

人心靠不住 制度才能除恶

根据海南省旅游委的统计数据,2011年海南省接待游客突破3000万人次,实现旅游收入达300多亿元。作为海南的“衣食父母”,游客们却没有得到应有的尊重,频繁曝出的“宰客门”让人爱不起海南。游海南的喜剧为什么活生生变成了一出“人傻钱多速宰”的悲剧呢?

管理部门应该知道这么一个道理:“举报一起惩罚一起”只是治标,统计数据只是过去的“繁荣”,当游客的心被伤透了财神也就跑了。在商言商,在睁只眼闭只眼的管理环境中,别指望商家流着道德的血液。因为无数的斗争经验告诉我们:人心是靠不住的,只有合理的制度才能除恶。



游海南:人傻,钱多,速宰?

新闻评论 | Xinwen Pinglun

抱着旅游资源的“聚宝盆”也不能胡来

管理乱象的背后不能排除地方保护作祟——宰客虽然名声不好,但可观的经济数字的“诱惑”则是没几个人抵挡得住。消费者不是待宰的羔羊,也不是“人傻钱多”的“冤大头”。诚信经营,明码标价,严格监管,对所有旅游景区而言,都是不可或缺的生存根基。

1月28日“在三亚吃海鲜,3个普通菜被宰近4000元”的微博将海南三亚推上了舆论的风口浪尖。尽管当地努力调查取证、表达歉意,且声称将对宰客商家“一次性死亡”等,但媒体和公众似乎不太买账。连日来,各路记者分赴三亚,亲身体验、调查着各种“被宰”。三亚仿佛被打开了“潘多拉的盒子”,乱象一步步被揭示出来。

据2月5日《广州日报》报道,出租车司机、摩的司机以带客到海鲜大排档的方式收取回扣,这成为当地公开的秘密,回扣额为每单30元或餐费的40%;同日《新京报》的报道称,网友“山鹰加错”晒其在三亚福冠海鲜酒楼的消费单据,20余道菜共消费7997元,其中酸辣土豆丝(中量)57元,肉末四季豆(中量)87元……越来越多的天价账单和挨宰经历被晒,越来越多的潜规则、公开的秘密浮出水面,公众的愤慨与叹息交织:三亚这座国际旅游岛的乱象还有多少?

焦点之一是被曝出的离谱的价格

记者调查显示,三亚市场土豆价格每斤最高2.5元,饭店里一盘土豆丝却卖到57元,中间利润畸高;酒店里平时最便宜的标间由每天800多元,涨到每天3000元;打车,司机说只提供整天包车,1天400元,不包没关系,有的是“冤大头”……旅游景区的物价偏高,百姓不是不知道,可也不能“偏”得过于离谱,游客真成了“唐僧肉”?

焦点之二是被曝出的完整的宰客链条

游客一踏上三亚地界,从打车到住店,从吃喝到游玩,每一个环节都有商家守着,环环相扣——你坐上我的车,就成了我案板上的“肉”,我向游客推荐大排档、酒店、导游,当然都不是免费的,这是一条龙宰客”。

此外,还有公款消费的迷雾。如果说海南旅游的公职人员都是自掏腰包,百姓恐怕不信。那么,三亚的旅游消费中,公款消费占了几成?公款消费的不差钱是否成了推高海南节日消费的一大原因?是否助推了宰客恶习?这些问题还有待进一步调查。

种种乱象实际上指向的都是管理乱象。调控物价是管理问题,商家串联是管理问题,消费者的权益没有保障还是管理问题。海鲜新不新鲜归质监局管,价格公不公道归物价局管,商家是否明码标价归工商局管,发生在景区的问题可能又归旅游局管,如果消费者想维权,先要把这些部门的职权划分搞清楚,否则很可能会被“踢来踢去”,最终不了了之。

如此之多的乱象被揪出,当地管理部门若说毫不知情,恐怕没人相信。管理乱象的背后不能排除地方保护作祟——宰客虽然名声不好,但可观的经济数字的“诱惑”则是没几个人抵挡得住。

