
导游薪酬与社会保险问题研究

——以庆元县旅游集散中心为例

叶冰青

（浙江财经大学，浙江 杭州 310000）

【摘要】 以浙江丽水市庆元县旅游集散中心为例，采用问卷调查法、访谈法等，从旅行社专职导游和社会导游的薪酬结构及社会保障待遇视角，研究旅游市场存在的问题。研究发现，由于不健全的薪酬结构和社会保障福利待遇，社会导游比专职导游更容易通过“回扣”形式增加自身收入，由此造成旅游市场畸形发展。要促进我国旅游业健康发展必须加大力度完善社会导游的薪酬结构和社会保障待遇。

【关键词】 旅游业；导游；薪酬结构；社会保障待遇

【中图分类号】 F592

【文献标识码】 A

1 研究背景

我国经济的高速发展带动旅游行业的快速起步和发展，使我国旅游业仅用了三十余年的时间走完西方发达国家半个世纪的发展历程。导游在旅游业发展中意义重大，然而却游离于社会保险体制的边缘。近年媒体时常曝光的“零负团费”旅游、强制消费、导游人员和游客发生冲突等丑闻，更加说明了不合理的薪酬结构和不完善的社会保障制度严重阻碍了导游这个职业的发展，同时也直接影响到我国旅游业的健康发展。如何解决导游人员社会保险不完善问题，如何调整导游人员的薪酬结构，已成为我国旅游业发展中不容忽视的重要问题。

2 文献回顾

综观当前绝大部分国家的导游人员，不难看出其以自由职业者为主，而导游人员的服务收费取决于旅游产业界与导游协会的协议规定或者政府机构的相关规定。因发达国家的社会保险制度较为完善，水平高、覆盖面广，有效地确保了包括导游人员在内的所有自由劳动者的利益。但是，截至目前，国外单独研究导游人员权益保障的成果其实并不多。

国内研究中，华萍、陈瑞霞（2008）认为，尽管中国旅行社很多，但居于主导位置的依旧是中小旅行社。然而，由于行业利润率随着时间的推移有下降的态势，出于减少劳动力成本的考虑，旅行社会大力雇佣兼职导游。导游人员的收入具有极强的季节性，且需承担巨大的工作风险却无保障可依。黄俊武、李飞（2007）强调，旅游产品特有的“无形性”使得旅游消费者对旅游质量的认知较浅，多以价格高低作为选择旅行社的标准，由此造成旅游市场恶性价格竞争，最后低廉的团费无法支撑旅行社正常成本，旅行社便将旅游购物和“自费加点”的佣金作为维持正常运营和利润的重要来源。

【收稿日期】 2016-07-20

【作者简介】 叶冰青（1993—），女，浙江庆元人，研究生在读，研究方向：社会保障。

3 现状及其存在问题

3.1 现状调查和分析

据调查,浙江省庆元县目前在册导游共148人,其中包括专职导游30人,仅占导游总数的20.3%,社会导游118人,占79.7%。本次调查是专门针对庆元县专职及社会导游人员设计的调查问卷,问卷选取选择的方式,借助访谈的方式针对导游员的年龄、性别、薪酬构成、收入进行调查,实际发放问卷的数量与回收问卷的数量均为100份,回收率高达100%,实际有效问卷的数量为100份,占问卷总数的100%。

庆元县导游年龄层次主要集中在20~30岁,共87人,30~40岁有10人,40岁以上3人。从性别结构来看,女性导游占91%,其中以未婚女性居多。站在学历的角度分析发现,这个地区导游的学历整体水平比较低,数据统计显示,高中或者中专学历占比为40%,本科学历占比为45%,超过本科学历者占比为15%,而且行业中并没有研究生学历的导游。从事导游这个职业时间5年以内的占83%,5~10年的占11%,10~20年的占6%,且全部为旅行社主要负责人,调查中未发现从事导游工作20年及以上者。行业内部几乎全部为初级导游,占比达到了98%,剩余的为中级导游,暂时没有高级导游,直接表明该地区导游的整体质量不过关。从工作性质看,专职导游占24%,社会导游占76%。

