



连日来,中城开启了“烤箱”模式,水上运动休闲颇受青睐。位于松江佘山的玛雅海滩水公园(以下简称“玛雅水公园”)也迎来了旅游旺季。不过,有市民告诉周到帮办新闻热线,他们在玛雅水公园的游玩体验欠佳,主要是很多隐形消费,虽然明码标价,但是给游客步步要钱的感觉。而且园方不让带“有色饮料”,自己却高价售卖,限制了消费者的自主选择权和公平交易权。情况到底怎样?

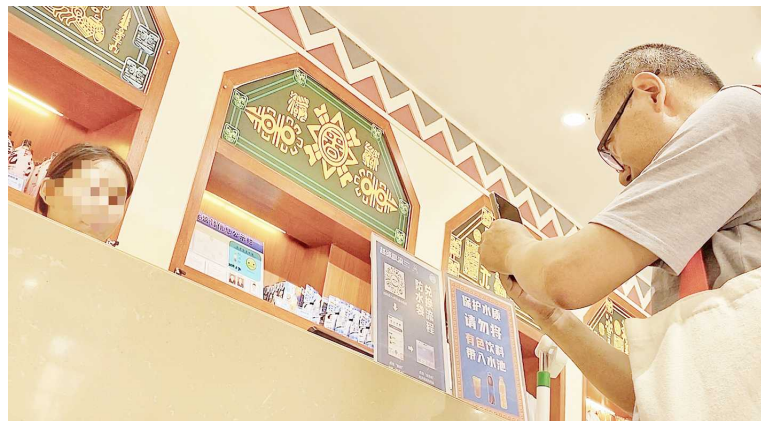
日前,新闻晨报“夏令服务提升行动”报道记者专程“到此一游”,又发现了玛雅水公园服务中一些亟待提升的问题。

炎炎夏日去玛雅海滩水公园玩结果遭罪

接驳车要等半小时还塞得像罐头



记者上车时看见部分游客都站着



记者按要扫码兑换防水袋

接驳车核载 55 人,竟塞了 68 人

当天早上 9 点,记者从佘山地铁站 2 号口出来,看见两位年轻女士带着一个小男孩,抱着一个游泳圈,一路打听玛雅海滩水公园接驳车的站点。走到城中路派出所综合治理办公室门口,才看到指示牌。原来,去玛雅水公园和欢乐谷的接驳车,都在马路对面,需过天桥。

9:15,记者来到天桥另一侧,这里是前往欢乐谷和玛雅水公园的接驳车专用车站,先到的两位女士以及小男孩还在简易候车棚下等车,而前往玛雅水公园的车还没有来。前往欢乐谷的接驳车 9 点发车,已经开走了一班。

手机显示,当时气温已经 35℃。9:28,两辆玛雅水公园的接驳车先后到站。第一辆客满后,第二辆的门仍然没打开。记者只好跟着其他游客全部挤上了第一辆车。

车上实在没有落脚之地。抱着游泳圈和其他浮力设施的大人和小孩,已经把车厢塞得满满的,空气中弥漫着汗臭味,混合着各种防虫防晒和护肤品的味道,令人不适。司机大声吆喝大家站稳扶好,然后就开车了。

大巴车行驶了约 7 分钟,来到玛雅水公园门前广场边。记者下车时看见,车门上写着该车“核载 55 人”字样。记者挨个清点乘客人数,包括司机在内,这辆车总共塞了 68 人。

记者告诉司机:“您是第 68 人!”司机笑着说,后面几车人会少一点。

中午 12:30,记者返程时,车上乘客的确较少。但是在佘山接驳站等车的游客依然排着较长的队伍。旁边便利店售货员说,下午 2 点之后人更多。

根据站台上的信息,到玛雅水公园的接驳车,每天 9:30-22:00 之间运行。游客张先生说:“公园那边 9:30 开门,这边首班车还没有出发。这个时间衔接不科学。而且候车条件很糟糕,现在太阳这么热辣,连个遮荫的地方都没有,玛雅水公园的服务做得太粗放!”

细节和真相藏在小字里

在玛雅水公园窗口,记者想要购买 399 元的“双人票”。售票员说,这样的优惠票需要提前在网上订购。现场购票,成人只能购买全价 249 元的日票。

付款完,拿到票,记者一回头,看见隔离栏外面有一块牌子,上面公开的票价比记者所购票价格低了近百元。这是怎么回事?现场工作人员连忙解释,说这是“体验票”的价格,到 7 月 2 日就没有了。

“过期信息还放在这么显眼的位置?难道是存心给购买全票的游客添堵?”

工作人员说,下面的小字写得明白,看一看心里就不堵了。后来,记者发现,在该公园里,所有细节和真相都藏在告示牌的小字里面。如果不仔细阅读小字,你可能会觉得处处要钱,步步踩坑。

从安检口进园,左侧很大一块蓝底白字的招牌:“防水袋兑换处”。记者看到这个招牌之前,已经在入口处各摊位之间看了一遍,了解到最便宜的防水袋都得 30 元一只。来玩水,如

果带手机,首先得确保手机不进水,所以防水袋确实是“刚需”。

记者以为该“防水袋兑换处”是玛雅水公园给游客发福利的地方,于是兴冲冲地进去了。里面是个商场,售货员看了记者的票根后,说需要 259 元的套票才能兑换。

记者:249 元,已经是公园售票窗口最贵的单人票了。

售货员:要兑换防水袋,就得买 259 元的套票。记者:窗口买不到这种票,我们买票时,也没有人介绍呀。在售货员的引导下,记者通过欢乐谷的小程序,实名注册了普通会员,依然没有兑换到防水袋。

