



国家旅游局联合公安部、工商总局出重拳整顿暑期旅游市场

打击非法经营旅行社业务

本报讯(记者 胡拥军)记者从三亚市旅游委获悉,近日,国家旅游局办公室下发《关于开展全国旅游市场秩序综合整治“暑期整顿”的通知》,通知指出,为保持旅游市场整治高压态势,确保市场秩序持续向好,根据旅游市场监管工作整体部署,国家旅游局联合公安部、工商总局于暑期在全国范围内继续开展旅游市场秩序综合整治行动,即“暑期整顿”。其中7月3日—8月6日为集中整顿阶段,8月7日—8月20日为巩固提升阶段。“暑期整顿”的工作重点为打击“不合理低价游”专项行动,打击“非法经营旅行社业务”专项行动。国家旅游局成立“暑期整顿”行动领导小组,选择部分重点地区开展督查检查,并对各地组织开展“暑期整顿”工作进行监督指导。

通知要求,开展打击“不合理低价游”专项行动,按照“五个同步”的原则,进一步加大对“不合理低价游”的打击力度,紧盯价格、合同、购物等重点环节,严厉打击参与“不合理低价游”的旅行社、导游、购物店、“黑社黑导”等市场主体,并针对“不合理低价游”向出境游市场蔓延和转移的趋势,重点整治赴泰、赴日、赴中国港澳台旅游线路存在的诱骗或强迫购物、擅自增加自费项目以及境外甩团等问题。

开展打击“非法经营旅行社业务”专项行动。针对一些非旅游企业和个人利用户外俱乐部、社区社团或网上平台、公众号等方式售卖旅游线路产品,特别是一些保健品销售企业和保险企业将

组织“不合理低价游”作为促销办法的行为,联合公安、工商、网信、保监会等部门开展打击“非法经营旅行社业务”的专项行动,维护广大消费者和旅游企业的合法权益。

随着自助户外旅游的流行,一些户外俱乐部、驴友俱乐部、自驾游俱乐部、保健品销售企业、户外论坛、协会等通过微信群、QQ群等方式,非法发布旅游产品,宣传旅游线路,面向社会招徕、组织、接待市民或驴友们外出旅游,其行为违反了我国旅游法的禁止性规定。这些户外活动的旅游产品之所以吸引人,除价格低廉之外,还有很多类似于“费用AA制”、“不盈利”等噱头。据调查,不少组织者通过所谓的AA制活动牟利,从车费、餐费、住宿费、门票、安排另行付费项目或购物活动中赚取利润。

旅行社是依法成立且取得经营许可证的旅游企业,其行为是在《中华人民共和国旅游法》的规范下,承担招徕、组织、接待旅游者外出旅游的业务,对旅游者在旅游过程中的生命、财产安全承担相应责任。旅行社依法缴纳了旅游服务质量保证金和旅行社责任险(一般旅行社缴纳保证金20万元,具有出境业务的旅行社缴纳保证金140万元)分别用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用和因旅行社责任引起的游客人身伤亡、财产遭受的损失及由此发生的相关费用的赔偿。另外旅行社除了依法购买高额的旅行社责任保险外,

有的还购买了一定数额的旅意险,基本能保障旅游者在旅游过程中发生意外伤害事件时得到有效的赔偿。

户外运动俱乐部、协会等不具有经营一般意义上旅游业务的资质,与经营旅游业务的旅行社有着本质的区别,他们不具备为游客提供旅游服务的能力,更不能为游客在游览过程中的人身财产提供安全保障。另外由于大家在微信群或QQ群中使用真实姓名的并不多,故驴友们只知道群主的假名或昵称,不知道组织者的真实姓名及家庭住址。在旅游中一旦出现纠纷或意外伤害事件时,驴友们很难通过正常渠道找到户外旅游的真正组织者进行维权,各级旅游投诉处理机构对市民与户外运动俱乐部纠纷和投诉也无法受理。

旅游质监部门提醒广大游客,旅游出行时一定要选择具有合法经营资质的旅行社,并签订正规旅游合同、索要发票。注意查看旅行社是否具有《营业执照》、《旅行社业务经营许可证》等资质,不要被一些“黑社”打出的低价旅游线路所吸引。警惕打着AA制、非营利的幌子非法组织旅游业务的各类社会团体、俱乐部、协会、QQ群、微信群。

同时,旅游出行时,一定要与旅行社签订规范的旅游合同,遇到纠纷要及时咨询或投诉。消费者在旅游中所遇到纠纷不能达成和解时,应在旅游行程结束后,90日内到旅游质监部门进行投诉维权。



