



■ 本报记者 李艳玖

游客李先生在三亚旅游遇到了一件烦心事:10月14日,他在三亚一家旅行社报名参加一日游,并支付170元费用。然而出发时,李先生发现签订合约的旅行社和实际发团的旅行社不一致,认为未经同意擅自转团的行为并不合理。

当合法权益受到侵害时,李先生想到通过“三亚放心游”平台寻求帮助。提交相关证据后,他很快得到了回复,随后旅行社也打来电话,表示同意将费用退回。

170元不算多,但让李先生看到了三亚保障消费者合法权益的魄力。今年,三亚探索实施星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度,通过制度创新解决消费者权益保护的痛点、难点,营造舒心、放心、安心的旅游消费环境,提升游客的消费体验,加速旅游消费潜力释放。

赔付有速度 服务有温度

三亚探索实施星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度

先行赔付,关键在“先”。当消费者与商家产生纠纷时,可通过第三方平台,申请先行赔付受理、认定、赔付、偿还,再由第三方向应承担实体义务的经营者的赔偿。

“过去,游客在旅途中遇到消费纠纷,往往不知道如何处理,投诉后还存在调查慢、耗时长等难题,一旦处理不好,还有可能进一步激化矛盾。如今,先行赔付让游客吃下‘定心丸’,不再为消费投诉而烦恼,不仅保障

了消费者的合法权益,也为相关部门处理旅游消费纠纷争取了时间,避免消费者与商家纠纷升级。”三亚科技投资集团总经理徐斌说。

据介绍,三亚星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度,是指在三亚市辖区内,消费者在涉旅消费过程中与涉旅星级商家经营者发生涉旅消费纠纷后,在规定的受理范围和条件下,应当对消费者进行旅游服务质量赔偿的情况下,利用“三亚放心游”平

快:赔付先行一步

台快速处理旅游投诉,由三亚市星级旅游投诉先行赔付资金池内资金先行赔付给消费者,再向被投诉的星级商家进行追偿的投诉处理办法。

当看到16671元退回到个人账户,即使是冻结状态,游客郭女士心里也觉得踏实。“应退款项在半个小时就转至个人账户冻结,令我更惊喜的是,我第三天就收到了商家的退款,随后冻结资金也被收到资金池。”谈起“先行赔付”机制的效率,郭

女士竖起了大拇指。

“游客的投诉在证据链真实充分、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。先行赔付资金为冻结资金,不可进行支付或转移。同时‘三亚放心游’平台将会把投诉情况经12345热线移交执法部门办理,如认定为商户责任,则解除资金冻结状态,游客可自行提取使用;如非商户责任,则先行赔付资金自行回笼至资金池。”徐斌说。

便:线上即可提交

不久前,游客罗女士抱着试试看的心态,在“三亚放心游”平台进行投诉,很快就得到回复。原来,她参加的由婚拍公司赠送的出海一日游,游艇企业未告知有二次消费,她认为其有诱导消

费行为,游玩体验不佳。

“三亚放心游”平台根据罗女士提供的资料,判断其符合先行赔付要求,随后将相应款项1340元转至罗女士个人账户冻结,并将工单派至相关部门进行处理。

经过协调,商家与罗女士达成一致,同意退款500元,冻结资金也收回资金池。“方便!”当被问及使用感受,罗女士脱口而出。

“目前,三亚已将‘先行赔付’资金池扩充至1000万元。当游

客在三亚星级商家消费时遇到纠纷,可以通过‘三亚放心游’平台线上提交相关证据,在证据链真实充分、索赔法律依据明确的情况下,相应账款30分钟内就会进入消费者的账户冻结。”徐斌说。

全:商家覆盖多类

在“三亚放心游”平台,“星级商家”一栏引起游客李莉的关注。点击一看,商家的简介、营业时间、地址等信息依次显示,用户还可以通过商家类型进行查找。“有了这份指引,我在三亚消费更加安心。”李莉说。

三亚星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度实施以来,该市积极引导全市酒店、景区、民宿、旅行社、海鲜餐饮、婚纱摄影、水果店铺、交通运输、旅游购物等涉旅商户入驻“三亚放心游”平台,推动先行赔付在更多

涉旅消费场景实现覆盖,打响“三亚放心游,放心游三亚”金字招牌。据统计,截至10月16日18时,三亚放心游保障名录内商户在线总量达96695家,已基本实现吃住行游购娱等涉旅消费场景全覆盖。

“三亚放心游”平台星级商家主体由“1+N”涉旅企业构成。“1”指由三亚市旅文局、市场监督管理局、综合行政执法局、商务局联合评定的“诚信经营 放心消费”企业;“N”指三

亚旅游服务商家、A级旅游景区、星级旅游饭店、乡村民宿(金、银、铜)、婚纱摄影企业(五星级、四星级、三星级)、海鲜餐饮企业(五星级、四星级、三星级)等。

“三亚鼓励商家诚信经营、用心保障消费者权益。”三亚市旅游和文化广电体育局局长陈震旻说,三亚积极发挥行业协会作用,将是否入驻“三亚放心游”平台以及落实“先行赔付”作为行业先进评选、行业自律监管、行业营销推荐