出了店门,再回首,又一次体会到,在该公园仔细阅读小字的重要性。在“防水袋兑换处”巨大字的招牌下面,有一行很容易被忽视的小字:“注:仅限购买水公园全日成人票+高级防水袋套票游客使用”。

记者发现,在玛雅水公园,类似的消费场景比比皆是。如果游客认真阅读小字,就会得到完整的信息,要不要花钱,玩不玩某个项目,游客自己决定。如果着急忙慌,不看小字,或者不认真阅读小字,游客可能就会获得相反的体验。

所谓“一票制”,却处处要钱

在玛雅水公园的企业微信上,服务说明一栏明示:公园实行一票制,门票包含所有水上游乐项目及表演(特殊时期举行的特殊场次除外),但园区内的餐饮、购物及物品租赁等需要另行付费(详情请参阅现场告示)。

如果游客认为,购买了该公园的门票,就可以无障碍享受所有服务,那就错了。

记者发现,玛雅水公园很多服务都是 30 元起步。比如租借储物柜、租浮力圈等,基础价都是 30 元。跟超市入口处储物柜一般大小的格子,用一次租金 30 元,还得另付 20 元押金。虽然这是一些游乐场的“惯例”。

园内的确有很多游乐项目都是“免费”的,但是一涉及到物品寄存,就得租赁“格子箱”,临时存放,收费 10 元,否则就要跟背包等一起,堆放在入口处的框子里。

懒人河漂流就是一个。记者也曾试图“蒙混过关”,但是没有成功,在入口处就被拦下。租赁救生圈等浮力设施的场地很大,里面堆得满满的。工作人员告诉记者,一个普通的救生圈,直径 50 厘米,租赁价 30 元,双人的 60 元,三人“家庭版”的 90 元。站在河边,看见水清且浅,如果没有浮力设备,就只好“望水兴叹”。

有色饮料不让外带?园内却可随处买

此前,市民访员周女士曾向周到帮办新闻热线反映,她在玛雅水公园游玩时携带了一瓶未开封的饮料,被拒绝入园。安检人员解释:考虑到水质安全,有色饮料均不可带入园区。但周女士注意到,该公园内售卖各类有色饮料,比如可乐等,售价比外面高 4 倍左右。

周女士认为,不允许游客携带有色饮料,公园里面却在售卖有色饮料的行为,违反《合同法》和《消费者权益保护法》等法规。消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

记者在玛雅水公园大门口看到有提示牌,明确告知“有色或酒精饮料(可乐、红茶、啤酒等)、带刺激性气味(臭豆腐、榴莲、螺蛳粉等)的食品”不得携带入园。而公园内,各售货点都有可乐等饮料在销售。百事可乐 10 元/瓶,纯净水 8 元/瓶,最贵饮料 15 元/瓶。

周女士说,“水质安全”仅是个说辞,她还拍到了水道里漂着饮料瓶的情况。一方面不让游客自己外带,另一方面他们自己在园内高价售卖。同样的饮料,为何如此“双标”?水质安全无非是他们保护自己垄断利益的借口。”

为了验证周女士提出的问题,记者特意自备了一大玻璃杯养身红茶,唯恐检票口安检人员看不见,特意装在敞口的马夹袋里。令记者失望的是,安检人员根本没有查看记者随身携带的物品,连询问都没有。

在更衣室外面的空地上,记者看见一大家子人围坐在那里,吃着外带的丰富午餐。记者特意上前询问,是“外带”的还是“内买”的?对方回答说,是外面带进来的。

就此,记者询问门口安检员,入园禁带有色饮料的规则是否有变?工作人员仅表示,还是按照公园的规章执行。至于公园的规章是怎样的?该工作人员没有回答。

对此,周女士表示,她从 7 月 3 日就开始多次投诉此事。市场监管部门最近一次回复是在 7 月 19 日。“虽然执法部门没有立案,但是他们可能也觉得玛雅水公园的做法确实欠妥。为了平衡各方利益,公园可能在不公告的情况下,放松了对游客自带饮料的管控。如果是这样,说明我的坚持促进了他们服务质量的提升,惠及了广大游客。当然,也有一种可能,就是记者遇到了查得松的安检人员。”

为此,记者多次拨打玛雅水公园的咨询电话求证,但是到发稿前尚未拨通。

记者手记

心要爽,不要凉

说好“一票制”游园,结果一进园却开启花式模式。虽然从面上看,该明码标价的都标了,该履行的告知义务也履行了,合法合规。但是,告示牌用大字吸引人,用小字设陷阱,用比例极不对称的小字向来去匆匆的游客进行告知,将收费条款弄得跟保险合同一样复杂,这种诚意显然打了折扣。

还有,说好保护水质,拒绝有色饮料,这一点,游客也能理解。结果,游客自带的被禁了,公园里却在高价售卖。这个“双标”就让游客很不服气。

提升服务品质不应只是拿来唱的“高调”,而要落到实处,让游客顺心满意;要调整站位,以游客之心去为游客服务。

炎炎烈日,玛雅水公园的确是一个不错的避暑去处。相关部门能否为烈日下等车的游客想想,如何把服务做到跨前一步?如何把公园的凉意延伸一公里?