费。”作为导游,享受不到基本的社会保障,这让陈晨陷入困境。当时,在黄勇和同行们的呼吁下,大家纷纷伸出援助之手,为陈晨募集了20多万元的善款。

### 南京市旅游协会导游分会副会长刘麒 任性的低价游 是旅游业的“百病之源”

就旅游业和导游近来出现的一些现象,现代快报记者采访了南京市旅游协会导游分会副会长刘麒,他介绍说导游入职门槛低,属于自由职业者,与旅行社只是挂靠关系,没有五险一金。他同时表示,“不合理低价问题”是我国旅游市场秩序“百病之源”。

#### 对违法的旅行社应予重罚

南京市旅游协会导游分会副会长刘麒表示,2013年10月1日,新《旅游法》颁布,旅游价格有所上升。但民众对此并不接受,认为是旅行社盲目涨价。品牌旅行社生意好做点,一些非品牌旅行社为了生存,只能行业内相互压价,最终造成低价竞争的局面,导致零负团费的旅游团依旧相当普遍。

刘麒告诉现代快报记者,还有的旅行社甚至存在卖团的行为。接过游客后,转身将其卖给导游。买了团的导游“自负盈亏”,要想着法把这个钱挣回来,就会增加游客的自费项目,而有些游客又不买账,这就很容易导致矛盾激化。

在刘麒看来,新《旅游法》实施后,外出旅游费用上涨其实一种价格回归,“花一两百块就去昆明、大理、丽江玩一趟?有正常思维能力的人,很容易就判断出这些费用够不够。”刘麒表示,对于那些违法推出零负团费旅游团的单位,应该给予重罚。这样才能保证从源头上降低各种矛盾的发生率。

而就在今年5月4日,国家旅游局相关人士表示,“不合理低价”问题是我国旅游市场秩序“百病之源”。今年,国家旅游局将联合多部门,组织开展“不合理低价”专项治理行动。

#### 政府部门该多关心导游

“江山美不美,全靠导游一张嘴。”刘麒说,尽管导游中有不文明、宰客的现象存在,但我们视这个群体为民间的大使,宣传旅游文明的践行者、传播者。每年,业内都会评选“全国优秀导游”、“江苏省最佳导游”、“南京最美导游”等。不过,从目前导游的生存状况来看,千千万万的从业者犹如一盘散沙,没有被纳入到政府职能管理中,也受不到法律的保护。

在很多人的印象中,导游走南闯北,吃香的喝辣的,好不自在。但刘麒表示,导游入职门槛低,属于自由职业者,与旅行社只是挂靠关系,没有五险一金。

刘麒说,在很多情况下,导游往往扮演着无辜的角色。他们拿到旅行社给的旅游接待行程单,必须按照这个去完成。旅途当中与游客发生矛盾时,受指责最多的往往是导游。“还有一部分导游会受到歧视、辱骂甚至殴打,包括在交通意外中,导游伤亡的比例也在不断攀升。”

“政府部门该怎样关心导游呢?”刘麒认为,很多导游都是兼职的,进进出出流动性大,这确实给管理带来了困难。不过,就目前来看,旅行社如何按照旅游主管部门的要求合理定价,不参与低价竞争,那么导游付出劳动后,就能得到合理的报酬,他们与游客的关系才能回归正常。

导游：王佳 从业十五年

导游：李晴 从业六年