www.shfzb.com.c

长三角消保委联盟成立后首个项目 瞄准儿童免票规则

242家景点试行身高与年龄"双轨制"

□法治报记者 胡蝶飞

我们经常在景区门口看到这样的情况:孩子站 着量身高,不论年龄多大,个头超过免票规定,就 得买票。

记者昨日获悉,像这样按照儿童身高免票的规则有望被打破。未来,带着孩子在长三角这 242 家景点游玩,即便身高超过免票限制,如能出示证件证明不足 6 周岁(含),仍可享受免票优惠。

昨天下午,长三角消保委联盟召开主要景点儿童免票规则联合消费调查结果发布会,并倡议区域内景点推行儿童免票身高与年龄兼顾,得到了上海中心大厦、上海迪士尼、江苏周庄古镇、无锡灵山景区、浙江西溪湿地、杭州东方文化园、安徽西递景区、安徽黄山风景区等 242 家景点企业的积极响应。

|调查

长三角成为亲子出游首选地 儿童免票规则成关注热点

随着长江三角洲城市群全 球影响力的不断提升和对细分 旅游市场的充分挖掘,长三角 地区已经成为国内外消费者的 重要旅游目的地之一。

据不完全统计,长三角的 儿童人口超过 2500 万,亲子 游消费市场潜力巨大,以儿童 为目标群体的景点也最为发 达。区域内各类景点企业重点 布局主题乐园类、探索互动类 亲子旅游产品,汇聚了迪士尼 乐园、常州恐龙园、海昌海洋 公园等一批深受儿童喜爱的知 名景点,进一步增强了消费者 赴长三角旅游的意愿。

根据长三角消保委联盟开展的线上消费者调查,长三角已成为 62.3%的消费者亲子出游的首选目的地,景点儿童免票规则随之成为消费者的关注热点。

各景点免票规则差异大 仅 6.2%兼顾身高年龄

然而,长三角消保委联盟 对在线旅游平台上的 1000 余 个长三角景点相关规则进行了 大数据收集和梳理后发现,大 多数景点儿童免票以身高为标 准,身高兼顾年龄的仅为 6.2%,景点性质不同,规则差 异度较大。

"首先是实行政府指导价的景点和市场化运作的景点之间的差异。" 联盟相关负责人介绍,实行政府指导价的景点根据国家发改委和三省一市发改委的相关要求,不仅设置了儿童身高免票线,还设置了年龄免票线(6周岁含),而市场化运作的景点绝大多数只设置了身高免票线。

此外,自然资源类景点和

主题乐园类景点之间也存在较大差异。前者依托自然资源建造,带有一定的公益属性,对儿童免票的身高和年龄限制较为宽松,最高的为18周岁和1.5米,而后者根据其目标客户群体的不同,身高和年龄限制较为严格,最低的为2周岁和0.75米。

人流量大的景点和人流量 小的景点之间也存在较大差 异,人流量大的景点(如东方明珠等)须常年应对瞬时大客 流,为保障通行效率、避免造成拥堵,选择身高作为儿童免票标准,而后者客流量较小, 具备核验儿童年龄的条件。

这些差异和同龄儿童中身 高超高越来越普遍的情况,引 发了不少消费争议。

逾六成消费者认为

儿童免票应兼顾身高与年龄

调查中,业内专家认为, 以身高作为儿童免票标准保证 了效率,却有失公平。

对照国外著名景点,基本都是以年龄为准,比如,新加坡和日本的环球影城(4岁以下)、加利福尼亚乐高乐园(3岁以下)、悉尼塔龙加动物园(4岁以下)等。为听取消费者这方面的意见,四地消保委同步开展了线上消费者调查。

结果显示,22.5%的消费 者表示景点儿童免票规则没有 明示,不够清楚;19.3%的消费者表示免票规则差异较大;50.1%的消费者表示免票身高限制不符合实际情况。

同时,针对儿童免票规则的设置方式,有 27.6%的消费者认为儿童免票应以年龄为标准;有 63.9%的消费者认为儿童免票规则应兼顾身高与年龄,两者符合一项即可。

身高兼顾年龄和以年龄为 准的做法得到了绝大多数消费 者的认同。



长三角地区主要景点儿童免票规则联合消费调查结果发布会

记者 王湧

建议

倡议景点试行身高与年龄"双轨制"

