

针对离岛免税购物旅客反映提货慢等问题

## 海南加快推进系列措施优化购物体验

2020年7月1日  
离岛免税购物政策进行了大幅优化  
实施以来成效明显今年春节7天假期  
海南离岛免税销售额14.2亿元  
较2019年春节假期增长138%免税购物人数22.4万人次  
较2019年增长59%免税购物件数122.9万件  
较2019年春节假期增长92%

制图 杨微

本报海口2月22日讯（记者罗霞 通讯员李学锋）近日，海南离岛免税购物旅客，网友“北京宝哥”在抖音APP上发布视频反映，在海口新海港客运站提货时，服务人员找货慢、耽误时间。针对网友反映的问题，省离岛免税工作专班负责人和三亚国际免税城负责人2月22日接受海南日报记者采访时表示，海南正加快推进系列改进措施，优化购物体验，提高服务质量，保护好“离岛免税”这块金字招牌。

事情经过  
离岛提货时间长

2月19日，“北京宝哥”在抖音上发布关于在新海港客运站提货时服务人员找货慢、耽误时间、私吞旅客免税商品的视频，引发关注。

省离岛免税工作专班与中免公司核查情况显示，2月16日，“北京

宝哥”和家人在中免三亚国际免税城内购买10票免税商品。2月19日，“北京宝哥”和家人自驾离岛，当日8时45分步入客运通道排队等候提货，因中免工作人员需到随车通道跨区域调拨商品，开始仅找到9票商品，找另外1票商品时间较长，且退货手续繁琐，直到10时43分“北京宝哥”和家人才提到所有货物离岛。

当日下午，我省整治旅游离岛免税工作专班高度重视，立即启动核实和处理善后应急机制，当晚中免公司查清事实、查找问题原因，联系“北京宝哥”，向其致歉并获得了该旅客的谅解。

据核查，“北京宝哥”反映的购买离岛免税商品后，提货时间长、无法现场退货的问题属实，但不存在免税店“买10件只送9件”，利用消费者的商品牟利的情况。

产生原因  
三大因素影响

据介绍，出现上述问题主要有三大方面原因。一是三亚国际免税城对离岛免税购物的解释和引导不够，导致“北京宝哥”和家人在不知情的情况下未在规定提货点排队提货。根据规定，离岛免税品是特殊商品，采购、销售、运输、提货、退换货全过程都受到监管，购买离岛免税品不能即购即提，需要在机场、码头隔离区提取。退货需要联系客服，按程序退货、退款。自驾游离岛的购物旅客应在随车通道提货，乘船离岛的购物旅客在客运通道提货。“北京宝哥”和家人自驾游离岛，按规定应在随车通道提货，但误入客运通道排队提货，造成工作人员跨区域找货、调拨，时间较长。

二是春节假期消费集中，离岛免税品销量远超平时，购物件数较2019年春节假期接

近翻番，提货点面积小，每平方米堆积商品件数达200票，提货点商品堆积过多，找货不便。三是三亚国际免税城投入不足，管理和服务不到位。提货点营业面积和货架仓位不足，智能化水平不高；员工培训管理不到位，出现紧急事件处置反应能力差；客服系统接待能力不足，顾客难以打通客服电话，个别客服人员业务能力不强，服务欠佳；引导标识不清，顾客难以准确抵达规定提货点提货。

改进举措  
举一反三提高服务质量

去年以来，我省引进了四家免税经营主体，新开设五家离岛免税店，消费者的购物体验有了较大提高。在离岛免税业务高速发展的同时，一些问题随之出现。据了解，目前消费者反映比较多的问题有：一是免税店热销

品牌商品（例如苹果手机、古驰、卡地亚等）购物人数多，排队时间长，购物环境有待优化；二是在国庆、春节等节假日销售旺季，机场、码头隔离区提货点排队时间长；三是客服系统接待能力不足，顾客难以打通客服电话，个别客服人员业务能力不强，服务欠佳；四是国际一线品牌仍然不够多，有些免税商品价格与有税市场差距不大，不能满足高端消费者的购物需求。

