

告别旅游乱象有多难

本报评论员 郭振纲



据《新华每日电讯》2月1日报道,春节将至,海南三亚在2016年春节黄金周国内游目的地排名中再次名列前茅。与往年相比,今年三亚各部门略显从容,这得益于一年

多来对症下药根治旅游顽疾取得积极成效。海南旅游委负责人认为,三亚从被动应付向主动出击转变;从旅游部门单一应对到多部门联合发力转变;从行业分散治理到吃住游购娱整体综合治理转变,有效解决了旅游管理机制不科学、管理手段缺乏有效性、管理能力薄弱等问题。

当地治理旅游顽疾的成效如何,等春节黄金周过后,游客给出真实的评价,才是最好的检验。但这不妨碍我们分析当地治理旅游顽疾的路径及其价值。

近一个时期以来,三亚旅游市场宰客现象不断,从海鲜排档强制消费、旅游产品品质次价高到旅游投诉处理不及时,公众对其诟病不断。旅游市场乱象一度演变成当地政府头疼,多数游客气愤、部分商家无奈的顽疾,严重影响了当地旅游市场的形象,有些网友甚至将其上升为有损海南国际旅游岛战略建设的一个负面因素。

分析三亚治理旅游市场乱象的举措,不难发现一个特点:破解困局,重在强化监管。

以往,由于当地不少职能部门监管措施不互通,“信息孤岛”现象严重,尽管一些商家宰客、不诚信行为持续多年,但其经营者一直没有受到有效处罚,“一个门脸遭投诉,换个名字再开张”的现象屡见不鲜。现在,当地实行多部门联合治理,违法违规信息多部门共享,35个涉旅部门共同推出旅游行业诚信“红黑名单”制度,欺客宰客不再一罚了之,还会对后续业务产生不利影响,有效避免了监管措施“铁路警察各管一段”现象。

以往,由于取证难、反应慢、单一执法导致处罚链条长,一些游客“月前投诉、月后得不回复”,处罚“重重拿起、轻轻放下”的现象普遍。现在,成立旅游警察、人民调解委员会,设立旅游巡回法庭,行政执法部门和

司法部门紧密联动,快速取证、快速处理,“一个平台受理、多个部门处理”,实现了“被动治”到“主动管”的转变。

强化监管,说起来容易,做起来需要扎实的努力,包括理顺监管体制,强化监管措施,优化监管力量,完善监管程序等等,都考验着治理者实干的硬功夫。

当前,我国不少地方、不少领域,不同程度地存在类似三亚的社会治理顽疾。比如,环境污染治理、“僵尸企业”清理、安全生产事故遏制、落后产业退出等,这些问题有的关涉重大民生,有的影响社会稳定,有的制约经济转型,其中不少问题都存在一些特殊历史因素,有着种种的复杂困难,解决起来难度很大。但是,总要想办法化解矛盾,要有心、动脑、出力,要找到“牛鼻子”,一句话,关键在于肯不肯做、愿不愿意做。

期待三亚扭转旅游困局的努力,能给今年春节到海南旅游的游客送去一份安心大礼包。同时,期待其他存在治理顽疾的地方、部门,能从中得到有益启示。