“三亚之乱”仍在一点一点被披露出来,这对当地而言未必是坏事。因为人们寻求真相的过程,即是追本溯源、寻求解决问题办法的过程。更重要的是,这不仅是三亚一地的问题,其他一些旅游景区和旅游城市也不同程度的存在类似的宰客现象。出来“宰”,总是要还的——三亚今天的问题和遭受的质疑,对其他旅游资源丰富的地区来说,应该是一种警示。

(摘自《人民网》文/林琳)

焦点话题 | Jiaodian Huati

三亚何以成为富人和权贵的天下

三亚的海景房成为富人追逐的目标,富人为了自住或馈赠给权贵,争抢三亚的海景房,导致三亚的房子短时间内成为稀缺资源。富人和权贵们在三亚持有房产,除了冬季小住之外,其实是常年空置,三亚的房价飙升,并没有促进当地经济的发展特别是改善老百姓的生活,三亚虽有所谓的蓝天、白云、椰树、海风,但三亚并不是一个宜居的城市,常年炎热的气候对身体并没有多少好处,三亚除了旅游服务业和房地产业,再也找不到更好的职业,三亚注定只是富人和权贵消遣休闲挥霍玩乐的天堂。

2000年的时候,三亚湾的海景房不过每平方米1000元人民币,鹿回头山脚下的四星级明珠酒店正以4000万的价格寻求买家,紧邻的新华社海南分社的别墅度假村因客人寥寥,以每幢100万的价格还找不到买家。那时候三亚乃至海南的餐饮和海鲜大排档多是本地人经营,很少有宰客的现象,海鲜不仅味美量够价格也很公道。英特尔第一次在亚龙湾召开年会时,我请一帮打前站的上海客在亚龙湾渔村吃海鲜,人均花费不到100元,客人们开怀畅饮个个心满意足。我还记得有一天晚上,在船上请当今知名的天使投资人薛蛮子和IDG的合伙人过以红吃海鲜,三人喝着啤酒,海风徐徐吹拂,薛蛮子诗兴大发感慨万千:“人生幸福莫过如此莫过如此……”那顿别具风味的海鲜宴,花了400多元人民币。

如今时过境迁,三亚也是旧貌换新颜,随着中国富人和权贵的迅速崛起,三亚的房价特别是所谓的海景房价扶摇直上,各路房地产开发商云集三亚,成片成片的楼宇拔地而起,品牌奢侈酒店接连开张,特别是连续几届的世界小姐选美吊足了富人和权贵的胃口,三亚的辉煌或繁华从此拉开了序幕。

在这个全媒体时代,任何一件反常的市场行为,均可能迅速扩散成为一个公共事件。海南三亚的“宰客”事件即是如此,以至海南省副省长、三亚市委书记姜斯宪也不得不站出来,对春节期间游客反映的海鲜排档、出租车及景区“宰客”现象向全社会表达歉意,并宣称要对“害群之马”实行“零容忍”,一经查实,决不姑息。

然而不可否认的是,宰客现象在三亚每年春节都是常态,因为此时来三亚过年的人非富即贵,这个群体的短时间聚集,拉高了物价,也给三亚的餐饮酒店业带来了丰厚的利润。据《中国经营报》记者调查,来三亚做生意的人,很多是投机型生意人,抱着赚一桶金就走的心态。海鲜类食品价格,好坏难有统一标准,利润较高,内地游客对于海鲜知识又知道得较少难分辨,赚钱容易。

三亚的店铺租金随着海南国际旅游岛房价的日益高涨,水涨船高。相比于2008年,租金涨了2~3倍。随之力成本

大幅度上升。三亚不同于其他旅游城市本地人和外地游客同时带动消费的特点,三亚的本地消费非常少,主要靠外地游客消费。一到旅游淡季,餐饮生意清淡得几乎要关门,一年只挣冬季、“五一”、“十一”两个半月的生意。

