

# 工作在“别处”

## ——旅游业从业人员现状调查

□ 本报记者 于新悦 李秩群 刘英

十一“黄金周”过去了，温带地区包括我省旅游业一年的经营也基本定局。尽管餐饮、宾馆等行业同比恢复比较明显，但对于旅游行业的龙头——旅行社或者旅游公司来说，还看不到多少希望。

当行业大船“搁浅”，记者采访的旅行社都表示没有裁员，有的还发放生活费、代缴社保。但从业者需要努力自救，他们在“别处”工作。

### 部门经理当上快递小哥

庄淼（化名）在山东嘉华国际旅行社（以下简称嘉华国旅）工作多年。他已经是一位部门经理。“老板给我们交了‘五险一金’，但是经营停顿，发不出工资。”庄淼说。

生活是现实的。庄淼的妻子和他在同一所旅行社工作，疫情的冲击，一家人一度断了收入。今年4月份，他在顺丰快递的领秀城网点兼职当起了快递小哥。

在快递行业，庄淼是个新手。刚入行的新人要“跑小区”，就是给各个小区送快递。给写字楼送快递是老员工才能有的“特权”。“因为跑小区要逐个送货上门，比较累，一直都是新人干。”庄淼解释说。

从在旅行社上班的“老人”到送快递的新手，庄淼的作息时间和工作方式都发生了巨大变化。每天奔波于自己负责的小区和网络之间，挨家挨户收送快递。日复一日，上楼下楼，让习惯了坐办公室的庄淼感到非常疲惫，体力经常跟不上。

“每天我要6:00起床，7:20之前到达网点，马不停蹄地忙一整天，刚开始的时候，累得受不了。”庄淼说。

快递网点的负责人鼓励庄淼适应环境。他说，新人入行送快递，一个月是临界点，只要能熬过一个半月，就意味着适应了工作节奏和强度，可以长时间干下去了。

“考虑过放弃，但是不做就没有收入，为了挣钱，只能咬牙坚持。”庄淼说。

6月份，正好坚持到45天的时候，庄淼接到公司电话，说公司将开发新产品，需要他的加入。没有犹豫，庄淼辞掉了在顺丰快递的工作，回到了旅行社。

送了45天快递，庄淼赚了6000多元。他的心情很复杂。“和付出的辛苦相比，这点收入太低了。但总比在家闲着强。”他说。

他妻子找了一份淘宝分佣的兼职。在微信群内转发淘宝商品优惠券链接，通过微信为淘宝商家引流，顾客购买后她就能拿到提成。

“她从三月份的时候就开始做了，而且做得不错，15天时间就升为‘团长’，收入比以前在旅行社时还高。”庄淼说。“但这个活不好干，得有耐心，时刻关注着手机，她也介绍了几个同事做，但都没能像她一样做起来。”

据了解，嘉华国旅以前有员工500多人，现有员工200多人，兼职成了普遍现象。“快递、外卖、微商、滴滴司机都有。”庄淼说。

他认为，门槛较低、能随来随走，是同事们选择这些工作的主要原因。

### 旅游“大姐大”艰难转型

今年40岁的宁雪（化名），是山东南山国际旅行社的一名导游，在行业里算是一个“大姐大”：从业已经16年，不仅资历深，而且很有水平。她一直随身携带着导游证和赴台湾旅游领队证。她指着赴台湾旅游领队证说，有领队证才能带团赴台湾旅游，现在这个证件总数量有限，很难申请。

她回忆说：“一开始大家觉得3月份以后疫情就会过去，但后来国外疫情又开始严重。我当时就想，今年的工作完了。”

4月，宁雪放弃等待，开始在网上传送简历。直到6月，她找到了一份房产经纪的工作。“就是做房产销售。”她解释说。

新工作并不好干。宁雪没有透露她每个月的具体业绩和收入，只是说“做得很一般”。她表示，以前在旅行社的时候，一切都得心应手，但在新的行业没有那么如意，压力很大，业绩和不少人相比有差距。

刚刚转型遇到的压力，首先是心理压力。她说，同事都很年轻，很多只有二十多岁，不仅有干劲、有热情，工作经验也比她丰富。

以前行业里的“大姐大”，现在年龄成了包袱，宁雪感到很失落。她说：“也许是我习惯了排在前面的感觉吧，落差感很强。比你年轻很多的人已经在这行工作了四五年，业绩也要好得多。”

