

[读者来论]

# 导游大骂游客 被顶格处罚的警示意义

□ 张淳艺

“不合理低价游”乱象屡禁不止的原因，主要在于违法成本过低，难以产生有力震慑，从而导致对“不合理低价游”的集体无意识。在这一背景下，海口“导游大骂游客”被顶格处罚无疑具有警示意义。

3月18日，海口市旅游综合整治办公室发布关于“导游因游客未购物恶劣态度对待游客”一案处理情况通报，涉事旅行社被罚款30万元，导游被吊销证件、顶格行政处罚5万元。(3月19日《三亚日报》)

3月17日，一则关于“三亚一导游疑因游客未购物大骂游客”的视频引发关注，其“白白伺候你们几天”“屁股像插火箭一样”等雷语雷言，让许多网友感到不适。海口市相关部门调查核实，视频中反映的涉事导游人员杨某某违法犯规情况属实，其行为造成恶劣社会影响，且情节极其严重，遂对涉事旅行社和导游予以严肃处理。其中，涉事导游杨某某被顶格处罚5万元并吊销导游证。根据《旅游法》，杨某某自处罚之日起三年内不得重新申请导游证或者从事旅行社业务。

《旅游法》明确规定：旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。《导游管理办法》则指出，导游在执业过程中不得以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目。近年来，原国家旅游局、文化和旅游部先后出台《关于打击组织“不合理低价游”的意见》《关于加强行业监管进一步规范旅游市场秩序的通知》，对不合理低价游、导游强迫或变相强迫购物等违法违规现象加强行业监管。尽管如此，“不合理低价游”乱象仍屡禁不止，频繁引发导游和游客之间的矛盾冲突。前不



新华社发 徐骏 作

久，广西桂林一旅游团导游因游客购物未达标准不给游客房卡的视频引发关注。涉事旅行社、导游涉嫌不合理低价游和强迫或变相强迫购物，被桂林市文化广电和旅游局立案调查。

“不合理低价游”乱象屡禁不止的原因，主要在于违法成本过低，难以产生有力震慑，从而导致对“不合理低价游”的集体无意识。近年来，“不合理低价游”几近成为公开的秘密。不过，除了少数引发媒体报道、舆论关注的案例外，多数“不合理低价游”陷入“民不告，官不究”的尴尬，很少受到处理。于是，一些旅行社有恃无恐，明知不可为而为之；一些游客心存侥幸，明知是“火坑”也要跳。在这一背景下，海口“导游大骂游客”被顶格处罚无疑具有警示意义。有关部门应加强市场监管，通过明察暗访、系统监控、投诉举报等方式，全面收集涉嫌“不合理低价游”宰客套路。

游”、强迫购物的问题线索。一经查实，依据相关法律和政策严肃处理，该处罚的处罚，该停业的停业，该吊销资质的吊销资质，并向社会公布典型案例以儆效尤。

同时，更重要的是引导旅行社规范经营，摒弃低价引流模式。在海口这起事件中，涉事旅行社工作人员表示买不买是游客自愿，非强制性，但同时坦言“导游是没有工资的，游客如果能买点东西，导游是有提成的；如果没买，那么导游就一分钱也没有。”这一畸形经营模式，在当下旅游市场具有普遍性，在无形中催生了导游强迫购物行为。

有关部门应积极发挥行业协会的引领作用，倡导旅游企业诚信经营，强化行业自律。同时，动态公布和调整旅游产品诚信指导价，定期公布旅行社信用“红黑榜”，引导消费者理性选择，用脚投票，远离“低价游”宰客套路。

[热点聚焦]

## “半天妖” 何以作妖

□ 江德斌

3月17日，有媒体曝光安徽合肥两家“半天妖烤鱼”存在食品安全问题，引发网友关注。当日，合肥市市场监督管理局称，媒体曝光的两家门店已经暂停营业，执法人员正在取证进行后续调查，同时要求该品牌在合肥所有门店暂停营业接受检查。

