

导游敬业 旅游增色

“边玩边挣钱”“可以去很多地方旅游”，是很多人对导游这个职业的第一印象。但屡屡爆出的负面新闻，如“导游强迫游客购物”“导游辱骂游客”“导游欺诈游客”等消息，又使这个群体被污名化。导游，这个承担着引导游客领略山川人文之美、帮助游客安排好旅程的重要角色，如何才能为一个地区的旅游业增色？

云南旅游史上“最严”新规中，对改进导游管理方式提出了“建立全省导游管理平台”等3条具体措施，为云南导游行业未来发展指明了方向。

旧的管理方式亟待改变

张晶（化名）是云南一家大型国企的员工，10年前，因为喜欢旅游，张晶通过导游人员资格考试，取得了导游证书。“当时是图有导游证书去很多景点玩都可以免门票。而且像我们工作周期性比较强，在闲暇的时候，还可以出去带几个短途旅行团，挣点零花钱。”

据了解，我省过去的导游管理方式相对比较松散。除一部分旅行社的签约导游外，还有相当一部分从业者是挂靠到行业协会等平台上的。有的旅行社有固定导游，规模比较小的旅行社则不一定有自己的签约导游，只在有业务需要的时候，再通过导游协会这样的行业组织来调配。包括一些大的旅行社，在旅游旺季业务繁忙的时候，也要聘请一些临时导游。

云南师范大学教授吴宝璋介绍，导游与旅行社、导游服务公司等机构之间的关系不明确，加上导游自身素质良莠不齐，给行业发展带来了许多问题。“导游行业中出现的很多问题是与这相关的。没有固定收入，而且零团费带团，一些导游就会通过强迫游客购物或者增加收费项目来弥补，由此导致冲突，甚至会有打骂游客这样的恶性事件发生。”吴宝璋说。

除此以外，行业缺乏更公开透明的评价体系和与之相应的待遇匹配，也使一些从业人员没有自我提升的动力。

在游客不能自己选择导游的情况下，一般来说好的导游和一般导游的待遇差别，主要体现在旅游团和线路的安排上。张晶说：“有经验的、业内口碑好的导游，比较容易被安排去带一些优质团。”

“虽然导游也有中级、高级职称，但在过去，取得职称也不一定意味着待遇提高，很多人也没有动力去提高。”吴宝璋说。

三条措施规范行业管理

4月15日起，新规正式施行。针对导游行业在管理方面存在的问题，新规提出了“建立全省导游管理平台”“公开导游服务质量评价”“强化签约导游管理”等3条具体改进措施。

新规规定，要建立全省统一的导游管理信息平台，将全省导游纳入平台监管；建立导游服务质量网上评价系统，方便旅游者对导游服务质

白族导游为游客讲解

