

真抓实干铸就海南旅游好口碑 久久为功擦亮海南旅游金招牌

5月19日是第13个“中国旅游日”。经历了3年“沉寂期”后，海南旅游重新步入发展“快车道”。今年以来，海南旅游市场持续火爆，人们积蓄已久的出游热情得以集中释放，全省旅游市场呈现出“高开稳走、加速回暖”的态势，旅游经济迎来了从市场复苏到高质量发展的战略转折。



五一假期，不少游客自驾来到万宁石梅湾旅游公路，感受滨海旅游的魅力。方山 摄

规范市场

为进一步规范海南旅游市场秩序，营造健康有序的旅游市场环境，5月17日，我省召开全省旅游市场综合整治工作领导小组视频工作会议，总结“五一”假日以来旅游市场工作情况，查找短板和不足，持续抓好旅游市场综合整治工作。

会议传达学习省领导近期关于加强旅游安全和市场监管等工作的批示，省旅文厅、省市场监管局、省应急管理局、省交通运输厅、省公安厅分别通报“五一”以来的市场整治工作情况、存在问题及下一步重点工作安排，海口、三亚、万宁等地汇报了相关情况。

会议指出，“五一”假日我省旅游市场全面复苏、活力旺盛。在省委省政府的坚强领导下，在省旅游市场综合整治工作领导小组的统筹推进下，“五一”假日期间，全省各成员单位和各市县认真履职、积极作为，上下联动、通力协作，无重大投诉案件和重大安全事故发生，有力保障了全省旅游市场安全稳定，护航近40天我省假日旅游市场最旺季。

会议要求，在看到成绩、市场快速复苏的同时，要进一步扎实推进旅游市场整治工作。一要加大旅游市场宣传工作力度，一方面要积极营造全省旅游市场良好氛围，另一方面要适时公开曝光旅游市场整治工作中发现的违法违规企业和个人，营造安心、舒心、放心的海南旅游消费环境。二要持续开展全省旅游消费市场综合整治行动，紧盯重点对象、重点环节、重点领域，持续深入开展综合整治行动，严厉打击“不合理低价游”，坚决杜绝“强迫消费”，遏制“灰色利益链”，严惩海鲜消费市场“缺斤少两”违法行为，严厉打击汽车租赁乱象等，确保全省旅游市场综合整治取得明显成效。三要严格落实和不断完善工作机制，及时办理旅游投诉，确保消费投诉举报渠道24小时畅通，消费者能够及时反映诉求，相关部门对消费者投诉举报要做到“接诉即办、快办快结”。完善整治工作机制，重点对市县综合行政执法局旅游执法工作进行督导，开展示范性执法，对有案不查、敷衍应付的追究责任。四要切实加强旅游安全管理，指导督促旅行社和在线旅游企业选择符合资质的供应商、合作商，最大限度防止和减少旅游包车事故发生，做好汛期防汛防台工作和旅游景区地质灾害风险隐患排查整改工作，深入开展海南省旅文行业安全重大风险隐患专项整治工作。五要大力提升旅游服务质量，加强教育培训，做好公共服务保障，加强旅游诚信建设，营造诚信文明和谐的旅游市场环境。

会议强调，要切实把旅游消费市场综合整治工作抓实抓牢，用真抓实干铸就海南旅游的良好口碑，用久久为功擦亮海南旅游的金字招牌，努力为海南自由贸易港建设作出新的更大贡献。

优秀案例

我省旅文系统以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，深入贯彻落实习近平总书记关于全面深化改革、关于文化和旅游工作的重要论述精神，勇于担当、积极探索、敢于创新，涌现出许多改革创新、为民服务的典型案例。

海口：打造“演艺之都” 讲好椰城故事

近年来，海口文艺演出市场繁荣发展，城市文化氛围全面提升，尤其是以演唱会为代表的演艺经济带动旅游发展效果明显。

今年2月23日，周杰伦演唱会海口站门票预售开抢。演唱会官宣当天，海口地区机票搜索量同期增长174%，酒店搜索量增长超过200%。演唱会开票当日30秒，9万张门票一抢而空，大型演唱会对海口经济的拉动可见一斑。

