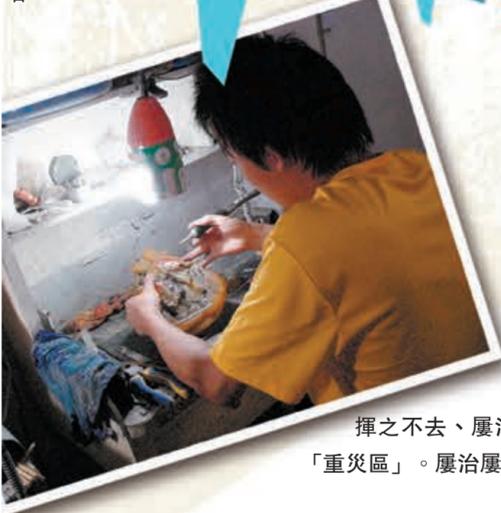


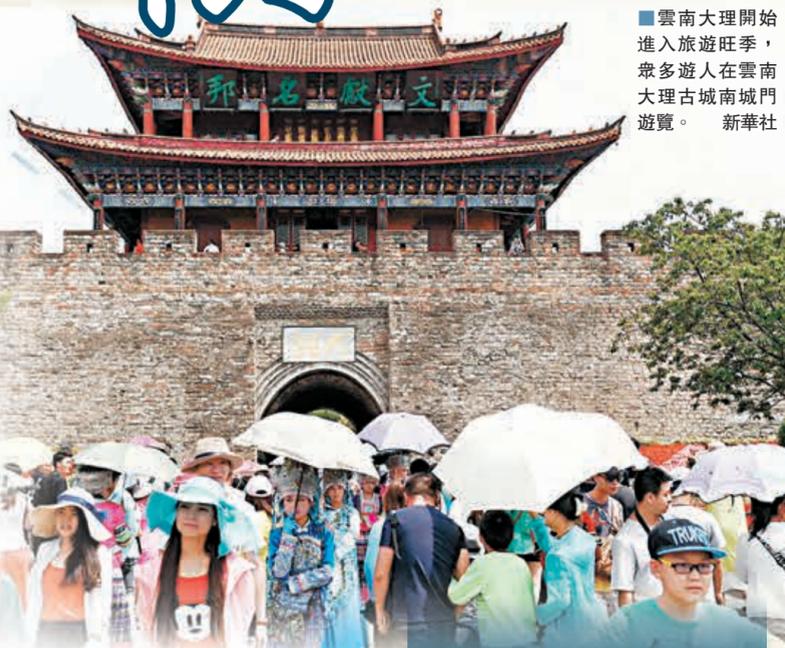
強制購物「零負團費」盛行 當局實施一盤棋方針整治

旅業亂象屢現 雲南借棋謀變

加工、經營玉石珠寶成了雲南當地眾多商家的重要營生。圖為工人在加工玉石。



雲南大理開始進入旅遊旺季，眾多遊人在雲南大理古城南門遊覽。 新華社



中國旅遊業近幾年「亂象叢生」，從之前香港導遊阿珍事件，到海南、湖南等地屢遭投訴的宰客現象，再到北京、上海變味的一日遊，旅遊變購物，消費被詭詐，導遊變導購等現象，成了旅業揮之不去、屢治屢犯的頑疾。這其中，強制購物尤以雲南為「重災區」。屢治屢犯，雲南旅遊的惡疾有良方可治嗎？

文/圖：香港文匯報記者 孔蓮芝 昆明報道

今年「五一」爆出的女導遊事件，又一次把雲南旅遊推到了風口浪尖。

4月中旬，昆明一陳姓女導遊帶團由麗江返回昆明，赴西雙版納前，導遊嫌遊客購物少，在大巴車內辱罵遊客，並威脅取消餘下的行程安排，此事被車上遊客錄像並上傳至互聯網，引來網民罵聲一片。事後女導遊及涉事旅行社受到處罰，女導遊道出此團所簽合同是旅遊購物團（零負團費），自己是按合同帶團的苦衷。

半年治市成果待驗

日前，國家旅遊局及除港澳外的31個省區市旅遊委、局組成檢查組，以明查暗訪的形式對海南、雲南、江蘇、山東、廣東等旅遊熱點目的地，出遊集中的客源地、問題多發等地展開了專項檢查，國家旅遊局在針對治理「不合理低價」（零負團費）時，開始實施全國一盤棋方針。

