

辽宁三游客澳门打导游

百余导游围堵 6 小时讨说法 澳门拟追究打人者法律责任

本报综合消息 2月14日,辽宁一旅行团抵达澳门后,3名游客与导游发生冲突,致一名当地导游受伤。据介绍,事件起因疑为一名游客不满负责接团的女导游迟到而出言责骂。双方理论期间,当地一名男导游上前劝阻,后遭3名男游客围殴。当晚,近百名澳门导游因不满游客打人行为,而包围旅行团的旅游大巴,要求涉嫌伤人者下车道歉,同时要求警方查明事件,严惩伤者,确保导游安全,否则将发起罢工。

澳门旅游局及当地警方高层到场进行调解,但未获成功。2月15日凌晨,涉嫌伤人的游客下车向在场导游道歉,但在场导游不满意,要求警方承诺禁止涉嫌伤人的游客离境。此后,受伤导游家人与涉嫌伤人者协商,要求赔偿20万元未果。



近百导游包围旅行团的旅游大巴,要求打人者下车道歉。

透视

业内人士称:“零负团费”为引发冲突主因

针对2月14日发生在澳门的游客涉嫌袭击导游事件,旅游业内普遍认为,这又是一起由“零负团费”引发的恶性事故。在兔年刚刚开始不到半个月的时间里,香港、澳门已先后发生了游客与导游之间的暴力冲突事件,可见屡禁不止的“零负团费”所引发的问题已经由此前的投诉演变为暴力事件。旅行社之间恶性竞争,导游垫付团费的问题如果得不到彻底解决,“零负团费”恐怕还会引出更多的麻烦。

“这肯定又是‘零负团费’惹的祸。”资深旅游业内人士、华远国旅市场部人员孙丽婵先给记者算了一笔账:从北京出发前往香港,往返机票大概需要2000多元,加上吃饭、住宿等费用,一个4晚5天的港澳游(澳门一般都与香港连线路),费用至少需要4000元以上。如果低于这个价格,那少了的钱回头都得从游客身上挣回来,不然地接社或者导游就会亏本。一般而言,地接社会把亏本的风险转嫁到导游身上,让导游先垫付团费后再带团出游,而导游只能通过带游客购物、扎店,用从购物店获得的回扣来回本、赚钱。

“表面上看事件中的旅游团才刚到澳门,与导游之间没有冲突。实际上很可能游客已经在香港备受扎店的困扰,将一团怨气带到了澳门,而对于低价团而言,澳门游的行程虽然仅有短短一天,但仍会安排2到3个购物店,所以游客不

满也是可以理解的。”孙丽婵表示,随着一线城市居民旅游、消费心理的成熟,已经很少出现零负团费的问题,但在二、三线城市这些问题仍然非常普遍,“在一些北方城市,5天的港澳游才卖998元!这种明摆着有问题的团,报名的游客竟然还不少。”很多游客会觉得进购物店无所谓,只要自己不买就不会亏,殊不知在亏本的情况下,导游大多会带游客不断扎店直到回本为止,在此过程中,双方的矛盾肯定会不断升级,甚至引发暴力冲突。而且这种旅游过程也毫无乐趣可言。

据了解,旅行社之间恶性竞争、互相压价的情况比较普遍,这也是导致“零负团费”始终无法灭绝的一个重要原因。有一个很明显的例子是:在国外,由于品质高、服务好,团队游的价格要远高于自由行,而在国内则完全相反,由于自由行的吃、住、行价格完全透明,所以反而比团队游的价格高、品质好。要改变这种现状,除了靠相关主管部门的管理和打击外,引导游客树立正确的消费观念也是非常重要的,羊毛出在羊身上,过分占便宜很可能要吃大亏。孙丽婵提醒游客,报名时一定不要只贪便宜,要综合考虑旅游成本以及旅行社的品牌和信誉后,再做出现理性的选择。此外,游客在维权时也应保持理性,暴力维权不仅解决不了问题,还会给自己的行程添堵。

评论

又见导、游互殴时

又是一起很“给力”的游客与导游的冲突。这是继大年初三香港导游和游客动手,初六台湾阿里山内地游客互殴之后,春节期间第三起因旅游引发的冲突,对于当事人来说,这年过的,确实有点烦。

