

让导游旗使用更规范

□ 本报记者 张宇

8月22日,北京暑热依旧。16时,逛完故宫的游客陆续在故宫博物院北门出口处集合。导游为了便于游客找到自己,将导游旗高高举起。记者发现,与去年11月见到的场景不同,挂着毛绒玩具或是图案夸张的导游旗已经不多见了。多数导游旗字迹清晰,没有一丝褶皱,看上去赏心悦目,但也有少量导游旗的旗面污浊,看不清标识和文字……

近日,为了更全面地了解各地导游旗使用情况,记者在多个导游团进行了问卷调查,采访了多位金牌导游和相关协会负责人,并进行了实地采访调研。采访结果显示,经过一系列积极引导,导游旗使用情况已有改观,但是,由于导游人数众多,加之对于兼职导游的管理相对松散,导游旗的使用仍然存在不规范情况,需要进一步加强管理。



导游带团在四川乐山大佛景区游览 本报记者 陈晨 摄

观察

导游规范执旗意识有所增强

场景一:在故宫北门,记者看到导游小高举着的黄色导游旗旗面整洁、字迹清晰,在各色导游旗中非常显眼。小高告诉记者,他在一家旅行社工作了3年。“社里对导游旗的使用有严格规定:必须使用旅行社派发的导游旗,旗面整洁不能有污渍。”在小高看来,导游旗是旅行社形象和导游职业的象征,应该严肃对待,执旗时不能过于随意、娱乐化。

场景二:在北京某景区出口处,刚刚下团的金牌导游曹震将导游旗从旗杆上取下、折好,放进书包里。“这面导游旗昨天晚上我刚刚洗过。导游旗是导游的脸面,马虎不得。”上团之前、下团之后检查、清洗

导游旗,这个习惯曹震已经坚持了很多年。“带团期间,如果不使用导游旗,我会将旗子卷好放进书包。”

场景三:在另一个北京知名景区出口处,导游小李正在等待游客集合。他高高举起的蓝色导游旗皱成一团,看不清旗面上标注的旅行社名称和标识。“你知道导游旗使用的相关规定吗?”面对记者的提问,小李坦言:“知道一些。但平时工作太忙了,没有时间认真学习。带团过程中琐碎事情太多,没有注意到导游旗旗面是否干净整洁这些细节。”

记者实地走访发现,多数受访导游知道导游旗的作用、象征意义和使用规范,能在工作执行,而有的导游

却不太重视。

导游对导游旗重要性的认知直接决定了实际带团过程中执旗是否规范,这一点与调查问卷的结果是一致的。调查问卷中,记者围绕导游旗的作用、使用方式、保管方式以及对规范使用导游旗的态度等方面进行调查,共收回120份有效问卷。

参与调查的导游中,有10年以上工作经验的占65.55%,5年以下工作经验的占26.05%,5至10年工作经验的占8.4%。可以看出,大部分参与调查的导游有较长时间的工作经验。

调查结果显示,导游对导游旗的意义和作用认知较为清晰,有89%的导游认为,导游旗是导游身份的象征、

企业品牌的展示。96.64%的导游认为,导游旗的主要作用是在集合、行进或讲解时引导游客。

在导游旗使用方式选项中,78.15%的导游表示,会按照《导游服务规范》的要求执行。少量导游知道有规范使用导游旗的规定,但并未严格执行。

在具体执旗方式上,91.6%的导游表示,可将旗帜执于胸前,或举过头顶。少量导游认为,可以扛在肩上,个别导游曾请游客帮忙执旗。由于该选项是多选题,可见仍有一部分导游不清楚相关规定,执旗不规范。

对于规范导游旗的使用方式是否有必要这一问题,69.75%的导游认为有必要。少量导游认为不重要。

“现在导游旗使用中,不规范使用的现象仍然存在。常见的有蜷曲导游旗、以玩偶取代导游旗、导游旗色彩杂乱、文字标识不规范等,这非常不利于游客识别导游旗,也不利于展示中国导游的精神风貌。”四川师范大学教授陈乾康告诉记者,“希望旅行社和导游都能够从维护行业声誉、规范导游服务的高度,主动制作规范的导游旗,规范使用导游旗。”

新版《导游服务规范》起草者、北京第二外国语学院教授韩玉灵建议,旅游是一场精神享受,而导游的专业性和精神面貌是其中的重要组成部分。今后要进一步加大对导游旗规范使用的培训,关键的是要提高导游对导游旗意义的认知。

用导游旗?”

