

千金一诺买投诉，“四位一体”严监管机制，净化市场出硬招 黄金周，三亚请您放心游！



游客在三亚西岛景区体验水上项目。 本报记者 武威 摄

关注三亚“双修”升级版

■ 本报记者 袁宇 见习记者 徐慧玲

随着中秋国庆旅游黄金周的临近，如何让游客游得放心、玩得舒心，成为三亚旅游市场的新考题。

旅游警察雷霆出击，110余个暗访组交叉暗访，“一日游”产品等涉旅网络平台整治、主动约谈旅行社、对照地方旅游标准落地检查、发布“三亚放心游”APP推进旅游信息化建设、悬赏征集旅游市场违法违规行为线索……

“大考”前，三亚早部署，早行动。“所有相关人员手机24小时畅通，24小时有人在岗，35个涉旅部门已经全部动起来了。”三亚市旅游委副主任叶凯中说，借助“大考”契机，三亚积极深化三亚市旅游市场监管体制机制改革创新，探索建立主动性常态化检查执法机制与大诚信体系，向游客千金买投诉，以更主动的姿态迎接游客。

三亚向游客 千金一诺买投诉

“更强力的监管、更主动的服务、更开放的态度，这些都是我们选择来三亚度假的理由。”9月21日傍晚，北京游客李鑫与女友漫步在三亚湾海

滩，享受美丽的南国风光。在李鑫看来，一个地方的旅游服务远比景色更重要，“因为假期难得，不能让纠纷毁了度假好心情。”

今年“黄金周”前夕，三亚已经查处了好几起旅游违法案件。9月，三亚旅游警察根据群众举报，成功打掉一“酒托”诈骗团伙，抓获9名犯罪嫌疑人，初步查明该团伙涉案9起，涉案金额2万余元。

今年6月，三亚查处三亚海捞坊海鲜主题餐厅商业贿赂案，对该餐厅依法作出停业整顿5个月、没收违法所得约6.63万元、罚款20万元的行政处罚决定。

今年4月，三亚接到游客租车诈骗举报，成立专案组横跨六省调查取证，成功破获“租车诈骗案”，逮捕专门诈骗外地游客的租车骗子黎某通，目前法院已开庭审理。

从游客租车投诉到酒托女事件，三亚越来越重视游客的声音，态度越来越鲜明：“你敢欺客宰客就让你倾家荡产”。

“三亚‘花钱买投诉’，游客举报涉旅违法违规行最高可获奖励15万元，涉旅违规经营将面临停业整顿5个月的惩罚。”叶凯中说。

三亚也有信心留住游客的好心情。三亚市委常委、常务副市长鲍剑表示，三亚各涉旅部门将落实假日期间领导带班制度和24小时值班制度，畅通联络、高效运转。不仅旅游咨询、投诉服务平台24小时运转，游客最关心的价格动态，三亚也将24小时实时发布，菜肉粮油主副食品价格、海鲜排档政府调控价、热带水果价格、景区景点门票、潜水政府指导价等各类价格变动，一目了然。

猛药去疴重典治乱，三亚将以更开放的态度迎接游客。

“四位一体”严管重罚

走进三亚市民游客中心，数据阵列、VR出游、各类旅游产品体验，科技范与趣味性十足。近年来，三亚市民游客中心逐渐成为鹿城旅游新景点，不少游客将其列为“必经之处”。

这里也是三亚治旅“集团军”的作战指挥中心，入口处的一件雕塑引人注目：健壮的男子，拉着一副“无箭之弓”。

“无箭之弓”，就是三亚旅游市场治理的最终目标。叶凯中透露，三亚通过创建旅游警察、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会和行政执法部门组成的“四位一体”旅游市场监管体系，直面旅游市场突出问题，严管重罚、贴心服务，让游客在三亚有难事也

不用愁。通过有效打击整治，三亚旅游诉讼案件呈“断崖式”下降。

今年中秋国庆黄金周，三亚还将进一步发挥市民游客中心的枢纽作用，协调35个涉旅部门，进行24小时的联动监管，持续保持旅游行业的高压监管；进一步完善12345、12301热线旅游投诉处理机制，建成行政、司法、人民调解的“大调解体系”，打造治旅铁军，让旅游投诉快速、妥善地消解在发酵前。

三亚益龙海景渔村董事长叶河清表示，经过重拳整治和业界加强行业自律，海鲜排档市场秩序已显著好转，市场更加诚信，“现在海鲜排档生意很好，国庆假期的餐位已经有很多人预定了。”

