

记者调查本市17处公共场所 广播寻人都不要钱 热带风暴继续收费 孩子走失可以免单

不付5元钱,就不能在热带风暴广播寻人,利益乎?道德乎?昨天,本报报道《热带风暴广播找人 没钱没门》一文,对热带风暴乐园广播寻人需要付钱的情况进行了实地调查,并在本报官方微博上开展了相关投票。时隔一天,该话题引发了许多读者与网友的热议。尽管昨天热带风暴在反馈中坦承了收费寻人的初衷,然而收费是否合理合法、收费行为本身是否得到相关部门的允许等一系列问题都未能得到回答。带着一系列的问题,记者昨天再次来到热带风暴水上乐园,发现园方已就收费寻人相关问题制定了整改措施,但同时表示,收费行为将继续。

本报记者 张梦麒 罗丹妮

变化一： 游客遇到四种情况可申请免单

昨天下午1点45分,记者再次来到熟悉的乐园问询处。由于是特价日,园中的客流量相比前天更大,寻人的游客也更多。问询处的五名工作人员几乎没有闲下来的机会。短短20分钟的时间里,就有十多名游客要求播报寻人启事,其中有2位游客把孩子弄丢了。

下午2点左右,一位焦急的母亲来到问询台,看了问询台上张贴的广播收费规定,刚想发作,工作人员便赶紧上前解释,询问了孩子的体貌特征,并把广播单送进了广播室。20分钟内,乐园对4次广播进行了“免单”。“孩子走失,家中来电有急事找,老人生病,旅行团集合等等都可以申请免单”。

值得注意的是,昨天,工作人员为游客免单时都显得比较轻松,一位打工模样的年轻女孩透露:“我们现在只要把广播寻人登记单拿给主管签字,就不用自己掏钱补差了。”

变化二： 增设座椅添置玩具安抚孩子

与前一天不同,乐园在问询处里增加了几样东西,除了三张金属座椅之外,还在台子上摆放了四个皮球和两把水枪。“这些都是给与家长走散的孩子玩的,”一位工作人员介绍,“不少孩子寻到我们这儿的时候都非常沮丧,或者受了惊吓,说不出父母的姓名和特征,有了玩具,先把他们哄开心了,才能进一步询问情况。”

“其实,我们的《广播寻人登记单》上一直都有免费一项,”乐园安全负责人郭

先生告诉记者,“但是一般工作人员无权免单,需要负责人批准。”郭先生透露,目前乐园中有六位主管有权批准免单——问询处、投诉部门和保安部门主管皆可。

变化三： 启用“便利贴”寻人,领导轮流值班

本报昨天刊发的整版报道,也引起了乐园领导层的重视。在问询处后面的员工休息室里,记者见到了正在值班的主管陈先生,他透露:“我们今天上午专门组织员工召开了会议,反复强调一定不要为难寻人的游客。”为了证明自己所言不虚,陈先生拿出一打A4纸,正是本报关于此事报道的打印版。“今后,我们一直会有一名负责人在这里值班,”陈先生说,“工作人员申报免单,一分钟就够了。”

负责人郭先生则指着问询台后不远处的一块白板说:“这是我们的留言板,游客如果不是紧急寻人,或者不愿付费,可以使用这块板。”在白板上标有一行大字:“若您与同伴走失,可在此留言。”板上贴着五张即时贴,写着游客约见同伴的留言。



留言墙上贴了不少找人的便利贴。



一位小朋友和叔叔走散了,正在问询处等候家人前来。

本版摄影 记者 吴恺

》算账

五元一次
一天能收
多少钱

事实上,在采访中园方也一再表示,迄今广播寻人的收费金额都“不高”,每天一两百元的样子。不过据记者观察,20分钟内就有十几个游客到咨询台来开广播单,按每张5元计,20分钟收入就有近50元,而昨天入园游客数量在5000人到6000人,最高峰时则有游客一万人。

》延伸调查

受访的17处公共场所无一收费

“广播寻人”收费是否合法又合理?它是公益行为,还是可根据公共场所各自经营性质而自主定价的收费项目?本市的各大公共场所,广播寻人“这个事件中,究竟收不收费?记者昨天也进行了一番调查,结果发现包括碧海金沙、城市沙滩、动植物公园、火车站、机场、部分主要商场等等16处公共场所无一收费,部分同类型的以水活动为主题的娱乐场所,甚至还为游客提供手机防水袋。

同样是消暑场所,同样是游客不便带上手机等寻人必备工具进入活动区域的奉贤碧海金沙、金山城市沙滩上周末客流量超过2万人次。但对于游客的广播求助,两个海滩景点都承诺能在第一时间提供免费服务。碧海金沙表示,不光游客服务中心,救生塔的救生员也会通过广播帮忙找人寻物。城市沙滩则称,虽然许多游客

自备了防水袋,景点也提供防水盒、防水袋的出售业务,以便游客带通讯设备下海可加强联系,但今年夏天多的时候,一天中有十多名游客到广播室寻求帮助,广播员都会及时解决游客需求。而这个夏天向公众开放、非常火爆的东方体育中心也是免费寻人。

