

导游“吃回扣”的“乞丐”？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/213/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E2\\_80\\_94\\_E2\\_c34\\_213714.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/213/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E2_80_94_E2_c34_213714.htm) 一家著名媒体最近在节目中再次揭露了导游吃回扣的行为。在一些人眼里，导游这一职业已经与回扣无法分开，导游似乎已成为一个专门挣“黑钱”的职业。然而，记者最近在采访一些旅游业人士时了解到，事实上，导游这一职业充满艰辛与无奈。没有薪水的日子好辛苦在那家著名媒体所做的节目中，记者作为一个普通的游客参加了一个海南环岛的三日游旅行团，结果在这几日中，绝大多数的时间是导游在领着大家购物，真正用于参观游览的时间极少，导游也只有在推销商品时才表现出应有的热情，而对于景点介绍反而是草草了事。导游在购物与参观景点时的不同表现让记者发生了怀疑，为了探个究竟，记者自己临时组织了一个4人团，由记者来扮演导游和角色，沿着头天所参观的路线又走了一遍。这次，记者不但了解到在商店里隐蔽的专供导游出入领回扣的房间，也清楚地了解到商店所给予的导游购物回扣竟高达近50%。大概正是这种高额的回扣使很多人羡慕导游真是个好工作，不但可以免费天南海北地逛，还有如此丰厚的金钱睡收入。但真的就是这样吗？这个钱真的是那么容易装到口袋子的吗？其实，看似风光的导游都是“三无人员”（无薪水、无固定工作单位、无保险）。许多旅行社为了压低成本，只雇用极少数的导游，而在旺季时临时四处寻找导游，并且不付导游任何酬劳。导游的收入只有依靠拿客人购物回扣和小费。当然能拿到小费的只是外境团，对于国内团的导游来说，因为我国的游客

还大多数还没有付小费的习惯，他们的收入全部来自回扣(俗称“扎店”)。有的时候非但没有工资，还要给旅行社交一定的人头费。例如，日本团的人头费大约是120元，如果要从旅行社接一个20人的日本团，那么导游要先交给旅行社2400元。而这个团这几日的门票、车费、食费也需要导游来预先垫付，然后再向凭单据向旅行社报销。这些钱从哪能里来，只有去“扎店”了。当然，向旅行社报销是有条件的，那就是这个团的客人没有投诉。只要有一客人投诉，那么导游就会一分钱也报销不到。此外，一些旅行社不讲信誉和职业道德，更有一些非法的黑旅行社也损害着导游的利益。导游梅小姐在今年夏天接了一个美国团，辛辛苦苦四五天，却因一个客人在买景泰蓝时和店主发生了一点不愉快就投诉她服务不周，结果旅行社不但不给她报这个团的费用，连同这一个月她带的四个团也一分不给。在旅游的黄金月，梅小姐不但没有赚到一毛钱，反而搭进五六千块钱。累的不只是身体 这些生活在北京的散兵游勇，大多数是没有北京户口的外地籍导游，他们因为没有正式的工作单位和稳定的收入，心中缺乏归宿感。导游这一吃青春饭的职业也让他们自己比别的从业人员多几分紧迫感，他们要抓住一切时机赚钱，为将来的不时之需积蓄，没有任何医疗保险的他们，最怕的就是生病。导游的工作时间的弹性化，使他们在旅游旺季时一连带上几个团不休息。在带团期间，工作时间的不固定性决定了工作强度的不确定。导游一旦上团，基本上是24小时全在工作，白天是一团人的吃、行、用、玩，晚上是住宿休息，导游夜里也可能要处理一些突发事件：比如遇到客人生病得帮忙找医生，或宾馆客房不够，自己只能另找住所等。根据行程的