2018年海口五源河体育场建成以来，先后组织引进包括张学友、谭咏麟、杨千嬅、张韶涵、华晨宇、张杰、张信哲、水木年华、时代少年团等在内的24场明星演唱会。

据不完全统计，今年5月，时代少年团演唱会共吸引30.7万人次游客入场观看，实现旅游收入2.26亿元，极大地带动了旅游出行、娱乐和购物、住宿、餐饮等消费。

海口市旅文局充分认识到演艺经济对带动旅游发展，拉动城市内需的显著作用，发挥政策杠杆效应，引进精品文艺演出，撬动演艺市场发展。

自海口湾演艺中心2019年底投入使用以来，引进明星版话剧《暗恋桃花源》、经典话剧《白鹿原》《红楼梦》《苏东坡》，大型童话音乐人偶剧《白雪公主》，音乐剧《当爱已成往事》等各类精品演出420余场次，满足不同客群对文艺演出的观演需求。

此外，海口街头艺术也从街头音乐拓展至街舞嘻哈、情景戏剧、艺术装置、乐器合唱、书法绘画、非遗手作、创意手作等多样化表演内容，街头文化

我省涌现一批旅文领域改革创新优秀案例 探索创新 激发海南旅游发展新动能

氛围进一步浓厚和活跃。在浪漫的海滩边、宽阔的草坪上、古老的街巷里、摩登的楼宇间，多场景、多形式展现街头艺术，已成为海口展示城市文化魅力和城市风情的重要名片。

三亚：“先行赔付”制度 强化消费保障、提升消费品质

“商品只有一天不到使用期，且在APP上并未标明商品的期限使用时间信息，如果当时发现使用时间不到一年，肯定不会购买此商品。”日前，李先生在海南某APP上购买的免税商品属于“临期产品”，要求退货处理。

在了解李先生有关诉求并核实有关内容后，三亚启动“先行赔付”工作机制，将李先生购买商品时支付的金额先行赔付至三亚放心游平台个人账户中。“先行赔付让我吃了一颗‘定心丸’，不再为消费投诉而烦恼。”李先生说。

据了解，“先行赔付”实施平台为“三亚放心游”微信公众号。游客在遇到旅游消费纠纷时，可通过“三亚放心游”微信公众号的“理赔投诉”栏目，线上实名提交相关证据，在证据链真实充分、索赔法律依据明确情况下，平台将在30分钟内进行先行赔付。

为助力三亚放心游平台健康可持续发展，当前三亚正完善有关制度文件，优化“先行赔付”基金的管理、

使用、追偿等各项流程，为“放心游三亚”平台提供制度保障；同时，计划推出三亚放心游商家五星评价体系，健全三亚放心游商家申报、审核、评定、公示、复核、监管、惩戒、退出等全流程有关内容和要求，确保各项工作有章可循，提升工作质量。

如今，执行“先行赔付”正成为三亚大多数涉旅主体的共识。数据显示，自4月27日推出“先行赔付”制度以来，三亚各涉旅市场主体积极表达参与“先行赔付”意愿。市旅文局积极动员引导各涉旅企业入驻平台。截至5月16日商户在线总量由最开始的45家增至1747家，基本覆盖“吃住行游购娱”等涉旅消费场景。

万宁：“海陆空”体旅融合 迈入3.0体旅时代

近日，马蜂窝发布《2023年五一出游数据报告》，万宁市跻身“五一”假期全国最受欢迎目的地排行榜第二名，仅次于江西婺源，超过四川九寨沟、广西阳朔、甘肃敦煌等传统热门目的地。随着海南自贸港红利逐渐释放，海南体育产业投资效应不断聚集，万宁作为新型旅游目的地，体育旅游消费正在快速增长，正在迈入3.0体旅时代。

“五一”假期，万宁热度迅速攀升，旅游市场人气狂飙，日月湾、石梅湾、神

州半岛等旅游区自驾车辆排成长龙，沙滩上、丛林中游客熙熙攘攘。“五一”期间，万宁市共接待游客37.27万人次，实现旅游总收入2.64亿元，假日气氛极度火爆，掀起了假日旅游消费热潮。

万宁发挥衔接海口、三亚的地理优势，围绕体育旅游打造露营旅游、潮玩音乐等旅游产品，实现滨海酒店平均入住率高达87.20%的良好成绩。一个“体育旅游新万宁”已跃然纸上。

自2010年起，万宁成功举办11届国际冲浪赛，包括ISA世界长板冲浪锦标赛、WSL世界挑战者系列赛等。

各类国际、国家体育赛事，有力提升万宁体育旅游目的地品牌知名度。同时大力借助M_DSK音乐节、《极限挑战》《快乐再出发》等热门文旅产品，全方位展现万宁地方特色，为万宁体育旅游市场“引流”。

