

春节临近,海南旅游市场再度繁忙起来,相关监管部门也随之繁忙起来——

# 海南离国际旅游岛有多远

本报记者 何伟

**视点** 春节黄金周历来为举家出行、反季过节的旅游高峰。近期,为维护旅游市场价格秩序,海南省各项“最严”监管措施相继出台。以三亚市为例,最近先后出台了“一物一图案明码标价”、“平均价差率”管理、海鲜排档签订责任状、欺客宰客“一次性死亡”、“一人一店近距离监管”、电子点菜单、一次性扣除信用保证金等措施。海南省多次提出,海南国际旅游岛要建成中外游客的度假天堂。但这些“最严”监管措施能杜绝海南旅游市场近年来频频发生的“欺客宰客”现象吗?



## 政府监管是关键

近年来,海南旅游市场发展迅速。2012年,海南省接待过夜游客人数3320.37万人次,同比增长10.6%,接待入境游客人数81.56万人次,同比增长0.1%,实现旅游总收入379.12亿元,同比增长17%。5年来,海南接待过夜游客人数累计达13219.38万人次,旅游业收入累计达1364.84亿元。

海南省都会出台具体的工作方案。但部分业内人士认为,这些对旅游市场的引导总有“马后炮”之嫌:比如“天价客房”发生后,出台措施严管客房价格;“欺客宰客”事情发生后,要求严打“欺客宰客”;发生了导游与游客的冲突后,要求审核导游资质。

## 企业诚信是根本

海南旅游业内人士认为,为了让当地旅游市场健康发展,旅游主管部门出台了多项政策法规,市场乱象逐渐减少。特别是每年的旅游黄金周前,

“但要想根治海南旅游乱象,这些工作还是不够的。”海南一位旅游业内人士说,“不从根本上解决问题,市场乱象还是会发生,比如你要求卖螃蟹不能绑草绳,他会在秤上或者别

## 多方监督是保障

“只有当地民众了解国际旅游岛建设的重要性,才能使民众从旁观者转变成参与者。这是提高海南旅游软实力”海南知名旅游企业家代国夫说,景区居民需转变观点,不要认为旅游产业是一次性生意,“要有长远的眼光,把市场培育起来,才能真正做得长久。”

与此同时,目前海南旅游市场各类旅游企业鱼龙混杂,一些小企业为吸引游客推出“零负团费”,最终必定欺客宰客,造成旅游市场混乱,不仅损害了当地市场信誉,也让那些希望

## 景点网络化和服务集约型

海南现代管理研究院院长 王毅武

海南旅游业应走景点网络化和服务集约型的国际化道路,依托自身的生态与环境优势,立足国际视野,注重系统性、整体性与协同性,大胆实验,勇于创新

地,要充分发挥海南的生态与区位优势,按照国际通行的旅游服务标准,推进旅游要素转型升级,开发特色旅游产品,特别是要全面提升旅游管理和服务水平,进一步规范旅游市场秩序。要打造富有海南特色的旅游产品体系。着力提升一批知名旅游景区,高水平建设一批湖、湾、岭、山等特色旅游景区,高标准规划一批海洋、热带雨林等旅游主题公园。与此同时,还要加

强旅游公共服务体系建设,建立健全旅游安全预警和应急机制,完善安全救助体系。要积极发展服务型经济。应形成以旅游业为龙头,现代服务业为主导的特色经济结构,不断完善旅游服务体系。应当认识到,现代旅游业不仅包括商务、会务、政务与学务旅游,还有文化体育及会展旅游;此外,积极发展大型购物商场、专业商品市场、品牌折扣店和特色商业街区,建设和经营好免税店,完善旅游城镇和休闲度假区的商业配套设施,将海南建设成为国际购物中心,也是海南国际旅游岛建设的题中应有之义。

观点

现在的监管思路更多是事后“诸葛亮”,如果更加注重从源头和平时加强市场诚信体系建设,市场乱象就可能从根上得以净化

旅游企业鱼龙混杂,不仅损害市场信誉,也让希望长远发展的企业“很受伤”,必须加强行业自律,规范企业行为

游客如果遇到“零负团费”的旅游宣传,应当主动投诉而不是加入。稍有理智的消费者都能理解,哪个企业会做赔本的买卖呢

## 海外视线

### 国外旅游业如何防欺客

本报记者 周剑

价格欺詐是各国旅游业普遍面临的难题,国外防范、应对和处理此类现象都有哪些经验做法呢?首先,各国普遍采用旅游业立法给商业欺詐者画出“红线”。早在20世纪50年代,日本就制定了《旅行业法》,对行业从业者实施登记制度,政府主管部门又依此制定旅游业的各种经营规范。比如旅行过程中产生的各项费用必须先完整告知消费者,违反者将受到最高30万日元的罚款。对旅行社在电视、网络等媒体刊登的广告也有严格规定,杜绝不实宣传。在法律框架的规范下,日本旅游市场逐渐迈入有序有质的良性竞争阶段。

其次,行业协会自律构成防止价格欺詐的一道“闸门”。发达国家的旅游行业协会大多由企业自愿组织发起,是一种非政府、非营利,自治自律的民间团体组织,也因此拥有较高的公信力和地位。旅游行业协会制定的行业自律要求和规范,成为防范“宰客”、“欺客”等行为的一道“闸门”。在欧洲等地区,遵守行业自律是一种严格的商业文化,心存侥幸的不法从业者很难再有商业立锥之地。

