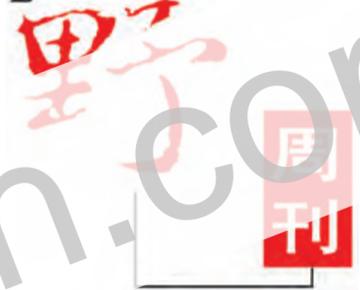


www.dalishixun.com



第163期 策划 刘清华 杨娟

被称为云南旅游史上最严整治措施的《云南省旅游市场秩序整治工作措施》于4月15日正式施行。大理州聚焦旅游市场存在的主要问题,集中时间,集中力量,强化措施,精准发力,全面铺开全州旅游市场秩序整治工作。

共同关注

大理全面推进史上最严旅游市场秩序整治

◎杨会仙 李云洁 文/图

大理州40条措施重拳整治旅游市场秩序

大理州按照《云南省旅游市场秩序整治工作措施》相关要求,以“刮骨疗伤,壮士断腕”的勇气和“谁砸大理旅游品牌,我们就砸谁饭碗”的决心,结合大理实际,制定下发了《大理州开展市场秩序整治工作措施》6大项40条。主要从三个方面入手,一是从取消旅游定点购物,着力打击“不合理低价游”入手,在实现“游购分离”的基础上,明确“吃购分离、娱购分离”的原则,推进社会购物商店诚信经营体系建设,加强旅游商店控税管理。严格规范旅行社行为,强化导游职业道德教育培训,建立游客对旅行社、导游的综合考核评价体系,以最彻底的措施坚决斩断旅游团队经营中的灰色利益链。二是从维护旅游者合法权益,着力强化旅游市场秩序入手,查处“药托”、“酒托”和以“烧香”、“打”等宗教活动为名,欺诈骗客钱财、客栈、餐饮企业欺宰外地游客、不诚信经营、机场、火车站及主要旅游景区周边交通秩序混乱、景区游览秩序混乱、景区内出租车不打表拒载、停车乱收费、天价消费、人,甚至辱骂、殴打游客,以及旅游购物店、旅游景区、旅游厕所设施达标、安全隐患大、服务质量差,旅游交通标识不完善等问题,做到无死角、无盲点,全面整治。三是从明确责任清单,落实主体责任,着力构建综合监管格局入手,落实属地管理,分级负责的原则,厘清党政领导责任、部门监管责任、企业主体责任,互相支撑,共同发力。充分发挥“旅游市场监管综合调度指挥部”作用,明确各级党委政府主要领导为旅游市场监管工作第一责任人,统筹负责辖区内旅游市场综合监管的协调指挥。突出部门主动依法作为,强化一线旅游执法队伍建设,按照“1+3+N+1”模式,完善监管机制,构建旅游市场整治综合监管工作新格局。

各部门联动全面落实旅游市场秩序整治工作

4月15日以来,在大理州旅游市场监管综合调度指挥部统一调度指挥下,各县市旅游市场监管综合调度指挥中心充分发挥作用,选派精兵强将深入旅游市场一线,对照《大理州开展市场秩序整治工作措施》,采取全面巡查、蹲点守候、设检查点等方式全面开展旅游市场秩序整治工作。主要巡查公路沿线休息区、旅游厕所、车站、码头、演艺、住宿等场所,严厉查处“药托”、“酒托”诱导欺诈骗旅游者消费的行为;严厉查处旅行社发布、销售“不合理低价游”产品,组织、接待“不合理低价游”团队的违法违规行为,以及旅行社和司陪人员安排另行付费旅游项目的违法违规行为,“黑社”行为和未签订旅游合同,签订虚假合同、阴阳合同的行为;严厉查处旅行社、司

陪人员以就餐为名,指定或变相安排旅游团队进店购物的违法违规行为。

4月15日至19日,全州共派出检查组27个,累计派出检查人员474人次,检查购物企业12家,旅行社17家,景区18家,导游8名。从整治情况看,16个原旅游等级购物店积极配合,在4月15日起或关门歇业,或进行盘货准备转型,没有接待旅游团队进店购物。旅行社也全面下架“不合理低价游”产品,按行业协会诚信指导价诚信经营规范经营。

