



中国旅游2006~2007: 热点前瞻3

作者: 王健民 2008-1-12 15:38:19

三 亟待优化导游服务, 解决问题有待制度

(一) 事件回顾

1. 2005年8月28日下午2时35分, 湖南湘潭新天地旅行社的23岁的导游文花枝所带团队乘坐旅游大巴在陕西延安洛川境内与一辆拉煤的货车相撞。这次重大交通事故造成了6人死亡、14人重伤、8人轻伤。当可怕的瞬间过去, 坐在前排的导游文花枝清醒过来时, 发现和自己同坐前排的司机和西安本地导游已经罹难。她自己也已经是左腿胫骨断裂, 骨头外露, 腰部以下部位被卡在座位里不能动弹。营救人员迅速赶来后, 他们想先将坐在前排的文花枝抢救出来。这时, 文花枝却平静地说: “我是导游, 后面都是我的游客。请你们先救游客。”
2. 文花枝事迹披露后, 在旅游行业及全社会引起了强烈反响。2006年1月9日, 国家旅游局做出决定, 号召全行业向文花枝同志学习。1月24日, 国家旅游局局长邵琪伟专程从北京赶赴湘潭, 亲切看望和慰问了文花枝。3月27日, 国家旅游局在长沙召开文花枝事迹报告会, 授予文花枝“全国模范导游员”称号, 邵琪伟局长还宣读了吴仪副总理给文花枝的贺信。之后, 中华全国总工会授予文花枝全国五一劳动奖章, 全国妇联授予文花枝全国三八红旗手荣誉称号。
3. 2006年5月7日, 中央电视台《面对面》栏目播出了主持人王志对深圳导游邬敬民的采访。一夜之间, 人们知道了邬敬民这个名字。之前, 邬敬民的一本揭露旅游行业黑暗和混乱现状以及导游生存状态的书《教我如何不宰你》刚刚出版。公众面前的邬敬民以“揭黑导游”的特有称谓, 接连接受了中央电视台今日说法、经济半小时、实话实说、综艺快报、新闻联播等栏目的采访, 接受了凤凰卫视、旅游卫视, 以及北京、上海、天津、重庆、山东、湖南、广东、深圳等电视台的采访, 从而成为2006年在媒体上出现名字最多的一名导游。
4. 2006年9月28日, 四川省第十届人民代表大会常务委员会第23次会议通过了将在2006年11月1日开始施行的《四川省旅游条例》, 在我国的旅游立法中第一次将导游的收入问题以法规的形式明确出来。其中第十七条规定: “旅游经营者之间通过合同约定业务促销费用提成比例的, 不得向旅游从业人员直接支付。”同时第三十五条规定: “导游人员与旅行社订立劳动合同时, 有权要求聘用方明确工资报酬、缴纳社会保险费用。约定业务促销费用提成比例的, 应当由旅行社支付。”
5. 2006年10月27日, 全国导游大会在北京人民大会堂隆重召开。会上, 国家旅游局对11名全国模范导游员和291名全国优秀导游员进行了表彰和奖励。来自各省、自治区、直辖市导游员代表、旅游局局长以及人事培训、行业管理、质量监查方面的负责人共计500余人参加了。解决导游的工资收入等问题, 在国家旅游局局长邵琪伟的讲话及会议上散发的《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见(讨论稿)》中再次被正式提了出来。

(二) 事件点评

1. 对优秀导游文花枝事迹的大规模报道及表彰, 是国内近十多年来针对导游职业的第一次。文花枝本人获得了以往国内导游所能获得的最高荣誉, 也为整个导游队伍赢得了荣誉。吴仪副总理在1月10日全国旅游工作会议上称赞说, 文花枝是旅游行业的优秀代表, 是富有时代精神的新典型, 为旅游行业树立了好形象。中央电视台“2006感动中国”候选人对文花枝的介绍是: “在身受重伤时, 她将生的希望留给了游客, 把死的威胁留给了自己。湖南省湘潭市年轻女导游文花枝在危急关头, 用自己的行动赢得了人们的敬意。”

2. 2006年导游郭敬民的出现，让人们特别注意到了现实生活中导游的生存状态问题。这使得社会在以往对导游的不满之外，多出了一份理性的思考。从这个意义上来看，郭敬民的出现显然有积极的意义。在“2006广东十大新闻人物”评选当中，郭敬民以“挺身而出，维护正义”的标志出现在公众面前，因而引起社会广泛关注。相比之下，旅游管理部门对郭敬民事件“不肯定、不否定”的“冷处理”，却不太为人理解。

3. 《四川省旅游条例》将导游的工资问题以法规形式确定下来，说明了对导游问题的重视。但是今天的导游问题，显然已经不同于10年前。因此进一步研究导游工资报酬的实施问题，以及如何得到企业的共识，还需要进一步努力。

4. 全国导游大会的召开，是全国导游工作和生活中的一件重要事情。全国导游大会肯定导游在旅游业中的成就和作用，是十分必要也十分及时的。国家旅游局局长邵琪伟在大会讲话中对加强我国导游队伍建设的指导思想、基本原则，对当前加强我国导游队伍建设的主要任务等进行了详细阐释，使导游的健康发展凸现生机。或者这也预示着，一些与导游工作相关的具体问题和细化措施正在得到考虑，或者有望出台。

(三) 重要提示

1. 导游问题自有其复杂性。2006年在香港、台湾相继出现的“黑心导游”事件，也表明导游问题的普遍且复杂。目前大陆导游出现的诸项问题，其实是目前我国旅行社业态发展阶段的一种综合反应。如果我们仅仅将导游问题拿出来单独加以解决，未免显得单薄一些；只有在对旅行社整个业态的发展进行全面估量的基础上，将相应制度建立起来，导游问题才有可能得到根本解决。

2. 以解决导游的工资薪酬作为解决导游问题的切入点，还有一个实施的效果问题。目前我国的32.05万注册导游中，兼职导游已经超过60%。导游渐已成为一项社会自由职业，因而导游人员的工资模式和探索“小费制度”的可行性，将是值得全行业进一步研究和及早解决的问题。

3. 目前在社会上，导游的职业声望极低，游客对导游多有喷言。文花枝的出现虽然有助于人们改变对导游的不良印象，但一个人作用毕竟有限。全面优化导游服务，仍是亟待开展的工作。另外，对导游社会正面形象的重塑，也需要政府旅游管理部门施以重彩。

浏览次数：1148

在线评论

评论者:

标题:

内容:

[联系我们](#) [业务流程](#) [招贤纳士](#)

地址：北京市西城区月坛北小街2号 邮编：100836

电话：010-68053991/85195613 传真：010-68053991 电子信箱：casstourism@163.com

本网站所有文章均为中心研究人员撰写，如需转载请与本中心联系