

导游强迫购物 折射旅游业重重乱象

■ 舒锐 法律工作者

“你们的良心和道德在哪里?来云南你抱着什么心态?骗吃骗喝骗玩吗?一车人没人家一个人买的多,你们对得起谁……”日前,网曝云南一导游因不满游客消费低而辱骂游客。云南省旅游发展委员会旅游执法总队5月2日回应称,目前已就此立案调查,将根据调查情况依法从重从严从快对相关旅行社和导游进行处理(5月3日《北京晨报》)。

服务态度恶劣、使用侮辱性语言、违反游客意愿指定购物场所,每一项都违反了导游的职业伦理与旅游法的强制规定,更严重的是,这名导游还发出威胁,如果每个人不

消费满3000至4000元,将取消部分行程,并将拒绝承担部分游客返程机票费用。以威胁手段强迫强买商品,如果情节严重,将可能涉嫌刑法上的强迫交易罪,理应彻查严惩。

实际上,就某个角度而言,这名违法者也有其无奈,正如她所抱怨的,“我付出了四天的时间,有父母、孩子,如果大家(游客)不消费,对得起你们的良心吗?”或许此言非虚。长期以来,一些旅行社为了招揽游客,打出超低价乃至零团费的幌子。而另一方面,旅行社、导游、购物点形成了完整的非法利益产业链,各方能否赢利乃至牟取非法暴利,全都取决于游客是否购物,是否受骗。游客成为各方刀俎下的鱼肉,很多时候,导游不仅不能从旅行社获得工资,甚至还要给旅行

社交“肉钱”。当游客不肯“割肉”时,导游自然十八般违法勾当全都用上。

其实,这起导游强迫购物事件看似简单,却折射出旅游行业的重重乱象,多重违法。一是旅行社违反《旅游法》,以不合理的低价非法揽客、诱骗旅客行为。二是旅行社违反《劳动合同法》侵犯导游劳动者相关权益,以业务合作形式掩饰实质上的劳动合同关系,违法用工。三是旅行社和导游违反《旅游法》,擅自指定购物场所,并随意改变行程,肆意减少服务与承诺。四是旅行社和导游与购物点勾结,违反《价格法》及《消费者权益保护法》,以次充好,欺骗消费者,牟取非法暴利。

可以说,这起事件“麻雀虽小”,却反映

出旅游业“五毒俱全”,违规、违法已经渗透到该行业的每个环节、每个角落。这种背景下,导游显然难以独善其身,要么违法,要么失业。查处一起违法并非难事,但我们必须追问的是,《旅游法》公布已经两年了,为什么这些违法行为仍然还能堂而皇之存在?类似违法行为仅仅只发生在这名导游、这个旅行社身上吗?当地乃至全国是否依旧存在普遍性违法?

答案或许令人遗憾。以“不合理的低价”为例:旅行社规定,“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者”。违反者将被处以罚款,直至吊销旅行社业务经营许可证。然而,我们至今时有看到旅行社打出各种明显的“不合理的低

价”,一些甚至还是知名旅行社,明显背离价值规律、低于经营成本。不仅以不正当竞争手段扰乱了旅游市场,更为将来一系列违法埋下了伏笔。

不得不说,在旅游行业,法律所预设的应然状态和人们感知到的实然状态相去甚远,相关规定显然没有得到严格执行,有些甚至已经沦为僵尸条款。这一方面由于权利不张,旅客来到陌生地界,要么忌惮打击报复不敢维权,要么考虑成本不愿维权。而另一方面或许更在于权力缺位。只有当追究相关违法犯罪不再只是个案,当打击旅游乱象不再仅是媒体曝光后的舆情处理方式,当执法必严、违法必究不仅仅只是一句口号,旅游业才能不再杂草丛生、良莠不齐。

“天价米饭”的问题何止是“成本高”

■ 郭文婧 自由职业者

有媒体报道“华山景区山顶宾馆米饭卖15元一碗”的消息,对此,华山旅游集团有限公司对此事作出说明称,景区餐饮运营成本费用高是导致物价水平整体偏高的主要因素。山上消费严格执行明码标价和自愿消费的基本原则,不存在消费欺诈和强制消费等违规问题。(5月3日《中国新闻网》)

人工背负原材料和垃圾上山、下山,山下向山顶输水、输电,节假日员工工资高于平时水平,众多因素导致了山上商品的成本较高,物价水平自然也偏高,成本高的理由看似可以很好解释“天价米饭”的问题。然而,即便确实如此,“天价米饭”没有豪取暴利,但依然证明不了“天价米饭”的正当性,“天价米饭”依然是一个需要正视和解决的问题。

