

机场贵宾厅关停争议 贵宾们后会无期？

■ 张子宇 李瀛寰 报道

近日,国资委下令清理电信运营商和银行在各地机场的贵宾厅,此举引发舆论热议。

贵宾厅、VIP室等,对于常坐飞机出行的人而言并不陌生。在全国乃至世界各地的机场,都可以看到许多专门为两舱(头等舱、商务舱)和各种企业的高端用户提供的贵宾休息室。此外,类似的贵宾厅也存在于各地的火车站。

尽管此次国资委责令关停机场贵宾厅尽显威严,然而记者在采访中发现,作为当事方的机场、银行和运营商目前均态度暧昧。而清理商业贵宾厅对市场经济不是一种人为干预,也引发争议。

贵宾厅是机场卖点

对于深圳机场来说,最近几天有点烦。一篇“反四风”吹向机场贵宾厅的文章让其处于一种尴尬的境地。本来,2013年刚刚完工的深圳新机场,是全国大型机场中最新的一座,在硬件条件上颇有可圈可点之处。尤其是完善的贵宾厅服务,更是成为其重要卖点。

“看到网上说9月30日前关闭(贵宾厅),但具体的时间也需要各地运营商内部来决定。我们也在关注。”深圳机场新闻中心一名工作人员日前向记者透露,“就算要关,也是要以客户书面通知为准。关闭不关闭的决定权不在机场,而在客户那边。”

事实上,深圳机场在贵宾服务方面一直走在全国前列。根据深圳市国资委网站上的一篇文章介绍,早在2007年10月,深圳旧机场就对贵宾厅进行了一次大规模的改造扩建,新扩建贵宾厅位于B号候机楼(旧机场),设有功能完备、设施齐全、装饰豪华、温馨舒适的政务贵宾厅2间、商务贵宾厅2间、企业冠名专用厅2间和总裁俱乐部1间,总面积达1520平方米。

贵宾厅相关服务由一家专门公司——深圳市机场飞悦贵宾服务有限公司(下称“飞悦公司”)负责。后者是深圳机场在2007年初将政务贵宾服务、商务贵宾服务、两舱休息室服务及其他延伸服务整合起来后成立的,拥有8000多平方米的贵宾厅及头等舱公务舱休息室,年接待旅客量预计达30万~40万人次。

飞悦公司为商务政务贵宾及两舱旅客提供专人引导、礼仪接机送机、专用候机休息室、专人办理乘机手续、通过专用安检通道、企业冠名专用或优先使用、商务包厅、协议用餐、会议接待、异地机场对接等乘机一条龙地面贵宾服务。

而在2013年深圳新机场落成后,专门的贵宾服务转为另一家公司——卓怿公司经营。飞悦公司相关业务及人员也转至卓怿公司。

关于深圳新机场的贵宾服务,经常体验的商务人士颇为赞赏。在深圳一家大型金融企业工作的刘静,因为是高端银行卡持有者的缘故,一向是深圳新机场商务贵宾楼的长期使用。在向记者谈及贵宾楼的服务时,她赞不绝口:“在贵宾楼里,服务人员会提醒你登机、单独安检、小巴送到飞机底下,多好啊;还有无线网络、沙发、充电电源……”

深圳新机场的贵宾楼素有商务楼和政要楼之分,根据媒体披露,贵宾楼分为1号楼和2号楼:1号楼主要服务于商旅人士、明星,2号楼则主要是政府机关、国企在使用,也对外开放。

刘静回忆,有一次她误走到2号楼柜台去办理登机牌,被服务人员礼貌地告知“这里是服务政府VIP的”。这也符合媒体披露的“1号楼犹如酒店大堂,人流稍大,可自由进出;2号楼就没那么容易了,车辆进入需经保安发卡放行,人员进入大堂还会被保安盘问身份”的描述。

对此,深圳新机场新闻中心给予记者的采访回复是,新机场贵宾服务的确实1号楼和2号楼,但否认存在专门为政府官员提供服务的贵宾厅。回复解释称,两栋楼都向市场开放,根据客户的选择,分配在1号楼或2号楼。“指示牌都是指向贵宾楼,没有特意有什么区分或者藏着什么。”有关工作人员说。

