

● 聚焦助企纾困 推动高质量发展

工作可以停 精神不能丢

自救向上,金牌导游作示范

□ 本报记者 张宇

10月10日,北京金牌导游曹震结束一场直播后,急匆匆地赶回家收拾行李,因为第二天他要赶赴西藏,跟当地的导游交流业务。扬州的金牌导游郭程刚刚结束了一场小剧场演出,回家后还要继续他的大运河博物馆导游词编纂工作。安徽的金牌导游李国鸣马上就要开启新一场的旅游推介……疫情开始至今,很多金牌导游积极寻求出路,继续发光发热,用实际行动向整个导游群体、向社会传递着自救向上的精神风貌。

“曾经有一段时间很低落,因为看不到未来。”“疫情刚开始时,因为经历过‘非典’,我们还比较乐观,觉得很快旅游市场就会恢复正常。但是,国外疫情全面爆发,国际旅游重启似乎遥遥无期,大家都很彷徨。”“作为一名导游,已经习惯了忙碌的状态,疫情防控期间宅在家里其实是一种煎熬。”采访中,金牌导游们向记者描述了疫情刚开始时他们的内心状态。

“因为导游是按工作量计算报酬,带不了团就意味着没有收入,房贷、信用卡、生活开销等变成了一座座大山压了下来,好在身边还有一群正面积极的朋友在携手同行。”来自四川的金牌导游张群告诉记者,当时的压力主要来自两方面:一是时间的不确

“闲下来后,你有更多的时间去思考旅游行业的出路,或者说导游这个职业未来的发展方向。自媒体时代,旅游业的变革是必然的,而疫情只是加速了这个变革。”李国鸣告诉记者。作为一线从业者,他们深刻地感受到了疫情期间旅游行业的变化,并尝试积极调整适应这种变化。

“最大的变化是游客出游方式的改变,他们更愿意选择自驾或者小包团出游。针对这种转变,导游积极改变惯常的带团思维尤为重要。定制团、小包团的客人对导游服务要求较高,我们需要从安排式导游转变为服务型管家,让游客出行更加舒心。此外,讲解内容也需要提升,定制游的客人行程更加随性,对碎片化的服务需求增加。伴随着互联网的发展,我们很多日常的讲解内容,游客已经可

疫情发生后,为行业发声,以身作则,传递正能量成为很多金牌导游的主要工作内容之一。

“继续讲好四川故事,积极传播正能量是我作为一名金牌导游的使命。”张群认为,金牌导游应该发挥出自己标杆示范性作用。“越是困难时期金牌导游越是要积极开拓进取,越是寒冬时期,越要积极帮扶同行、抱团取暖。”

2020年2月到5月,曹震多次参加公益赋能活动。在他看来,作为金牌导游,为行业传递正能量义不容辞。2020年2月,北京导游协会倡导所有导游员停工不停学,倡导推进“全民阅读计划”,曹震带动自己周边的导游员一起



积极自救 寻找出路

定,不知道什么时候才能重新拿起导游旗,另一方面是生活的压力。“去年2月底,我们开始寻找出路。当时,大家因为疫情闲在家,看直播成为最主要的休闲方式,我们便开始筹划做直播,自拍拍摄、剪辑、运营。”

“没有经济收入只是一方面,更重要的是因为离开了那种与游客沟通的感觉,少了那份工作的状态而倍感乏力。所以在这种状态下,我觉得我得找个事情做。”来自扬州的金牌导游郭程的想法很简单,就想让自己忙碌起来,“那个时候,大家

修炼内功 适应变化

以通过手机查询,这就要求导游挖掘讲解内容的深度,拓宽广度。”张群分析道,为了适应这种趋势,张群和工作室的导游一起,打造个人IP,推出了景点精讲服务。“游客可以通过OTA平台下单,导游为游客提供2—3小时景点深度讲解,截至今年国庆,我们已为近2万人次游客提供了深度讲解服务。”

采访中,很多金牌导游都提到了游客的个性化需求。“作为一线导游员,你会发现游客个性化需求越来越多,并且愿意为高品质的服务买单。”卫美佑表示,“例如摄影团,对导游的要求就是具备线路规划能力的同时还

帮扶同行 扛起责任

积极加入这个学习计划,并推荐了相关书籍。2020年3月,曹震作为一名志愿者参与到了北京入境人员的接待和协助转运的工作……“也是力所能及地为行业做些贡献吧。”他说。

“我们以导游协会为载体,发起了线上培训项目,从疫情开始到现在,保持着每周2—3次的节奏,覆盖人数已经有上万人次。”李国鸣表示,通过培训,希望给导游传达一份信心,同时也是修炼内功,以良好的姿态迎接疫后旅游行业的全面复苏。为了给旅游专业

