2016年10月11日 星期二
值班主任：邹永晖 主编：齐松梅 美编：王凤龙
海南日报

一年来，三亚旅游警察“摸着石头过河”，护航旅游市场，维护游客权益

旅游警察，“一地开花”到“全国飘香”

■ 本报记者 黄媛艳 孙婧

多收16.8元，罚款5000元！

如此严厉的处罚，让网友“请叫我俊秀夫人”惊叹。在三亚旅游期间，因怀疑海鲜消费存在欺客宰客行为，该网友发帖吐槽。旅游警察联合涉旅职能部门当天连夜查实：涉事海鲜店共多收游客16.8元，工商部门依法处罚此海鲜店5000元。

一年前，在中国知网键入“旅游警察”关键词，文章数仅为百篇；一年后，数据增至7.29万篇。

去年10月，三亚成立全国首支旅游警察支队；今年10月，全国已有34个市、县成立旅游警察。

一年的实践，旅游警察从“一地开花”到“全国飘香”，其中，既有经验，亦有困惑。窥一斑而知全豹，通过分析三亚旅游警察一周年的探索，旨在探讨大众旅游时代依法治旅、至诚服务的路径与方向。

一年之变 /扮演多面角色守护游客

“很多同行带团进入三亚前，都会特别交代游客有事先找导游沟通，尽量别投诉，违法违规行为更是不敢做。”与记者闲聊时，从业15年的陈导感慨三亚旅游一年来的变化。

“交通追尾事故虽简单，但只有旅游警察到场见证，我们才觉得心安。”自驾游游客陈先生三亚行中遇到麻烦，第一个求助的对象就是旅游警察。

“胖姐海鲜案虽多次调查，但苦于没有抓现行，旅游警察介入联合调查，涉嫌商业贿赂的商家最终被依法严惩，有效震慑市场。”三亚市工商局一名工作人员表示。

……

近两年来，三亚旅游成为热词，由昔日的“欺客宰客”频发到今日的“成为表率”，旅游警察扮演多面角色，护航旅游市场向健康的方向前行。

角色一*隐形人*
“暗访达人”成“黑店”克星

三亚作为滨海旅游城市，潜水深受游客喜爱。受利益驱使，“黑潜水点”屡禁不止，旅游警察民警周高嵘临危受命。

“他具有丰富的经侦经验，查潜点取证需要大量的财务知识。”三亚市公安局旅游警察支队民警陈江云透露，周高嵘被称为“暗访达人”，是“黑潜点”的克星。

敌在暗，我在明，旅游警察化身“隐形人”如何出招？化身渔夫，在海滩暴晒观察现场；乔装市民，来回攀爬山体查看动向；变身游客，乘船出海了解经营……

2个月下来，受晕船之苦、攀登之累，人黑了、瘦了，但战果不错。“以往只能驱赶，无法根治，蹲点基本了解了亚龙湾几个黑潜点的经营规律和作案方式。”周高嵘说，经多部门配合，4次打击，彻底摧毁6个亚龙湾“黑潜点”，游客滨海游更加放心。

三亚市公安局旅游警察支队侦查大队负责人王启高透露，“该支队针对市场突出问题和游客投诉热点，暗访收集线索、证据，适时进行打击，先后办结‘胖姐海鲜宰客案’、‘酒托案’、‘水姣水果店欺客案’等系列案件，涉案人员被依法拘留、店铺被罚款或吊销营业执照。”

角色二*蜘蛛侠*
第一时间出现在现场

做“隐形人”，旅游警察震慑违法违规者；当“蜘蛛侠”，他们第一时间出现在现场，永远站在正义的一方。

广东女生李某6月投诉称，在三亚旅游遭遇潜水教练猥亵袭胸和言语侮辱。随后，三亚旅游警察等多部门联动调查。经查事发地为陵水土福湾，三亚旅游警察随即启动联勤联动机制，与陵水旅游、公安等部门联合执法。惧于警方威力，犯罪嫌疑人躲避起来。3个月不间断追查，嫌疑人9月终落网。“无论躲在哪，必须依法查办，还游客公道。”三亚市公安局旅游警察支队政委朱海亮说。

三亚市副市长、公安局长陈晓昆透露，三亚旅游警察从严从重打击破坏旅游市场秩序的违法犯罪行为，多部门联动建立全天候、多元化的游客投诉受理平台；落实首问负责制，涉旅投诉旅游警察首先接警处理游客投诉，首接民警跟踪案件处理，件件有回复；网格化、常态化市场巡查随时随地为游客提供“零距离”维权等服务。

