

个性化服务成本高,导游和游客都犹豫—— 网约导游,你约不约?

邻声 话题

游客出游前,可以通过网络预约导游,根据自己的需求定制出游计划。“网约导游”试点以来,被视作是解决宰客、甩团、强制购物等“导游之痛”的“良药”。记者采访发现,“网约导游”目前遭遇呼声高、现实冷的窘境。

导游:从观望到谨慎尝试

王艳在传统旅行社从事导游职业已有11年。“今年5月,国家旅游局出台了网约导游政策,广东、吉林长白山、湖南长沙等多地陆续启动线上线下导游自由执业试点工作。我就一直非常关注网约导游。”王艳回忆道,当时,身边的很多导游态度比较犹豫:在传统旅行社,派单比较多,导游不用愁。如果做一名自由职业者,网约的订单够不够多?

今年国庆前夕,王艳得知携程开设“当地向导”新栏目,立即注册为网约导游,第一天便接到一个订单,是一家五口的马来西亚游客预约桂林游。接到订单后,她立即联系游客,了解是否有老人、小孩随行?是否需要帮忙预约车辆?游客是否预定好酒店?游客出游时间及相关要求……之后,王艳立即制定好接机、游玩计划,并发给游客确认。

“以前,在传统旅行社做导游,每个团队基本在20人以上,出游安排根据旅行

社的合同,很少顾及每位游客的需求。”王艳表示,网约导游接单接待游客约5人左右,以家庭游等为主,需要照顾到每位游客的需求,比如说,随行有老人、小孩,游玩计划需要安排中午休息时间等。“成为网约导游的第一个月,我大概接了20单左右,导游费用为每天200元。”王艳笑道,因为游客对自己的服务评价比较高,下个月,她的导游费用有望上调至每天300元。

游客:网约导游有保障吗?

“你愿意选择网约导游吗?”记者采访时发现,很多游客表示对此持观望态度。目前“网约导游”平台的服务价格还未稳定,一个导游的价格每天最低的200元,最高1000元,这在导游市场完全算是“高端服务”了。另外,租车费用每天也需要300元左右,出游的费用也大幅提升。

还有游客表示,导游自由执业试点工作在执行和监控上难度会很大。游客一旦与网约导游发生纠纷,该如何解决?如果出现意外,与旅行社有合同关系的游客可起诉旅行社,但网约导游是与导游个人签订服务合同,如果起诉导游个人,维权难度会不会增大?

此外,游客跟团旅游的时候,合同已经包含了各种保险,安全上是有保障的。

而“网约导游”是否有保障?

价格:分化将会更明显

昨日,携程发布了《网约导游试点首月报告》显示,目前已经服务数千名游客,满意度高达97%。从热度排名来看,桂林、张家界、成都、南京、杭州、上海等目的地居前列。旅游者目前平均预订花费300元左右每天,具备专业特长的人气导游最高可以达到上千元一天。

业内人士分析道,自由执业刚刚试水,导游与游客都还不熟悉,价格的形成将有一个市场选择的过程。总体来看,随着旅游者对导游服务价值的认同,国内导游自由执业的价格还有较大的提升空间。同时,分化也会更明显,不同的导游根据用户的评价,费用将有极大的差别。

针对导游个人抗风险能力弱、赔付能力低的情况,携程与保险公司合作设计了“导游自由执业责任险方案”,免费赠送给加入的导游。保费责任限额每天60万元,包括人身损害、财产损失、法律费用等。比如,发生危及游客人身安全事故时,被保险人因过失未采取必要保护、救助措施,致使损害进一步扩大的;被保险人因过失,对旅游行程或旅游项目安排不当,发生旅游者人身伤害事件的,都可以通过保险获得赔偿。 本报记者 杨玉红

欢迎读者扫描右上角二维码下载新民邻声APP,进入话题板块对本文进行评论互动,部分优秀点评将刊登于明日本版。



汇传达
聚民意

邻声 网评

“双十一”, 多分清醒,少些冲动

昨日,《去年不少囤货仍未拆封,今年“双十一”还“剁手”?》一文在新民邻声APP话题板块呈现后,引发热议,以下为部分网友评论:

@冯济民:对确实需要又质好价低的物品,可以趁“双十一”选购一些。但购物一定要理性,不能光贪图降价而购了一堆并不需要的物品,看似省钱,实是浪费,得不偿失。

@颜建民:热闹了8年的“双十一”商家促销,消费井喷和风光中仍有不少吐槽与投诉,导致抢购潮后面紧跟着退货潮。提倡买者理性消费、卖者诚信规范乃当务之急。这需要双方共同努力,使这个商业模式走上新的台阶。

