

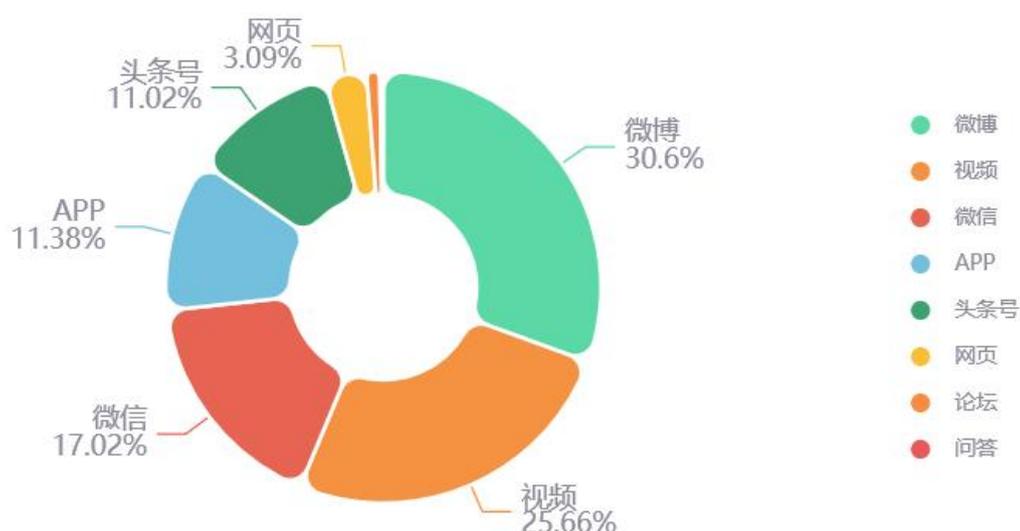
云南 37 人被扣购物店舆情分析

一、舆情概述

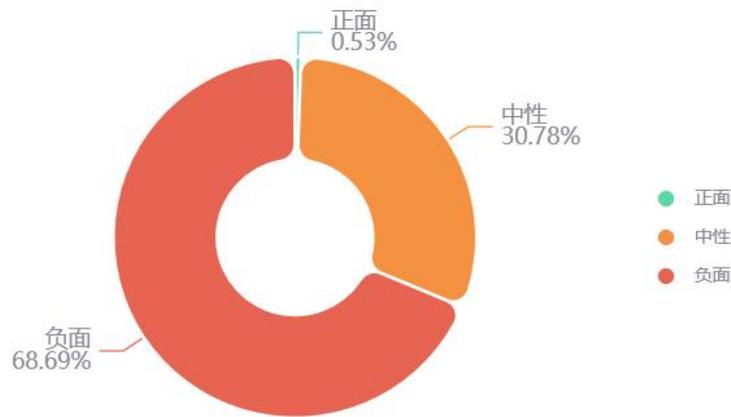
据西部决策 3 月 27 日报道，3 月 26 日，云南西双版纳有游客发视频称，37 人的跟团旅游，逛到购物店时不买东西不让离店。视频显示多名游客聚集在一家卖乳胶床垫的店里，有人站着或躺着。27 日，景洪市文旅局工作人员表示，刚刚接到反馈，领导也知道此事，已经派人去调查处理了。

二、传播分析

截至 3 月 27 日 12 时，共监测到相关信息 1000 余条，其中微博和视频为主要的传播渠道，其次微信、APP 等渠道信息相对较多，具体占比情况见下图：



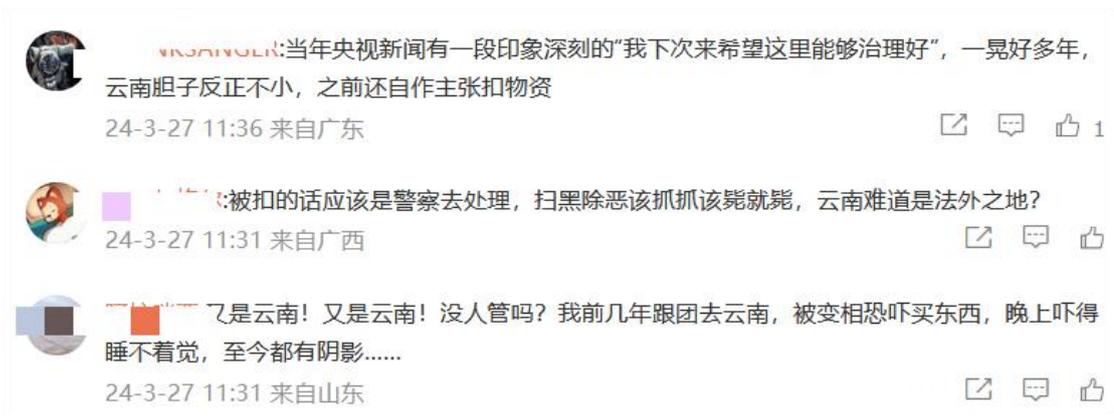
系统监测显示，在本次事件中，舆论情绪呈现出明显的负面倾向，大量网民对云南 37 人被扣购物店一事表示愤怒。



