

三亚建立安全生产 举报奖励制度 举报者最高可获 10万元奖励

本报三亚6月3日电 (记者卓上峰)根据三亚市刚制定的生产安全事故隐患及安全生产违法行为举报奖励制度,举报生产安全事故隐患及安全生产违法行为的单位和个人,所举报内容经查实后,最高可获10万元奖励。这是记者今天从三亚市政府获悉的。

三亚市安全生产监督管理局负责人表示,任何单位和个人发现生产经营单位存在事故隐患或安全生产违法行为,以及发生重伤、死亡事故的,都有权向市安全生产综合监督管理部门或负有安全生产监督管理职责的部门举报。

举报方式可以是书信、电话、传真、电子邮件、口头或委托他人转告等,可以是实名也可以是匿名,但须尽可能提供有效线索或证据,以便有关部门予以核查。

经核实属于生产安全事故隐患的,将立即向隐患单位发出隐患整改指令书,责令限期整改,并进行复查。属于安全生产违法行为符合立案条件的,将予立案进行调查处理。举报案件的处理结果,将自结案起7日内回复实名举报的举报单位和个人。

多人多次举报同一案件的,经查实后,对最先举报者进行一次性奖励,对后举报的予以表扬。多人联名举报同一案件的,奖金平均分配。

三亚市这次设立举报奖励制度,是为了落实国家法律规定,鼓励广大群众积极举报生产安全事故隐患和安全生产违法行为。该市安全生产监督管理局举报电话:0898-88272446,13876849666。

“一日游”旅游合同 论证会召开 鹿城“一日游” 专项整治启动

本报海口6月3日讯 (记者杨春虹)今天,记者从国际旅游岛建设环境综合整治领导小组办公室获悉,三亚市旅游委日前召开“一日游”旅游合同草案论证会,就“一日游”合同文本的有关条款征求旅游经营企业意见,同时正式启动“一日游”专项整治行动。

据了解,目前三亚“一日游”旅游市场不签订旅游合同现象十分普遍,造成发生纠纷时,游客合法权益得不到有效保障,也不利于三亚旅游品牌的建设。来自旅游协会、旅游企业的代表对三亚市旅游委草拟的《三亚市“一日游”旅游合同》进行了充分讨论,并结合实际的“一日游”经营情况、经营中遇到的问题,对合同范本的内容提出了修改意见。

三亚市旅游委表示,各旅游经营企业应以此次会议讨论的合同为基础,尽快研究制定本企业“一日游”旅游合同文本,并于6月10日前报三亚市旅游质监所备案。

据悉,6月11日开始,三亚市旅游委将联合交通、公安等部门开展执法检查,凡是发现不与游客签订旅游合同的旅游企业坚决予以处罚。随后,三亚旅游委将会通过报纸、网络、宣传册等方式分阶段、分批次对从事“一日游”活动的旅游企业予以公示,向游客进行推荐、引导游客参加正规旅行社的“一日游”活动。

同时对非法从事“一日游”旅游活动的“黑社”、“黑导”,不规范经营的正规旅行社予以严厉打击,进一步规范“一日游”旅游市场秩序。

鹿城投两千万 添置环卫设施

本报三亚6月3日电 (记者卓上峰)今天,三亚市政府常务会议通过有关文件,决定今年再安排2115万元专项资金,用于大批购置完善全市各区镇的环卫设施,为广大市民与游客倾力创造一个更为整洁而优美的生活与旅游度假环境。

三亚市园林环卫管理局负责人介绍,随着三亚市旅游业的快速发展,全市生活垃圾的产生量也急剧增加,现有的环卫设施已远远不能满足城市发展的需要。此前该局对全市环卫设施需求情况进行的调查统计发现,各区镇环卫垃圾清运装备陈旧,运力不足;各镇现在还普遍使用农用车、牛车运输垃圾,没有做到封闭收集运输,存在撒漏等现象,对环境造成二次污染;区镇果皮箱与公厕配置也都显不足。

