

云南“导游辱骂游客强迫购物”事件当事人：不该骂人，但也很“委屈” 究竟是导游“恶”还是导游“饿”？

□据新华社昆明5月4日电

一则“导游辱骂游客强迫购物”的消息，使旅游业再次被推到舆论浪尖。究竟是导游“恶”还是导游“饿”？如何根治旅游业“病态”？这些问题被众人关注。



(资料图片)

网购火车票时间调整 发车前30分钟以上均可购买

□据新华社北京5月4日电

中国铁路总公司4日宣布，为满足旅客需求，铁路部门进一步优化互联网和手机购票服务办法。自5月6日起，12306网站及“铁路12306”手机购票客户端的购票时间由不晚于列车开车前2小时调整为开车前30分钟。即只要不晚于所乘坐列车开车前30分钟，旅客均可通过12306网站和手机客户端购票。

铁路总公司有关负责人称，旅客可以在去车站的途

中使用手机购票，实现赶车、购票两不误。同时，作为配套措施，铁路部门将在开车前2小时以内网购车票的票款支付时间定为10分钟以内。这样既为旅客便捷购票创造了条件，也能使富余车票及时回到票库，方便其他有需要的旅客购票。

据了解，部分第三方网站对12306网站向旅客提供的信息进行屏蔽或显示不全，可能对旅客购票乘车造成不便。铁路部门提醒广大旅客使用12306官方网站购票。

黑龙江北安监狱 一名犯人死亡

□据黑龙江新闻网

5月4日上午，记者从黑龙江北安监狱证实，3日中午北安监狱一名服刑犯死亡，死者69岁。对于死因，该工作人员表示正在调查。

日前一名网友爆料称，3日，北安监狱有一名犯人上

吊自杀。为此，记者与北安监狱政治处的一名工作人员联系证实，3日中午，该监狱确实有一名服刑的犯人死亡，死者69岁。对于死因，该工作人员表示正在调查。

黑龙江省监狱管理局表示，检查机关已经介入。

新闻追踪

香港豪宅绑架案一嫌犯被逮捕 获救女事主开记者会报平安



曾被绑架的罗君儿 (网络图片)

□据中国网

香港西贡清水湾道豪宅绑架案，事主被勒索2800万港元赎金。警方连日来大举搜捕涉案的6名绑匪，日前有了突破。

新任的警务处处长卢伟聪5月4日清晨在记者会上称，警方于4日清晨在罗湖口岸逮捕一名男子，怀疑其与该案有关。目前正与内地相关部门加紧合作，追捕在逃者。

近日，被绑架获救的女事主罗君儿召开记者会。在全长3分钟的记者会上，罗君儿只发表了一则简短声明，向大家报平安，称虽然身体和精神没有受到伤害，但确实因此受到很大惊吓，希望大家能理解并给她空间，她想过正常的生活。

当事人 不该骂人，但也很“委屈”

“当时我真的很冲动，不管怎样我确实不该骂人。”这是当事导游小陈在接受记者采访时说的第一句话。辱骂游客的视频被曝光后，她随即被推上舆论的风口浪尖。

骂人当然不对，但小陈表示她也有不少“委屈”。小

陈告诉记者，她当天所带的团是一个“昆明、大理、丽江、西双版纳游”的低价团，合同上签的就是“旅游购物团”。“我是按合同带团的。在回昆明途中，按合同要进几个购物店，这引起了部分游客的不满，说导游黑心，还骂

我，讽刺我。”小陈说。

小陈坦承，像这样的低价团，只有游客多购物，自己才能拿到带团的酬劳。“如果团费是交够的，导游应得的报酬旅行社就给了，(那么)该怎么玩儿就怎么玩儿，怎么会发生这样的事呢？”

专家 导游“恶”实质上是导游“饿”

记者了解到，“不合理低价”是引发此次事件的核心问题。国家旅游局监管司负责人指出，低于成本价销售旅游产品，必然难以保证服务质量。在低价经营的恶性

循环中，游客掉入团费低价、购物高价的陷阱，导游甚至成为“鱼鹰”，高压带团，服务意识全无。

专家指出，眼下的旅游业竞争可以用“惨烈”

二字形容，导游“恶”是旅游市场竞争畸形的产物，实质上是导游“饿”。劳资关系不规范、薪酬体制缺少保障等使导游职责本末倒置。

业内人士 劳资关系不规范，导游成了“导购”

“当前，旅行社与导游之间劳资关系不规范，大多数导游不仅享受不到固定工资，在带团前甚至要交‘份子钱’，还没带团出发，就得自掏腰包垫钱。”从事导游多年的朱女士说，这种运作模式，只能让不少导游成了“导购”，“用心”引导游

客购物或其他消费，竭力追求“返点”。

朱女士还指出，尽管“不合理低价”甚至“零团费”在旅游业已不是什么秘密，但还有很多人出游时只看价格。“图便宜的消费心理让部分消费者习惯选择便宜的线路，这也使商家在新旅游法

之下仍有机可乘。”

尽管有新旅游法和一系列地方法规，但长期以来旅游市场乱象并未治本。云南大学社会学教授金子强指出，法规条文不少，但是相关部门没有管，让监管频陷滞后与无力之中。

热点微评

别让“导游骂人事件”重演

□白靖利

尽管涉事导游及旅行社都已受到严惩，若不能根治以“强制购物”“强制消费”为代表的低价竞争甚至“零团费”“负团费”旅游市

场乱象，类似事件还将继续上演。

亡羊补牢不如未雨绸缪，对旅游乱象的整治不能仅仅对导游吊销执照了之。监管部门应该向前走一步，不仅抓好“事后监管”，还要

抓好“事前规范”。导游需要强化职业道德、服务标准和服务意识，靠强制、责骂甚至威胁都是咎由自取。游客除了积极维权、善于维权，也应明白，在市场规则下，天下没有免费的午餐。