这名工作人员表示,贵宾厅属于机场基础服务设施,不是深圳新机场特有的。现在记者一窝蜂都来写深圳新机场,让他们感到无奈。

谁在越级享用？

事实上,贵宾厅普遍存在于全国各地机场,一线城市新建机场的贵宾厅在硬件上要突出很多。

但一些老机场或年代较久的机场贵宾厅要逊色一些。以上海虹桥机场为例,



银行等单位的商务贵宾休息室是在禁区的,和头等舱休息室差不多,也提供简单的饮料食物。登机的时候,会有机场内部类似高尔夫球车的交通工具将旅客送到登机口。其余如北京首都机场等大型机场的商务贵宾厅,大体都是如此。

某世界500强企业的高管白鑫,曾为公司的全球CEO租用过一次北京首都国际机场的贵宾厅,时间1-2个小时,费用在3000元左右。“收费就是按小时来算。里面没什么服务,就是相当于一个休息的单间,有服务员伺候,有人代办手续。但是最多送到安检(口)。”白鑫向记者回忆,“我们老大当场就说了,以后不要再花这种钱了。”

至于二、三线城市的小机场的商务贵宾厅,条件就更一般了。普遍的状况是,仅仅在候机区可能有一间休息室,里面提供沙发、茶水和饮料,可能还会有电视、电脑等。由于这些小机场本身面积就很小,所以也不存在将贵宾专门送到登机口或者专门过安检的需求,一般开始登机后旅客就自己提包走到登机口。

以记者曾经去过的无锡江南机场为例,由于商务贵宾厅空间很小,所以一旦航班延误比较严重,贵宾厅内滞留旅客较多,反而会导致空气混浊,还不如外面的候机大厅舒服。

但上文所介绍的主要是电信运营商、银行等提供的商务贵宾厅。而给政府官员提供的贵宾厅,则另有说法。

“贵宾厅一般分为商务厅和政要厅,”熟悉机场、火车站贵宾厅业务的资深人士王泽向记者介绍,“机场的商务贵宾室,一般不讲级别,给钱就行。企业都可以申请。待遇一般就是可以在单间休息,有服务员伺候,有人代办手续,但是最多送到安检口。”

而根据企业高管白鑫的介绍,以北京首都机场为例,送安检“再高一级是‘免检免验’,是一种礼遇,可以不走安检通道,不走海关查验,一般是有级别要求的。如果国家部委接待外宾,也可以向机场安检部门和海关提交申请,对外宾提供免检免验待遇。贵宾室需要付费,但免检免验不用,需要部级单位开具证明。”

此外,白鑫补充说,还有一种更高级的服务,业内称作“机底服务”,就是航班抵达机场后,司机可以直接把车开到飞机舱底,VIP客户直接出舱门上车走人。

事实上,此前媒体相关报道所批评的,主要是指某些政府官员或者国企高管对商务贵宾室的租用情况。根据《中央和国家机关差旅费管理办法》、《关于重要旅客乘坐民航航班运输服务工作的规定》等相关规定,省、部(含副职)干部公务出行可坐飞机头等舱,享有贵宾服务。“但是对于一些级别到不了,但又想享受贵宾待遇的公职人员或者国企领导,就可能需要租用这类贵宾厅,便涉及到‘三公’消费和不合理支出的问题。”多位受访者向记者道出了这一共同真相。

“舍不得孩子套不住狼”

对于商务性质的贵宾厅来说,运营者,无论是银行还是电信运营商,一般都是采用向机场付费租用的形式。费用依照所在城市、机场的不同,而有相应的标准。而不同的银行和电信运营商,也会依照各自的情况进行投入。

“一般机场贵宾厅的收费和面积有关,也看机场本身候机客户多少以及是否门户位置,价格从100万元-500万元一年都有。”王泽介绍。所谓门户位置,由于关系到银行的广告宣传效应,所以收费也贵些。

