



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。国家旅游局统计数据 displays,截至2013年底,我国登记导游人数已超过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接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。



淡季带不到团就吃不上饭 出事靠募捐?

新浪网近日关于旅游“强制消费”的调查显示,截至6日11时,69.4%参与调查的网友在“旅行中遇到过强制购物消费”。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。”黄山导游小薇(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。”湖南导游蔡妮妮告诉记者,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并不挂钩。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,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。三亚春秋国际旅行社总经理王雪琴介绍,“2009年时我们公司只有400多位专职导游,现在只有16位了。”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。

低价团形成旅游业畸形“食物链”

安徽大学旅游系副主任李经龙说,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”。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯4日公开表示,“不合理低价”问题是我国旅游市场秩序“百病之源”。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。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。”

年初转行的云南导游小陈向记者讲述了“返点潜规则”,像珠宝、字画这些产品定价随意性大,卖价越高,返点越多,“最多一次是在去年春季,有个游客花三万元买了个玉镯,商户按照利润30%返给我,好几千呢。”

这种潜规则不仅盛行在商品购物,连餐饮住宿也有返点。张家界一位从业数十年的旅游业内人士谭威(化名)说,

“在一些饭店,团餐之外,游客单独消费的餐饮,导游可以拿到30%~50%的回扣。”

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,干脆倾囊所有捞一笔。劣币驱逐良币,导致自我约束力强的、积极转型的公司反而很难生存。”

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?在参与新浪“关于强制消费”调查中,截至6日11时,51.5%的网友认为,乱象背后是有关部门监管缺失。

安徽旅游市场监督处负责人说,“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。

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。

对此,海南省旅游质量监督局副调研员王习平说,目前省级旅游综合执法办成员单位彼此间没有行政

隶属关系,导致职责不清、责任不明,各种纠纷扯皮不断。

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”“诱导”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?王雪琴等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。

国务院常务会议: 决定试点对购买商业健康保险给予个人所得税优惠

国务院总理李克强5月6日主持召开国务院常务会议,确定进一步简政放权、取消非行政许可审批类别,把改革推向纵深;部署推进国际产能和装备制造合作,以扩大开放促发展升级;决定试点对购买商业健康保险给予个人所得税优惠,运用更多资源更好保障民生。

会议指出,发展商业健康保险,与基本医保衔接互

补,可以减轻群众医疗负担、提高医疗保障水平,有利于促进现代服务业发展和扩内需、调结构。会议决定,借鉴国际经验,开展个人所得税优惠政策试点,鼓励购买适合大众的综合商业健康保险。对个人购买这类保险的支出,允许在当年应纳税所得额2400元的限额予以税前扣除。用政府与市场的合力更好托举民生。

据新华社

哈尔滨追查“胶水人参” 7家涉事商户被查封

近日有媒体报道哈尔滨市南极市场、三棵树下中药材市场涉嫌销售假劣土特产品,兜售“胶水人参”。记者6日从哈尔滨市食品药品监督管理局证实,被曝光的7家商户目前已被依法查封,管理部门将同步开展专项检查行动,进一步规范经营行为。

据媒体报道,上述两个市场被发现存在违规销售假劣土特产品,并伪造相关质检报告书等问题。其中,一些商户用不能食用的502胶水把一些人参的边角料粘续到新人参的芦头上,伪造成芦头很长、价格更高的“野山参”。

哈尔滨市食品药品监督管理局

据新华社

一企业擅自向腾格里沙漠排污 被罚500万元 负责人获刑

备受社会关注的宁夏中卫市企业宁夏明盛染化有限公司向腾格里沙漠排污案,近日由中卫市沙坡头区人民法院审结,被告单位宁夏明盛染化有限公司犯污染环境罪,被处罚金500万元,公司法定代表人廉某某犯环境污染罪被判处有期徒刑一年六个月,缓刑两年,并处罚金5万元。

法院经审理查明,2007年以来,宁夏明盛染化公司在废水处理措施未经环境影响评估、未经申报登记和验收的情况下,擅自在厂区外东侧腾格里沙漠采用“石灰中和法”处置工业废水。2009年6月,廉某某开始作为明盛染化公司的法定代表人负责公司全面工作,并决定继续使用“石灰中和法”处置工业废水。2014年4月,明盛染化公司排放污染物许可证到期,但仍继续非法排污。至2014年9月被责令关闭停产时,该公司厂区外东侧腾格里沙漠渗坑内存有大量工业废水。经

宁夏环境监测中心站对现场废水取样检测认定,废水中多项检测因子超过国家排放标准。案发后,明盛染化公司及其法定代表人廉某某为防止污染扩大,及时采取措施,消除污染。

法院审理认为,宁夏明盛染化公司违反国家规定,非法排放、处置有毒物质,严重污染环境。廉某某系被告单位直接负责的主管人员,对被告单位污染环境的行为负有直接责任,宁夏明盛染化公司和廉某某的行为均已触犯刑律,构成污染环境罪,遂作出上述判决。被告单位及被告人均表示服判,不再上诉。

另据了解,自腾格里沙漠污染问题发生以来,中卫市对环境违法企业和失职渎职的公职人员依法依规严肃追责,共立案调查企业8家,取保候审5人,行政拘留1人,问责追责公职人员15人,其中9人给予党纪处分,6人作出检查并被通报批评。

据新华社