

新闻调查

是“恶导游”还是“饿导游”

——云南“导游辱骂游客强迫购物”事件调查

■新华社记者 侯文坤 钱春弦

一则“导游辱骂游客强迫购物消费”的消息,使旅游业再次被推到舆论浪尖。尽管相关旅游执法部门已及时调查并依法处理,但究竟是“恶导游”还是“饿导游”?如何根治旅游业“病态”,让今后出行不闹心?记者展开了调查。

五一假期,一条游客通过网站爆料“云南女导游嫌购物少大骂游客”的视频在网络上大量转发。视频中,导游直言不满自己所带团游客购物消费过低,甚至使用侮辱性的语言攻击游客。导游还点出到达下一站,游客需要购买黄龙玉、烟嘴、化妆品等。

“导游又骂游客了……”

游客闹心,当事导游小陈也觉得委屈,“合同上签的就是低价的旅游购物团,按合同是要进几个购物店的。”

小陈也坦承,像这样的低价团,只有游客多多购物消费,自己才拿到带团的酬劳。“如果团费是交够的,导游应得的报酬旅行社也给了,(那么)该怎么玩就怎么玩,怎么还会产生这样的事呢?”

记者了解到,“不合理低价”是引发此次事件的核心问题。国家旅游局监管司负责人指出,低于成本价销售产品,必然难以保证服务质量。在低价经营的恶性循环中,游客陷入团费低价购物高价的陷阱,导游甚至成为“鱼鹰”,高压力带团、服务意识全无。

专家指出,眼下的旅游业竞争可以用“惨烈”二字形容,“恶”导游是旅游市场竞争畸形的产物,实质上是“饿”导游。劳资关系不规范、薪酬体制缺少保障等使导游职责本末倒置。

“当前,旅行社与导游之间劳资关系不规范,大多数导游不仅享受不到固定工资,在带团前甚至还要交‘份子钱’,还没带团出发,就要自掏腰包垫钱。”曾从事导游多年的朱女士说,这种运作模式,只能让不少导游成了“导购”,“用心”引导游客购物或其他消费,竭力追求“返点”。

朱女士还指出,尽管“不合理低价”甚至“零团费”“负团费”在旅游业内已不是什么秘密,但还有很多人出游时只看价格。“图便宜的消费心理让部分消费者习惯选择便宜的线路,这也使得商家在新《旅游法》之下仍有机可乘。”

尽管有新《旅游法》和一系列地方法规,但一直以来旅游市场的乱象并未治本。云南大学社会学教授金子强指出,“法规条文不少,但是管规矩的人或部门没有管,让监管频陷滞后与无力之中。”

需大力肃清“潜规则”

发生一例处理一例重罚一例,本负有更多职责的监管部门俨然成了“救火队”。有关人士直言,要让旅游市场回归良性轨道,就需要政府有关职能部门处理类似事件时,不能仅仅满足于对当事导游和旅行社进行“严肃处理”,而是应该下大力肃清旅游市场的“潜规则”。

“对这样的乱象不能满足于——一纸处罚决定,建议出台一些行业内细则、前瞻性规范,如稳定的导游薪酬劳机制等,扫除旅游行业的死角,杜绝从业者的侥幸心理,让行业发展与竞争回归理性。”曾处理过此类维权事件的昆明盈科律师事务所律师李承蔚认为,一方面要加强导游进行职业素养的教育和行业自律,另一方面要更好地规范旅游业,改善行业秩序等。

金子强指出,“要加强新《旅游法》的实施监管,加强旅游执法。同时对如何根除顽疾背后的病因,还需要出台完备的、系统的规则要求。”

专家表示,也要通过宣传教育,改变游客易受低价诱惑的市场状况,形成健康、理性的消费方式,使旅游者成为抵制恶性竞争的消费主体。消费者需明白,付出的价钱明显低于当次旅行的市场成本,显然是违背市场规律的,“怪事”层出不穷也就不奇怪了。

李承蔚、金子强等人还表示,强化监管还需要各涉及部门联动,一些地方“谁治理谁吃亏”的思想作祟,甚至认为这是旅游市场的普遍问题,治理会影响本地旅游产业发展,这些查处、监管的较多空白必须依靠更为有效的机制和制度去填补。

新华时评

别让“骂人导游”事件再三重演

■新华社记者 白靖利

五一期间,云南再曝导游骂人事件。由于游客购物量少,导游在车上对游客讲出侮辱性语言,强迫购物并威胁取消行程安排。

尽管涉事导游及旅行社都已受到严惩,若不能根治以“强制购物”“强制消费”为代表的低价竞争甚至“零团费”“负团费”旅游市场乱象,类似事件还将继续重复上演。

作为市场竞争极为充分的旅游业,却一直乱象频出,可见监管这双“有形之手”并未充分发挥作用。以此次事件为例,若非网友将视频曝光,恐怕公众至今无法知晓,而监管部门也难以发现并查处。在一个又一个案例中,我们看到的是相关部门不遗余力地灭明火,而对于行业存在已久的深层次问题之暗火却始终未能灭掉。

层出不穷的事件表明,尽管游客是旅行社和导游赖以生存的衣食父母,但由于现有的用工机制和薪酬模式,导致与游客直接接触的导游陷入无底薪、无保障、无尊严、无身份的“四无”尴尬。游客不消费,导游就拿不到钱,旅行社也赚不到钱,导致“强制消费”的恶果,也成为游客和导游之间矛盾的起源和导火索。