三亚市政府这次安排的2115万元,将重点用于购置两区六镇垃圾车、清扫车、收集箱等设备设施,其中包括37辆不同吨位的压缩式垃圾车、5辆8吨吨道路高压清扫车、3辆后装式吊桶车、80辆电动三轮保洁专用车、60个垃圾收集箱及2000个内胆型果皮箱等。

在此之外,为了提高财政资金使用效率,三亚市政府还将根据有关工作的进度,适时另行安排资金,用于支持天涯、育才、凤凰、唐城、田独、海棠湾6镇的固定水冲式公厕建设。

●周末焦点

三亚的海,水清沙白,肥美的海鲜,想起来都觉口中有滋有味。因此,“三亚海鲜”已成为旅游产业链中一个响当当的品牌。

从某种程度上来说,三亚海鲜排档的发展变迁,浓缩了三亚旅游及其社会经济发展的身影。从简易的不知名的路边小摊,到串联成片大规模的海鲜排档一条街;从一家品牌风光无限,到几大片区格局显现……三亚海鲜排档的规模在发展壮大,经营模式在不断走向多元化和特色化。

只是,在这过程中,由于少数人缺乏诚信意识,一些欺客宰客行为给三亚海鲜排档带来过多指责,成为三亚旅游的不能承受之痛。提倡规范经营,培育诚信品牌,三亚的海鲜排档理应越走越远。

海鲜排档的由来

时间退回到20多年前,海南建省的消息给早期三亚带来了大量游客,当时还是渔村风貌的三亚海边,一些渔民、失业人员悄悄做起了针对游客的海鲜加工生意。不过,当时还不叫“排档”,店面也很少有自己的招牌和名字,唯有大把大把纯美的海鲜让吃过的游客久久难忘。

1987年开始做海鲜生意的余小叶告诉记者,当年她开的店面很简陋,只有4张桌子招揽客人,没有招牌,没有广告,出售的海鲜全部是纯天然野生的。

“排档的说法是从台湾、香港过来的。”余小叶说,随着来三亚旅游的人越来越多,做海鲜生意的人也逐渐增多,一些海鲜店学着港澳台客人的叫法,挂起了“某某大排档”的招牌。

20多年来,大部分排档早已不知踪影,就是同一个店面也不知道换了多少老板。大浪淘沙,只有小部分排档虽然地址和店名几经变迁,仍坚持至今。诚信如一的服务使其成为海鲜店的活招牌,讲诚信的老板自然就赢得了消费者的信赖。

春园海鲜广场崛起

2000年前后,三亚首先炸掉烂尾楼引起全国的关注。紧接着,三亚举办新丝路模特大赛、世界小姐总决赛等大型赛事,引来全球瞩目。三亚的旅游风风火火,翻开了新的篇章。大量游客涌入三亚,休闲度假的同时,品尝最具特色的海鲜,为三亚的海鲜排档带来了无限商机。

巨大的利益诱惑,也催生了一批投机者。在海鲜排档生意蕴藏着巨大利益面前,一些不法商家开始以短斤缺两、坑蒙拐骗等欺客宰客方式大发横财,引起游客的强烈不满,在社会上造成恶劣的影响。

利索的短发,身形肥胖而可爱,说话很快,嗓门很大。真诚、直率——这是肥婆给人的第一印象。

肥婆本名余小叶,年近50,海南文昌人。1979年,她来到三亚,在琼剧团工作。1987年开始做海鲜排档生意,至今竟奇迹般实现零投诉。

“琼剧团解散后,我就属于早期的下岗失业人员。”肥婆幽默道,当时儿子刚1岁,为了养家糊口,就找来亲戚准备开个海鲜排档。“一开始的条件很艰苦,只有4张桌子几把椅子招揽客人。”可是没想到,简陋的海鲜排档竟然生意很好。

那时,肥婆还不叫肥婆。因为待人真诚,很多客人亲切地称她为“梅香姐”。后来,这个称呼又演变成不同版本:“阿庆嫂”、“文昌妹”等等,每一个称呼听起来都是那么地响亮而又亲切。

