

脚被掀翻,头被按下水面 海南无资质野潜店低价“刷客”

脚被掀翻,头被按下水面,那一瞬间,陈萌萌的大脑一片空白。她本能地挣扎,但很快因为恐惧变得四肢僵硬,随后身体开始“抖得像筛糠”,只能任由潜水教练将她带到海底,再把她的腿卡在珊瑚上,打开鱼食,拿出设备拍视频。

水压让她的耳朵感到不适,但她不知道怎么向教练表达。一直等待着拍完视频,体验结束,她才被拉回水面。

今年1月在三亚后海村的体验,让陈萌萌“这辈子再也不想潜水”。两个月后,三亚警方发布犯罪团伙以非法手段强迫游客潜水拍照的通告,海南的潜水套路被揭开冰山一角。不少像陈萌萌一样在潜水时被坑的游客,站出来讲述自己的经历。

而对于在海南潜水行业里工作了21年的杨帆来说,这样的事情他已经司空见惯——旺季用小伎俩快速“刷客”,淡季用二次消费高价返佣“抢客”。在日趋“内卷”的潜水行业,服务质量的下限被不断拉低,“规则缺失,就全凭良心。”



游客在海南分界洲岛海域体验潜水。(新华社资料图)

“教练”不教水下手势 将游客按入水中

今年1月,三亚市后海村的沙滩边,到处都是潜水冲浪的招牌。正值寒假,这里的夜市和酒吧热闹非凡,陈萌萌早就听说了这个小渔村烟火气息浓厚,特意和家人来到这里“打卡”。

“要不要体验潜水?”村口的一家烧烤店里,摊主热情地和她打着招呼。“没有二次消费,如果多花1元钱我就把烧烤店让给你们。”

500元全面镜潜1小时,附赠8个视频8张照片——陈萌萌觉得这个价格很划算,她2009年在三亚和父亲潜过水,当时花了400元,不会游泳的她成功下潜。像是打开了新世界的大门,她一直盼望着再次体验潜水。

经过烧烤店老板推荐,陈萌萌来到一家潜店。陈萌萌在店里换上潜水服,买了鱼食,和教练一起向海边走去。步行了大概5分钟就走到了灯塔码头。教练让陈萌萌坐在大号冲浪板上,由他拉着板子往海里游。

“我不会游泳,您一会能不能温柔点。”教练听后,只是看了看她,说了句“如果耳朵疼,就捏住鼻子鼓气”,没有教任何水下手势。

游了十几分钟,教练停下了。穿戴好配重、气瓶、全面镜,检查完设备,陈萌萌还在做心理建设,就感觉脚被人使劲抬起来,整个人失去平衡一头栽进水里。随后教练跳入水中,他没有把她的身体扶正,任凭她尖叫着,把她的头按下去。

在潜水教练杨帆看来,这种操作非常危险。他此前在一处大型景区里做潜水教练时,几乎每个月都能在公司里遇到因为过快下潜导致耳膜穿孔的

游客。这些游客有些是因为身体素质问题,也有些是因为教练的“刷客”行为。

近些年的三亚,潜水已经成为一项热门的体验活动。每到寒暑假和国庆节旺季,大潜水公司一天能接待上千名“体验潜”游客,小公司也能碰到几十上百名游客。杨帆记得,公司宣传体验潜水的游客要在水下待30分钟,但旺季来了,游客在外面排队,主管会催着教练赶紧把客源“消化掉”。

“消化”的方式简单粗暴。“教练要想办法让游客自己提出赶紧出水。”杨帆说。教练会以很快的速度带游客下潜,这样游客耳朵由于耳压失衡出现疼痛,会提出想向上浮;还有教练会想办法让游客的半面镜进水,呛一口水,人就不愿意再潜了。

圈内把这种操作叫作“刷客”。杨帆见过最多的教练,一天能刷30多个客人。

“潜水与其他体育项目一样,是具有一定危险性的运动,即使是体验潜也是如此,下水前的培训是保障安全的基础。”三亚市潜水行业协会权威人士说。

2020年印发的《三亚市潜水旅游服务规范》中明确,体验潜水教练应对照着《潜水常用手势图形符号》教授潜水手势,必须让体验者牢记上升、下潜、OK、耳朵疼四种手势,了解空气耗尽、停止、身体冷等其他手势后,才能下水。

但为了“刷客”,这些下水前的基本培训常常被简化,或者干脆直接省略掉——潜水者只需要学会上升手势,告诉教练尽快结束潜水即可。

潜水行业快速发展催生“低价抢客”

