

# 三亚一诺千金买投诉 鼓励公众监督旅游市场

今年1—8月,累计向举报人发放奖金10万元

为鼓励社会公众依法举报旅游市场违法违规经营行为,动员大众参与三亚旅游市场的监督,三亚市日前进一步完善了2015年印发的《三亚市旅游市场违法违规经营行为举报奖励办法》,借助奖励办法与旅游举报平台,积极处理涉旅投诉,并兑现奖励。截至今年8月底,三亚已向3件举报件的举报人发放奖金累计达10万元。

维护旅游市场秩序,就是发展旅游经济的根基。为探索长效管理机制,早在2015年元旦,三亚就在全国率先试点全民参与旅游治理、管理,出台了《三亚市旅游市场违法违规经营

行为举报奖励办法》。其中规定,举报共设立三类奖励标准,奖励金额最低1000元到最高15万元不等,其中,最高标准由三亚市政府最初制定的被举报投诉人依法受到吊销证照行政处罚的,给予举报人5万元奖励。如被举报投诉人涉嫌刑事犯罪,被移送司法机关处理的,每案按最高标准给予奖励,总计不超过15万元。

2015年10月2日,游客史先生在三亚“胖姐海鲜店”消费时遭遇欺客宰客,愤而向三亚市民游客中心投诉。后经三亚工商部门调查,“胖姐海鲜店”将消费额按一定比例以现金支付

的方式给予出租车司机回扣,构成商业贿赂,存在“不以真实名称和标记提供商品或服务”及虚假宣传行为。三亚市工商局对“胖姐海鲜店”当事人罚款20万元,吊销营业执照。而举报有功的史先生,根据《三亚市旅游市场违法违规经营行为举报奖励办法》第14条第二款,获得了5万元的现金奖励。

由12345政府服务热线和12301市旅游投诉热线联合组成的三亚市旅游举报平台,畅通了市民游客的举报渠道。一个电话,就可以反映问题。加之三亚自2015年10月以来,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,履行首接责任制,快速处置旅游市场突出问题,严管重罚、跟踪到底,让游客在三亚有了贴心人。

“三亚通过有效打击整治,涉旅投诉逐年减少,旅游诉讼案件呈断崖式下降。”近日,在三亚市国庆中秋旅游黄金周部署情况介绍会上,三亚市旅游委副主任叶凯中说,三亚的涉旅诉讼案件,从2013年159起、2014年130起,2015年9起,2016年2起,下降到2017年到目前为止仅有1起。2017年1月至8月底,三亚共受理涉

旅举报案件5件,其中涉及商店虚假宣传等2件、海鲜店缺斤少两2件、理疗店无证经营1件。查实3件,已兑现举报奖金10万元。

今年国庆黄金周期间,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、妥善地消解在萌芽中。

(本版策划/肖皇 撰文/苏静)

## 如何举报?

■ 根据《办法》规定,三亚市旅游举报平台由12345政府服务热线和市旅游投诉热线12301联合组成。其中12301热线为旅游举报受理平台;12345热线受理的旅游举报,依程序转交给12301热线进一步受理。为让市民游客投诉渠道智能化、便利化、应用广泛化,“三亚旅游”官方微博、微信公众号均可受理网友涉旅投诉。

■ 公民、法人和其他组织有权向三亚市旅游举报平台举报旅游市场中的违法违规经营问题。而为了让举报线索更有采用价值,举报人应如实提供举报涉及的违法违规单位或个人名称,违法违规事项及时间、地点、交通工具信息,并提供可以作为佐证的照片、录像或文字等资料。

■ 对事项不属于三亚市管辖范围内的旅游市场违法违规经营行为;没有明确的举报对象和具体违法违规事实的同一举报事项,其他机关已经受理的;被举报内容已被有关部门掌握,举报人不能提供新的事实的;其他不符合法律、法规规定的情形的情形之一的举报,三亚市旅游举报平台不予受理。

整理/苏静 制图/张昕

## 举报奖励范围

根据《办法》规定,被纳入举报奖励范畴的10类情况分别为:

- 经营者无证照经营、证照不全、非法转让经营资质,或雇佣无资质旅游从业人员的行为
- 经营者未按所批准经营范围、地域和海域经营的行为
- 经营者未按约定内容提供服务
- 经营者向不合格的供应商订购产品和服务
- 经营者销售海鲜、水果、珠宝等商品掺杂掺假、以假充真、以次充好、缺斤少两等违法违规行为
- 经营者为获取利益而进行的商业贿赂或其他不正当竞争行为
- 经营者价格违法违规行为
- 经营者使用计量器具的违法违规行为
- 道路旅客运输经营者向未取得旅行社业务经营许可证从事旅行社业务的单位或者个人提供旅客运输服务
- 其他旅游经营违法违规行为

## 发放奖金的三类标准

一 被举报投诉人依法受到行政处罚并处以罚没款的,参照奖励标准如下:

- 1.无罚没款的或者案件行政处罚金额总额不足1万元,给予举报人1000元奖励。
- 2.行政处罚金额总额在1万元(含1万元)至5万元(不含5万元),给予举报人2000元奖励。
- 3.行政处罚金额总额在5万元(含5万元)至10万元(不含10万元),给予举报人5000元奖励。
- 4.行政处罚金额总额在10万元(含10万元)至20万元(不含20万元),给予举报人1万元奖励。
- 5.行政处罚金额总额在20万元(含20万元)至30万元(不含30万元),给予举报人2万元奖励。
- 6.行政处罚金额总额在30万元以上(含30万元),给予举报人3万元奖励。

