

导游自由执业试点在浙江等地启动

游客今后可网约导游定制需求

可根据线路、喜好等在网上预约导游,并点赞或投诉其服务

“”

旅游途中,如何查询景区附近的导游是真是假?如果遇到导游“欺客宰客”或“强制消费”怎么办?今后,游客通过网络、手机移动端就可以查询导游执业信息,点赞或者投诉导游的服务。

这是导游自由执业试点的重要内容之一。24日,国家旅游局在此间召开全国导游体制改革试点工作座谈会,全国导游公共服务监管平台同时启动。

据悉,导游自由执业包括线上自由执业和线下自由执业两种方式。

线上自由执业是指游客通过网络平台预约,导游按照预约向游客提供单项讲解或者向导服务,并通过第三方支付平台收取导游服务费的执业方式;线下自由执业是指游客通过旅游集散中心、旅游咨询中心、A级景区游客服务中心等机构预约,导游按照预约向游客提供单项讲解或向导服务,并通过第三方支付平台收取导游服务费的执业方式。

目前,国家旅游局在江苏、浙江、上海、广东启动线上导游自由执业试点,在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都等地启动线上线下导游自由执业试点。

能让导游不再成“导购”吗?

导游靠带游客二次消费来弥补团费的不足,成为行业潜规则

不合理低价甚至“零负团费”就像一个毒瘤,一直困扰着旅游业。由此带来的强迫游客购物或者安排另付费项目,极大损害了消费者利益,让游客深恶痛绝。

一位因要求游客购物和增加自费景点被吊销执照的导游说:“我们也希望游客开心。能好好当导游,谁愿意当‘导购’?”

他告诉记者,以前的旅行团都是他个人从旅行社“买”来的。如果游客不另外消费,自己要倒贴每

人几百元。“不能辛苦了几天,还要自己掏钱,这样连基本生活都过不下去。”

由于旅行社之间恶性削价竞争,用低于成本的价格吸引游客,导游只能靠带游客二次消费来弥补团费的不足,这是长期以来整个行业的一个潜规则。

出境游也是如此。记者了解到,大部分旅行社在导游接团出行前,都要求导游缴纳“人头费”。以30人团赴欧洲为例,导游在出发前就必须垫付“人头费”“酒店税费”“大巴车

进城费”等将近4万元。

靠什么把这些钱赚回来,是导游在行程中考虑的第一问题。“不交这笔钱就领不到活儿,能不能挣回来,能赚多少,全靠导游的‘本事’了。”有导游忍不住吐槽。

工作了15年的导游李永泉告诉记者,导游在国外是非常受尊重的职业,其实大部分导游都希望游客享受愉快的旅途,并得到游客的尊重和认可,并通过自己的知识和服务去获得体面的收入。

自由执业试点怎么改?

游客评价将是导游今后业务量多少和服务费高低的重要参考

一面是游客不满,一面是导游叫苦。这背后有两个数据值得关注:

截至目前,全国取得导游资格证的人数逾80万人,其中兼职导游占比约70%,大部分导游是事实上的“自由执业者”;与此同时,在出游人数持续猛增背景下,选择不跟团自由行的游客比例也在不断上升,达70%左右。

“现在随着散客自由行的发展,再把导游和旅行社捆绑在一起,无论是执业范围还是执业通道,都是不畅通的。”携程旅行网客服总监钱军说。

导游自由执业试点将如何保障游客的权益?国

家旅游局有关负责人表示,首先,游客今后可以根据游览线路、自身喜好等通过网络预约平台自主预约导游。

其次,游客可以通过预约导游的网络平台对导游的业务能力、服务态度等进行点评。游客的评价将是导游今后业务量多少和服务费高低的重要参考内容。此外,今后导游收入的主要来源是游客支付的导游服务费和自愿支付的小费,试点机构也可根据导游的业务量和游客的评价,向导游发放额外补贴或奖励。

此外,今后如果自由执业的导游向游客强行推

销商品和服务的,或向旅游者兜售、变相兜售物品,或欺客、宰客,强迫游客购物的,经游客举报核实,按照《导游人员管理条例》相关条款处罚,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

目前,国家旅游局在江苏、浙江、上海、广东启动线上导游自由执业试点,在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都等地启动线上线下导游自由执业试点。

导游自由执业出了问题找谁?