无论多艰苦,也无论怎么称呼,她都从没有与客人有过一次冲突。因为长得确实胖,一些前来就餐的港台客人就开玩笑

●周末焦点



火爆的三亚海鲜大排档。

本报记者 程范淦 摄

来三亚的游客,想吃海鲜,却又担心被宰,望而却步——三亚这座美丽的城市也因此附上丑恶的声名。

在这样的背景下,靠诚信经营,物美价廉起家的春园海鲜广场名声大起,受到消费者欢迎。附近居民说,当时春园海鲜70多个排档摊位可容纳约5000人同时就餐,几乎每天都是人山人海。

“诚信经营,明白消费,是春园海鲜广场创业经营的理念。”当年的下岗职工、如今已是三亚春园海鲜广场董事长的叶林坤告诉记者,新颖的模式,以及诚信规范的经营,使春园海鲜广场在短短几年时间内,赫然成为三亚海鲜餐饮企业的著名品牌。

据介绍,当时春园日均接待量在三四千人左右,年接待量超过百万人次,年营业额超亿元。而在春园附近,陆续出现了数十家海鲜店,春园释放出巨大的行业带动效益。

老牌海鲜店遭遇拐点

2009年,为适应三亚的发展和游客的需求,开业近10年的春园海鲜广场决定进行全面升级改造。改造后的春园广场不仅通风好,采光好,而且规模扩大到可供约7000人同时就餐,经营项目则以海鲜为主,同时增加了很多海南美食。

然而,就在春园升级改造引起各大媒体纷纷关注报道,春园海鲜广场正风光无

限的时候,形势已悄悄发生了变化。三亚湾、大东海、安游等地的海鲜排档及酒楼正暗暗使劲,纷纷抢占市场。

与早期仅靠口口相传的宣传模式不同,新起家的一批海鲜餐饮企业不仅纷纷打出特色牌,更是学会了利用网络等现代传播媒体宣传自己。百度贴吧、天涯社区、各大旅游网站,为海鲜餐饮企业作宣传的“托儿”越来越多,一些海鲜餐饮企业甚至以付费的形式在一些旅游网站打出宣传广告。

恰在此时,由于春园海鲜广场拥有充足的客源,海鲜价格开始悄然攀升。有消费者向记者反映,以前平均每人不到100元的消费量,现在每人200元恐怕都还不够。于是,消费者逐渐转向其他海鲜排档。

以三亚湾、大东海、春园路、友谊街、安游等几大片区为核心的海鲜排档大格局逐步显现。其中,友谊街友谊社区海鲜广场、大东海附近的东海龙宫海鲜城、东郊椰林海鲜店、三亚湾海鲜一条街、胜利路肥婆海鲜店、凤凰岛桥头益龙海景渔村以及安游的昌隆、悦来等海鲜店都颇具一定的知名度。

市场呼唤诚信经营

海鲜排档几大片区格局显现,竞争加剧,每家企业都使出浑身解数。然而,事实

证明,无论是昔日风光无限的春园海鲜广场,还是后来居上的其他海鲜店,能够最终获得消费者肯定的必要条件是——讲诚信。那些有过欺客宰客行为的海鲜排档,在激烈的竞争中会很快被其他店所取代。

近年来,为规范海鲜排档经营市场,三亚市相关部门先后出台了《三亚市海鲜排档经营规范》、《三亚市餐饮店(海鲜排档)违规扣分标准及处罚依据》等制度。同时,三亚工商、物价、公安等部门多次联合开展海鲜排档专项整治行动,严厉打击违法经营、欺客宰客等行为。

打击违法经营、欺客宰客行为的行动成效显著,不难看到,很多海鲜排档都开始明码标价、规范经营,海鲜排档市场愈发呈红火之势。只是,多年来的整治行动以及媒体曝光的欺客宰客行为,在社会上造成了难以消除的负面影响。有业内人士向记者建议,应该将一些诚信经营的品牌树立起来,发挥正面带动效应,让三亚的海鲜排档更受欢迎。

