



导游商家联手诱导消费，监管部门各自为政 央视曝光鼓浪屿宰客一条龙

厦门成立专项整治联合工作组，多家涉事单位停业整顿

厦门和鼓浪屿闻名海外，但近段时间却被游客批评套路多、花费高、体验差。近日，记者的一番暗访，揭开了一条灰色产业链，这一链条上的参与者都有油水。针对乱象，记者以游客身份，多次向当地交通运输、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。鼓浪屿的“宰客”乱象，也引起了社会各界的关注，当地相关部门也立刻成立调查组，依法从严处置有关违法行为，多家涉事单位被停业整顿。



出租车司机

不要在手机上面订(船票)
手机上面它跟码头的
到散客中心买不限时间的
就是含景区门票加往返船票的

驻站观察
观察
观察
观察

鼓浪屿旅游乱象(视频截图)

热评

文旅花式内卷的今天 放纵宰客就是自甘堕落

众所周知，近些年最“卷”的部门，恐怕就是文旅了。从淄博，到哈尔滨，从天水，到阿勒泰，一个个爆款案例令无数城市既羡慕又心急。可以说，目前各大城市都达成了一种共识，那就是国内旅游市场正加速恢复，必须使出浑身解数抢抓机遇，吸引游客并将本土特色传递出去，用“泼天的流量”接住“泼天的富贵”。在这样的背景下，本就坐拥旅游金名片的地区，反而对宰客等乱象充耳不闻、束手无策，无异于一种“躺平”。

以更大视野来看，这一报道也给所有城市都提了一个醒。旅游行业，说一千道一万，讲究的是服务体验。任你有多么优美的自然风光、多么深厚的文化底蕴，搞出了多少网络花活，吸引了多少网络流量，但只要游客在现实体验中遭遇了坑骗，这样那样的优势都会黯然失色。

放眼望去，类似案例其实还有不少。比如，有的海滨城市市场在售卖海鲜时缺斤少两，市场管理方不仅不予解决甚至还去抢夺消费者手机；有的导游为了让游客多消费，不惜祭出带有恐吓、胁迫性质的语言。这纵然只是个别情况，但最终的负面影响需要当地整个旅游行业共同承担。特别是在年轻人已成文旅消费生力军的当下，网络流量可以迅速带火一座城市，也可以迅速将“差评”昭告天下，劝退更多潜在游客。

让“网红”变“长红”，让“流量”变“留量”，服务永远是王道。这既需要广大商家跳出一锤子买卖的思维窠臼，做精做细服务，也需要相关部门织严织密监管网络。这里头，尤其要注意的是，提升旅游市场的服务能力，绝非文旅部门一家的事情，“铁路警察，各管一段”也效果平平，甚至会在出现问题后陷入踢皮球的尴尬。

持续复苏的旅游市场，往往能带动景区餐饮住宿等上下游产业发展，从更长远来看，将给当地居民带来丰富的就业机会，带动整个地区的经济增长。旅游旺季已经到来，期待更多地方行动起来，让良心服务对得起出游热度，这份发展红利也将持久惠及更多人。

据央视

厦门出租车司机诱导游客

厦门轮渡码头的路边，停着很长一排出租车，一旦有外地游客出现，司机们便迅速迎上前去搭话。一位出租车司机告诉记者：“如果你们(来厦门)要玩得舒服点的话，我建议你们花个300块钱左右(玩三天两晚)，包括吃住行全部包括在内，否则你们被他们(导游、商家)坑了就很难受了。”另一位司机说：“我们这边(鼓浪屿)消费水平比较高，跟外面差不多，但是你要是听他们(导游、商家)在这里买东西的话，他会卖给你高价的。”

随后，记者以每车20元的价格，搭载了数名游客从轮渡码头到达鼓浪屿。途中，出租车司机向记者介绍：“你们如果是跟着(鼓浪屿)旅行社来的(参观景点)，那他们肯定会带你去买一些东西的，而且价格都很贵。”并且，出租车司机还向游客推荐了一家珍珠店：“这家店里面的东西质量很好，价格也比较实惠。”当记者询问起这家珍珠店和旅行社时，出租车司机表示自己并不认识。