“个人使用的话,一般商务厅在100-300元一次;如果是政要厅的话,有可能贵到800元一人。”王泽补充说。

对于来说,他们在大型看重客户服务的商业银行来讲,他们在未来一段时间内把

完善的深圳新机场,招商银行等大型商业银行就有自己专门的贵宾厅。

“对各地机场贵宾厅的投入,一年一个机场从几万元到上百万元不等。主要看机场和所在城市的规模。”招商银行一名中层管理人员告诉记者。他还表示,对于业内顶级的商业银行来说,这笔钱其实不算什么,因为借此能够笼络到高端用户。

“招商银行的私人银行客户,可以免费无限次使用全国各地机场的贵宾厅。而金葵花卡客户则是刷积分使用。以深圳地区来说,每年为每个客户在机场贵宾厅花的预算大该是500元。”招商银行私人银行中心一位人士透露。

“平安银行在机场贵宾厅方面的投入,白金卡(资产50万元)用户大概是400元每人每年;钻石卡(资产200万元)是1200元每人每年;黑钻卡(资产600万元)的大概1600元每人每年。不过黑钻客户会有很多其他贵宾增值服务,那些没法量化。”平安银行一位内部人士告诉记者。

按照这位人士的说法,上述支出并不能算大头。“其实我们往机场投的资源都被压缩了,机场的权益有些客户用得并不多,所以经费都有所压缩了。现在(我们)更关注搞一些客户活动,比如为黑钻客户提供的非洲之旅、南极之旅,一个客户行里补贴都要5万元以上。”

而在一些条件并不具备的机场,如小型机场,或者本身规模有限、投入预算不是那么多的情况下,许多银行特别是城商行往往采取集资租用一间贵宾厅的做法。

“宁波银行(的机场贵宾厅)只有两处,一处是在宁波机场,面积很小;另一处是在深圳机场,几家城商行合作,一起租用一间贵宾室。如果取消对我们影响也不是特别大。”宁波银行方面日前回复记者采访时如是说。

根据某商业银行内部人士的透露,该行在深圳新机场和另外几家城商行合作租用的一间贵宾厅,一年的预算在20万元左右。

综合从业内了解到的情况,记者大概可以估算出,在每个高端客户身上,银行在机场贵宾服务这方面的投入在数百元到上千元,与个人付费使用一次贵宾厅的价格差不多。比如在杭州机场,只要支付500元就可以直接使用一次贵宾厅。

关停争议

对于国资委“关闭各地机场贵宾厅”的要求,电信服务商已经开始行动,关闭各种贵宾厅的趋势比较明确。中国电信有关负责人7月30日对记者表示,中国电信将在今年9月30日前关闭个别新签约服务厅之外的所有机场贵宾服务厅。此前,中国电信已于7月13日率先关闭了设在广州白云机场的贵宾厅。

7月22日,在中国移动六项服务承诺通气会上,中国移动市场经营部副总经理陆文昌表示,中国移动全国各级公司设有1400多个各类服务俱乐部。中国移动已经在谋划,将削减包括机场VIP候机室在内的一系列与移动本身业务关联度不高的增值服务类型,并将在未来一到两年内把这些服务削减到三到五项。

就电信运营商而言,削减机场贵宾厅等VIP服务,正好契合运营商正在进行的服务模式调整。陆文昌表示:“前些年,全球运营商特别是中国电信业务呈现高速增长态势,伴随客户群体扩大,中国移动也向其他行业学习推出很多服务;而如今,电信服务已从新增市场转为存量市场,运营商都在思考究竟为客户提供什么样更好的服务才能留住客户。”

“取消机场贵宾厅仅仅是一个开始,为真正做到降低成本、提升服务质量,中国电信还将采取一系列削减营销成本的行动。”中国电信方面在回复记者的采访时也作出这样的表示。

而多家银行的媒体公关或者宣传部门在面对记者的询问时均表示,没有收到

具体通知,还处于观望当中。广发银行就表示,没有收到相关通知,所以无法作出回应。另一家大型商业银行的公关负责人甚至表示,要再去核实一下是否有此事。

对此,王泽解释,国资委发的文件,可以管辖三大运营商,但对银行没有太大约束。而且此举对电信运营商影响比较小,但对银行影响则很大。各银行之间一向非常看重对高端客户资源的争夺。

