

冬季嗨玩海南

# 三亚多措并举规范旅游市场秩序,优化旅游环境 安心游鹿城 舒心享假期

海南日报全媒体记者 李梦楠

对一座城市从陌生到有好感,需要多久?在三亚,来自北京的游客王女士仅用了半天。

不久前,王女士在三亚一家酒店办理入住后,发现房间质量不符合预期,随即要求退房退款,被拒后,她在“三亚放心游”平台提交了投诉,希望相关机构介入处理。

“我以为要‘扯皮’好久,没想到过了几分钟就有工作人员联系我。”王女士说,确认情况属实后,她就收到了先行赔付的548元。“处理的速度快,态度也好,这让我对三亚的旅游服务印象非常好。”王女士欣慰地说。

让三亚之旅成为游客心中的美好、放心之选,三亚不仅加快对事后投诉的快速响应,更尽力做好“前半

篇”文章,全力规范旅游市场秩序。

“我们上线推广‘三亚放心游’平台,目的正如它的名字,让游客在三亚玩得开心,游得放心。”三亚科投集团相关负责人介绍,目前,三亚已将“先行赔付”制度资金池扩充至1000万元,“放心游”保障名录内商户总量超11万家,已基本实现“吃、住、行、游、购、娱”等涉旅消费场景全覆盖。

在三亚第一市场,来来往往的游客精心挑选着海鲜,尽情品味着三亚的鲜香风味。

繁华热闹背后,离不开市场监管人员的守护。

“小到一个个标识牌,大到复杂的市场交易数据监测,都是我们关注的重点。”这段时间,三亚市市场监督管理局天涯分局红旗市场监督管理所副所长王浩达带着队员们加大明察

暗访力度,发现苗头性问题就主动出击,及时制止和纠正不规范经营行为,从源头消除违法隐患。

在王浩达看来,放心的消费环境,还需要商家的积极参与。

目前,三亚全面推进“放心消费在海南”活动,通过“商家承诺+全民监督+智慧监管”,对商家进行星级动态评估,以商家承诺倒逼行业自律,为消费者提供优质消费指引,营造更加放心的消费环境。

景区内,联合执法人员对商家的商品质量进行检查,公安人员维持现场秩序,旅游部门的工作人员用温和亲近的方式向游客了解消费体验……除了市监部门,公安、旅文等部门也积极参与到对旅游市场的监管中来。

多部门联合执法,打好监管组合拳,联合查处并曝光多起典型海鲜

“偷换材料”、短斤缺两等案件,形成有力震慑。同时,三亚市场监督管理局强化“市局+分局”联动监管,累计下达《责令改正通知书》100余份,形成强大的监管合力,不断净化市场环境,各类不规范经营现象得到有效遏制。

在严管市场的同时,三亚也积极倡导文明旅游,组建三亚综合行政执法局白鹭女子执法队,通过教育劝导、文明执法的方式,引导游客和商家共同维护良好的旅游市场秩序,让更多的人放心游三亚。

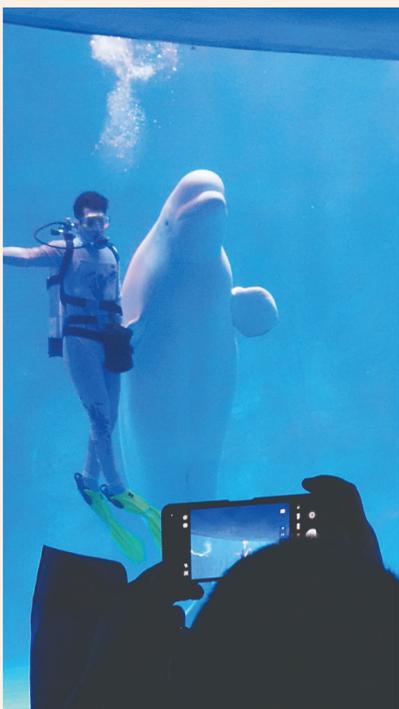
三亚市旅文局相关负责人表示,接下来,三亚将持续做好强化旅游市场监管、维护旅游市场秩序、保护消费者权益等工作,进一步提升旅游服务质量和游客满意度,擦亮“三亚放心游”招牌。

(本报三亚1月21日电)



春节临近,游客来到三亚度假,尽享暖阳阳光。通讯员 袁永东 摄

## 园区顶流 引客花式互动



海花岛海洋王国白鲸表演吸引游客观看。海南日报全媒体记者 吴心怡 摄

海南日报全媒体记者 吴心怡

悠扬的背景音乐响起,优雅的“明星”在水中翩翩起舞;相隔一块玻璃,游客纷纷举起手机拍摄它的身影——1月20日,儋州海花岛旅游度假区海洋王国内游人如织,会“跳舞”的白鲸成为园区内的“顶流”。