宁雪是个要强的人，业绩的压力是显而易见的。“领导看我这么大了年纪了，也不好意思说什么，但是我自己心里都有数。”她笑着说。

“我曾经和现在的老板说，干了16年导游，来到新行业，不可能马上就转过弯来。但我会慢慢调整，全身心投入。”宁雪说。

新工作也有好处，不用在城市间飞来飞去，不用熬夜，宁雪过上了规律的生活。她的朋友圈已经看不到旅游产品的推介，开始频繁出现健身房打卡和晒娃的状态。

回忆起以前的工作，她可能还有点留恋。她比较着说：“旅行社的工作环境很单纯，就是定路线、带团，把客户服务好就行，现在的环境比以前要复杂，需要一段时间去适应。”

记者问：如果疫情转好，会不会继续做导游？她连连摇头，坚决地说：“我再也不会做导游了。”



①泰安市导游协会会长谢方军转战线上旅游直播。

②3月28日，我省发出今年复工复产之后的首个旅游团，给了导游们重新“上岗”的希望，这是游客测体温入团的场景。

③国家金牌导游员张娟通过线上直播成功转型，目前她的抖音账号“泰山娟姐”粉丝超过60万，这是她在曲阜三孔景区讲解。（资料片）

她认为旅游行业太脆弱了，这是她选择离开的主要原因。“疫情、外部环境的变化，一点风吹草动就会让这个行业遭到重创。我已经这个年纪了，经不起这种折腾了。只想找一份安稳的工作，一直干到退休。”

领队证快要到期了，如果不续期就会被注销，但她并不打算续期。“就是为了绝了自己的念想。”

她解释说，“以后再出去，我想自己是游客的身份，不是导游。”

### 不少人开始“线上创业”

资源整合、服务意识 and 口才，是导游的特长。不少人转向“线上创业”。

10月29日上午，泰安市导游协会会长谢方军在曲阜“三孔”进行了一场抖音直播，获得打赏收入115元；通过给泰山豆腐干、平阴玫瑰花茶等特产带货，拿到100多元的提成。

谢方军今年52岁，是有16年导游经验的金牌地接导游，他选择转战线上——做抖音直播，推介泰山、“三孔”等景点。他说：“旅游直播主要的服务对象是那些有出游打算的人，让他们提前对景区、景点有个直观的了解，然后再决定要不要去。瞄准的是游客出游前的需求，应该会有很大市场。”

做直播，收入和粉丝量直接关联。6月份，谢方军开通抖音账号，目前有4.9万名粉丝，“已经能够养活自己了。”他说。

但涨粉的过程漫长又煎熬。谢方军在微信朋友圈里详细记录了粉丝量变化情况：7月3日，251粉丝；7月13日，779粉丝；7月24日，5042粉丝；8月1日，7260粉丝；8月7日，1万粉丝；8月31日，2.9万粉丝。

“开始的时候，直播间里只有几个人，还都是亲戚朋友，每次直播前我特别抗拒，太受冷落了。”谢方军说，“只能咬着牙，慢慢熬。”

谢方军用“逆水行舟”形容涨粉的过程，必须长期坚持，不能中断。“‘十一’期间的8天，我因为带团没有直播，教训立竿见影，原本直播间同时观看人数能达到1000人，节后只剩了三四百人。现在还在补着这些‘旧账’，按时规律直播，最近观看人数在慢慢回升。”他说。

“前几个月一直是赔钱的，因为要购买直播设备，还要自己出交通费。这个月开始挣钱，挣了4000多元。”谢方军说。除了设备的投入，谢方军还要花费很多精力去学习音视频拍摄、剪辑的知识，这对年过半百的他来说并不容易。

尽管经营得很辛苦，但谢方军认为旅游直播是一份很有前途的工作：“直播做得好的，收入可以远远超过在旅行社做导游的收入。”

他说：“泰安地区导游张娟是做得最成功的，她的抖音号‘泰山娟姐’粉丝数量有60.5万。”

但据他了解，身边通过抖音直播成功转型的导游可能只有三五人。

### 那些不愿露面的兼职者

山东观光国际旅行社（以下简称观光国旅）的工作人员孟祥彬没有找过兼职，一直在旅行社里忙活。“就是退费，7月之前除了给以前顾客订单退费，也没别的活。”

他说：“我三十多岁了，不想折腾，旅行社的工作是我最熟悉、最擅长的，让我再去找个公司上班，做些文字之类的工作，我不会，也不想。”

公司今年经营受冲击很大，1-3月份正常发放工资，4-6月份每个月发基本生活费、缴纳保险。

“老板为大家缴保险，是想给大家留个位子，算共渡难关。等情况好了，希望大家能再回来。”孟祥彬说。

他所在的旅行社规模不大，员工有十多个人，同事们大多都有兼职，有人卖化妆品，有人卖保险，有人送外卖，还有的人做电话销售，但没有人真正离职。

这些在“别处”工作的不仅承担转型的压力，还有“尊严”。记者联系过不少采访对象，有的直接拒绝，有的简单说几句就打住话头。

孟祥彬的一位同行，选择做电话销售，但是只做了两三天就回到了单位。他说：“实在干不下去了，太伤自尊了。电话接起来一句话没说就被挂了。”

