



我省完善旅游治理长效机制、重拳打击旅游“顽疾”，旅游市场环境不断改善 铁腕治旅还游客度假天堂

热词

■零负团费：旅行社在接外地组团社的游客团队时，分文不赚只收成本价，甚至低于成本价收客。“零负团费”的本质是欺诈骗客，非法牟利。

■三亚旅游问题倒逼整改机制：

从2013年国庆黄金周后，三亚梳理了“涉海涉水旅游、旅游交通、旅游经营、旅游住宿、旅游环境、旅游餐饮、旅游安全”等7个方面60项突出问题，将问题汇编成《三亚市综合整治旅游旺季突出问题工作任务一览表》、《三亚市综合整治旅游旺季突出问题部门责任分解表》，各职能部门根据各自职责予以整改，并与三亚市政府签订了责任状。今年在第一阶段已整治完结24项问题的基础上，继续新增并着力解决涉海涉水旅游等7个方面仍存在、新加入的60项突出问题，不断强化旅游市场治理。

■商业贿赂：
指经营者以排斥竞争对手为目的，为争取交易机会，暗中给予交易对方有关人员和能够影响交易的其他相关人员以财物或其他好处的不正当竞争行为。《反不正当竞争法》第8条明确规定，经营者不得采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品。



三亚工商开展国庆黄金周节前联合整治行动。图为工商人员正在对水果店进行检查。

本报记者 武威 通讯员 林建喜 摄

■ 本报记者 黄媛艳

海南国宾旅业开发有限公司消费欺诈，罚款6000元；海南同享旅行社订购不合格产品和服务，罚款2万元；三亚凤凰嘉水果店短斤缺两，吊销营业执照……近日，省旅游委公布2014年第四批扰乱我省旅游市场的违法违规企业和个人名单，成为坊间热议的话题。

近年来，随着旅游市场监管、整治工作的不断深入，通过重拳打击、综合整治和长效机制建立等方式，海南旅游铁腕治旅，向“零负团费”、“欺客宰客”等顽疾出狠招，旅游市场秩序转好，游客满意度和舒适度不断提升。

长效治理机制建立

无规矩，不成方圆。有序的市场环境，离不开长效治理机制的保驾护航。

三亚市旅游委的工作人员，每到国庆、春节等节假日，总是又喜又忧。喜的是，假日经济又将为海南旅游收入交上出色答卷；忧的则是，好不容易盼来的假期，又将在工作中心度过去。

这一切，与《关于加强假日旅游管理的意见》的出台息息相关。

2010年9月20日，省政府出台《关于加强假日旅游管理的意见》。按照《意见》，海南成立省假日旅游管理领导小组，成员单位包括省旅游委、省外宣办等22个部门，统筹协调全省假日旅游市场环境管理工作，对各市县履职情况进行检查指导、督查督办、行政问责。

2013年，三亚开始改革假日旅游管理工作，出台《三亚市假日旅游管理工作意见》，成立三亚市假日旅游管理领导小组，52家成员单位和配合单位，将在下设旅游服务质量监管、旅游市场秩序监管、海上旅游秩序维护、交通保障、旅游安全保障、宣传报道等6个工作组中协调工作，建立交通运力、价格服务保障、重特大投诉等17个假日旅游应急处置预案。

2014年11月，为应对“全国假日办”撤销、国务院旅游工作部际联席会议成立的变化，三亚成立旅游市场和环境综合整治工作领导小组，作为统筹全市旅游市场和环境综合整治工作的常设机构，出台《三亚市旅游市场综合整治工作方案（讨论稿）》，对旅行社经营及导游管理、旅游餐饮、购物、住宿及景区消费、旅游交通、海上旅游和其他方面等5大类问题进行常态化治理。