旅游小冲突演变成殴打大事件,实际上并没有太多的利益冲突,却反映出部分游客缺乏修养和素质欠佳。再加上港澳台地区地缘相近、语言相通,语言表达无障碍,就连脏话也可以快速表达。

然而,一个巴掌拍不响,游客的脾气秉性再火爆,也不至于动辄大打出手,以春节期间这几次旅游纠纷来看,还是存在着导游素质不高,旅游接待能力有限,安排不合理,低价竞争、强迫消费等诸多老问题,老问题不解,新问题又生,矛盾只会越积越多。除了继续加大对旅行社整治力度,提倡游客文明出游之外,怎样引导和协助游客文明维权,更是相关部门的当务之急。

(据《北京青年报》)

事件

3 名游客被指围殴导游 旅行团大巴遭百人围堵

据悉,与当地导游发生冲突的是一个辽宁港澳游旅行团,该团2月14日抵达澳门,行程两日一夜,包括游览大三巴、妈阁、金莲花广场等景点。

据昭日旅游有限公司申姓女导游称,其负责接待该团。2月14日9时左右,她抵达外港码头时该旅行团已经到达,一名游客责骂女导游:“你为什么迟到,为什么不举高接团牌,要我们等你?”随后抢走并弄毁接团牌,先后4次掷向女导游。期间,一名女同行上前了解情况,但被骂“滚开”。据称,其后又有两名40多岁男游客一同出言恐吓申姓女导游。此后,当地一位30余岁的程姓男导游欲上前劝阻,却被3名男游客围殴,该导游被打倒在地,头、腰和脚部受伤。驻守码头的海关关员见状上前制止,程姓男导游被送往医院治疗。

澳门旅游局2月14日傍晚发出

新闻稿称,该局初步调查显示,来自辽宁的26人旅行团2月14日早晨从香港乘船抵达澳门外港码头,按照澳门旅行社收到的接团工作记录,该旅行团原定于当日早上9时抵达澳门,但由于该旅行团提前到达,有游客投诉导游迟到及未有高举接团牌,双方开始交涉。期间,一名程姓男导游试图调停,但遭旅行团3名游客殴打。警方实时向涉嫌打导游的3名游客录口供,其余游客继续行程。

涉及事件的两名导游坚称,过程中没有还手。事发后涉嫌伤人者曾道歉并提出金钱赔偿,但遭拒绝。因该事件关乎澳门导游的人身安全,当事人要求当局查明事件。其后该旅行团全团继续行程,由另一名导游接待。

当晚8时许,有导游发现涉嫌伤人的游客出现在当地某娱乐场,因不满事件未解决警方方便放人,遂上前包围旅行团的旅游大巴,要求3人下车

道歉。近百名澳门本地导游到场声援。大批警员接警后到场维持秩序。澳门旅游局有关负责人也赶至现场,表示伤人事件已交由警方处理。这名负责人随后登上旅游大巴向涉嫌伤人者了解情况。当地导游担心涉事游客2月15日早晨离开澳门后,伤人事件不了了之。又指若伤人事件不解决,将会发起罢工。2月15日凌晨1时许,伤者家人登上旅游大巴与涉嫌伤人者协商,要求赔偿20万元未果。此后,警方以警车载走涉嫌打人的游客,导游一度阻止。直至当日凌晨2时许,大批警员筑起人墙,警车由另一边路口驶走,此后近百名导游陆续散去。据悉,3名涉嫌伤人的游客录完口供后,已于2月15日早上获释并离开澳门。澳门海关已将检举书交给检察院,如果有足够证据,会考虑起诉。据悉,涉嫌伤人的游客已道歉,旅行团也已离开澳门。

连线

澳门旅游局:无证据显示旅行社和导游违规

2月15日晚,记者从澳门旅游局获悉,经澳门旅游局核查,没有证据显示澳门接待的旅行社和导游在此次接待过程中违规,而涉嫌被打的导游并非该团的接团导游。

澳门旅游局称,将继续关注导游在澳门外港码头疑被打伤事件,并强调重视及关注所有涉及澳门旅游城市形象的事件及情况,此次伤人事件

已经涉及司法范畴,将由相关司法部门跟进。

澳门旅游局表示,在过去3年,澳门旅游局共接获88宗涉及旅行社及导游的投诉,主要涉及行程,包括食、住、行、娱购等诸项安排问题,并由相关部门处理。目前,根据有关旅行社行程,上述旅行团的全体团员已经于2月15日早上经关闸口岸离开澳门。据

