

大力整治影响国际旅游岛建设环境的突出问题

●《海南国际旅游岛建设环境综合整治工作方案》出台
●确定 2010 年为“海南国际旅游岛建设环境综合整治年”

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）我省已确定 2010 年为“海南国际旅游岛建设环境综合整治年”。省委办公厅、省政府办公厅今天下发《海南国际旅游岛建设环境综合整治工作方案》，要求下大力气整治影响国际旅游岛建设环境的突出问题，为国际旅游岛建设创造安全和谐、文

明有序的发展环境。整治方案的工作目标包括四方面：旅游市场秩序明显好转，旅游服务质量明显提升，质量投诉案件大幅度下降，游客满意度大幅度提高；社会治安环境明显改善，安全保障明显加强，治安案件大幅度下降，公众安全感大幅度提高；卫生环境

进一步优化，公共卫生意识显著提高，城乡环境卫生脏乱差现象得到根本改变，创造干净整洁优美的人居环境；在综合整治工作的基础上，要出长效、管长远，将建立长效工作机制作为综合整治工作的出发点和落脚点。抓好旅游市场环境综合整治、抓好社

会治安环境综合整治、继续抓好卫生环境综合整治被列为整治的三大重点。旅游“黑社”、“黑导”、“黑店”、“黑车”、旅游购物假冒伪劣、海鲜排挡宰客、强迫消费、“两抢一盗”、色情敲诈、暴力宰客、交通秩序、整治“脏乱差”乃至旅游厕所等问题，尽在整治之列。

本次整治时间贯穿 2010 年全年，其中 1 月 8 日至 15 日为宣传发动阶段，1 月 16 日至 11 月 30 日为集中整治阶段，12 月 1 日至 31 日为总结提高阶段。为加强领导，省委、省政府成立了海南国际旅游岛建设环境综合整治工作领导小组。省委常委、政法委书记肖若海任组长，

副省长陈成，省长助理、省公安厅厅长贾东军，省长助理、省旅游委主任陆志远任副组长。本次整治将强化问责。对行政不作为、乱作为，失职、渎职，通风报信、说情开脱，充当保护伞的国家公职人员，强化行政问责，依法依规严肃查处。

省长助理、省公安厅厅长贾东军表示

为国际旅游岛营造良好治安环境

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）为全省人民、广大游客和投资兴业者提供一流治安环境，是公安干警的光荣使命。省长助理、省公安厅厅长贾东军在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上表示，全省公安机关和公安民警，将积极响应省委、省政府号召，充分履行职能，密切协作配合，为国际旅游岛营造良好治安环境。

贾东军表示，全省各级公安机关要把开展旅游治安环境整治作为当前和今后一个时期公安机关的主要任务之一，充分发挥职能作用，努力构建打击有力、防范严密、控制有效、管理规范、服务周到的旅游

治安管理模式。

在打击违法犯罪方面，贾东军透露，将重点依法从重从快打击“两抢一盗”、强迫交易、销售假冒伪劣产品、非法经营、色情敲诈、赌博、妨害执行公务等严重扰乱旅游市场秩序的违法犯罪活动，查处一批危害大、影响坏、游客反映强烈的案件。

贾东军透露，公安机关将坚决依法打击染指娱乐场所非常经营活动的黑恶势力，坚决依法打击吸毒贩毒特别是娱乐场所聚众吸食新型毒品违法犯罪活动，坚决依法打击卖淫嫖娼、赌博、淫秽表演等各类违法犯罪活动；依法查处和取缔娱乐场

所具有赌博功能的电子游戏设备；依法查处娱乐场所内以威胁、恐吓、殴打等手段，强买强卖，强迫他人提供或接受服务等危害消费者特别是中外游客合法权益的行为。

在治安防控方面，贾东军表示将对重点区域和地段增加治安巡逻强度和密度，提高见警率和巡逻盘查率，及时抓获现行违法犯罪分子，提高震慑力。在服务管理方面，将把服务寓于户政、出入境、消防、交通等公安行政管理中，把治安管理服务延伸到游客的“吃、住、行、娱、购、游”等各个环节，为本省居民、中外游客和外来投资者提供优质的治安服务。

省工商局局长黄成模强调

对欺客宰客行为下猛药治理

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）欺客宰客、强买强卖等行为，历来为游客所诟病。省工商局局长黄成模今天在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上透露，省工商局将采取一系列有力措施，加大对旅游市场经营秩序的整顿力度。

这些举措包括：重点查处欺客宰客、兜售假冒伪劣商品、无照经营、虚标价格、假冒产地、以假充真、以次充好、短斤缺两、强买强卖、虚假宣传、低报价高结算、低于平均成本价组织团和和商业贿赂等违法违规行为，对严重扰乱旅游市场秩序的欺客宰客行为，发现一起查处一起，决不姑息；开展餐饮市场专项整治，对餐饮经营者第一

