

# 市场持续火爆 旅游行业吹响整改“集结号”

■ 本组稿件采写 张紫贇 程迪 钱春弦



五一小长假期间,全国旅游市场持续火爆,出游规模再创新高。“不合理低价”和“文明出行”成为假日旅游市场整治的重点。

五一期间,国家旅游局派出5路工作组分赴广西、广东、浙江、山西、海南等省区,开展假日旅游市场专项检查。重点是景点景区、星级饭店、旅游咨询中心、旅行社门市等场所。与此同时,五一期间发生的“云南女导游辱骂游客强迫购物”事件,国家旅游局已经责成云南省旅游部门查明事实真相,对损害游客权益的行为依法严肃处理。



## 五一期间各地多措并举 提高游客文明旅游水准

国家旅游局近日出台了一系列倡导文明旅游,规范不文明旅游行为的管理办法。各地旅游部门在五一小长假期间加大劝导、处罚力度,一些景区的旅游秩序有所改观,针对游客不文明旅游行为的管理措施取得积极成效。

作为国家5A级风景区,太阳岛一直是游客们来哈尔滨度假休闲的“必游之地”。2日,随着沙尘退去,空气质量变好,不少外地游客和本地市民纷纷来到这里游玩。

记者在景区附近的一处大型钢琴雕塑旁看到,游人们纷纷尝试弹奏“钢琴”,虽然人数众多,体验的心情都很急迫,但大家还是有序地排队,等待前面的游客拍照留念后按顺序游玩。

五一小长假,山西五台山“五爷庙”游人如织。看管员邢晓东在寺院门口乐呵呵地迎接每位香客,他说现在自己的工作越来越省心了。

记者随处可以看到新安装的铁栅栏,草坪上没有了随意停放的车辆和穿行的游客。在交通路口和游客集中的寺庙群,当地旅游部门设立了临时咨询处和6块大型广告牌,咨询处发放的《温馨提示》卡片和广告上,用醒目字迹提醒游客树立文明旅游意识,并标注了景区刚开通的免费咨询热线和投诉热线。

作为一个免费开放的海滨沙滩景区,垃圾问题在大梅沙由来已久。深圳市城管局表示,大梅沙公园在大小广场将增设双面LED巨型显示屏,将抓拍的不文明现象同步在屏幕上曝光。

小长假期间,在九华山风景区游客服务中心、旅游景点、寺庙前,活跃着一群身穿红色小马甲,头戴绣着“莲花”标志红帽子的志愿者,他们为游人、香客提供旅游问询等服务,成为文明旅游工作中一道靓丽风景线。

五一当天湖北有雨,为避免雨伞上的雨水四处滴落,黄鹤楼工作人员给每位进入主楼的游客发放了一个塑料袋。然而,记者发现尽管黄鹤楼每层楼都没有垃圾箱,但走几步就会看到地面上被人们随意丢弃的塑料袋、纸屑、零食袋、门票等。

记者从黄鹤楼公园管理处获悉,五一小长假第一天,黄鹤楼迎来约2万人次游客。黄鹤楼工作人员通过向游客发放排队卡的方式,有效引导游客文明旅游,同时景区还设立“电子涂鸦墙”,让游客将自拍照片融合进黄鹤楼背景的图片中,打印以作纪念,引导文明旅游的同时丰富游客旅游体验。

小长假期间,“善行河北·争做文明出行使者”活动在全省持续展开。在活动现场,志愿者们向前来景区参观游玩的游客们发放传单,就文明出行发出倡议,呼吁游客尊重各地风俗习惯,用文明装点心灵,用行动呵护美景。

## “旅游新规”引争议 “胁迫消费”何时休

——2015五一小长假热词盘点

今年的五一小长假,“劳动托起中国梦”统领国家宏大叙事,“抗震救灾”再次彰显国人担当,正能量源源不断,但“胁迫消费”“人山人海”等假日顽疾及道路安全也亟待引起重视。

### 劳动托起中国梦

“无论时代条件如何变化,我们始终都要崇尚劳动、尊重劳动者,始终重视发挥工人阶级和广大劳动群众的主力军作用。这就是我们今天纪念‘五一’国际劳动节的重大意义。”

