



秋冬会战执法大检查



年味儿。

2017自治区旅游市场监管重拳出击

□郭静

2017年,为全面整治旅游市场秩序、净化旅游市场环境、维护游客合法权益,自治区旅发委制定印发了《关于开展2017年旅游市场秩序大检查的通知》《内蒙古自治区2017年打击不合理低价旅游和强制购物专项行动方案》,按照国家旅游局要求,全区各地开展了旅游市场整治春季行动、暑期整顿、秋冬会战3次集中行动。通过开展集中整治行动,遏制不合理低价、强制购物等违法违规行为的蔓延势头,维护了游客的合法权益,进一步规范了全区旅游市场秩序,实现了旅游市场综合整治督察全覆盖,有力推动了各地落实旅游市场综合监管责任,严厉整治了行业顽疾。

一年来,检查覆盖了全区重点旅行社、星级饭店和草原旅游景区。据统计,全年共出动检查人员500余人次,检查旅行社200余家,检查旅游星级饭店50余家,检查重点旅游景区60余次。在社会上形成了有力震慑,推动全区旅游市场秩序持续向好。其中,呼和浩特、包头、赤峰、鄂尔多斯、巴彦淖尔、乌兰察布等多地成绩不小,市场秩序整治取得明显效果。

鄂尔多斯:多部门联合扎实工作

岁末年初,在鄂尔多斯各个景区,旅游执法人员随处可见。眼看过年了,我们分组对各景区、旅行社、饭店等进行检查,全力消除各类旅游安全隐患,扎实做好旅游安全工作,巩固全市旅游市场秩序和旅游安全成果,落实各项旅游安全防范措施,坚决打非治违,整治重大旅游安全隐患,取缔和关闭不符合旅游安全生产企业,严肃责任追究,加大处罚力度,进一步落实旅游企业主体责任和旅游行业监管责任。为游客营造一个良好的旅游环境。鄂尔多斯市旅游市场综合执法局相关负责人表示。

在过去的一年里,鄂尔多斯市旅游市场综合执法局在市旅发委领导下,与鄂尔多斯市工商局、食药局等13个部门联手合作。2017年,共检查旅游企业346家次,其中旅行社135家次、旅游景区132家次、星级饭店48家次、自治区星级乡村旅游接待户及星级农牧家乐旅游典型示范点31家次,下达整改通知书20份,查获涉嫌无证从

事旅游活动黑导1名,旅游行政执法立案调查4起,旅游行政处罚1起,处罚金额23297元,对涉嫌存在违法经营的旅游企业进行立案调查4起,行政处罚1起。共接到各类旅游投诉案件88起,受理旅游投诉83起,办结82起。切实维护了鄂尔多斯市旅游产业健康有序发展,为全市营造了一个形势稳定的旅游市场秩序,为游客营造了一个安全有序的旅游环境。

鄂尔多斯市旅发委相关负责人表示,旅游产业是满足人们日益增长的美好生活需要的幸福产业,旅游安全则是旅游行业的重要保障。我们将依法加强旅游市场秩序检查和安全监管,做好全市旅游安全工作,为游客营造一个安全有序的旅游环境,为全市营造了一个形势稳定的旅游市场秩序。

巴彦淖尔:力推综合机制监管建设

2017年初,巴彦淖尔市旅发委成立了以局长任组长、副局长为副组长,科室负责人和旗县区旅游局一把手为成员的旅游市场秩序及安全检查领导小组,对全市相关旅游企业进行了全面安全生产大检查活动,推动了全市旅游企业安全生产责任制的落实,建立安全生产长效机制,提升管理水平,规范旅游市场秩序,认真开展安全生产监督检查工作,消除各类事故隐患。

巴彦淖尔市旅发委质管科相关负责人介绍,从2016年,磴口县组建了旅游警察大队,2017年率先成立了全市首家旅游巡回法庭,成立了旅游文化市场综合行政执法局。各旗县区为从体制机制上构建合力兴旅的大格局,正在积极筹备成立旅游发展委员会,并着力推进1+3旅游综合体制改革。此外,还积极配合全市文化旅游行政综合执法局建立对旅游市场执法、投诉受理工作的有效协调机制和检查工作,加大旅游行政执法力度,对景区(点)、星级酒店、旅行社等旅游经营场所,开展旅游市场秩序整治和安全生产检查活动,现场查摆整改问题,进一步完善旅游综合协调机制情况,加强旅游市场执法监督投诉统一受理情况,旅游安全保障措施落实情况,景区门票价格形成机制的建立和落实情况,规范旅游市场秩序情况,重点整治零负团费、强迫消费、超范围经营、擅自变更行程、不按规定投保旅行社责任险、违规一日游等

