

迎接“双节”

三亚多部门集体约谈全市重点旅游企业 商家宰客欺客将“一次性死亡”

本报讯(记者 胡拥军)9月27日上午,2017年国庆中秋黄金周暨旅游旺季重点行业约谈会在三亚市民游客中心举行。三亚市旅游、工商、物价、交通、消防、旅游警察等部门集体约谈全市重点景区景点、旅行社、旅游购物点、婚纱摄影企业、海鲜排档企业、游船公司、潜水俱乐部、交通运输企业及出租车协会等近80家涉旅企业负责人,进一步规范行业经营行为,维护市民、游客的合法权益。

约谈会上,各涉旅行业单位负责人分别介绍各自企业的工作准备情况,表示一定加强管理,全面动员,积

极做好黄金周期间各项旅游服务工作。同时,保证服务电话24小时不间断,杜绝各类宰客事件发生,力争提高游客满意度,保证在黄金周期间以全新的面貌迎接游客。

市旅游委相关负责人表示,全市涉旅部门将根据各自的职责分工,拟定假日期间接待工作方案和值班人员安排表,保证相关人员手机24小时畅通,24小时有人在岗,畅通联络、高效运转,把各项工作细化和落实到位。

三亚市旅游信息中心发布的预测数据显示,今年黄金周期间三亚接

待游客量、旅游总收入预计同比增长12%以上。为营造安心、舒适的旅游环境,三亚市整治办牵头,市工商、公安、物价、食药监、渔业、交通、安监等部门执法力量将深入旅游市场进行明察暗访,遇涉旅突发事件,将在第一时间作出应对处理,对造成事态扩大、产生负面影响的单位或个人,将按照旅游市场综合整治常态化工作机制的要求,严格进行追责问责。

在国庆中秋黄金周期间,市旅游委还将不定期对企业商家进行暗访,严防企业强制消费或诱导消费现象。紧盯“不合理低价游”、“黑车”、

“黑导”、“一日游”,号召“一日游”旅行社成立诚信价格联盟,鼓励相互暗访,杜绝“打价格战”。一旦发现问题,立即派出暗访组展开调查,对违法企业严厉查处,切实维护旅游市场秩序。

市工商部门将对违法宰客欺客的企业商家进行顶格处罚,坚决实行“一次性死亡”。三亚旅游警察将发挥主体能动性,进一步完善12345、12301热线的旅游投诉处理机制,第一时间介入重大旅游案件,配合旅游部门对相关问题进行调查、取证,坚决杜绝恶性事件或群体事件发生。

全市开展节前“搬家式”大扫除 营造整洁有序旅游环境

本报讯(记者 邓铭强)近日,记者从市环卫办获悉,国庆节、中秋节双节临近,为落实省爱卫会《关于大力开展迎“国庆”爱国卫生运动的通知》文件要求,结合《中共三亚市委办公室关于在“两学一做”学习教育中开展“党员活动日”活动实施方案的通知》文件精神,推进全市夏秋季爱国卫生运动,为在国庆、中秋双节期间给广大市民游客提供更加整洁有序、健康宜居的环境,三亚将在全市范围内开展“搬家式”大扫除活动。

市环卫办要求,此次“搬家式”大扫除活动时间调整为9月21日至9月30日,期间要广泛宣传教育、开展环境综合治理和统一灭蚊行动。其中周末为重点活动日,党员干部要带头,利用好周末时间,结合“两学一做”学习教育中“党员活动日”活动,以“搬家式”大扫除活动为主要形式开展工作。

三亚开展旅游旺季 婚纱摄影市场专项整治 “炒信”“刷单”行为 将被查处

本报讯(记者 辛友)三亚日报记者近日从三亚市工商局获悉,该局从2017年9月18日至2018年3月2日将分阶段对婚纱摄影市场进行专项整治,“炒信”“刷单”等行为将被查处。

据悉,市工商局9月18日至9月30日进行全市排查摸底,建立婚纱摄影主体名册,规范婚纱摄影主体经营行为。依法查处婚纱摄影行业不以真实名称开展经营活动、虚假宣传、霸王条款、消费侵权、违法广告、故意贬低对手、通过“炒信”“刷单”提升商家信誉、商品销量、好评等数据,以虚假宣传、虚假表示的方式诱导消费者购买商品的行为、利用格式合同侵害消费者合法权益等违法行为,加强线上线下一体化监管;从10月1日至次年3月2日,该局将依法查处婚纱摄影行业不以真实名称开展经营活动、虚假宣传、霸王条款、消费侵权、违法广告、故意贬低对手、通过“炒信”“刷单”提升商家信誉、商品销量、好评等数据,以虚假宣传、虚假表示的方式诱导消费者购买商品的行为、利用格式合同侵害消费者合法权益等违法行为,加强线上线下一体化监管。