二 被举报投诉人依法受到吊销证照行政处罚的,给予举报人5万元奖励。

三 被举报投诉人涉嫌刑事犯罪,被移送司法机关处理的,每案按最高标准给予奖励,总计不超过15万元。

## 奖金发放时间及方式

一 对被举报对象作出行政处罚的,自行政处罚决定作出之日起15日内,由三亚市旅游举报平台作出举报奖励方案并通知举报人,对举报人给予一次性货币奖励(税前)。

二 对被举报对象作出刑事处罚的,自司法判决书生效之日起15日内,由市旅游举报平台作出举报奖励方案并通知举报人,对举报人给予一次性货币奖励(税前)。

三 举报人应当在通知领取奖励之日起90日内,由本人或委托代理人凭有效身份证件领取。逾期未领取的,视为自动放弃。



## 专题 | 关注海南农垦品牌产品系列之三·母山咖啡

主编: 李冰 美编: 杨薇

# 历史悠久 天然富硒 味美情浓 一杯母山咖啡 尽享健康绿色



### 地理位置

母山咖啡园位于海南岛中部的琼中黎族苗族自治县境内,坐落在乌那公路(307省道)27公里处,距琼中县城42公里,距儋州市那大镇40公里,至海口市150公里,与即将开通的万洋高速公路毗邻。

### 数据

海南农垦阳江农场有限公司

于2015年规划发展咖啡种植和咖啡加工两个项目

于2016年正式启动原大丰咖啡加工厂的改造项目

截至2017年,咖啡种植面积达750亩

其中

原有老咖啡340亩,年产干豆25吨,2016年新定植410亩

咖啡加工厂改造装修3500平方米,建造浸泡池200立方米,改造晒场800平方米

### 历史荣誉

母山咖啡前身为“琼丰”咖啡

1989年,荣获农业部授予“优质产品奖”

1990年,荣获海南省授予的优秀工业产品金马二等奖

1990年,获得农业部授予的全国首批“绿色食品”的荣誉称号

“母山咖啡豆在青山绿水间孕育生长,绿色天然,品质上佳。”在位于海南省琼中黎母山附近的母山咖啡园,海垦阳江农场有限公司党委书记、董事长周峰详细介绍了母山咖啡的发展历程。

“母山咖啡是个老品牌,这些年经受了多次考验,几经更名,最终赢得市场的肯定和消费者的信赖。”周峰说。

据了解,母山咖啡的品牌历史可追溯至上世纪五六十年代。当时,咖啡产品是海垦大丰农场的科研课题之一,经过几十年的钻研和攻坚,到上世纪八九十年代,大丰农场咖啡种植和加工终于取得了成功,从最初试种的几十亩发展到3500多亩的种植面积。1985年,“大丰”咖啡获得正式命

名。1986年,改名为“岛”牌咖啡;1989年因为注册原因,改名为“琼丰”牌咖啡。

上世纪九十年代,“琼丰”咖啡品牌不仅赢得了消费者的信任,还先后荣获农业部“优质产品奖”、海南省优秀工业产品金马二等奖,以及农业部授予的全国首批“绿色食品”荣誉称号等。

其中,1991年,“琼丰”咖啡作为海垦企业产品,赴美国纽约参加“中国国际贸易展览会”,被纽约加斯马贸易公司称赞是一种“味道很浓,超过哥伦比亚产品”的优质咖啡产品,在国际市场上获得认可。

2015年,为贯彻落实原农垦总局

关于发展现代热带高效农业产业项目的精神,公司立足于咖啡产业优势资源,规划发展咖啡种植加工产业。很快,咖啡种植被列为国家农综项目,获得补贴资金280万元,咖啡加工项目列入国家的扶贫项目,获得扶贫资金补贴245万元。

据海垦阳江农场有限公司党委书记陈振庆介绍,“琼丰”咖啡品牌从大丰农场走向琼州大地,凝聚了大丰人的智慧和美好的愿望。然而,市场的瞬息万变,曾一定程度上影响着“琼丰”的发展。

时至今日,借助海垦“八八战略”支持,重组后的海垦阳江农场有限公司经过周密的市场调查和多方论证后,决定利用咖啡产业优势,发展咖啡种植和咖啡加工产业,将其重新打造为“母山咖啡”。

海垦阳江农场有限公司母山咖啡

种植园的区位优势明显。“这里地处海南岛中部生态保护核心区,南依黎母山国家森林公园,北近松涛水库和兰洋温泉旅游圈。”周峰说,“母山咖啡”取名源于黎母山,充分展示了咖啡的来源优势,容易被海南人民认可,更加温馨。

如今,咖啡饮品已进入了百姓的日常生活,母山咖啡富硒,饮用有助于健康。海垦的“八八战略”给予了农场公司创业良机,改革的东风赋予了海垦人做大做强企业的使命。”周峰说,时代在变,人们的观念也在变,更喜爱天然绿色食品。

据了解,目前公司已完成3500平方米的咖啡加工厂改造和装修,建造浸泡池200立方米,改造晒场800平方米,购买一批咖啡加工设备,年产

能450吨,争取年底投产并产生效益。

谈到未来蓝图,周峰说,下一步,公司将制定3年发展规划:先建立咖啡种苗培育基地,打造3万亩的种植园,在园区中规划观光园,可供游客体验采摘活动;新扩建咖啡加工厂,使年加工产能提高到1万吨;设计工业参观旅游项目,参观咖啡制作过程,品尝味道浓郁的母山咖啡。

“产业链逐渐成熟,也要求我们不断树立创新思维,将母山咖啡融入更多的文化内涵。”周峰说,找准了发展定位方向之后,经过全心打造出的“母山咖啡”品牌,一定会不负众望,走出海南,走向世界。

本版策划/乐泉

撰文/申易 刘霞 陈泽汝

制图/杨薇