的重要参考,发挥正向激励引导作用,提升企业参与的主动性和积极性。

此外,三亚制定了《三亚市旅游消费投诉先行赔付工作实施细则》,发布三亚放心游平台五星评价体系(试行版),对三亚放心游平台商户进行分级分类管理,健全长效监管机制,对不同星级企业采用相应正向激励和反向惩戒措施,擦亮三亚放心游品牌,推动先行赔付服务规范化、标准化健康持续发展。

(本报三亚10月17日电)

温馨提示

消费遇到纠纷,游客可以登录“三亚放心游”微信公众号,点击“投诉理赔”栏目,按照界面提示提交相应证据材料。消费者提供的证据材料包括但不限于真实姓名、身份证号、旅游合同及其附件、行程表、购物订单发票或服务单据、付款记录、诊疗记录、视频照片等证明材料,证明其合法权益受到损害,并对相关材料的真实性、合法性负责。

↓尾波冲浪爱好者在三亚后海村皇后湾海面上“驰骋”。
本报记者 武威 摄



众多游客在三亚湾海域乘坐游艇,体验亲水运动。 本报记者 袁琛 摄

三亚推广林下食药菌仿野生栽培示范种植,将生态优势转化为经济优势

“借绿生金”助力乡村振兴

■ 本报记者 黄媛媛

10月17日,阳光洒在三亚海棠区赤田水库附近的橡胶园,映出斑驳的树影。林下,6亩平整成形的地块内土壤微湿,一垄垄食药药用菌长势喜人,在暖阳照射下闪现出亮眼的光泽。

“9月中旬种植,现在第一茬猪肚菇已经开始采收,每亩产出预计可达2000斤—5000斤,按照目前鲜菇市场价格计算,每亩收入可达1万元—4万元。”国家食用菌产业技术体系优质栽培生理岗位团队骨干科学家、南京农业大学生命科学学院副教授任昂透露,团队在实地调研赤田水库橡胶的林地地形、土壤等要素的基础上,因地

制宜选取灵芝、虎奶菇、猪肚菇、大球盖菇等食药药用菌进行仿野生栽培技术示范,为海南利用林地发展菌菇种植产业进行示范探索,“借绿生金”助力乡村振兴。

看上赤田水库附近的这块橡胶园,任昂团队是有考量的。赤田水库是三亚市重要的饮用水源地,占全市城市供水量50%以上。然而其水质易受芒果等二级保护区内种植的作物施用化肥农药污染。

“我们重点推进水库二级保护区农业面污染治理,先后采取了释放天敌,安装太阳能灯杀虫,增施生物有机肥、生物炭,芒果林下种植低矮柱花草提高土壤拦截固持能力等系列措施,同时免费发放榴莲蜜种苗替代芒

果种植,引导果农开展林下食用菌种植等,调整种植结构,更好地实现源头减量。”三亚市农业农村局工作人员陈文传说。

“林下套种食药药用菌能为当地农民新增一份不错的收入,但食药药用菌对化肥农药很敏感,农户开展林下种植时必须减少对经济林的用药,这也引导了当地群众主动开展绿色种植,积极参与水源地生态环境保护,实现生态经济双丰收。”任昂说。

好事要办好,科技助力少不了。为了让当地村民放心参与发展林下经济,任昂团队打出了一套组合拳。

首先,确定种什么。在前期对10个热带食用菌品种筛选的基础上,最终团队确定选取4个适合海南气候、

土壤环境和抗虫能力较好的品种开展示范种植。

其次,确保有销路。团队选取的4个种植品种既有适合鲜菇销售的猪肚菇、大球盖菇,也有以干品销售的灵芝、虎奶菇,鲜品和干品品种搭配种植,降低市场滞销风险。

再次,调动农民积极性很关键。在反复实验基础上,团队最终确定了“灵芝不脱袋覆土栽培、虎奶菇脱袋覆土栽培、猪肚菇脱袋覆土栽培以及不脱袋覆土栽培、大球盖菇覆土栽培”等6种栽培模式,科研人员“手把手”教授种植、水分管理和病虫害防治,同时还聘请了当地村民作为技术员参与田间管理,跟班学技术。

每天下午4点左右给蘑菇浇水,

在伞盖下3厘米处剪切,灵芝的孢子粉要及时收取……聊起猪肚菇的种植,海棠区南田农场东风分场继光队村民覃世欢娓娓道来。“家里的8亩芒果林改种了榴莲蜜,来菇园务工不仅每月能有4000元收入,还能学技术,掌握技术后我就准备在自家果园里试种蘑菇。”覃世欢说。

“虫害是海南发展林下食药药用菌产业的制约因素,我们将持续开展热带食药药用菌品种选育,力争培育出更多抗性好、活性成分高、适宜当地种植的好品种,让当地村民用好闲地、闲时、闲力,新增加一部分收入,让生态优势转化为经济优势,提升农业产业综合效益。”任昂表示。

(本报三亚10月17日电)

