

打好旅游市场综合整治“组合拳”，护航旅游市场安全有序 在海南过“五心级”假期



从香港启程的「名胜世界壹号」邮轮搭载游客抵达三亚，王将就摄

2023年海南接待国内外游客9000.62万人次，实现旅游总收入1813.09亿元，分别同比增长49.9%和71.9%，较2019年分别增长8.3%和71.4%。海南旅文市场复苏，继续擦亮旅游品牌给海南文旅部门提出了更高要求。近期，海南省旅游和文化广电体育厅和省直相关部门主动作为，提前部署，切实加强旅游市场综合整治工作，确保广大游客在海南度过开心、放心、舒心、暖心、安心的“五心级”假期。

高位统筹协调 | 强化执法力度

省委省政府高度重视旅游和文化市场监管工作，1月26日，我委召开省政府专题会议，专题研究和部署2024年春节假日旅游和文化市场综合监管工作，要求各成员单位和市县要高度重视旅游市场综合整治工作，加大执法监管工作力度，坚持严的势头打击旅游市场乱象，保持旅游市场平稳有序。

省旅文厅调整优化厅领导分工，加强行管处监管力量，配齐配强执法局领导，以省旅游综合执法的名义统筹各成员单位和市县加大旅游市场综合监管，先后印发《海南省旅游文化市场专项督察

查工作方案》《海南省旅游市场专项整治行动方案》《落实调度会精神快速行动通知书》《关于做好旅游购物场所消防安全工作的通知》等。1月29日省旅文厅举行誓师大会，向三支突击队授旗，全面进入春节假日市场监管状态，全面部署市场综合整治工作，持续保持市场整治高压态势。

省旅文厅在春节前开展为期1个月的快速打击行动，坚决打击“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务和针对候鸟人群的“包厢购物”等市场乱象，取得了阶段性成效。截至目前，共

正式立案14宗，移交公安3宗，正在办理17宗，即将下达《行政处罚事先告知书》17份（罚没共60.9万元）。其中拟吊销9家旅行社的业务经营许可证；拟对1家旅行社罚款10万元、停业一个月；拟吊销3名导游人员导游证；拟对8名导游各罚款2000元，停业1个月。将其中15家存在安全隐患以及封闭场所讲解诱导购物的购物店列为首批不合格供应商，严禁旅行社安排团队参观购物，全省违规旅游购物店现基本关门停业，基本上铲除了零负团费存在的土壤，旅游市场环境得到全面净化。

健全信用体系 | 创新监管机制

在全省总结推广三亚“三个一”+“云监管”+“红黄牌”信用监管新模式，推进旅游消费投诉先行赔付机制在全国率先实现省域全覆盖。“海南放心游”平台目前入驻商家超23.6万家，承接投诉总量1682宗，有效保障了市民游客的旅游消费权益。在“海南旅游诚信平台”对6000多家涉旅企业建立信用档案，以旅游投诉信息作为信用等级评定的重要指标，推进建立旅游市场主体红

黑榜信用管理制度，定期在阳光海南网和南海网进行公布。会同市场监管、营商环境部门和行业协会对严重失信主体开展联合惩戒。

省旅文厅全力打造创新监管机制，制定《海南省涉海涉空体育运动项目安全管理暂行办法（试行）》，指导三亚、万宁等市县出台《三亚市促进低空旅游发展暂行办法》《三亚市水上旅游项目促进和管理办法》《万宁市水上运动行业管理办

法》等文件，加强对旅游新业态的监管。印发《加强旅游文化广电体育社会组织建设和管理措施》，规范社会组织申请办理流程，健全社会组织考核和监督机制。印发《关于打击不合理低价游的措施》，开展“不合理低价游”专项整治行动，严厉打击“填坑团”，诱导、欺骗、强迫购物等各类违法违规行为。委托专业第三方机构，对市县市场整治效能和服务质量进行评估，公正检验市县监管成效。

多措并举 | 保障旅文市场平稳有序

为进一步规范全省旅游市场秩序，大力营造安心、舒心、放心的海南旅游消费环境，省旅文厅将采取以下措施保障今年春节假日旅游和文化市场平稳有序。

加强市场监管。一是分片包干、巡查督导。省旅文厅将以省旅游综合执法的名义统筹省市场监管局、省交通运输厅、省公安厅等成员单位采取分片包干的形式，组成3个督导组深入市县驻点

检查指导、督查督办、明察暗访旅游市场秩序、服务质量和安全生产，实现监管全覆盖、部门全联动，服务保障春节假日旅游市场。二是驻点督导、游动暗访。省旅文厅在节日中组织3个督导组、3个执法检查组，动态巡查旅游市场，及时进行查处；安排3个暗访组，以游客身份暗访重点地区旅游市场，及时发现线索。三是加强检查、及时惩治。各市县加强旅游市场巡查，严打不合理低价游，严查旅游合同，严管购物场所，综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大对违法违规行为的惩处力度。

加强安全检查。省旅文厅对旅游景区、酒店、民宿、潜水、漂流、滑翔伞、高空跳伞运动等重点领域、重点场所开展旅游安全隐患排查和整改工作。各市县落实属地管理职责，迅速组织相关职能部门对旅游薄弱环节开展拉网式检查，切实消除安全隐患，组织相关部门落实行业管理责任，应急管理部门深