不过，在游览过程中，记者注意到一家旅行社门店外竖着一块写着“特价机票+酒店+门票”的牌子。该旅行社工作人员表示：“如果你想要享受优惠价的话，可以联系我们。”随后，记者以300元/人的价格，与该旅行社取得了联系。对方表示可以安排车辆接送游客以及购买门票、午餐等，并保证绝不会在行程中增加额外费用。当记者抵达目的地后却发现，这家旅行社将游客集中安排在一家名为“厦门故事民宿”内休息，而这家民宿位于岛上偏僻的位置且房间陈旧、卫生条件不佳。

旅行社售卖的套票游客称“亏死了”

记者注意到，厦门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。当然，这是套路的开始，门票是为了引流。

为了揭开更多的内幕，记者又购买了168元的鼓浪屿套票。上岛后，导游基本全程不讲述鼓浪屿历史风貌，而是不断地带游客进店消费。导游除了在套票里的私人景点推销珍珠外，还带着游客走进了景点对面的茶室。宣称门票中包含茶歇费用，实际上就是推销茶叶。如此操作，团内的大部分游客纷纷表示：“亏死了，100%不值票价，被宰了。”导游如此积极推销，是为了拿到更多的回扣吗？记者重新返回这些店铺，以自己也是做接待的导游，想寻求商业合作为名与店家攀谈，并询问是否有返点。店家均给出五成比例的回扣。

通过多日的暗访蹲点，记者发现，在鼓浪屿，商家向导游提供高额回扣的现象屡见不鲜。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。

“百年美园”景点内珍珠店里，记者花费上千元购买了一些店员反复推荐的“海水珠”，第一时间拿到专业机构——厦门地质宫黄金珠宝检测中心进行鉴定，鉴定结果却为淡水珠。淡水珠与海水珠价格相差数倍，为了赚钱，店家竟然以次充好，虚假销售。有网友爆料，鼓浪屿还有家名为“厦门黄胜隆珠宝店”的商家“杀客”严重：其销售的翡

翠手镯标价为3万元，而成本仅为几百元；龙凤对戒标价为18800元，实际成本只有几千块……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”。

监管部门各自为政都不作为

经过这段时间的蹲点暗访，记者发现，从被出租车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，已经形成了一条完整的“灰色产业链”。针对上述乱象，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、文化旅游等多个部门反映，均未能有效解决。

记者向出租车公司投诉，工作人员表示，对于消费者不满意和诱导消费的情况，可以在权限范围内协调退费。记者又向厦门市鹭江市场监督管理所反映情况，“景区门票怎么定价我们管不了，我们也管不了出租车司机的行为。”工作人员回复记者称，如果说你有导游吃回扣这方面的线索，你就集中向市场监管部门反映，只要是跟景点有关的，还是文旅部门负责。

记者随即拨打厦门文化旅游服务热线，工作人员表示：“您可以拨打12345市长热线，把您遇到的情况以及您的诉求告知接线人。”向12345市长热线反映问题，真的能解决吗？有该工作人员告诉记者：“你说的这种(涉及灰色)产业链的问题，其实很早的时候，我自己个人都向‘12345’热线投诉过，没有用。‘12345’热线会回复你，说会把这个情况转给相关部门阅知，仅此而已，不会给你任何反馈。”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。

鼓浪屿多家涉事单位被停业整顿

6月8日，对于媒体报道的鼓浪屿的“宰客”乱象，厦门市十分重视，当地政府表示诚恳接受媒体监督，认真对照排查，立即采取行动，坚决整治整改。

当天中午，厦门市成立鼓浪屿旅游市场秩序专项整治联合工作组，迅速开展调查，依法从严处置有关违法行为：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，同时，对媒体曝光的行业开展拉网式排查。



游客买的“海水珠”是假货