“凭良心做生意,诚信经营,三亚有很多这样的范例。”三亚市工商行政管理局有关负责人介绍,一些海鲜店或排档虽然从不打广告、不给回扣、不打折,但在消费者中的口碑一直都很好,回头客源源不断,为三亚旅游餐饮立起了一面旗帜。

(本报三亚6月3日电)

从事海鲜生意23年零投诉,“肥婆”的经营之道—— 凭良心做生意

本报记者 李佳飞 通讯员 傅念国

称她为“肥婆”。“刚开始时,我还暗暗伤心了好久。”说到这里时,肥婆哈哈一笑地说:没想到“肥婆”这个称呼越叫越响,后来在朋友的建议下,干脆把“肥婆海鲜店”注册成了店名。

从不打广告,从不给回扣,也从不打折,这是肥婆海鲜店的一个特色。但尽管如此,肥婆海鲜店还是火了。几年前,小排档终于从三亚港码头处迁到一家酒店里,并且辟出了包厢。

“羊毛出在羊身上,各种形式的让利其实最终都会转嫁到消费者身上,我从一

开始就把东西做到货真价实,就不再有回扣和优惠了。”肥婆坦诚道。

偶尔,也会有一些消费者提出难题。但是肥婆说,客人并非故意刁难,多数时候只是因为不懂海鲜。碰到这种情况,肥婆就会心平气和地为客人讲解、现场示范,告诉客人怎么辨别海鲜、怎么吃海鲜等等,直到客人理解并满意。她说:“我们一定要让每一位客人开心地进来,开心地离开,很多客人千里迢迢而来,让人家吃得不开心会于心不忍。”

在她的海鲜店里,记者看到她与很多名人的合影,有地位显赫的,也有星光灿

烂的。很多人慕名而来,最后与肥婆成为朋友,并不断推荐给朋友的朋友。

去过肥婆海鲜店的人都知道,那里的海鲜不仅分量足,而且成色好,味道纯。为了保证这一点,20多年如一日,每天早晨,她都会亲自去市场选购海鲜,兢兢业业,乐在其中。

三亚工商局有关人士说,这是三亚海鲜排档的一面旗帜,23年消费者零投诉。肥婆听后,语重心长地说:“我只希望大家知道我是海南文昌人,也是一名三亚人,我们是凭良心做生意的,欺客宰客其实很容易,于心不忍。”

(本报三亚6月3日电)

对运营状况不满意

三亚首家产权酒店业主欲换“大掌柜”

本报三亚6月3日电 (记者吴钟斌 杨康)因对开发商和酒店管理公司不满,上百名小业主欲换新“掌柜”。三亚首家产权式度假酒店——天泽海韵度假酒店与业主展开了一场“拉锯战”。

投资者成为产权酒店业主

天泽海韵是2003年开盘销售的,开发商三亚天泽实业投资发展有限公司经过考察,开创了产权式度假酒店的新模式,在当时旅游地产不明朗的情况下,创下了销售奇迹。

天泽实业酒店共有220多套房,2003年初开始销售,以高于市场价约3000多元的价格,次年6月份即售罄。公司总经理胡泽斌说,作这个项目前,他到夏威夷考察,把成熟的分户式产权概念引了进来。简单地说,就是业主一年当中可以享受规定的免费住宿天数,其余时间交给酒店经营,业主从中分红。从那以后,三亚的产权酒店开始大面积推广。

据了解,天泽海韵业主来自全国20多个省市区,除了开发商自留部分外,大小业主近200名。

2004年,酒店开业,开发商委托给其属下的天泽酒店物业管理有限公司负责运营,

并与业主签订了6年的委托经营管理合同,合同最后期限是今年6月30日。按照合同,业主除了能从酒店客房收入中提取42%收入作为分红外,委托期满后管理公司还须将8%的收入作为房屋的维修基金。

业主联合欲驱逐“东家”

