

旅游星级饭店在多年发展中,只看到星级而忽略在旅游链条中的位置

星级饭店,仅放下身段还不够

本报记者 张歆然



咱的牡丹 咱的节

牡丹节总结反思之酒店篇

“酒店相当给力”是牡丹节期间游客和旅行社一致看法,吃住难题在今年的牡丹节中缓解不少,但旅游星级饭店在多年发展中只看星级忽略在旅游链条中自己的位置已是普遍问题,旅行社多把游客安置在商务酒店,在公务接待紧缩的环境下,星级饭店更需及时摆正位置。

旅行社:更青睐商务酒店

菏泽二日游的地接价格普遍在200元至300元之间,游客每人付费一般在400元左右,与其他二日游价格相差无几,用餐标准基本在每人25元至35元之间。在牡丹节期间,菏泽的旅行社基本没有为食宿问题感到犯难,很多酒店给旅行社专门预留了特价房,也安排了相应标准的接待餐。

但这些多为商务酒店,只有极少数的星级饭店。菏泽中国青年旅行社总经理韩文献说,牡丹节期间她曾咨询过几家星级饭店,三星的要680元一晚,四星的要850元一晚,远远超出了地接标准的总额,“无奈,到最后我们还是选择了商务酒店,每晚价格都在130到180元之间。”

菏泽鲲鹏旅行社总经理吴永玲也表示,今年的酒店给力,主要体现在商务酒店及连锁酒店,价格合理,也干净卫生,达到了游客的满意度,即便在旅游旺季,涨幅也不是很大。



星级饭店:已经放下了身段

在7日召开的菏泽二日游企业座谈会上,星级饭店遭到旅行社老总们的“炮轰”,倍感委屈,“我们已经放下了身段,推出平价菜,还要我们怎么样呢?”

今年以来,在治理三公消费的大背景下,不少星级饭店受到重创,原本红红火火的生意,现在只能靠一些婚宴来维持,不少

星级饭店推出平价自助餐,但效果甚微。牡丹节期间,菏泽的很多星级饭店均没有接待过旅游团住宿,有一些饭店接待过少数团队用餐。即便是“放下身段”,自助餐每位还要40元至60元,每人25元至35元的团队餐标准,他们觉得“没的赚”。

旅游局:旅游星级饭店应摆正位置

星级饭店全称为旅游星级饭店,很多人甚至没有听说过。在长期的发展过程中,饭店往往把“上星”当作一种荣誉和档次以及提升价位的一个砝码。

菏泽市旅游局局长邓露说,旅游星级饭店是旅游链条中的一个重要环节,但在实际发展中,并没有承担起他们应负的责任,“放下身段这句话,正说明了

他们把自己抬的太高。” “上星”固然是激励饭店自我规范自我发展的一个筹码,但如果作为提价的重要砝码,必然会走偏路。邓露认为,在商务酒店数量不断增多,档次不断提高而价位相对平衡的情况下,如果旅游星级饭店不及时转型,摆正位置,在旅游战线上必定会站不住脚,流失市场。

产品质量参差不齐、售后无保证、回收不规范,二手家电市场隐患多

菏泽旧家电市场亟需“紧箍咒”

本报记者 董梦婕

5月1日开始,《旧电器电子产品流通管理办法》正式实施,其中商家出售旧家电承诺三个月保修,商家收购旧电器、电子产品时须对收购产品、出售者身份信息等进行登记等新规定,并未顺利在菏泽二手家电市场落地,谈到未来的发展前景,而二手家电经营商家直喊“苦”。

实体店:回收实名登记、全部保修有点难

5月7日上午,记者在菏泽市黄河西路五完小附近二手家电市场走访发现,几乎所有家电门市内都被收购来的家电堆得满满当当,与之相反的是,生意却冷冷清清。

据了解,5月1日开始正式实施的《旧电器电子产品流通管理办法》规定,经营者收购旧电器、电子产品时须对收购产品、出售者身份信息等进行登记,并向购买者出具销售凭证或发票,提供不少于三个月的免费保修服务。