薪酬现状调查中发现,月收入1000元以下5人,全部为社会导游;月收入1000~2000元人数为15人,占15%,全部为社会导游;2000~3000元人数为37人,占47%,其中专职导游18人,社会导游19人;3000~5000元人数为12人,占12%,其中专职导游4人,社会导游8人;5000元以上16人,占16%,其中专职导游2人,社会导游14人。

专职导游薪酬由月基本工资、带团津贴、隐形收入以及五险一金四部分

构成。月基本工资为1200元,带团补贴这项收入按“带团补贴=带团补助额×人数”,日补助额为30元/人。隐形收入方面的问卷调查,多数导游人员不愿透入,但在访问的过程中了解到,隐形收入占到导游人员总收入的50%以上。而隐形收入多为游客购物回扣、酒店及景点回扣等,其中又以购物回扣这一项收入最为普遍,购物回扣占购物金额的比例高达30%~50%。

社会导游薪酬由带团津贴、隐形收入两部分构成,无基本工资和五险一金。带团补贴同样为30元/人。据调查,参加商业保险人数为7人,其中专职导游3人,占比42.8%,社会导游4人,占比57.2%。

3.2 存在问题及原因分析

通过以上调查了解,可以发现,庆元县导游的薪酬和社会保障问题存在着诸多问题。

3.2.1 薪酬结构不合理。目前庆元县社会导游占总导游人数的79.7%,说明该地区大多数的导游属于付出和收入不成正比的行业,基本上不存在基本性保障。通过研究发现,出现这种情况的原因为,庆元大多数旅行社为了最大限度降低运营成本,更倾向于雇佣社会导游,因为这部分导游不用给付其基本工资和五险一金。这就造成了将近八成的社会导游要想获得生活保障,必须付出更多的努力才有可能获得和专职导游一样的收入。而从导游的薪酬结构可以很明显看出,无基本工资、无社会保险,带团津贴固定的社会导游“努力”的方向只有“隐形收入”这一个。大多数导游的收入来源于诱使游客进行二次消费,从中间赚取高额的回扣费用。导游付出巨大的努力,却得不到理想的回报,并且经常性的违背行业道德,利用游客来达到自己对利益的追求。庆元县社会导游的收入主要就是依赖上述模式,这就直接导致旅游市场中经常性的出现价格战、管理混乱等等现象。针对上述问题,大多数人普遍认为是导游的素质低,而事实上,导游的薪酬制度的不合理才是其本质原因。

3.2.2 社会保障不完善。从调查中还得知,只有两成的导游人员享有养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保

险待遇，绝大多数的社会导游在社会保障这一块严重缺失。这必然会滋生出许多问题。

首先，导游职业环境的特殊迫使面临的风险也巨大。导游工作者假如没有社会保险，那么一旦出现意外事件，比如：生老病死、失业等等，很可能得不到任何救助。当导游工作者带团出行时，往往需要面对很大的社会危机，无形之中增加了他们内心的工作压力。

其次，年龄结构来看：30 岁以下占 87%。出现这种情况有多方面的原因。第一，年轻的导游人员有活力，工作热情，受到广大游客的喜爱。第二，导游工作者工作量巨大，年龄偏大的导游面对工作很难做到游刃有余。站在带团出行的角度考虑，导游必须进行长期的带团户外活动，工作比较繁琐而且非常辛苦。当处于带团状态时，往往全天候的进行工作，在带团活动中，导游必须起床最早，吃饭时间最短，讲述的话语最多，直接导致工作强度较大。第三，按照目前执行的导游工资体系，工作人员的职称级别和工资之间没有直接的关联，决定工资的为工作的数量与质量，所以导游行业属于吃青春饭，超过一定年龄以后将转行另谋出路。

最后，导游性别比例严重失调，就调查区域来看，女性导游占据的比例已经超过90%。不过当这些导游结婚生子以后，很长一段时间内不能从事导游工作，却没有生育保险，又失去收入来源，面临很大的生活压力。