三亚入选境内抢手民宿城市前十名

本报讯(记者 胡拥军)近日知名旅游网站途家网发布2017年上半年民宿旅游报告,三亚荣登境内抢手民宿城市前十名,十大最热民宿商圈中三亚有3个上榜,三亚、琼海等多个市县民宿受热捧,预订天数创下国内新高,多项利好指标推动着“民宿经济”加快发展,进一步刺激旅游产品转型升级。

报告显示,2017年上半年出行旅游成为热门,受访对象中92%的人今年1至6月有出游经历,其中63%的消费者出游次数为1至3次,近四成出行者外出时间超10天。同时,数据还显示,今年上半年民宿入住率与假期呈正相关,得益于元旦、春节、清明、“五一”等假期,今年一月、四月、五月民宿入住率增幅明显。

报告发布的境内抢手民宿城市前十榜单,三亚与成都、北京等10个城市同获得抢手民宿地。在所发布的十大热门民宿商圈中,三亚的三亚湾、大东海、亚龙湾等三个民宿商圈均位列其中,此外,在民宿预订天数排名中,琼海、澄迈、陵水、三亚等多个市县民宿受青睐,其中琼海民宿以订单平均预订天数5.05天创下国内新高。

业内人士指出,与传统连锁酒店不同,民宿颇具风格特色,并非“批量式生产”式,游客在对民宿的选择上,除风景优美等因素外,更具当地特色的高品质民宿、度假别墅成为消费新宠。三亚湾区众多,周边景点丰富,三亚湾、亚龙湾等地配套成熟的商圈体验具有吸引力。

三亚涉旅企业实施旅游地方标准第二阶段工作正式启动

本报讯(记者 胡拥军)7月4日,三亚市涉旅企业实施旅游地方标准第二阶段工作正式启动。

此次实施旅游地方标准评定工作是市旅标办按照2017年三亚市深入推进旅游标准化工作及实施工作总体部署,并依据《三亚一日游服务规范》、《潜水旅游服务质量等级划分与评定》、《旅游购物点质量等级划分与评定》、《海鲜餐饮诚信经营管理评价规范》等四项旅游地方标准,对全市经营一日游服务的旅行社行业、出租车服务行业、潜水旅游服务行业、旅游购物场所、海鲜餐饮行业、近海旅游游船等六大行业共114家涉旅企业进行等级评定。9月30日前将完成这一阶段各项评定与实施工作。

此外,出租车行业、近海旅游游船行业将计划8月份开始进行检查。市文体局、市食药监局、市商局、市交通局等相关职能部门、市旅游协会、市海鲜排档协会、市旅行社协会、市潜水协会,以及市旅标办聘请的旅游标准化专家参与此次六大行业旅游地方标准的实施与评定工作。

三亚凤凰国际机场开展应急救援综合演练



旅客紧急疏散。本报记者胡拥军摄

本报讯(记者 胡拥军)7月4日上午,三亚凤凰国际机场9号停机坪上警笛声声、警灯闪烁,一架即将由三亚飞往杭州的某航班紧急进行旅客疏散,武警、公安、消防、急救等各类救援力量紧急出动……这惊心动魄的一幕是三亚凤凰国际机场2017年应急救援综合演练的现场。

当天9时30分,三亚机场问讯员接到一个匿名电话,对方威胁称MX8223航班上有爆炸物,演练正式拉开帷幕。随即,三亚机场启动应急救援状态,公安、消防、急救等单位紧急出动,立即前往指定地点,该航班也终止滑出。参演单位抵达现场后,立即开展旅客疏散、医疗准备、安全警戒、爆炸物排查、货物卸载、清仓检查等工作。经过一番细致入微的排查后,确认该消息为虚假爆炸物威胁后,公安机关立即针对此事件开展后续的调查取证工作……

整个演练过程耗时65分钟,共出动现役航空器1架,现场指挥车、消防车、医疗救护车、武警和公安车辆及地面保障车辆20余辆,参演人员200余名。在现场指挥部有条不紊的指挥协调下,各参演单位按照预案处置流程,反应迅速,处置得当,顺利完成各项演练任务。

此次演练由三亚机场联合四川航空公司、民航三亚空管站、凤凰机场公安分局等单位共同举行,结合了机场自有救援力量与地方救援力量,并邀请三亚市应急办、三亚市安监局、三亚市公安局、民航中南局、民航三亚监管局、民航三亚空管站等单位领导现场观摩和指导。

熊孩子夏令营疯狂来袭

景区特色表演受追捧



孩子们在景区认知黎族织锦。本报记者袁永东摄

本报讯(记者 袁永东 通讯员 张自敏)7月6日上午,海南槟榔谷黎苗文化旅游区迎来了一批活泼可爱的“小猴子”,身穿橙色T恤,背着“噜叭”卡通小背包四处张望,好生可爱。原来这些宝贝们,都是来自三亚香格里拉度假酒店暑期夏令营团队,特意来到槟榔谷景区体验黎苗风情,感受不一样的暑假时光。