首先,直观感受让人觉得成本高的说法站不住脚。曝光的菜谱,除了米饭是15元一碗之外,其他所有的菜品主食定价,都在46元以上,而且都带有6和8,46元、56元、66元、76元、86元、48元、58元、68元、78元、88元,成本高,高得居然这么巧合?既然人工成

本如此之高,为何不采用成本相对较低的索道运送物资上山呢?笔者曾遇见一位挑夫,一担东西约估百来斤,挑夫说送到华山顶峰才15元,足可见所谓“成本高”中的水分。

其次,成本高导致“天价米饭”违背经济学原理。充分的市场竞争之下,价格取决于两个因素,一是商品供给的数量,二是购买者的支付能力;不是成本决定价格,而是价格决定成本,只有当企业从“价格”的变化中看到利润机会时,才会组织生产,从而产生“成本”。自古华山一条路,徒步上山至少需要4到6小时,刚需决定了企业可以不顾旅客的支付能力而“抢劫”;“抢劫”不成,也可将旅客逼往“索道”强制买卖。

第三,“天价米饭”也与旅游的公益属性背道而驰。国家发布的《国民旅游休闲计划》开宗明义“让广大人民群众切实享受到改革开放的成果”,足可见旅游是带有公益属性的。对华山这种国有自然资源,旅游的公益属性不仅在于提升国民的生活质量,更在于文化普及与爱国情怀的培养。即使是成本高,也应该有一个合理的成本分担机制,并让旅客明白,否则,当旅客咽下15元一碗的“天价米饭”时,所有的公益初衷就打了

水漂。

第四,即使成本高也不能孤立拿来说事。现在的华山旅游运营,是集团运营,相关的收入包括了门票、索道、旅游专线客运、酒店、零售等。如果运营的思维里,只要还有一丁点公益的自觉,就不应该每个环节都追求暴利。公开的资料显示,仅仅是华山西峰索道,2013年4月运营,当年就实现利润1500万元,2014年实现利润7000万元,比2013年增长62%。仅此就可证明,高成本是可以内部进行合理配置的,而不应该都转嫁给旅客。

景区的“天价”消费,并不是华山旅游独有;成本高的说辞,也并不是第一次出现。成本究竟高在哪儿呢?政府把景区当成了摇钱树,不合理的管理推高了成本、牟利的冲动只想让成本更高……在自然资源旅游的稀缺性面前,如果不对成本严格审计,不向公众公布结果,不明确哪些钱应该由政府部门出,哪些费用不得列入成本,“成本高”的说辞怎能让人信服?这些工作,当然是政府的职责,就如华山的“天价米饭”一样,出来解释的总是旅游公司,政府不知道要失声到何时?

除了“私刑”打人 董明珠还有别的办法吗

■ 林春浩 职员

4月30日,格力电器董事长兼总裁董明珠在珠海市工业转型升级工作会上透露,“去年曾经有一家国内知名家电企业的领导,带来一个班子来珠海驻扎挖我们的人。知道这件事后,格力电器派人去给对方打了一顿。”(5月4日《长江商报》)

企业招聘人员本来是一件很正常的事,劳资双方只要按照《劳动法》履行义务与责任,他人即无权干涉,董明珠当然也不能例外。但是,类似格力电器遇到的挖角现象,却是令人难以接受的,正如董明珠所言:“我们对挖人的态度非常坚决,决不妥协。”

都说同行是冤家,以往的事实说明,挖角者以高薪方式挖走格力苦心栽培的技术骨干,并用于和格力在市场上竞争,显然违反了《反不正当竞争法》。毕竟,作为智力密集型的创新型企业,人才就是企业最核心的竞争力,抢走了对手的人才,与从对手碗里抢走食物实质并没有多大差别。但是,我相信一般企业主都不会像董明珠一样,派人将挖角者打一顿。毕竟,打人是违法行为,如果造成对方轻伤以上程度,打人者将会因触犯刑法而受到司法制裁。董明珠的做法显然有些过火,并不值得企业家们模仿。

面,但是,创新的成功率极低,而且要付出较高的成本,比如格力,目前拥有8000多名科研人员,每年研发投入就高达40亿元。不少竞争处于劣势的企业,为了迅速获得竞争优势,往往不愿投入研发成本,而是通过抄袭等手段,或者直接从竞争对手那里获取核心技术,再用于和对手展开竞争。这种不公平的竞争手段,往往令创新者损失惨重。虽然国家目前已经拥有较为系统的知识产权保护机制,比如商标法、专利法、技术秘密保护法等,就经常被企业用于诉讼维权。但是,由于有关职能部门对技术创新保护的执行力,特别是司法机关的执行力仍有待进一步提高,导致有些企业知识产权受侵犯现象仍屡屡发生。