次违法违规，按法定最高额度罚款并责令停业整顿，第二次违法违规吊销营业执照；对于暴力抗法或涉嫌犯罪的，移送司法部门处理。

黄成模表示，将规范旅游市场主体准入行为。工商部门在坚持非禁即可，全力支持旅游企业进入海南市场，开辟“绿色通道”，优先优质服务的前提下，凡从事旅行社经营业务的，必须先取得旅游部门颁发的许可证，方可核发营业执照，坚决打击各种变相从事和超范围经营旅行社业务的违法违规行为。

谈到规范旅游市场经营行为时，黄成模透露，将集中力量、下大力气，规范旅游景点、旅游购物点和海鲜排档经营行为。凡

固定经营场所必须证照齐全、亮照经营；必须有工商部门人员专人负责监管；必须在经营场所醒目位置设置消费警示牌；旅游经营者必须公开服务项目和服务收费标准，做到明码标价；必须全面落实旅游市场经济户口管理、旅游企业信用分类监管、旅游消费服务内容 & 价格明示等制度，促进行业自律，规范经营秩序。此外，建立快速反应的旅游消费维权机制，加强消费维权投诉的软件和硬件建设，发挥工商 12315 申诉举报中心 24 小时全天候监管的作用和地理信息系统的优越性，推进 12315 进景区、进餐点、进酒店，全力维护游客的合法消费权益，确保件件投诉有落实，事事处理有回音。

三亚市市长王勇表示

完善设施扫除痼疾障碍

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）三亚毫无疑问是海南旅游的大热城市。三亚市市长王勇今天在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上表示，三亚将通过完善设施等一系列举措，扫除痼疾障碍，为中外游客营造良好的旅游环境。

这些举措包括：加大投入力度，全面完善城市环境卫生基础设施，积极推进城市污水管网改造、污水处理以及生活垃圾收集转运等工程建设；落实辖区环境卫生和“门前三包”责任制，加强主干道、背街小巷及城乡卫生死角全天候清扫保洁工作，做到垃圾

日产日清；加强施工工地管理，着重打击乱倾倒建筑垃圾和运输过程污染道路的行为；加大对违章入市、无牌无证、非法拼装、超期报废、非法营运的机动车、摩托车和人力三轮车的查处力度，确保中心城区、城乡结合部交通安全通畅；大力开展整顿和规范市场秩序行动，重点打击以次充好、欺客宰客以及强买强卖、尾追兜售等非法经营行为；始终保持对刑事犯罪的高压态势，积极开展打击黑恶势力、暴力犯罪、“两抢一盗”等各类案件的专项行动，确保人民群众生命财产安全。

王勇透露，三亚市委、市政府将定期或

导游代表蔡剑波发出倡议

回归导游的真正轨迹和价值

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）资深导游蔡剑波，今天在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上，向全体导游发出倡议：回归导游的真正轨迹和价值，重树海南导游形象。

作为一个从业十几年的老导游，蔡剑波见证了海南旅游发展的风雨起落。他感慨地说：“曾几何时，我们模糊了服务的理念，我们丢失了灿烂的笑容，我们忽略对海南美丽景色的动情描绘，我们淡漠了对海南这片热土的热爱。”

国际旅游岛建设的号角已经吹响，蔡剑波认为，面对新的形势，导游必须思考，如何重新拾回曾经失去的本色？面对新的

形势，导游必须回答，大家准备好了吗？

蔡剑波向全体导游提出倡议：

让我们认真学习领会党中央、国务院对海南发展的政策支持，响应省委、省政府的号召，不辜负 850 万海南人民对我们的期望和要求，感恩中外游客对我们的关爱和理解。让我们回归导游工作的真正轨迹和价值，不再有赌博的扭曲心理，也不再执着于“加点、换点和爆机”。让我们重树服务的理念，真正体现我们的职业道德和职业素养，让游客在观赏海南如春美景的同时，也体会到海南导游春天般的温暖和热情。

让我们恢复发自内心的微笑，让游客在感受海南自然美丽的同时，也能感受海

南真正的人文美丽，让我们真正成为游客了解海南的民间大使。

让我们焕发对海南的热爱，用我们的语言为游客描绘出热带天堂的美妙动人。让游客在开心和倾听中爱上这片热土，爱上我们美丽的家乡。

让我们重树海南导游的形象，让游客不再抵触、不再隔阂、不再反感，让海南人民重拾对我们的信任，让我们的形象和工作能适应国际旅游岛建设的要求。

蔡剑波最后说：“导游兄弟姐妹们，让我们从思想上觉悟，在行动中改变，用我们的点点努力，为国际旅游岛建设作出自己的一份贡献！”

