

如何擦亮云南旅游金字招牌

编者的话

旅游是云南一张重要名片、一块“金字招牌”。为擦亮这块“金字招牌”，4月15日被称为“史上最严”的《云南省旅游市场秩序整治工作措施》正式实施，力争用一年时间从根本上改变云南旅游乱象，促进旅游产业健康发展。有了规矩，如何执行，需要我们一起思考。

曾经，省内一些地方的旅行社、从业人员不是以提供优质服务、提升游客满意度为宗旨，而是以拿游客消费的回扣为目的，有的强迫游客定点购物，有的以就餐为名变相安排购物，有的以“玉托”“茶托”“药托”“酒托”等诱骗旅游者消费，有的旅游餐饮企业以“阴阳菜单”等哄抬物价，有的以“低价游”为噱头吸引游客，再收取其他名目众多的费用。总而言之，就是不择手段地诱导游客购物消费，通过拿回扣来获取不正当收入，把游客原本美好的旅行变成不堪回首的伤心之旅。就是这种“杀鸡取卵”的做法，一次次给云南的旅游名片抹黑。

笔者认为，在全省旅游市场秩序整治工作中，要把提升游客满意度作为工作的出发点和落脚点，坚持问题导向，针对旅游购物“高定价、高回扣”、变相安排和诱导游客购物、商

家对游客的各类欺诈销售行为、“不合理低价游”等扰乱旅游市场秩序的热点、难点、痛点问题，对症下药，打好组合拳。

要建立旅行社投诉排名考核机制，建立旅行社“黑名单”制度，建立全省统一的导游管理信息平台，建立导游服务质量网上评价系统，建立健全导游队伍考核评价制度等，把游客满意度作为各项制度措施的关键指标，推行诚信经营服务方式，切实加强对旅行社和导游队伍的教育培训和监督管理，彻底斩断旅游行业的灰色利益链条。

同时，加大正面宣传，让旅游企业和从业人员彻底抛弃通过购物提取佣金的不正当行为，彻底抛弃不合理低价旅游产品，整合优质旅游资源，科学合理规划旅游线路，提高服务质量，推动旅游产品转型升级，以提升游客满意度来换取旅游产业的长远健康发展。

提升游客满意度
张培勋

重在严格执行

李祉瑶

云南旅游乱象非一日之寒，背后有着根深蒂固的问题。笔者认为，要想恢复云南旅游市场的正常化，唯有让“最严整顿令”实现“最严执行”，才能真正解决云南旅游市场的根本问题。

真正实现“最严执行”，要建立健全集中统一的综合监管指挥平台。强化综合调度指挥中心职责，完善运行机制，配足力量，形成信息汇集、及时研判、综合调度，联合执法、快速反应、高效处置的工作机制。

真正实现“最严执行”，要明确责任：在每条治理措施后面都明确具体责任单位、责任人，把属地政府主要领导人列为监管的第一责任人，并将旅游市场监管纳入年度综合考评内容，考评落后的进行约谈和问责。

真正实现“最严执行”，要强化执法队伍建

设。建立工商和市场监管局旅游市场执法队伍，对旅游虚假宣传、假冒伪劣、违规经营、不正当竞争等进行快速查处；加强旅游警察队伍建设，出台旅游执法指南，构建快速出警处理机制，及时解决旅游矛盾纠纷。

真正实现“最严执行”，要加大惩处力度。严格执行《整治措施》的各项规定，发现违规行为不包庇、不隐瞒，严厉打击违规行为，清理旅游市场里的害群之马，积极依法维护游客的切身利益，对渎职者毫不留情追究责任。

真正实现“最严执行”，要落实《整治措施》量化指标和执行细则。建立旅游投诉响应机制，对游客的投诉逐一回应和解决，不能推诿责任。同时，要将《整治措施》形成制度化管理，建立长效治理机制，方可真正重塑云南旅游的新形象。