

网上下单 价格透明 私人定制 一天350元“约”个导游靠谱吗

在一家旅游平台上,国庆期间河南地区“网约导游”的订单同比增长了2.5倍
市场火爆,但却存尴尬 河南旅游局监管处一负责人:在我省私自带团不合规定

现象

网上下单 一天350元就能约个“私人导游”

今年十一黄金周期间,阿霞的导游团队通过手机接了20单业务,其中最高一单收费3000元左右,带游客玩了3天。除了导游服务费,其余是游客包车的费用,“去了郑州、洛阳、开封几个城市,我们给客人定制行程,安排车辆。”

他们是一家旅游服务平台的“网约导游”。“85后”导游阿霞(化名)在2007年进入导游行业,收入主要来源于常规带团,“那时候经常带一个大团队,由于人多,约定集合和吃饭时间总是会被拖延,因此需要凌晨三四点出发,等结束工作时往往都已经晚上11点、12点

了。”

改变发生在2016年,经过层层考核,她在线上平台成了一名“网约导游”,主要负责河南地区的导游工作。“现在就比较轻松了,每天工作八九个小时,每月收入七八千元。只要和游客沟通好,整个旅行下来很顺畅。”她算了一下,旺季最忙的时候她的团队每天能接到八九单业务。

阿霞带领着一个10余人组成的导游团队,他们为游客提供包车、徒步向导、民宿代订、门票代订等业务。阿霞在线上接到游客咨询,会

根据游客需求给出旅游方案,如果是基本的导游讲解,就按照一天350元收取服务费,没有其他额外收费,“如果客户需要我们安排用车,推荐代订酒店,代订门票,会给我们支付相应的费用,我们给游客规划设计行程方案是免费的。”

成为“网约导游”两年来,她和团队共完成了921个订单,据她介绍,来河南玩儿的游客多数会规划3~5天的行程,以家庭出游为主,旅游地主要是郑州、开封、洛阳,其余的还有安阳、焦作、新乡等。

数据

河南地区的注册向导有50余人 订单八成来自郑州和洛阳

携程当地向导平台的数据显示,目前已经有9000多名向导可以预定,覆盖全球近百个国家。

同程旅游相关负责人介绍说,从暑期开始,同程旅游平台的“网约导游”预定量有明显增长,北京、上海、广州、西安、苏州、南京、杭州等暑期热门旅游城市的“网约导游”需求

量较大。

就目前的数据来看,“网约导游”的预定人群主要是70后、80后和90后,从业6年以上的资深导游最受欢迎,能够同时兼顾导览和司机两项服务的导游最抢手。

国庆长假是旅游旺季,“网约导游”也成了香饽饽。

携程当地向导平台的数据显示,2018年国庆期间“网约导游”一共服务了7万余人,其中国内服务人数达4万余人。目前,河南省地区的注册向导有50余人,其中82%分布在郑州和洛阳,也是河南地区需求最旺盛的目的地城市。国庆期间,河南省86%的订单来自郑州和洛阳,同比增长2.5倍。

优势

直接与当地导游沟通 满足一家老小个性化需求

对于游客而言,“网约导游”就好像是旅游界的“滴滴”。以携程旅游为例,游客一旦确定好目的地,就可以在平台上查找当地向导,导游的照片、服务特色及评论等信息一目了然。

阿霞前不久接待过一个40多人的团队,团队成员来自安徽、深圳,都是易经研究学者和爱好者,想来河南了解易经文化。针对这种“出

乎意料”的非常规要求,她制定了一系列游玩策略,游客表示很满意。

尽管这样非常规的游客不多,但在主流的家庭出游中,阿霞也很注重“私人定制”:“我们需要考虑到每个游客的需求,包括他们家有几个老人,几个孩子,老人孩子都处于什么年龄段,家庭成员都有哪些出行偏好,我们会综

合考虑所有因素来制订旅游方案。”

“预订的酒店位置很好,周边吃饭逛街也方便。有问必答,不错的体验!”“很正规,很尊重游客要求,门票自理,没有额外花费,省心省力。”在评价平台上,很多游客表达了对“网约导游”服务的认可,河南商报记者注意到,评价最低只有两个中评,没有一个差评。

说法

河南不在导游自由执业试点范围,开展“网约导游”服务是违规的

从种种数据和现实情况来看,“网约导游”火了。互联网时代,游客拥有了更多自主权,选择一个心仪的导游随时沟通,大幅提升了旅游质量。可是在河南,这种“网约导游”却是违规的。

从2016年5月开始,国家旅游局在江苏、浙江、上海、广东启动线上导游自由执业试点,在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都等地启动线上线下导游自由执业试点。河南商报记者发现,两年前开展试点时,河南并不属于试点省份,如今是否已经

推广到河南?

