

英免税店是否区别对待中国顾客

新华社伦敦2月12日电 近日,位于英国伦敦希思罗机场T2航站楼的World Duty Free免税店因涉嫌区别对待中国消费者陷入舆论风波。

事件的起因是在这家免税店做兼职导购的中国学生日前在微博发布博文,指出在他工作时遇到中国顾客受到区别对待的事件。这家免税店有一种促销券要求首次购物至一定金额,可以获得八折优惠券用于第二次购物。根据叙述,当事人之前掌握的政策是金额满250英镑,但当天他领着中国顾客结账时,获得的“新政策”是中国人首次消费须满1000英镑。事后他又得知其他外国游客其实只需满79英镑就可以获得同样折扣的优惠券。

此事曝光后不仅在中国的微博、微信等社交媒体上引发广泛关注,这家公司的推特和脸书账户上也堆满了网友的质问和评论。

World Duty Free11日曾就此事件发布一份简短声明,但因未明确表示道歉,也没有做出任何事实性澄清,导致事件继续发酵。

随后,该公司在推特和脸书账号上发布中英文声明。中文声明表示,“对于本次事件让广大消费者和中国民众对本公司产生的愤慨和怀疑情绪,我们表示诚挚的歉意”,“经过深刻地自我审视和进一步调查后,我们立刻对于促销中存在的问题予以处理”,“该促销条款适用于飞往任何目的地的乘客,这已被重新解释和强调给店内的所有工作人员,以保证未来不会有同样的事件发生”。

不过,记者对比了中英文道歉声明,英文版本的声明没有提到“中国”或“中国消费者”字样,没有明确交代事件起因和具体对“谁”道歉,针对的是“所有顾客”,并未正面回应社会关切,即是否存在蓄意区别对待中国顾客的行为。

关于这家免税店是否蓄意区别对待中国顾客一事,记者联系了发文的中国学生和免税店方面,截至发稿时双方均未回复。不过,记者辗转联系到一位不愿具名的内部知情人士,对方透露,销售中确实存在区别对待中国顾客的现象,但是公司方面并未明文规定这么做,大部分本地店员是好的,问题出在管理层。

不少到过伦敦的中国人可能都会对位于希思罗机场T2航站楼的这家综合性免税店有一定印象,因其经营面积大、涵盖品牌广,较为容易吸引有“扫货”需求的顾客。T2航站楼每天下午淡季两班、旺季三班飞机飞往北京,乘客大部分是返程的中国旅客,他们近年来成为这家免税店的消费主力群体。用当事人微博的话说,这些“飞往北京的客人恨不得能顶一天的消费额”。

在英国考文垂大学就读的中国学生王浩凌告诉记者,他在英国读书多年,多次由此搭乘回中国的航班,也经常光顾这家免税店。他感到店方在优惠政策告知方面态度并不主动,就是说店方有可能会利用信息不对称而主动给顾客提供优惠。比如,用某种银行卡消费可以享受打折优惠,但店方一般不会主动告知。是否能够争取到优惠券,也不是店员能够决定,需经理批准。

中国驻英国大使馆经商处公使衔参赞金旭在接受记者采访时表示,去年近百万中国游客来英国旅游,为英国经济及零售业收入增加做出很大贡献。假如希思罗机场免税店区别对待中国顾客的事件是真的,我们会非常吃惊,希望获得合理解释。

油气等领域将大手笔吸引民资

新华社北京2月13日电(记者李志勇 林远)记者日前获悉,为了落实鼓励民间投资的政策措施,今年我国将要在支线铁路、油气、电信等领域拿出一批项目,吸引民间资本进入。在营造支持民营企业发展环境方面,还将加快为产权保护清障,加快清理、修改和废止不利于产权保护的法规文件,推进依法行政,严防任性执法、任意执法。

2016年12月,国家发改委印发了促进民间投资发展的若干政策措施。其中提出要确保各类投资主体进入社会服务领域一视同仁,在医疗、养老、教育、电信、油气等领域进一步开放,吸引民间投资进入。记者从相关部门了解到,为进一步推进促民资各项政策落实,2018年在交通、电信、油气等领域将有重大突破,进一步吸引民间投资进入。

据了解,2017年国家从四大方面深化经济体制改革、鼓励民营经济发展。其中,首次明确提出着力营造依法保护企业家合法权益的法治环境,促进企业家公平竞争诚信经营的市场环境、尊重和激励企业家干事创业的社会氛围。同时,在知识产权保护、民间投资、海外投资方面都连续出台了重磅政策,对进一步激发民间投资活力,鼓励和引导民间投资提质增效升级起到了重要作用。

