

淳安实现旅游综合执法 目的地环境进一步优化

# 遇见秀水千岛 游享宾至如归



千岛湖新十景之一龙川秋忆 周双成 摄



绿道传韵 朝长胜 摄

## 创新体制 多方联手纾解乱象

去年,由淳安县旅委、公安、城管、运管、工商、物价、食品药品监管、海事等多个行政执法部门联合组建的新旅游综合执法大队正式组建、运行,正在全面提升对全县旅游行业的管理、监管质量。

新组建的淳安旅游综合执法大队在执法范围、职责明确上都进行了扩充。在执法范围上,新旅游综合执法大队的执法范围从以前的旅游行业拓展到全县有旅游行为发生的地方、行业,负责组织协调全县旅游目的地环境秩序的综合执法。在职责上,新旅游综合执法大队分工更细化、职责更明确,分别成立了城区中队、景区中队、综合中队,分工管理千岛湖镇城区旅游市场、景区景点以及外围景点、乡村旅游、旅游综合体。另外,根据“双轨制”工作方式,每个执法大队组成单位都在自己单位设立了旅游执法联络员,确保第一时间配合旅游管理、执法工作需要。

经过整合、新建,旅游综合执法大队的执法能力也得到全面提升。旅游综合执法大队负责人说:

“我们现在是多单位派驻人员组成,各单位的执法资源、权限得到了整合,执法也就更到位、更规范。基本上,新的旅游综合执法大队实现了‘一揽子管理,一揽子到位’的工作要求。”新旅游综合执法大队执法能力的提升,为当前全面整治野导、黑车等旅游管理难点提供了法律、人员、整治方式等多方面保障。

据了解,综合执法整治大队下设治安环境专项整治、“黑车”专项整治、“黑艇”整治3个组,每个组里再分成3小组,由9个部门的执法人员组成,按照各自的职能,相互配合,协调作战。强力度的整治,让千岛湖旅游目的地环境焕然一新,在游客美誉度上升的同时,旅游市场秩序井然,合法旅游行业的利益也得到充分保护。今年以来,旅游咨询接待游客咨询量与去年同期相比提高40%,游船公司每日出行趟次增加40%,城区公交、出租车、客运公司接待游客数量大增,其他夜游等相关旅游企业经营效益也有不同幅度增长。

## 常态管理 构建1+X长效机制

旅游目的地环境整治不是一蹴而就,也不是一朝一夕的工作,淳安县旅游目的地环境专项整治领导小组将进一步完善“1+X”长效机制:“1”是建立健全旅游综合执法大队运行机制,在信息收集、线索交办、督办考核、组织协调、后勤保障上形成一系列行之有效的制度;“X”是工作(公务)艇管理办法、城区公共交通服务体系(拟组建旅游包车公司)、旅游经营单位行业自律公约等。

同时,在工作艇锚泊区落实专人管理,强化千岛湖景区内经营者的佣金制度和运作规范自律准则,并建立旅游目的地环境管理有奖举报制度,具体明确奖励标准及兑现程序;在主要管控路段增加视频监控摄像头,并增设旅游执法岗亭,形成政府统筹、部门负责、综合协调的旅游发展和管理机制。

对野导拉客违法行为启用治安管理行政指导意见。为了确保整治效果,今年千岛湖首次使用《关于查处无证导游等扰乱社会秩序违法行为的法律适用意见》,对“野导、黑车”依法进行处罚。“这是最给力的一项举措,以前缺乏治安方面的法律依据,我们只能驱赶,赶了这边,又去赶那边,效果很不理想。有了这个《意见》,在证据确凿的情况下可以对‘野导拉客违法行为’进

行治安处罚。”淳安县旅游综合执法大队负责人说。目前,县旅游综合执法大队已经对整治中查到的一些“野导、黑车”事件建立了档案,加快立案取证。

充分发挥行业协会作用,建立诚信旅游体系。千岛湖风景旅游委员会与县漂流协会、餐饮协会联合开展拒绝“野导、黑车”活动,全面排查旅游“陷阱”,要求涉旅单位严把“诚信关”,并明确将以商业贿赂罪对拉客、和野导合作等进行惩处。这一活动得到了千岛湖合法旅游从业者的拥护。强力度的整治,让千岛湖旅游目的地环境焕然一新,在游客美誉度上升的同时,旅游市场秩序井然,合法旅游行业的利益也得到充分保护。

另外,在长途车站、渔人码头、千岛湖大桥北侧、旅游码头等地,“野导、黑车”现象基本消失。据不完全统计,在整治期间,千岛湖中心湖区一个多月增加散客购票人数为1万多人,每天需增开1艘散客班船。