“贵宾厅服务是服务积分高的部分客户,整体来看,关闭的话,对中国电信影响不大。”中国电信的相关负责人告诉记者,“贵宾厅服务某种意义上也是竞争的产物,如果三大运营商都关闭的话,竞争在同一层面。这样,也能促进良性竞争。”

本次关闭机场贵宾厅号令,也普遍被媒体认为和中央反腐有关。自十八大以来,涉及官员待遇的相关指令不断发出,包括会员卡、公务用车等。而网友对此大多也击节叫好。有网友评论,早就看机场贵宾服务“不顺眼”了,最好能把银行里的VIP室也关了。

但也有人反对关闭贵宾厅,特别是许多有资格使用运营商或者银行提供贵宾休息室的商务客。刘静就表示:“反腐我们支持,但我们是用自己的劳动所得换取这些服务的。而且最重要的是,中国的机场设施即使和世界许多先进的机场如东京机场、迪拜机场、仁川机场相比差距都非常大,特别是在旅客服务和体验方面。再加上现在航空延误严重,动辄要在机场里滞留半天,对很多商务人士来说,非常难受。”

“如果没有贵宾厅,那就只能到机场的餐厅等场所去消费了。那里的收费更加不合理。”有商务旅客如此质疑。

如何与国际接轨？

“这个东西改得很奇怪,取消的是运营商的贵宾厅,但使用者并不是以官员为主。相反,这次并没有涉及政务贵宾厅,也就是说,省部级官员和院士等照样可以享受免费贵宾待遇。如果有地方官员和国企高管愿意出钱让他们使用贵宾厅,也照样可以出租租用。”王泽质疑,“而且很多机场有地方国资委的股份在里面,如果银行等大客户取消贵宾厅,一个机场意味着一年损失几千万元,那么地方国资委也会有意见。另外,如果中国的银行都取消这项服务,那么外资银行继续维持这项服务,就会削弱中资银行的竞争优势,这是不是对中国的银行不利呢?”

王泽认为,加强反腐应该从加强巡查、公款审查等入手,而不是简单针对消费品。

“对机场服务来说,头等舱、商务舱旅客多掏了钱享受更好的服务,是合理的。对于一些容易滋生腐败的项目,如专供官员使用的贵宾室,关闭这些和市场经济不太相符的服务设施也是应该的。”中国民航大学航空运输经济研究所所长李晓津对记者表示。但他也强调,机场改善服务项目并没有什么问题,差异性服务应该继续进行,服务对象则应更多地面对消费者和市场。

事实上,贵宾厅及企业契约服务常见于世界各地的主要机场。在香港工作的金融人士马司由于拥有中国银行的白金卡,就可以免费使用香港国际机场的贵宾厅。在里面“可以各种吃吃喝喝、睡觉,甚至还能洗澡”,“如果是自费使用香港机场贵宾厅,可能要400-600港币一个小时。”香港国际机场亦向记者证实,其中一些企业签订有契约贵宾厅,比如中国移动在香港机场就有一个全球通贵宾室。

日本成田机场在给记者的回复中也表示,成田机场有与银行签订契约关系的贵宾厅,在机场T1和T2航站楼,Dinner-Club、JCB、美国运通等银行卡的持有者均可以使用相关贵宾厅。当然,个人或者企业也可以花钱单独使用贵宾厅。

“全世界哪里不是这样?”旅加学者陶短房在网络上评论此次关停机场贵宾厅新闻时如此反问。他在接受记者采访时表示,反对刻意混淆官员特权和商业优质服务。

“反腐可以去反特权开设的贵宾厅,比如那些只对领导开放的高铁站贵宾厅。商业化贵宾厅本是国际惯例,一概反掉,是市场经济的倒退。由此带来的中国商业环境和信用损失又由谁来负责?比如某些国内航空公司是天合联盟旗下,它的贵宾厅是天合的定制,取消后人如果依法追究,这个钱赔不赔?”陶短房谈道。