省长助理、省旅游委主任陆志远誓言

坚决铲除旅游市场突出问题

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）“敢于碰硬、刺刀见红、重拳出击”，今天下午在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上作表态发言时，说到铲除旅游市场十大突出问题时，省长助理、省旅游委主任陆志远用了这些“狠词”。

陆志远说，良好的旅游市场环境是海南国际旅游岛建设的根本保障，也是国际旅游岛建设的第一道“门槛”。能否跨过这道“门槛”，事关广大游客的利益，事关海南旅游形象，事关国际旅游岛建设的成败。省旅游委决心立即行动起来，带领全省广大旅游管理和从业人员，集中力量打一场旅游市场环境综合整治的攻坚战。

陆志远说，当前旅游市场存在的“黑社、黑导、黑车、黑店”，“零负团费”，“填坑”带团、欺瞒胁迫游客购物和海鲜大排档宰客等十大问题还比较突出。省旅游委将联合相关部门，对违规旅游企业和相关从业人员，坚决做到该罚款的罚款、该摘星的摘星、该停业的停业、情节严重的，该吊销的就吊销、该取缔的就取缔，该移交司法机关的就移交司法机关。要发挥新闻媒体和社会舆论的监督作用，该揭短的揭短，该批评的批评，该曝光的曝光，让这类丑恶现象如“过街老鼠”人人喊打。

陆志远表示，对于突出问题，既要用法律手段去打击，也要通过宣传教育去引导，用标准体系去提升，用行业自律去约束，用

市场手段去调节。省旅游委将推行电子行程单，通过科技手段杜绝“四黑”现象和违规经营行为；完善 12301 旅游投诉信息平台的功能，实现一个平台受理，多家主管部门办理、处罚；完成旅行社和导游管理体制、旅游佣金管理制度改革，从源头上杜绝“零负团费”滋生的土壤；建立旅行社、旅游购物店信用等级制度，推荐和建立一批放心店、诚信店，营造游客放心的旅游消费环境；将酒店评星等事务性工作交给行业组织，实现政府引导、行业协会自律，企业依法诚信自主经营；在队伍建设方面，加大教育培训力度，培养、引进和使用一批高素质旅游专业人才，提高广大旅游从业人员整体素质和服务水平。

海口市市长徐唐先透露

将实行导游及旅行社服务质量季评

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）作为省会的海口，在海南国际旅游岛建设环境综合整治中计将安出？出席海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议海口分会场会议的海口市市长徐唐先透露了一系列举措，其中包括将对导游、旅行社和宾馆酒店服务质量实行季评。

徐唐先透露，海口将重视发挥旅游行业协会的自律作用，加大宾馆、酒店、旅行社和导游管理力度，严格从业资格动态管理，对导游、旅行社、宾馆酒店的服务质量实行季度评比，对排名后三位的实行黄牌警告，责令整改，对整改不到位的，要实行

从业限制。通过全面规范旅游经营行为，不断提升旅游业服务水平。

在旅游市场整治方面，海口将成立市旅游市场整治办，严厉打击旅游“四黑”，重点查处旅游价格、广告欺诈、甩客宰客、街头乱发“优惠卡”等行为，规范旅游合同，规范景区、景点门票价格，大力整治“零负团费”。对违法违规行为，实行“零容忍”，发现一起查处一起，绝不手软。

经过一段时间的城乡环境整治，海口环境卫生面貌已大为改观。徐唐先表示，将巩固扩大“五大工程”城市环境卫生综合整治成果，着力推动城市管理的规范

化、精细化、常态化。启动全市主要交通枢纽、景区景点、广场公园等游客集中场所的旅游标识改造，不断提升旅游公共服务水平。

徐唐先透露，海口还将在相关市级新闻媒体开设旅游环境综合整治专栏，对不讲诚信、服务差的企业公开曝光，在全市形成不诚信就要付出代价、服务质量差就没有市场的社会氛围，形成强大的舆论攻势。

此外，海口还将通过打击“两抢一盗”等各类违法犯罪活动，实施百日交通安全大整治等诸多举措，切实加强治安安全防控。

省旅游协会旅行社分会会长房新海呼吁

旅游企业要做添砖加瓦模范

本报海口 1 月 8 日讯（记者陈成智）海南国际旅游岛建设上升为国家战略，省旅游协会旅行社分会会长房新海激动之情溢于言表。今天下午，他在海南国际旅游岛建设环境综合整治电视电话会议上发言时呼吁旅游企业，要争做国际旅游岛建设添砖加瓦的模范，决不当“耗子屎”。

