

关于中国导游一些现状的思考 PDF转换可能丢失图片或格式
， 建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/230/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E4_B8_AD_E5_c34_230795.htm

中国地质大学(武汉)

张晓阳 [关键词]: 社会保险 回扣 薪金分配制度 佣金机制 恶性

削价竞争 维权意识 文明程度 出游期望 [摘要]: 导游是一个让

人羡慕的职业.然而现在,在许多人的印象中,他们成了一群黑

心的骗子.为什么呢?事实真的是这样的吗?从这个反映出国内

旅游管理界的什么问题呢?应该如何解决? 一、 导游辛酸知多

少 导游,是一个令人羡慕的职业.在很多人的印象中,他们谈吐

文雅,知识渊博,见多识广,收入不菲,是一群自由职业者.人们一

般都觉得导游可以游山玩水,是一份轻松又很容易赚钱的职业。

事实上导游是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作

。在游客心目中,导游是一个国家(或地区)的代表、是人民

的友好使者。大多数导游都以其广博的知识、精湛的导游

技巧、热情的服务为游客提供了良好的旅游享受,是当之无愧的“民间大使”。

但是,曾几何时,人们给导游扣上了各种各样的帽子.他们觉得导游只顾赚钱,不问服务.他们"勾结"旅游景

点一起"骗取"游客的钱.在他们的心目中.导游成了一群黑心的

骗子.然而.导游的辛酸有多少人能够知道呢? 1、 辛苦的24小时

导游的工作强度与一般人"朝九晚五"的工作时间不同,导游

的工作时间相当弹性化,有时可能休息好长一段时间,但在

旅游旺季时也会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小时全都在工作,白天是一团人的吃、行、用、

玩,晚上是住宿休息,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，或宾馆房间不够，自己只能另找住所等，那种身体和心理两方面的劳顿是外人所难以体会的。一般人工作8小时以外的时间完全是自己支配，但是导游则不行。根据行程的安排，导游可能要早上五六点钟就起床，晚上十一、二点钟才休息，有时一天只能休息三四个小时，精力、体力的消耗常常达到最大值。几乎每个导游都有胃病，上团经常吃不上饭，夜深人静，当旅客睡在梦想的时候，他们也许还在工作。

2、时时刻刻的危险 带团的时候，导游基本上是奔波在第一线。为了保证游客的安全，他们奔波劳碌，然而，导游自己的安全却经常被人忽视。九寨沟导游的事故很多，几乎每天都要发生几起，每年都有许多导游牺牲。而他们并没有社会保险。导游的安全利益得不到切实的保障。

3、微薄的待遇 导游的工资在全国一般标准大约为200-800左右/月，大多为300-600之间。当然，也有旅行社不给导游基本工资。目前绝大多数的旅行社和旅游公司，出于自身经济利益的考虑，不愿花钱养导游，有的甚至要求导游出团前先行交纳所谓的“人头费”（即导游花钱买团带）。这种不合理的薪金制度不能全面评价导游的工作量和工作质量，不能保证导游劳动价值的补偿。它极大地挫伤了导游人员的服务积极性，使得服务质量再好的导游也会滑向“导购人员”，妨碍了旅游业的健康发展。

4、游客的不尊重 随着生活水平的提高，出游的人越来越多，但是旅游者各方面的素质亟待提高。游出行的时机多在黄金周，加上我国各旅游地的软、硬件尚不完善，难以实现其较高的旅游期望值，于是往往会将其失望情绪转为对旅游从业人员的抵触情绪。另外，很多国人在出游时将不卫生、不文明、不礼貌的陋习也带至旅游地，突出地表现为脏、

吵、抢、粗、俗、窘、泼。部分人还个人意识膨胀，不注意配合导游的工作，并对导游等服务行业人员有歧视心理，这肯定会影响导游的工作情绪和质量。稍不满意就对导游人员投诉，而媒体方面则动辄配合游客“曝光”。经常有游客辱骂导游人员，女导游经常被素质低的客人调戏等不文明的现象出现。