针对长三角区域内景点性质差异较大,自然资源类景点与主题乐园类等景点分布不均的情况,长三角消保委联盟经过研究讨论和征询专家意见后认为,推动景点依据有关法规和经营实际设定适合企业自身的儿童免票年龄标准较为切实可行。

据此,联盟成员于6月中旬分别 召集四地主要景点召开座谈会,大部 分与会企业、尤其是四地著名景点均 表示,将积极研究优化儿童免票规则 的细化措施,尽快落实。

长三角消保委联盟表示,期望通 过此次消费调查,推动景点儿童免票 规则的制定更科学、更合理,并建议 各类景点根据相关法规和企业实际情 况,出台儿童免票身高兼顾年龄的具体细则,让身高超高的适龄儿童平等地获得免票优待,使更多的消费者享受到福利。这样既能较好地解决儿童免票身高究竟设定为多少合理的问题,也能更好地保障消费者的公平交易权。

在昨天的发布会上,长三角消保 委联盟轮值秘书长、上海市消保委副 主任兼秘书长陶爱莲指出,此次优化 儿童免票规则联合消费调查,是长三 角消保委联盟的首次实践,有利于提 升服务品质、改善消费环境、激发消 费潜能,吸引更多消费者选择到长三 角旅游,加快实现长三角地区旅游产 业高质量发展。 江苏省消保委副秘书长居上表示, 在对实行市场调节价的景区进行倡导的 同时,会对未落实规定实行政府指导价 的景区开展约谈工作。

浙江省消保委副主任兼秘书长崔砺金表示,浙江省内已评选出 190 家放心景区。我们希望这 190 家放心景区 带头率先执行好身高和年龄兼顾的标准。

安徽省消保委副秘书长吴瑞卿表 、,将在全省积极引导景区落实倡导。

据悉,长三角消保委联盟将拓展合作广度,对国家发展有需要的、三省一市有共识的、老百姓关切的、具体操作能实现的消费者权益保护事项,深入研究、加快落地。

响应

长三角 242 家景点已响应倡议

今年4月,长三角四地消保委在上海签署了《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》,同时成立长三角消费维权联盟,而景点儿童免票规则消费调查则是联盟成立后的首个落地项目。

长三角消保委联盟昨天共同发布 倡议书呼吁,儿童免票规则的制定要 更科学、更合理。景点应做到身高和 年龄兼顾,除设置身高免票标准外, 也要增设年龄免票标准。当儿童身高 超过免票限制而年龄未达到时,提供 能够证明儿童本人的有效证件原件也 应享受免票。

目前,包括上海迪士尼、江苏周庄古镇、无锡灵山景区、浙江西溪湿地、杭州东方文化园、安徽西递景区、安徽黄山风景区等200余家景点企业已积极响应。记者了解到,上海共有20个景点企业响应。

江苏水乡周庄旅游股份有限公司 副总经理李承表示,周庄景区自 2017 年就开始调整儿童免票的优惠政策, 6 周岁以下或 1.4 米以下儿童免票, 6-18 周岁青少年享半价优惠。"实行新政策以来,景区的收入并未下降,反而上涨。"

杭州西溪湿地旅游发展有限公司总经理助理孙静指出,2012年起,西溪湿地就已经将儿童免票入园政策调整为6周岁以下或1.2米以下儿童免票,6-18周岁或1.2-1.5米青少年半价优惠。

上海中心7月起实施 迪士尼正在讨论细则

记者了解到,上海共有 20 个 景点企业响应。

"在暑期旅游旺季即将到来之际,消保委给了我们很好的建议。" 上海中心大厦建设发展有限公司党 委副书记、纪委书记邵竹青在发布 会上宣布,将于2019年7月1日 起实施1米以下(含1米)或3周 岁以下(含3周岁)儿童观光免票 政策。

上海迪士尼度假区在给市消保 委的复函中表示,同意并积极支持 儿童免票或优惠票的规则兼顾身高 与年龄。当儿童身高超过免票或优惠票的限制而年龄未达到时,提供由政府签发的带有儿童本人照片并标明出生日期的身份证明原件,也可享受免票或优惠票待遇。"鉴于内部各项准备流程,公司尚需一定时间完成规则的调整和细化,并稍后向消费者介绍经调整后的细则。"

此外,也有景区顾虑客流量太高,尚未明确响应,如东方明珠、大世界、大自然野生昆虫馆、外滩观光隧道等暂时都不在此次首批响应名单之列。



上海迪士尼度假区给市消保委的复函

上海国际主题乐团和度假区管理有限公司 2019年6月19日