

惩治违法者无处可逃 帮助旅游者快乐出行 旅游警察:三亚之旅的“定心丸”

本报记者 赵珊



三亚旅游警察在南山文化旅游区帮助游客。

春节将至,海南三亚再次成为春节热门旅游地。曾被曝光的欺客宰客和“黑社”、“黑导”、“黑车”、“黑店”、“黑船”等三亚旅游市场的顽疾,如今有专门的“旅游警察”治理。

2月1日,记者在三亚实地采访了忙碌的旅游警察。

① “旅游警察”管什么事? ——重拳打击违法者

“如果我在三亚遇到黑导游、遇到强迫购物、遇到天价海鲜,到底应该找谁维权呢?”带着一名普通游客可能会遇到的疑问,记者来到三亚市民游客中心。与其他游客中心最大的不同,就是这里设有全国首个旅游警察支队。

旅游警察和其他警种有什么不同?都管什么事?怎样帮助游客呢?记者来到报警服务台,只见墙上贴着“快速反应,贴心服务”8个醒目大字。警务人员见到记者,立即站起身微笑问道:“您有什么需要帮助的?”随即,递来4页旅游警察法制宣传册和一本典型案例汇编。一句问候、一个微笑,顿时,让人感到旅游警察的和蔼可亲。

此时,三亚市公安局旅游警察支队支队长朱海亮迎了上来。经过多警种锻炼、思维敏捷的朱海亮曾任三亚湾派出所所长、三亚市公安局政治部副主任。如今,他又担负起旅游警察这项新任务。朱海亮告诉记者:“三亚市公安局旅游警察支队成立于2015年10月10日,目前支队一共有22名民警,平均年龄31岁,都是从市公安局现有人员中抽调来的。成立至今,共查处涉旅治安案件102起,行政拘留103人,侦破刑事案件1起。”

旅游警察具体都管什么事呢?如何维护游客的权益呢?面对记者的疑问,朱海亮解释说,按照《中华



三亚旅游警察在天涯海角景区巡逻。



三亚旅游警察在南山文化旅游区巡逻。

人民共和国治安管理处罚法》的规定,我们查处了一批“使用伪造证件”和“招揽撞骗”的黑导游;对一些非法招揽游客去黑景点和非法散发旅游宣传册的人员进行了行政拘留;处理了一批缺斤短两、以次充好、倒卖门票的不良商家。

用通俗的话讲,就是以前旅游质监部门、工商部门无权管理的事情,由旅游警察出面解决。正如三亚市旅游发展委员会副主任郑晓辉介绍:“以前我们在规范三亚旅游市场的过程中,只能使用行政手段,而且对象仅限于正规旅行社、酒店、导游,对那些黑导游、黑旅行社,旅游质监部门的行政手段,比如罚款,没有什么威慑力和实际效果。而有了旅游警察,很多问题就能迎刃而解了。”

② 怎样找到“旅游警察”? ——帮助游客放心玩

旅游警察对违法者有如此大的威慑力。那么,游客遇到困难后怎样第一时间找旅游警察求助呢?

朱海亮说:“游客可以到市民游客中心报案。两名民警一个班次,随时接受游客的投诉。接到案情后,我们第一时

间到案发地取证调查。除了到市民游客中心报案外,拨打旅游报警电话12301和政府服务热线12345,或者关注微信公众账号‘三亚12301’,都能很快地得到回应。”

此外,旅游警察还主动出击,到各景区巡逻,现场维护市场秩序。记者在旅游警察指挥平台,通过监控在大屏幕可以清晰地看到天涯海角、南山、鹿回头等20个景区景点的24小时的情况。“这些游客聚集的景区景点都有流动执勤民警。通常这些民警身高在1.8米以上,在刑警、经侦等方面有丰富办案经验。”朱海亮介绍说。

“前些天抓了不少黑导游。在天涯海角景区门口,一天上午我们抓了一个黑导游。从他的供述中了解到另一名黑导游带着低价团也在三亚。我们就到那里提前蹲点,最终抓获。”旅游警察陈江云说,目前的工作已经没有周末、日夜之分。不过,他很自豪地说:“因为是全国首支旅游警察,我们有责任感和使命感,做起来很有激情。”

除了打击违法行为,旅游警察日常工作更多的时候还是为游客服务。每天,旅游警察要到主要的旅游景区、广场、游客消费场所进行常态化的巡逻检查。面对路怎么走、该坐几路公交车、是否可帮忙拍照、孩子走丢了等游客的咨询或救助,旅游警察都会热心帮忙。