几年来,业主们认为这家位于三亚湾一线海景的产权式酒店的运营等状况并不能令人满意。2006年7月,在三亚市有关部门的指导下,业主们成立了业主委员会。

不久前,业委会在海口召开了第二届业主大会。业委会主任周洲说,开发商及物业公司有私自更改规划变相侵占共有面积,违反委托管理合同重要条款等情况,使得我们在6年合同期结束之际变更管理公司具有充足的依据。

“6年时间管理公司的经营和收益与当初的承诺和预期相差甚远。”业主侯峰当初在北京工作,在投资这个项目后就举家来三亚定居,“单从投资的角度来看,当初的投资是失败的。”

来自贵州的业主张晓刚说,“三亚的一些酒店式或产权式公寓不同程度存在这样的问题,业主分散在全国各地,力量不

集中、监督不到位是表面原因,行业规范和相关法规的缺失才是根本。”

业委会向开发商和管理公司提出了多项要求:立即停止出租占用业主共有部分,包括大堂、美容店、桑拿房、地下会议室,停止侵占院内露天茶座改为中餐厅和西餐厅的行为,拆除非法建筑并恢复原状;公布并允许查阅共有部分的使用和收益情况;退还占用共有部分面积出租收取的租金;提供项目竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图和竣工验收资料等;查阅建筑区划内用于停放汽车的车位、车库的处分情况;将《委托经营管理合同书》中维修及装修、装饰、家什更新基金478万元移交管理。

侯峰说,在业主不知情的情况下,多达2300平方米涉及业主利益的房屋被划给开发商所有。据了解,业委会希望能解除酒店管理公司的管理权,另外聘请管理公司为业主服务,相关的招标工作也已展开。

业主状告开发商和管理公司

对于业委会的多项指责,胡泽斌认为是“无中生有”。

他在接受记者采访时说,“这个模式是我开倡的,项目建成后,并不指望能从酒店的管理运营中挣多少钱,只是希望能达到多方共赢,为促进三亚旅游地产健康发展探路。”

他认为,三亚因为特殊的地理位置,购房者多为外地人,纯住宅平时无人管理,整体收益肯定没有产权式的高。这些年中确实存在一些问题,公司也意识到,并逐渐改善,大部分业主是很满意的。

这些年,天泽海韵酒店逐步更新了客房的床、沙发、窗帘等家具设施,整体收益也不断提高。而且,无论是什么类型的业态,项目所有现状建筑都是经政府相关部门确权的,完全具有法律效力。胡泽斌说,这是业委会当中个别人从中挑拨离间,想将自己控制的酒店管理公司引进来。

据了解,第一个委托经营期结束后,酒店管理方将与业主分别重新签订新合同。经过多次协调未果后,业委会已正式向法院起诉开发商和管理公司。但胡泽斌说,相信法院会作出公正的判决,如果个别人假着业委会的名义侵害到业主们的利益,将启动“反维权”。

规范市场经营 培育诚信品牌

本报三亚6月3日电 (记者李佳飞 通讯员傅念国 钟日锦)为进一步规范海鲜消费市场,培育诚信品牌,三亚市工商行政管理局、物价局等部门多次联合采取行动,严厉打击欺客宰客行为,规范海鲜排档经营秩序,让消费者安全、透明消费。

三亚工商局采取以动态监管的方式对全市的海鲜排档进行“五统一”、“三公布”、“9分倒扣退市制度”的做法。

所谓“五统一”是指:统一制作商品标示牌、统一悬挂12315电话牌,统一悬挂经营规范,统一使用标准电子秤具,统一使用四联点菜单;“三公布”是指:在日常巡查中,对违法违规经营者的违规情节和扣分情况进行网上公布、行业公布、媒体公布;“9分倒扣退市制度”是指:每年初时,将每个海鲜排档的总分设定为9分,执法人员在日常监管中发现经营者有违法、违规行为,则按扣分标准进行扣分,并记录在经济户口中,年度内如果被累计扣满9分,则依法责令其停业整顿或吊销营业执照。

