

## 造优质旅游核心服务区

## 永定区

本报记者

## 『铁腕治旅』

通讯员

黄志勇

## 小记

在机场、火车站广场等重要交通节点，以往三五成群的追客党、随处可见的揽客小广告销声匿迹，景区明码标价的公示牌上自费项目清晰醒目，特产店的购物包厢不复存在。这些，正是永定区持续开展旅游市场秩序整治，精心呵护旅游市场环境，着力打造张家界优质旅游核心服务区所带来的变化。

作为张家界市城区所在地，永定区是游客进出张家界市的交通集散地，散布着天门山、老道湾等诸多景区，也是众多旅行社扎堆的地方，它承载着张家界旅游核心服务区的功能，也逐渐成为展示张家界优质旅游服务形象的第一个窗口。



对旅行社门市部进行检查



价格检查

## 1. 净化旅游市场，全年无休

持续开展旅游市场秩序专项整治，2018年的永定区有着一张清晰的任务推进时间表。

年初，区平安满意办制定了《永定区2018年开展平安满意在张家界专项活动工作方案》，明确了旅游市场秩序整治的工作重点和各部门的工作职责。

4月3日，全区旅游发展大会召开，制定了《2018年永定区旅游工作要点》，会上着重强调了旅游市场专项整治行动，成立了

五一旅游市场秩序整治行动领导小组，开展了为期近一个月的集中整治行动，重点整治辖区内各旅行社门市部一切降低旅游服务质量的不合理行为，城区内公路节点闲散人员追客现象，旅游景区景点、旅游接待安全等方面存在的问题，市城区各红绿灯路口追赶外地车辆拉客、影响交通秩序和交通安全的不法行为。

5月20日，为期半年的永定区利剑行动专项活动启动，

重点规范旅行社和导游的旅游接待行为，严厉打击强迫消费以及非法从事导游执业活动等突出违法违章行为。

8月17日，永定区旅游市场秩序整顿专题会议召开，安排部署铁腕治旅专项整治行动。

9月7日，按照我市《关于开展铁腕治旅专项整治行动的通知》要求，永定区成立了以区委书记祝云武为总指挥长，区委副书记、区长朱法栋同志为指挥长，十二名区级领导为副指挥长的铁腕治旅专项整治行动领导小组。全区全面开展旅游市场秩序整治行动，安排部署各相关职能部门重点开展严厉打击追客赶客、加强旅行社网点清理、规范旅游交通秩序、规范旅游景区景点管理经营、规范演艺场所管理经营、加强旅游购物场所的监管、加强导游管理、加强旅游市场价格监管、加大餐饮行业管理力度、严厉打击黑车、黑导、黑社、黑店等十大行动。

## 2. 开展专项整治，全员出击

为确保铁腕治旅专项整治行动见实效，永定区明确了各相关职能部门职责，形成了一套分工明晰、联合执法的工作机制，对涉旅违法违规行为不姑息、零容忍。

根据部署，区人民法院为专项整治行动提供全方位的法律保障和法律支持；区旅外局和区工商分局对全区旅行社、旅行社门市部及其服务网点、旅游购物场所等进行整顿；区发改局科技局联合市价监局对市城区的宾馆酒店、景区景点等单位的收费及明码标价情况进行检查巡查；区交通运输局主管景区城区非法营运等违规违法行为；区公安分局依法打击追客赶客等违法犯罪团伙和查处强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为；市交警一大队严厉打击无证驾驶等肇事肇祸行为，保障重要交通节点安全畅通；车站综管办维护火车站、中心汽车站及周边旅游治安秩序，严厉打击追客赶客等行为；区委宣传部对整治行动中的典型事迹进行广泛宣传，营造舆论氛围；区城管局对违法涉旅棚点进行拆除；团区委组织旅游秩序管理志愿者队伍，宣传文明旅游，引导服务游客；各街道办事处配合相关职能部门严厉打击辖区沿线涉旅违法违规行为；区委督查室、政府督查室在行动期间进行专项督察，并将督察情况予以通报。

健全的部门联动执法机制，为该区旅游市场秩序整治的持续深入推进提供了坚实的保障。



追客赶客宰客取证

## 3. 深化铁腕治旅，捷报频传

今年，该区自开展旅游市场秩序整治行动以来，共检查景区、景点、旅行社及其他涉旅企业共424家，下达处罚决定书26起，处罚金额约34余万元，没收违法所得15余万元。全区共有11家违法违规旅行社及责任人被查处，并在报纸、电视等新闻媒体上进行了曝光，对旅游市场的违法犯罪行为形成了强大的威慑力。

尤其是针对屡禁不止的追客赶客行为，该区在机场综治办制作了“温馨提示卡”和“张家界智慧旅游”二维码提醒游客加强防范，并由运管部门和机场派出所常态化管理出租车候客行为；在火车站广场加大派出所民警日常巡逻力度；在通往景区的重点路段和高速公路进出口以及市城区关键红绿灯处，设立执法小分队严查追客行为。全年共行政拘留“追客”人员20人、假导游14人，行政警告36人，训诫追客人员231人，全区打击追客赶客行为形成了零容忍的高压态势。

肃清商业贿赂、虚假宣传、欺诈等旅游经营市场的潜规则流毒，该区还全面推行佣金公对公制度。在旅游购物场所全面实行《旅游团队购物场所无理由退换货承诺制度》《旅游团队购物场所10分倒扣制管理办法》，重点打击旅游市场中涉旅商业贿赂、销售假冒伪劣商品、包厢式购物、中草药销售和无照经营等违法乱象，严格执行一次顶格处罚，二次死亡、终身禁业的旅游市场退出机制。今年截至目前，共检查旅游购物场所588户，出动执法人员208人次，共下达责令改正通知书12份，约谈相关经营主体负责人7人次；查处商业贿赂案件2起，罚没入库111371元；查处虚假案件5起，罚没入库90000元；通过12315投诉通道，共处理涉旅投诉166起，挽回经济损失43978元。

打击追客赶客成效明显，佣金公对公制度全面推行，旅行社及其门市部、服务网点运营管理全面完善，交通秩序平稳有序，旅游购物市场日渐规范，旅游价格整治效果显著。攻坚克难、久久为功，在这场我市全面推进的铁腕治旅战役中，永定区捷报频传，正将平安满意在张家界这块招牌擦拭得越来越亮。