



三亚放宽市场准入限制，采用科技手段严管“宽进市场”，构建市场监管“三大平台” 为消费者撑起一片蓝天

消费提醒

三招防范海鲜消费权益受侵害

■ 本报记者 张靖超 通讯员 林建喜

近日，三亚市工商局光明工商所所长符秀松在三亚益龙海景渔村，与该店董事长叶河清一同示范了如何在海鲜排档正确消费，来保障自身权益不受损害。符秀松表示，消费者要选具有合法证照的海鲜排档，这是保障消费者自身利益的前提，因此，必须认准该点具有工商部门颁发的营业执照和食品药品监督管理局颁发的餐饮服务许可证。除此以外，二人提出，有三个关键因素需注意。

检查秤具是否检验合格

“如果有商贩在秤上做手脚，其实是很容易识别的。”叶河清建议，消费者可自带一瓶500ml的矿泉水，放到秤上面试试看是否读数为500g，若读数准，那么秤没有问题，或者自带一个简易的手提秤，商家称过后，用自带的手提秤再称一遍。

“秤具必须是由质监部门检测合格才能投入使用的，所以合格的秤具上都贴有质监部门检测合格的‘CM’状的标志。”符秀松称。

对照实物与图片是否匹配

“顾客选好的品种，宰客的商家会在私底下换成价格低廉的品种上桌，比如石斑鱼就有很多品种，不同的品种，价格也不同。”符秀松说。

“消费者在挑选海鲜时，需对照物价局发放的海鲜标价牌与实物。”符秀松说，“一般的正规商家都会用物价局强制用的标价牌，海鲜标价牌上标有价格和品种图片，物价局印制的二维码，通过扫描可查询到政府指导价和该店海鲜当日价格，以及该海鲜的品名信息。消费者应对照实物与图片是否相符，以防被不法商家将海鲜掉包。”

观察价格显示屏是否打开

“我们曾经接到投诉，有不法商家并未在海鲜池边上放有写好价格的牌子，只是顾客询问时，口头上告诉顾客而已。”据符秀松介绍，海鲜排档在营业时间，务必将海鲜价格显示屏打开，告知当日是政府指导价和该店海鲜价格。

“按规定，海鲜排档店内的海鲜价格不得高于政府指导价，若有海鲜价格高于政府指导价的情况，那么这几个海鲜的品名和价格在价格电子显示屏上会呈红色。”叶河清告诉记者。

(本报三亚1月5日电)

■ 本报记者 张靖超 通讯员 林建喜

冬日的三亚，晴空万里，凉风宜人。徜徉亚龙湾、海棠湾、大东海、三亚湾，处处可见熙熙攘攘的中外游客。这个时节，三亚舒适宜人。

在这样的季节里，在欣赏美景之余，游客少不了拍个婚纱照，吃个海鲜，买点水果。来自三亚工商局12315投诉平台的统计数据显示，去年关于海鲜消费的投诉比2013年、2012年均大幅下降，三亚依托科技手段治理海鲜排档的举措成效初显。

海南国际旅游岛建设上升为国家战略5年来，来三亚的中外游客数量激增，三亚工商部门市场监管的任务与压力也与日俱增。在省工商局的指导下，三亚市工商局因地制宜，打造企业信息公示平台等“三大平台”，以加强对市场监管，针对关注度较高的海鲜排档，采取一系列科技手段，以保障消费者权益不受侵犯，同时，降低市场准入门槛，使企业通过竞争，逐步使企业规范自身的市场行为。

科技管理 实时掌握海鲜排档动态信息

三亚市工商局相关负责人表示，推进海鲜排档信息化建设，要向科技要管理，以科技促监管。于是，2013年春节前，该局开始在海鲜排档中推广电子点菜系统、价格电子公示屏和POS机收银系统三大系统。

据益龙海景渔村董事长叶河清介绍，消费者在海鲜排档的每次消费都会通过点菜系统来点餐，而消费者所点的菜品都会通过该系统传送到工商部门的网络监管后台，若该店的海鲜价格高于政府指导价，那么将无法完成点餐；价格电子公示屏则是将当日的海鲜政府指导价和该店的海鲜价格一一显示出来，若该店海鲜价格高于政府指导价，那么该店价格会在显示屏上呈红色。

“POS机收银系统会把海鲜排档的收银情况传送到监管后台，若消费者事后对海鲜排档进行投诉，工商工作人员则可以第一时间通过收银系统对消费清单进行查询。”叶河清说，若查无信息，消费者须凭借该店开出的餐饮发票向工商部门投诉。

“通过三大系统，我们的工作人员会在后台实时观察，若发现该店当日消费清单的数量较平日下降很明显，或者单次消费数额明显偏高，我们会派出工作人员前去调查。”三亚市工商局光明工商所所长符秀松称，若海鲜排档存在故意隐瞒不报的行为，尤其是对欺宰宰客的清单有所隐瞒，工商部门将予以处罚。

然而，在三大系统推广之初，却并不顺利。叶河清回忆称，开始实行限价措施时，很多海鲜排档的经营者甚至开始抵触，尤其是已具有一定规模和名气的海鲜排档。“刚接到工商部门的这些通知时，有些难以接受，因为我们的店无论从菜品、装修还是服务等方面，都远超过规模小、口碑差的海鲜排档，但却是同一个菜价，我们都很担心这样会导致亏损。”叶河清说。

为尽最大可能保障他们的利益，同时使这一系列措施得到落实，2013年初，三亚市工商局出台了鼓励措施，各海鲜排档每安装一台装有点菜系统的电脑，政府给予5000元的补助，同时每季度按一定