了解,在殴打事件中受伤的导游在事后即要求到医院验伤,不久后出院。2月14日晚上发生旅游大巴被包围事件时,受伤导游在现场突感不适,澳门警方召唤救护车送其前往医院治疗,并于2月15日凌晨2时离开医院。

澳门旅游局称,受伤导游的赔偿问题,当事人有权经民事诉讼途径追讨赔偿。

驾校天地

以下驾校均是由省市交通部门批准在市交警支队备案的正规驾校,仅供广大准备考取驾照的考生选择。

主办:周口市驾校协会 协办:市交警支队考试中心 周口晚报

驾校名称	招生电话	驾校名称	招生电话
周口海燕驾校	8911111	周口海萍驾校	8361888

周口中原驾校	8391838	周口职院驾校	8693222	周口天一驾校	13838669268	沈丘玉鑫驾校	5206023	太康交通驾校	6599888
周口黄埔驾校	8307888	周口第三技校	8569999	周口安吉驾校	8638889	郸城环宇驾校	3182289	太康华联驾校	6918888
周口林祥驾校	8681759	周口农民工驾校	8593869	项城永顺驾校	4281158	郸城职专驾校	3181818	扶沟鸿昌驾校	6301250
周口曙光驾校	8361268	周口鑫顺驾校	8398998	项城通达驾校	4568909	郸城交通驾校	3183828	扶沟交通驾校	6264888
周口富源驾校	8311566	周口鹰施驾校	8391458	项城豫东驾校	4356789	淮阳技丁驾校	2678555	黄泛区通顺驾校	2578106
周口安途驾校	8584188	周口联营驾校	8101108	项城万兴驾校	4281488	鹿邑奔腾驾校	7381888	西华神龙驾校	2552292
周口豫才驾校	8313899	周口龙泉驾校	8239399	沈丘鹏程驾校	13939463908	鹿邑宏达驾校	7225666	西华金华驾校	2297888
周口华夏驾校	8377999	周口东方驾校	8505518	沈丘龙祥驾校	6089988	鹿邑新安驾校	7490995		(排名不分先后)

18000平方米,教学和办公场所面积8000平方米,学生宿舍1000平方米,新东方大型教练车10辆,皮卡车7辆,普桑10辆,校内水泥硬化训练场设计合理,训练桩考项目齐全。同时该县驾驶员年度体检也在该校进行。地址:沈丘县行政新区东300米路北

西华金华驾校

该校占地35亩,科目设置全,教学设施一流,是达标二级驾校,拥有

教练车25辆,教练员27人,年培训能力3000人。驾校办学以来,本着“诚信立校、教学严谨、争创一流、社会满意”的方针,先后被评为“周口市劳动局社会力量办学先进单位”、“团市委青年文明号”等荣誉称号。地址:西华县南关新区劳动局北侧

淮阳技工驾校

该校是经省市有关部门批准设立的一所规范性汽车驾驶员培训学校,驾校融汽车驾驶、维修为一

体。学校占地80余亩,现有各类教练车20余辆,拥有标准化汽车训练场,训练科目齐全,有10年以上工作经验的教练员20名,电脑50台。本校融理论教学与实际操作相结合,教学方法通俗易懂,可操作性强,教练员根据教学日志实行全日制专车训练。地址:淮阳县西关教育园区

周口海燕驾校

该校创建于1993年,是我市唯

一的一所经省交通厅批准的综合性(AAA)一类驾驶员培训学校,能办理大型客车A1,牵引车A2,大型货车B2,小型汽车C1及从业资格证等业务。学校占地200余亩,各科训练项目设施齐全,全部硬化地面,达到部级训练标准要求。备有各类教练车60余辆,由多名资深教练亲自培训。地址:周口市太昊东路6号

(未完待续)