旅游警察还能教给游客识别海鲜价格的方法。记者

向“三亚12301”微信公号发了一个“怎样判断海鲜的价格是否过高?”的咨询。两三分钟后,便得到了回复:请关注微信“数说三亚”,里面有政府公布的每日海鲜指导价,只要超过上面的价钱,就可以举报。记者随即关注微信找到了2月1日的海鲜指导价,清楚地列出鱼、虾、蟹、螺贝四大类数十种海鲜的详细名称和价格。

采访中,记者了解到,旅游警察的工作并不轻松。早上8点准时到岗,每天有1小时理论和业务学习,1小时警务训练。早上10点,开始日常执勤巡逻和明察暗访。日常执勤巡逻不能固定时间和地点,以免被不良商家找到行动规律。

③ 谁是“旅游警察”的朋友圈? ——多方合作保秩序

在市民游客中心,记者看到除了旅游警察外,12301旅游调度指挥中心、旅游质量监督局、工商局旅游市场管理局、城郊人民法院旅游巡回法庭等10多个涉旅部门同场办公。可见,旅游警察不是孤军奋战,它有一个强有力的朋友圈。三亚市市长吴岩峻说:“以旅游警察创建为契机,三亚依法之旅正式揭开序幕。”

三亚市旅游质量监督局副局长杜自传对于这样的模式感受颇深:“以前是‘九龙治水’,现在所有涉旅职能机构联合办公,启动联动联动机制,实现行政执法、治安处罚和刑事追究无缝衔接。旅游质监局2015年组建了15个暗访小组,邀请旅游警察联合执法,查处‘黑导’案件14起,黑潜水点、“三无”船舶等非法招徕游客的乱象大幅减少。”

“我们的打击行为,不是单打独斗,通常是多个部门在一起联合执法。”陈江云举例说道,比如在打击“黑导”行动中,不是正规导游,伪造导游证带团,由我们来打击;使用私家车运载游客,涉及非法营运,由交通局来处理;带游客到没有工商注册的购物点购物,违反了工商法,就由工商局进行处罚。

国家旅游局局长李金早表示,旅游警察是旅游执法体制创新的成果,三亚市在全国率先成立旅游警察,建立健全快速高效的“多部门联动联动、联合执法”的工作机制,有效地保障了游客权益。

昔日,三亚因“宰客”而出名。今天,又因“旅游警察”而扬名。三亚旅游警察不仅给三亚旅游形象增光添彩,更是游客的一剂“定心丸”,而且正在成为三亚一张新的旅游名片。

(本文照片由三亚市公安局提供 罗佳摄)

俄罗斯旅游警察:迎合发展需要

俄罗斯旅游警察在上岗前6个月都要接受强制培训,包括旅游知识、路线培训和语言培训。每人还要配备工作指南、城市地图以及英语口语交谈手册,个别骑马的旅游警察还需接受骑术培训。

俄罗斯的旅游警察大部分时间是指路人、摄影师和模特儿,提供旅游信息咨询、语言支持、为外国游客化解矛盾,但旅游警察也没有失去警察的作用。维护公共秩序,保障本地居民、外国游客的安全,协助侦破涉及外国游客的案件也是旅游警察的重要职责所在。

出境游可求助 当地旅游警察

设立旅游警察并不是中国首创,世界上有不少国家和地区如泰国、俄罗斯、埃及等都已建立旅游警察。小到迷路、物品遗失,大到被敲诈勒索,旅游警察都会马上介入解决,成为当地一道亮丽的风景线。

泰国旅游警察:执法者也当“旅游大使”

泰国旅游警察必须首先是已具有警察履历或执法经验的人士,再经过包括语言能力、技能测试、背景考察等层层关卡的考核。

泰国旅游警察的职责包括:保卫游客安全,打击旅游犯罪;为游客提供更好的服务和帮助;保卫王室成员和重要人员的安全;协助及支援其他警务单位工作,维护社会秩序,防范及打击全国犯罪。在泰国,旅游警察在某种程度上也是国家形象的“旅游大使”,是旅游国对外的一张名片。

埃及旅游警察:提供全方位服务

在埃及各大旅游景区,总能看到这样一群人的身影,他们冬天穿黑色制服,夏天穿白色制服,胳膊上戴着袖章,能够用简单英语交流,他们便是旅游警察。在埃及要成为一名旅游警察,除了需接受一般的警察技能培训外,还需学习外语、埃及历史文化知识、如何使用监测设备以及如何帮助游客解决常见问题等。只要是游客遇到的问题,旅游警察都有责任帮助解决。