中旅旅行:发挥入境游优势 开发新品寻突破

□ 本报记者 张宇

10月11日,2021年驻华外交官“发现中国之旅”启动仪式在北京举办。中国旅游集团旅行服务有限公司(以下简称中旅旅行)承接了本次活动的方案策划及执行工作。“基于在入境市场的深厚积累,在路线设计上,我们力求全面展现中国文化,充分展示中国疫情防控成果。”中旅旅行总经理助理张克雄告诉记者,希望通过外交官们在潜在客源国或地区的影响力,宣传中国旅游。

活动当天,中旅旅行来自希腊、阿尔及利亚、阿联酋、朝鲜、黎巴嫩、马耳他等国家的驻华大使及34个国家的40位外交官安排了一系列游览体验项目,将北京的旅游资源与历史文化有机结合,把胡同游览、京剧赏析、非遗体验和日落观赏进行串联。

多年来在入境游市场积累的良好口碑成为疫情防控阶段该社转型创新的重要基础。“国外疫情形势的不确定

性让入境游市场遭受重创,业务恢复遥遥无期,寻找新业务势在必行。”张克雄说,去年,公司将目光锁定在华外国人出境市场,针对这一群体推出了一系列产品,市场反馈良好。

“深耕入境旅游市场多年,我们非常了解在华外国人这一群体,同时对国内旅游资源也很熟悉,在服务、产品开发方面优势明显。”中旅旅行在华外国人游中国项目产品负责人王波告诉记者,在华外国人和初次入境的外国游客不同,他们对中国已经有了初步了解,因此,在开发产品时需要深挖更具特色的旅游资源,要注重与大自然的紧密结合,产品类型偏向于轻度探索型。在行程中,要留出更多自由活动空间,每条线路都要配备保险产品,提供“无忧之旅”。

深耕在华外国人市场的同时,中旅旅行还持续深化与文化和旅游部门的合作,以高品质和文化内涵为特色,积极开拓新的消费场景。2020年以来,该社相继推出“故宫里的小怪兽”

都很彷徨、焦虑,但出路还得自己找。”因为从小学曲艺的缘故,郭程开始尝试用曲艺的形式把导游讲解搬上了直播。国内疫情逐步稳定后,郭程又全身心地投入到小剧场的演出改造中。

“经历最初的担心之后,我决定转型,自己给自己提的要求是转型但是不转行,跨界但是不越界,还是要扎根立足在旅游行业。”来自安徽的金牌导游李国鸣这样解释了他的自救之路,“疫情防控期间开始尝试做自媒体,直播带货,短时间内收入并不

也能让大家忙碌起来。

“金牌导游员应该发挥自己作为行业带头人和风向标的作用,去影响更多的导游群体。”来自湖南长沙的金牌导游黄武告诉记者,长沙的导游小伙伴们依托协会这一平台,在长沙市文化旅游广电局的支持下,推出长沙红色导游系列培训班、长沙研学导游系列培训班、长沙中高级及外语导游培训班等各类培训班,并积极参与金牌导游进校园等活动。黄武说,作为一名国家级的金牌导游员,要主动带领和引导本地导游群体去克服目前的困难,寻求新的突破和发展,承担起金牌导游员应有的责任,体现金牌导游的价值。

疫情防控期间,很多金牌导游利用这段闲下来的时间对自己的金牌导游工作室业务进行了重新梳理,并对架构进行了调整。卫美佑将项目合作制引入了工作室,形成了一人领办,其他导游配合的灵活形式。“我们希望建立一个合作平台,便于更多的导游参与。”张群也对业务线进行了梳理,邀请更多金牌导游加入,希望通过群体力量,承接更多项目。

“现在的游客是愿意为知识买单的,他们很多都是为了了解某处而出游,所以导游的专业服务要更具针对性和专业性,才能满足游客需求。”郭程认为,忙时带团,闲时读书,空闲时亲身去体验,应该成为导游的工作常态。

疫情防期间,很多金牌导游利用这段闲下来的时间对自己的金牌导游工作室业务进行了重新梳理,并对架构进行了调整。卫美佑将项目合作制引入了工作室,形成了一人领办,其他导游配合的灵活形式。“我们希望建立一个合作平台,便于更多的导游参与。”张群也对业务线进行了梳理,邀请更多金牌导游加入,希望通过群体力量,承接更多项目。

