

疫情在家憋坏了,想去游乐场释放一下,但是排了几个小时的队,却发现旁边有人花几十块钱就能随到随玩。“虽然钱不多,但是我就觉得这就是‘官方黄牛’招人反感。”游客闫女士说。日前,记者接到市民反映,北京欢乐谷推出了一项“快速通道”服务,50元一次,游客购买后可优先进入,随到随玩。这笔“官方插队费”是否合理?是一家独创的生财之道,还是行内的普遍做法?记者就此展开调查。

市民发现

欢乐谷 50 元可走“快速通道”

闫女士说,疫情刚过,她就给刚刚升入小学 3 年级的儿子办了张北京欢乐谷的年卡。8 月 16 日,她带着儿子及其同学一起到北京欢乐谷游玩,热门项目的等候队伍如往常一样——长龙一般。

“那天排队人太多了,很多项目门口显示的等候时长都超过了 110 分钟。”闫女士说,其中“奥德赛之旅”(激流勇进)排队时间最长,等待时间显示已经超过 120 分钟,队伍都已经甩到了项目出口,目测足有几百米远。

“这时候我儿子跟我说,旁边的‘奇幻海洋馆’里有很多人吹着空调排队,参与的项目同样是‘奥德赛之旅’。”闫女士说,通过询问工作人员得知,原来北京欢乐谷针对几个热门项目,推出了“快速通

道”,每人每次 50 元,不能重复使用。工作人员告诉闫女士,“只要买到票,马上就能通过专属通道参与项目,基本等候 2 分钟就能参与项目。”

闫女士因为已经坚持到了队伍中段,认为不需要花这份“冤枉钱”,选择继续排队。可半个多小时过去了,一趟一趟激流勇进从坡上冲下来,但队伍却始终不见明显前进。

“孩子见到我们后面的人直接去买了‘快速通道’,就一直跟我念叨说,花钱吧、花钱吧……没办法,我们也只好退了出来买了几张‘快速通道’票。”闫女士说,在她排了短短十几分钟的队后,自她进入大门,直至坐上项目,全程都在正常排队游客看不到的地方。

记者追访

“快速票限量”说法不一

了解线索后,记者多次拨通欢乐谷园方咨询电话,先后接电话的 3 位工作人员对于快速票是否限量售卖的回答并不一致。但三人均表示,在 2019 年开始,北京欢乐谷就推出了“快速通道”服务,主要针对排队人最多的极速飞车、雅鲁藏布大漂流、音乐过山车与奥德赛之旅几个项目。如果出现排队人数过多的情况,会开通“快速通道”。

这主要是由项目经营方策划的,目的是为了提升游客体验感。但无论是购买年卡还是购买普通票,“快速通道票”只能单独购买。

一名北京欢乐谷总机工作人员表示,园方针对“快速通道”票数进行了限售,按照游客参与率及乘坐率推算,大概每进入 7

名普通游客,可以进入一位“快速通道”游客。另一名客服人员却告诉记者,一个小时最多会进入约 200 名“快速通道”游客。

同时,欢乐谷园区内一位现场工作人员表示,“这并非硬性指标,购买了‘快速通道票’就不用排队了,直接参与项目就行,而且走专属通道,并不会被正常排队的人看到。”

以奥德赛之旅为例,每次可乘坐 20 人,如果 1 小时内有 200 名游客通过“快速通道”上车,那么正常排队的游客每小时则需要多等待 10 趟车。另外,据园区内工作人员介绍,该项目有 6 台设备一直持续环绕,每 10 分钟绕完一圈,每趟设备到站间隔约为 1.8 分钟。

「快速通道」服务花 50 元可优先进入随到随玩

游乐场收「官方插队费」是否合理



行业特点

不同游乐场规则不同

北京欢乐谷一名工作人员表示,“快速通道票”全世界游乐场都在推行。

记者发现,大连目前最大游乐园之一的“发现王国”针对 10 个项目同样有“快速通道”票在售,价格在 60 至 80 元不等。但该游乐园客服人员告诉记者,这些“快速通道”并不限制人数,但至今选择购买该服务的人数并不多。

