

# 让游客乘兴而来 满意而归

我市多措并举营造良好旅游环境迎接八方游客



昨日,市文旅局召集全市旅行社召开工作会议,号召文旅企业从业人员争当我市形象推荐官、旅游安全监管员。

文/本报记者 吴君宁  
图/市文旅局 提供  
“五一”假期临近,我市旅游人气不断升温。近日,市文旅局联合各部门单位采取多项措施,抓安全生产、查市场

乱象、提升行业服务,营造“放心游”“满意游”的文旅消费环境。“希望来厦游客都能感受到城市环境的亮丽、触手可及的温暖和无微不至的服务。”市

文旅局负责人表示,即将迎来旅游旺季,我市将全力保障好安全生产、市场秩序及服务品质,提高市民游客在厦出游的安全性和舒适度。

链接

为维护“五一”假日旅游市场安全、文明、有序,展示厦门旅游城市的良好形象,厦门市旅游协会向全市旅游行业发出如下倡议:

## 一、诚信经营执业

遵守法律法规,诚信经营,规范执业,不欺客宰客,不误导消费,杜绝无证无照、非法从业行为。

## 二、提升服务质量

坚持标准,规范服务,文明待客,让市民游客满意。

## 三、维护市场秩序

守合同重信用,公平交易,良性竞争,守法经营,维护厦门旅游市场秩序和城市形象。

## 四、规范价格行为

合理定价、明码标价,落实事前价格告知,不乱涨价,不串通涨价、操纵市场价格,不捏造散布涨价信息、哄抬价格,保护消费者合法权益。

## 五、保障旅游安全

严格履行主体责任,落实游览、交通、住宿、食品等相关安全规范,让每位在厦游客度过一个安全愉快的假期。

《文明诚信经营倡议书》

提醒

乐赏美景时 莫忘安全与文明

日前,我市文旅部门发布温馨提示,提醒市民游客在“五一”假期期间关注旅游安全,践行文明出游。

时刻牢记安全第一。旅途开始前,别忘记购买旅游保险。参加旅游项目时,应听从专业人士指挥,选择自己能够控制风险、相对安全的项目。

谨慎选择旅游产品。今年“五一”旺盛的市场需求预示旅游产品的价格将保持一定的高位,在选择旅游产品时,不能一味追求低价,应仔细了解旅游产品的具体行程内容和标准。请及时保留商家的承诺信息以作为履约及维权依据。

签订合同保障权益。签订旅游合同能督促商家落实承诺,追究相关违约责任,有效保障游客权益。合同中应明确约定旅游产品的服务标准,如组团社、地接社、导游、住宿、餐饮、交通、游览景点时间等要件。线上报名应主动要求签订电子合同并注意保留网页、邮件、聊天记录等相关凭证。

文明旅游快乐出行。请选择做一名文明旅游者。遵守社会公德和秩序,遵守基本行为规范,尊重当地的风俗习惯、文化传统。如遇到不可抗力或意外事件而使行程受到影响,游客应积极与旅行社沟通,发生纠纷时应当保持冷静,及时拨打便民服务热线进行咨询或投诉。

“五一”假日期间,当您遇任何旅游服务质量问题,请及时拨打厦门市便民服务热线:0592-12345。(附:鼓浪屿船票购票官方渠道:https://www.xmferry.com/)

## A 守护游客旅途“安全线”

近期,各大旅游电商平台陆续发布“五一”旅游热度预测,携程、驴妈妈等平台数据显示,厦门是周边游市场和长线游市场的热门目的地,将迎来假期客流高峰。这对我市假日旅游保障来说是一场“大考”,对提升文旅领域治理水平提出更高要求。

市旅产办、市文旅局近日接连下发通知,对今年“五一”假期文旅市场安全生产和服务保障工作做出安排与部署。“安全是旅游业必须守住的底线!”