在多项措施的推动下,民营经济相关数据比之前有了明显改善。发改委投资司的数据显示,2017年,民间投资达到38万多亿元,增长6%,增速比上年提高2.8个百分点。民营企业投资信心有所增强,高新技术、医疗卫生等领域民间投资快速增长,计算机通信和

其他电子设备制造、卫生和社会工作民间投资分别增长29.8%和25.4%。水利环境和公共设施管理等多个领域增速超过20%。其中,2017年前三个月民间投资同比增速达到7.7%。

据大成企业研究院、社会科学文献出版社共同发布的《2017年民间投资与民营经济发展重要数据分析报告》指出,2017年,在国内及世界知名企业排行榜中,中国民营企业上榜数量创历史新高,与往年相比,上榜民营企业的规模不断增强,效益不断提高,特别是高科技民营企业表现抢眼。此外,2017年前11个月新上市公司中民营企业有359家,占86.7%,民营企业占A股上市公司数量的比重也进一步提升,已成为A股市场的主要力量。

13日主要股指全线收升

新华社上海2月13日电(记者潘清)13日,主要股指全线收升,大部分行业板块随股指收涨。

当日上证综指以3176.11点小幅高开,总体上走出先抑后扬行情。盘中沪指重返3200点整数位上方,可惜未能站稳,摸高3219.22点后涨幅收窄,尾盘收报3184.96点,较前一交易日涨30.83点,涨幅为0.98%。

深证成指收报10362.43点,涨70.55点,涨幅为0.69%。

创业板指数微涨0.03%,以1648.58点报收。中小板指数收报7054.73点,涨幅达0.36%。

沪深两市逾1600只交易品种上涨,略多于下跌数量。不计算ST个股和未股改股,两市30多只个股涨停。

大部分行业板块随股指收涨。酒店餐饮

板块走势较强,整体涨幅超过2%。保险、银行两大权重板块紧随其后,涨幅接近2%。

沪深B指同步走高。上证B指涨0.70%至322.90点,深证B指涨1.06%至1146.92点。沪深两市分别成交1720亿元和1751亿元,总量较前一交易日略有减少。

深沪大势分析

650万游客海外过年创新高如何避陷阱

新华社北京2月13日电 2018年春节假期临近。中国旅游研究院和携程联合发布的《2018春节出境旅游趋势预测报告》显示,春节出境游将在去年615万的基础上增加至650万人次,规模为历史之最。

但记者日前采访发现,在良莠不齐的出境游市场,“预付费后行程难兑现”“高、低价团费游客被拼团游览”“强制购物仍存、自费项目不减”等乱象频出,游客在选择出境游时一定要谨慎对待。

旅行社因无法兑现会员承诺被立案侦查

上海市民沈明去年底在由悦行信息科技有限公司(上海)有限公司运营布拉旅行app上购买了一张车费高达3999元的“黑金卡”。按照承诺,持卡消费者可以享受“保障出行”“快速退款”等六项会员服务,然而,沈明的VIP服务却打了水漂。

沈明告诉记者,她预订了越南的一款行程,并支付费用12276元。订单显示成功,依据会员用户“境外机票+酒店产品提前30个工作日预约,均保障出行”的协议约定,沈明提前30天预约出行计划时,却被客服告知预约失败。

旅行成了泡影,布拉旅行承诺的“快速退款”也没有兑现。包括沈明在内的不少消费者反映,在多次预约不成功而申请退款后,客户端退款界面一直显示“正在处理中”,至今也未收到退款。

上海市消费者权益保护委员会介绍,2017年,该委共受理有关悦行信息科技有限公司(上海)有限公司的投诉1036件,同比增长7.8倍。今年1月30日,上海市公安局通报称,浦东公安分局已对布拉旅行公司立案侦查,公司2名实际经营人因涉嫌诈骗已被刑拘。

记者梳理发现,近年来,上海、北京等多地都发生了类似的“行前圈钱,出游不能兑现”的情况。一些旅行社以“交押金送旅游”等形式变相从事不合理低价游,不少消费者缴纳几万元至几十万元不等的“押金”,期待着每年以“收益”形式出境游,最终损失巨大。

行程之中屡遭“困途”

与“行未远,先被骗”不同,一些游客满怀欣喜踏上异国他乡,却被临时拼团,遭遇强制购物,回国后倒出一肚子苦水。

“我们明明是报的4200元的团,却在当地和2900元的团拼在一起,兴冲冲去了,结果真是太糟了。”北京市民李聪回想起年初的巴厘岛之行仍难掩不满,“许诺的是无购物、没有自费项目,但实际上是一两个景点穿插在全天购物中,而且是强制的。不买的话,地接就甩脸子。行程里写的南湾包含‘玻璃船底’看鱼的项目,实际却是自费。”