角色三*贴心人*
能当模特、摄影师、指路人

“阿sir，能否合影？”面对游客的热情要求，腼腆的高荣康高兴地配合起来。

“常态化在景区巡逻，很多游客有事都找我们，指路、帮忙拍照、邀请合影都是常事，大家喜欢我们，很自豪。”旅游警察民警高荣康说。

当指路人、模特、摄影师……旅游警察作为游客的“贴心人”，做的好事不少。

“手机落在出租车上，没记车票、没要发票，怎么办？”游客仝先生第一时间寻求旅游警察的帮助。旅游警察支队民警刘运超确定游客的上下车时间和地点后，开始从监控中拉网式排查，出租车车号查到了！最终仝先生的手机失而复得。

“设立旅游警察是对游客的善待和礼遇。”三亚市公安局常务副局长徐冰表示，旅游业是服务业，旅游警察在强化打击犯罪的同时，也同步加强服务市民游客的能力，营造放心游、舒心游的环境。

三亚旅游警察为游客提供服务。 本报记者 武威 通讯员 严雪义 摄

成长补课 /一场无止境的探索

“旅游警察从概念到成立，前无古人，后无退路。榜样的力量是无穷的，责任也是无穷的，不断前行，我们感到很大压力。”提及三亚旅游警察成立一周年，陈晓昆感慨道。

365天的探索，三亚旅游警察每天碎碎念最多的不是成绩，是短板。

做好执法流程设计

旅游途中遇到意外受伤、索赔无门，游客李先生想到了旅游警察。然而，他却不知如何联系旅游警察，辗转寻找当地记者朋友，方才明白途径。

相比泰国等地旅游警察“记住一个号码，游遍全泰国”，目前找到三亚旅游警察的方式有多种，游客可以到市民游客中心报案，可拨打110，也可拨打旅游报警电话12301或政府服务热线12345，还可以关注微信公众号“三亚12301”，都能最快地得到回应。

然而，旅游警察联系方式知晓度不足，各部门间只是默契合作而非形成机制，存在风险。

“旅游警察‘出厂设置’功能得到不折不扣的运行，将有助于维护旅游环境。”在学者练洪洋看来旅游警察可把未来执行过程中可能遇到的问题做出预判，合理化的流程设计、精细化的行为规范、具体化的服务标准，用运行稳定的“软件”作为强有力的后台支撑。

练洪洋提醒，旅游警察需重视执法监督。体制内可建立一套监督体系，用刚性的、有效的监督机制，包括明察暗访、考评、奖惩等手段，确保旅游警察执法的准确性与公正性；体制外，理顺社会监督渠道、提升监督效率。

尽快推动立法授权

散发12张虚假小传单，行政拘留10日并处罚款500元！

以往，处罚此类违法者，最多是没收小传单。然而，虚假小传单为非法“一日游”、非法海上游、非法潜水提供沃壤，传统的处置无法达到震慑效果。旅游警察出手严格查处。人赃俱获，如何依法处罚其实是有过困惑的。

“旅游警察没有立法授权，此类案件的处理经多方咨询，最终根据《中华人民共和国治安管理处罚法》相关规定处罚违法者。”朱海亮说。

在我国现有警察体系中，针对特殊行业设有从事警务活动的专门警察，旅游警察作为新生事物，其职责功能还在摸索中。成立之初，其案件管辖是通过三亚市公安局党委会议授权方式确定的。然而，在执法过程中，旅游警察因缺乏专门的法律法规支撑，在处理涉旅违法犯罪和纠纷时，只能依照《旅游法》、《治安管理处罚法》等相关法律予以处置，一定程度上降低执法的精确性，也影响执法效率。

学者高贺认为，明确旅游警察的权责很有必要，目前需尽快推动立法授权，明确旅游警察的职者范围，划定旅游警察的执法权限，在多部门合作中将权力和职责法定化，提高执法效率。

提升国际化服务

大众旅游时代，百姓“说走就走”的旅行成为时尚。全域旅游的逐步深入，处处是景、人人是导游的变化，给旅游警察的工作带来巨大的挑战。他们面对的，不再是一个个有组织的旅游团，而是一个个散落个性化的旅游者，服务更多是“一对一”。

全天候、全地域无缝地提供服务和保障，对旅游警察来说，首先面对的就是语言关。目前，三亚旅游警察支队的40名干警中，只有一名是语言类专业毕业，外语能力弱成为这支队伍显见的短板。