致电锦江乐园、欢乐谷等户外游乐场,得到的回答也同样是免费向游客提供优质广播等基础服务。

其他客流集中的公共场所情况又如何?记者昨天也先后调查上海虹桥、浦东机场,上海站、上海南站、上海虹桥火车站等交通枢纽,上海动物园、上海野生动物园、上海植物园、上海辰山植物园等大型公园,港汇恒隆广场、巴黎春天、太平洋等大型商场,所有场所的相关人员均表示,顾客有广播要求的都不收费。

》特别关注

广播寻人是公益行为还是消费行为

复旦大学历史系旅游学系教授顾晓鸣:“寻人服务应该免费,广播收费显然是缺乏人文精神与人情味的。此类与娱乐、旅游、度假等相关的部门单位,有义务帮顾客解决游客的安全保护问题,而作为行业,则应该把免费广播等基本服务列入监管内容。”在某种意义上,公共服务场所的广播如急救服务中心的120一样,游客肯定有急事才会求助他们。120也是收费的,但不会说像热带风暴一样,得整点或半点时才发车服务。”

他强调称,该行为同样不符合社会倡导的良好风俗习惯。“作为公共服务场所,有责任做出表率,构建人与人相互帮助的和谐氛围。”他说,当市民游客求助热带风暴找人寻物之时,热带风暴就是社会的代表,是个人信赖依靠的对象。热带风暴要求顾客等候且收费广播的做法,就是社会对个人求助的漠视,社会与个人的关系也变成了赤裸裸的金钱关系。

“就算太多找人寻物的广播影响了顾客的游玩兴致,管理方也可以通过给小朋友家长发短信或电子屏幕滚动的方式来通知家长。”

上海市华荣律师事务所的朱平晟律师,收费之举很不合理。“游客在园区内走失了孩子,如果去寻求帮助,乐园甚至有义务帮忙寻找,现在只是通知一下就要收钱,他是以什么名义收这个钱?”朱律师告诉记者,“通知游客属于合同的附随义务,游客既然已经买了门票,而且乐园本身就是一个比较容易走散的场所,那么帮助游客通知就不应该另行收费。”

但朱律师同时也表示,如果乐园提前将收费项目告知了消费者,那么就不能说他是违法,但这样的收费有失公平。“他利用了别人的危机,赚取物质上的利益。从法律上来说,是不鼓励、不提倡的。”朱律师同时也提到了乐园做法中的法律风险:“游客向其求救而不救,这是一种不作为,一旦游客因此发生危险,那么不仅可以从道德上谴责他,还可以根据《侵权责任法》告乐园侵权。”

律师表示,园方与其绞尽脑汁想出收费的法子控制“广播寻人”的人流,不如将更多的精力花在“预防”孩子丢失的管理制度上,将更多的创意放在如何更好地服务游客”的思路。

游客质疑——

收了钱园方为何不提供发票

亲见园方昨天的一系列整改措施,游客金先生却颇不以为然。“收费寻人是否合法又合理?如果合理,那么是否应向缴费者提供发票?”尽管在记者的采访中并未发现有付费游客向问询处索要发票,也不见工作人员主动提供发票,但“发票”的问题仍然牵动许多人的神经。对此,祝先生表示,乐园可以为游客提供广播发票,是一元、两元、五元的那种定额发票。”

针对有游客提出的“为何这寻人的5元不包含在门票价格之内”的疑问,祝先生的说辞又回到了前一天反馈的主题:

“之所以分开收费,还是为了限制广播的客流。放在门票里没有用,游客会没有感觉,加了也等于没加。这5元钱就是一道门槛,必须设在问询处。从1999年开始收费以来,寻人的数量下降了差不多80%。”

面对不绝于耳的质疑声,园方表示,广播还是要主要发挥音乐助兴的功能,寻人仍要适当收费。“广播寻人,内容就杂得很,导致每天都有游客来投诉说广播内容混乱,影响音乐播放。”负责人表示,相信投诉广播收费的游客只是少数人,“我不能为了少数人的抱怨影响多数人的游玩体验。”

相关部门——

收费虽合法但应该作出明示

昨天下午,正当记者在乐园采访之际,闵行区物价检查所的一队工作人员前来园中检查。带队的陆勤所长表示,经营者有自主定价的权利,但根据法律规定,收费项目要对消费者进行明示。“乐园售票处并未对广播收费事项进行说明,游客在购票时并不知情,这属于管理上的疏漏。”陆所长说,他责成乐园尽快将收费实施办法悬挂在门口,内容要涉及收费项目、金额、方法和程序。对特殊情况予以免

费的,也应该进行说明。”乐园方随即明确表示,会于近日把收费实施办法张贴在大门口。

另据了解,此前闵行区旅游局也对乐园进行了检查,并提出了相似的整改意见。而上海市旅游局也在接受记者采访时明确表示,在没有违反法律明文规定的前提下,企业可以自己衡量,究竟是提供公益性社会服务还是有偿性市场服务,市旅游局不予干涉。