探索大诚信体系 标本兼治

“买的是芒果和释迦，收到居然是木瓜！”2014年12月14日，游客王芳的微博发出后，引起关注。三亚相关部门连夜办案，依法拘留4人，涉事水果店被查封并罚款20万元。

王芳事件是三亚铁腕治旅的开端。经过数年苦工，三亚涉旅行业监管体系已初步建成，其中海鲜市场智能监管系统最具代表性，点菜、下单、监控、取证等环节均被监管，POS机收银系统将数据上传至执法部门的后

台，如果菜单价格“超标”将呈“飘红”状态，商家会受到关注和处罚。“欺客宰客一律关停，哪怕是不提供消费票据也会被关停。”叶凯中说。

旅游市场以诚取信，以信取胜。叶凯中表示，当前三亚正探索建立大诚信体系，涵盖企业信用记录制度、旅游市场信用体系、旅游市场联合惩戒机制、失信行为处罚及市场限入禁止机制等，“每一起查实的投诉都将对商家的信用分进行减分。当商家的诚信积分低于一定分值时被吊销经营证照，退出市场。”

智慧城市及互联网也被更多地结合到旅游市场监管。依托大数据中心，三亚将加强对车流、人流数据信息收集，以及通过海鲜排档、水果店、农贸市场等场所计量秤的规范化使用，带动物流、资金流数据的收集、应用和共享，提升旅游管理和服务效率。

三亚还将成立“诚信价格联盟”，鼓励旅游企业互相暗访，杜绝打“价格战”，遏制不合理低价游，进一步压缩旅游乱象的生存空间。

叶凯中表示，当前三亚已进入旅游旺季，三亚将以更高的标准、更严的要求、更细的工作、更优的服务、游客更满意的结果，强化主动性措施，提高旅游服务水平，让游客享受更优的旅游环境，全面深层次净化三亚旅游市场。

(本报三亚9月24日电)



制图 陈海冰

第58期脱贫致富电视夜校今晚播出 分享乡村旅游成功经验

本报海口9月24日讯（记者陈蔚林 实习生卢进梅）第58期脱贫致富电视夜校将于9月25日20时在海南综合频道及20时30分在三沙卫视播出。

本期夜校邀请到海南省旅游发展研究会会长王健生及其他6位专家，讲解如何借助乡村随处可见的青山绿水来带动致富。为了帮助大家理解课堂内容，电视夜校栏目组还走进了琼海市加脑村、三亚市中廖村及位于海口市的冯塘绿园，详细解剖它们在乡村旅游方面积累的成功经验。

电视夜校播出的同时，“961017”脱贫致富服务热线将继续开放。此外，节目还将继续公布最新、最热门的脱贫致富信息。

特色美食丰富活动总有一样你喜欢 第二届海南美食文化节 开幕在即

本报海口9月24日讯（见习记者李金波）9月28日至30日，2017第二届海南美食文化节将在海口名门广场举行。截至目前，本届美食文化节共吸引了海口、儋州、文昌、万宁、五指山、定安、临高、昌江、保亭、琼中等10个市县、200余家海南美食餐饮企业参展，其中包括龙泉集团等本土大型知名企业。

活动期间，各地名菜、精美小吃、原生态美食、特色海鲜、知名农产品以及热带精美水果都将云集海口，为大家带来一场饕餮盛宴，让国内外游客及广大市民全方位、零距离接触海南特色美食与文化。

今年的美食文化节在去年的基础上创新办展模式，丰富活动内容。以“美好新海南 美食新体验”为主题，将举办海南美食博览会、海南美食文化发展论坛、海南“美食宝贝”选拔大赛、海口中秋月饼展销会、海口美食雕工展、酒店与餐饮展等活动。

其中，首届海南“美食宝贝”选拔大赛已于9月23—24日成功举行初赛。作为2017第二届海南美食文化节的重要活动之一，首届海南“美食宝贝”选拔大赛自8月底启动报名以来，吸引了来自省内外上百名选手踊跃报名。赛事组委会负责人表示，选拔大赛复赛和决赛将于9月28日、29日在美食节活动现场举行。其中，冠军奖金高达2万元。

目前，美食节现场布置工作正在有条不紊地进行。今年将提供更加人性化的服务，更有丰富的互动环节穿插其中，并设置现场抽奖和送礼品，营造一个浓郁的消费氛围，塑造海南食品、餐饮企业品牌形象。

本届美食文化节由海南省商务厅、海南省食品药品监督管理局、海口市人民政府支持，海南日报报业集团主办，海南日报社专题部、海南省酒店与餐饮行业协会承办、海口市商务局、海口市会展局及参展市县商务部门协办，海南拜博口腔医院赞助支持。

