

新时代 新征程 新伟业

规范旅游市场秩序 促进行业健康发展

□ 本报记者 徐晓

市场秩序关乎旅游业的生命力。今年以来,旅游市场整体运行平稳有序,逐步呈现复苏发展的良好势头,但“不合理低价游”等现象有所抬头,严重影响了旅游业整体形象,亟须加强市场秩序综合治理,保障游客合法权益,有效增强市场预期。

在旅游市场恢复发展的关键时期,五一假期前夕,文化和旅游部办公厅印发《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》(以下简称《通知》),要求各地扎实开展旅游市场秩序整治,集中打击高频违法经营行为,为游客营造放心、安心、舒心的出行环境。各地持续深化市场秩序治理,确保各项工作落到实处,推动旅游业高质量发展。

严格执法 维护秩序

召开部署会议、开展专项行动、发布典型案例……今年五一假期,各地文化和旅游部门积极落实《通知》要求,提早部署谋划,积极加强市场秩序综合治理,切实维护旅游市场秩序,有效维护了游客合法权益。

4月27日,2023年海南省“五一”旅游市场监管工作会议在海口召开。会议要求,维护良好市场秩序,严厉打击“不合理低价游”,针对社会反映强烈的旅行社擅自增减旅游项目、中途

甩团、导游辱骂游客、强迫或者变相强迫游客参加购物活动、向游客兜售物品等问题,依法依规从严从快处理。

云南省加强旅游市场综合执法巡查检查,严厉打击各类违法违规行,严格落实“30天无理由退货”制度,五一假期共受理旅游投诉543件,均已办结,24小时办结率为100%,营造了良好的旅游市场秩序。

五一假期,新疆各级文化和旅游部门出动执法检查人员8928人次,检查经营主体4187家,发现安全生产、旅游服务质量问题1201个,受理旅游投诉162条,已办结97条,正在处理65条。

新疆维吾尔自治区文化和旅游厅文化市场综合执法监督局副局长何燕表示,下一步,全区各级文化市场综合执法队将牢固树立执法为民理念,夯实基层基础工作,提升执法办案水平,整治市场突出问题,全面推进严格规范公正文明执法,坚决维护意识形态安全和文化安全,为文化和旅游市场恢复发展提供坚强有力的执法保障。

针对五一假期突发旅游事件,各地旅游部门也及时回应社会关切,积极处理消费纠纷。针对“游客在桂林进景区上厕所要买55元门票”事件,桂林市旅游市场综合监管工作领导小组

组办公室约谈景区负责人,责成其加强员工培训,提高文明服务水平,规范经营行为,营造文明旅游的良好环境。针对游客反映的西湖边一家餐馆收取60元“茶位费”和“服务费”情况,西湖景区管理委员会迅速介入调查处理,要求餐馆退还多收费用,并向消费者道歉。

稳定预期 增强信心

今年以来特别是五一假期,市场上出现了一些“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等现象,文化和旅游部部署开展旅游市场秩序整治,对于增强旅游消费信心、维护目的地政府形象、推动旅游业复苏振兴和高质量发展具有积极意义。

“党的二十大报告提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。”湖南师范大学文化和旅游研究院执行院长周刚志认为,旅游业同样需要高质量发展。整治旅游市场秩序、打击高频违法经营行为、遏制“不合理低价游”苗头和市场乱象扩散势头,对于规范旅游市场秩序、保护游客合法权益、促进旅游产业高质量发展具有重要意义。

“只有市场秩序好了,游客才能游得顺心,旅游企业才能正常经营,这是

供需两端可持续发展的基础。”中国旅游研究院副研究员韩元军认为,进一步规范旅游市场秩序,对于稳定游客出游预期,优化民众出游的宏观环境、推进新时代旅游业高质量发展具有稳定器作用。

“《通知》规定旅游企业必须遵守的服务质量标准 and 行为规范,要求旅游企业提供更加优质的旅游服务。这不仅有助于提高旅游行业的整体形象和服务质量,也可以丰富游客的出行体验,有效提升游客对旅游市场的信任度,促进旅游市场健康发展。”安徽中国青年旅行社有限责任公司总经理助理崔霞说。

强化落实 促进发展

“推广应用电子合同”“丰富行业监管手段”“旅游市场秩序治理情况将纳入当年政府质量工作考核”“推动部门协同”……《通知》提出的一系列措施受到了旅游业界的普遍认可,大家纷纷表示,措施务实有效,关键在于落实。

“长远来看,旅游市场规范发展有赖于市场主体诚信经营和消费者鉴别能力的提升,但是从短期乃至中期来看,旅游市场秩序仍取决于主管部门整治旅游市场秩序的力度。”(下转第2版)

“艺海流金·阳光海南”内地与港澳文化和旅游界交流活动开幕

本报讯(见习记者 郭子腾)由文化和旅游部、海南省政府共同主办,国务院港澳事务办公室支持的“艺海流金·阳光海南”内地与港澳文化和旅游界交流活动于5月8日在海口市开幕。文化和旅游部党组成员、副部长卢映川,海南省政府副省长谢京,中央政府驻澳门联络办公室副主任严植婵,澳门特别行政区政府社会文化司司长欧阳瑜、香港特别行政区政府文化体育及旅游局局长杨润雄,以及内地与港澳文化和旅游界政府人员、专家学者、业界代表等约170人出席开幕式。