雲南同時展開了為期半年的「以打擊不合理低價及其他侵害遊客合法權益，擾亂旅遊市場秩序的違法違規經營行

為」的系列整治。出台旅遊誠信指導價；進行16個州市的旅遊專項整治；導遊薪酬制擬於9月份全省推行。暑期旅遊高峰將至，各方翹首期待整治結果。

購物店成「罪魁禍首」

「不合理低價（零負團費）遊之所以屢治不止，購物店是罪魁禍首。」曾擔任過旅遊部門領導，又管理過旅遊企業的李國潤，這樣解析不合理低價一直困擾雲南旅遊的根源。購物利益鏈中潛藏着巨大利潤，所售商品是載體，其中玉石（又稱翡翠）是其中可以帶來暴利的最大載體，也是諸多旅遊從業者甘願冒險組團的動因所在。「玉出雲南」的皇冠使雲南多地有玉都、玉城之稱，加工、經營玉石珠寶成了眾多商家的重要營生。

「購物店可以把景區和酒店（指定的時間段）買下來。」李國潤說，「購物店能量之大是圈外人無法想象的。」以玉石為例，購物店的最低返利是30%，最高則達到80%至90%。昆明一主題公園曾爆出被一購物店買斷的消息。購物店與公園達成協議，再與旅行社聯手，以免費遊公園的噱頭吸引遊客，而旅行

社帶團進園的唯一目的就是進店購物。「雲南曾實行過的購物公對公佣金返還，其實是治理零負團費的良方」，李國潤的這一觀點得到了多位同行的認同，但與其他新規一樣，一旦推出正價遊，結局都是旅遊人數急劇下滑。

低附加值需提升轉型

中國旅遊看兩南（雲南、海南），雲南是除了海洋之外，所有旅遊資源都具備的旅遊大省。統計數字表明，2014年，雲南省接待海外遊客525萬人次，接待國內旅遊者2.8億人次，實現旅遊總收入2,665.74億元，佔該省GDP6.43%。一系列數字背後，也暴露出雲南旅遊大省「脆弱」的一面。

相比經濟發達的旅遊大省，轉型升級一直是雲南旅遊謀求的發展之道，雲南也一直在朝此方向努力。目前，雲南的大部分旅遊產品還停留在觀光旅遊層面，呈現的直觀結果就是旅遊人數多，但旅遊收入低。從接待型旅遊到觀光遊、度假遊，旅遊已發展為雲南的支柱產業。全省直接從業者有72萬人，間接從業者

達360萬人，對總人口4,700萬的雲南來說，旅遊之於全省，正所謂是牽一髮而動全身，所以也可以想像，如果旅遊人數下降將導致什麼結果。

雲南旅遊邁出的每一步都在砥礪，轉型之路任重而道遠。

無議價話語權 期盼全國整治

早在5年前，雲南就在內地首推旅遊新規：旅行社必須以不低於成本價的價格接團；重組16大旅行社，以規模型企業增強市場抗風險能力，規範運作能力；購物公對公佣金返還等。無奈，雲南是一個旅遊大省，受制於客源、上游旅行社等眾多因素，幾乎沒有議價等話語權。

雲南一知名旅行社負責人周雲說，雲南交通成本高，以某年的華中正價團為例，同期、相同日程的雲南昆明（明）、大理（理）、麗江（江）線，報價5,990元，日本報價4,990元，兩者權衡，遊客絕對選日本。和雲南旅遊資源相近的貴州，報價也比雲南低。新規的實施使雲南幾成孤島，眾

多旅行社無團可接，導遊無客可導……孤獨地苦撐一段時間後，雲南旅遊又只有走回老路，雲南出台的各個旅遊新規先後也遭到了類似慘境。全國一盤棋整治是雲南旅遊業多年的期盼。

擬實行導遊工資制

在今年6月中旬舉行的雲南導遊體制改革現場會上，出台了《雲南省導遊管理體制改革方案》，旅行社或導遊公司須按勞動法，為導遊辦理相關用工手續，購買社會保險。

重組勞動派遣型導遊公司，與導遊簽勞動合同，根據旅行社的需求進行勞務派遣，導遊的服務質量與收入掛鉤。《方案》明確將建立導遊薪酬制，薪酬由基本工資、帶團補貼



黃金周期間雲南熱點景區常常爆棚。圖為麗江玉龍雪山。

貼加獎金構成，並由與導遊人員訂立勞動合同的旅行社或導遊公司發放，並實行淘汰制。該《方案》將於9月在全省實施。



少數民族風情也是一道亮麗的風景。圖為漂亮的新平花腰傣姑娘。

「惡導」橫行看錢 「善導」敬業看景

在內地，導遊是最有爭議性的職業之一，因為一些抹黑業界的「惡導」，而招致社會罵聲不斷；但也有倒在工作崗位上的敬業者，他們用早逝的生命警示着這一職業超負荷工作的沉重代價。

