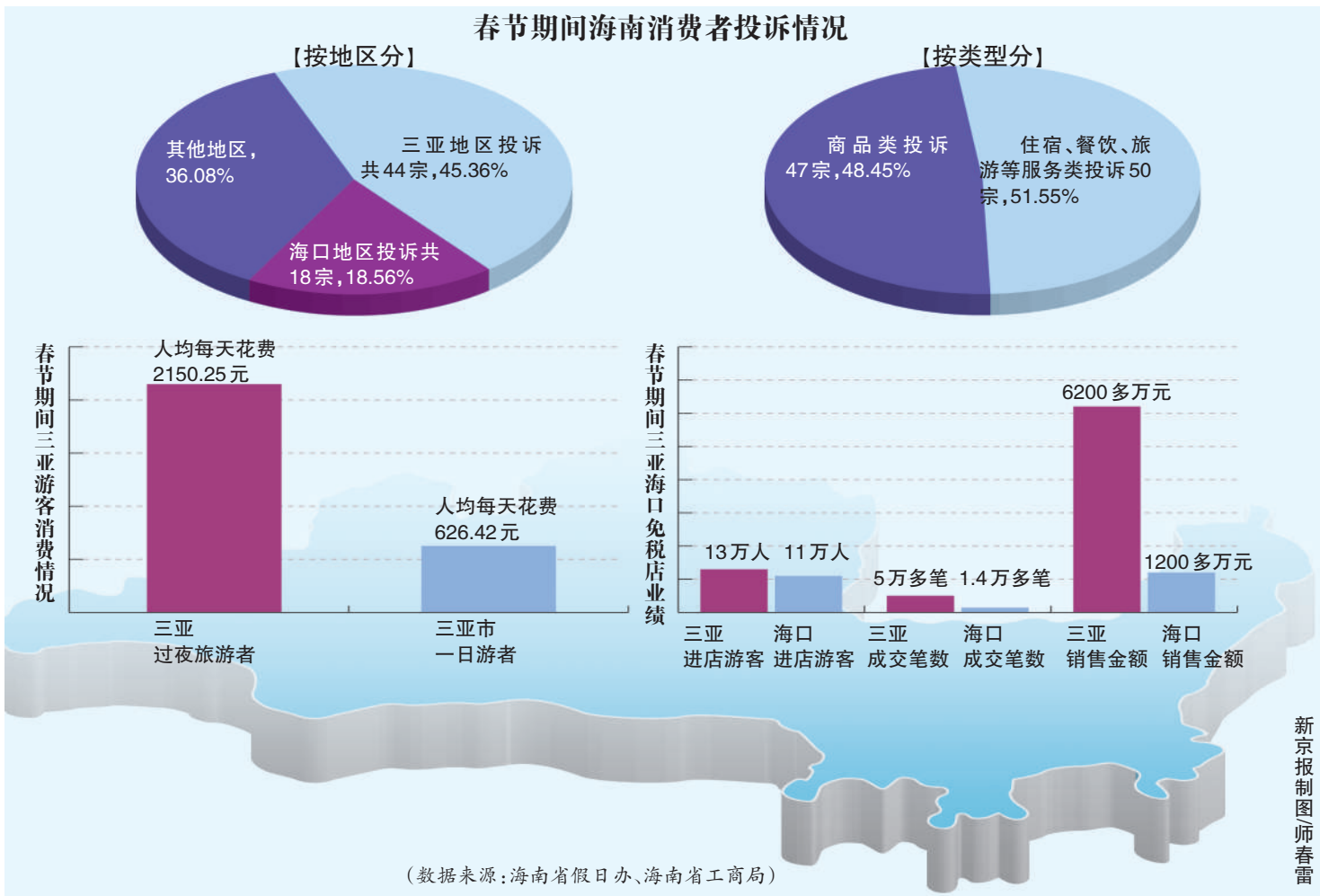


海南春节旅游三亚成投诉重点

“三亚旅游挨宰”事件引发高度关注；当地新闻办称对宰客欺客行为决不姑息

春节期间海南消费者投诉情况



B03·动态

京城金店春节销售额大增

B08·速读

春节长假全国消费达4700亿

B03·动态

北京地块竞价龙年首日遇冷



B04-B05·经济纵深

阿里巴巴本命年遇四道坎儿

去年是成立于1999年的阿里巴巴集团的本命年，俗话说本命年也是“坎儿年”，自去年年初阿里巴巴爆发B2B平台欺诈事件开始，阿里集团接连遇到淘宝网维权事件、支付宝所有权转移事件、围攻淘宝商城事件四道坎儿。

董事长马云说，“本命年麻烦多，但我没想到会有这么多。”