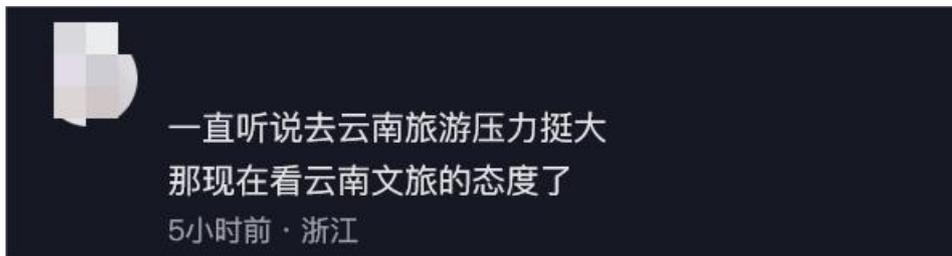
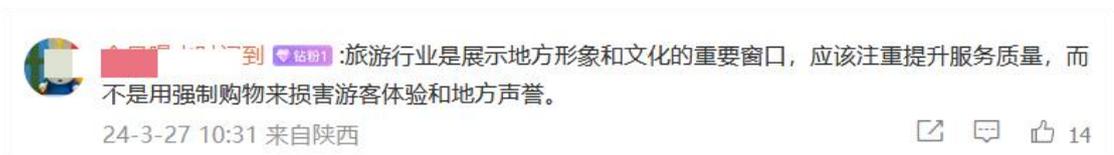
三、舆情反响

总体来看，由于云南旅游乱象并非首次爆出，本次舆情总体热度处于可控状态，网民观点主要集中于呼吁对地方旅游乱象进行治理、反映自身也曾遭遇类似事件等。但值得注意的是，本次事件一方面涉及人数较多，另一方面也并非简单的强制购物，而是涉及对游客人身自由的限制，存在违法嫌疑，因此部分网民进一步质疑地方或存在黑恶势力等，具体情况如下：

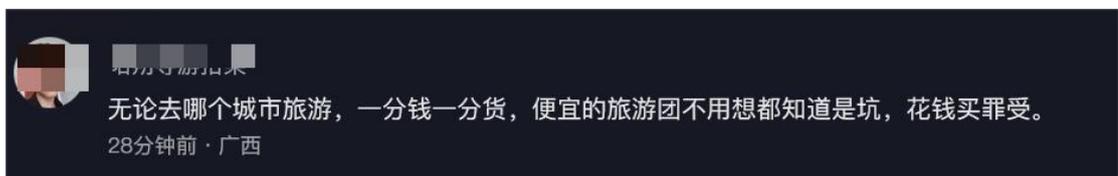
一是认为云南旅游市场强制购物等乱象存在已久，质疑地方监管部门对相关现象监管不足，呼吁文旅局等相关部门对旅游市场乱象加以打击，维护游客合法权益。



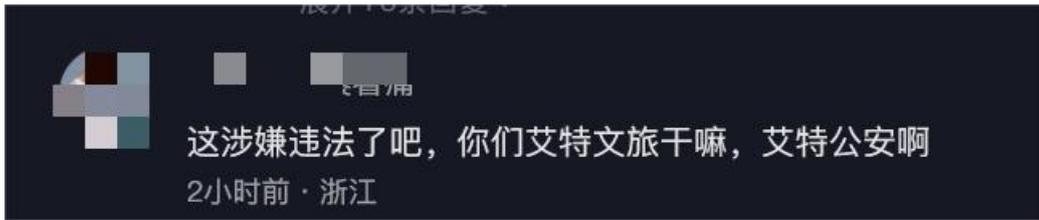
二是认为旅游市场是展示地方形象的一个重要窗口，有关部门对此类乱象的处理方式将影响游客对旅游目的地的选择。



三是认为低价旅游团乱象并非只在云南出现，而是全国普遍存在的旅游行业乱象，建议游客不要选择低价旅游团，从源头避免“被宰”。



四是有网民认为本次事件并非局限于“强买强卖”，商家对消费者进行人身自由的限制，已经涉嫌触犯法律，并质疑地方存在“黑恶势力”。



四、研判分析

自去年以来，淄博、哈尔滨、天水等多地“文旅出圈”，引发舆论广泛关注，各地在游客服务、旅游乱象整顿等工作上“内卷”，赢得民众广泛好评，也为本地旅游业的发展注入强劲动力。在此情况下，云南作为传统旅游大省，被曝“强行购物”，更容易引发网民的负面评价。且云南旅游市场乱象并非一时之乱，而是早已饱受诟病，网民更容易对地方有关部门工作提出质疑。对此，建议：

一是就本次三十余人被扣购物店一事及时进行调查通报和处理，及时回应公众关切，彰显地方治理旅游乱象决心。

二是呼吁业内加强管理、规范操作，公平交易，强化服务理念、提高业务水平，并通过诚信评价办法和信用发布机制，来实现行业自我管理。

三是政府部门加强监管，净化市场环境，保护消费者合法权益。此外，加强投诉机制建设，畅通网络举报渠道，提

高投诉处理效率，便于民众依法维权。

四是加强网络舆情监测，对网民发布的各类投诉信息及时关注，对影响力大的负面信息及时介入处置，避免在事件发展过程中管理部门缺位引发网民质疑，导致舆论进一步扩大。

五是加强法律法规的宣传和执行，引导旅游行业经营者从旅游市场整体考虑，遵守相关法律法规，为游客提供人性化服务，推动本地旅游市场进入良性发展。