

明年实施的导游管理新规将强化对导游权益的保护

导游有权拒绝接待不合理低价团

本报记者 朱林

近日,国家旅游局发布了《导游管理办法》,将于明年1月1日起实施。新规对导游的行为和处罚更加明确,对导游执业的许可、管理、保障与激励、罚则等作了明确规定。新规对“不合理低价游”、强迫购物等行为明确予以禁止,同时强化了对导游的权益保护。《导游管理办法》还明确,导游证将采用电子证件形式。

整治“不合理低价游”上升为规章制度

近年来,“不合理低价游”、导游强制游客购物等旅游乱象频频发生。也正因为此,不少游客表示,宁愿自己玩,也不想跟团游。然而,国家旅游局11月1日公布的《导游管理办法》(以下简称《办法》)为导游戴上了“紧箍咒”。

《办法》规定了导游在执业过程中不得有的十一种行为,其中近半数与不合理低价游、强迫购物有关。这其中包括:擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同;擅自安排购物活动或者另行付费旅游项目;诱导旅游者违背自己的真实意愿增加购物活动或者另行付费旅游项目;强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目;获取购物场所、另行付费旅游项目等相关经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义给予的不正当利益等。

近年,国家旅游局一直在整治“不合理低价游”问题。2015年9月底,国家旅游局发布《关于打击组织“不合理低价游”的意见》,对“不合理低价”予以认定,并提出对“不合理低价”违法行为的处罚处理措施。去年10月,国家旅游局组织开展整治

“不合理低价游”专项行动。今年春夏两季,国家旅游局分别开展全国旅游市场秩序综合整治“春季行动”和“暑期整顿”,对“不合理低价游”典型案例予以曝光,并关停数十家涉嫌“不合理低价游”网站。

业内人士认为,本次修订《导游管理办法》,吸纳了这一年整治的经验做法,把整治“不合理低价游”典型列入上升为规章制度。中国旅游研究院战冬梅博士在接受《工人日报》记者采访时表示,游客被导游强迫购物之所以屡禁不止,“旅行社零负团费(即不合理低价游)是问题的根源,组团社低价揽客——地接社‘买团’抢客——导游胁迫消费赚游客购物‘回扣’来‘填坑’,已经成为旅游行业的一种畸形‘食物链’。此外,导游行业工资待遇的不规范性,造成导游只能通过依靠赚取游客购物佣金来获得报酬。”

强化对导游权益的保护

值得注意的是,在整治“不合理低价游”这一问题上,《办法》还突出了对导游权益的保护。《办法》规定,旅行社要求导游接待以不合理低价组织的旅游团队或者承担接待旅游团队的相关费用的,导游有权向旅游主管部门投诉举报。

“一些低价团会要求导游交押金,然后以购物的形式去挣钱,对导游来说,其实风险很大。”天津市某大型旅行社导游刘杰告诉《工人日报》记者,《办法》明确导游可以对“不合理低价游”说不,实际上也是对导游的一种保护。刘杰表示,像他供职的大型旅行社,已经鲜有低价游等现象,但在一些小社,可能还存在着。“行业内还有很多没有导游证的‘黑导游’,他们更倾向于对导游证没有要求的‘低价团’。”

相比2016年9月废止的《导游人员管理实施办法》,新《办法》多了“导游职业保障与激

励”部分。

除了上文提及的对“不合理低价游”说不,《办法》重申了导游的人格尊严受到尊重,人身安全不受侵犯,合法权益受到保障。导游有权拒绝旅行社和旅游者侮辱其人格尊严、违反其职业道德等方面的要求。《办法》还规定,旅行社应当与通过其取得导游证的导游订立不少于1个月期限的劳动合同,并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬,缴纳社会保险费用。

一位从事导游行业10年的导游曾表示,自己曾在3家旅行社工作过,但没有一家旅行社付给基本工资。此外,不少导游连“五险一金”都需要自己付给旅行社。

“导游群体过去一直未有明确的保障细则,导致许多导游是‘裸奔状态’。”在战冬梅看来,导游群体的利益需要得到重视。只有导游的生活得到了保障,待遇得到了提高,职业有了尊严,导游才能用心服务好游客。另一方面,导游在旅游中起到了至关重要的作用,而实际得到的利益分配往往较低,导游权益提升可以使利益分配更加平衡。

此外,《办法》还明确了许多人性化且操作性强的措施,比如旅行社等应当为女性导游提供执业便利,实行特殊劳动保护;旅行社提供的旅游客运车辆应当设置“导游专座”,安排导游就座,避免在高速公路或危险路段站立讲解,鼓励景区对从事执业活动的导游免除门票等。

