

## 海南：打好旅游市场综合整治“组合拳”

时间：2024-02-01 来源：中国旅游新闻网 作者：王赵洵 编辑：唐伯依 史晓宇

近日，记者从海南省旅游和文化广电体育厅在海口召开新闻通气会上获悉，去年，海南接待国内外游客9000.62万人次，实现旅游总收入1813.09亿元，分别同比增长49.9%和71.9%，较2019年分别增长8.3%和71.4%。会上明确，海南将为进一步规范海南旅游市场秩序，营造安心、舒心、放心的海南旅游消费环境，具体包括四方面措施。

一是加强市场监管。分片包干、巡查督导。海南省旅游和文化广电体育厅将以海南省旅游市场综合整治工作领导小组办公室的名义统筹省市场监管局、省交通运输厅、省公安厅等成员单位采取分片包干的形式，组成3个督导组深入市县驻点检查指导、督查督办、明察暗访旅游市场秩序、服务质量和安全生产，实现监管全覆盖、部门全联动，服务保障春节假日旅游市场。驻点督导、游动暗访。海南省旅游和文化广电体育厅在节日中组织3个督导组、3个执法检查组，动态巡查旅游市场，及时进行查处；安排3个暗访组，以游客身份暗访重点地区旅游市场，及时发现问题线索。加强检查、及时惩治。各市县加强旅游市场巡查，严打不合理低价游，严查旅游合同，严管购物场所，综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大对违法违规行为的惩处力度。

二是加强安全检查。对旅游景区、酒店、民宿、潜水、漂流、滑翔伞、高空跳伞运动等重点领域、重点场所开展旅游安全隐患排查和整改工作。各市县政府落实属地管理职责，迅速组织相关职能部门对旅游薄弱环节开展拉网式检查，切实消除安全隐患，组织相关部门落实行业管理责任，应急管理部门深入宾馆、景区、购物场所等旅游重点区域，排查安全隐患。

三是提升服务质量。围绕《海南旅游业高质量发展三年行动计划（2024—2026年）》指导相关部门和旅游企业，丰富优质旅游和文化产品供给。各市县按照标准化、规范化、精细化以及个性化的要求，督促文旅企业规范经营活动。引导发挥社会监督员作用，推行“旅游服务质量承诺”制，畅通游客投诉渠道，及时发现和处理旅游市场秩序问题。各市县建立正面的友善、诚信、包容、暖心的市场氛围，开展多层次、全方位的旅游营销活动。

四是严格值班值守和妥善处置投诉。严格执行24小时值班和领导带班制度。高度重视旅游投诉，做到“有诉必应、有案必查、有查必果”。充分发挥旅游投诉先行赔付机制作用，对符合赔付条件的投诉，高效、快速、便捷进行先行赔付。指导各旅游企业设立旅游咨询、投诉服务平台，确保旅游投诉服务电话24小时有专人接听和处理。

DNA 606XQR6Y

商业授权

本文经「[原本](#)」原创认证，作者[中国旅游报社](#)，访问[yuanben.io](#)查询【606XQR6Y】获取授权信息。

文化和旅游部

部直属单位网站

各省区市文化和旅游厅（局）

旅游协会及相关组织网站

国际旅游组织

《中国旅游报》社有限公司简介

中国旅游报 中国旅游新闻网版权所有 未经许可不得转载

京公网安备 11010102002887号 京ICP备05019093号-4

中华人民共和国互联网新闻信息发 布许可证：1012006032

违法和不良信息举报电话：010-85168056