宁雪仍然会定期、按时参加前同事们的聚会和活动，“聊的也都是旅游圈的事”。

她说：“你看到过一个男人号啕大哭的样子吗？我见到过，是我朋友。”

她的朋友主要做境外游，从业十多年了。疫情前，他每月都有1万-2万元的收入，妻子在超市做售货员，每月有3000多元的收入，孩子上小学，一家人在济南买了房子。

境外游停摆，没有业务就没有收入，每月6000多元的房贷成了沉重的负担。上有老，下有小，生活重压之下，他去当仓库装卸工。

装卸工作每天劳作三个小时，每小时能赚150元，但他只在晚上工作。“因为怕见人，觉得抬不起头来。”宁雪解释说。

“有次我们聚会的时候，他喝多了酒，号啕大哭。干我们这行，其实自尊心是很强的。虽然是服务行业，但是平时都是坐飞机、住酒店。外人看起来光鲜，自己也觉得很有职业认同感。去从事一份新的职业，一切从头开始，挺难的。”宁雪说。

“太难了，简直是煎熬。”回忆起刚刚做抖音直播的日子，谢方军感慨地说，“我经历了很长时间的思考。对于我这种小有成绩的人来说，开启一个新领域，需要把所有东西都放下。我是金牌导游，但在抖音上却没人认识我，很难受。”

有时候看到刚刚入行的年轻人，宁雪就想对他们说点什么。“我很想告诉他们，导游不是想象的那样光鲜，这个行业太脆弱了，但又不好打消他们的热情。”



### 相关链接

## 各地如何帮扶旅游业从业人员

2月份以来，文化和旅游部连续印发了《关于暂退部分旅游服务质量保证金支持旅行社应对经营困难的通知》和《关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作事项的通知》，要求各地文化和旅游行政部门根据本地实际情况迅速行动，加强资金和服务保障，协调行业组织减免导游会费，落实好稳定劳动关系的相关政策，确保援企稳岗帮扶政策到位见效。

多个省份出台了一系列援企稳岗举措——

### 山东

帮助企业用足用好普惠性税费、金融、社保、租金、用工、水电气等支持政策。

提前兑付奖励补助资金，2020年4月底前将2019年入境旅游奖励资金拨付到位。

组织从业人员开展线上线下业务培训，按照有关规定予以补助。鼓励在职导游员参加职业晋级考试，对通过本年度中、高级导游晋级考试的，分别给予500元、1000元奖励。

对组织一线防疫人员旅游休闲的企业给予补助，每人补助50元。

### 江苏

从省级文化和旅游发展专项资金中调剂安排1亿元，作为纾困帮扶资金，重点支持文旅企业积极应对当前经营困难、更好履行社会责任。

提前下达2020年旅行社企业奖补资金，对全省293家旅行社企业予以奖补，投入专项资金3794元。

提出在疫情期间非因法定事由不得提前解除与导游签订的劳动合同。对于疫情期间积极开展线上免费培训的行业协会、旅行社及导游，可按相关规定给予适当补助；对表现突出的导游，在“金牌导游”遴选和工作室创办等方面予以相应支持。

### 河南

出台《关于支持文化和旅游企业战胜疫情稳定发展的通知》，指导文化和旅游企业积极争取缓缴养老保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等优惠措施和失业保险稳岗返还延期政策。为文化和旅游企业申请社会保险补贴、岗位补贴和在职培训补贴。支持文化和旅游企业与职工集体协商，采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时、待岗等措施，稳定与职工的劳动关系。部分地市为在注册导游发放3个月的住房公积金。

### 湖南

对在疫情停工、恢复期坚持不裁员或少裁员，并组织线上职业培训，参训对象不少于30课时(每课时不少于45分钟)的文化和旅游企业，按组织在职职工培训人数申请一次性培训补助。

### 甘肃

将旅行社企业纳入人社部门扶持范畴，延缓在职导游的社保和住房公积金缴纳，同时确保不影响其各项社保待遇和个人缴费记录。

### 福建

对旅行社发放2000万元扶持资金，对坚持不裁员的旅行社退还部分上年度缴纳的失业保险费。为帮助导游解决实际生活困难，各地还采取了设立专项帮扶基金、发放困难补助、推出贴心保险、提供就业担保等措施。

### 陕西

为重点旅行社和专职导游提供补助830万元。

### 广西

为符合条件的5000余名导游发放疫情期间奖励补助金约150万元。



(报道指导：李鹏飞)