导游证将实现电子化

导游证电子化是《办法》的一大亮点。《办法》规定导游证将采用电子证件,由国家旅游局制定格式标准,各级旅游主管部门通过全国旅游监管服务信息系统实施管理。电子导游证以电子数据形式存储于导游个人的移动电话等移动终端设备中。

导游的执业轨迹、评价信息、奖惩情况等,均归集于电子导游证,全部纳入导游的

执业档案。同时,导游的执业情况和相关个人信息都可以在网上查到。业内人士认为,这些举措依托现代技术的便捷,能够从源头上堵住“假导游”、“黑导游”侵害游客权益、扰乱旅游市场的可能。

“电子导游证件方便了年检,对旅行社里面负责导游调度的人员也是利好。”刘杰如是说。

另一方面,电子导游证改变了原IC卡导游证制作流程复杂、核发时间长,执法成本高的情况,游客、景区、执法人员等通过扫描电子导游证上的二维码识别导游身份。据悉,原IC卡导游证已于2017年10月31日停止使用,全国全面启用电子导游证。

《办法》的另一亮点是导游资格证有效期更替。《导游人员管理实施办法》要求“获得资格证3年未从业的,资格证自动失效”。这意味着资格证是有期限的,3年不使用就作废了。但《办法》不再提导游资格证有效期,只提导游证的有效期为3年。这就默认导游资格证是无期限的,终身有效的。

对于这一变化,战冬梅认为,导游资格证终身有效,对取得导游资格证的群体但未从事导游工作的人能够快速回岗,降低回岗的成本;其次,旅游目的地有明显的淡旺季,淡季导游过多,旺季导游不够用。“现实情况很多导游是兼职工作,行业流动性大,保留导游资格证可以疏解旺季导游不够用,淡季导游换岗的尴尬。”

不过,战冬梅也指出,导游资格证终身有效也可能带来一定的弊端,例如部分导游多年不从事行业工作而导致专业技能生疏,实质已不具备导游从业技能要求,其回岗后导致导游队伍水平下降。

旅游观察



王建国

说走就走对于我这个工薪阶层来说,以前可是想都不敢想的事,现在却像我翻阅的旅游“手账”一样,那么真实,仿佛就在昨天。在这几年的境外旅途中,除了可圈可点的人文、历史、环境与建筑等,那就是明显感到经过多方面的努力,中餐越来越受欢迎,以致我们在万里之外吃家乡菜不再是奢望。对于这一点,我前年参加某旅行社组团,为期一个月的“巴尔干地区国家游”的印象就颇为深刻。

记得团员们在浦东国际机场如期集中时,我发现一些团友担心境外吃西餐吃不惯,故带着“方便面、榨菜、萝卜干、辣椒酱”等家乡菜。个别团友带的菜竟占据了一半行李箱的空间。他们事先从旅行社发的行程单上获悉,此次为期30天的旅途中,除了酒店提供的自助式早餐,其余多数为西餐的“三道餐”,即“餐前开胃汤、主菜、甜点”。

我对他们的准备完全可以理解。毕竟,国人的肠胃与国际接轨需要时间适应。但出乎预料的是,30天的旅游活动结束后,大多数团友的家乡菜却基本上被团友带回,或者就地送人。何故?因为带队女领队一路上与地接导游向接待餐厅提出将西餐改良为中餐。出于共同的目的,巴尔干国家沿途参与接待的西餐也积极给予配合,除了满足女领队的要求,西餐的大厨们还主动在食谱上创新。有一次,我在保加利亚首都索非亚的一家西餐厅居然吃到使用大米饭做成的配菜,松软的口感极像土豆泥。我也曾经在克罗地亚首都萨格勒布的一家西餐厅喝到用粉丝、细面条等做成的餐前浓汤,口感极好。

看见团友们对改良的西餐(实际上就是中餐)的胃口大开,颇费心思的女领队十分开心,此举不仅减少以往团友既吃不惯“三道餐”的问题,也减少西餐接待过程中大量甜食、肉食等食材的浪费,可谓“双赢”。

印象最深的是,前不久,我与妻子跟团去英国旅游,近20天内,一路旅途中吃的几乎全是中餐。开餐厅的老板不是福建人,就是浙江人或者四川人,在中餐厅就餐的不仅是中国人,还有一些拖家带口的老外。甚至,在爱丁堡看见,一群中学生在中餐馆举行生日聚会。看来,色香味俱佳的中餐也在悄悄改变着一些老外的味蕾,致使他们的饮食变得多样化。