2013年2月15日央视《东方时空》栏目播出了《假日观察：海南旅游高回扣背后利益链》的报道，引发海南旅游业界强烈反思。

随即，海南将2013年确定为旅游市场整治年，从建立旅游要素诚信管理机制、建立健全电子行程单管理系统、完善旅游价格和税收管理机制等各方面，建立长效机制，完善相关规章制度，全面整治旅游市场环境，从严、从重、从快取缔“害群之马”。

旅游市场秩序一直是社会关注的主要问题，也是旅游部门长期以来工作重点。省旅游委主任陆志远表示，由于旅游业自身持续快速发展和宏观体制转轨等基础性原因及其引发的地区性、季节性旅游供求矛盾等因素，使得海南旅游市场在秩序、质量等方面仍然存在一些长期没有得到彻底解决的问题，省旅游委将持续加大对旅游市场违法违规行为的整治，对游客投诉做到有诉必接、有接

必查、有查必果。

治理方式不断创新

新建36个街心公园，解决停车难，加强迎宾路、榆亚路、河东路等重点路段堵点堵段的交通疏导，对海鲜排档、水果市场进行拉网排查……2014年12月4日，三亚市吉阳区筹备组召开迎接旅游旺季和春节黄金周动员大会，部署春节“大考”备战工作。

海南旅游有明显的季节性，每逢“春节”、“国庆”等节假日，往往就是我省旅游的“中考”和“大考”。为维护游客合法权益，防止“顽疾”、“难点”反复高发，我省创新性地重拳监管、治理节假日旅游市场，节前系统性地开展旅游市场整治成为惯例。

每年重大节假日，省旅游委都会派驻各市县现场执法检查小组，指导市县及时整改物价、工商、交通等部门也会按照省政府统一部署，在海口、三亚等重点旅游市场开展专项检查。工夫在平时，仅2014年春节黄金周，为做好节假日旅游接待高峰工作，海南从6月就开始备战。

在专项整治的同时，一批相关的管理规定和举措相继出台，海南也在阳光海南网公示旅游企业及导游的诚信情况，将旅游咨询与旅游投诉合二为一，推动旅行社退出机制，更好地规范旅游市场秩序。

旅游市场年年整治，如何向整治要效益。从2013年开始，三亚启动深化改革年、科学管理年和问题整改主题活动，创新性地以问题为导向，“打蛇打七寸”。

目前，综合多渠道汇总的市场信息后，三亚出台《三亚市继续整治旅游市场突出问题工作方案》，在第一阶段已整治完结24项问题的基础上，继续新增并着力解决涉海涉水旅游、旅游交通、旅游经营、旅游住宿、旅游环境、旅游餐饮、旅游安全等7个方面存在的60项突出问题，强化旅游市场治理。

同时，我省还善于给自己“找茬”，主动将问题解决在萌芽状态。三亚等地启动旅游市场暗访机制，出台《三亚市旅游市场违法违规经营行为举报奖励办法》。

“各综合执法部门有关人员、媒体代表、群众代表组成暗访小组，分岛内和岛外两个方向，岛外主要到客源城市了解三亚旅游市场状况，岛内主要以网络报名参加‘一日游’、‘两日游’等方式，摸准市场脉搏。”三亚旅游质监局局长张理勋表示，2014年上半年，通过暗访取得线索协助解决的旅游投诉，占总量的20.36%。暗访配合明察，找准问题，提高工作的针对性，力求标本兼治。

“2014年上半年三亚旅游市场秩序良好，度假氛围进一步优化。我们一方面通过问题倒逼整改机制进行自我整改和提升，另一方面我们也着力建立长效机制，实现标本兼治。”三亚市旅游委主任周春华说，改善旅游市场秩序是提高三亚旅游服务水平，打造精细化国际旅游城市的一项长期工作，整治旅



在屯昌县游客到访服务中心，工作人员热情地为游客提供咨询服务。 本报记者 陈元才 摄

游市场突出问题，需要常抓不懈。

重拳治理“顽疾”