小朋友们排成长队跟在讲解员姐姐的身后,听着关于黎族苗族的故事传说。古老的甘什村里,黎家阿哥“嗖”地一声就爬上了高高的槟榔树,孩子们张大了嘴巴,惊讶地说:“这个哥哥爬树比小猴子更快,好厉害!”年迈的纹身阿婆和手中的织锦也吸引着小朋友们,围绕在阿婆身边,用刚学会的“波隆”,热情地向阿婆们问好,活泼的模样引得阿婆们都笑了起来。

观看《槟榔古韵》表演时,虽然孩子们还不能完全明白歌舞表达的含义,但依然看得十分认真,时而为火舞的惊险而震惊,时而为被吹树叶演奏深深吸引,时而为整齐划一的打柴舞雀跃鼓掌,时而被掉入水池的苗家阿哥逗得捧腹大笑。到了午饭的时间,波隆人家餐厅的叔叔阿姨们不仅准备了好吃又好看的儿童餐,还唱了好听的山歌送给宝贝们。游览了一上午,宝贝们纷纷表示:“槟榔谷真有趣,我们要留在这里。”

据了解,海南槟榔谷黎苗文化旅游区里打柴舞、爬槟榔谷等诸多别致有趣的民俗体验项目,向来是亲子游产品线路的热门行程。

夏令营莫成“坑娃营”

章门仁

俗话说,读万卷书,行万里路。暑假到来,很多家长盘算着让孩子出去走走,见识一下大千世界。可很少有家长有大量时间陪着孩子去“浪”,怎么办?眼下,全托或者半托的夏令营越来越成为家长的心头好,既能起到让孩子增长见识的目的,也给父母减负。

在欧美国家,夏令营的历史可以追溯到19世纪,通过准军事化管理,锻炼青少年的独立能力。但在我国,夏令营还是个新生事物。随着生活水平的提高,新一代家长对孩子“见世面”的热情也水涨船高,各种主题夏令营、出国夏令营便如雨后春笋般出现了。但无论从媒体报道来看,还是我身边一些朋友的实际经历来看,“坑”还是不少。

一方面,看内容。很多游学夏令营,宣传都是怎么高大上怎么来,就是看准了家长们想让孩子游有所得的心理诉求。比如我有个朋友,去年让孩子参加了一个国际夏令营,打着“拜访国际名校”的招牌,花费不菲。结果却只是在哈佛校园里拍了个大合影,拉来两个刚来美国的中国留学生拉拉家常!

这样的例子并不鲜见,“培养孩子未来领导力”“全封闭沉浸式英文环境”……听起来高大上,实际很多是挖好了坑等家长跳。

另一方面,看组织。如果说夸大宣传还只是性价比不高的问题,但组织不得力,则可能出现安全问题。举例而言,眼下很多夏令营都开展一些小众运动,以显得比较时尚新潮,但一些夏令营的老师并不具备相关资质,况且还带着少则十来个、多则几十个孩子,出问题可是分分钟的事。据成都当地媒体报道,近年来以登山、滑雪、潜水等为主题的运动夏令营颇受欢迎,但大多数教练并不持有《高危体育项目从业证》等资格证书。给孩子挑选夏令营,可得留个心眼,不能把娃“一托了事”。

话说回来,在大多数家长没有办法陪伴孩子亲子游的大背景下,全托或者半托的夏令营确实是孩子暑期的好选择。但这一新兴市场,却必须尽快走上规范化、专业化发展的轨道。否则,孩子留在家不安全,出门更不安全。比如在夏令营已经成为暑期“标配”的美国,成立于1910年的美国夏令营协会

出台相关标准经法律认可,被指定为行业标准,已经细化到了工作人员与孩子比例的上下限、如何解决孩子不遵守纪律以及想家时怎么处理等问题。与此同时,美国夏令营的餐饮、健康服务人员及各种营地顾问都必须持有相应的资格证书,“夏令营护士”甚至就是美国执业护士中的一个存在已久的专科分支。但在我国,办夏令营需要什么资质、谁来监管、家长投诉渠道等一些基本问题都还存在不小的管理真空。

常常在影视剧里看到欧美的孩子们参加夏令营,既玩得开心又结交新朋友,相当令人羡慕。在我国,由于夏令营适应双职工为主的现代家庭结构,弥补父母与子女假期的“时间差”,这一市场的想象空间更是不可限量。但只有专业化、规范化,才能让夏令营跳开一般旅游、补习的范畴,成为家长减负、孩子得益、既安全又有教育意义的多赢之举。