那么,如何才能防止类似董明珠遭遇的企业家们不惜冒着违法的风险打人呢?我认为,至少需要国家、企业和员工三方共同努力。

首先,国家有关政府部门应加大对不正当竞争商业竞争的打击处理力度,特别是加大企业知识产权的保护力度。

其次,企业要用优秀的研发人员,及时为他们升职加薪。同时,企业也要加大对自身权益的保护,除了加强知识产权申报,以专利、商标等形式确保研发成果不被竞争对手直接侵占,针对核心技术研发岗位,还要舍得竞业限制方面的经费投入,比如与员工签订保密协议和竞业限制条款,并依法为之支付相应的经济赔偿,加大挖角企业的挖角难度。

再次,员工在面对竞争对手企业高薪诱惑时,在考虑自身利益的同时,更应该加强职业道德自律意识,避免泄露原来单位的研发成果,因为那样一来,既无法赢得挖角者的尊重,还可能给自己带来相应的法律风险,同时也会给挖角者埋下侵犯原单位知识产权的诉讼隐患。

董明珠之所以打人,最关键的原因在于对手公然前来挖人,对其核心竞争力造成一定的威胁,甚至因此达到了抢占其市场份额的目的,但当前的法律或者司法执行效率,并不足以达到震慑对手的作用。实际上,格力电器的技术研发人员在最近几年来大量“出走”,数量已经突破500多人,包括海尔、美的、志高、奥克斯,甚至是创维,都出现了不少原格力空调的技术研发人员。

众所周知,随着市场经济的不断深化发展,企业的核心竞争力越来越集中到创新方

俗的成分,或许才更值得反思。某种程度上,国内医疗市场中盛行的潜规则,恐怕才是知名外企不得不乖乖就范的诱因,尤其是当这些外企在国内往往要雇佣本地人才,即便有企业规则的约束,也终究难以抵挡行业潜规则的入侵。

至于医疗机构在医疗设备与器材采购中的寻租,则更是公开的秘密。包括近期曝光的“百病院”在内的医疗腐败案例便是明证。绝对的权力,缺乏公开透明与强有力的反贿赂监督机制,这样的医疗设备采购市场,其实注定会成为滋生贿赂的温床。而相比以往直白的贿赂手法,如今的医疗采购贿赂法更是有诸多的隐蔽包装。例如,为掩盖行贿行径,相关贿赂费用列为促销、营销、培训、差旅、临床测试、货运、会议和广告等合法支出,对此,医疗贿赂的监管自然也应“道高一丈”。

基于此,西门子医疗行贿千家医院,恐怕还不能简单地认为“天下乌鸦一般黑”,如何建立并规范国内的医疗市场,不仅剔除行贿潜规则,更让行贿者真正无缝可钻,或许才更亟待反思。

“西门子行贿千家医院” 是否“天下乌鸦一般黑”

■ 武洁 医生

国家工商总局指控西门子公司及其经销商通过免费提供医疗器械的方式,换取院方在此器材上独家使用西门子公司开发的化学试剂,其行为违反了《反不正当竞争法》第8条,涉嫌贿赂。而此次被曝光的贿赂事件涉及包括输血设备在内的多种医疗器械,涉案医院多达1000家。(5月4日《北京商报》)

作为医疗设备与器材行业的大佬,居然也要靠行贿的方式来为其商业之路开道,其行贿的医院甚至多达千家。连国际同行、甚至行业翘楚尚且如此,似乎一定程度上说明“天下乌鸦一般黑”,至少医疗市场贿赂这事儿上,其实是全球医疗行业内部心照不宣的潜规则。

的确,知名外企在国内医疗领域深陷贿赂门,其实并不只是西门子、辉瑞、葛兰素史克、赛诺菲等医药巨头,都曾在中国市场曝出行贿丑闻。医疗商业链条中的行贿行为,实在是相当普遍,置身其中的市场主体,为了维系其市场份额,看来也只能同流合


污,难以免俗。不过,医疗老大频频贿赂门,显然并不意味着这一行为可以就此成为行业标杆,更不意味着国内医疗领域的同类行为可以因行业潜规则的广泛存在而被接纳和容忍。

事实上,尽管是外企行贿,但正如朗讯、雅芳一样,西门子医疗在华行贿行为并未道德法外,相反,早在多年前,美国司法部便披露西门子在2001年3月-2007年9月间的行贿劣迹,其中在华涉及商业贿赂的部门就包括西门子医疗,西门子更是不得不向美国、德国政府支付了总额超13亿美元的罚金。可见,在廉政指数高,反腐监管力度强的国家,行贿潜规则不仅从未被纵容,就连境外贿赂行为也同样不被容忍。至于高额的罚金,则远超行贿所获得的商业利益,知名外企无不为其行贿行为偿付不菲的代价。