“第一次去日本,行程安排太差,基本每天都在赶路去免税店和奥莱购物,景点时间各种压缩,富士山只停留15分钟。”刚刚从日本返程的一位游客感叹,除了饭店自带的早餐,晚餐一概没有,几顿午饭简直不能更寡淡,好几个团友都自己出去去买麦当劳了。

北京人徐爽去年出游泰国的经历更让她“难以理解”,“如果你觉得想花多点钱住的好点、吃的好点,那真是大错特错。”徐爽告诉记者,他和家人报了一个相对较贵、行程里只有一处购物点的团队游产品,“但到了目的地才发现,这个团去的景点、住宿餐饮条件中有的还不如低价的购物团,在外面又很难维权。”

一位出境游旅行社领队告诉记者,东南亚、日本等热门出境游目的地是强制购物、擅自更改行程的高发地。“做这些国家和地区线路的旅行社很多,常常以低价竞争客源。由

于语言不通,很多首次到访的游客多少都有过“挨宰”的经历。”

中邮一家规模较大的旅行社负责人表示,出境游市场中,同质化的旅游产品供给大于需求,大型和小型旅行社都忙着抢占有限的市场份额,竞争意识大于抱团发展意识。“另一方面,许多旅行社缺乏创新能力,无法为自由行客户定制创新产品,不少旅行社只能在传统模式里越陷越深,旅游产品的质量越来越低,旅行社也不挣钱,形成恶性循环。”上述负责人说。

惩戒结合破除恶性循环

记者了解到,去年5月,国家旅游局印发《关于持续深入开展旅游市场秩序整顿“春季行动”的通知》,要求各地把出境游市场中涉嫌“不合理低价”等违法违规行为作为旅游市场整治的重点。此后持续开展的“暑期整顿”和“秋冬会战”四季行动,立案2911件,罚款及没收违法所得3563.46万元,吊销营业许可证52家。

专家指出,出境旅行社和导游领队是组织出境游的重要“源头”,在出境游市场秩序维护、游客权益保障中发挥着重要作用。只有有用监管、教育等多种方式方法把“源头”这一关,才能减少甚至避免出境游乱象再生。

此外,一些旅游业从业者认为,要定期发布出境游旅游经营服务不良信息记录和典型案例,起到震慑作用;另一方面,可推出优秀出境游旅行社和导游领队的奖励办法,对表现优异的团体和个人进行奖励,用激励的方式净化出境游市场。

上海市消保委提示消费者,应选择规模较大、资质合法、信誉良好的旅游服务经营者。在购买旅游产品时,要根据自身实际情况,切勿盲目追求低价。



本省股票昨日收盘

名称	收盘价	涨跌幅(%)	成交量(手)
神州易桥	---	0.00	0
西部矿业	7.03	-0.14	260415
青青稞酒	12.28	-0.73	13066
盐湖股份	11.84	-0.42	314954
金瑞矿业	7.38	+1.79	14102
西宁特钢	5.55	0.00	0
青海春天	9.50	+0.21	49827
正平股份	12.38	0.00	0
青海华鼎	5.99	+0.67	8535

名称	收盘价	涨幅(%)
北大医药	7.44	10.06
九安医疗	7.56	10.04
金刚玻璃	8.00	10.04
海翔药业	5.59	10.04
荣丰控股	13.62	10.02
人人乐	13.62	10.02

名称	收盘价	跌幅(%)
德美化工	6.82	-10.03
博云新材	10.15	-10.02
凯恩股份	9.35	-10.01
隆盛科技	29.69	-10.00
明阳电路	38.24	-10.00
延华智能	7.20	-10.00

名称	收盘价	涨幅(%)
神马股份	9.19	10.06
贵绳股份	9.19	10.06
安彩高科	6.36	10.03
冠豪高新	4.28	10.03
中持股份	29.10	10.02
华资实业	7.03	10.02

名称	收盘价	成交额(万)
京东方A	5.53	409980
乐视网	4.16	121624
智慧农业	4.35	103450
延华智能	7.20	112591
东方财富	13.05	184815
平安银行	11.94	156242

名称	收盘价	成交额(万)
农业银行	4.15	268056
工商银行	6.80	286574
紫金矿业	4.42	145692
中国银行	4.28	111744
中国石化	6.34	155015
光大银行	4.32	96937