二 原因分析

1、当前导游人员薪金制分析

目前国内导游人员的收入主要由基本工资、带团津贴、“回扣”和少量小费构成，劳动保险由旅行社代买或自己购买。以昆明市为例，只有少数旅行社的专职导游才有固定的工资，金额多在300元左右；带团津贴在外语导游中较高，但在国语导游中只有部分旅行社发放，大致为每团每天15 - 30元左右；至于小费，在海外旅游团中比较普遍，而在国内除了广东等经济发达地区的少数旅游团外，基本上不多见。如此一来，“回扣”就成了大多数导游人员的主要收入来源。“回扣”是导游人员和驾驶员在带客人进入旅游商店购物。消费之后，从店方获取的各种好处费。除了“人头费”以外，还有游客购物金额的10% - 40%的返利。导游人员的“回扣”是旅游业“回扣”中的一小部分，因为“回扣”要在地陪导游、司机、全陪导游、旅行社和旅游汽车公司之间分配。所以，地陪导游的“回扣”所得是在扣除了交回旅行社、旅游汽车公司的“人头费”和购物签单，以及给司机和全陪的费用后的剩余收入。广大的导游人员都属于“三无人员”：无基本工资、无基本福利保障、无明确劳动报酬保障，不少业内同行自嘲为“生活在社会边缘的人”。目前绝大多数的旅行社和旅游公司，出于自身经济利益的考虑，不愿花钱养导游，有的甚至要求导游出团前先行交纳所谓的“人头费”（即导游花钱买团带），如此一来，被

“逼上梁山”的导游们为了赚钱，只有采取“羊毛出在羊身上”的办法，想方设法减少景点游览、增加购物，以期多拿回扣，由此引起的旅游投诉层出不穷。国家明文规定导游不能拿回扣，试问我们这些所谓的“民间大使”的劳动报酬，从哪里获取呢？这已经成为在导游服务工作第一线的导游人员们所关注的一个迫在眉睫的最基本、最现实的重要问题！！

据了解，海南省从2002年2月1日起实行旅游佣金结算制度，要求旅行社必须依法按合同确定导游人员的报酬，并纳入企业核算体系，规范管理。那么四川何时才能出现这些维护导游权益的保护条例呢？我们迫切期待。这反映了目前旅游行业中存在的一个普遍现象。事实上，导游收入问题一直是旅游行业内部关注的焦点，导游获取收入的正当途径不能得到落实，旅游服务质量就无法获得本质的改善，旅游行业的健康发展将受到影响。在国家旅游局日前出台的一些相关文件条例中规定：导游不允许收受佣金，旅行社必须与聘用的导游人员签订劳动合同，明确劳动报酬和返回佣金比例，并纳入企业核算体系内规范管理。据了解，四川省也已经开始着手相关工作，在2002年的全省旅游工作会议上，四川省旅游局钟勉局长明确指出，2002年四川将进一步加强旅游行业管理，严格规范导游人员聘用合同及报酬机制。

2、以“回扣”为主体的导游薪金制度形成原因分析

随着中国旅游业的发展，以“回扣”为主体的导游薪金制度从20世纪80年代就逐渐形成，在行业内部获得了默认。虽然有关部门试图改变，但始终不能打破这种使各方面利益达到均衡的“体制”。究其原因，主要是它有着一定的生存的合理性土壤：

- 1).旅行社的恶性削价竞争 由于旅行社业进入门槛较低，旅游行业的市场机制不

健全，加上当前旅行社中普遍存在的、不合规的承包经营，旅行社产业急剧扩张。一些主管部门没有发挥应有的宏观调控作用，加剧了旅行社业的过度竞争。在竞争的压力和利益的驱使下，许多旅行社仅以“顾客导向”为主，忽视“成本导向”，竞相以削价为主要手段来销售产品。使得销售价与采购价之间的差异微乎其微，为保证必要的组团利润，旅行社唯有取消导游的薪酬、降低接待标准，甚至纵容、怂恿导游带客购物，以获得不菲的“人头费”和购物签单。以昆明的“石林一日游”为例，有的旅行社报价可以低至60元（包括门票、餐费、车费和导游费用），而现在仅石林门票就要80元，费用的缺口当然要通过增加购物次数来弥补了。在旅行社恶性的削价竞争情况下，导游人员不但不能获得应得的带团酬劳，还要交给旅行社数量不等的“人头费”和签单费，于是就只能通过领游客购物来取得自己必要的收入。可以说，旅行社组团利润的偏低和恶性低价竞争使得导游不得不把很大一部分精力放在购物上，而不能专心带团，这是造成以回扣为主的导游薪金体制的最重要原因，也是导致导游服务质量下降的最直接原因。