除了对违规导游“秋后算账”,更重要的是加强事前和事中监管

《导游自由执业试点工作中期评估报告》显示,接受调查的2170名游客中,有78%的游客支持开展导游自由执业试点工作,大多数游客对试点工作持乐观态度。

有网友表示,让导游和游客在透明机制下进行双向选择,有利于信息对称,从而促使市场定价趋于合理。导游不受旅行社盈利目标制约,可以靠自己的真本领吃饭,不仅能遏制导游变“导购”,也有助于让导游价值回归到服务本身。

也有部分游客认为,

导游自由执业存在导游和游客双方风险加大、争议纠纷解决困难、恶性竞争加剧等诸多问题。

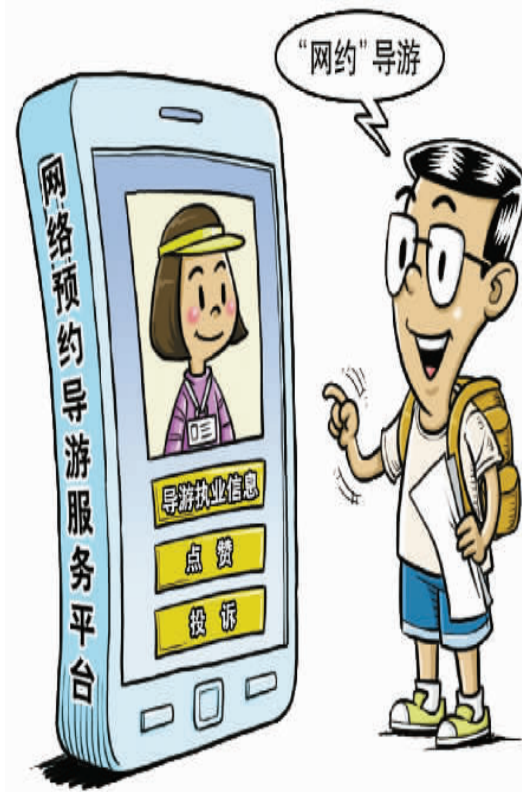
上海游客郑女士担心,以前出了问题还可以找旅行社,导游自由执业之后出了问题找谁?

北京第二外国语学院教授韩玉灵说,目前导游自由执业试点工作还处于探索阶段,对于如何避免网约导游带来的新问题,理顺导游、游客、平台、监管部门和行业协会之间的责任关系还需要进一步探索。

“规范‘网约导游’,除

了对违规导游‘秋后算账’,更重要的是加强事前和事中的监管。”中国劳动关系学院副教授翟向坤表示,监管机构、行业协会和平台在审核导游资质的过程中可以接入行政处罚记录、征信系统等相关信息,严把自由执业导游注册关。

驴妈妈CEO王小松认为,导游业是罕见的至今仍未被互联网所改变的业态。自由执业试点不仅是破解导游职业之痛的尝试,也将成为满足消费者对个性化、定制化导游需求的探索。



新闻链接

国外导游怎么管?

在一些旅游发达国家,实际情况不同,导游管理体制“松紧不一”,但目的相同——为游客提供最好的旅游体验。

英国:

英国导游分为蓝章导游和其他注册导游。蓝章导游是英国高级别导游,标志着一名导游的权威和专业。虽然在英国进行导游业务并非一定要有导游资质,但在一些景区没有相关导游资质还是会被禁止。

英国导游学会承担了职业证件的发放和管理职能。导游管理由政府交由行业组织,提高了管理职业导游的效率,强化了职业人员的专业性。

新加坡:

新加坡出版有资格的导游名录,上面有导游的联系方式、语种等信息,旅行社可根据需求与导游取得联系,确定雇佣关系。

新加坡对导游资格管理比较严格,通过旅游部门组织的统一考试合格者,才能编入导游员名录。不佩戴证件带

团的导游会受到警告。

新加坡对导游行业实行定期报告、换证和在册导游培训制度。导游每隔半年要报告过去6个月的接团量。注册导游每隔一定年限须参加一次导游考试,通过者换发新证,未通过者将被取消导游资格。

法国:

法国对旅游职业从业者的能力和专业知识等都有明确规定。只有具备相关专业的学位,并通过考试才能拿到导游讲解员证。没有导游讲解员证的人员只能做陪同导游,他们没有带旅游团队进国家博物馆讲解的资格,只允许在博物馆大门外讲解。

旅行社在考察陪同导游人员时也较为严格,其人品、服务精神、组织能力、对旅游业的热情等都会被考虑。

据新华社