

科技监管 顶格处罚 信用公示 破海鲜排档宰客之“困”的海南经验



量足、味道好、价格实惠的三亚火车头万人海鲜广场，如今已是市民游客的首选。
本报记者 宗兆宣 通讯员 符发 张青 摄

■ 本报记者 宗兆宣 通讯员 符发 张青

餐饮是旅游“吃、住、行、游、购、娱”六大要素之首，其重要性不言而喻。曾经出现欺客宰客现象的三亚海鲜排档，一度让游客谈之色变。海鲜宰客带来的惨痛教训，让政府监管部门下定决心重典治理。

如今的海南海鲜排档还宰客吗？海鲜排档市场有何变化呢？成为事关民生的海南市场监管第一问。

整治 | 近10家海鲜店因宰客被取缔

几年前的三亚海鲜市场，因为欺客宰客被众多游客所诟病，“海鲜宰客”甚至一度成了三亚的代名词。“游客在出租车司机推荐的海鲜店吃海鲜，几个普通的菜被宰近4000元”“游客指着池里鱼问价，店家马上将鱼捞出摔死，称重后卖6000多元”……曾几何时，这类对三亚海鲜店的投诉屡见不鲜。

“三亚椰海渔家美食坊、三亚听

潮人家海鲜店、三亚鑫福园胖姐海鲜排档、三亚富林渔村海鲜排档、三亚凤凰海滨渔村排档、琼海中原大众文昌鸡海鲜店……”三亚市工商局相关负责人拿出自己的记录本，给记者一一细数起这些曾经存在的店名。因为欺客宰客，这些海鲜店已经被吊销营业执照不复存在。短短几年时间里，仅因欺客宰客被取缔的海鲜店就有近10家。

现在海南的海鲜市场有何变化，记者近日对海口、三亚的海鲜市场进行了走访。

走进开业不久的海口丁村万人海鲜广场，首先映入眼帘的是“消费投诉请拨12345”，这块醒目的维权宣传招牌。在该海鲜广场开业伊始，海口市工商局就与海鲜广场管理方共同设立了消费维权便民点，直接将维权点设在了海鲜广场门口。工商部门定期对便民点工作人员进行培训，以便高效、及时处理消费纠纷。

“人均消费70-80元，环境优美，广受消费者认可，消费者满意度高达95.5%以上，顾客回头率达90%以上。”这是相关部门对海口丁村万人海鲜广场抽样调查的结果。以诚信经营为底线的丁村万人海鲜广场，很快成为了海口餐饮业的“城市名片”。

“量足、味道好、价格实惠。”来自湖南的游客张先生大赞三亚火车

新姿 | 海鲜市场的满意度显著提升

头万人海鲜广场诚信经营。开业近两年的三亚火车头万人海鲜广场，成为市民游客的吃海鲜的首选。

来到三亚东海龙宫海鲜餐厅，记者看到所有的海鲜产品都有现场公示政府指导价，顾客可以使用电子点单系统进行点菜，可以直接用手机扫描二维码查询海鲜产品的详细信息，可通过查询三亚市海鲜排档经营信息网获取海鲜排档的信用信息情况等。

在三亚市工商局海鲜排档监管后台，可实时看到三亚各海鲜排档交易情况。据三亚工商局有关负责人介绍，通过海鲜监管平台，可以实时搜集各海鲜排档的现场数据，并实时监控现场消费情况。一旦出现欺客宰客或消费纠纷，可现场锁定证据，执法人员第一时间介入。一旦查实存在违法违规行为，将对社会公开并列入诚信“黑名单”。

如今的三亚，海鲜排档的总容

量已达到可以提供3万人同时就餐的规模，就餐人数增加了好几倍，有效缓解了供求失衡矛盾，投诉量大幅下降。火车头、河西、春园、老渔港被网上推荐为三亚海鲜“四大天王”，获得大量五星好评。目前三亚已有8家在营业的“量贩式”海鲜广场，来琼游客和本地市民对海鲜市场的满意度显著提升。

海南特别是三亚的海鲜消费市场仍在持续发展中，目前在建的就有海坡海鲜广场、鸿运达海鲜广场、兰花世界海鲜主题公园、人来鱼往海鲜广场、亚龙湾中心广场海鲜广场、“稻田盛宴”大型餐饮区等。

“事实上，海南海鲜排档的监管能够取得如今的成绩来之不易，背后是工商部门和各级政府齐心协力、科学监管、坚持不懈严打不法商家的结果。”海南省工商局负责人这样介绍。

解题 | 借力“互联网+”推动经营信息公开

如何让市民和游客在消费前就能够了解海鲜的价格与品种、商家信用，有效保护消费者的权益，很快成为工商部门着力解决的又一个难题。

海南工商部门和三亚市政府共同发力，建立了海鲜排档数据分析系统，对海鲜排档市场主体数据、监测数据、12315举报投诉等海量业务数据进行归集分析，按照风险源对经营主体进行风险预警，及时发现市场监管风险点。并及时发布预警信息，在市民游客中心和“数说三亚”微信平台可以随时查看。

同时，为了维护诚信经营者的利益，工商部门建立“三亚市海鲜排档经营信息网”。对海鲜排档经营实行信用等级升降级管理制度，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，将予以提升其信用等级，对失信经营者则根据其失信实际情况予以相应降级，并在网上进行公示。全面接受社会监督，强化行业自律，以市场化手段让消费者更多地参与到海鲜排档行业的监管中。