也能让大家忙碌起来。

“金牌导游员应该发挥自己作为行业带头人和风向标的作用,去影响更多的导游群体。”来自湖南长沙的金牌导游黄武告诉记者,长沙的导游小伙伴们依托协会这一平台,在长沙市文化旅游广电局的支持下,推出长沙红色导游系列培训班、长沙研学导游系列培训班、长沙中高级及外语导游培训班等各类培训班,并积极参与金牌导游进校园等活动。黄武说,作为一名国家级的金牌导游员,要主动带领和引导本地导游群体去克服目前的困难,寻求新的突破和发展,承担起金牌导游员应有的责任,体现金牌导游的价值。

疫情防期间,很多金牌导游利用这段闲下来的时间对自己的金牌导游工作室业务进行了重新梳理,并对架构进行了调整。卫美佑将项目合作制引入了工作室,形成了一人领办,其他导游配合的灵活形式。“我们希望建立一个合作平台,便于更多的导游参与。”张群也对业务线进行了梳理,邀请更多金牌导游加入,希望通过群体力量,承接更多项目。

“天坛声学建筑遗迹”等富有地域和文化特色,突出深度体验的创意旅游产品,并凭借“故宫以东 一见如故”荣获“2020年文化和旅游融合发展十大创新项目”称号。

“中旅旅行将以此次驻华外交官‘发现中国之旅’系列活动为契机,持续关注驻华使领馆工作人员的游览需求,打造‘外国人在中国’家庭游团组,适时推出‘中外同游’产品。”王波说。目前,该社一方面发挥口碑效应,做好二次营销。同时,充分利用微信公众号、短视频平台等扩大宣传范围,深挖在京外企及使领馆工作人员的需求,力争2021年下半年在组织接待人数方面实现新突破。

“长远来看,我们对入境旅游恢复的信心依然坚定。回顾历史,不管是流行病疫情,还是恐怖事件,或是其他自然灾害及人为灾害,这些突发危机事件虽然使旅游业短期内遭受重创,但国际旅游市场均能实现较快恢复。”张克雄表示,伴随国内大众旅游

市场日趋走向成熟,旅游基础设施不断完善,旅游服务品质持续提升,未来,入境旅游高质量发展的基础更加稳固,入境旅游的恢复和提升是可以预见的。

在积极转型,开发新业态、新客源以及新产品的同时,中旅旅行也在积极梳理入境游业务,疫情发生至今,该社一直与海外客户保持积极互动。

“我们会定期召开视频会议,了解客户的情况。在表达慰问与关怀的同时,也传达告知中国疫情控制情况,互相鼓励。通过电话、视频会议以及电子邮件,推送最新行业资讯和公司产品,传递我们并没有因为疫情而停止工作、且一直在为入境游业务的恢复而努力的状态。同时,定期汇总我们的创新产品,组织境外客户参加在线新品培训会,定期更新FACEBOOK以及公司的外文网站,收集整理境外客户的意见反馈,更新和优化相关产品,以期入境游市场恢复后,第一时间将新产品推向市场。”张克雄表示。



左图为卫美佑导游技能大师工作室与遂宁市职业技术学校共同举办“金牌导游见面会”。工作室 供图
右图为黄武在湘潭组织培训。黄武 供图

多,但至少是一个新的出路。另外,我开始积极参与单位的目的地营销推介工作,为自己的职业之路寻找另一种可能。”

“旅游一线工作没有办法去继续,但旅游行业没有停摆。”拥有高级导游证书的李婷,积极投身到了单位的导游培训工作中。“公司有海外资源的优势,有一个线上商城,我们也会参与到商城的销售工作中。积极自救,能逆风翻盘就是对自己最大的肯定。”

“疫情之前,我个人从事比较多的是出境旅游的领队工作,所以出境旅游全面停止后,觉得压力非常大。”来自四川的金牌导游卫美佑表示,尝试直播,他和其他导游做了很多尝试,经过一段时间的坚持,终于看到了成效。

习了短视频制作,考取了咖啡、红酒品鉴方面的证书,并且正在准备报考旅游类专业的研究生。

“现在的游客是愿意为知识买单的,他们很多都是为了了解某处而出游,所以导游的专业服务要更具针对性和专业性,才能满足游客需求。”郭程认为,忙时带团,闲时读书,空闲时亲身去体验,应该成为导游的工作常态。

疫情防期间,很多金牌导游利用这段闲下来的时间对自己的金牌导游工作室业务进行了重新梳理,并对架构进行了调整。卫美佑将项目合作制引入了工作室,形成了一人领办,其他导游配合的灵活形式。“我们希望建立一个合作平台,便于更多的导游参与。”张群也对业务线进行了梳理,邀请更多金牌导游加入,希望通过群体力量,承接更多项目。