广州长隆欢乐世界官网有售“欢乐特快 EP”,发放“特快手环”,八大项目全票 150 元一条,儿童 100 元一条;十二大项目全票 250 元一条,不设儿童票。

方特欢乐世界的“快速通道”服务掺入到了游览车服务当中,其中郑州方特欢乐世界的游览车服务,价格从 200 元至 5000 元不等,随着价格的增高,快速体验服务的项目和其他项目

服务也相应增加,最便宜的“VIP 快速之旅”,可快速体验 4 个项目。

此前,上海迪士尼就曾因“免排队”VIP 陷入舆论风波,当时上海迪士尼的客服人员就曾表示,所谓的 VIP 服务其实就是尊享导览服务,“花了钱毕竟不一样”。

上海迪士尼客服人员称,其实除了尊享导览之外,还提供价格相对较低的尊享卡服务和免费领取的 fastpass 卡服务,fastpass 卡可以每间隔一段时间领取一张,快速参与游戏。但因为疫情原因,fastpass 卡已经停售了。上海迪士尼客服人员表示,fastpass 卡并不向游客出售,而是通过持门票免费领取的方式获得。持票游客到指定地点领取后,必须按要求在规定时间内使用。使用结束后,要等待一段时间后才能再次领取,并非随到随玩,保证了一定公平性。

海外做法

部分游乐园无此服务

在澳大利亚黄金海岸主题公园兼职的留学生小梁告诉记者,澳大利亚黄金海岸四大游乐园分别是电影世界、海洋世界、梦幻世界和天堂农庄,目前电影世界、海洋世界都没有“快速通道”的相关服务,其他游乐园确实针对不同客人提供不同排队等待时间的服务。但优先排队的价格并不贵,且种类相对多一些。

她说,有些游乐园会提供较贵的服务,价格大约在 50 到 100 澳币(约合 248 元至 497 元人民币),可以一整天

无限次优先排队;较便宜的是在规定的时间内,最多可以优先 5 次的 20 元澳币(约合 99 元人民币)的票。

她说,通常情况下,优先票并不是不用排队。由于优先排队票价格比较便宜,绝大部分游客并不反对这种做法,所以哪怕是优先排队的人,有时候也会排成一列队伍。

同样,记者发现在日本、韩国也有“快速通行券”,其中一种是网上预约形式,但使用的次数有限制,在预定好的时间前必须到场,否则作废。

律师看法

此做法破坏了公平交易

对于“快速通道”,北京中闻律师事务所律师杨建磊律师认为,游乐场设置快速通道的做法,表面上看,是提供了一项服务,花更多的钱可以享受到更好的服务,实际上消费者并没有购买到更多的服务,只是购买到不用排队的机会而已。

游乐场实质上是利用其经营地位设定了不公平的交易条件,其提供的商品和服务并没有增加,却获得了更多的利益。消费者权益保护法规定,消费者享有公平交易的权利,经营者也具有不得设定不公平、不合理的交易条件的义务,而游乐场设置快速通道的行为,其实是破坏了消费者公平交易的条件,必然导致交易的不公平。

他认为,由于游乐场接待能力的限制,一部分有能力花钱走快速通道

不排队的人,必然会导致另一部分没有花钱走快速通道缓慢排队的人购买服务的成本提高,延长排队时间,缩短享受服务的时间,有违社会公平。

除了闫女士外,记者随机询问了 8 位市民对此的看法。其中 3 名女大学生认为,“花钱买方便属于情理之中,欢乐谷的票已经算是便宜的了。”

一对“90 后”情侣则认为,“虽然是正常的商业手法,但属于官方黄牛变相收钱,侵犯到正常有失公允。”另外 3 位市民则表示不支持反对意见,但认为园方应实行透明的限购等标准,保证正常游客体验和感受,加大“插队”的成本及与正常游客之间差异化待遇,提前告知所有游客内部售有快速通道票,保证公平。

(王浩雄)