“这是我第一次见到白鲸,感觉它们都很聪明!”看完白鲸表演,5岁的小游客奇奇激动地让爸爸为他拍下和白鲸的合影。在爸爸妈妈的催促下,奇奇依依不舍地离开白鲸“朋友”,来到冰川欢乐剧场,观看精彩的互动演出。在观众的起哄声中,浪漫的海狮亲吻了游客的脸颊,活力四射的海豹顶着皮球转圈,憨态可掬的模样引起观众连连欢呼。

“爸爸,海豹高还是我高?”“妈妈,北极熊都吃什么?”海洋王国内,奇奇问题一个接一个,他仿佛走进了一本“海洋百科全书”,认识了许多海洋生物。“他平时很喜欢看海洋方面的书籍和动画片,我们就想带他过来看看真实的海洋动物。”奇奇的妈妈何莉表示。

海南日报全媒体记者注意到,海洋王国内以亲子游客居多,孩子们不仅对白鲸、海狮、海豚等“海洋明星”的表演感兴趣,还会认真学习园区中随处可见的科普知识,增进对海洋的了解。

“白鲸、海狮海洋萌宠的表演都很受欢迎,热带雨林区的鹦鹉表演也很热门,每次表演观众几乎都站满场地。”海洋王国热带雨林区一名工作人员介绍。

春节将至,海花岛迎来旅游热潮。为迎接八方来客,海花岛推出“金蛇舞海花 寻味中国年”活动,与各地游客共庆蛇年春节。1月29日至2月4日,海洋乐园中的萌宠还将换上喜庆拜年服,与游客亲密互动;白鲸、海豚、海狮三大表演也将迎来升级,为游客带来更加新颖愉快的体验。(本报那大1月21日电)

## 咖啡游民 泡在澄迈寻香



1月19日,游客在福山咖啡文化风情小镇享受悠闲时光。海南日报全媒体记者 高懿 摄

海南日报全媒体记者 高懿

1月19日,坐在南洋海岸咖啡馆窗前的北京游客张晓芬,透过一道阳光,仔细品味着手中这杯飘香的福山咖啡,深褐色的咖啡液上飘着一层油脂。

这是张晓芬在澄迈体验的第五家咖啡馆。“是我心中的味道。”张晓芬说,这杯咖啡对她而言,既熟悉又陌生。

说熟悉,张晓芬是重度咖啡爱好者,家中购置了国内外各个品牌、种类的咖啡豆数十种,其中来自澄迈的福山咖啡豆就有五袋,还有各类挂耳、速溶的福山咖啡。

说陌生,这是她第一次来到澄迈,品尝原汁原味的福山咖啡。

张晓芬一进入福山咖啡文化风情镇,浓郁的咖啡香气扑面而来,整个小镇的设计都充满咖啡的气息,一个标志性的咖啡杯矗立在小镇中心,非常有文化标识感。

“福山咖啡虽然入口苦涩,但有回甘,总有一种让人安心的味道。”张晓芬这次来澄迈,也算是圆她这位“咖啡游民”的一场寻香之梦。

“咖啡游民”是张晓芬给自己的定义,她喜欢通过一杯咖啡,开启一段旅程。

而张晓芬与福山咖啡的缘分,始于2023年的澄迈一场对外推介活动上。当日,张晓芬恰巧在周边,便进去一探究竟,没想到,除了各类美食外,福山咖啡令她很是“上头”。

“那次以后,我便计划着来澄迈旅游,却总因繁忙的工作,一再推迟。”张晓芬告诉记者,2023年之后,她还搜罗各种跟福山咖啡有关的咖啡豆、文创等产品,2025年初,她决定要来福山喝上这杯“歌碧歌”。

今年1月,澄迈举办海岛音乐节,张晓芬喜欢的乐队也参与演出。

“我是万能青年旅店乐队的粉丝,来澄迈既能享受动感音乐,也能享受咖啡生活,还能留下来深度游玩,一举多得。”张晓芬展示出手手机相册中的多张咖啡照片告诉记者,今天的南洋海岸咖啡馆是在福山咖啡文化风情镇打卡的第五家咖啡馆,极具南洋特色的装修风格给她留下深刻印象。

“这里的每一家店的特色都不一样,有的是轻奢风,有的古香古色。”在张晓芬看来,福山咖啡文化风情镇的建筑风格独特,移步换景,总是看不腻。

而在福山咖啡文化风情镇泡着的几天,张晓芬除了打卡一家家独具特色的咖啡小馆外,还在咖啡综合体验中心,体验烘焙咖啡豆、手冲咖啡的快乐。

“我打算给北京的朋友们带些咖啡豆和特色文创产品,新的一年,一起沾沾‘福气’。”张晓芬说。“老板,续杯!”张晓芬的招呼声响起,此次的旅程虽即将结束,但也会成为张晓芬下一次寻香之梦的开始。(本报金江1月21日电)