背景

海南旅游价格飙升

作为中国唯一的热带岛屿省份，海南每年都吸引着数以万计的游客来此观光度假。2010年1月4日，国务院发布《推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》，海南国际旅游岛建设正式步入正轨。去年4月20日，国内首个免税店在海南三亚开业，使国内游客即使不出境也能享有购买奢侈品的免税优惠。诸多优惠政策和鼓励措施助推海南“旅游热”持续升温。

与此同时，春节期间以海南为首的国内热门旅游线路价格一路飙升，甚至高出国外旅游。

所以在海南旅游服务饱受诟病之时，不少网友提出了“去三亚不如去东南亚”的说法，并算了一笔账：比如从北京出发的海南豪华游在大年初二一度大涨至12480元，远超过同期北京到巴厘岛豪华游。(沈玮青)

专家说法

“海南旅游业管理滞后”

昨日，中国社科院旅游研究中心特约研究员王健民对本报表示，“这不仅仅是处罚一个餐馆的问题。”他表示，目前海南省尤其是三亚出现大量的欺诈、宰客现象往往是旅游业发展初级阶段的问题，但“海南国际旅游岛”项目已经推出两年多了，这说明海南省的旅游管理水平以及服务环境还严重滞后。

王健民称，他此前在考察中发现，海南省包括三亚市政府方面以及旅游部门对发展旅游业都很有热情，但政府部门并没有协调好包括交通、工商和物价等各个部门一起来做这件事。王健民认为，建设海南国际旅游岛仅靠热情还不够，如何提高服务质量、政府的协调和管理能力将成为提升海南旅游产业的软肋。(李媚玲)

海南旅游经济火热

虽然海南旅游服务广受诟病，但受离岛免税政策等一系列利好因素影响，海南“旅游热”依然保持高速增长。据海南省假日办昨天发布的统计数据，1月22日至28日，全省累计接待国内外游客135.24万人次，同比增长20.30%，实现旅游收入42.63亿元，同比增长61.32%。

海南省旅游委副主任吴坤雄表示，离岛免税对海南旅游的拉动作用明显。春节期间，三亚免税店进店游客近13万人，成交5万多笔，销售金额6200多万元；海口免税店进店游客超过11万人，成交1.4万多笔，销售金额1200多万元。

春节假期，海口过夜游客人均每天消费达1232元，三亚过夜游客人均每天消费达2150元，假日旅游已成为刺激消费、拉动内需的一个重要载体。据海南省假日办统计，今年春节期间，旅游拉动辐射效应显著，旅游业有力带动了电信业、交通业、餐饮业、商贸业等的发展。

1月29日，三亚市政府新闻办在其官方微博上就此事作出回应称，已找到该海鲜店并勒令其停业整顿。同时，此事已引起三亚市委、市政府主要领导的高度重视，并指出要迅速深入调查，决不容忍欺客宰客现象影响三亚，影响海南国际旅游岛的形象。三亚对欺客宰客行为决不姑息，严罚不怠。

但三亚政府新闻办随后又表示，今年春节黄金周在食品卫生、诚信经营等方面三亚没有接到一个投诉、举报电话。

服务类投诉成旅游投诉重点

不过，海南省工商局12315消费者投诉举报指挥中心提供的数据显示，今年春节黄金周期间，三亚是投诉重点，三亚地区的消费申诉举报共44宗，占全省申诉举报量的45.36%；其次是海口地区有18宗，占18.56%。另外，海南全省受理申诉举报热点仍是服务类，共计50宗，占申诉举报总量的51.55%，主要有住宿、餐饮、旅游服务等；其次是商品类申诉举报47宗，占申诉举报总量的48.45%。

本报讯 (记者李媚玲 沈玮青)今年春节假期是离岛免税政策实施以来的第一个春节黄金周，昨日海南省假日办统计数据显示，春节期间海南游客接待量和旅游收入均大幅攀升，共实现旅游收入42.63亿元，同比增长61.32%。但在旅游经济空前火爆的同时，海南旅游业暴露出的问题也频频遭诟病。今年春节期间多位网友在微博上爆料海南收费不合理，餐饮、住宿、交通等漫天要价的行为十分普遍，引发网友广泛共鸣。海南省工商局的数据也显示，三亚地区成今春旅游投诉重点。

三亚新闻办称未接到投诉电话

1月28日，有网友在微博上发布消息称，朋友春节假期在三亚吃海鲜，三个普通的菜被宰近4000元，邻桌客人点了一条鱼每斤580元共6000多，该帖很快激起热议，转发量更是超过四万条，网友纷纷跟帖讲述自己在海南三亚旅行时被宰的经历，如一家三口吃饭三个菜被收4000元，酒店一间房每晚8800元等。