三亚发出首张对外劳务合作经营资格证书

本报三亚10月17日电(记者李梦楠)10月17日,三亚市商务局为三亚天胜国际商贸有限公司颁发对外劳务合作经营资格证书,这是自2021年省级行政管理事项委托下放以来,三亚签发的第一张对外劳务合作经营资格核准证书,标志着该市对外劳务合作服务迈上正规化、市场化、专业化的新台阶。

据悉,接到该企业申请后,三亚市商务局认真研究梳理对外劳务相关部门及有关政策规章,安排专人对接,指导企业准备申报材料,辅助企业完成经营范围变更,指导企业顺利完成300万元对外劳务风险处置备用金的足额缴存。

据了解,三亚天胜国际商贸有限公司是中国路桥工程有限责任公司的全资子公司,注册地位于三亚崖州湾科技城,是园区2022年重点引进的龙头企业。“我们在海外劳务人员输出方面有着丰富经验,企业将在三亚开展对外劳务工作,进一步把央企经验带入海南,为推动海南基础人才建设提供有力支撑。”三亚天胜国际商贸有限公司相关负责人说。

“首张证书的颁发是三亚人才海外发展落下的先行一子,也是助力推动高水平对外开放的有力举措,为推动高质量发展贡献力量。”三亚市商务局相关负责人表示,该局将进一步加强与重点园区的紧密合作,聚焦市场主体和人民群众新期盼,持续深入做好企业服务保障,不断夯实优化营商环境工作基础,助力三亚经济高质量发展。

首届全国动力伞冠军赛在三亚举行

本报讯(记者徐慧玲)近日,2023年首届全国动力伞冠军赛在三亚海棠湾举行,此次比赛为期4天,赛事总奖金为15万元。来自河南、河北、湖北等省市的42名运动员在海棠湾上空比试身手,一展英姿,领略鹿城的旖旎风光。

本次赛事设单人伞和双人伞两类,采用累计得分制。单人组设置3个比赛项目,决出第1名至第6名;双人组设置2个比赛项目,决出第1名至第3名。值得一提的是,此次双人伞首次被纳入国家级竞赛。

在国家体育总局航空无线电模型运动管理中心运动二部副主任丁慧看来,三亚拥有得天独厚的低空旅游资源,具有推广低空飞行体育赛事的优势,也将进一步推动全民健身运动发展。

动力伞,也称动力滑翔伞,是一种风靡世界、具有高科技含量的航空运动,主要由伞翼与发动机两大部分组成,动力伞的竞赛项目具有很强的技术性和观赏性。此次竞赛项目有精准、经济、领航3大类。

此次赛事由国家体育总局航空无线电模型运动管理中心、中国航空运动协会主办。

首届三亚国际婚纱时尚周将于12月举行

本报三亚10月17日电(记者李艳玖)10月16日,2023首届中国三亚国际婚纱时尚周新闻发布会在cdf三亚国际免税城举行。海南日报记者从发布会获悉,该时尚周将于12月2日至6日在三亚举行。

活动共计12项内容,包括2023首届中国三亚国际婚纱时尚周暨全球著名婚纱品牌开展幕式、2023全球著名婚纱品牌交易展、2023全球婚纱趋势与发展论坛、“三亚之夜”盛典颁奖仪式、全球婚纱品牌三亚首店对接考察商务洽谈、全球婚纱品牌支持原创《三亚宣言》启动仪式等。

据悉,2023首届中国三亚国际婚纱时尚周将邀请20多个知名品牌参与,带来全球新款婚纱首发,展现独特的时尚魅力。

据统计,2023首届中国三亚国际婚纱时尚周将集结20多家全球知名婚纱时尚品牌在三亚进行商务洽谈、展览展示等,争取推动20多家全球知名婚纱品牌商家后续在三亚进行新品首发、首秀、新开首店,努力在婚品消费领域开拓创新,补齐短板,把三亚打造成为世界知名的婚庆旅游、婚品购物和时尚消费度假目的地。

一男子三亚溺水 救援人员紧急救助

本报讯(记者李梦楠)日前,一名65岁的男子独自到三亚湾海域游泳溺水,三亚鹿城救援服务中心4名队员紧急救援,经过2分钟的抢救,目前该男子已送往医院救治,脱离生命危险。

当日11时25分许,有人在海月广场发现一名游泳者在离岸6米左右的海域面部朝下,无肢体动作。得到消息后,救援服务中心海月站的4名队员立即赶往现场,他们将溺水者拖带上岸,就地进行心肺复苏急救,同时拨打120到场救护。经过2分钟的紧急施救,溺水者逐渐恢复心跳和自主呼吸。120急救车到达现场后,4名队员配合医护人员将溺水者抬上担架,转运到医院进一步观察救治。

据悉,此次实施救援的三亚鹿城救援服务中心受天涯区应急管理局委派,在海月、海虹、龙兴、迎宾馆和马岭海滩等5处保障站开展三亚湾常态化防溺水救援保障服务。近年来,为保护好市民游客的生命财产安全,三亚持续加强海上岸线巡逻、防溺水安全常识普及、急救技能培训推广和海上救援的宣传教育等,为市民游客提供安心、舒心、放心的旅游服务。