三亚物价部门则选择了具有代表性的鸿港海鲜批发市场、第一农贸市场和春园路海鲜排档一条街(6月起增加三亚湾机场路海鲜排档),进行海鲜消费市场的物价监管,每月实施两次价格监测,并在三亚物价网上予以公布,以指导企业合理定价,引导游客理性消费。

在严厉打击违法经营、规范市场秩序的同时,政府有关部门也十分重视对诚信品牌的培育。例如开展创建“海鲜排档诚信经营规范一条街”活动,通过对诚信品牌的培育,发挥典型示范带动作用,倡导规范经营、诚信经营、文明服务、放心消费,切实保障消费者的合法权益。

教你识别种种 欺客宰客手段

本报三亚6月3日电(记者李佳飞 通讯员傅念国)近年来,某些海鲜排档欺客宰客行为引起消费者强烈不满,在社会上产生了恶劣影响,已成为三亚旅游的不能承受之痛。为加强市场监管和维护消费者的权益,三亚工商部门提醒消费者,防范以下欺客宰客手段——

其一,以假充真,或以次充好。一些商家利用内地游客不熟悉海鲜的特点,将原本普通的海鲜标上名贵海鲜的名称,或者另外杜撰名称进行销售,其目的是为了涨价,从中牟利。例如,有些经营者将青衣鱼或者红花鱼标为苏眉鱼、将瓜瓠标为皇带螺等。

其二,短斤缺两。一些经营者常在秤上做手脚,秤海鲜时缺斤少两;还有的将秤好的海鲜加工时再减掉部分,偷工减料,尤其是在做各类鱼汤和海鲜粥的时候,消费者难以分辨。

其三,强买强卖。这是影响比较恶劣的一种欺客宰客方式。如某些游客路过某海鲜池,稍一驻足观看,经营者便立刻将海鲜从池子里捞出打死,进行强卖。有的欺作不成,还威逼、谩骂、侮辱、诽谤消费者,影响十分恶劣。

其四,价格虚高。一些经营者不明码标价,在消费者选购后乱要高价;也有一些经营者利用游客不懂海鲜行情的特点,虽然标明价格,但其标注的价格常高出市场平均价格数倍。

其五,进行虚假宣传,误导消费者。如有一些海鲜排档宣传特价菜,使消费者感觉价格便宜选择该店消费,但在点了一斤后,再想点的时候,就被索要高出特价几倍甚至几十倍的价格进行销售,欺诈和误导消费者。

其六,商业贿赂。以高价回扣的方式,勾结司机、导游等欺骗游客上门消费,以便欺客宰客,同时形成恶性竞争,严重干扰正常市场秩序。还有的非法销售国家保护野生动物,以谋取暴利。

高考期间 部分路段交通管制

本报三亚6月3日电 (记者李佳飞 特约记者张运典)一年一度的高考将即,三亚警方如何备战高考安保,给全市3805名考生营造一个安全安静的考场环境?记者从三亚市公安局获悉,警方制定了严密的安保方案,多措并举确保高考平安顺利举行。

今年高考三亚考区设立两个考点,文史类在三亚市试验中学,理工类在三亚市第一中学。警方成立了8个工作小组,确保考生、考场、考卷、考生住宿宾馆的安全。届时,每个考点将派出10名警力进驻,禁止无关人员进入考场,及时制止、防范并依法查处各种扰乱考点治安秩序的行为。期间,三亚市交警支队将采取交通管制措施,对考点周边的部分道路实行交通管制。

管制路段:河东路港门上村路口至河东路商品街—巷路口路段。禁鸣喇叭路段:1.凤凰路荔枝湾路口至海韵路段;2.海韵路全段;3.河东路港门上村路口至河东路商品街—巷路口路段。管制时间:2010年6月7日至10日,每日上午08:30至12:00,下午14:30至17:30。交警支队有关负责人提醒广大司机朋友,在管制时间、管制路段内,除接送考生进出的车辆外,其他车辆一律绕行。