2).导游聘用制度的特殊性 由于旅游业淡旺季差异明显，组团利润相对较小，旅行社为最大限度节省开支，只会配备少量的专职导游，在旺季时就聘用大批的兼职导游。多数旅行社将工作重点只放在外联业务上，不重视导游人员的开发管理。大部分导游的日常管理缺乏依托单位，影响了导游队伍的稳定和整体素质的不断提高。基本处于闲散状态的导游既失去了外界对其服务水平的有效监督，也失去了竞争的压力和提高自身素养的动力。

3).导游激励机制的不健全 除了少数业务量较好的旅行社外，对导游人员的激励不但

手段单一，而且力度不大，覆盖面有限。由于大多数旅行社只求最大限度地降低营业成本，不但大多数导游没有本来就微薄的工资和各种福利保障，而且还需向旅行社交纳上千元的押金和一定的管理费用、带团"人头费"。这样不规范的劳动报酬制度根本就不能对导游进行有效激励。对许多旅行社来讲，唯一的激励手段就是惩罚：扣除风险押金或未报销的预付团款。甚至有的旅行社只要投诉涉及导游的，就无视导游的工作投入，把投诉造成的经济损失转嫁到导游身上。

4). 导游服务的商品化 旅游业是一项生产和销售旅游商品的产业，为旅游业创造经济效益和赢利相对应的导游服务也必然商品化，按劳收取劳务费用。导游人员要安排旅游者的食、住、行、游、购、娱等事项，以满足旅游者物质上和精神上的需要。在规范程式的不断重复劳动中，导游既要具备较高的知识水平和心智技能，还要脑体高度结合，承担较重的工作量，更要面对大量的"旅游污染"。因此，高度付出的导游人员必然需要较高的经济回报。

5). 导游工作的特殊性 在带团游览中，几乎一切事务都要由导游人员来独立主持和协调。一方面，导游是旅行社的代理人，另一方面导游员在接待过程中又是游客的代理人。在这一对委托人--代理人的关系中，后者掌握前者的信息较多。一些导游可以利用这一种信息方面的不对称谋取私利。同时导游人员所服务旅行社一般不固定，在旅游市场上随供求关系的变化而流动。再加上导游服务的无形性、旅游产品的提供与消费的同时性，以及较高的关联度，使得对导游服务质量的监督和管理非常被动。相关部门无法用统一标准来衡量导游的服务质量，也无法对其进行有效的管理监督。

6). 整体旅游市场的不规范

3、旅游市场

的不规范 导游队伍的一些不尽如人意的表现，和旅游市场大环境的不规范是紧密联系的。当我们谈到导游队伍的管理时，决不能脱离了整个旅游市场的大背景。旅游市场的不规范表现在三个方面：（1）旅游购物市场有待完善 导游引导客人购物是旅游服务中的必要环节，取得一定比例的佣金作为宣传促销奖励十分正常。问题是我国旅游商品的研发与市场脱节，各地购物商店的商品缺乏鲜明的地方特色和民族特色，许多又做工粗糙甚至为假冒伪劣商品，没有吸引力，于是许多商店只有靠给导游和司机高额回扣来吸引顾客。（2）缺乏对司机的有效监督和管理 在迅速发展的旅游业面前，旅游车司机的培训和管理已明显滞后，司机的素质和服务质量良莠不齐。司机接团本身就有不菲的车费，所以司机与导游分得同样比例的回扣是不合情理的。由于有回扣可得，部分司机低成本接团，甚至“零车费”或向车队交“人头费”，扰乱了市场秩序，破坏了公平竞争氛围。导游和司机在行程中是平等合作的关系，大多数决定都是两者共同作出的，但出现服务质量问题时往往是导游被处分。究其原因，一是由于需要配备专门的技术、车辆，旅游车驾驶员经常是供不应求，旅行社在考虑司机时首先关注车型和车费，而不在乎其品质和内在素质；二是管理法规上的漏洞，例如，在《导游人员管理条例》中，列举了多条针对导游的明细惩罚条文，而在已废止的《旅游汽车、游船管理办法》中，对司机服务质量的明细要求和惩罚着墨不多，而且很少真正执行。 [1] [2] [下一页] 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