还有业者建议,改进导游旗的结构,操作更加便利。例如,目前导游旗的结构,旗不跟杆,杆不易带。解决这个问题,需要找到旗杆和旗面更匹配的方式,比如说设置挂旗环或挂旗扣,让导游执旗更便捷。“可以考虑制作多功能导游旗杆,除了指引功能,还可以辅助导游工作。”黄志康建议。

“可以通过分级规范与灵活实施的方式来解决操作层面遇到的一些问题。”刘堂建议,“在制定统一标准的基础上,根据产品特性和地区特点,允许导游在一定情况下可以灵活使用导游旗。例如,在大型景区或观光团中使用统一标准的导游旗,在小型团队或小型目的地使用个性化的导游旗。”

在韩玉灵看来,导游旗的规范使用是基础,在此基础之上,很多个性化的需求,存在可以讨论和尝试的空间。

建议

对导游旗使用要加强管理

随着旅游业的发展,导游旗的内涵和外延经历了哪些变化?为什么要进一步规范导游旗的使用,部分专家业者对此进行了解释。

“2011年实施的《导游服务规范》中,关于导游旗的内容,提到‘旅游团人数超过10人时打导游旗’,从这里我们也能看出,在当时,导游旗更多的是为了让客人辨识,便于导游在带团过程中聚拢、引导游客。”韩玉灵告诉记者,新版的《导游服务规范》对导游旗的使用有了更细致的要求,尤其是对导游旗旗面上的内容进行了规范。

业者进一步提出,推动导游旗的规范使用,旅行社在其中起着重要的作用。“很多旅行社将导游旗作为企业品牌展示和标准化服务的一部分进行规范彰显。如,在导游旗上印刷旅行社的商标、标识,规定导游准备上团物料时,检查使用导游旗是否完整。”

“企业对于导游旗的使用要有严格规定,导游出团前领取物料时,导游旗是交接工作中重要的一环。”众信旅游集团品牌公关部媒介经理李梦然告诉记者,“我们要求必须打众信旅游统一的导游旗,旗面公司logo印制清晰、旗面干净平整、旗杆高度可调,便于游客在人群中找到导游。在团队集合、带队、行进、游览过程中都要执导游旗。”

春秋导游使用的导游旗也是春秋旅行社统一制作的,带有春秋3S服务标志和企业名称。“带团时,我们要求导游要举旗佩证,从接团到送团都要举旗,而且旗子要举正,不得倒置,不得扛在肩上,不得交给游客代举等。”春秋旅游导游管理部总经理韩震霄说。

业者提出,随着旅游业的发展,在旅行社批发零售体系成熟、大量中小微旅行社出现、导游自由执业等背景之下,对于导游旗的管理也要与时俱进。

如何与时俱进?多位受访者表示,可从加强培训宣传、加大检查力度、建立奖惩机制、与导游评优评级挂钩等方面入手。

金牌导游蒋金建议:“旅行社及各地导游协会加强对导游旗规范使用的培训力度,引导导游正确使用导游旗。主管部门也要加强对导游旗使用的监管,树立正面典型。”

北京导游协会相关负责人提到,主管部门、行业协会要协同发力,将导游旗规范使用纳入导游等级评定和考试当中,进一步提高导游对规范使用导游旗的重视程度,让更多导游意识到爱护导游旗,是对导游职业的尊重。