市旅产办有关负责人表示,节前,我市各相关单位全面开展安全生产排查与整治工作,坚决防范旅游安全事故,保障交通安全、食宿安全、消防安全、游览安全、节庆活动安全。如面对即将到来的客流激增等形势,认真查找薄弱环节和突出风险隐患,及时采取针对性措施,确保游客人身安全等。

我市日前召开的2023年“五一”假日旅游工作会议,也研究布置了假日旅游安全管理、市场监管、服务保障、值守

应急等工作。会上强调,要强化风险意识,加强协调联动,加强值守应急,做到安全管理不留死角、市场监管不出纰漏、应急处置毫不懈怠,旅游品质不打折扣。

假日期间,我市还将突出以车船交通、餐饮住宿、游览娱乐、节庆活动等环节安全为重点,压实属地管理责任、部门监管责任和经营单位主体责任,严格落实领导带班和24小时值班制度,确保“五一”假日旅游市场平稳安全有序。

## B 市场秩序专项整治“出重拳”

旅游市场秩序事关游客切身利益和旅游业的生命力。为了营造安心、舒心、放心的文旅消费环境,4月25日下午,市文旅局牵头,交通、公安、市场监管等多部门联动协作,到邮轮中心周边和部分旅游购物场所,开展节前旅游市场秩序联合执法检查。

“旅行社及网点、购物点、旅游包车等是否规范诚信经营是检查的重点。”检查人员介绍,此次检查中发现了部分旅行社合同签订不规范,购物场所未按规定悬挂营业执照、未明码标价等问题,已当场责令整改。在近期检查过程中,我市也对几家旅行社和导游员开出“罚单”,整顿不规范诚信经营行为。

接下来几天,各部门将继续联动协作,到全市各区游客集中的区域密集开展检查,确保不留死角、优化旅游市场秩序,让游客感受到厦门美好城市形象和温度。“对破坏城市形象的行为‘零容忍’,坚决快速严厉查处。”市文旅局有关负责人表示,对于游客诉求,我市也将迅速做出响应,第一时间协调处理解决。

假日期间,市文旅局、市市场监管局、市公安局、市交通局每天将轮流牵头,开展旅游市场秩序联合执法检查,依法从严从快查处各类违法行为。市文旅局市场管理处负责人介绍,“各相关部门在常态加强假日旅游市场秩序执法检查基础上,将围绕安全管理、市场监管、服务保障等重点工作,同发力、出实招、求实效,对旅行社和导游服务、餐饮和购物场所经营、出租车网约车服务、旅游市场治安秩序等督导严查,营造安心、舒心、放心的旅游市场环境。”

不久前,市文旅局还制定了《旅游市场秩序专项整治方案》,从4月至8月期间,全市开展旅游市场秩序专项整治行动。整治重点包括严厉打击“不合理低价游”、规范旅行社经营行为、规范出境旅游市场秩序、规范导游执业行为。截至4月26日,我市共出动执法人员2025人次,检查旅行社及其分支机构263家次、旅游购物场所32家次、旅游团队63团次、导游员142人次、景区31家次、码头27家次、星级酒店76家次、帆船票务49家次。



▲近日,我市各相关单位全面开展安全生产排查与整治工作。

## C 行业自律提升服务品质

全市文旅系统围绕假期旅游市场服务,加快补短板、提品质,展现我市旅游城市的良好形象。当前,我市旅游业整体呈现业务回暖、人才回流、资金流动增速的势头,文旅行业逐渐掀起一股诚信经营规范经营、发起自律倡议的风潮。

4月24日,市旅游协会向全市旅游行业发出《文明诚信经营倡议书》,号召全市旅游相关从业者规范旅游市场价格行为,维护旅游市场价格秩序,保护消费者的合法权益。我市各旅行社积极响应,纷纷表示将履行好主体责任,夯实安全生产基础,确保游客安全出行,感受厦门

温馨服务,努力塑造厦门城市与旅游行业的好形象。

4月25日上午,市文化市场综合执法支队召集我市15家在线开展旅游业务旅行社召开行政指导会。今年来,一些旅行社在线开展旅游业务,在招徕大批游客来厦旅游同时,因为宣传和实际不符、超能力接待等问题,带来大量旅游投诉,占到同期旅游投诉量44.3%。会上向参会企业发出《行政指导意见书》,提出10条具体行政指导意见,要求各企业对照自查自纠,规范在线旅游经营行为。参会企业还分别签订了“旅行社诚信经营承诺书”。