「導遊既不弱勢，也不強勢，它就是一種職業，媒體在屢次曝光旅遊事件中，將問題導遊的負面影響放大了。而優秀導遊並未受到媒體關注。相對於中國的巨量遊客，問題導遊的出現並不奇怪，管理部門嚴查合同的執行情況就緒，只要旅行社和遊客雙方簽訂了合同，合同履行時，哪方違約處罰哪方，就不會存在那麼多的糾紛。」尚博智庫旅遊營銷總監劉志敏這樣表達自己對旅遊整治的觀點。

團費決定旅遊品質

「接團時的團費決定了她（他）是導

遊還是導購。」李國潤用一句話為兩者做了生動的「詮釋」。優秀的導遊本身就是一道風景，她（他）使人愉悅。而導購（零負團費導遊）則專注於掙錢填坑，旅遊變成了購物帶看風景，其結果可想而知。

王明忠是一位從業17年的資深導遊。上世紀90年代末，一次到泰國北部旅行，導遊從人文到自然景觀的娓娓道來，讓王明忠享受之餘，萌生了轉行做導遊之意，自己的家鄉有着和泰北相似的美景，把家鄉的美介紹給遊客，應是件自豪的事。回到昆明，王明忠從國企辭職，專職做起了導遊，並讀完了旅遊專業的研究生課程。

「自豪介紹家鄉美」

王明忠說，自己見證了中國國內遊的變化。當旅遊變成了一種習慣，旅遊帶來的商機和由此產生的競爭都是空前



王明忠說，導遊依然是自己珍愛的職業。圖為王明忠接待上海宗教人士。

的，遊客想要低成本下的利益最大化，旅行社只看收入業績，亂象就不可避免。一旦出現糾紛導遊往往會成為眾矢之的，遊客覺得被欺騙，旅遊管理部門批評、處罰，媒體只關注遊客……導遊沒有職業歸屬感，大部分導遊只把導遊當做階段職業。

「旅遊亂象不是一部法律就可以規範的。導遊素質層次不齊，只唯利，哪裡還會有學習的精神，有專業導遊的二次創作？」儘管如此，王明忠說自己依然珍愛導遊這個職業，並會把它作為事業繼續下去，因為隨着社會文明程度和國民收入的提高，旅遊業會越來越規範，介紹家鄉的美仍是自己為之自豪的事。

（應被訪者要求，文中除劉志敏、王明忠外均為化名）

導遊要靠譜 遊客也需要

記者手記

記者請一位從事旅遊管理的朋友推介一家靠譜的旅行社，為全家出遊做準備，令記者驚訝的是，這位「老旅遊」竟說：「我無法推介，只要遊客靠譜，旅行社、導遊就靠譜，你可以自己查詢找有資質、口碑不錯的旅行社的正價團就行。」細細想來這話不無道理，天下沒有白吃的午餐，沒有任何人願意做虧本的生意，如果一趟報價連吃、住、行成本都不夠的旅行，導遊要拿回整付款、賺錢餬口，於是行程中導遊不得不變成了「導購」。

遊客不應只關注價格

採訪中導遊張月月告訴記者，她在一

服務費無處覓

的事眼看着變得複雜。

國內遊無付導遊費習慣

按照國際慣例，旅行社收取導遊服務費是在旅行社與客戶簽訂的合同中就有明細項目的，國內的組團社帶團出國時，遊客也會理解支持，除此之外，在領隊的提示下，大部分遊客還會按照當地習慣，給提供服務的服務生支付小費。

導遊的費用包含哪些？該怎麼支付？戴興說導遊服務費適用於帶團出境、出國，但在國內，這個問題反而模糊起來，成了說不清道不明的問題。國人多年來已經習慣了在國內參團旅遊時不支付導遊服務費，有關管理部門在相關的規章制度中也沒有導遊服務費這一條款的規定。

年多的時間裡，先後三次在雲南景區見過自己曾帶過的一位外省遊客，「雲南團便宜呀，五晚六天才幾百塊錢，進購物店我就是不買東西，導遊也拿我沒辦法，因為怕我們投訴……」這位遊客對短期內多次遊雲南的回答，令張月月深思。

遊客在選擇旅遊產品時，一部分人往往只關注了報價，而忽略對此產品品質的甄別。管理部門有告知義務，遊客也應該有自我教育的義務。



近年來，騰沖躍升為雲南旅遊熱區，圖為騰沖北海濕地。