省旅游局监管处副处长潘敏建表示,直到记者采访他才知道“网约导游”这一业务,目前河南并没有收到线上导游自由执业试点的相关文件,所有在平台上注册的导游,都应当有旅行社的委派合同,不允许以个人行为带团,私自带团是不合规定的。

河南商报记者咨询“网约导游”得知,“旅行社的委派合同主要作用是买门票,我们是不需要的。”

根据《导游自由执业试点管理办法(试行)》,在试点地区之外,开展导游自由执业业务的,按照《旅游法》第一百零二条处罚,即违反本法规定,未取得导游证或者不具备领队条件而从事导游、领队活动的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,并处一千元以上一万元以下罚款,予以公告。导游、领队违反本法规定,私自承揽业务的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,处一千元以上一万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证。

探讨

网约导游路在何方?“网约”便利和规范管理怎两全?

使用过“网约导游”服务的网友表示,此服务透明方便,没有隐性和强制消费,行程有什么变动可以和导游及时沟通,随意自在;但也有网友认为,对于感兴趣的景点,完全可以通过百度了解,很多景区还有电子导游,没必要再花钱,只要提前做好功课,自助游也能达到同样的效果。

对于“违规”的说法,开展“网约导游”业务的旅游服务平台的一名负责人认为,共享经济不该有地域壁垒,应当以市场需求为导向。该负责人介绍,平台本身对“网约导游”也有很好的监管。比如,为了保证服务质量,不仅平台对纠纷进行先行赔付,还制定了奖惩制度,根据用户点评评分、销量等维度给向导打分排名,

对违反平台规则、收到用户差评的向导,给予下线惩罚处理。

而在潘敏建看来,“网约导游”作为一个新生事物,从试点到推广,要经过一段时间的磨合。尽管游客可以通过网络查看导游资质等信息,但毕竟没有纳入监管范围,真伪不好辨别,存在安全隐患。因此,相较于不合规的“网约导游”,他还是建议导游去正规旅行社签约,游客选择正规旅行社。

作为“网约导游”的竞争对手,传统旅行社在观望中也有自己的打算。河南海途国际旅行社有限公司总经理王晓东表示,“河南不在线上导游自由执业试点范围之内,企业应该按照规定守法经营,如果未来国家政策放开,我们传

统旅行社也会考虑开展这个业务。”

对于“网约导游”的风险,郑州大学旅游管理学院副教授石勇解释说,这些风险包括财务风险、功能风险(不按合同履行、服务质量差)、时间风险(耽误正常出游)、身体风险、社会风险(被敲诈、坑客)和隐私风险(相关信息泄露)等。

郑州大学旅游管理学院副教授金彩玉认为,“网约导游”跟网约车一样有其方便之处,也有其风险。规避风险的方法就是要提高“网约导游”的注册门槛,并且要有一套监督和管理体系,“任何一个行业都免不了有风险,不能因为有风险就一棒子打死,这样没有一个行业能生存和发展下去。”

不想和一群人挤大巴,也不想景点走马观花,更不想被强制消费,“网约导游”成为一种新选择。在手机上就可以预定当地导游,方便快捷,同时直接和导游沟通,满足个性化需求,“网约导游”获得不少游客的青睐。刚刚过去的十一黄金周,一家旅游服务平台的相关订单量是平时的5倍,呈爆发式增长。

尽管市场需求火爆,但“网约导游”并未在河南获得推广许可,这一“新宠”涉嫌违规,这是怎么回事儿呢?“网约导游”又有哪些利弊呢?河南商报记者为此进行了多方探访。

河南商报记者 郑超