4 对策与建议

4.1 建立公正合理的导游人员薪酬分配制度

4.1.1 根据导游人员的等级和工作能力设定导游人员的基础工资。积极的推行国家最新的“导游等级考试”制度，以此来改变导游行业的现状，将他们的收入与职称等级直接联系起来，改变他们的生活状况。设立基本性工资收入，对每个导游进行综合素质评价，以此来制定收入差距，刺激他们的工作积极性。

4.1.2 按照导游人员在当月为旅行社创造的经济效益为其设定效益工资，实际上导游人员也属于旅行社企业的一份子，其应当享受到旅行社效益的分配。

4.1.3 根据游客满意度和导游带团量来发放导游人员的带团津贴。游客满意度能够直接反映导游的工作素质，将此项考核作为津贴补助的标准，能大大避免导游人员在带团过程中与游客发生冲突。

4.2 建立社会导游人员的相对健全的社会保险保障体系

创建专业的社会导游人员的社会保险体系，让导游人员可以在疾病、生育、工伤等情况下，能够从企业和政府相关部门获得相关保障；利用行政管理的手段，促使旅游企业能完善此项体系。

4.2.1 养老保险方面。因职业的流动性强且存在许多不确定性因素，为此，社会导游人员在参加养老保险时应采取过渡性的方式，首先创建个人账户，但先别创建社会统筹账户，在个人账户中直接记录自己的社会保障权益，但是暂不建立社会统筹账户。按照社会保险法规的相关规定，按比例进行折算补交纳入全国统一的社会保险体系。由于我国社会保险制度正在逐步健全，因此可具体结合导游人员的工作区域的调整、个人意愿等因素，依据社会保险法规的有关规定，依据比例针对其缴纳的基本养老保险个人账户实施折算补交，然后归入到全国统一的社会保险体系内。

4.2.2 医疗保险方面。仅就流动性较大的社会导游人员来说，其可自主选择是否参加医疗保险，由家庭或者个人承担日常的小额医疗费用，然而建议其应参加大病统筹等医疗保险。在参保时，首先要创建社会统筹账户，个人账户可暂时不创建，实

施保大病、低门槛、管当期。若社会导游人员存在参加一般医疗保险的想法，则可依据有关规定为这些人员创建个人账户。

4.2.3 工伤保险方面。旅游企业要严格依据有关的制度和法律，为导游工作者缴纳工伤保险，保证导游的基本人身安全。当出现突发事故，危及导游的人身健康时，有关部门要做好劳动能力鉴定、工伤鉴定等工作，避免出现遗漏。除此之外，对于没有加入工伤保险行列的导游工作人员而言，一旦出现突发事故导致工伤，有关负责的企业或者个人要按照国家的规定进行支付医疗费。

4.2.4 生育保险方面。社会导游人员在生育期间要得到自己应该享受的待遇。对于生育保险的管理而言，直接将其划归到社会医疗保险管理体系中，保证其全面覆盖导游行业，降低管理的支出。

[参考文献]

- [1] 李冬. 浙江导游薪酬制度与职业倦怠调查报告[J]. 统计科学与实践, 2013 (04): 39-40.
- [2] 杜长淳. 国际旅游岛背景下的海南导游薪酬制度研究[J]. 特区经济, 2013 (07): 112-113.
- [3] 吴有进. 海南导游薪酬机制研究[J]. 经济研究导刊, 2010 (13): 136-138.
- [4] 李鹏学. 导游薪酬制度研究综述[J]. 长治学院学报, 2011 (02): 38-41.
- [5] 张贺娟. 我国导游人员社会保险问题研究[D]. 河南大学, 2010.
- [6] 秦娟. 我国导游薪酬现状分析及对策研究[J]. 三门峡职业技术学院学报, 2013 (02): 92-94.
- [7] 黄俊武, 李飞. 导游薪酬问题的产生根源及其治理措施[J]. 特区经济, 2007 (06): 186-188.
- [8] 周贤慧, 潘长宏, 范婷. 扬州市导游薪酬体系调查分析[J]. 中小企业管理与科技, 2013 (04): 175-176.