事实上,就在这几天,招商银行正在推出一款“无限VISA卡”,其重要卖点就包括,可以免费使用全球40多个主要机场的贵宾厅以及其他一些航空积分活动。

(注:文中刘静、白鑫、王泽、马司系化名)

限时限量国内首发 深圳地铁推免费WiFi

■ 邓翔 报道

在飞驰的地铁上享用免费的WiFi,这一等待已久的期盼终于变为现实。30日上午,深圳地铁宣布,由该公司运营的深圳地铁2号线,即日起正式为市民提供免费WiFi,深圳地铁由此成为全国首个提供免费WiFi接入的地铁。

进展 年底5条地铁线均覆盖WiFi

深圳地铁公司负责人介绍,地铁上布局免费WiFi,一方面是为配合深圳建设无线城市的要求,另一方面,也是为避免乘客在不正确使用WiFi设备的情况下,影响列车正常运营。

深圳地铁WiFi系统由南方银谷科技有限公司负责研发,该公司负责人介绍,“这套系统将采用固定频段,不会对列车运营产生隐患。”同时,公司还与360公司达成战略合作,确保乘客使用公共WiFi时的信息安全。

“本次深圳地铁WiFi开通线路为地铁1号线、2号线全线站台和列车,4号线、5号线力争于8月底全线开通,3号线力争年底实现对外全面开放。”南方银谷公司董事长周发展说,深圳地铁不仅成为全国首个提供免费WiFi接入的地铁,同时也是全球首个不仅在地铁站厅、站台覆盖,也能在急速飞驰的列车上覆盖WiFi的地铁。

吐槽 WiFi验证码居然要抢?

发布会上,南方银谷针对深圳地铁WiFi项目研发名为“花生”的APP成为一大关注点。记者了解到,当市民进入地铁网络覆盖范围后,终端设备会自动搜索到WiFi信号,在连上WiFi接入点名称:MyWiFi后,市民需先下载“花生”APP应用。用户打开后会弹出验证界面,这时需输入验证码(花生码)方可使用。

验证码如何获得?操作有点繁琐,还需要点运气。“下载安装‘花生’后,点击‘抢花生’版块参与游戏,或关注‘花生公社’微博、微信参与活动,才有机会获得验证码。此外,安卓用户还可通过下载‘花生锁屏’获取验证码。”上述公司一负责人称。

据介绍,网络开通后,南方银谷将首次对外提供88888个验证码,未来两周内将增加到288888个,一个月内将全面开通。由于限时限量,目前并不是所有乘客都能用上免费WiFi。

回应 限流便于WiFi修正和调试

30日,记者尝试通过上述3种途径抢花生码,但未能成功。这样的限流措施,也引起不少市民不满。“从下载APP,到玩游戏等待花生码,可能我早就下地铁了,而且不是每次申请就能获得,作为公共服务,这样做有些不公平。”市民周小姐说。

WiFi系统为何要控制流量?是新系统不能满足所有乘客上网需求?还是因为公司有意借此宣传自己的APP产品?对此,南方银谷相关负责人解释,目前市民使用WiFi确有不便,但这是基于用户体验和WiFi系统推广的考虑。

据其分析,目前深圳地铁日均客流量为300万人次,大概150万人次有WiFi需求,该系统设计承载容量也是150万人次,但预留了扩容空间。“今后每列车上,每秒钟可保障600多人同时上网,完全可满足需要。”该负责人表示,即使1个月后全面开放,系统也不会超负荷。

周发展介绍,目前每列车上配置了100兆带宽,基本能满足市民上网需求,若要网速更快,势必就要限流。“运营初期,希望给用户好的体验,通过首批用户带动更多人使用地铁WiFi。”同时,由于系统还处于试运营阶段,这样的“过渡”措施也便于今后修正和调试。