导游骂人,自然应当受到严惩,但每次出事后仅仅对当事导游和旅行社进行处罚实属“治标不治本”。人们担心的是,止于处罚导游和旅行社的处理,而不铲除“强制购物”等旅游乱象生存的土壤,无序竞争下的“低价团”甚至“零负团”等违背市场规律的问题依然存在,基本可以肯定游客“被宰挨骂”的问题还会出现。

亡羊补牢不如未雨绸缪,对旅游乱象的整治也不能仅仅对导游吊销执照了之。起码几个方面都应反思,一是监管部门应该向前走一步,不仅抓好“事后监管”,还要抓好“事前规范”,完善旅游市场的管理规则和从业者的准入机制和评价体系;二是旅行社应按规范经营,走“强制消费”或“搜刮游客”“压榨导游”的盈利之道必是涸泽而渔,最终伤害的是行业本身;三是导游需要强化职业道德、服务标准和服务意识,靠强制、责骂甚至威胁都是自取其咎;四是游客除了积极维权、善于维权外,也应明白,在市场规则下,天下没有免费午餐;希望出低价甚至不出钱享受高品质旅游服务时,风险就已经降临自己身上。

当下正值旅游旺季,尊重市场,规范市场,理顺各方关系,重构旅游生态,已是当下迫切需要解决的大问题。

拾金不昧 助失主免失客户订单

(上接第一版)一大早就从家里赶往单位,就是要与客户联系确定销售数额等业务。此时手机却不翼而飞,这可怎么办?错过预先约好的订货客户,可能把客户流失给竞争对手,怎么办?更重要的是漪汾饮料品牌是山西省著名品牌,也是太钢的品牌,那么多客户今天无法联系上,会影响到漪汾饮料品牌形象,影响到太钢的声誉。此时,她试着拨打自己的手机,嘟嘟嘟通了,可是无人接听,这下子,王女士的心一下子凉了半截。以前出差也丢过一次手机,结果让她丢失了许多客户联系资料,那手机也石沉大海,这次如果……她实在不敢想象,赶忙给丢失的手机发了一条信息:“请拾到手机的好心人一定联系我,必有重谢!”

当时指向上午9时30分左右,李晋华和乔伟加紧清扫完博文苑和盒子楼的院落时,他俩赶忙查看手机,一看惊呆了,近百个未接来电让他俩冒了一身冷汗,有天津的、大同的……两人不由感到自责,两人只顾埋头清扫,却未听到、看一眼手机,这么多来电丢失手机的人一定着急死了,此时电话又响了,打电话的正是王女士,他俩告诉王女士请来博文苑存车棚处领取手机,他俩在此等候。刚放下电话,分队长走来又给他俩布置了新的任务,协助房产管理站清扫绿化带杂草,接到新任务后两人二话不说,把拾到的手机交给分队长后,擦了擦满头的汗水,又投入到新的“战场”之中了……

王女士激动地告诉宏业公司领导,她说那天她将永生难忘,她从分队长手中拿到手机时,就不停地接听客户打来的电话,所以未能当面谢谢两位师傅。而那天下班回家也是她最幸福时光,许多客户纷纷打来电话问候:“姐,你真是太幸运了,是哪位好心人还给你的手机?”王女士回答:“好心人是太钢宏业公司的两名保洁队员,他们不但是小区的美容师,更是我们心灵上的美容师,是太钢人的骄傲,我为他们点个大大的赞!”



今日关注
“骂人导游”



追踪报道

国家旅游局:多部门联动向“不合理低价”宣战

新华社北京专电(记者 钱春弦 侯文坤)国家旅游局有关负责人5月4日表示,向“不合理低价”宣战将提到今年旅游市场整治工作的首位,旅游、公安、工商等部门将联合行动,坚决依法打击这一旅游市场的“百病之源”。

五一小长假后的第一个工作日,国家旅游局在通报假日旅游市场专项检查情况时宣布,坚决依法遏制“不合理低价”不正当竞争行为,整治旅游市场秩序乱象。云南省女导游陈春艳在带团工作岗位上的辱骂游客、强迫购物消费,应依法依规给予严肃处理。决定吊销陈春艳导游证,今后不得从事导游业务;对昆明风

华旅行社没收违法所得,并处5万元罚款,停业整顿6个月;对涉事企业法人、总经理、分管副总经理分别处以2万元罚款。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯说,“不合理低价”问题是我国旅游市场秩序“百病之源”。国家旅游局将联合有关部门,把向“不合理低价”宣战提到今年旅游工作的首位,组织开展“不合理低价”专项治理行动。各地旅游部门将联合公安、工商等部门对“不合理低价”开展专项检查,对被举报的旅游企业进行重点检查。对被举报的重大问题,国家旅游局将根据情况责成省级旅游部门约谈或直接约谈。旅游局将

会同公安部、工商总局,把旅游电子商务纳入监管范围,建立联动机制,加大对“不合理低价”等行为查处力度。

彭志凯强调,按照旅游法、治安处罚法、反不正当竞争法、反垄断法等有关规定,对违法违规问题要发现一起查处一起。要通过综合整治,进一步完善和创新旅游监管方式,形成监管合力和长效化常态化机制。同时要充分发挥社会监督的作用,开通微博、微信、邮箱、电话等举报渠道,经查实对举报人实行奖励;加大对典型案例的曝光力度,宣传引导消费者认清“不合理低价”危害,提高理性消费意识。