没有好的发展环境，就没有国际旅游岛建设的未来。营造好的发展环境，是所有旅游企业和从业人员的共同责任。房新海呼吁全省旅行社和广大员工提高认识，顺

应大势，遵纪守法，规范经营，争做为国际旅游岛建设添砖加瓦的模范，决不做损害国际旅游岛建设的“耗子屎”。

在 1 月 6 日国务院新闻办举行的新闻发布会上，省长罗保铭曾痛斥极少数旅游“四黑”及败坏海南旅游形象行为是“一颗耗子屎坏一锅汤”。房新海所言“不做耗子屎”正是由此而来。

房新海呼吁旅行社企业以国际旅游岛建设大局为重，以海南旅游发展整体利益为先，以海南人民长远利益为大，为实现国际

旅游岛的宏图美景，为实现海南强省富民大业作出应有贡献。他感慨地说：“我们已经饱尝恶性竞争、劣质服务、彼此拆台所带来的恶果。我们要走大路，在阳光下挣钱，在‘转型增效，科学发展’上下功夫，在经营管理上下功夫，在市场开拓上下功夫，在新产品研发上下功夫，在建设优秀员工队伍上下功夫。充分发挥行业自律的作用，坚决杜绝零负团费，坚决杜绝欺客宰客，决不从事使用黑车、黑导等违规行为。用实际行动营造让中外游客满意的旅游市场秩序和旅游环境。”

“全国旅游服务质量提升年”启动

海口、三亚、琼海同时启动此项活动

本报海口 1 月 8 日讯（记者杨春虹）今天上午，国家旅游局通过召开全国电视电话会议，宣布正式启动“2010 年全国旅游服务质量提升年”。此举是为贯彻落实国务院关于加快发展我国旅游业的有关精神，全面提升旅游服务质量，我省在海口等市县同步设立分会场。而海口、三亚、琼海三市也同时启动此项活动。

据了解，为贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》精神，加快建设世界旅游强国，应对国际旅游业竞争，国家旅游局

决定今年在全国范围内开展旅游服务质量提升年活动。这一活动涉及旅游业的各个领域，重点活动包括“品质旅游、理性消费”公益宣传、“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周、“旅游质量万里行”、旅游标准化示范省及示范市县和示范企业创建、旅游目的地创建以及全国旅游饭店服务技能大赛、全国导游大赛等重点活动。

国家旅游局要求各级旅游行政管理部门和旅游企业要充分认识开展旅游服务质量提升年活动的重要性，把质量年各项

活动作为今年的中心工作抓紧抓好。要加强宣传，营造氛围，发挥媒体监督作用，及时披露旅游服务质量相关信息，树立先进典型，曝光违法违规行为。力争通过质量年活动，使我国旅游服务水平全面提升，旅游市场秩序明显好转，人民群众满意度不断提高。

今年是我省国际旅游岛建设开局之年，我省将通过开展全国旅游服务质量提升年活动，为优化海南旅游服务环境，全面提升旅游服务质量打好基础。

海南国际旅游岛主题宣传口号征集评选活动公告

由海南省委宣传部组织的海南国际旅游岛宣传口号征集活动，于 1 月 4 日——6 日在省内各大媒体公布后，得到了广大群众的积极响应和热情参与。截止 1 月 6 日 24:00 时，共收到来自国内外的应征作品 4000 多件。

经过有关方面初选和专家组严格的初评与终审三个程序，共有 15 条作品 16 位获奖者分获一、二、三等奖及入围奖。其中一、二、三等奖各 1 件，入围奖共 12 件。对获奖作品，我们将给予奖励。现将评选结果公告如下：

获奖作品及作者名单：

一等奖：
海南，写满阳光的绿色请柬
(李辉 河南郑州)

二等奖：
海南走一走 长寿九十九
(王守兵 江苏泗阳)

三等奖：
中国四季花园 世界度假胜地
(何菁菁 浙江杭州)

优秀奖：
在世界行走 为海南停留
(张艳粉 山东菏泽)
(任建芳 江苏如皋)

天南地北 海南最美
(代湖龙 福建厦门)

一游海南岛 一生乐逍遥
(杨广胜 河北唐山)

自然绿色原生态 放飞心灵海南游
(朱延安 江苏阜宁)

椰风海韵醉游人 诗情画意满天涯

(李翠白 海南海口)

天然山水画 自然新海南
(张伟霞 河南巩义)

海天一色织美景 南国风情迎嘉宾
(王伟亮 海南海口)

观山品海 踏浪听涛
(陈林雪 安徽怀远)

踏云寻梦 相约海南
(王健 湖北武汉)

海南国际旅游岛 健康快乐大本营
(章邦洪 浙江湖州)

海岛活画廊 旅游新天堂
(李红碧 四川宜汉)

海如诗 岛如画 海南秀天下
(洪旭初 浙江台州)

海南省委宣传部
2010 年 1 月 8 日



我省将通过开展旅游服务质量提升年活动，优化旅游服务环境，全面提升旅游服务质量。图为外国游客在三亚旅游购物。本报特约记者孙清摄