## 机车骑士 携上同好重游



1月20日,冯彬(左一)一行三人即将启程。海南日报全媒体记者 高懿 摄

海南日报全媒体记者 高懿

1月20日8时从海口出发,11时抵达海南环岛旅游公路文昌木兰湾段,中午去一家“宝藏”饭店吃好吃的,晚上在万宁过夜……在冯彬的旅途中,每天的计划都满满当当。

当天中午抵达木兰湾后,冯彬摘下头盔甩了甩头发,迎着阳光来了张自拍,又对爱车连拍多张。

“这趟旅行算是我的回忆之旅。”冯彬说,2021年他在三亚一所高校结束学业后,回到老家东莞当了一名老师。

这次趁着寒假,再次启程回到这片曾经学习生活过的地方。冯彬将首站放在文昌。

“我向往这片大海,更享受骑车时迎着阳光的放松时刻。”冯彬说,海岸线旁的大型风车、航天发射场以及农家美食都让他无比想念。

“一路骑来,多个观景点、旅游点都设置公厕、休憩小站等旅游配套,方便各类游客旅途休憩。”冯彬说。

此次骑行文昌,冯彬还有一个念想,就是骑到冯坡镇的阳光饭店吃饭。

“阿姐,还记得我吗?之前我在这附近过夜,也是在您家吃的饭。”“记得,这么帅当然记得。”刚进门,冯彬便热情地和老板打着招呼。

冯彬轻车熟路点好了自己喜欢吃的菜,随后便拿出手机拍摄记录。

“和以前的味道一样,是我记忆中的感觉。”冯彬回忆说,2024年,他和同学第一次自驾来文昌,就住在冯坡镇附近,通过摩友的口口相传,才得知这一“宝藏”饭店。所以再次来到文昌,舌尖上的回忆他不想错过。

除了美景、美食外,冯彬的这次旅途也并不孤单。

过海前,在徐闻县的一处加油站,冯彬遇到了两名和自己旅途计划相契合的佛山摩友。

谈起双方的相识,三个大男人却有些腼腆。

“其实,摩友间的相识很简单。”其中一位摩友大舟说,只需一眼和一只竖起的大拇指。

“只需一眼,是因为我们都拥有着相同的爱好,这辆摩托车便是最好的证明。每当摩友见面,格外亲切。”大舟说,每次在路上遇到摩友,总有说不完的话、聊不完的天,等到互相道别的时候才发现,时间已经过了许久,“也许这就是自驾路上的魅力所在吧!”

最美的风景还在路上。冯彬还计划前往环热带雨林国家公园旅游公路,打卡不一样的风景。“出发!”简单休整后,一行三人又马上启程,迎着光前往下一站。(本报文城1月21日电)

服务 暖心

## 三亚公交站牌 新增俄语标注

本报三亚1月21日电(海南日报全媒体记者郭畅)1月21日,记者从三亚公交集团获悉,为了让俄罗斯游客在三亚出行更加便捷,三亚公交集团紧跟需求,全面升级了跟俄罗斯游客日常生活出行紧密相关的大东海广场、夏日百货、吉阳市场、西岛、亚龙湾森林旅游区等76个公交站牌信息,特别加入了俄语标注。

21日下午,记者在三亚大东海广场的公交车站看到,俄罗斯游客很顺利地根据站牌的俄语标注,乘坐公交车前往亚龙湾森林旅游区。“为三亚点赞,这样很方便!我们不容易坐错车或坐过站。”俄罗斯游客安娜说。

不仅如此,如今,三亚主要商圈周边的店铺也贴心地加上了俄语标识,中俄双语标牌和俄语标签几乎随处可见,为来自俄语地区的游客在购物和休闲时提供了极大的方便。

“三亚公交集团一直致力于为乘客提供贴心、便捷的服务,多年来组织司乘人员进行俄语培训,方便和俄罗斯游客进行沟通。此次俄语标注公交站牌的上线,不仅体现了我们对俄罗斯游客的关注和尊重,也展现了三亚作为国际旅游城市的开放与包容。”三亚公交集团相关负责人表示。

消费 放心

## 海南开展旅行社经营 资质专项检查 不符合许可条件的旅行社将被注销

本报讯(海南日报全媒体记者刘晓惠)近日,省旅游和文化广电体育厅发布通知,为进一步规范我省旅行社经营行为,该厅拟对全省旅行社经营资质进行专项检查。此次专项检查将于3月15日前分两个阶段进行。

此次专项检查的目标是全面排查我省取得经营许可的旅行社、旅行社分社、营业网点,对违法违规旅行社依法进行查处,对不符合许可条件的旅行社予以注销。

专项检查第一阶段是全面开展合法性核查,将于1月23日前完成。各市县旅文局将督促辖区内所有旅行社依法完善“全国旅游监管服务平台”基础信息,大力推行使用旅游电子合同;在全国旅游监管平台上逐个核查辖区内各旅行社(含分社)的质保金存单、银行担保函或旅游服务质量保证金保险保单;对责任险保额不足、责任险过期未及续缴的旅行社,将正式通知责令改正。

专项检查第二阶段是强化检查结果运用,将在3月15日前完成。根据核查情况,将对涉嫌违法的旅行社,各市县旅文局将及时通知责令限期整改。为确保专项检查结果运用,规范旅游市场秩序,对拒不改正的旅行社,将依据相关条例依法处罚。