对此,我也心知肚明。我国已经是世界旅游大国,不仅给各国送去大量的游客,而且成为一些国家的经济增长点。为了保护游客与国家利益,埃及还设置旅游警察。由此看来,今后出国旅游,国人不必担心饮食问题,在外国品尝家乡菜会成为平常,不必带榨菜与老干妈等了。其实,这样的口福也是旅途中的美好记忆。

全国首趟众筹旅游专列西安开行

明年或将开行更多众筹专列

本报讯(记者曲欣悦 毛浓浓 通讯员宋刚)11月8日6时56分,全国首趟众筹旅游专列Y867次旅客列车从西安火车站驶出开往漳州东站,开启为期13天的旅行,预计于20日凌晨左右返回西安。

“这是首次尝试用众筹形式开行旅游专列,一共在新浪微博众筹平台设置了100个乘车名额,截至11月6日报名结束已全部报满。”西安铁路局陇海旅游集团副总经理李丽介绍,本次采取线上线下两种方式进行众筹,通过新浪微博众筹平台和各旅行社共募集到乘客642名,达到列车总席位的一半以上。

记者注意到,该众筹旅游专列选择了南方气候较为温暖的广西巴马、福建厦门、海南海口等城市为目的地,分A、B两条线路,涵

盖了北海、鼓浪屿、武夷山、南普陀寺、洞庭湖、君山岛等多个著名景点。

李丽表示,出游乘客还可以将火车作为“移动的旅馆”,将大件行李寄放在火车上,旅游更加轻便、舒心。

据了解,今年国庆期间,西安市铁路局联合清华大学设计团队推出“众筹开火车”平台。首趟“众筹火车”已于10月7日在西安至榆林间开行,可以根据旅客需求来调整发车到达时间,乃至硬座、硬卧或者软卧座位的数量,上座率达到100%。

西安铁路局陇海旅游集团表示,明年会有更多专列线路通过众筹的方式开行,比如把2018年旅游专列的线路方向均提供到众筹平台上,根据旅游者的出行需求,设计出更多适合市场的定制化旅游线路。

中国国际旅交会启幕

本报讯(记者黄翰)2017中国国际旅游交易会于11月17日至19日在昆明举办。作为亚洲规模最大的旅游专业性展会,本次旅交会实现了四个“新突破”。

据2017中国国际旅游交易会组委会秘书长、云南省旅游发展委员会党组书记、主任余余介绍,本届旅交会由国家旅游局、中国民用航空局、云南省人民政府共同主办,自2001年至今,旅交会已在云南成功举办8届,本届旅交会将呈现四大新亮点。

首先,云南将通过举办中国东盟旅游合作年闭幕式活动、“澜沧江—湄公河旅游城市发展研讨会”等活动,促进旅游实现新突破。其次,将通过重点展示云南在旅游市场秩序整治、旅游产业转型升级、“一部手机游云南”等方面取得的成果,展现云南建设旅游强省所取得的阶段性新成就、新突破、新发展。同时,本届旅交会充分融入云南特色,重点推介大香格里拉品牌,在稳步推进旅游融合发展的同时,今年首次在云南馆设置了体育旅游馆、健康旅游馆,展示云南自然风光和民族风情。

此外,余余表示,在旅交会期间,云南还将有针对性地推介重点考察线路和产品,通过旅游交易会专业洽谈会、专业推介会等多种形式,促进交易成果实现新突破。



西柏坡景区迎来红色旅游热

11月9日,在西柏坡景区,景区讲解员郭薇(左一)结合西柏坡的红色历史通过快板书的形式向游客宣讲十九大精神。近日,河北省西柏坡景区迎来红色旅游热潮。据统计,今年11月份第一周西柏坡景区接待游客近8万名,是去年同期游客数量的近1倍。西柏坡是中国革命圣地之一,2012年以来,共有2500多万名游客来此参观,接受红色文化教育。 新华社记者 中宏摄

走近师生 深入师生 激励师生

(上接第1版)

中央宣讲团成员、全国人大常委会法制工作委员会主任沈春耀18日上午在中山大学怀士堂围绕学习贯彻党的十九大精神作宣讲报告,并与师生交流互动。现场提问踊跃,气氛热烈。

中山大学材料科学与工程学院2016级本科生郭宜闻说,十九大报告以鼓励青年作为结尾,对我们新时代新青年有非常大的鼓舞。我们处在实现“两个一百年”奋斗目标的新时代,心里要装着国家、人民、民族,要勇于担当,才能担负起新时代赋予我们的使命。

他用二十年打造“国之重器”

(上接第1版)