中共中央总书记习近平4月28日在庆祝“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会上,充分肯定了工人阶级和广大劳动群众建设国家的主力军作用,强调要“以劳动托起中国梦”。此次大会也是时隔36年,我国再次以最高规格——以党中央、国务院的名义表彰全国劳模和先进工作者,是对工人阶级和广大劳动者的褒扬。

壮哉中国梦,美哉劳动者。新一轮改革大潮正恢弘展开,我国各界劳动者一定能以辛勤劳动、诚实劳动、创造性劳动托起中国梦,在实现伟大复兴的丰碑上镌刻劳动创造的辉煌印记。

### 旅游新规出台

两部旅游新规《旅行社行前说明服务规范》和《导游领队引导文明旅游规范》于5月1日开始实施。新规不仅明确导游领队需在出行中提醒游客有关法律、法规、风俗禁忌等方面的要求,并提出,导游领队可以通过旅行社将严重违背社会公德、违反法律规范、影响恶劣和后果严重的游客向旅游主管部门报告,

并在旅游主管部门核实后纳入“游客不文明行为记录”。

部分旅行社反映,导游缺少举报不文明旅游行为的动力,很少会主动举报顾客,何况目前缺乏处罚不文明旅游行为的具体规定。专家认为只有修改旅游法,或者对旅游法做出进一步司法解释,才能保证未来处罚有法可依。

文明旅游是个渐进过程,举报与记录的意义在于典型案例的警示效应。促进文明旅游的过程中,长线教育类的软性引导与硬性约束同样重要。

### 胁迫消费何时休

五一小长假第一天,一则“云南导游辱骂游客”的视频引起网民关注,视频中,导游直言不满自己所带团游客购物消费过低,甚至使用侮辱性的语言攻击游客。云南省旅游发展委员会对此表示,该事并非发生在五一假期,旅游执法部门在假日前夕就已了解并立案调查,根据视频,确实存在强迫购物,并使用侮辱性语言、服务态度差等问题,正加快事件调查。

专家认为,此类市场乱象屡禁不止,反映出目前以经济罚款为主的惩罚机制效果尚不明显,建议加大经济处罚力度的同时,健全旅游行业信用机制,一旦查实上黑名单,规定若干年内不准进入该行业。

值得注意的是,去年以来,云南已多次被曝光“黑导游”辱骂游客事件。旅游大省为何频频发生游客“被伤害”事件,监管机制为何总跟不上市场变化?相关部门亟需做出反思与努力,否则在用脚投票的旅游市场中,景区将付出沉重代价。



### 人山人海之困难解

小长假期间,各地高速公路迎来出行高峰。据报道,长假首日北京部分路段拥堵严重,拥堵时长超10小时。宁波高速公路一些进出口不得不临时采取关闭措施,避免更多车流涌上高速。拥堵之下,多地发生追尾事件。网友纷纷吐槽“堵疯了”“高速上遛狗解忧”。

纵观假日出游的小伙伴们,不是被堵在路上,就是被挤在景区中。五一当天,湖北省8家5A级景区接待量就直接升至饱和状态;山西省长治平顺通天峡景区也已“爆棚”,网友感叹“排一个半小时才买到票,却因为人多难以行走,最终放弃上山”。

## 海口：“五一”文明旅游蔚然成风

“五一”小长假期间,在旅游部门以及旅游企业的大力倡导下,海口市各旅游景区秩序良好,文明出游成为绝大多数游客的共识。

“五一”期间面对成倍增长的客流量,海口市很多景区都发出文明旅游倡导,引导游客文明出行。海口火山口景区相关负责人朱燕介绍说,景区专门制作了“爱护花草”“美丽火山 清洁环境”“请勿乱扔垃圾”等

数十块温馨提示牌,并在各处设置多个生态垃圾箱,让市民和游客养成不乱丢垃圾的文明习惯。

“现在很多游客来到火山口后还主动当起了义务宣传员,提醒其他游客不要乱攀爬、乱丢垃圾。”朱燕表示,其实游客是需要文明引导的,景区营造了优美整洁的环境,游客也会养成好习惯。