食品安全大于天。被称作“烤鱼界头牌”的半天妖，将“重食安”挂在官网首页，宣称“严格甄选新鲜食材”。但记者暗访发现，半天妖烤鱼门店对客户声称采用的“鲜活食材”，实际上是冷冻产品，而且存在使用过期食材、缺斤短两、垃圾桶里捡回食材继续加工、毛巾擦地又擦桌、员工无证上岗等诸多问题。如此混乱的经营行为，其食品安全堪忧，对消费者的健康构成侵害。“厨房里可能不止一只蟑螂”，有问题的难道只有这两家烤鱼门店吗？目前，合肥所有的半天妖门店均遭到停业检查，彰显当地监管部门的严厉态度，势必要来一次大清查，揪出所有的“蟑螂”，给消费者一个交代。

据悉，半天妖烤鱼采用“联营”模式，门店的股权比较分散，包括厨师长、店长、前厅经理、拓店团队、供应商、普通员工等均有持股。此种“全员持股”实现深度利益绑定，结成“利益共同体”，心往一块使，有钱大家赚，可以起到激励业绩的效用。但是这也容易导致日常管理的失序，诱发“唯利是举”的弊端。

半天妖扩张速度很快，八年时间就开了超过1000家门店，今年还要继续“狂飙”扩张。总部一味盲目追求发展速度，就会对门店疏于管理，导致加盟门槛降低。因此，针对特许经营、加盟连锁、联营等餐饮业态特征，监管部门可修订行业管理规则，强化总部主体责任。如果发生食品安全问题，总部应承担最大责任、连带赔偿等，以倒逼总部重视巡查工作，加强门店的规范化管理，严肃处置违规操作，以强力手段汰劣存优。

此外，为避免再发生类似食品安全事件，餐饮企业需要刀刃向内、刮骨疗毒，加强内部员工管理和培训，规范日常工作，认真落实“明厨亮灶”制度，向公众公开食品来源、质量检测等信息，擦亮品牌形象，提振消费信心。

## 分类广告

### 公告 挂失声明 64110112

●厨房 马桶 疏通 15974845040

商铺出租(110平方米、44平方米)

环城西路与新闻路交叉口豪新农贸市场旁

13170619126

捡漏单价3800元每平米公寓出售

面积:2787平米3层 总54套 租金85万元

价格:1080万元 产权在手 随时过户

杨:18788101071 中介勿扰

云南恒投建设工程有限公司遗失云

南宝悦汽车贸易有限公司开具的机

动车销售统一发票,发票号:

00270300,发票代码:15300220003,

金额:394900元,登报作废。

金牛  
专业  
短期  
租赁  
设备  
搬家  
货运  
工具  
搬运

65366088  
63199828

金牌服务 满意收费

张建杰(身份证号码:  
532329197711010018)遗失网络预

约出租车驾驶员证,登报作废。

### 声明

昆明天马无线电科技有限公司及昆明尤立吉新技术开发部因被盗遗失所有支票、公章及沈立夫、罗金莲、沈画私章,特登报作废。此前,单位及个人对外无欠债,今后公司支票及公、私章非本人亲自办理业务视为无效。

昆明天马无线电科技有限公司  
昆明尤立吉新技术开发部  
2023年3月20日

嵩明雅峰工程造价工作室遗失嵩明沪

农商村镇银行股份有限公司(账号:  
8710214000000009589)预留段雅峰私

章,登报作废。

赵国光遗失云南省嵩明杨林职教园

区领袖知识城28栋1605号契税发

票,编号:6290372,金额:6860.22元,  
登报作废。樊富英遗失医师资格证,证号:  
20155311053025198907132145,声

明作废。

### 印章遗失声明

昆明耀龙供用电有限公司(统一社  
会信用代码:91530000216698209M)遗失“昆明耀  
龙供用电有限公司工程造价专用章”一枚(无印章号),该印章自即日起作  
废。任何个人和组织不得再使用该枚

作废印章,因加盖该印章的责任和造

成的后果,由非法使用人承担,昆明耀  
龙供用电有限公司不承担责任。任  
何个人和组织不得再使用该枚

作废印章,因加盖该印章的责任和造

成的后果,由非法使用人承担,昆明耀  
龙供用电有限公司不承担责任。任  
何个人和组织不得再使用该枚