三亚旅游服务场所不透明消费,存在关联交易的行为是造成宰客的重要原因之一。酒店、租车、饮食成为一个环环相扣的链条,出租车拉客去指定旅馆或者餐饮,酒店会介绍出租车或者餐饮给客人,拿取回扣。拿海鲜店来说,出租车、一日游等都是其利益链条的相关方。如果一条鱼收客人4000元,这4000元还包括了给出租车司机的高额回扣。

据三亚凤凰机场要客通道记录,春节期间三亚凤凰机场要客通道部级干部记录400余人,而从海口机场抵达的部级干部也高达数百人。

三亚市旅游局的统计数字显示,2012年春节,三亚市共接待游客49万人次。而三亚市的常住人口是68万。在短短7天内,三亚人口暴增一倍,三亚的接待管理水平肯定会大打折扣,而富人和权贵对三亚的追捧,又进一步推高了三亚短暂的畸形消费。

每年春节,除了普通民众,政界、商界、演艺界人士更是齐聚三亚,构成三亚畸形的春节文化和消费。由于省部级官员蜂拥而至,连一些平常有资格走机场要客通道的副部级官员在春节期间都不能享受这一特殊待遇。

来三亚过年的更多的是厅级干部,他们多数不需要政府接待,一般是受邀全家出动,花钱的都是企业主或利益关联方,许多老板为了与官员搞好关系,在三亚尽情挥霍,除了上万元一套的房间,一顿饭两三万是常态,再加上当地省市政府的对口接待,庞大的公款消费促进了三亚春节的畸形繁荣。在三亚的高消费中,公款消费和企业消费无疑占了大多数。公款消费,被宰的人肯定不会投诉。请人来玩,就是为了被请的人玩得开心玩得尽兴,怎么可能抱怨被宰?

由于政府对一定级别以上的干部出国有限制,三亚就成了春节期间最火爆的度假城市。除了酒店、餐饮、燃放烟花、租用游艇的开支也令人咋舌!无论是政府还是企业,高规格接待一个官员家庭在三亚过年,花费几十万乃至上百万都是一种常态!据三亚旅游局统计,2012年春节七天,三亚旅游收入33.2亿元,旅游总收入比2011年春节期间增长了70.35%。

(摘自《南方报网》文/蔡慎坤)

相关链接 | Lianjie

公款消费 推高宰客风的真问题

据三亚市旅游局统计数字,2012年春节,三亚市共接待游客49万人次。“在三亚的高额消费中,公款消费占了多数。”一位长居三亚的人士告诉记者。

三亚宰客风已经成为引发众怒的公共事件,但现在似乎峰回路转。起因在于,调查发现,在三亚的高额消费中公款消费占了多数,消息传出让不少网友心态微妙。比如,有人认为公款消费就该被宰。这一幕极似达芬奇家居事件中的场景。

无论是达芬奇家具的消费者还是到三亚公款消费的官员,他们被宰或被骗时的身份是作为消费者而存在,不能因为他们非富即贵,就故意忽视他们的权益。今天,商家敢于“宰”非富即贵者,明天就更敢“宰”普通民众。

基于此,公款消费推高宰客风的第一个真问题应该是,不管是否公款消费,只要被宰都应该零容忍,都应该坚定捍卫法律尊严。

第二个真问题则是,究竟是哪些官员在三亚高额消费?三亚是个高消费的地方,依靠官员的正常收入,根本无法企及。因此纪检部门不妨到三亚消费场所查一查,看看都是哪些官员在公款吃喝,被宰了也不投诉?