入宾馆、景区、购物场所等旅游重点区域，排查安全隐患。

提升服务质量。省旅文厅围绕《海南旅游业高质量发展三年行动计划（2024—2026年）》指导相关部门和旅游企业，丰富优质旅游和文化产品供给。各市县按照标准化、规范化、精细化以及个性化的要求，督促文旅企业规范经营活动。引导发挥社会监督员作用，推行“旅游服务质量承诺”制，畅通游客投诉渠道，及时发现和处理旅游市场秩序问题。各市县建立正面的友善、诚信、包容、暖心的市场氛围，开展多层次、全方位的旅游营销活动。

严格值班值守和妥善处置投诉。严格执行24小时值班和领导带班制度。高度重视旅游投诉，做到“有诉必应、有案必查、有查必果”。旅游投诉电话是12345。充分发挥旅游投诉先行赔付机制作用，对符合赔付条件的投诉，要高效、快速、便捷进行先行赔付。指导各旅游企业设立旅游咨询、投诉服务平台，确保旅游投诉服务电话24小时有专人接听和处理。

省旅文厅有关负责人，将用心、用力、用智做好旅游和文化市场综合整治工作，确保广大游客在海南度过开心、放心、舒心、暖心、安心的“五心级”假期。（撰文/刘小茵）

海南查处8起涉旅违法违规案件

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，重拳出击，近期查处了一批涉旅违法违规案件，现曝光如下：

案件一 海南旅总国际旅行社有限公司组织旅游活动，未与旅游者订立书面旅游合同案

海南旅总国际旅行社有限公司组织游客赴云南旅游，未与之订立书面合同，依据《海南经济特区旅行社管理规定》第三十六条之规定，2023年11月6日，海南省旅游和文化广电体育厅对该公司处没收违法所得3750元，责令停业整顿10日，并处罚款3万元的行政处罚；对该公司责任人员处罚款2000元的行政处罚。

案件二 王某未经批准，擅自经营高危险性体育项目（潜水）案

王某未经批准，擅自经营高危险性体育项目（潜水），依据《经营高危险性体育项目许可管理办法》第二十六条之规定，2023年9月4日，三亚市综合行政执法局对此人作出罚款3万元的行政处罚。

案件三 海南万池汇泳池经营管理有限公司不再符合条件仍经营该体育项目（游泳）、未将社会体育指导人员（游泳）和救助人员名录及照片张贴于经营场所醒目位置一案

海南万池汇泳池经营管理有限公司取得许可后，不再符合本办法规定条件仍经营该体育项目（游泳）和未将社会体育指导人员（游泳）和救助人员名录及照片张贴于经营场所的醒目位置，依据《经营高危险性体育项目许可管理办法》第二十七条、第二十八条之规定，2023年9月4日，儋州市综合行政执法局对其处罚款3万元，没收违法所得550元的行政处罚。

案件四 陈某驾驶游艇出航未按规定报备案

2023年11月7日，公安机关在万宁市坡头港海域附近巡查时发现一艘游艇正在行驶靠岸，经检查发现该船驾驶员陈某，驾驶游艇未按规定报备出航，存在游艇出航未报备这一违法行为。公安机关根据《海南省沿海边防治安管理条例》第四十条第四款之规定，对陈某作出处罚款500元的处罚。

案件五 唐某英无证驾驶机动车案

2023年11月1日，公安机关在万宁市万城镇小海附近巡查时发现唐某英存在无证驾驶机动车的违法行为。公安机关根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第六十四条第一款第二项之规定，对唐某英行政拘留十日并处罚款500元的处罚。

案件六 吴某英扰乱公共秩序案

2023年11月13日，公安机关在三亚湾开展巡查时发现吴某英对游客进行追赶拍照，在未向游客提前告知的情况下向游客收取费用，构成扰乱公共秩序的违法行为。公安机关根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十三条第一款之规定，对吴某英处罚款200元的处罚。

案件七 苗某星扰乱公共场所秩序案

2023年10月30日，苗某星在三亚市凤凰国际机场到达口7号门附近非法揽客，构成扰乱公共场所秩序的违法行为。公安机关根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十三条第一款第二项之规定，对苗某星处罚款200元的处罚。

案件八 丁某扰乱公共场所秩序案

2023年9月19日，丁某在三亚市海棠区藤海社区藤海一巷口以围堵拦截的方式向游客进行非法揽客，严重扰乱公共场所秩序，构成扰乱公共场所秩序的违法行为。公安机关根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十三条第一款第二项之规定，对丁某处以行政拘留五日的处罚。



在三亚海昌梦幻不夜城飞行营地，众多市民游客乘坐观光直升机，体验空中俯瞰海棠湾美景。王将就 摄



三亚市市场监督管理局大东海所工作人员在吉阳区大东海景区附近的海鲜店内，对商家诚信经营、“一户一码”及海鲜经营相关规定落实情况等进行监督检查。王将就 摄



在海南槟榔谷黎苗文化旅游区甘什村文化体验区，游客体验传统民居生活。王将就 摄



五指山市水满乡毛纳村。方山 摄



海南环岛旅游公路山钦湾段景色迷人。方山 摄

海南发布4起旅游纠纷典型案例

1月30日，海南省旅游和文化广电体育厅公布4起旅游纠纷典型案例，以警示涉旅市场主体和从业人员守法诚信经营，共同营造良好的旅游市场环境。扫描二维码查看具体案例。