目前，中免集团旗下各家离岛免税店已结合相关问题，有针对性地提高管理水平，进一步优化服务水平。

省离岛免税工作专班负责人表示，下一步，我省将督促各免税经营主体，总结“北京宝哥”视频反映问题的教训，举一反三，改善购物环境，加强政策宣传，强化员工培训和管理，进一步提高服务质量，落实好国家赋予的政策，保护好“离岛免税”这块金字招牌。

《海南自由贸易港反消费欺诈规定（征求意见稿）》向社会公开征求意见  
建立“黑名单” 重罚消费欺诈行为

场消费环境。

据悉，《规定》首次明确了“消费欺诈”的定义，即经营者在提供商品或者服务中，采取短斤缺两、强买强卖、掺杂使假、以次充好、虚假宣传等不正当手段损害消费者合法权益的行为。同时，较详细地列举了消费领域常见的销售失效变质商品、短斤缺两、强买强卖等15种典型欺诈行为。

省市场监管局有关负责人介绍，针对现行法律法规对消费欺诈行为处罚较轻的问题，《规定》加大惩处力度，对经营者欺诈行为坐视不管的，交易市场开办者也不能免责。《规定》明

确，欺诈行为的，对个人经营者处1万元罚款，对单位经营者处5万元罚款；情节严重的，对个人经营者处1万元以上20万元以下罚款，对单位经营者处5万元以上20万元以下罚款；情节特别严重的，处20万元以上100万元以下罚款。

此外还规定，对经营者予以责令停产停业行政处罚的，停产停业的期限应当不少于3个月。经营者为单位的，还将对其股东（投资人）之外的法定代表人（负责人）和直接责任人处以罚款。

对经营者欺诈行为坐视不管的，交易市场开办者也不能免责。《规定》明

确，在同一交易市场，一年内发生3次以上经营者因消费欺诈受到行政处罚的，对交易市场开办者处30万元的罚款；对交易市场开办者的法定代表人（负责人）和直接责任人，处3万元罚款。

同时，对因消费欺诈受到行政处罚或被判处刑罚的经营者及其法定代表人（负责人）、直接责任人，根据情节轻重，《规定》还明确了定期限乃至终身不得在原交易市场、市场所在市县乃至海南经济特区从事同行业经营活动或担任经营管理人员的禁业限制措施。

为构建杜绝消费欺诈长效机制，

《规定》提出，建立“海南省消费欺诈黑名单”制度，对有主观恶意、影响恶劣、情节严重的消费欺诈行为的经营者，列入“海南省消费欺诈黑名单”，除在国家企业信用公示系统（海南）、信用中国（海南）公示外，还应当在其经营场所的醒目位置公开曝光。

我省还将建立联合惩戒机制，对因消费欺诈违法行为受到行政处罚的经营者，在申请商事登记、资质资格、行政许可、投融资、土地供应、招投标、政府采购等时，根据情节轻重，给予1年至5年不等期限不予受理的限制。

三亚水稻国家公园：

百种菊花首次“亮相”

2月22日，在三亚水稻国家公园展示的试验试种菊花姹紫嫣红、形态各异，吸引众多游客驻足观赏。据悉，这些试验试种菊花中，有100个品种是我省首次进行试验展示。

项目责任专家、海南省农业科学院副院长曹兵介绍，该项目为九三学社与海南省合作引进的重点科技项目，下一步将在耐热菊花品种开展更多科研攻关工作，推动海南省菊花产业链建设及菊花特色休闲旅游产业发展。

此次试验展示项目由南京农业大学校长、中国菊花学科首席科学家陈发棣牵头，组织单位为三亚市农业农村局，项目实施团队为南京农业大学园艺学院等。

■本报记者 傅人意 李艳玲  
图/本报记者 武威

住琼全国政协委员施宗伟：  
履职尽责 全力以赴助力海南自贸港建设

## 全国两会前奏·代表委员履职记

本报讯（记者刘操）“我们要围绕国家的中心工作，发挥人民政协作为协商民主重要渠道的作用，凝聚各方面力量和智慧，积极建言资政。”全国两会召开在即，住琼全国政协委员、海口海关关长施宗伟日前接受海南日报记者采访时表示，他作为在海南工作的全国政协委员，将履职尽责，聚焦海南自贸港建设，积极围绕海南旅游业、现代服务业、高新技术产业、热带高效农业等产业发展建言献策。