万宁文旅系统还创作推出一系列玩海、踏浪等的特色旅游攻略，并联合国内外主流媒体平台进行联动宣传。

随着“国家冲浪训练基地”落地日月湾，“国家潜水南方训练基地”落地石梅湾，“国家摩托艇南方训练基地”落地神州半岛，使得万宁（神州半岛第一湾、日月湾、石梅湾）成功入选首批国家水上（海上）国民休闲运动中心试点单位，石梅湾旅游度假区获评国家体育旅游示范基地。目前，作为万宁

市政府打造的四个百亿级产业之一，万宁旅产业已走上“高速公路”，正在不断加速奔跑。

陵水：“五一”期间柔性执法 旅游交通管理温暖有序

为了做好“五一”假期旅游市场安全服务管理工作，“五一”前期，陵水黎族自治县旅游综治办组织由旅文局牵头，联合交通、公安交警、属地镇政府等单位到客流量较多的A级旅游景区现场开展道路交通保障协调工作，提前做好“五一”客流高峰的道路交通安全保障预案。

假日期间，陵水富力海洋欢乐世界主题乐园市政停车场设有停车位1367个，其中大巴车229个，小客车1138个，无法满足“五一”期间游客停车需求。为了解决车辆停放压力，各部门通力配合：一是交警部门在富力海洋公园外围路面设立禁停标识、临时停车场指引标识、车辆疏导标识等车辆疏导管控交通标志牌；二是做好车辆停放规划管理，在园区停车场饱和的情况下，设置临时停车场车位650个，路面两侧车位450个，组织车辆靠道路右侧有序停放，并设置远端掉头标识，防止车辆掉头时发生交通拥堵；三是交警部门对不按照要求停放的车辆进行劝导和教育，采取“五一”假日期间景区外围车辆不贴罚单的柔性执法；四是富力海洋公园景区组织安保人员联合交警进行车辆疏导，同时景区启动电瓶车和中巴车用于路面停车的游客接驳；五是陵水公交公司增加了到富力海洋公园景区的公交车次，同时景区增加从陵水动车站到富力海洋公园的大巴免费接送班次，为游客提供交通便利。

“五一”期间陵水旅文、公安交警、交通等部门及属地镇政府共组织101人次到富力海洋公园景区做好交通秩序维护及安全服务管理工作。富力海洋公园共计接待游客数量58132人次。经过各单位及旅游企业的共同努力，道路交通秩序井然有序。



在海口日月广场海控全球精品免税城内，消费者选购免税商品。



5月2日，时代少年团《理想之途》演唱会在海口五源河体育场举办。

整治乱象

为大力营造安心、舒心、放心的海南旅游消费环境，省旅游市场综合整治工作领导小组办公室持续加大整治力度，近期严厉打击查处一批涉旅违法违规案件，现予以曝光：

案例一：导游龚某振在接待旅游团队时，向旅游者兜售物品。2023年4月12日，省旅文厅执法局依据《导游人员管理条例》第十五条、第二十条，给予龚某振5000元罚款，并处没收违法所得700元的行政处罚。给

予委派该导游人员的海南纯美旅行社有限公司行政警告处罚。

案例二：2023年4月21日，20余名游客在未听从值班人员劝告，无视安全警示牌的情况下，强行进入铜鼓岭保护区鳄鱼嘴区域。根据《海南省自然保护区条例》第四十五条规定对其中13名成年违法行为人分别处以500元罚款。

案例三：2023年4月24日，崔某、冯某两人通过收购、骗取等违法

方式获得2023年海南黎族苗族传统节日“三月三”节庆活动乐东主会场门票，再以50元至200元不等的价格对门票进行倒卖，共非法牟利5700余元，两人分别被行政拘留15日，收缴非法所得，并罚款1000元。

案例四：海南汪盛国际旅行社有限公司以不合理的低价组织旅游活动。2023年4月28日，海南省旅文厅执法局依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第二款，没收该旅行社违法所得3800元，行政处罚12000元，并给予该旅行社责任人蔡

某星罚款3000元。

案例六：2023年5月2日何某梅在免税城游玩时，因盗窃9件试用化妆品，被依法行政拘留15日，并处罚款1000元。

案例七：2023年5月5日，三亚市海棠区某旅租经营者谭某存在未经公安机关许可擅自经营旅租的情况，被行政拘留10日并处罚款1000元，同时对其经营的旅租3号楼416房依法予以取缔。

海南查处7起涉旅违法违规案件