记者走访发现,市内多家旧家电回收店并不知晓新规出台,有维修技术职称的二手店,对出售的电视、空调等家电承诺三个月保修,其他回收店铺则不予保修,至于收购时的信息登记,更是从未做过。

“我们卖出的电器全部保修三个月,话说回来了,一台旧家电只赚几十块钱,总不能没有购买凭证和出售人身份信息就不收了?”回收店

韩经理说,目前库存的二手家电大多是没有原始购买凭证、没有登记产品信息、没有建立档案资料的“三无货”。

随后,记者随机采访10名市民,所有人都对《办法》的规定表示欢迎,但是只有4人愿意在出售二手家电时留下自己的信息,“留下自己的身份信息和电话万一被不法分子利用咋办,现在贩卖信息的那么多。”家住牡丹区的赵小姐说,不敢留下自己的身份信息纯粹为安全考虑。

网上交易:交易红火的同时大多售后缺失

想卖掉不用的家电,又想省掉二手市场交易环节,越来越多的市民直接通过同城网络二手交易市场交易,卖家不仅省掉搬运的环节且价格更高,消费者买的价格也更便宜,买家和卖家都得到更多实惠。

记者在菏泽某二手家电交易网站搜索到3645条二手

家电转让信息,仅5月1日到7日就有117条。“去二手店淘货就怕买到翻新机,我觉得网上一些个人出售信息值得看看,实惠方便又不怕被骗。”网友FOX说,像她一样的80后,大多数人都热衷于网上淘货。

而今后对于实体二手市场的售后保障也将延续到网

上,根据《旧电器电子产品流通管理办法》规定,通过互联网开展的旧电器电子产品收购和销售活动也将参照执行。

记者查看多条二手家电转让信息发现,大部分出售者不承诺产品的三包售后,一旦发生质量问题,消费者只能自己“买单”。

业内人士:线上线下旧家电交易均需改进

凡是使用过的家电都属于二手家电,但是根据使用年限的不同,二手家电能继续使用的寿命也各不相同,新规中要求商家在出售二手家电时承担三个月以上的保修期,一定程度上增加了商家的维修成本,一些“薄利”商家大为抵触,或有可能提高二手家电的销售价格。

曾从事二十多年旧家电回收生意的周先生称,目前市内的二手家电市场不成熟,新规虽然颁布了,想顺利执行还要仗仗有关部门加大监管

力度。

周先生表示,相较二手家电实体店,网购家电之所以价格低是因为比传统渠道少了部分费用,但是网络商品的真伪难辨,外行的消费者难以对网购产品信息的真实性做出衡量和评价,有可能在享受低价后,很快就承受更多的售后服务费用。相比实体店监管,网络监管更加困难,消费者在买二手家电时不仅要关注价格,还得关注是否真的能保修。

记者手记

家电产品更新换代加速,致使二手家电市场理所当然地成为家电产业链中的重要组成部分,对于一些经济之力的市民来说,二手家电是非常合适的缓冲品,不过长期以来缺乏有效的行业监管,助长了二手家电的随意性交易,不管是销售价格还是售后服务都没有明确标准,很多家电更是“一经售出,概不负责”。

经不完全统计,目前全市有26家旧家电回收企业,但是只局限在市内,缺乏覆盖全国范围的家电回收企业。由于缺乏相关政策法规的引导和规范,产品质量参差不齐、售后无保证、回收过程不规范等问题都成为发展的“软肋”,行业整体混乱,未形成成熟的市场氛围,毫无规范可言的市场更是暴露出各种安全隐患。

解决问题的关键就是规范二手家电的管理,只有建立起包含生产、流通、销售、分解等完整的家电回收制度,有统一的检测标准和市场准入门槛,制定规范的法律,清除市场上超过使用年限的二手家电,保障在市场上流通二手家电的质量,才能从根本上得到解决。

随着互联网的发展,二手家电市场更是找到了新的渠道,也为监管提供了新的难题。新规实施后,线上线下交易的二手家电都将有明确的身份,贸易也不再继续游离在监管之外,规范二手家电市场不仅需要监管部门,只有生产、经营企业一起参与进来,才能让二手家电市场混乱的状况从根本上扭转。

本报记者 董梦婕