比例返还各海鲜排档所缴的税款。

“如今，虽然单次消费金额减少了，但消费人群却增多了，总的来说，营业额的影响并不大，同时还帮我们树立诚信商家形象。”叶河清告诉记者，自2012年底，三亚成立了海鲜排档协会，由他担任副会长，目前成员单位有170多家，而这些海鲜排档均安装了三大系统。

打造三大平台 为“宽进”市场带上“严管”紧箍咒

景点、商场消费者对商家行为有不满，可现场与工商部门12315平台工作人员视频连线进行投诉。这是三亚市工商局2014年下半年推出的12315消费者远程视频投诉维权平台。

据了解，这是该局依托市场主体登记、行政执法、投诉举报等市场主体信息大数据，搭建的三大平台之一，此外还有市场主体信用信息公示平台、海鲜排档电子网络监管平台，并已在市投入运行。

据该局相关负责人介绍，12315消费者远程视频投诉维权平台已分别在天涯海角景区、三亚明珠广场、夏日百货和亚龙湾森林公园4处安装，消费者可通过该平台发起多项内容的远程视频投诉以及视频会议，形成12315指挥中心、执法人员和消费者的三方联动。

而市场主体信用信息公示平台是对企业的信息、执法办案和消费投诉数据进行归集分析，形成异常经营名录和“黑名单”并向社会公示。在市政务中心、夏日百货等人员密集地和游客集散地设置的多功能智能终端也可以作为企业信用信息公示终端。通过简单明了的操作，游客和市民可以很便捷地查询企业的有关信息。

“海鲜排档电子网络监管平台，则是由价格电子公示屏、电子点菜系统、POS机收银系统与‘三亚海鲜直通车’网站形成的一套综合体系。”该负责人告诉记者，通过该平台，消费者在海鲜排档消费时，能够获得更为全面的海鲜和商家信息，为消费者权益提供了保障。

“随着市场准入门槛的降低，三亚需要进一步加强市场监管力度，这‘三大平台’的投运，便是促进工商数据成为实现‘严管’的‘紧箍咒’。”该负责人



透露，该局将继续利用数据信息，进一步拓展并延伸专业市场电子网络监管新功能，强化三亚地域特点和市场监管特色的热带水果、家庭旅馆、婚纱摄影等专业市场电子网络监管。

“对长期诚信经营、消费者满意度评价较高以及获得政府有关部门表彰或行业协会奖励的海鲜排档，三亚市工商局将提升其信用等级，对失信经营者则根据其失信实际情况予以相应降级，并在网上将上述情况进行公示，接受社会监督。”该负责人如是说。

激发市场活力 为企业降低注册登记门槛

“真方便！住宅也能当办公场所。”三亚海珍置家渔民专业合作社理事梁矜强，捧着几日前刚刚拿到的合作社营业执照，显得非常兴奋。而就在一个多月前，住宅仍被明令禁止作为办公场所使用。

梁矜强告诉记者，2014年10月，由于市政府规划所需，13户原本在三亚红沙一带运营的渔排迁来南边海，为实现互惠互利、利益最大化，13户渔民决定成立合作社。11月下旬，梁矜强等人来到三亚市工商局大东海工商所，申请办理合作社营业执照，没想到第二天便被批准。

降低企业注册登记门槛，在三亚市工商局大东海工商所负责人孟凡东看来，让更多的中小微企业参与到市场当中，加剧市场各主体间的竞争，可以加强企业自律，进一步规范市场行为。“放宽限制，活跃市场，这是一种趋势。”孟凡东说。

2014年11月4日，三亚首次在全省试水“住改商”，只要符合国家法律、法规及管理规约的规定，遵守公序良俗，并经利害关系业主同意，可将住宅改为经营性用房。在申请登记时，除提交房屋合法使用证明外，还应当提交相关单位出具的同意将住宅改变为经营性用房的证明文件，并由全体投资人或企业作出合法、安全使用的书面承诺。

同时，三亚还推出“一址多照”与“一照多址”两项创新举措。所谓“一址多照”即同一地址可以登记为多家企业的住所(经营场所)；所谓“一照多址”，意为企业住所和经营场所可以是同一地点的场所，也可以是不同地点的场所。

“宽进”则必有“严管”为后盾。据孟凡东介绍，结合三亚实际，三亚在全省制定首个住所(经营场所)禁入清单，在住宅区内不得从事涉及国家安全、公共安全、生命财产安全、危及人身健康，存在安全隐患、消防隐患、产生噪声污染和油烟污染以及影响小区生活环境、业主正常生活、治安管理等生产经营活动。如酒吧、餐馆、烧烤园、歌舞厅、桑拿、洗车店等今后将禁入住宅区内。

孟凡东认为多种举措有效降低准入门槛，激发市场主体活力，特别是对创业成本有限的大学毕业生自主创业、没有办公实体的企业及网络技术服务等小微企业，极大节约了场地资源，有效降低创业成本，激发投资热情。

记者了解到，三亚工商人正在加紧调研，根据行业特色，探索将海鲜排档管理经验，运用到婚纱摄影、水果摊点中去，相信一定会有新的收获。

(本报三亚1月5日电)

2014年9月，三亚市工商局联合市质监局、市物价局专项整治水果摊(店)和海鲜排档。

本报记者 武威 摄

亮点

三亚市场监管“三大平台”

1. 构建12315消费者远程视频投诉维权平台
2. 构建市场主体信用信息公示平台
3. 构建海鲜排档市场电子网络监管平台



顾客使用12315远程投诉终端与12315消费维权服务指挥中心视频连线。
本报记者 武威 摄

海鲜排档 电子网络监管平台

价格电子公示屏
(价格高出政府指导价会呈红色)

电子点菜系统
(点餐品送至工商部门网络监管后台)

POS机收银系统
(会将收银情况传送到工商部门网络监管后台)

三亚海鲜直通车网站
(可入网查询相关信息)