

套路多、花费高、体验差 谁来釜底抽薪“宰客”这条“灰色链”？

上网一搜,游客吐槽投诉鼓浪屿被骗帖文不在少数;仔细一查,执法部门惩处黑心司机、导游、商家消息屡见报端;码头一看,出租司机假热情真忽悠现象依然如故。

鼓浪屿旅游乱象持续收割着一波又一波游客,蚕食着大家对厦门的美好想象。隐蔽交错、根深蒂固的“灰色产业链”,俨然成了鼓浪屿的“牛皮癣”,不仅影响旅游品质,也严重损害鼓浪屿的口碑。

近日,中央电视台总台记者对福建厦门鼓浪屿旅游“宰客”乱象进行了追踪报道。



环环相扣,宰客现象已成产业链



◆环节一:出租车司机诱导游客购买高价套票

在厦门轮渡码头路边,记者看到停着很长一排出租车,一旦有外地游客出现,司机们便迅速上前搭话。有司机“建议”不要在手机上订船票,因为“有时间限制,旅行社散客中心销售的套票不限时”。

出租司机所说的旅行社散客中心售卖的168元套票,包含一张35元往返鼓浪屿的船票和一张88元的岛上私人景点门票。当地一名旅行社从业人员私下告诉记者,套票票面价格和实际价格相差很大,168元里有近100元的利润。

实际上,游客在码头和官方网络渠道都能买到鼓浪屿船票,最低仅需35

元,并不存在限时等情况。

那么,出租车司机为何建议游客买高价套票呢?有出租车司机表示,因为旅行社社会给他们“10元或20元的喝茶费”作为提成。

游客被忽悠到散客中心后,哪怕怀疑“被套路”,往往也会因为信息不对等或时间原因,最终不得不接受购买高价套票。

◆环节二:导游商家联手诱导游客消费

为了揭开更多内幕,调查记者也购买了168元的鼓浪屿套票。上岛后,发现导游基本不对鼓浪屿的人文历史进行讲解,而是不断地带游客进店消费。

除了套票里包含的私人景点外,导游还带游客进茶社进行茶叶推销,团内很多游客都觉得自己“被宰了”。

导游为何如此积极地推销?记者重返这些店铺,以寻求商业合作的名义与店家攀谈,并询问是否有返点,店家表示可以给出五成比例的回扣。

商家向导游提供高额回扣的现象在鼓浪屿屡见不鲜。同时,这些商家在经营过程中,往往存在虚假宣传、以次充好等不规范行为,导致所售产品的品

质无法得到切实保障。

在“百年美国”景点内的珍珠店里,记者花费上千元购买了店员反复推荐的“海水珠”,之后拿到专业机构鉴定,结果为淡水珠,而淡水珠与海水珠的价格相差数倍。

更令人震惊的是,有些海鲜餐厅之所以能给导游高达五成的回扣,是因为将死海鲜当活海鲜卖。

鼓浪屿某经营者告诉记者,类似的宰客现象已形成明显的产业链,不仅影响旅游品质,也对鼓浪屿的口碑产生严重的影响,“这是一个恶性循环”。



监管部门各自为政,难以形成监管合力

经过蹲点暗访,记者发现,从被出租司机拉到旅行社经营的散客中心购买高价套票,再到导游、商家联手诱导消费,环环相扣,已经形成一条完整的“灰色产业链”。

针对乱象,记者以游客身份,多次向厦门市交通运输、市场监管、鼓浪屿管委会、文旅等多个部门反映,均未能得到有效解决。

厦门市鹭江市场监管所和出租车公司工作人员表示,如遇消费不满意和诱导消费的情况,会对涉事司机进行停岗处理,并在权限范围内为游客协调退费。

监管部门并未彻底有效调查,而是用“以罚代管”的方式进行退费处理。记者提出,出租司机在这条“灰色产业链”中扮演重要一环,在码头等地趴活儿现象普遍,希望监管部门彻查,并作出答复。截至发稿前,记者依旧没有接到厦门市交通运输局的答复。

除了退费处理外,各部门工作人员均明确表示,他们仅限于在各自职责范围内开展调查与处理。截至目前,也尚未有统一负责统筹协调的单位来专门应对此类事件。

○厦门市鹭江市场监管所:

我们管不到景区的门票定价,也管不了出租车司机的行为。

○厦门市鼓浪屿-万石山风景名胜胜区管理委员会:我们只是一个管委会,要分散到各个部门去查。

○厦门市鼓浪屿市场监管管理所:如果有导游回扣这方面的线索,就集中向市场监管部门反映。

○厦门文旅旅游服务热线:您可以拨打12345市长热线,把遇到的情况以及诉求告知接线人。厦鼓码头等交通枢纽,以及植物园等主要景区景点周边实行出租车即停即走。

“由来已久”的局面怎么“破”?

向12345政务服务便民热线反映问题,真的能解决吗?

厦门市鹭江市场监管所工作人员表示,自己个人也曾向12345反映,得到的回复是“把情况转给相关部门阅知”,再没有任何反馈。

中国旅游研究院院长戴斌认为,厦门相关部门应切实解决不合法的经营问题,向游客释放更多的善意。

目前,厦门市成立鼓浪屿旅游市场秩序专项整治联合工作组,开展调查:

▶对鼓浪屿五家涉事单位(3家餐饮店、1家珍珠店、1家茶叶店)责令停业整顿;

▶对涉事两家旅行社门市部责令停业整顿;

▶涉事一名导游暂扣导游证;

▶注销相关违法违规驾驶员岗位服务证,并举一反三,对媒体曝光的行业开展拉网式排查。

当地表示,接下来将强化市旅游产业领导小组办公室联合执法机制,进一步充实人员力量,对重点区域、景点、购物店等加强加密常态化巡查,强化联查联管联治。

交通、交警部门牵头全面排查出租车运营行为,坚决查处驾驶员揽客诱导消费、收取回扣等违法违规行为,一经查实一律注销岗位服务证;对轮渡码头、邮轮中心厦鼓码头等交通枢纽,以及植物园等主要景区景点周边实行出租车即停即走。

市场监管部门依法严厉打击假冒伪劣、以次充好等各类违法违规行为。

在鼓浪屿景区,严禁导游安排游客到特定购物消费场所,从中非法牟利。除轮渡公司所属码头售票处、“屿见厦门”售票平台两个正规销售渠道外,严禁任何单位或个人以任何形式销售鼓浪屿船票,一经查实将依法严厉处罚。

当前,厦门正在实施“旅游品质年”行动,我们期待,当地能直面问题要害,加强联动治理,营造诚信规范的旅游市场环境,让游客在厦门的每一次旅行都能收获满满的美好回忆。

(资料来源:央视新闻)