

河南真题：VIP服务引争议

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 2019-07-16

2018年4月15日河南省公务员面试真题

【题干】某游乐场开设VIP服务，购买此服务的游客可以享受某些特权，比如随到随玩，不用排队等，有些人认为没问题，有些人认为这样不对。你怎么看这个问题？

【专注面试工作室解析】

题目中描述的问题看似公说公有理、婆说婆有理：一方面，对游乐场而言，作为自由经营的市场主体，在不违背法律法规的前提下，其有权制定服务策略和收费方式，为不同消费能力的游客提供差异化服务，消费者价高者得，供需自由匹配，完全符合市场价格规则，就好比在机场VIP乘客可以优先登机一个道理；另一方面，VIP游客随到随玩又挤占了有限的游乐资源，导致普通游客心理失衡，进一步削弱了服务体验，同时在一定程度上也有违公平性原则。

我认为，题目中的争议，本质上就是如何统筹好市场与公平、利益与公益的问题：

第一，在不违背法律法规的前提下，游乐场有权利按供需机制为游客提供差异化服务，但必须维护好其他游客的知情权。比如可以通过宣传网页、购票网站、购票窗口、游客须知等途径，将VIP游客和普通游客的服务差异广而告之，保证群众的选择权和知情权，减少争议。

第二，进一步优化服务模式，加强游园管理。可以考虑设置专门的VIP通道，和普通游客通道隔离，杜绝“插队”问题，减少普通游客争议；开展网络预约服务，设定游园游客承载限额，提升游客游园体验；可以通过手机客户端动态显示各项目排队情况，有效引导人流；还可以进行排号处理，以方便游客科学合理利用游园时间。

第三，相关主管部门对争议性营销策略要细化管理，比如对VIP游客比重要有适度控制，对确实侵害游客利益和知情权的问题要积极介入。同时，引导市场进一步加大文化娱乐资源供给，满足群众不断增长的高品质文化娱乐诉求。