市工商局负责人表示,该局将结合三亚旅游旺季市场监管工作,有的放矢做好监管,及时分析判断消费者的投诉,对在处理投诉中发现的违法行为,特别是诱导、欺诈消费者进行隐形消费、二次消费的实行严查严办,对存在严重欺客宰客的行为,将按照“零容忍”的原则,实行“一次性死亡”依法吊销其营业执照。

市工商局部署旅游市场监管工作

接到消费投诉要第一时间到场处理

本报讯(记者 辛友)9月27日,市工商局召开2017年国庆中秋黄金周暨旅游旺季市场监管工作部署会,全力保障节日期间市场繁荣稳定,着力营造一个玩得舒心、游得放心、吃得安心的节日市场消费环境。

据悉,市工商局将以明察暗访、双随机抽查、重点检查和交叉检查等方式,进一步加强对海鲜排档(海鲜广场)、海鲜加工店、水果店(摊)、旅游景区(点)、旅游购物点、涉海企业、婚纱

摄影商家的市场监管工作,严厉查处无照经营、转让出租出借营业执照、欺客宰客、虚假宣传、不正当竞争、垄断、销售假冒伪劣商品、格式合同霸王条款等违法违规经营行为;全面禁止出售、购买、利用珊瑚礁和碎礁及其制品,严厉打击经营珊瑚礁、碎礁、玳瑁及其制品等违法违规行为;整治规范商家使用“博物馆”等行业招牌名称,确保节日市场秩序稳定。

在节日期间,12315消费者申诉举

报热线继续实行24小时人工值班值守制度,远程视频投诉终端实行8:00—22:30接听调解制度;接到12345、12301等平台转交的消费维权申诉举报件后,12315指挥中心要按规定及时派单并反馈处理结果。各区局、辖区工商所监管责任人接到消费投诉后,必须在第一时间赶赴现场进行处理,切实落实监管责任。投诉处理中发现商家存在违法违规经营行为的,要做好“诉转案”工作,严厉查处。

市工商局还成立了旅游市场突发事件应急指挥部,制定一套详细的旅游市场突发事件应急预案。一旦启动应急预案,指挥部办公室将迅速通知应急组全体成员、指挥部办公室全体人员,新闻发言人召开紧急会议。在应急处置过程中,根据事态发展实情及时向省局、市委市政府报告突发事件处理情况,并向相关部门和相关事件当事人反馈突发事件处理结果。

天涯区:以问题为导向做好服务保障工作

本报讯(记者 黄世烽 通讯员 金力)在2017年国庆黄金周及传统中秋佳节即将来临之际,天涯区日前组织召开2017年国庆中秋旅游市场服务保障工作协调部署会,对旅游服务保障工作进行部署。

会上,旅游、交通、工商、质检、食

药监、消防、城管等职能部门,一一汇报了本单位在旅游市场监管方面查找出来的问题,并共同对问题逐一进行探讨,寻求解决对策。对各类潜在的隐性问题进行预判和深度剖析,坚持以问题为导向和预判问题的底线思维,即在预判问题的危害程度上尽可

能设想得更严重、在问题的覆盖面上设想得更普遍、在解决问题的要求上设置更高标准。做到未雨绸缪、以预防为主,尽可能消除各类不利隐患。

会议对“两节”期间的具体工作进行了全面部署,同时要求全区各职能部门要全面管控,全力以赴、各司其

职,突出重点、认真履行职责,同时要注重协调,强化协作。健全和细化各类突发事件的应急预案,要保证关键时刻能确实“管用”。特殊时期要加大各类执法力度,执法部门要实行“定人、定岗、定责”,全员上岗,科学布控人力、警力,不留空档。

崖州区:专项整治为市场“保驾护航”

本报讯(记者 林志猛)9月27日下午,崖州区国庆节前安全生产联合检查组,对辖区内的涉海安全、泳池、景区客运车、停车保障、应急救援方案、重点部位安全防护措施、食品卫生安全等进行专项检查整治,拉开了国庆节前旅游市场专项整治序幕。

在9月26日上午,崖州区召开了国庆中秋黄金周暨旺季旅游市场综合治理部署会,全面部署崖州区黄金周及旅游旺季期间旅游市场综合整治工作。据介绍,崖州区将强化在旅游秩序、食品安全、安全生产、涉旅经营、价格管理、旅游环境、海

上非法游、交通秩序等八个方面的专项整治力度,以干净整洁的崖州面貌迎接全国各地的游客,为三亚建设世界级滨海旅游城市贡献崖州力量。

据悉,专项检查综合整治行动主要着力解决旅游行业存在的突出问

题,维护旅游市场秩序,提升旅游行业服务质量,为创建全区国庆节黄金周期间旅游服务工作提供保障,确保大小洞天和南山寺旅游景区在国庆节黄金周期间,对游客的交通运力保障充分,无安全生产事故发生。