(摘自国家旅游局官网, 绪然整理)



司徒小镇邀游客过最美中国年

猴年将近,万象更新。由国家文化产业规划设计研究院主办的“司徒小镇·最美中国年”活动,在山西旅游名镇晋城司徒小镇拉开帷幕。传统文化特色浓厚的司徒小镇“烹饪”出颇具风采的春节文化大餐,邀海内外广大游客来过一个最美中国年。

司徒小镇猴年迎春的“绝活”很多,如“司徒千人铁花秀”是全国最大规模的铁文化梦幻实景“表演秀”。因其对天气要求严、技艺难度大、组织难度高,司徒小镇也仅在春节期间有此精彩表演。千余名打铁花艺人在60分钟里步行穿过近30米落差的空间。游客可以聆听汗水滴落在1600℃铁水的吱吱声,欣赏亿万火花划过夜空的绚烂与震撼,体验热情奔放的古老民俗,感受铁花火雨赐来的吉祥如意。

图为铁花秀表演。 王晋军 文/图

国旅总社启动2016年文明旅游

本报电(冠卿)日前,由国旅总社举办的“2016中国国旅富士山下千人迎新春活动”暨“中国国旅2016年度文明旅游宣传月活动”在日本富士山拉开帷幕。国旅总社以此活动为契机,大力向广大游客宣传文明旅游,通过行前文明旅游教育、发放文明旅游口袋书和国旅总社的文明旅游吉祥物“乐宝”等,切实履行引导游客文明旅游的职责,提升中国游客的海外形象。

活动期间,国旅总社联手银联国际为广大游客奉上特惠计划。游客在日本持银联卡消费,有机会获最高10%的银行叠加返现。目前,全球150多个国家和地区可以使用银联卡,覆盖2700万家商户及190万台ATM机。这些受理网点不仅覆盖游客常到之处,也逐步延伸到颇具本地特色的超市便利店、特色小吃、电影院、主题乐园等。

本报电(龙飞)2月3日,中国旅游协会召开六届一次理事会,选举产生第六届理事会。北京首都旅游集团有限责任公司党委书记、董事长段强当选为第六届理事会会长,丁本锡、王为民、许开程、苏波、段先念、陈妙林、张岭、梁建章等20人当选为副会长,张润刚任秘书长。

中国旅游协会按照国家旅游局统一部署,列入民政部第一批脱钩试点单位。因此,第六届理事会会长、副会长、秘书长人选均来自大型旅游集团、涉旅企业及相关企事业单位代表。此次换届大会召开标志着中国旅游协会与行政管理部门脱钩工作正式启动,也标志着中国旅游行业组织进入了新的历史时期。段强会长表示,中国旅游协会将在服务政府、服务行业、服务会员方面更好地发挥桥梁纽带作用,积极落实脱钩改革相关工作,创新工作形式,把中国旅游协会做大、做强。

中国旅游协会理事会换届

春节乘飞机出游 这些错误要避免

闫鑫

错误一:用英文名订国际机票

案例:在某外企做高管的张俊,英文名叫Peter,他预订了飞往新加坡度假的机票,却被挡在值机柜台前。原来,他预订机票时在乘机人姓名一栏里,错误填写了“Peter Zhang”,而不是护照上中文姓名的拼音“Zhang Jun”。

错误二:持短期签证只买单程机票

案例:旅客忻小姐买了去法国的单程机票,由于回程日期尚未最终确定,她想到了法国后再购买回程机票。但出发时,忻小姐被机场工作人员告知,由于她所持有的是短期旅游签证,必须要

跟团游,无法使用散客机票单独出行。

温馨提醒:前往我国香港、澳门旅行的乘客,持团队签(签证)无法单独购买散客机票,必须跟团出行。

错误四:未按顺序使用国际机票

案例:旅客徐先生购买了上海往返香港的特价机票,不得退票改签。去程时,徐先生因临时有事误了飞机,他重新购买了其他航班的机票到达香港。徐先生想,既然去程票没用上,回程票千万别浪费了。他按照原计划时间赶到香港机场,不料仍然被航空公司拒绝登机,并被告知机票必须按照顺序使用。

温馨提醒:同一张国际机票(往返多程或联程)有明确规定,必须按出行顺序使用,如果第一程未使用,后续行程将无法使用。