2014年央视曝光奥特莱斯涉嫌商业贿赂、海南中青旅涉嫌向委托旅行社支付费用低于接待成本等问题，一时引起热议，我省依法从重、从快、从严查处，经查证后，省旅游委分别对其下达罚款20万元、停业整顿2个月的处罚。

针对2012年“天价海鲜”事件，以及海鲜排档、水果摊、旅游景区景点、旅游餐饮、购物店价格虚高、质价不符、给付高回扣、旅行社“零负团费”模式组团等问题，从2013年12月17日至2014年5月中旬，我省在全省范围内开展旅游市场“零负团费”专项整治，三亚出台《三亚市开展旅游市场商业贿赂专项整治工作方案》，旅游等11个部门联合执法，推广防作弊电子秤，严查电子行程单，严禁旅行社和导游擅自带游客到涉旅企业强制消费，规范价格公示标准，实行“公对公”协议佣金结算制度，在海鲜排档监管领域引入价格公示平台、电子点菜、银行POS机收银等“三大系统”，作为市场准入的前置条件，有效遏制“欺客宰客”等行为发生。

海南的散客、一日游市场及在线预订旅游产品项目火热。非法一日游，成为海南旅游长期整治重点之一。通过“疏堵结合，双管齐下”，我省加强各部门联合执法，高压打击“非法一日游”，严厉查处酒店商务中心、航空机票售票点违法经营旅行社业务行为，从源头上截断“非法一日游”，协调三大通讯运营商，关停非法一日游小传单上的联系电话，切断其业务链，与淘宝、去哪儿、携程等大型电商合作，严厉打击网络销售非法一日游产品。

有效扼制“新问题”

网上订购的“高大上”海景房变酒店式公寓，“海景房”看不到海，让北京游客李先生郁闷不已。随后，他将此遭遇投诉到12315，认为被网络宣传忽悠，要求退还订房款。

在线旅游火热，李先生的遭遇绝非孤例，2014年上半年三亚网络预订旅游业务引发的投诉占比达14.10%。

为加强对在线旅游市场的监管，维护游客合法权益，三亚旅游委针对互联网上经营旅行社业务商家的情况，进行大量资料收集，展开调查，完成初步网上取证工作；将确认的未取得旅行社经营许可的商旅公司列入“黑名单”，与工商部门协同执法，对查实的违法经营旅行社业务的企业或个人依法处罚。

“2014年上半年，三亚来自网络的旅游投诉，结案率为100%。”张理勋透露，目前三亚已约谈各大旅游电商在三亚的负责人，向7家主要的旅游网络电商去函，强化合作共管网络旅游市场；坚决下架不合格的旅游产品和服务供应商；并与知名旅游网站合作建立“红黑名单”及诚信档案共享等联合监管机制，积极推动新的旅游电商经营许可审核标准推出，由该旅游纠纷人民调解委员会通过其官方网站加强正面宣传，引导旅游者加强辨别、理性消费。

三亚市有关负责人表示，三亚将进一步加强旅游市场的精细化管理，以突出问题为导向，制定或完善实施方案，创新工作手段，不断健全三亚旅游市场长效管理机制，营造良好的旅游整体环境，让广大游客在三亚充分感受真诚服务，放心消费，开心游玩。

（本报海口1月5日讯）

数说

我省万人有效投诉率呈现出逐年下降的趋势：2012年为**0.181**，2013年为**0.170**，2014年1-10月为**0.111**。

2013年3月开展旅游市场综合整治活动以来，我省已累计查处并执行完毕的涉旅案件**403**宗，罚没款共**1649**万元，补征、补交各类税费**247**万元。

2013年3月至今，我省先后召开8次全省旅游市场环境综合整治工作会议，组织开展**15**次联合整治行动。



顾客在三亚益龙海景渔村扫描价格标签上的二维码查询海鲜信息。 本报记者 武威 通讯员 林建喜 摄