三亚以标准化管理推动旅游国际化 精细化服务让游客暖心

本报记者 胡拥军



三亚已制定《近海旅游船服务规范》等七项地方旅游标准,不断深入旅游标准化工作。图为游客在西岛体验高空拖曳伞旅游项目。 本报记者 袁永东 摄

从亚龙湾热带天堂森林公园山脚下驱车一路向上,风景如画。虽然景点众多,但游客只需顺着指示路牌,总能轻而易举找到想去的地方。“山上的各个路口都设置了清晰的旅游标识。考虑到山路曲折带来不便,我们还在公路拐弯险峻处安装了会车镜,且配备了执勤的安全人员。”该公园总经理李萍介绍。

这只是热带天堂森林公园实施旅游服务标准化的一个缩影。近两年来,凡是到过天涯海角、大小洞天、南山等景区游玩的游客,无不感受到三亚这些景区的细微变化。从门口售票处开始,到国际通用语言的导向标志、回收分类垃圾箱,再到休息区的座椅,“第三卫生间”,甚至宾馆饭店使用的菜谱、盘子的尺寸等,处处体现着对游客的关怀和细致服务……应当说,三亚市成为第三批全国旅游标准化试点城市以来,完善旅游服务标准体系,提升旅游服务质量取得了明显成效。

合力推进标准化与国际接轨

在旅游服务标准化有力推动下,三亚市旅游业发展焕发蓬勃生机。那么,如何借鉴这部“标准”的教材,制定符合旅游产业实际而完整的标准体系,建立与市场需求相适应的旅游服务标准,是三亚旅游业管理面临的一个新课题。

对此,针对三亚世界级滨海旅游城市的发展定位和产业特征,三亚广泛收集国家标准、行业标准、地方标准和企业标准,对上述标准未覆盖但又是三亚旅游业亟需规范提升的事项,按照“有标贯标、无标制标、缺标补标”的原则,相关部

门制定了《三亚一日游服务规范》、《近海旅游船服务规范》、《婚礼服务规范》、《婚纱摄影企业等级的划分与评定》、《海鲜餐饮经营服务规范》、《海鲜餐饮星级的划分与评定》、《海鲜餐饮诚信经营评价规范》等七项地方旅游标准。并在2016年成为创建全国旅游标准化示范城市的同时,不断将旅游标准化工作引向深入。

标准化管理推动行业规范化

三亚颐养天年养生养老度假中心是以接待老年游客为主的“候鸟式”养生基地。走进活动中心,只见一群老人正围

在桌前兴致勃勃地学习彩绘。82岁的老人刘先生高兴地向三亚日报记者,他们来自湖南长沙的一个长寿俱乐部,要在这里玩一周。“这里不但山水好、空气好,还可以学茶道、太极、养生,农场里可以体验种菜、喂鸡,晚上泡脚、按摩,我觉得安排7天时间太短了,起码要半个月。”在养生中心参观,处处可以感受到对老人的关爱:电梯是标准的医用电梯,可以方便地运送病人;楼梯口贴着“不急、慢一点”的爱心标识;桌子四角处理成弧形,避免碰伤;床上的被子不是宾馆常见的白色被套,而是家家的碎花被,目的是给老人宾至如归的感觉……

“标准化管理是社会发展的必然趋

第一市场 新增一老街美食城

本报讯(记者 汪慧珊)“民以食为天,食以味为先”,三亚又新增一小吃聚集地。在国庆中秋黄金周即将来临之际,9月27日,位于第一市场的老街美食城开业,面积约800平方米,有海鲜、烧烤、港门粉、椰汁炖鸡等特色小吃可供选择。

“第一市场附近的小吃以前比较零散,没有集中的小吃街,游客来这里品尝海南美食时常找不到地方,或者找不全。”老街美食城负责人说,老街美食城开业后不仅为市民、游客提供环境舒适的美食场所,同时新增了近百个就业岗位。

海棠湾 新增一大型美食街 打造一站式餐饮

本报讯(记者 汪慧珊 胡拥军 杨洋)9月27日,海棠湾新增一大型美食街。海棠68环球美食街开业后将弥补海棠湾区一站式餐饮的空白,可解决海棠湾周边几千人的就业问题。

海棠68环球美食街,即ARENA68,是海南东榕喜家酒店管理有限公司斥重资打造的企业发展重点规划项目。商业街地处海棠湾中心区域,与星级酒店配套相互联动。街区以高起点规划、高标准建设,四面花园环绕,绿色植被点缀其间,音乐喷泉日夜轮转不停。美食街以“框剪”结构构造,总建筑面积达23070平方米,汇聚了十多家中外特色饕餮美食、时尚连锁餐厅、国际大型连锁快餐、海南菜、东南亚菜等高端精品餐饮。