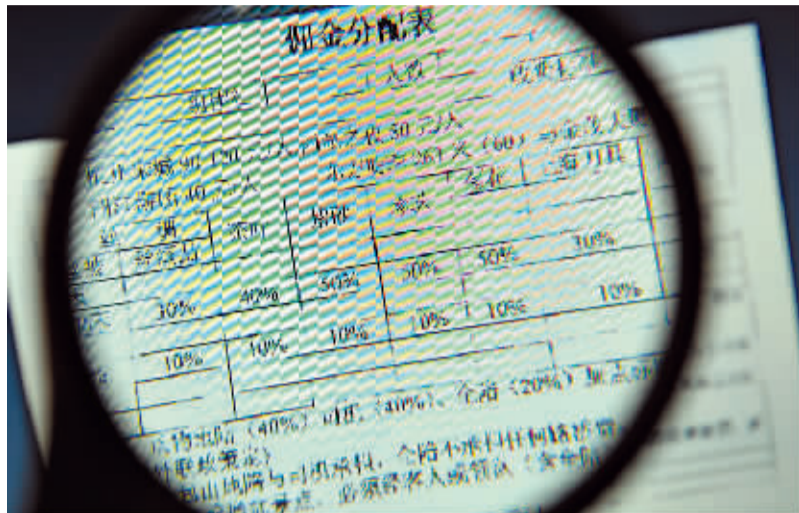


# 浙江导游《佣金分配表》曝光 导“购”暴利令人咋舌

## 核心提示

4月7日,一张盖有浙江新世界国际旅游有限公司公章的导游《佣金分配表》在网上被曝光,引导游客购物导游最高抽成可达50%。短短一天之内,就有几百家网站和论坛进行转载。长久以来为人所诟病的旅游业“潜规则”再次引发网民关注。

许多网民纷纷谴责导游为图暴利变身“导购”的不良行为,他们质疑:在国家多次出台相关法规条例对旅游市场进行规范的前提下,导游诱导游客购物提取巨额佣金的“潜规则”为何难以断根?如何还游客一个规范、“清明”的旅游环境?



## 导游《佣金分配表》曝光 导“购”获利惊人

该《佣金分配表》的曝光者声称,他是3月30日在杭州清河坊捡到这叠资料的,连同《佣金分配表》一起的,还有一张《杭州2日游+宋城导游计划单》。

记者在被曝光的表格上看到,几个旅游购物点商品的导游佣金提成都被明码标价:蚕丝被,佣金200元/床;上海刀具、貔貅、羊毛衫,佣金30%;茶叶,佣金40%;紫砂、珍珠、菊花,佣金50%……

《佣金分配表》上还写明导游提成按照4:4:2的比例分给购物地陪、司机、全陪。据了解,除了司机,旅行团一般由两个导游服务。地陪是当地跟团导游,负责领路、讲解、订餐、订房等,全陪就是跟着外地客人全程陪同导游。

## 一张《佣金分配表》 多少旅游乱象和痼疾

新华社“中国网事”记者就此来到浙江新世界国际旅游有限公司进行核实。该公司副总经理王莉说:“新世界国旅在企业管理、导游管理方面非常规范,不存在这样的分配表。目前公司负责人也没有看到《佣金分配表》原件。因此我们初步判断这张表格不是从我们这里流传出去的。”王莉同时也承认,《佣金分配表》的确反映了旅游业长久以来的乱象和痼疾。

目前,浙江省旅游局、杭州市旅委等主管部门高度关注此事件,并开始着手调查。一位业内人士告诉记者,导游抽取佣金早已是业内不成文的规定,几乎所有旅行社或多或少都存在这样的情况。除了导游以外,旅行社也会分到营业额的10%作为提成,在年终统一结算。

他举例说,以杭州—乌镇—上海两日游为例,旅游购物的“规定动作”少不了杭州的丝绸和乌镇的菊花茶。“如果一件丝绸套装的价格是600元,成本是100元。按规定,旅行社可以从中抽取10%,即60元。剩下的440元盈利由商家和导游平分。”

按照这位业内人士的指引,记者来到位于杭州的一家丝绸公司。发现该公司内同样的丝绸制品比普通超市的价格要贵出

此外还用加黑斜体字写道:“亲爱的陪同:带团辛苦,请务必遵守佣金分配政策,如果违反政策,按300%的比率处罚,多次出现,开除公司处理。请慎重为之。谢谢!”

多数网民对此都有切身体验,因此《佣金分配表》的曝光在网上引起了强烈反响。他们纷纷表示,虽然早就知道旅游业存在旅行社和导游抽取购物佣金的现象,但不知道抽成的比例这么高,行业的水这么深!