担任全国政协委员以来，无论是

对全心全意投入，积极了解人民群众需求，反映社情民意。在去年的全国两会上，施宗伟围绕提升我国特色水海产品罗非鱼产业竞争力、加强农业科技创新推进国家南繁硅谷建设、加强行业协会建设提升海南热带农业竞争力等方面递交提案，相关提案均得到有关部委的高度关注和积极回应，多件提案转化为实实在在的成果。

“我要发挥职能优势，一如既往地履好职，最重要的是能提出一批高质量提案。”今年省两会召开前，施宗伟又准备多件提案，“希望把过去一年自

己观察、思考的问题反映出来。”

从去年6月开始，施宗伟走访省内多个市县和高校，通过召开座谈会等形式听取专家学者意见建议，聚焦人民群众关注、社会发展相关的热门问题，为提案扎实做好准备工作。

“海南全省上下都在凝心聚力加快推进自贸港建设，参与自贸港建设也是政协委员最大的使命和光荣，我们一定要有所作为。”施宗伟表示，他已准备在今年的全国两会上，结合海关工作实际，提出高质量提案，全力以赴助力海南自贸港建设。

“要想方设法加快落实自由贸易港政策早期安排，确保干一件成一件。”施宗伟认为，自己要将来自社会各界的

智慧、好建议、好想法凝聚起来，在两会期间提出来，“只有管得住才能放得开，海南自由贸易港建设在加强制度创新的同时，必须考虑风险防控，今年我将着重关注打造适应自贸港需求的反走私综合治理体系问题。”施宗伟说。

“海南科技工作近几年进步很快，但是还有一些短板，做足高薪技术产业文章至关重要。”施宗伟说，高新技术产业是筑牢高质量发展基石，也是海南自贸港建设的三大重点产业之一。为此，他收集了一批关于海南加强科技研发、创新，加强科技人才引进的问题，准备在会议期间建言献策。

去年，施宗伟前往万宁工作时了解到，每年都有大量的国内外游客和

冲浪爱好者慕名前往万宁学习冲浪、游玩、度假，“万宁有得天独厚的冲浪条件，举办过多次世界冲浪大赛，国家冲浪队训练基地也落户于此，当地冲浪的氛围越来越浓，冲浪已成为万宁旅游的一张亮眼的名片。”

“万宁通过已形成的冲浪品牌，延伸其他产业发展大有潜力可挖。”施宗伟希望，万宁以冲浪品牌为媒介，融入免税购物、冲浪装备销售等板块于一体，大力发展旅游和休闲文化等产业。

在施宗伟看来，担任政协委员既是荣誉，更是一份沉甸甸的责任，履责尽责最直接、最有效的途径之一，在于不断结合工作实际，为支持海南自贸港建设提出有益的建议。

## 国家热带牧草标本馆

## 儋州揭牌

为我国南方首个牧草专类标本馆

本报讯（记者傅人意 通讯员刘倩）近日，国家热带牧草标本馆在中国热带农业科学院儋州院区举行，意味着我国南方第一个牧草专类标本馆正式投入使用。

国家热带牧草标本馆由中国热科院品资所草业中心牵头建设，保存了来源于我国南方15省（区、市）的草种标本8000余份，其中南方重要牧草资源科、属100%覆盖，种级水平保存量占南方总数超过70%，将面向南方草种资源基础研究长期开放。

据了解，“十三五”期间，“国家热带牧草种质资源备份库”完成升级改造，成为热带牧草种质资源保存与创新研究提供强有力的设施保障。目前，“中国南方牧草种质资源信息数据库”也将建成投入使用，热带牧草种质资源研究基本实现从“资源保存”到“基础信息共享”为一体的科学发展目标，为下一阶段的创新利用研究打下坚实基础。