黄武建议,明确对于执旗不规范行为的处罚方式和处罚力度。相关部门要加大监督与执法力度,不定期地对导游旗的使用情况进行抽查,发现问题及时处理,确保规范落到实处。

“加强对导游和旅行社的培训力度,帮助他们理解规范使用导游旗的重要性。这些培训应包括实际操作演练以及如何应对在复杂或特殊场景中使用导游旗的挑战。”刘堂建议,“建立相应的奖励机制,鼓励导游和旅行社严格遵守导游旗使用规范。通过评选优秀导游或最佳旅行社,给予一定的表彰和奖励,树立榜样作用。”

规范导游旗使用应该遵循哪些原则?

为了提高导游群体的精神面貌,为游客提供更加规范的导游服务,今年4月1日实施的新版《导游服务规范》,从准备工作和提供讲解服务两方面对导游旗的使用进行了明确规范。事实上,在去年的11月,文化和旅游部市场管理司下发的《关于进一步规范导游旗使用和管理有关事项的通知》中,就明确了导游旗的具体使用要求,如导游旗的尺寸、形状、颜色以及导游旗上应印有的内容等。

采访中,记者了解到,为了落实相关文件要求,进一步提升导游的服务质量,各地主管部门及导游协会围绕规范使用导游旗主题开展了一系列培训等相关活动,对导游群体形成一定的覆盖。

北京导游协会相关负责人介绍,去年,北京导游协会在导游大会等相关会议和培训中,多次强调导游旗的规范使用。“在景区设立的导游驿站中,导游旗规范使用也是一项重要的宣传内容。”

“去年至今,就规范导游旗使用,我们通过协会的公众号和长沙市文化旅游广电局的官方公众号发布了多个倡议书和服务规范提醒。”长沙市导游协会会长、金牌导游黄武告诉记者,“新版《导游服务规范》实施后,我们又做了相关宣传。今年7、8月,在景区开展的为导游送清凉活动中,专门开展了导游服务规范、文明旅游等方面的宣讲活动。从目前景区内的旅游团队情况来看,导游旗规范使用取得了一定效果。”

操作层面一些细节仍需探讨

8月22日下午,北京90后导游小赵,举着一面写着“北京之旅”的蓝色导游旗在中国美术馆附近等待游客。

他告诉记者,自己的导游旗前一天丢失了,现在手中的这面导游旗是临时购买的。“我同时服务北京3家地接旅行社,有时候连轴转,根本来不及到旅行社取导游旗。这个时候,有一面自己的导游旗就显得很重要。”小赵提出疑问,“导游使用自己准备的导游旗算不算违规?怎样使用才合规?”

小赵的困惑并非个例。曹震说,在带团中,他也遇到一些导游跟他提起过想要使用自己准备的导游旗。

“携带自己准备的导游旗,一方面凸显个性,尤其是想要树立个人品牌的导游;另一方面,有特色的导游旗便于游客找到自己。

导游旗由谁提供,导游能否自行设计导游旗,应遵循什么原则,在什么情况下使用?需要一个可执行的标准。”曹震说。

对此,上海旅游高等专科学校旅游管理专业部主任、副教授刘堂认为:“不只是导游有展现个性的需求,旅行社也有通过导游旗展示企业品牌形象的需求,导游个人和企业的个性化与标准化之间如何平衡,也是一个需要考虑的问题。要解决这些问题,需要多方协作,设计灵活的实施策略、有效的监督机制,在标准化与个性化之间找到平衡,确保导游旗使用的实际可行性和有效性。”

采访中,业者还提到了另一个疑惑,一些大型的零售商不愿意导游带团时使用凸显地接社或产品批发商品牌、标识的导游旗。“有时候,批发商和零售商之间相互转团,多家旅行社的游客集中在一个团队里,旅行社希望导游旗较为中性,不凸显任何一家。这种情况下该如何使



导游带团在北京景山公园游览 本报记者 陈晨 摄