

高额罚金为导游套上“紧箍咒”导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/565/2021_2022__E9_AB_98_E9_A2_9D_E7_BD_9A_E9_c34_565871.htm 导游擅自增加购物点，采取欺骗方式让游客购物的案例已经屡见不鲜。记者昨日了解到，《旅行社条例》日前已经国务院第47次常务会议通过，自2009年5月1日起施行。大连市旅游质量监督所负责人告诉记者，近几年，大连本地没有游客投诉过导游硬性胁迫游客购物的情况，但发生过导游诱导外地游客购买“质次价高”海产品的案例。内容解析 条例规定，旅行社不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者。欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目，将由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门对旅行社处10万元以上50万元以下罚款，对于导游人员、领队人员，由旅游行政管理部门处1万元以上5万元以下罚款。情节严重的，可吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。以往：游客受气多半在网上发泄“买的东西是真的也就算了，可他们居然卖假货。”有过类似遭遇的秦先生在2008年初去了一趟海南，1580元的双飞5日游让秦先生和女儿觉得不可思议，俩人迅速报了名。结果导游在当地着了魔似地将他们往购物店里带，在海南呆了4天，几乎有两天的时间是在购物。秦先生告诉记者，一家购物店的老板听说来的客人是大连的，就说自己也是大连的，先套近乎，然后将标价498元的黄玉手镯以200元的价格卖给了大家。秦先生和其他游客买了20多只手镯，回家一鉴定才发现所谓的玉镯竟然是石头上了色制成的。秦先生想回去找老板理论，但又觉得不值，给旅行社打电话，旅行社将责任都推到

了小店老板身上。秦先生最后只是在相关的网站上进行了投诉，将自己的经历写下来，以警示其他游客。从事多年导游工作的小袁告诉记者，游客知道自己在外地买的东西贵了，或者是假的，大多采取的方法是在网上投诉来发泄愤怒，少数游客会找旅行社进行理论或者打投诉电话。“他们怕麻烦，为了一点钱找来找去觉得不值。”小袁说，一般旅游合同上都会有相关投诉电话，打一个电话并不麻烦，希望游客认真维护自己的权益。今后：游客投诉合同是主要依据 大连市旅游质量监督所负责人告诉记者，近年来，旅游投诉数量有所增加，这与旅游市场的日益火热和市民维权意识逐渐增强有关。因此，旅游市场也在实践中进行规范。根据大连本地的投诉情况来看，诱导购物和服务质量是主要问题。游客进行投诉的主要依据是旅行社和游客签订的合同，合同中必须包含景点自费项目，约定购物次数，以及导游的相应服务，一旦出现违约情况，根据事情的严重性，由旅行社根据合同规定给予解决，如果旅行社无法解决的话，游客可以直接投诉至大连市旅游质量监督所或者消协。该负责人说，本地导游的诱导购物行为主要表现在诱导游客购买“质次价高”的海产品，但这种情况并不普遍。一般导游骗购的情况多出现在规模较小、没有资质的旅行社身上，他们往往以超低价位来吸引游客，然后通过增收门票、诱导购物的方式来增加收入。按照新的条例规定，这种行为可以归为欺骗游客，要对旅行社和导游处以相应的罚金。“新条例大幅提高了对旅行社和导游侵犯游客权益行为的惩罚力度，为一些不法旅行社和导游人员戴上了‘紧箍咒’。”负责人告诉记者，高达5万元的罚金仿佛一个“高压线”，更好地规范了旅游市场。

"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com