农业部发布“金融支农创新十大模式” 海南省农信社小额信贷 模式将在全国推广

本报讯（记者王培琳 通讯员史长青）9月22日，金融服务农业现代化高峰论坛在京举行。论坛期间，农业部发布“金融支农创新十大模式”并向全国推广，其中，海南省农信社小额信贷模式被列为十大模式之一。

据介绍，“农村信用社小额信贷”是指农村信用社以农户的信誉为基础，在核定的额度和期限内向农户发放的无需抵押、担保的贷款。该模式的创新点主要体现在：一是贷款受益者多为量大面广、贷款金额较小的普通农户。二是贷款主要靠信用，不需要抵押物。三是实行一次核定、余额控制、随用随贷、周转使用，期限灵活，手续简便。截至2017年6月末，累计发放农民小额贷款139.33亿元，惠及农户21.7万户。同时，该模式经验也被其他小额贷款公司、村镇银行等微型金融机构广泛借鉴应用。

据了解，小额信贷等“金融支农创新十大模式”将在全国推广，农业部鼓励各地结合实际，出台配套政策，加大创新推广力度，进一步满足农民金融服务需求，助力农业供给侧结构性改革，加快农业现代化发展。

我省首个境外学历教育 项目在马来西亚启动 海大与马来西亚南方大学学院合作 培养旅游管理专业硕士

本报海口9月24日讯（记者陈蔚林 实习生卢进梅）23日上午，我省首个境外学历教育项目——海南大学与马来西亚南方大学学院合作开办的旅游管理专业硕士学位项目在马来西亚正式启动。该项目是海南大学教育国际合作交流的新突破，也是该校服务“一带一路”倡议、推进省部共建“一带一路”教育国际行动的新标志。

开学典礼上，两校负责人充分肯定了校际合作取得的积极成果，希望项目学生珍惜机遇，成长为具备国际视野和战略思维能力，具有社会责任感、旅游职业素养和创新创业能力的高层次旅游人才，为中马旅游业发展和中马友谊作出贡献。

近年来，海南大学坚持“立足海南，面向全国，辐射东南亚”，牢牢抓住“一带一路”、海洋强国、海南国际旅游岛建设三大机遇，大力推进国际化办学，重点加强与东南亚各国高校间的人才、科技和文化交流，将“引进来”和“走出去”并行，以体制机制创新推动海南高等教育国际化水平实现跨越式发展。

喜迎十九大 加快建设美好新海南

我省今年前8个月新增市场主体超过8.6万户—— 创新创业带来活力源源不断

■ 本报记者 罗霞

“买椰子送开椰器。”在一些电商平台上，一个叫开椰器的小物件带旺了椰子销售。开椰器的发明者是海南大学毕业生曾南春，一直围绕椰子做文章的他，因开椰器被广泛点赞，如今正在利用椰子加工生产护肤品等产品，同时积极推进互联网+椰子产业的融合。

“创业之路虽然艰辛，但我们收获不小。”曾南春今天在接受记者采访时说，去年公司拿到了100万元的海南互联网产业天使投资资金，业务得以更好地开展，目前所生产的产品

取得了一定的市场反响。

在网上认养珍珠贝，全程参与产品的生产过程，享受共享海洋牧场带来的乐趣；将南药“熊猫叶”用在牙膏中，治疗口腔溃疡；以家谱网为媒介，发扬和传承中华优秀传统文化……在近日举行的2017年大众创业万众创新活动周相关活动上，不少公司的产品同样让人眼前一亮，显现出海南创新创业的成果和风采。

近年来，我省出台《海南省人民政府关于大力推进大众创业万众创新的实施意见》《中共海南省委 海南省人民政府关于加快科技创新的实施意见》，制定了科技企业孵化器和众创空

间认定、科技成果转化、知识产权保护、财税扶持、就业创业等一系列支持“双创”工作的政策措施，大力推进企业创业创新基地等建设，举办系列创新创业大赛和论坛，全面推进大众创业、万众创新，取得了良好成效。

省工商部门提供的情况显示，我省积极采取多项措施，营造良好的创业创新环境，有效激发了全社会创业创新活力。在去年全省新增市场主体和新增注册资本同比均实现明显增长的基础上，今年前8个月，我省新增市场主体86479户，同比增长19.83%。

“双创”给海南经济发展带来的活力源源不断。据统计，今年上半年，

旅游业、会展业、房地产业企业数量连续六个月保持同比增长态势，高新技术、教育、文化体育产业注册资本（金）连续六个月保持同比增长态势；十二个重点产业增加值实现两位数增长，快于全省GDP增速，其中互联网产业、现代金融服务业、医药产业、会展业、旅游业、高新技术教育文化体育产业等产业均实现两位数增长。