问题的治理。同时,建立旅游市场综合执法监督检查机制。健全由公安、交通、发改、工商质监等部门组织的旅游市场联合协调机制,加强日常和重大节假日、小长假、黄金周等安全检查力度,及时发现、解决问题,净化旅游市场环境,消除安全隐患。为广大游客营造良好的旅游市场环境、服务环境和消费环境,让巴彦淖尔旅游更安全、更便利、更文明、更舒心。

通过一系列安全检查,进一步规范了巴彦淖尔市旅游市场秩序。据统计,2017年1-12月底,市、县两级旅游部门检查组共开展检查行动38余次,出动检查人员116人次,累计检查旅游企业192家。截止目前全市旅游无安全事故。同时,积极做好游客投诉工作,2017年巴彦淖尔市旅发委接到投诉7起,截止目前7起旅游投诉已全部调解。

乌兰察布:狠抓旅游安全生产

2017年以来,乌兰察布市旅发委按照《乌兰察布市人民政府办公厅关于印发旅游安全生产综合治理整顿工作方案的通知》,联合市工商局、公安局、安监局、食药局、交通局、质监局、消防大队等相关部门组成联合执法检查组,通过全年安全生产大检查,取得了一定成效。

据乌兰察布市旅发委数据统计显示,2017年共开展旅游安全专项检查10余次,配合相关部门检查8次,先后对全市11个旗县市区A级景区、旅行社、星级酒店星级农牧家乐的安全生产及规范运营情况进行了检查,对存在的问题和企业相关责任人提出指导性建议,全年共受理投诉50起,其中有效旅游投诉23起,处理21起,不予受理2起,退赔金额34797元人民币。旅行社因违反合同约定,购物及价格等涉嫌违法违规投诉最大比例,为83.4%;其他问题占投诉总量的16.6%。旅游景区因管理不到位,景点门票、景区内乱收费产生纠纷10起,占比62.5%;因景区工作人员服务质量产生纠纷6起,占比37.5%。

乌兰察布旅发委相关负责人表示,通过全年安全生产大检查,有效杜绝了旅游安全事故发生。今后将继续加大安全生产工作力度,狠抓安全薄弱环节,不断夯实安全基础,为我市旅游安全产业健康发展作出更大贡献。



●联合国世界旅游组织最新数据显示,全球出境游客总消费额逾1/5源自中国游客,排第二的美国游客消费额仅等于中国游客的一半。

●国家旅游局数据显示,2018年春节期间,中国游客从近200个国内主要城市到达全球68个国家和地区、730个国内外城市。

●中国旅游研究院称,春节期间访问海外的游客达到650万人,创历史新高。泰国和日本再次成为最受中国游客青睐的境外旅游目的地。据携程旅行网统计,今年春节期间,有50万中国游客涌向泰国和日本两国。驴妈妈旅游网发布报告显示,今年春节出境游产品平均客单价已超过8000元人民币。

●今年首月逾11万中国游客入境菲律宾,同比增近三成。

●国家旅游局最新发布统计数据,今年是旅游过春节最火的一年,春节全国共接待游客3.86亿人次,同比增长12.1%,实现旅游收入4750亿元,同比增长12.6%。在世界各地寻找中国农历新年味的同时,中国游客也开始享受旅游消费升级的新变化。

●在亚洲国家中,与中国一样过农历春节并有法定假期的包括越南、韩国、新加坡和马来西亚等国家。2002年,春节被列为印尼的全国公共假日。2005年起,菲律宾宣布将中国农历初一一定为全国假日。除了亚洲国家,美国也有不少州纷纷将中国春节确定为全州法定节日,比如2014年,春节成为纽约州法定学校假日,同时成为美国历史上第一个法定华人节假日。华人社区甚至出现了争取使农历新年成为美国全国性法定假日的呼声。目前,全世界已有近20个国家和地区把中国春节定为整体或者所辖部分城市法定节日。中国春节正日趋走向国际化,成为世界共庆的节日。

●同程旅游与同程艺龙联合发布的《2018春节黄金周旅游与出行消费盘点》显示,出境游、国内游及周边游等细分市场出游人次再创新高,居民旅游消费需求层次进一步提升,人均花费水平再上新台阶,品质化、个性化旅游产品需求旺盛。出行方面,智慧化、信息化技术的应用为满足居民春节期间旺盛的出行需求提供了更好的解决方案,同时也创造出了新的需求。另外,情人节与黄金周衔接拉升了蜜月游等细分市场的需求。

●今年新春佳节,来自德国、澳大利亚、加拿大、俄罗斯等10个国家的家庭游客来到四川青城山都江堰景区,当他们体验了景区第三卫生间后纷纷竖起了大拇指。来自加拿大的Chantel说:中国景区的厕所如此人性化,不仅与国际接轨,而且已经超越了很多国家的旅游厕所。



越南春节气氛。



韩国春节。



福满天下。



美国华人春节文艺联欢晚会。



执法部门揭牌仪式



(本版图片源自自治区旅发委及网络)