旅游企业积极响应,助力维护旅游市场秩序

大理旅游企业积极响应配合《云南省旅游市场秩序整治工作措施》,大理州开展市场秩序整治工作措施,优化产品、服务环节,助力维护大理旅游市场秩序。大理旅游集散中心(集团)有限公司大理分公司总经理李雪梅介绍,从目前检查情况看,没有发现旅行社经营“不合理低价游”产品情况,也没发现旅游团队进店购物情况,但也发现了个别导游没有佩戴导游证、没按要求着民族服饰,甚至现场检查无旅游合同或旅游合同不规范等情况,检查执法人员对发现的问题及时进行了处理。

在大禧城文化旅游景区,只见参观白族民居和民俗体验的游客络绎不绝,原旅游等级购物店大门紧闭。大理月辉旅游集团副总裁毛栋梁介绍说,大禧城正全面开展转型升级,努力创建国家3A级旅游景区,景区以参观白族民居和民俗体验为主,公司一定会积极响应省州政府和旅游主管部门号召,坚决停止团队进店购物,原等级购物店正在进行关门盘货,准备转型为民俗文化场馆或手工艺展厅。正在参观白族民居的游客肖女士对笔者说,她

是第一次到大理,参团过程中没有购物环节,导游的讲解和服务也很专业,没有诱导购物。

拓展多元化旅游服务,完善大理旅游服务体系

“人文如此好的大理,真的让人不舍得离开,这次跟团乘坐游轮游了洱海,去了洱海风情岛,去了美丽的双廊,去了美丽的古镇,一圈下来,导游带我们纯玩大理最美丽的景点,更值得称赞的是导游,热情、细心的服务让我这个外人都很开心。”是一名参加大理旅游集散中心“苍洱双廊一日游”的游客在大理旅游服务平台产品评论区发表的真实评价。

“来到大理,本来想自由自己买票,然后坐车自己游玩。后来幸好在下火车的时候,扫描了这个游客服务中心的二维码,然后很方便的在上面订了这个行程。作为游客,确实觉得很方便,安全又超值。谢谢大理在旅游上面的这种很好的安排。值得推荐!”参加了大理旅游集散中心(集团)有限公司“大理苍洱精品一日游”的游客表示。

“服务行业,就要干好服务的事。这次旅游市场秩序的整治好比给大理旅游市场动了一个大手术,将会还给旅游市场一个诚信。大理旅游集散中心(集团)有限公司将会继续开发纯玩旅游产品,不断丰富游客的体验,让游客又更多元化的选择。”大理旅游集散中心(集团)有限公司副总经理李雪梅介绍。

轻松扫码,就可获得大理旅游产品服务。目前,大理旅游集散中心搭建微信服务号“大理旅游服务”,打通了旅游产品的线上预订和线下服务有机结合,游客可通过服务号轻松预订景区门票、直通车服务、新能源汽车租赁等旅游服务产品。截止目前,“大理旅

游服务”已有22万粉丝,微信端及网页端日均平均8000次的资讯流量,成为游客自助游大理的实用助手。

此外,还针对游客个性化需求开通“大理旅游景区直通车”。2015年1月,大理旅游集散中心(集团)有限公司大理分公司大理任你游旅游服务有限公司与大理旅游集团有限公司合作,向苍洱主要景区(点)全面实施“大理旅游景区直通车”服务,进一步整合旅游资源,以机场、火车站、苍洱主要景区(点)等游客集散枢纽为切入点,构建全州主要景区景点间点对点的散客集散服务平台。在大理火车站、飞机场、各大景区,设立了35个咨询服务点,为游客提供旅游咨询、景点门票、旅游交通等综合服务。开通了往返于大理机场、火车站、大理古城、苍洱主要景区(点)及巍山古城、宾川鸡足山、洱源西湖等景区的41条线路,保障了游客在大理各景区(点)之间一站直达,轻松往返,极大方便了游客的出行。截止2016年底,大理旅游景区直通车共接待了游客达120余万人次,接待量增长态势较快,市场接受度较高,受到了游客的一致好评与认可。

针对这次云南旅游市场全面整治,大理旅游集散中心(集团)有限公司为游客推出更多优质服务体验服务,推出了“公共交通+个性化出行方式”的旅游服务。除了通过“大理旅游服务”微信号采购景区门票、景区直通车服务、新能源汽车租赁等产品,享受线下购票价8折左右的优惠价,购买门票免费乘坐直达景区的直通车外,可根据游客个性化需求制定不同的旅游线路,游客可结伴同游或租赁新能源汽车自驾游,有别于传统景区游览观光方式,选择更多元化,例如自驾+旅拍,由专业摄影师随行跟拍,自驾+观光游览,乘坐观光游览车游览喜洲古镇,再自驾环洱海。