游客和市民可通过网络平台随时查看海鲜排档的经营信息、辖区工商所电话等，海鲜排档的店户名称、地址、面积、联系电话、店家负责人、管理类别、经营区域、辖区工商所与电话以及奖惩记录等，以此拓宽社会群众对海鲜市场监管举报的渠道。与此同时，游客也可通过全省统一的信用信息公示平台，查询工商部门公示的海鲜排档市场主体的登记、备案、监管等信息，海鲜排档市场主体按照规定公示年度报告等信息，为游客进一步自主选择提供参考。

成效 | 12345 实现维权“一号通”

“真不敢相信，一个‘12345’就解决了所有问题！”游客王先生感叹道。2016年11月，王先生向“12345”反映，其在三亚某海鲜大排档用餐时，收费过高，怀疑存在欺客现象。接到投诉后，三亚市工商部门立刻进行调查，并依据《消费者权益保护法》，对海鲜店进行行政处罚并责令其当场对消费者进行赔付。

“12315”工商投诉热线作为“12345”的二级子平台，其接受咨询、调解处理数量在全省23家成员单位中均名列第一。“12315”力推远程调解终端，在全省主要景区景点、大型商场、海鲜排档等场所设置了可以实时联接后台的“一键通”视频调解终端，保证了消费者“投诉有门”。

“海南海鲜排档”如今不再是宰客的代名词，而是有效监管下成功打造的名片。

2017年，三亚经验在海口市成功复制落地，海口丁村万人海鲜广场于今年4月开业，在工商部门的督查和引导下，该广场着力打好诚信牌，明码标价，如今已成为海口海鲜行业标杆。

“规模化建设、规范化管理”，海南海鲜排档不仅树立了海南旅游诚信消费的新形象，而且打造了海南海鲜餐饮行业的品牌，成为展示海南“全域旅游”形象的一张靓丽名片。

“海南工商人会勇敢扛起市场监管责任担当，用铿锵有力的声音，回答好海南市场监管第一问，确保广大消费者可以放心吃海鲜。”省工商局局长陈楷表示。

(本报海口9月5日讯)

重罚 | 250多万元的巨额罚没单

某质疑价格过高而且店里开具的是假发票；另一消费者王某投诉在该海鲜坊莫名消费2500元，收到的也是疑似假发票。

经工商部门查实，该海鲜坊把海南本地俗称“大海白”的普通贝类水产品的名称虚假标注为“黄金螺”，“塔螺”虚假标注为“塔鲍”，在客人点菜后将海鲜送到厨房时由配菜员调包，以冰冻的海鲜调换客人所点的鲜活同类海鲜，达到牟取暴利的目的。该店通过向出租车司机承诺每次拉客

人到店里消费，将按照客人消费金额20%-35%的提成返还出租车司机为诱饵，对出租车司机进行贿赂，对市场秩序造成了严重的影响。

工商部门除对该海鲜坊虚假宣传、商业贿赂等行为处以高额罚款，没收违法所得外，还将法定代表人列入“黑名单”并通过信息公示平台记载于企业名下，向社会公示，有效地震慑了海鲜排档欺客宰客违法行。2017年5月，中央电视台记者专门就此案进行了采访。

破局 | “四大系统”支撑的科技监管

部门可以通过手机、电脑和LED显示屏等多种渠道进行无间隙、全方位实时监控，实现第一时间发现违法问题，第一时间固定违法证据，“四大系统”合力，让欺客宰客违法行为无所遁形，为工商部门监管查询、调查取证，彻底解决海鲜排档欺客宰客问题提供了强有力的技术保障。

2015年9月，三亚火车头万人海鲜广场筹建招商阶段，三亚市工商局就提前介入，在经营场所安装了远程监控系统并连接到监控后台，工商人员通过电脑、手机即可进行实时监控，掌握全场的经营状况。一旦出现欺客宰客或消费纠纷，可现场锁定证据，执法人员第一时间介入。一旦查实存在违法违规行为，将对社会公开并将其列入诚信“黑名单”，把海鲜排档经营全过程全部纳入科技监控范围。

2015年，曾一度被视为“老大难”的海鲜宰客问题迎刃而解。马伊琍等明星纷纷通过微博发布信息称赞三亚海鲜排档价格公道，成功扭转了以往欺客宰客的形象。作为



工商执法人员对涉嫌欺客宰客的海鲜店进行调查。

本报记者 宗兆宣 通讯员 符发 张青 摄

成功案例，三亚海鲜排档治理经验被清华大学MPA案例库收录，成为全球MPA教学、研究的一个范例。

海南工商借助科技力量监管海鲜市场的成功实践，开辟了市场监管现代化管理的新途径。目前，这种科技手段已经在海南水果市场、旅游市场、农贸市场推广。

科技监管

电子价格公示屏
实时向消费者公布海鲜品名、图片、售价、政府指导价等信息

视频监控系统
对海鲜排档的经营情况实时监控

电子点菜系统
POS机收银系统

将点菜单和消费数据实时上传到监管后台，杜绝商家暗箱操作，解决了取证难问题

顶格处罚

▶近年来，仅三亚被取缔的海鲜店就有近10家
▶今年4月，海口龙华板桥六味海鲜坊因给出租车司机回扣、虚假宣传被工商部门处以罚没258.27万元的行政处罚

信息公开

▶建立海鲜排档数据分析系统，对海鲜排档市场主体数据、监测数据
▶按照风险源对经营主体进行风险预警，及时发现市场监管风险点
▶及时发布预警信息，在市民游客中心和“数说三亚”微信平台可以随时查看
▶建立“三亚市海鲜排档经营信息网”。对海鲜排档经营实行信用等级升降级管理制度