@朱文河:“限时秒杀”也好,“冰点价格”“一年一次”也罢,只要多一分清醒,少一分“醉意”,就能够不被商家的小花招所迷惑,就能摆脱冲动心态,控制自己的购物欲。

@邻声用户:买还是会买,但会注意实用性,不会非理性消费。

社区全媒体 盛燕丹

邻声 活动推荐

“巴赫与莱比锡的故事” 免费音乐会门票今开抢

“塔菲尔巴洛克古乐团音乐会——巴赫与莱比锡的故事”将于11月13日19时在上海东方艺术中心举行。本次音乐会是塔菲尔巴洛克古乐团用以颂扬音乐巨匠巴赫的新奇之作,利用图片、文字、视频和音乐一同呈现那些曾经激发巴赫音乐才能的艺术工匠们的世界。

新民邻声携东艺为邻声用户发福利,10张音乐会门票等你来抢!

今天15点30分至21点30分,参与邻声首页“免费抢票”活动,即有机会获得每人2张门票。详细获奖名单及领奖方式,请于明天上午9点30分起,登录“新民邻声”查看。

社区全媒体 张庆龄



邻声 街拍

买个烤红薯 也能在线付钱

近日,我路过延安西路凯旋路口处,见到一小贩卖烤红薯的烤炉上和旁边的一块小木板上都写着“可用支付宝付钱”的字样。

原来网上在线支付的手段,已经既普及又很时髦了……

徐俊杰 摄



投稿:xmsyb@xmwb.com.cn

桃浦镇创新执法模式专项整治见成效——

错时执法 流动水果车无机可趁

邻声 社区新发现

以前,在普陀区桃浦镇桃浦新村不少小区的门口,都可以看见这样的场景:装满桔子、苹果、柚子等水果的卡车或面包车停在路边,居民围在旁边选购。“城管一来,马上收摊;城管一走,迅速回潮”,屡次整治但收效甚微。为此,桃浦镇城管中队创新执法模式,采用“错时执法”“联合执法”,整治效果明显,“现在几乎看不到一个机动车水果摊点了。”

据桃浦镇城管中队负责人介绍,这些水果车大多从上午9时一直“营业”到晚上10时,“打烊”时就在卡车后面拉起一层帆布,把一车水果覆盖住。穿街走巷卖水果的车,虽然让“马大嫂”们感觉方便了不少,但她们也坦言,这些车所到之处,常常垃圾遍地,酸臭味熏人,蚊蝇满地飞。居民罗阿姨告诉记者,自己曾在小区门口的卡车上买了5斤桔子,回家用电子秤一称,发现少了近半斤,而且有些还烂了。等她忙完手头的事情想再去找时,水果车早已不见踪影。由于水果车常盘踞在十字路口,这让

沿路的公交车司机“头疼”不已。镇城管中队此前也多次开展专项整治,但这些水果车往往是“打一枪换一个地方”,或者趁执法人员用餐、下班,重新设摊,跟城管队员打“游击战”。

今年8月初,桃浦镇党委、政府决定联动联勤,开展为期两个月的流动水果车专项整治。镇城管中队对辖区内的水果车开展了调查排摸,确定了水果车数量,“30多辆在桃浦地区做生意,还有近30辆在周边活动,但这60多辆水果车车主都住在桃浦地区。”镇城管中队采取“错时执法”模式——

每天由一名中队干部带队,联合交警等开展早、中、晚不间断整治,通过打“时间差”,消除管理盲区,让“游击”水果车无机可乘。

城管中队还锁定了几个经常驻扎在地铁口、超市、学校、交通要道的“钉子户”,通过宣教与处罚相结合的方式,对他们进行严查、严控。但要想保持住执法效果,最有效的办法只能是蹲点、固守。该镇创新性采用第三方购买服务,作为定点执勤力量,在主要道路交叉口、地铁站出入口等水果车时常出没的地点执勤和步巡,实现长效管理。同时,镇城管中队安排一个班组,每天巡查,发现一处、整治一处、固守一处。

如今,“游击”水果车无处遁形,只能销声匿迹。有的水果车“钉子户”已经在菜市场租了门面,准备规规矩矩地做生意;有的则改行,承包种田了。

通讯员 吴国华 本报记者 江跃中