

民宿经营遇纠纷 这些官方意见不妨听一听

邵翠 邵永忠

随着旅游旺季的到来,千岛湖居民宿经营日渐活跃。然而,据淳安县市场监督管理局相关部门反馈,近两年千岛湖居民宿日渐增多的同时,有关服务、食品安全、经营场所卫生等消费者投诉问题也屡见不鲜。

如何加强防范规避经营户的法律风险、道德风险、责任风险?这是民宿经营者的困惑,也是政府管理的方向。为此,本刊特别联系市场监管局,从工作人员实践管理经验出发,为居民宿经营户提出一些宝贵的意见和建议。

订房图文不符,鱼头切法有误 这些投诉热点,纠纷多风险大

据淳安市场监督管理局12315举报申诉指挥中心统计,2015年11月26日至2016年11月25日,淳安共接到举报申诉756起,其中餐饮住宿类投诉186起(民居民宿32起)。

市监局工作人员分析说:“住宿投诉原因主要包括以下几个方面,一是通过网络、微信、手机APP等网页宣传订房的游客,投诉民宿与现实情况不符;二是周末房价调整存在纠纷;三是退房时,因经第三方订房,退房退款难。有关餐饮的投诉则主要包括所食用的千岛湖鱼是否正宗;鱼头切法存在争议;其余的则是价格与服务等纠纷。”

从以上投诉热点可以看出,经营户在经营与营销过程中,还存在提示信息不到位、内容存在瑕疵,经营不规范、价格不明示等问题。这些问题给经营带来法律、道德、责任等多方面风险。特别是食品安全问题,法律上要

处罚,经济上有损失,严重的甚至还要负刑事责任。道德风险而言,投诉影响的是经营者的素质形象,千岛湖的民宿风气,乃至民居民宿的未来发展。在此,也希望各位经营者,有则改之无则加勉,创造良好的民宿经营环境。

民宿经营还需内外兼修 提升品牌影响力

食品安全既是大概念,也是最直接的法律风险。市监局温馨提示,日常经营中,经营者需特别注意规范经营。经营户必须在醒目位置悬挂有效的营业执照和有关许可证;进购食品材料,必须实行索证和索票制度,台账规范保存;必须加强自身日常检查,不销售过期、变质、假冒商品;经营户必须每年健康体检,持有效健康证件;食品材料按规定要求做好分类存放;加强经营场所卫生。经营户做到这些基本的规范,可以避免被人钻空子及不必要的纠纷,减少风险性。



千岛湖镇屏湖村某农庄负责人坦言:“全家经营民宿已经7年了,接待的游客不计其数,纠纷难以避免,但吃一堑长一智,学习法律常识有助于增长经营的底气。”市监局工作人员对此也予以认同,希望经营户在“诚实守信、游客至上”文明经营的基础上,对内加强最新《消费者权益保护法》和《旅游法》等有关法律、法规制度的学习,维护游客利益的同时保障自身权利。

民宿经营中,用商标品牌打造真正的品牌影响力是市监局力推的方向。因为商标品牌,专门受到《中华人民共和国商标法》的保护。截至2017年1月,淳安商标注册总量达到了3805件,其中餐饮住宿旅游类达到244件。工作人员透露,与周边县市相比,淳安康美品牌提升空间很大。

市监局相关负责人总结说:“民居民宿的产业发展,品牌提升,风险防范,关键还得靠基础管理提升安全管理、文明管理提升信用管理,信用管理提升品牌管理。”

淳安警方成功捣毁一租车诈骗团伙

毛店长是某租车公司淳安千岛湖店店长,该店开业几年来,租车业务生意良好。2016年5月9日,有一男一女到店里租了一辆帕萨特,晚上公司员工照例对车辆进行GPS跟踪检查时,竟然发现联系不上,第二天,当他们再次对该车进行跟踪时,GPS出现过一次极短的行踪显示,地点在山东。

因租车合同有约定,所租车辆只能在杭州境内使用,可显示却在千里之外的山东,且之后又无法联系上该车的GPS,毛店长感觉到事情不妙,于是立即向千岛湖派出所报了案。

租车人找到了 车却“消失”了

接警后,办案民警立即对租车人的身份进行核实,经仔细核查,确定该身份信息为真实的,在核查中还发现租车女子李某燕入住在千岛湖某宾馆。民警立即赶到该宾馆对李某燕住宿情况进行确认后将其带回派出所进行调查。据李某燕自己讲述,与她一同租车男子是她通过网络聊天认识的,不知道他的真实姓名,李某燕用自己的身份租赁车辆后,该名男子就将车辆开走了,且没有告诉她去向。

民警对该名男子的行踪进行了追查,结合之前的调查情况,确定该名男子姓冯,民警紧咬冯某展开调查,在2016年5月12日,



发现了冯某在宁波落脚的行踪,民警连夜赶赴宁波将冯某抓获。经审查,冯某承认自己租车的资金是由同村人王某提供,他提到车后,将车开到杭州,将车交给了“买家”,而这个买家他并不认识,同样是通过微信认识并谈好价格后交易的。

为了尽快确定“买家”的真实身份,民警围绕冯某的网络信息展开调查,在数十万条的网络记录中逐条排查核对,以获取有价值线索。另一方面,民警根据他们是在杭州交易的这一信息,把侦查重点放在杭州。经过长时间细致工作,找到了部分嫌疑人的活动监控信息,但“买家”的反侦察意识非常强。正当大家在商量下步该怎么继续工作时,一位民警突然提出:既然走的线索没有重大突破,不妨查查来的信息,两人极有可能是乘坐飞机来杭州的。这一想法的提出,让整个工作组的侦查方向明朗起来,他们立刻赶往萧山机场,经过一个多星期加班加点的努力,终

于确定了“买家”为李某和韩某两人。

这两人的身份确认后,整个侦破工作进入了新的阶段。围绕这两人,民警开展网上调查,并多次前往山东、广东、云南、河南等省,行程上万里,开展外围调查和取证工作。在“大海捞针”式的排查中,通过一条网络消费记录,成功锁定该“两人”上家石某的身份和住址。

从枪手到中介 租赁行的车被“洗白”倒卖

2016年12月26日,淳安县公安局统一部署,组织千岛湖派出所、刑侦大队、网警大队等警力赶赴山东,经过周密部署,将两名“买家”和上家“网络中介”共三人抓获。

经调查,在该团伙中,冯某担任“操作手”的角色,通过网络寻找下家;李某燕就是下家,担任着“枪手”的角色,负责以自己的身份租赁车辆,租车后,“操作手”付给她好处费,并将车开走;“操作手”冯某通过“网络中介”石某,找到“买家”李某和韩某,约定时间地点进行交易;“买家”提到车后,开回山东,将车辆进行改装、“洗白”后出售。

历时一年多,2017年6月,淳安警方将该团伙最后其他成员抓获归案,至此该团伙10名成员全部落网,经侦查,还破获了发生在云南的两起租赁诈骗案,追回奥迪车2辆。

章飞燕 符明娟