为了让游客体验感更好,我市各区、各部门督促涉旅旅

营单位和从业人员提升服务质量,做好接待服务保障,尤其是组织好、兑现好各项优惠减免活动。此外,对于“五一”期间自驾游、自助游等来厦游客群体,各区和各相关部门提前研判,制订预案,将做好环岛路、鹭江道、厦大、南普陀等热点景区游客集中区域的交通疏导,疏堵点补短板。

昨日,市文旅局召集全市旅行社召开工作会议,号召文旅企业从业人员争当我市形象推荐官、旅游安全监管员。“要求各旅行社做好游客安全保障,维护游客合法权益,密切关注舆情信息、保持信息畅通等工作,让游客乘兴而来,满意而归。”市文旅局市场管理处负责人说。

出行提示

## 游山玩水 安全第一 这份注意事项清单 请您收好

本报记者 房舒

“五一”假期马上就要到来,不过,市民和游客游玩山海时不能忘了安全。本报记者联系厦门市曙光救援队、北极星救援队等专业救援队,以及莲花派出所、汀溪派出所,分享救援经验的同时,为您列出了一份游玩注意事项清单。



选择正规海滨浴场下水

来厦门,当然要看海。不过,在海边的溺水、礁石困人事件时有发生。厦门市曙光救援队副队长袁昕根据救援队多年救援与巡护经验,为大家列出几处需要特别注意安全的海域:

1. 鼓浪屿靠轮渡码头一侧海域,此处游客众多,常发生游客爬上礁石后海水涨潮,被困礁石事件。
2. 厦大白城海域,此处海域暗礁众多,布有排洪沟,退潮时,常有游客爬到排洪沟及礁石上,未留意涨潮而被困礁石。
3. 曾厝垵海域,附近海域暗礁多且礁石锋利,易被刮伤,且海浪较大。
4. 会展中心海域,这里是人造沙滩,沙底松软,在海水冲刷下,海岸线高低落差明显。与这里相似的还有同安滨海西大道的“滨海浪漫线”。
5. 五缘湾海域,这里沿线桥多,靠近桥墩处水流乱。退潮时,湾内易产生漩涡,水流湍急。
6. 海沧大道海角9号一带海域,这里礁石多,极大影响着海水的流向和水速,下海容易遇上乱流。
7. 翔安下潭尾湿地附近海域,附近大桥下水流较急,市民游客下水游玩时,易被水下碎石等划伤。

>>>提醒:

“以上是救援多发地点,但并不代表其他海域就是绝对安全的。”袁昕提醒说,水边游玩务必注意安全防护,贸然下水危险重重。要选择正规海滨浴场下水,在其他水域极易碰到“疯狗浪”(一种长波浪,有极大冲击力)、离岸流、水母蜇伤等突发危险。

袁昕说,游玩时,一定要注意潮汐变化,注意海边警示牌所提示内容,酒后、疲劳状态下不要下水。下水前做好充分防护,必要时请佩戴救生手环,带儿童出游的家长,请务必注意安全。



不建议下午时段进山探险

厦门高山基本分布在同安,岛内以低山为主。莲花派出所与汀溪派出所民警、辅警根据以往救援经验,为市民游客列出几个需要注意的岛外山林地区:

1. 莲花云洋村文山景区,因其仍处于半开发状态,深入山林后半段基本没有正规道路,易遇断头路与悬崖。
2. 莲花小坪森林公园深处,仍是半野生状态,基本没有正规道路。
3. 莲花野山谷景区,山路复杂极易迷路。
4. 莲花淡溪村,山上多处标识不明显,野路遍布。
5. 同安往安溪的瀑布群附近,因急流从山上倾泻而下,水底会产生漩涡与暗流。
6. 汀溪汪前村附近山地,特别五峰村八怪谷到云顶山沿路山陡水急,常有市民游客在此迷路。
7. 汀溪造水村枫溪,缺少正规道路,易发生险情。

>>>提醒:

北极星救援队队员伟仁介绍,发生险情的市民游客,或多或少存在出行时间、路线规划不合理和准备不够充分(包括应急照明、食物、饮用水、药品、充电宝等个人必需物品)的问题,“不建议下午时段进入探险难度较大的山谷,待返程时天色晚、可见度低,加上山中岔路多,很容易迷路。”伟仁说,有些市民游客出行前不查询天气状况,甚至明知天气恶劣仍强行登山,都会增加诸多危险因素。