

D08

## VIP时代 · 特别策划

TE BIE CE HUA

WEEKLY 潍坊周读

## 有些已经成了敛钱手段

“大多数赢利性机构的VIP会员制都是为了吸引高消费群体，说白了就是‘融资’。”2010年年末，孙金在谷德广场附近开了一家烤肉店，因为主打高档日式烤肉，三层店面无论从装修风格还是餐饮质量上都力争做到了最好。

孙金透露，目前店内90%的会员“动辄都是1万元起存，最少的也是3000元”，由于办理VIP需要一次性预付的金额太高，所以烤肉店主要的消费人群还是高收入阶层。对于一些白领，店内同样也推出团购服务，“价格相对较低，但店不能仅仅依靠这种消费群体盈利”。

像孙金一样，经营这种高档餐饮店的在潍坊并不在少数，甚至不少西餐店的初始会员预付金额都远远不止1万，“但不得不承认，高档餐饮中心的VIP享受到的是更尊贵的服务，优先上菜，预留VIP包房，这跟不少娱乐场所的VIP制是一样的”，但孙金坦言，像此类VIP会员制的推出其实本质上就是一种融资手段，“这是合法的会员制，消费者出于自愿预存一笔费用，我们给他们提供更好的服务，这无可厚非”，同时孙金承认，现在也存在不少餐饮店、娱乐中心以及其他商业店铺推出VIP后，在达到“融资”的目的之后对当初承诺给消费者的VIP服务抛到脑后。

“办了VIP，钱还有店没了”的情况在潍坊屡见不鲜，今年3月19日，媒体报道消费者在奎文区一家“纤手人生艺术美发店”办理了一张会员卡并预交了300元钱。随后，美发店更换了门头，再去消费时，却被告知需重新办卡，原来的美发店早已“人去VIP空”。2011年11月28日，本报亦报道新华路上一家邦洁加盟干洗店闪了数十位消费者，不少干洗店的VIP不仅会员卡内的余额不少而且还有正在干洗过程中的衣服不知去向。而今年依靠VIP制融资后闪人还有不少知名的美容店加盟，2012年3月分媒体报道30余名消费者联名投诉“柔婷”美容院超16万的会员费用不知去向，而会员找到美容店理论的时候官方回应“前期加盟商遗留问题正在努力解决”。

像这种商业利润驱使下的VIP制肯定会产生不少负面影响，大到全国知名的连锁服务机构，小到一家服装店，“但靠这种VIP制敛财的手段，商路注定都不会长久的”。

## 滞后的服务让两头受气

VIP存在的现实情况是导致消费者认为VIP是一种身份的象征，是一种经济能力决定享受服务档次的体现，这与大部分消费者渴求服务公平的愿望是相违背的，但无可否认的是，现实情况下越是具有一定经济实力的人，在温饱之外的许多方面力争要求突出自己的重要

当VIP在利润的驱使下，完全成为敛财的手段，当VIP会员开始出现在越来越多的公共民生服务的机构中并引发公众强烈质疑，当VIP客户面对落后的服务体系两头受气，我们是不是应该沉下心来思考，在日渐泛滥中已失去最核心的内涵的VIP服务，是不是已经走到了命运的十字路口？

## 利润的驱使导致了贵宾泛滥 滞后的服务削弱了核心内涵

# VIP走到 十字路口

本报记者 李小凯



性，即地位，而VIP给予的这种意义上地位是那些泛滥了的卡包围里的VIP卡无法提供的。

VIP客户挤占了普通客户资源，还是VIP客户没有享受到尊贵服务，分级服务开始挑战各个行业的管理能力。

“VIP其实就是一张卡”，作为一家商业银行的金卡会

员，潍坊鑫盛食品有限公司刘世礼似乎对VIP给自己带来的特殊待遇显得很理智。他知道此话一出或许会面临“饱汉不知饿汉饥”的反驳，但他觉得一张VIP卡只是意味着银行觉得你能给它带去利润，仅此而已。经营了1800亩的新西兰奶牛基地，下设数家大型超市和餐饮店，财力给他

带来的地位，使得业内人都对这位刘总恭敬有加。

刘说，经常听到不少BOSS抱怨，本以为升级成银行的VIP，能享受到“尊贵”的感觉，没想到副作用也接踵而来——需要一定的心理素质来忍受普通储户的“白眼”，甚至耳边充斥着普通储户和银行

工作人员因为我的“加塞”而发生的争吵。

“有的银行既没有贵宾室，也没有贵宾窗口，贵宾客户来了就要‘加塞’到我们这些普通储户前优先办理业务，我们心里能舒服吗？这是对我们的歧视！”这是一位普通储户的抱怨。

这种冲突可能是诸如银行等行业始料未及的，当银行的营业大厅一旦因此发生争吵时，我们看到的往往是银行工作人员的局促和无奈。在继排队问题之后，分级服务开始挑战金融企业的管理能力，而VIP就是导致不公平待遇的罪魁祸首也成了一个“三人成虎”的真命题。

然而也有消费者指出，如果银行解决不了头疼的排队问题，就永远也无法消除分级服务给普通客户所造成的反感心理，即使是把贵宾室藏到普通客户看不见的地方，也无济于事。

## 公共服务机构

## 捲和进来遭批评

与一些商业机构不同，如果VIP存在于商业机构中，给消费者提供差异化的服务待遇还能说得过去，那在一些共同服务机构推出VIP制难免让人有一些愤懑，甚至对这些共同服务机构的行至产生怀疑。引发争议最大的恐怕要数医院的VIP病房了。

目前，在潍坊很多医院包括公立医院都设有VIP病房。

“宾馆式的服务，都是单人间配空调，有专门的护士送饭，而且病人检查和治疗的费用也都享受优惠。”潍坊某公立医院的工作人员告诉记者，“潍坊不少其他医院同样设有VIP病房”。

设置针对高端客户的VIP业务体现了市场主体对利润和价值的追求，只要在遵纪守法的基础上原本是无可厚非的，但是是否应该首先保障不侵害普通客户的合法权益呢？

共同服务机构的VIP化引来了社会上一些力求平等服务的市民的反感。对此网上不少教授认为，从市场的需求来看，VIP病房的存在可以满足部分有需求患者的需求，是一种正常的市场供需。解决VIP引发的不公平问题，一方面消费者应该注意维护自己的合法权益；第二方面医院应该完善均等化、优质化的服务体系；第三方面政府应该建设好公共服务体系，对普通客户的需求做好完善的服务。

对此，记者采访了潍坊学院一位社会学专家马光川。马教授认为，作为公共服务机构，首先应该提供无差异服务，坚持普遍性，体现平等和公平性的原则。尤其是公立医院这样的公共部门，应该完整体现以人为本和为广大人民群众服务的宗旨，实现公共利益的最大化。即使商业银行为盈利而设置VIP，也首先应该建立在提供给广大客户均等化和优质化服务的基础上，否则一个没有道德感和社会责任感的企业是要被社会和群众所淘汰的。马教授呼吁政府及公共部门要以坚持公平正义为第一原则。