搜狐网民“snake”发帖说:“旅游市场的‘潜规则’已经差不多成了‘显规则’,甚至一些游客也对不合理的种种现象习以为常。这张导游《佣金分配表》就像是那个孩子,扯下了‘皇帝的新装’,强烈呼吁大家都来关注。”

30%左右。售货员告诉记者,这里不能还价,主要做的是旅行团生意。

在杭州经营旅行社十多年的徐先生告诉记者,目前,国内旅行社的毛利率不到7%,净利率更只有0.6%。国内一般中小型旅行社的导游带团,没有薪水和补贴,收入全靠佣金,还得自己缴纳五险一金。更有甚者,旅行社在导游带团前向导游收取“人头费”,以此规避风险,反而让导游“自负盈亏”。

中国旅游研究院博士杨彦锋说:“旅游行业准入门槛低、秩序混乱、旅行社低价竞争、导游人力与薪资等问题相互交织,互为因果,构成了一个复杂、涉及中国旅行社行业特殊发展现实的问题。”

杭州市旅委质量监督所葛永明表示,在这种情况下,为了争取客源,旅行社还争相推出低价团吸引游客,“零负团费”就是这种行业内恶性竞争的“产物”。而即便这种“零负团费”,也是各旅行社需要尽力争取的。

“一些靠做一次性生意的小旅行社,导游缺乏责任心和职业尊严感,一旦你拒绝购物,导游的服务态度就会急转直下。”浙江省旅行社协会秘书长张建融说。

网上曝光的浙江导游《佣金分配表》。

## 专家、网民:断绝佣金现象,治理回扣痼疾

据悉,国家已经出台条例明确规定禁止“零负团费”。2010年5月1日开始在全国范围内执行的新《旅行社条例》规定,严格禁止旅行社低于成本报价招揽旅游者;不得欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目。一些网民及业内人士指出,这些条例虽然起到了一些作用,但并没有从根本上断绝佣金现象。

杭州市旅委主任李虹认为,回扣是全国旅游业的痼疾,以几个城市的力量,未必能扭转乾坤。“游客资源具有流动性,规范旅游市场必须全国‘一盘棋’。如果仅是个别城市‘吃螃蟹’,这个城市的旅游业产业链恐怕就会断裂。”

张建融说:“最好的解决方式就是让原本‘暗箱操作’的佣金在阳光下运行,推动佣金的合理化。”事实上,上海、云南等地已经试水,对导游拿佣金采取“公对公”制度,即将购物商店的部分利润通过旅行社分配给导游。

但张建融也坦言,推行“公对公”机制,意味着对行业内的利益分配重新定规矩,必然会触动一些人的私心私利,执行难度也可想而知。“要想做好此项工作,必须制定长效、系统的运行机制,如佣金提取的监督、网络技术的运用等。”

杨彦锋建议,彻底改变导游私拿佣金现状,旅行社实行“导游工资制”或许是比较有效的解决出路。“实施导游工资制并加以业绩奖励,将导游收入由‘暗’转‘明’,会在一定程度上规范导游的行为。同时,‘工资制’也可能推动导游从业群体在个人口碑和业务技能上达成良性竞争,从而对导游人才的职业发展形成积极的推动作用。”

(综合新华社)

离了“午饭团”,吃饭还真麻烦

## 吃顿午饭也有“恐惧症”?

午饭也是交际场!



“午饭恐惧症”是新近网络盛行的流行词汇之一。到了午饭时间就纠结,不想一个人吃饭,又不知该和谁吃,该吃些什么。对于职场人士来说,在单位或者附近随意完成午餐,也意味着职场交际,对于午饭的恐惧,与职场压力密不可分。

## “带饭一族”带出了恐惧症

边吃边聊,对于职场人士来说,是一种很好的放松方式。相比较于刻意约请的晚餐,或者跟家人度过的温馨晚餐时光,短暂匆促的午餐时间,对于忙碌的职场人士来说,有时候甚至成了鸡肋,吃吧不知道吃什么好,不吃吧又会饿。有时候就成了一种完成任务。网友“二菜”是某公司文案,她在某知名网站发了张《中饭到底该怎么办》的帖,她在帖中说,她每天会带“爱心便当”上班,老妈换着法儿给自己准备好几样小菜,既干净避免了去小馆子吃地沟油的担心,又省钱,感觉挺好。可是吃着吃着,发现问题来了。单位里愿意带饭的年轻人不多,他们常常三五成群地去对面对面的小吃店吃饭。同事们在知道她带饭的习惯后,有饭局也不叫她了。这样一来,落单的“二菜”对于同事们聊的好多话题都不知道,“说实话,有些八卦也就是在吃饭的时候传播的,错过了顿时有了脱离组织的失落感和隔阂感”。每每见到同事三五成群地去“腐败”,“二菜”都有种被抛弃的恐惧感。