在海南,到底有多少符合资质的潜水教练一直是个“谜”。潜水教练李宏遇到过当地水性好的渔民做教练,也遇到过毫无潜水教练资质的“教练员”。一位与潜店合作紧密的民宿老板告诉记者,很多潜店都拿不出正经的潜水教练证,“这些黑教练在三亚很常见。”

记者以游客身份与三亚一家潜店沟通时,运营者拿着相当于进阶学员证的证书当教练证试图蒙骗记者。“拥有这种学员证的人不能独自下潜,如果自己玩潜水都需要教练员跟着,更别提带游客了。”杨帆说。

为什么会有这么多不具

有教练资质的潜水员活跃在市场上?记者采访的多位从业者,都将其归结于行业的急速扩张。

据中国潜水运动协会统计,我国自2006年开始,体验潜水服务保持年均30%的增长速度,2010年体验潜水业务收入为4.5亿元。

据海南日报2015年报道,三亚12家潜水企业全年接待潜水游客约150万人次。庞大的游客量和可观的利润,吸引着大小的人局者。参差不齐的人局者多起来后,竞争开始白热化。不合规的教练只是体现之一,另外一个明显的变化则是“价格战”。

没有资质的野潜店

事实上,国内对潜水业的规定并不少。2013年,国家体育总局通过《经营高危险性体育项目许可管理办法》,并在第一批项目公示中就将潜水纳入其中。这意味着,凡是经营潜水活动的企业,都要具备“高危险性体育项目经营许可证”(以下简称“高危证”)。没有高危证属于擅自经营高危险性体育项目,地方人民政府体育主管部门有权责令改正以及罚款。

海南的规定比国家体育总局的要求更加具体严格。2015年,海南制定《海南省潜水经营管理办法》,要求申请潜水经营必须取得“高危证”,商家必须配备20名以上的潜水技术指导人员和6名以上的救助人员,潜水人员与潜水技术指导人员的比例为1:1。

“规定在那摆着,可是绝大多数潜店根本达不到。”2015年,为了赚得多一些,杨帆也开始开办潜水俱乐部,但那时候行业的合规门槛已经达到了“天花板”。

办理高危证的前提是拥有相应的经营场所,对潜店来说,就是室内的潜水场馆

或者户外海域的使用权。在海南,户外海域使用权需要通过招标、拍卖、挂牌等方式来获得。

2021年,万宁市自然资源和规划局拍卖“网红岛”万宁加井岛近10公顷的旅游娱乐海域使用权,起拍价405万元。一家旅游开发公司以1.03亿元的价格拍下,用海期限为25年。

“除了大的旅游公司,没有小俱乐部或者个人能有这个资本来竞拍海域使用权。”杨帆说。

“海南有很多野潜店,他们都没有高危证,但因为价格便宜吸引了很多游客前往。”一位旅行社产品经理告诉记者,她所在的旅行社已在海南运营了将近30年。“这种野潜店带客人下水,如果客人出现在水下被珊瑚割伤等问题,潜店都不一定会负责的。”

据三亚市潜水行业协会权威人士介绍,目前在三亚,只有12家潜水经营场所获批准高危证。

“俱乐部如果想合法经营潜水,需要和这12家有高危证的潜水经营场所合作。

按杨帆的经验,一次体验潜水项目,正常市场价是600元上下,如果俱乐部都按照这个价格售卖,客人不需要二次消费商家就能获取利润。但商家为了获客,把社交平台上的价格调得越来越低,甚至出现了大量的“0元潜水”。这些低价俱乐部的利润会从游客的脚蹼、咬嘴、面镜,或者拍照服务上获得。

为了获取更多游客,民宿、游艇的经营者都成了潜店的销售员,只要销售员推荐顾客购买了潜店的拍照服务、全面镜、脚蹼,就能从潜店那里获得返佣。水下拍照的返佣最多,甚至能达到60%。

潜水培训是按学员数量单次租用,但体验潜水一般按年租,业内的价格都在每年百万元以上。”上述不愿透露姓名的权威人士所在的俱乐部,因为没有办下来高危证,后来也放弃了体验潜水这块业务。“成本太高了。”为了节省这部分成本,大多数小潜店都会在没有海域使用权和高危证的野潜点做经营。

怎么减少这些行业乱象呢?在三亚市潜水行业协会的权威人士看来,亟须解决中小型潜水企业从业身份合法性的问题。

“我建议政府划定一块公共海域,由政府管理,收取合理的海域管理费,让中小型潜水企业入驻,打造‘潜水产业园区’。这样既能统一管理,提升潜水品质,遏制价格乱象,又能解决潜水市场从业合法身份问题,还能推动潜水产业发展。”上述权威人士说,“这样大家向上卷口碑服务而非向下卷价格。一方面监管了中小企业,一方面让市场活跃起来使得大企业更加有动力引领行业发展。”

(新京报)