“每周英语培训，每人手机都装有英语软件，从日常用语学起。”朱海亮透露，三亚旅游警察将加强涉外旅游语种培训，争取遴选一批具有外语专业的民警，与高校对接，在旅游旺季招募掌握多语种的高校旅游警察志愿者，配合民警共同为游客提供服务。

作为国际性专业化的旅游城市，三亚接待的游客素质参差不齐，旅游警察的服务也愈加需要国际化和双向性，在执法过程中，既规范旅游企业，也需对游客的违法行为严格执法。

“天理、国法、人情是旅游警察保障服务的初衷，既要依法办事，也要考虑执法的方式，力争做到理性、平和、文明。”陈晓昆透露，在积极“走出去”学习莫斯科、土耳其等地旅游警察的警务经验的同时，该支队也将探索“请进来”，开展国际警务合作，有望邀请国外的旅游警察队伍来到鹿城，共同服务中外游客。

（本报三亚10月10日电）

⬇ 正在巡逻的旅游警察。 本报记者 武威 特约记者 陈文武 摄

制图/王凤龙

逆袭破局 /从被质疑到成标杆

2015年，三亚首创旅游警察支队后，旅游警察在国内迅速从“一地开花”蔓延到“全国生根”。截至目前，全国已有16个省的34个市、县成立旅游警察，云南、陕西、山东、福建等旅游大省更是在全省多个市县设立旅游警察。

2015年三亚因组建旅游警察支队荣获《小康》杂志评选出的“2015中国十大社会治理创新奖”，2016年又获得《法制日报》评选出的“全国政法机关创新指数排行榜第一名”。

“不看‘广告’，看疗效”

“旅游警察的设立符合国家综合行政执法体制改革的方向。”中国旅游研究院政策所博士胡抚生说。

然而熟悉情况的人深知，三亚旅游警察是伴着质疑声长大的。旅游警察能否治理旅游业顽疾？会削弱其他行政执法职能？是否有法可依……各种质疑声，甚至主管部门相关领导的疑虑，都让这个新生事物的未来充满着不确定性。

一年了，一切仿佛已尘埃落定。从质疑、理解到支持，从国内叫响到国外展示，三亚旅游警察的“朋友圈”越来越大。

莫斯科访问之旅，三亚旅游警察开创了中国旅游执法国际交流合作的先河。“访问期间，中国驻俄大使李辉接见考察团，公安部驻俄罗斯警务参赞朱荣辉甚至陪同我们一起与莫斯科同行交流。民警红场跟岗执勤，是中国旅游警察首次亮相国际舞台。”陈晓昆透露。

值得一提的是，全国公安机关社会管理创新工作座谈会传递出的信息明确表示，尊重鼓励基层创造，用基层创新成果推动社会管理创新。同时，随着旅游警察在我省多市县建立，省内更高级别的旅游警察队伍有望亮相。

从质疑起步到各方点赞，三亚旅游警察是如何闯出新路的？

“不看‘广告’，看疗效。”陈晓昆透露，旅游警察针对旅游业，整合警种资源，与涉旅行政执法部门联勤联动、联合执法，实现行政执法、治安处罚和刑事执法的统一。

一年来，三亚旅游警察支队办理涉旅刑事案件3宗，刑事拘留10人，办理治安案件223起，行政拘留252人，有效震慑涉旅违法犯罪行为。

三亚市旅游委主任樊木说，三亚涉旅投诉断崖式下降，旅游巡回法庭近3年共受理旅游纠纷案件293件，今年截至目前为零。

旅游警察仅限打“小怪”？

“旅游警察立足打击犯罪，随着旅游市场愈加规范，这支队伍是否还应存在？”类似的疑虑并不少见。

其实，立在三亚市民游客中心旅游警察的卡通漫画对此已做回答，“有我们在，请放心游”。

放心游，不仅需要市场规范，也在于贴心保障。旅游警察仅限打“小怪”？

“打击、参谋、服务是我们真正的定位。”朱海亮说，旅游警察将持续与一线从业者多沟通交流，加强对旅游经营者的法治教育，既了解行业动态，为三亚旅游发展出谋划策；也能增强旅游经营者的法治意识，从源头上治理旅游市场。同时，该支队也将强化细节服务，外塑形象，内强素质。

为做好细节服务，三亚主要领导也来支招，“旅游警察配备游客服务包，内含城市地图、针线包、医疗救助包等，时刻方便游客。可多配备懂外语的旅游警察，让游客在三亚玩得安心、舒心。”

扫码看动深读

（见报当日8时更新）

海南日报客户端 南海网专题

视频拍摄：旅警提供
视频剪辑：吴文惠