## 新人遭遇“午饭团”重组

有问题的不止“二菜”一个。从后面几百个跟贴看,这样的人群不在少数。职场新人“5246奥特曼”说,到了单位,几个年轻人很快组织成了“午饭团”。午饭一般是大家集体选择吃什么,吃完了AA制付账。“一开始还挺新鲜的,单位里不开心的事情聊也就烟消云散了,但是时间一长也很难坚持下去。”他在帖中说,后来一度发展到,大家觉得老是分那么清楚太麻烦,于是就轮流请饭,这样的缺陷是,花销变大了,慢慢地荷包就有点吃不消。轮到自己请吃饭,就要耍手段吃点便宜的,但这点小聪明,傻子才会看出来。“其实午饭吃的是交情,而不光是填肚子或者花钱”,“午饭团”吃着吃着就重新排列组合了,因为从吃饭能看出一个人很多品行,志同道合的一类人就慢慢组合成更紧密的“午饭团”。

## 职场老人玩转“午饭团”

“你一个人吃饭,在电梯遇到热热闹闹的‘午饭团’,滋味肯定不好受吧?在快餐店你一个人闷头吃,别人一堆人在那儿聊得热火朝天,就更不好受了吧?”于是到午饭时间就拖延,拖到午饭时间快结束了才去,就成了很多职场人士的选择,当然,也可以选择不吃,只要不担心这样会伤了胃。

午饭时间就那么重要?很多职场专业人士提供了自己的经验,“工作时间大家都很忙,没时间插科打诨,所以午饭时间才是各种八卦、话题流传的时候。”笔者的一个朋友周女士说,吃午饭也是一种交际,经常一起吃饭的同事有共同的话题,关系一般都比较要好。陈先生则认为,“午饭团”是一个圈子,一个朋友圈子,也是一个职场圈子,话题是什么并不重要,重要的是要让人觉得和你没有隔阂。“融入了圈子会掌握更多的信息,得到更多的帮助。”周女士的同事陈先生则更为功利,他说,“在职场上混得好的人,一般能融入好几个‘午饭团’,和这群人吃很愉快,和另一群人吃得也很愉快。”

## [小贴士]

不少职场新人都患有“午饭恐惧症”,对此专家提醒:“午饭恐惧症”是“社交恐惧症”的一种表现。总是感觉自己弱小,过分在意别人如何看待自己,进而产生恐惧感。具体表现为:觉得自己与他人格格不入,很难融入他人的交际圈子,经常感到拘束、紧张。较多体现在一些性格内向、害羞、小心翼翼的敏感人群。对于此类“社交恐惧症”,最有效的办法就是,走出孤僻的自我,尝试跟他人联系,找到拥有共同话题的朋友,建立自己的社交圈。(据《扬子晚报》)

# “末日游”成新宠 出游须谨慎

日本大地震后,网络掀起了“末日游”热潮。在网上,《地球上即将消失的美景》一帖引发了网友的热议,这条帖子把许多即将消失的旅游地照片和倒计时年限列了出来,有意大利威尼斯、马尔代夫群岛等,它们或因地面下沉、海平面上升、气候变化、过度开发、人为破坏等原因,将在未来几十年的时间里慢慢消逝。

“真想出去看看心仪的马尔代夫,不知道等我存够钱的时候这些美景还在不在?”在企业做会计的何婉文说,未来几十年,很多美景可能会从人们的眼中消失,趁

现在美景还在,她很想去快去看看。

不少企业白领都有赶在珍贵的自然景观消失前去游览一番的想法,而马尔代夫逐渐成为很多游客心目中的首要目的地。

受“末日游”网络效应的影响,准备在8月结婚的企业中层黄锐文说,婚后想和爱人一起去马尔代夫旅游度蜜月,“日本大地震让人感觉自然的无常,想与爱人一齐见证本世纪最后的风光”。

广东中山市菊城假期旅行社相关负责人欧洪枝说,目前该旅行社没有针对“末日游”推出大量产品,马尔代夫、澳大利亚大

堡礁等较为大众化的线路市场较好,图瓦卢、基里巴斯等面临被淹没的岛国因当地缺乏丰富的旅游资源,并不是常规的旅游线路,再加上当地的各种条件相对匮乏,市民须谨慎前往。

此外,南极洲、乞力马扎罗山、北极冰盖、意大利威尼斯、阿拉斯加、奥地利基茨比厄尔、厄瓜多尔加拉帕戈斯群岛、巴塔哥尼亚等世界奇观都可能在近几十年内消逝,这些世界奇观对游客来说很有吸引力,但因出游成本太高,主要以自由行为主。

(据《南方日报》)