在海口观澜湖冯小刚电影公社里,游客

熙熙攘攘,但景区的地面仍保持干净整洁。记者注意到,景区内的大广播不断向游客发出了文明旅游的号召,引导游客文明出行。

在国家4A级景区海南热带野生动植物园,悬挂着“倡导文明出游”的宣传横幅,并在游客中心摆放着文明旅游宣传材料。据景区工作人员介绍,过去很多游客为寻求刺激,经常拿石子或树枝投掷动物。通过一系列措施,游客投掷动物、采摘树枝、攀爬栏杆、践踏草

坪等不文明现象明显减少,而自觉将垃圾分类,甚至用包装袋带走的游客比比皆是。

除了景区,海口市旅游发展委员会持续通过媒体发出文明出游的温馨提示。海口市导游协会在“五一”期间开展“文明导游,从我做起”系列活动,以导游带团“随手拍”的方式,展示导游文明行为,通过传播让游客感知文明使者的魅力,同时感知旅途的快乐体验。

## 中国18家旅游企业共同倡议抵制不合理低价

18家旅游企业4月30日在京共同倡议抵制不合理低价,推动营造公平有序的市场环境,共同实践融合发展。

国家旅游局副局长吴文学说,旅游市场秩序需要企业共同维护,公平竞争的规则需要企业共同遵守,引导旅游者合理消费的社会责任需要大家共同履行。身处旅游行业大发展的黄金时代,各企业应共同维护旅游市场秩序,致力于不断提供更多的优质产品和服务,为中国旅游业的健康发展做出更大贡献。

国旅总社总裁于宁宁说,竞争是市场经济的灵魂,企业是市场的主体,法律与规则是市场的基石。在社会发展经营方式转型的新常态下,旅游企业应发挥优势,做市场秩序的坚定维护者。

华远国旅董事长郭东杰说,旅游企业已深刻认识到维护市场秩序的重要性,坚决拥护旅游行业主管部门维护公平有序市场环境

的举措。

凯撒旅游副总裁任军表示,将依法依规经营,维护市场秩序。认真贯彻落实《旅游法》,遵守旅游市场公平、有序、竞争原则,维护旅游市场秩序,遵法经营、诚信自律、承担维护旅游市场秩序的责任。

途牛旅游网CEO于敦德说,将建立完善企业内部管理体系。不断提高旅游服务品质,形成完整的质量控制体系,认真处理好旅游投诉,保护旅游者合法权益,不断提升服务能力,维护公平有序的旅游市场竞争环境,树立可持续发展的优质服务品牌。

4月23日,国旅总社、中青旅信旅游等17家旅行社发布联合声明,称途牛旅游网以“不合理低价”破坏市场秩序,停止向其供应2015年7月15日及以后出发的旅游产品。途牛旅游网随后声明,称因众信旅游在没有任何沟通的情况下单方面中止合作,决定即日起下线众信旅游全部产品。



24日晚间,国家旅游局宣布成立联合调查组,调查“旅行社与途牛之争”。

26日午间,包括途牛在内的18家旅游企业却又发布声明,称已经恢复所有正常合作。



## 国家旅游局：今年加大暗访5A级景区4月服务质量力度

记者从4月30日在合肥召开的2015年全国旅游规划发展工作会议上获悉,自去年以来,我国13个省区市旅游部门在A级景区复核检查中共退出44家A级景区,今年将加大对5A级景区服务质量暗访力度,对不合格的景区,最高处理将撤销其级别。

国家旅游局规划财务司相关负责人介绍说,为配合旅游市场秩序整治,今年将整治和退出一批不合格的5A、4A级景区。每个季度通报一批不合格A级景区,并于每季度末公布。

据了解,国家旅游局将加大对5A级景区服务质量暗访力度,今后原则上每半年各组织一次资源评价、质量暗访和现场检查。对不合格的5A级景区,将提出警告、限期整顿乃至撤销5A级的处理,并及时向媒体公布。由于4A级景区评定权已下放,国家旅游局要求各地加大对不合格4A级景区的退出力度,对清退不力的省区市,将收回4A级景区评定权,以保障退出制度常态化。

为提升以5A、4A为品牌的观光旅游产品,国家旅游局正组织修订5A级景区评定标准,以适应人们对景区服务要求的变化。还要求今年7月1日前所有5A景区完成最大承载量核定工作。