接下来,南仁东带着300多幅卫星遥感图,跋涉在中国西南的大山里,他要寻找当地的窝沟——几百米的山谷被四面山体围绕,正好挡住外面的电磁波。

寻找适合建造望远镜的地点,南仁东带着团队不辞劳苦徒步入贵州深山,考察地形地貌。“为了选址,南老师当时几乎踏遍了那里的所有土地。”南仁东学生甘恒谦回忆,“有的荒山野岭连条小路也没有,当地农民走着都费劲。”最终,历时12年,对1000多个洼地进

行比选,贵州省平塘县的一处洼地被选中作台址。地点找到了,但不能筹到足够资金?南仁东心里没底,他又干上了“推销员”的工作,大会小会、国内国外,逢人就推销大望远镜项目。度过了举步维艰的最初10年,FAST项目渐渐有了名气,跟各大院校合作的技术也有了突破进展。2006年,立项建议书最终提交,通过了最后的国际评审。从2011年开工令下达起,在5年半的工程建设过程中,先后150多家国内企业、20余家科研单位、数千人的施工

队伍相继投入FAST建设。关键技术无先例可循,关键材料急需攻关,核心技术遭遇封锁……从研制到建成的20多年时间里,南仁东带领老中青三代科技工作者克服了不可想象的困难,实现了由跟踪模仿到集成创新的跨越。为了讨论项目细节,南仁东带着同事们工作到凌晨是常事。常年在工地,南仁东因为劳累而面容沧桑、皮肤黝黑,他自嘲道:“我就像个农民。”

在中国射电望远镜首次宣布新发现脉冲星前不到1个月,南仁东这位“天眼”之父走了。这项宏伟的工程依旧在默默地仰望未知星空,探索浩瀚宇宙,在可以预见的未来,这里的发现,将影响全人类的视野。

一线城市新房价格环比下降

市新建商品住宅和二手住宅价格环比分别下降0.1%和持平。二线城市新建商品住宅价格环比上涨0.3%,涨幅比上月扩大0.1个百分点,二手住宅价格环比上涨0.2%,涨幅与上月

相同。三线城市新建商品住宅价格环比上涨0.3%,涨幅比上月扩大0.1个百分点;二手住宅价格环比上涨0.2%,涨幅比上月回落0.1个百分点。

本报北京11月18日电(记者赵剑影)今天,国家统计局发布的10月份70个大中城市住宅销售价格统计数据显示,10月份房价总体稳定。70个大中城市中,一线城市新房价格环比下降,二手房价格持平;二三线城市二手房价格涨幅与上月相同或回落。

据国家统计局初步测算,10月份,一线城

工作委员会(中国精协)的会员,也是自闭症孩子的妈妈,全职在家带孩子。她和12位家长参加了中国精协在黑龙江省设立的自闭症家长工作站,自助同时也助人。

去年6月至8月,中国精协对200个家庭进行了入户探访,探访中发现了一个令人很心痛的问题——有的大龄自闭症患者在父母去世后,自己就消失了!实际上,家长们不得不对这个难题——如果孩子不在,孩子怎么活?白涛希望自己不在的那天,能有适合孩子生活的地方,让他们快乐平安地度过一生。

2015年,中国残联、国家发展改革委、民政部等八部门印发《关于发展残疾人辅助性就业的意见》,要求到2017年所有市辖区、到2020年所有县(市、旗)至少建有一所残疾人辅助性就业机构,基本满足具有一定劳动能力的智力、精神和重度肢体残疾人的就业需求。公办或社会资本兴办的残疾人辅助性就业机构建设用地按公益事业建设用地纳入计划。

目前的困境是,这样的地方不适合自闭症孩子。“很多人不懂,自闭症孩子和别的孩子不一样。”白涛曾经领着儿子去一家残疾人就业指导中心做手工,“去时孩子很开心,也很喜欢那里的环境,但没到十分钟,老师就出来说你家孩子控制不好情绪,会影响别人。”

不久前,志愿者在松花江畔为孩子们举办运动会,有过路者小声嘟囔着“傻孩子”。“他们不是傻子,甚至比正常人还聪明。”教练不断解释着。有家长把孩子送到收纳智障儿童的残疾人训练中心,老师教认人民币,智障孩子记不住,自闭症孩子记住了。

根据亲身体会和实际调研,白涛和其他家长针对自闭症人群特点,向有关部门提出建议,根据自闭症的特点建立庇护工厂。他们得到的答复是:已经开始对这个群体关注了。家长们希望通过政府购买公共服务的方式来解决后顾之忧。目前,这一切还在进行中。

父母去世后,孩子消失了

前几年李岩手术后躺在病床上时,觉得非常无助,因为,孩子还无处托付。如今,她的病情得以控制,但这种恐惧始终未减轻。白涛是中国精神残疾人及亲友协会家属

去境外旅游不用带榨菜了

(黄荣 张青青)