从这个角度来看,知名外企在国内医疗领域深陷贿赂门,其司法与商业责任当然应该被追究,但仅此其实还并不足够。知名外企为何会在不同地区和市场采取完全不同行为与商业模式,为何偏偏在特定地区和市场以行贿的方式介入,这里面是否有“入乡随

戏画闲言

改革大道清路障



■ 吴之如 文并画

《北京商报》报道,长期存在于行政机关内部,行政许可法之外的审批将成为历史。近日召开的国务院常务会议决定,在去年大幅减少各部门非行政许可审批事项的基础上,今年将彻底取消非行政许可审批类别。

“删繁就简三秋树,领异标新二月花”,说的其实不止是自然界的新旧更替、万物更新,也比喻人类社会推陈出新、文明进步;而且,这句话借用来形容当前深化改革的历史大背景下,高层敢于清除改革大道上的种种路障的决心和举措,也是蛮恰当的。

推进简政放权,进一步取消和下放各部门审批事项,是中央政府近年来十分重视并努力实施的改革内容。众所周知,如今企业单位和普通百姓要到政府部门去办一点事,往往并不容易。除了某些“衙门”难进,某些

“30分钟网购扩展” 是服务意识的提升

■ 陈莉 国企职员

为了满足旅客需求,铁路部门进一步优化互联网和手机购票服务办法,自2015年5月6日起,将通过互联网和手机购票的时间由原来的开车前2小时以上,扩展至列车开车前30分钟以上。(5月5日人民网)

自2011年底中国铁路部门推出互联网售票新方式以来,互联网购票方式因其便利性逐渐成为购买火车票的主要方式之一。为了更好地服务旅客,铁路部门一直在改革,在进步。“扩展网络购票时间”这种“微改革”,是铁路部门服务意识的提升,是值得肯定的。

火车与国人有着特殊的情结,因为它安全、快捷、方便、低廉的特点,注定它会长期

有票”,没有“个别”人的纵容,黄牛也“牛”不起来了。

任何规定的推行都要受到市场和人们的检验,民众的呼声才是检验服务的好与坏唯一的标尺,只要拿出改革的诚意,在运行新规则时注意倾听民生的观点,一旦发现问题,及时打好制度“补丁”,公众是不会吝惜掌声的。这次新规定推行会造成部分第三方网站对12306网站向旅客提示的信息进行了屏蔽或显示不全,可能会对旅客购票乘车造成不便,笔者也提醒广大旅客使用12306官方网站购票。

言而总之,民众对铁路部门更进一步的服务意识提升也充满期待,希望铁路部门在服务改革中稳中求进,不断提升综合服务水平,笔者相信只要步子稳了,路还是好走的。

服务于大众,为了更好地把“服务”摆在大众面前,铁路部门一次次在探索,在改革。这次铁路部门推行“扩展网购火车票时间”新规定,这次改革出发点是让广大乘客充分利用车票资源,落脚点则是最大限度地为乘客带来实惠,让乘客的出行更加便捷,并尽可能减少乘客的经济损失。这样也会使票源流动速度会加快,有利于中转换乘的乘客在短時間內能买到心仪的车票,提高火车票坐席利用率。同时,作为配套措施,铁路部门将在开车前2小时以内网购车票的票款支付时间定为10分钟以内。这样既为旅客便捷购票创造条件,同时也能使富余车票及时回到票库,方便其他有需要的旅客购票。铁路部门的这次新规定也在一定程度上增加票贩的囤票压力,更多人可以任性地对票贩讲:“我

公仆脸色难看外,许多事项的层层审批常常让人将鞋底磨穿、啃皮磨破,一份申请要盖上百来个乃至几十个甚至百多个公章方才完事,真令人生出“万水千山太艰难”的无奈感慨。不用说,这样的施政状态和办事效率,无论如何也适应不了现代化建设事业的要求,更难以获得百姓的认可。更何况,数不清的部门、一个个公章,也为某些贪婪公仆提供了诸多权力寻租的腐败机会。现在,国务院作出今年将彻底取消非行政许可审批类别的决定,等于是清除了政务改革道路上的一个路障,称得上是颇具积极意义的改革手笔。有道是:

改革大道清路障,繁复审批多断香;约束权力提实效,服务百姓更周详。

相信这类“清障”行动今后还将继续下去,政府为现代化建设事业和人民大众竭诚服务的宗旨将坚持不懈。