也能让大家忙碌起来。

“金牌导游员应该发挥自己作为行业带头人和风向标的作用,去影响更多的导游群体。”来自湖南长沙的金牌导游黄武告诉记者,长沙的导游小伙伴们依托协会这一平台,在长沙市文化旅游广电局的支持下,推出长沙红色导游系列培训班、长沙研学导游系列培训班、长沙中高级及外语导游培训班等各类培训班,并积极参与金牌导游进校园等活动。黄武说,作为一名国家级的金牌导游员,要主动带领和引导本地导游群体去克服目前的困难,寻求新的突破和发展,承担起金牌导游员应有的责任,体现金牌导游的价值。

市场日趋走向成熟,旅游基础设施不断完善,旅游服务品质持续提升,未来,入境旅游高质量发展的基础更加稳固,入境旅游的恢复和

“天坛声学建筑遗迹”等富有地域和文化特色,突出深度体验的创意旅游产品,并凭借“故宫以东 一见如故”荣获“2020年文化和旅游融合发展十大创新项目”称号。

“中旅旅行将以此次驻华外交官‘发现中国之旅’系列活动为契机,持续关注驻华使领馆工作人员

“我们会定期召开视频会议,了解客户的情况。在表达慰问与关怀的同时,也传达告知中国疫情控制情况,互相鼓励。通过电话、视频会议以及电子邮件,推送最新行业资讯和公司产品,传递我们并没有因为疫情而停止工作、且一直在为入境游业务的恢复而努力的状态。同时,定期汇总我们的创新产品,组织境外客户参加在线新品培训会,定期更新FACEBOOK以及公司的外文网站,收集整理境外客户的意见反馈,更新和优化相关产品,以期入境游市场恢复后,第一时间将新产品推向市场。”张克雄表示。

江苏全方位支持旅行社渡难关

□ 邵子君

实施社保扶持政策、实行税收减免政策、加强惠企金融支持、支持开发创新产品、鼓励拓展客源市场、支持开展人才培养、培育壮大服务品牌……9月,江苏省文化和旅游厅、省财政厅、省人力资源和社会保障厅等部门联合印发了《关于积极应对疫情影响进一步支持旅行社企业高质量发展的若干政策措施》(以下简称《措施》),推出七方面、22条措施为旅行社行业提供相关支持。与此同时,江苏还提前开展了旅行社企业奖补工作,以解旅行社的燃眉之急。江苏旅行社行业也在多措并举,积极转型自救。

雪中送炭

“今年到目前为止,公司已经亏损了300多万元,预计全年亏损将达400万元左右。”无锡中旅信程旅游股份有限公司执行总裁邵满亮说,在这个时候,来自政府相关部门的帮助显得尤为重要。今年奖补的速度非常快,江苏省文化和旅游厅9月中旬发的通知,当月20号左右提交材料,10月初就对获得补助的单位进行了公示。按照往年的奖补方案,第一档奖补金额最高可达40万元,对旅行社的帮助非常大。

扬州苏之旅国际旅行社总经理王广华坦言,已经有很多员工停薪留职另谋出路。对于旅行社而言,一年中最重要的暑假市场几乎颗粒无收,加之眼下已经进入淡季,在这样的情况下,虽然还不知道奖补金额是多少,但是,对于旅行社来说也是雪中送炭。

苏州文化国际旅行社总经理张华明表示,当前,旅行社依然面临困境,专业人才流失率很高。《措施》给予的资金支持,以及苏州公布的《关于进一步加强政策支持支持旅行社高质量发展的若干措施》中,对符合条件的旅行社结合岗位需求开展旅游行业职业技能培训并给予培训补贴等工作,都是非常重要的扶助方式。

江苏金陵商务国际旅行社总经理李靠山认为,《措施》是一个综合性的政策,通过税收减免、惠企金融、鼓励拓展业务等一揽子方式,多部门共同发力,支持力度更大。“接到通知后,我们就开始积极申报相关补助了”他说。

有的放矢

江苏省文化和旅游厅市场管理处(安全监管处)相关负责人介绍,为保证《措施》更有针对性,确保各项纾困措施直接惠及企业,省文化和旅游厅多次召开旅行社企业代表座谈会,了解企业