卢映川表示,“艺海流金”活动是内地与港澳文化和旅游界朋友共叙情谊、共商合作、共促发展的交流盛会。希望港澳文化和旅游界的朋友们始终坚持爱国爱澳爱澳立场,发挥港澳独特优势,主动传承中华优秀传统文化,积极参与国际文化和旅游交流,讲好当代中国故事,讲好“一国两制”成功实践的香港故事、澳门故事,在新时代新征程上展现新气象新作为。

谢京表示,海南与香港、澳门同属21世纪海上丝绸之路的重要支点

和泛珠三角经济合作区,也同处于国内国际双循环的重要交汇点上,地缘相近、人缘相亲、商缘相连,三地优势互补、经验互鉴的潜力巨大。希望通过此次活动,展示海南最具代表性的文化符号和旅游资源,增进港澳嘉宾对海南文旅的认识了解,推动琼港澳三地合作迈上新台阶。

欧阳瑜表示,“艺海流金”活动是港澳文旅界人士亲近祖国山水、领略中华文化的生动课堂,也是与内地各省交流思想、增进友谊的重要平台,期待与各方携手联动、深化合作。

杨润雄表示,香港将把握在“一国两制”下中西文化荟萃的独特优势,对外展示国家文化软实力和中华文明影响力,继续促进文化、体育和旅游融合发展。

据了解,“艺海流金”内地与港澳文化和旅游界交流活动是文化和旅游部着力打造的交流品牌项目,自2005年起至今已成功举办16届。本届活动包括开闭幕式、海南文化和旅游推介会、“艺海潮声”文化艺术交流会、“艺海观澜”旅游交流会等。

“一基地”联委会协议签署仪式暨首次工作会议在海口召开

本报讯(见习记者 郭子腾)5月8日,促进澳门“以中华文化为主流、多元文化共存的交流合作基地”建设联合工作委员会(以下简称“‘一基地’联委会”)协议签署仪式暨首次工作会议在海口召开。文化和旅游部党组成员、副部长卢映川,澳门特别行政区政府社会文化司司长欧阳瑜作为共同召集人出席会议,中央政府驻澳门联络办公室副主任严植婵应邀出席。

会议签署了“一基地”联委会协议,确立了机制组织架构,并围绕庆祝澳门回归祖国25周年重点文化活动、落实中央惠澳政策措施等议题讨论达成共识,为务实推动澳门“一基地”建设明确了阶段性目标。

卢映川表示,“一基地”联委会的建立是支持澳门充分发挥优势,推动经济多元发展、全面参与并助力国家构建新发展格局、推进高水平对外开放的应时之举。希望各单位通过扎实推进国家艺术基金资助政策落实、高质量举办重要文化活动和品牌项目等,以文化助力澳门经济多元发展;支持澳门积极参与国家对外文化交流,讲好中国故事;抓住加快构建双循环格局新机遇,支持澳门更好融

入国家发展大局。

欧阳瑜表示,将不断发掘澳门文化内涵,从文化艺术、文化产业、非遗、艺术人才培养等方面加强与内地合作,并有效联动社会各界尤其是度假休闲企业的优势力量,多方面配合加速转型,为澳门长远发展注入动力。

严植婵表示,澳门中联办将支持“一基地”联委会强化顶层设计,发挥中央惠澳政策举措引领带动作用,促进澳门文化长期繁荣发展;发挥集聚作用,推动内地与澳门文化交流合作走深走实;以澳门所长对接国家所需,充分发挥澳门在国家对外交往中的作用。

文化和旅游部相关部门、澳门特区政府社会文化司及下辖单位、澳门中联办宣文部、海南、广东、珠海文化和旅游行政部门,横琴粤澳深度合作区执行委员会等相关单位负责人参会。

据了解,“一基地”联委会由文化和旅游部、澳门特区政府发起建立,旨在共同推进澳门建设“以中华文化为主流、多元文化共存的交流合作基地”。联委会实行定期会商制度,由内地和澳门轮流举办。

国家级文明旅游示范单位新增66家

本报讯(记者 李志刚)5月8日,全国旅游标准化技术委员会发布《关于第二批国家级文明旅游示范单位的公告》。北京北海公园、八达岭长城景区、天津水上公园景区等66家单位获评,包括2021年因疫情原因未开展实地评定的9家单位和2022年申报的57家单位。

据了解,国家级文明旅游示范单位评定旨在进一步弘扬社会主义核心价值观,加强对文明旅游工作的引导,发挥示范带动作用,提升行业文明旅游工作水平和游客文明素质。评定主要依据为行业标准《文明旅游示范单位要求与评价》(LB/T 075—2019)。该标准对文明旅游示范单位的等级划分及依据、备要求、基本要求和评价作出规范。根据该标准,文明旅游示

范单位划分为国家级文明旅游示范单位和省级文明旅游示范单位两个等级。

根据文化和旅游部办公厅2021年3月15日发布的《关于开展〈文明旅游示范单位要求与评价〉(LB/T 075—2019)实施工作的通知》,国家级文明旅游示范单位评定机构为全国旅游标准化技术委员会,国家级文明旅游示范单位评定和复核的具体工作主要由专家队伍承担,专家队伍以全国旅游标准化技术委员会委员为主,吸收部分行业代表组成,行业代表包括行业管理人员、行业协会代表、行业专家及经营者。国家级文明旅游示范单位评定工作按照“自愿申报、初审推荐、复审推荐、现场检查、评议公示、命名授牌”的程序进行。