报道中提及了一个案例,一位酒店负责接待的人士告诉记者:“一个北京做企业的朋友,春节邀请一些政界商界的朋友来三亚过节,总接待花费为300万元。这些都是对他的生意有帮助的人。”这些官员心安理得地携亲带友享受商人盛情款待,势必不会白白吃白喝白玩,当然,最终买单的不是官员,而是国家资源。

(摘自《中国新闻网》)



三亚“宰客门”吓退自由行 节后游客减超三成

三亚“宰客门”事件经报道后,对上海的旅游市场产生一定影响。目前正是三亚旅游的价格低谷期,非常优惠的价格,随团队出游三亚的客人未受太大影响。但半自助游及自由行的客人影响却很明显,自由行客人同比以往减少了约1/3。

节后出游价格跳水

早报记者从春秋国旅、携程旅游、大通旅游等旅行社了解到,三亚“宰客门”对沪上团队游市场暂时没有明显影响。

大通旅游表示,每天报名参团的游客人数有100多人,同比以往并没有减少,反而有所增加。上海旅行社、锦江旅游等也均表示,尽管是旅游淡季,去三亚旅游的客人比春节期间大为减少,但跟往年相比游客人数并未减少。

“跟团旅游的客人交通、住宿、餐饮大都由旅行社安排好,游客不用担心吃、住、行被宰。”大通旅游的丁经理表示,鉴于此前媒体曝光游客在三亚吃海鲜,买水果时被宰频繁,旅行社在自由活动时间安排游客自己餐饮时,导游会引导客人合理消费。

业内人士表示,三亚是今年春节后价格降幅最为明显的线路,例如上海至三亚5日游春节期间价格5000元到7000元,目前价格在2000元左右,相差三四千元。春节亚龙湾一线酒店在6000元左右每间一夜,目前回落至价格1000多元每间一夜。

自由行报名少了1/3

三亚宰客的情况并非一天两天形成,尽管目前对上海的团队游影响不大,但对半自助游及自由行的客人影响却很明显。沪上业内人士表示,自由行客人同比以往减少了约1/3。

“不少决定去海南旅游的游客在得知三亚‘宰客门’事件后,决定推迟出游计划或临时更改线路。”上海旅行社及大通旅行社均表示,近期通过旅行社预订机票、酒店的(三亚)自由行客人有所减少,连咨询的客人也减少了。

在驴评网上,原打算2月初结伴出游三亚的旅客纷纷改变主意,改去其他景点;而一些准备去三亚的游客也做好了防范。

网友“三亚乐游”在三亚游攻略中提醒游客,去三亚买海鲜首选的地方是第一市场,想买便宜的东西要“看仔细,问仔细”;订房时,要注意有无早餐,不含服务费,周末入住房费是否要上浮等。

沪上一家旅行社业内人士分析,“宰客门”事件确实暴露了三亚旅游管理的不规范,如果政府不尽快采取整治措施,三亚的国际旅游城市建设将会大打折扣。

(摘自《东方早报》)

三亚对宰客零容忍 万元账单海鲜店被罚50万

三亚市工商局、物价局日前对网友反映强烈的三亚富林渔村海鲜排档和海岛渔村海鲜城进行彻查。三亚市工商局已给富林渔村海鲜排档下达拟吊销其营业执照的行政处罚告知书,并按法定程序处理。

调查结果还显示,三亚海岛渔村海鲜城存在价格欺诈行为。三亚市物价局将对海鲜城处以50万元罚款。

2月1日,一个名为“黑人光辉”的微博贴出“7道海鲜价格却高达9746元”的菜单。经查,该海鲜城1月27日在销售海鲜品过程中存在超过规定的平均差价率的行为,利用虚构原价等虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者与其进行交易,属于价格欺诈行为,情节严重,社会影响较大。根据《价格违法行为行政处罚规定》,三亚市价格主管部门决定对该海鲜城处以50万元罚款。

三亚市委常委、常务副市长张韵声表示,目前,三亚正在全市开展为期三个月的海鲜市场整治行动,对存在欺客宰客、敲诈勒索等突出问题的海鲜排档将坚决实行“零容忍”,坚决实行“一次性死亡”,坚决依法追究违法经营者的法律责任,坚决维护广大游客和市民的合法权益。

(摘自《人民网》)