安排，他们可能早上五六点钟就起床，晚上11、12点钟才休息，有时一天只能休息三四个小时，精力、体力的消耗是外行人所体会不到的。此外，旅行中常常会遇到恶劣的天气，这在一定程度上加大了导游的工作强度和难度，不少导游由于过分的劳累而患有不同的职业病。带日语团的刘小姐，工作才四年，就得了糖尿病，不得不在人的青壮年期就告别心爱的旅游事业。导游是个高收入的职业，可是它却是以透支体力，预支健康甚至生命为代价的。而另一方面，导游的职业性质也决定了导游不管自己个人发生了什么事，也不管遇到怎样挑剔的客人，都得满怀热情地去面对。例如，有些游客一来就一次又一次的要求导游小姐讲黄色笑话时，年轻漂亮的导游更是要忍受个别男游客的恶意骚扰，这种心理上的压力往往还要超过体力上的消耗。导游和要饭的差不多 旅游的有淡季与旺季之分，它的这一特性决定了导游在旺季也许是香饽饽，而在淡季僧多粥少时，他们一定要想办法去找事做了。为了能在淡季也能找一些活干，他们平时一定要和旅行社搞好关系，有时甚至是不得不低三下四地去恳求旅行社，明知是赔钱的团也要去做，更有一些导游为求能得到一些质量比较好的团，还不得不去送礼，因为团的多少与好坏直接决定着导游的收入，决定着他们的生存。当然对于一些像日本、韩国的入境团，大多数导游是不敢去设想的，因为旅行社一般会把这些团给与旅行社有渊缘的导游。因此一些导游戏称自己还不如个乞丐，乞丐是纯收入，而他们身心付出那么多却未必就有回报。自称乞丐还有另一个原因就是，为了能让客人进店，他们要想法设法地讨好客人，有时甚至是在哀求客人进店。随着竞争的日益激烈，各媒体对导游拿回

扣的曝光，游客对进店越来越反感，很多人自觉地抵制这种行为。作为导游，大部分的人并不愿昧着良心，冒着被投诉的危险骗游客进店。导游白小姐就明确的告诉记者，她只要求能得到她应得的收入，那就是辛苦钱、服务费与旅行社该付的工资，她希望能堂堂正正地工作，按照旅游线路该游览时游览，该进店时进店，一切都公开化。但目前旅行业这种现状与体制使她们的各种权益得不到保障，导游与导游之间为了抢到生意而产生的各种竞争，也加剧了他们生存的艰难。交了头费的导游为了拿回成本，不得不把良心和自尊心藏起来，使出浑身解数连哄带骗地请游客进店，这对于大多数导游来讲都是一种难言的折磨。而今年导游的日子更是不好过，本来11份是旅游的小黄金月，导游们可以利用这个时机，补一补淡季的亏空。由于受“911”事件的影响，美国来华入境旅游人数将大幅度下降，更多的导游无事可做。旅游管理有待进一步完善正如导游有许多难言的苦衷一样，旅行社不给导游工资也是迫不得已。国旅国内部负责人李惠告诉记者说，旅行社也想和导游签订期合同，按劳付给导游工资及相应的各种保险等福利，这样不但可以提高导游的服务质量，也能更好地对导游进行管理和监督，减少投诉和纠纷。但现在旅游市场属于买方市场，旅行社能够“薄利多销”已实属不易，更多人干脆跌破成本价进行恶性竞争，旅行社已没有能力养导游，更没有能力付给导游工资，因为他们的利润也只能靠剥削司机和导游的劳动来获取。例如目前美国人如果来北京玩一趟，停留三晚四天，参观故宫、长城、颐和园、天坛、定陵等风景名胜，品尝北京烤鸭、饺子宴等风味餐，住五星级酒店，其团队接待价仅为230美金（含所列膳食、住

宿、门票及其他费用)。这样低的价格，旅行社根本没有什么利润，只有靠收导游的人头费来弥补了。但如果你要抬高价格，别的旅行社就会把这个团挖走。因此，对旅行社的恶性竞争进行控制显然是刻不容缓，只有这样，中国的旅游业才能较好地面对入世后的外资旅行社的进入。李惠经理还谈到导游的管理及监督也应进一步加强。要明确导游的职责范围，给其应有的工资酬劳。一旦导游失职，擅自带领客人购物进行，相关部门一定要严惩不贷。并且导游也应有类似“工会”的组织对从业人员进行各方面教育管理。最后，李惠经理提醒广大游客在选择旅游产品时，一定要细思量，多询问。例如：北京海南三晚四天旅游仅需2380元，而北京至海口的单程机票价格为1950元，即使机票可以打5折，往返需1950元，剩下的400多元钱怎么够三晚四天的住宿及膳食门票、车费、导游服务费呢？所以，您在做选择前，一定要问清楚您所购买的是哪一类旅游产品，更重要的是作为消费者的您一定要记住您的权利，如若发现您所购买的旅游产品同协议书有出入的话，要迅速进行投诉。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)