“在执行落实好已出台各项政策的基础上，海南将进一步完善措施，积极培育有利于创业创新发展的社会环境，营造良好的创业创新氛围。”省发改委相关负责人表示。

此外，不少创业创新园区正积极

完善企业孵化等服务。海南数据谷自去年投入运营以来，在不到一年的时间里，已吸引了摩拜单车、科大讯飞等企业创新平台以及小二租车等一批本土创新型企业进驻，初步发展成为以技术创新型企业为主体的产业集聚地。

“我们希望成为企业腾飞的助推者，让世界看到海南创业的力量所在。”海南数据谷总经理吴坤仁介绍，除了提供办公场地，海南数据谷还为企业提供多层次一体化的公共服务和技术服务，并正搭建符合海南市场、高水平的聚集型加速区，完善服务层级。（本报海口9月24日讯）

椰子寨战斗主题雕塑背后的故事——

塑精品礼赞红色历史 齐出力传承革命精神

■ 本报记者 丁平 通讯员 王日明

椰林婆娑，阳光洒落，微风拂来万泉河面波光粼粼。9月23日，是椰子寨战斗主题雕塑揭幕的日子。

一大早，今年已85岁高龄、有着62年党龄的琼海市嘉积镇椰子寨村村民欧继良就来到了现场。他说：“这么多年了，一直希望椰子寨能有这么一个雕塑，让更多青年晚辈牢记椰子寨战斗的历史。今天，多年的梦想终于实现了。”

今年59岁的椰子寨村村民黄运亮也有同样的感慨：“在这居住了几十年，总感觉缺点什么，但又说不出来是什么。直到看到椰子寨战斗主题雕塑，才找到了答案。”

椰子寨战斗主题雕塑的设计者是琼台画院院长刘培军。创作过程

中，琼海市委党史研究室曾给刘培军提供了许多椰子寨战斗的素材，但他仍觉不够：“我们根据史料，组织人到战斗发生的地方，模拟战斗经过，前后总共花了约半个月的时间。”虽然过程很辛苦，也有人劝他没有必要，但刘培军坚持：“只有用心去感受这场战斗，才能交出精品，把椰子寨战斗的故事凝聚在雕塑里，传递出一种人文精神。”

今年9月1日，椰子寨战斗主题雕塑制作完成。雕塑高9.23米，寓意纪念1927年9月23日中共琼崖特委领导的琼崖讨逆革命军打响全球武装总暴动第一枪这一载入史册的日子；雕塑是一面旗帜和一杆长枪的组合造型，旗帜寓意椰子寨战斗竖起的琼崖革命武装斗争红旗23年不倒；枪杆子寓意全琼崖武装总暴动从椰

子寨战斗开始打响，中共琼崖特委从此有了自己的革命武装。

在雕塑进行安装的时候，由于工期特别紧，施工人员不够。得知这一情况后，椰子寨村党员群众主动站了出来：有的帮忙清扫建筑垃圾，有的帮忙种植草皮……符绍文就是其中一个，他告诉记者：“休闲广场周围原本有不少民房、猪圈等建筑物，听说要建主题雕塑，需要拆迁，大家都非常支持！”

琼海市委宣传部主要负责人介绍，椰子寨战斗主题雕塑最初选址是椰子寨农家乐槟榔园。“后来考虑到在椰子寨农家乐槟榔园建主题雕塑、历史展陈等设施，需要砍掉大量槟榔树、椰子树，会破坏生态环境，我们把选址改在椰子寨战斗原址。没想到的是改址后，效果更好。”

不仅是选址，琼海市委宣传

嘉积镇政府等部门主动作为、现场办公，全力推进椰子寨红色美丽乡村项目建设。村民王通感慨道：“他们每天风吹日晒，为了推进椰子寨红色美丽乡村项目，也是‘拼’了！”

琼海市委宣传部主要负责人表示，在椰子寨战斗遗址所在地设立椰子寨战斗主题雕塑，就是要让人们永远铭记那段历史，就是要更好地传承和弘扬海南人民不畏强暴、不怕牺牲的斗争精神。琼海市委、市政府以红色为主题，倾力打造椰子寨美丽乡村，正是对这种精神的有力传承，也为群众开展文化休闲活动和接受革命历史教育提供良好条件。

望着整洁畅通的村道，村民黄开丰满是期待：“以后，游客可能会越来越多，我也可以吃上‘旅游饭’了。”

(本报嘉积9月24日电)



椰子寨战斗主题雕塑。 本报记者 袁琛 摄