整体状况。同时,赴各地调研旅行社企业的经营现状以及面临的困难,综合各种因素,快速、有效地解决企业遇到的难题。

以奖补工作为例,经对比2021年和2020年江苏省旅行社企业奖补工作方案发现,在申报条件中,最明显的差别在于去年“组接人天数”是主要指标,要求“组接人天数不少于3000人天”,今年则改为“旅游业务营业收入不少于300万元”,并且多了一条,即“主动调整经营理念和发展模式,重点开展‘江苏人游江苏’等旅游业务”。此外,评定规则也予以细化,今年的奖补工作方案要求,从“江苏人游江苏”组织人次、旅游业务营业收入、实缴税金、缴纳社会保险员工人数、涉疫旅游团队和“机票+酒店”退费实际金额5个方面进行考核,5项指标取加权系数之和并由大到小排序,排位越靠前,获得的奖补金额越高。

邵满亮表示,考虑到疫情影响,奖补政策从企业营收、缴税、稳岗等多方面进行考量,这样的调整让奖补政策更加公平、合理。“如果单纯以组接人天数评判,我们很难拿到足额奖补。但企业缴纳社保员工有270人,实缴税金达40.76万元,涉疫旅游团队和‘机票+酒店’退费实际金额达164.54万元,综合这些因素,我们才出现在了奖补名单上。”

得到资金支持的同时,旅行社还希望得到进一步扶持。张华明表示,希望文化和旅游主管部门组织开展“来苏州旅游都挺好”“苏州人游苏州”等活动,推动旅行社业务发展。

转型自救

在《措施》的激励和扶持下,江苏各地旅行社纷纷采取自救措施。

李靠山说,目前,金陵商务国际旅行社主推短线游产品。“短线游利润薄,那么,我们就把短线游做出规模,以量取胜。比如,针对自驾游客群,我们聚焦距南京不到100公里的镇江丹阳九里风景区,做孝文化主题线路,以高品质吸引游客抱团。”

王广华表示,苏之旅正在积极转型,尝试推出“网络+自驾”打包产品。虽然产品薄利,且操作难度大,但是,可以让员工有事可做,慢慢积累经验。“其实,‘双减’政策对旅行社也是利好消息,我们现在要做的就是挺过当下。”

邵满亮说,考虑到散客市场极易受到疫情影响,所以,公司把重点放到了相比风险更小且更有计划性的团队市场上,专攻企业团建、中小学研学、社会团体康养活动等细分市场。此外,公司还在“旅游+”上做足功课,推出一些定制化线路,更好地满足游客需求。

旅游投诉典型案例解析

旅行社不得擅自变更旅游行程

案由

游客李某向广西壮族自治区防城港市旅游质量监督管理所投诉,其一行6人参加广西某国际旅行社组织的越南芒街三日游,团费0元。行程中,导游许某擅自变更旅游行程并安排进店购物,李某共计消费1000元。

经调查,广西某国际旅行社以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物获取不正当利益。旅游合同约定,旅游行程为“参观中国免税店、北仑河风光、中越友谊大桥、越南免税店,入境后参观芒街市容市貌、芒街商业街”等,并未约定购物行程。但导游许某未经游客同意,安排游客进入越南和平商场购物。经调解,该社同意为游客办理退货并先行垫付货款,该社及导游的违法行为另行“诉转案”立案查处。

我国旅游法规定,旅行社不得擅自变更旅游行程。旅游法第六十九条第一款规定:“旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排。”《导游人员管理条例》第十三条规定:“导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。”

旅行社不得擅自安排购物。旅游法第三十五条规定:“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前款规定情形的,旅游者有权在旅游行

程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。”

因此,在旅游行程中,如果旅行社、导游要安排购物、指定购物点或增加行程,须征求游客的一致同意并签订相关书面协议,否则就应当严格按照原定行程计划安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自变更。如出现上述违法情况,旅游主管部门可视情节严重程度对旅行社处以没收违法所得、责令停业整顿、罚款、吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚,对导游和其他负责人处以没收违法所得、罚款、暂扣或吊销导游证的行政处罚。

提示

为了获得更好的旅行体验,在此提醒广大消费者:

一是应选择有资质的正规在线旅游平台或正规旅行社的旅游产品,谨防上当受骗,切莫贪图便宜轻信虚假宣传。

二是出行前应应与旅行社签订包含行程安排的规范旅游合同,以免维权时缺乏相关依据,在签订合同前应仔细阅读合同内容,并向旅行社确认行程。

三是支付价款时,应将相关费用支付到旅行社对公账户,并向旅行社索取行程单、发票等材料。

四是旅途中若遇导游随意变更行程等违法违约情形,应注意保留相关证据,可通过向旅游行政主管部门投诉或向消费者协会投诉等方式积极维权。

案例提供单位:广西壮族自治区防城港市旅游质量监督管理所
案例编制单位:文化和旅游部旅游质量监督管理所
(本栏目由文化和旅游部旅游质量监督管理所 中国旅游报合办)