再次,政府部门严格执法,对价格欺詐现象“零容忍”。治理价格欺詐现象,立法只是开始,关键还在于是否严格执行。2006年,两位在罗马度假的游客因为餐厅开出的“天价”账单而报警求助。事件查实后,罗马市长当即要求依法永久关闭该餐厅,意大利旅游部长也随后登报向游客致歉,他们认为“一起事件会抹黑全罗马”,重视程度可见一斑。如今,在意大利很多旅游地区的餐饮场所门口都会标明是否收取座位费和服务费用等,游客无需入店即可了解。

当然,还有非常关键的市场力量——通过建立公开透明的信息体系,借助市场对资源配置形成合理价格。美国建立了世界上最为发达完善的旅游信息服务系统。外出旅游,美国人的第一习惯就是去当地的信息中心。据美国旅行行业协会数据显示,早在2004年,在40个州就拥有333个州属旅游信息中心。除州属信息中心外,各旅游区(点)、县、市甚至小镇都有不同形式的旅游信息中心,从而构成了一个完善的旅游信息服务网络。在这些服务中心,旅游者能够看到及时更新的景点门票、酒店旅社价格、旅游信息折页资料,并可获得免费的旅游咨询服务。

#### 链接

### 三亚:严管海鲜排档欺客

本报讯 记者何伟从三亚市工商局获悉:日前,三亚已对157家海鲜排档安装了电子点菜系统,春节前完成168家海鲜排档安装电子点菜系统、电子公示屏、银联商务POS机等三大系统。截至目前,电子公示屏安装完毕131家,银联商务POS机安装完毕168家,已全面验收完毕的海鲜排档共138家。2012年,三亚进行海鲜排档市场监管信息化建设一期工程:一是设立价格电子公示屏,适时向消费者公布海鲜平均价差率、最高限价等信息;二是推广使用电子点菜系统,及时采集消费信息并上传至相关部门监管后台,让消费者明白消费;三是推广POS机收银系统,方便游客消费结算;四是建立海鲜行业网络推广评价体系,并逐步建立消费者评价体系。三亚市工商局局长胡斌莹表示,三亚对欺客宰客的海鲜排档坚决依法吊销营业执照,并将该店股东及负责人列入黑名单,3年内不得担任同行业经营单位的法定代表人(负责人)或股东,该场所将不得再作为餐饮行业的经营场所使用。

## “稳”字当头看国投

孙勇



从国投的三大特点看,稳健发展是关键,如何在稳的基础上打造具有国际竞争力的一流投资控股公司,是今后需要面对的课题

日前参加国投集团年度工作会议得知,到2012年底,国投资产总额达到3113亿元,利润突破110亿元。

国投自1995年成立以来,在投资导向、国有经济布局结构调整中发挥着重要作用。其成功经验可以总结出一二三条,但最根本的是一个“稳”字。一个企业在其发展过程中,速度要快,这是正确的。但是,如何做到稳,更需要下一番功夫。

国投在波动运行的国民经济发展中能够做到“稳”,离不开该企业的三个独特功能。

第一是投资导向。就是以控股、参股等股权投资的方式,用少量国有资本,引导并带动大量的社会资金进入国家需要和鼓励发展的产业领域与重点区域。体现在国投的战略实施上,如国投投资500亿元在海峡西岸经济区建设莆田湄洲湾产业园;投资超过1400亿元在新疆规划建设伊犁煤电、尼勒克煤焦化、罗布泊钾盐、哈密综合能源4个大型生产基地。国投在中西部的投资比例达到总资产的75%以上,为西部大开发做出了中央企业应有的贡献。

第二是结构调整。就是通过国有股权的经营,实现国有资本的有进有退,回收资金再投入国有经济需要进入的重要领域或重点企业,实现国有经济在区域和产业结构上的优化。10多年来,国投共退出项目1000余个,回收资金100余亿元,再投资于国投重点发展的业务领域。在淘汰落后和过剩产能的同时,培育了一大批具有影响力、带动力的一流项目。

第三是资本经营。投资控股公司的核心能力是资本经营。国投坚持发挥资本经营的作用,按照项目、板块、整体3个阶段循序渐进建立上市平台,通过资本市场实现资产证券化和市值化管理。目前,已有5个子公司及投资控股企业实现上市,电力资产实现了整体上市,并发挥高新公司、高科公司高科技产业孵化器作用,培育了一大批上市公司,在中国资本市场上形成了有一定影响力的“国投”品牌。同时,通过收购兼并、战略配售等资本经营手段,增强企业实力;通过私募股权投资,实现在新兴产业的发展和资本增值。目前,国投着力发展金融业,已成功投资信托、证券基金、证券、银行、财务公司、担保、期货、财产保险等多个金融领域。

一流的企业需要有一流的项目做支撑。从国投的三大特点看,稳健发展是关键,以实业为主、产融结合的业务构架是其发展基础。对于国投来说,如何在稳的基础上打造具有国际竞争力的一流投资控股公司,是今后需要面对的课题。

## 金视界

### 加入“光盘行动” 拒绝餐饮浪费



1月24日,青岛海景花园大酒店员工在酒店入口开展“厉行节约、文明用餐”倡议宣传。为了更有效地反对浪费,不少网民在网络上发起以吃光盘子里的东西为主题的“光盘行动”,越来越多有识之士积极加入到“光盘行动”中。新华社记者 李紫恒摄

### 国内首片15英寸单层石墨烯问世



1月24日,中科院重庆绿色智能技术研究院的一名研究人员在弯曲的单层石墨烯触摸屏上进行书写功能测试。日前,中科院重庆绿色智能技术研究院宣布,该院已经成功制备出国内首片15英寸的单层石墨烯。新华社记者 刘 摄