为了巩固整治成效,下一步还将加大旅游公共服务体系建设,建设和提升旅游咨询服务、旅游交通、旅游标识系统、旅游公共景观、旅游安全救援等各项设施,优化旅游目的地环境,为自驾游、散客提供旅游宣传、信息咨询、日常接待、消费信用公示平台等方面的服务。

仇欢 邓锋 董中华

率水从怀玉山脉的六股尖涓涓而来,到新安江迤迳而行,横贯浙江,千岛湖就像是明眸,越来越受到游客的青睐,年游客接待量持续拔高。

旅行,是一场美的邂逅,无论是目及之处的风景美,还是目的地留在游客心里的感受美。

千岛湖的山潇洒坦然,千岛湖的水闲适恬静。怀着盎然的诗意漫步,内心被秀山秀水浸润着,令你收获愉悦,这就是旅行的意义。

有专家认为旅游目的地满意度是游客对一个目的地的信任、意见及印象的总和,其中旅游环境和体验感占据了很大一部分。

为推进全县景区化建设,优化旅游目的地环境,净化旅游市场秩序,提高游客满意度,推进旅游经济健康发展,淳安县委、县政府率先在浙江省创新探索旅游综合执法体制机制。以体制建设为抓手,组织旅游、公安、交警、城管、市场监管、发改(物价)、交通运输、海事等部门开展旅游目的地环境专项整治,打击严重影响千岛湖旅游目的地环境的“野导”、“黑车”、“黑艇”违法行为。通过专项整治,千岛湖旅游市场秩序逐渐规范,旅游企业效益明显提升,游客满意度明显提高,国家5A级旅游风景区品牌形象得以凸显。

在行动变革中,淳安旅游资源得到了深度开发,旅游产业得到了快速发展,旅游发展机制得到了全面更新。

在环境整治中,旅游品牌形象更深入地影响全国乃至世界,在复杂的竞争体系中寻找属于自己的坐标,为更大的突破积蓄能量。



旅游综合执法整治现场

## 重拳出击 对“两黑一野”说“不”

从《旅游法》实施一年来看,各项内容已经深入人心,得到全社会广泛关注;旅游经营者依法经营的理念进一步强化,对不合理低价团费、欺客宰客的投诉明显减少;提升旅游服务质量、加强市场治理,逐渐形成社会共识。为了给游客带来舒适安心的旅游环境,各地加大了旅游市场监管力度,严厉打击违法违规经营和欺客宰客等行为,规范旅游市场秩序,不断提高旅游公共服务水平。

不可否认,对于淳安千岛湖来说,“野导”、“黑车”、“黑艇”一直以来严重扰乱旅游市场秩序,是社会反映强烈的焦点问题,也是游客投诉的重点问题。

千岛湖以其独一无二的秀美名噪四海,近年来游客蜂拥而至。其中自驾游游客的比例逐年增多,已达到游客总接待量的40%以上,有力地推动了千岛湖休闲度假旅游业的发展,但也

为“野导黑车”一族提供了非法牟利的“温床”。千岛湖长途车站、渔人码头、千岛湖大桥北侧、旅游码头等地是“野导、黑车”活动最为频繁地带,野导、黑车司机对过往游客、自驾车层层“拦截”,通过带路、拉客吃饭和购物、推介外围景点等方式收取“回扣”谋利。随着自驾游游客的增多,千岛湖的“野导、黑车”一度呈现增加趋势。

千岛湖风景旅游委员会负责人说:“野导、黑车”为了获取更多利益,往往让游客乘坐一些无证无照私人黑艇,去一些荒弃的小岛,或是用黑车搭载游客去几处乡村旅游点“兜风”,根本无法保障安全和服务质量。而且,更为恶劣的是“野导、黑车”还与一些餐饮、购物点形成‘黑色利益链’,制造消费陷阱,高价宰客、欺诈骗游客,甚至还引发了一些治安混乱。”

为进一步规范旅游市场秩序,推进和巩固全省旅

游综合改革试点区工作,提升国家5A级景区品牌形象,自2013年7月份开始,千岛湖针对“野导、黑车”和旅游购物商场、宾馆、餐饮、娱乐等场所的商品质量和商业贿赂行为,展开了一场声势浩大的旅游目的地环境秩序专项整治行动,成效显著。在开展打击“野导、黑车艇”专项行动中,创新举措,实行“1+3”工作方案,每天有50名执法人员蹲点守候在码头、车站及旅游目的地等现场,通过多种手段,及时获取第一手证据,查到一起、处理一起,让“野导”、“黑车”没有藏身之处,进一步提升了旅游环境。同时,充分发挥旅游交通指挥中心的高清视频功能,对城区等地的“野导”拉客违法行为进行动态、“黑车”无证营运行为,及时进行摄像取证,并实行对工作艇、船的行政约谈,对军事船舶实行备案制、工作艇限时进出锚泊区管制制。