省教育厅积极推进机关党建  
提升党建质量  
建设模范机关

■本报记者 陈蔚林 通讯员 吴钟杰

“我将不断提高政治判断力、领悟力和执行力，心怀‘国之大者’，为建设国际教育创新岛、打造新时代中国教育开放发展新标杆努力奋斗！”日前，在省教育厅机关党委举办的党员集体过“政治生日”活动上，该厅党员杨丽如是说。

2019年11月起，省教育厅党委在厅机关和直属单位（学校）启动开展“后进赶先进、中间争先进、先进更前进”“述职述廉述党建”“整顿机关作风、整顿软弱涣散基层党组织”工作，每月组织所有入党同志在当月的党员集体过“政治生日”，并形成常态。

党员起到先锋表率作用，基层党组织增加标杆意识。省教育厅第四党支部书记林梓华介绍，支部活动充分依托教育政策研究、科研管理等专业优势，与陵水黎族自治县研训中心党支部开展支部共建，为当地乡村教育振兴提供专业支持，促进县域乡村义务教育优质均衡发展，实现了党支部建设和业务工作的双提升，被省教育厅党委评为“标杆党支部”。

整顿机关作风、整顿软弱涣散基层党组织，省教育厅党委部署推进建设党员厅领导党建联系点，每名党员厅领导除参加所在党支部活动，还根据分管处室和直属单位（学校）实际，联系至少1个厅机关或直属单位（学校）的党支部，每年至少参加1次所联系党支部的组织生活。

此外，省教育厅党委还积极推动厅机关党支部与系统内单位学校积极开展联学共建等活动。2021年1月，省教育厅高教处党支部和省交通学校第一党支部联合赴海口绕城公路二期伟莲特大桥施工现场，与海口绕城公路美兰机场至演丰段工程指挥部党支部一起，了解海口江东新区先导性基础项目建设情况，并深入交流基层党建工作。

省教育厅机关党委书记表示，下一步，省教育厅党委将贯彻落实党中央关于开展党史学习教育的有关要求，开展特色鲜明、形式多样的学习教育。继续深化“四个一批”评比表彰，引导党员争做先锋模范，深入推进建设作风。开展好“我为群众办实事”实践活动，高质量完成“十四五”期间教育重点工作任务，为推进海南自贸港建设作出教育贡献，以优异成绩庆祝建党100周年。 （本报海口2月22日讯）

经由海口新海港、秀英港进出岛  
新冠病毒疫苗货物运输车辆  
可享受免费轮渡服务

本报海口2月22日讯（记者郭萃）为贯彻交通运输部《关于做好新冠病毒疫苗货物运输车辆免费不停车便捷通行服务工作的通知》文件精神，海南海航航运股份有限公司2月22日发布通知，新海港、秀英港对新冠病毒疫苗货物运输车辆提供免费出岛轮渡服务，有效期暂定截至2021年12月31日。

出岛装载新冠病毒疫苗货物运输车辆（不含空载车辆）仅需提供《新冠病毒疫苗货物道路运输调运单》，即可享受免费出岛过海轮渡服务。

省市场监管部门  
查扣“问题红糖”6万余斤  
尚未发现涉案产品流向餐桌

本报海口2月22日讯（记者苏庆明 通讯员夏方禹）根据群众举报和媒体曝光，近日，我省市场监管部门对“问题红糖”涉事经营主体海口龙华天天糖商行及涉案产品进行调查，该商行存在涉嫌假冒他人厂名厂址且未标注生产日期等违法行为。

截至2月22日，我省市场监管部门共查扣“问题红糖”6万余斤、生产原料90包、加工设备一台；约谈龙华天天糖商行所在海口椰海粮油批发市场51家粮油经营企业负责人，要求其严格依法合规经营；现查明已销售的150包（规格50公斤/包）和249包（规格25公斤/包）涉案产品大部流向外农业种植和养殖环节，尚未发现流向餐桌。

我省市场监管部门将继续追查剩余少量涉案产品去向，并对全省粮油食品市场开办者和市场经营主体进行约谈；加强全省食品生产、流通、餐饮等环节日常监管，组织检查省内餐饮店、蛋糕店、茶饮店等单位使用的红糖原料，全面摸排问题隐患，涉嫌构成犯罪的，将移送公安机关处理。