

# 黑龙江“雪乡宰客”事件追踪调查

新华社“新华视点”记者

近日,来自游客的吐槽将著名东北冰雪景区“雪乡”推向风口浪尖。网络上,先有“一木行”痛陈土炕“坐地起价”,又有导游声称宰客似“宰羊”……

据悉,目前,当地旅游部门正在整治旅游市场。两个月中,“雪乡”勒令导游退还非法所得7万余元,移交公安机关至少4人。

整治之下仍存“低价团”推销

哈尔滨著名的中央大街是外地游客最为密集的地区之一。记者15日来到这里发现,街道上循环播放着提醒游客警惕低价团等信息,但仍有人在推销价格远低于市场价的“雪乡低价游”。

“这样的低价旅游团‘宰客’风险最大。”在哈尔滨从事导游行业近十年的小何告诉记者,“只要你上了旅游团的车,就真的成了‘待宰羔羊’,导游会想尽一切办法让你购买自费项目。”

记者了解到,在去往“雪乡”沿途与核

心景区周边,有不少分散的景点、旅馆。就是这些隐藏在“低价团”背后、寄生于“雪乡”的景点、旅馆,给了旅行社及导游“宰客”空间。

“你不买套票,我就没钱赚,我心情不好也没法为你们好好服务,你有啥事也别找我。”回想起哈尔滨去“雪乡”大巴车上乘务员推销景点套票时说的话,江西游客付方感觉心寒。最终,她和同伴不情愿地选择了1000多元的自费景点项目。

雪乡景区管委会主任孙庆科等人表示,按市场正常价格计算,从哈尔滨到雪乡景区单程大巴车为每位120元,雪乡门票含观光车费用为每位120元,可住两人的民宿炕价格为每晚580元。照此计算,从哈尔滨前往“雪乡”旅游,一个人乘车、住宿、就餐、门票的最低价格也要600元。个人团费低于600元的旅行团应谨慎参加,很可能会有自费项目。

业内人士揭秘宰客“三步走”

被誉为“中国雪乡”的黑龙江省大海林重点国有林管理局双峰林场,是黑龙江省东南部的一个传统林区。1999年,因林木资源减

少,提出围绕“雪大、雪厚”发展以“中国雪乡”为核心的森林旅游业。

“雪乡”之美很快被一群摄影爱好者发现并传播出去。2008年后,雪乡游客开始大幅增加。红火后的“雪乡”开始出现“宰客”事件。2015年1月有网友曝光,当地一个“天价炕”住一夜价格达3200元,引起舆论关注,相关部门开始加大景区旅游环境整治力度。

这些“宰客”是如何运作的?一位曾经营过“雪乡”旅游线路的导游透露了业内“宰客三步走”套路:

第一步“备料”。三四个人合伙开一家“小旅行社”,租赁一个店面、一辆旅行车。

第二步“圈羊”。到外地人集中的车站、宾馆等地发小广告,花言巧语并以超低团费哄骗,吸引不明真相外地游客报名。

第三步“宰客”。把游客用车运到郊外,威逼恫吓让其购买高价自费旅游项目。

大海林重点国有林管理局副局长刘忠才等人表示,雪乡核心景区内监管压力虽大,但还在可控范围内。现在他们最头疼的是一些不法旅行社和“黑导”,严重损害了“雪乡”形象。

“宰客”事件一再发生为哪般?

今年以来,黑龙江省及“雪乡”已经采取了多种举措整治旅游市场,但为何还会一再发生“宰客”事件?

刘忠才说,一些“宰客”的导游和旅行团往往不属本地,他们很难监管。此外,“黑旅行社”“低价团”往往没有正式合同以及行程单,监管部门想查处获取证据都困难。

大海林重点国有林管理局一些基层干部称,随着“雪乡”游客数量逐年增加,当地旅游监管压力增大,也存在人手不足、监管手段落后等问题。据了解,一些从事“雪乡”旅游的导游大多没有底薪,没有保险,就靠从游客身上获益。

1月15日下午,黑龙江省旅游委、哈尔滨市旅游委和黑龙江省森工部门联合召开经营“哈尔滨—亚布力—雪乡”专线旅游业务旅行社约谈会议,教育告诫经营冬季冰雪旅游业务的旅行社要守法诚信经营,严格执行导游管理。多部门将联合开展冬季旅游市场秩序综合整治,切实维护消费者合法权益。

(据新华社哈尔滨1月17日电)

(上接第1版)与此同时,土地征用大多数涉及拆迁安置补偿的人数较多,容易引发社会矛盾,而围填海造地矛盾相对较少,也使地方政府更愿意通过围填海来获取土地。

“归根结底是没有切实落实新发展理念,保护优先、集约利用的用海新理念还未确立或不够牢固。”林山青说,我们要适应高质量发展的要求,牢固树立保护优先、生态用海的理念,有针对性地加强围填海管控措施,不断提高海域开发利用和综合管理水平。

原则不再审批一般性围填海项目

记者了解到,近年来,国家海洋局采取了一系列围填海管控的硬措施。

林山青说,在重点海湾、海洋保护区的核心区等重点区、重点河口区域、重要滨海湿地、重要砂质岸线等海域,禁止围填海。

在渤海则实施“四个暂停”措施——暂停受理和审批围填海建设项目用海,暂停受理和审批区域建设用海规划,暂停下达围填海建设项目用海指标,暂停选划临时倾倒区。

林山青表示,今后,原则上不再审批一般性填海项目,不再分省下达围填海计划指标,围填海重点保障国家重大建设项目、公共基础设施、公益事业和国防建设等四类用海项目。

除了实施区域限批、对围填海项目实行有保有压之外,另有五大围填海管控措施陆续推出:

——密集出台政策,加强围填海管控。出台《围填海管控办法》《海岸线保护与利用管理办法》、《关于海域、无居民海岛有偿使用的意见》,制定配套细化的实施方案、技术标准规程,不断完善围填海管控的制度体系。

——率先在海洋领域推行生态保护红线制度。截至目前,沿海11省区市已完成生态保护红线的划定,除上海外均已发布实施,将全国近岸管理海域的30%和大陆岸线的37%纳入生态保护红线范围。

——坚持“生态优先、节约优先”,严格填海项目论证、环评审查。

——约谈地方政府负责人,强化压力传导。

——建立实施海洋督察制度。2017年完成了沿海11个省区市围填海专项督察全覆盖。

最严围填海管控措施出台

今年如何继续坚持落实海洋督察制度?对此,全国海洋督察办公室主任、国家海洋局法制与岛屿司司长古屹表示,抓落实是2018年的督察重点工作,推进海洋督察整改见效。同时,涉及海岛保护与利用、海洋生态环境等相关工作,也要适时开展专项督察。

林山青表示,结合围填海督察整改工作,

国家海洋局将聚焦十个“一律”、三个“强化”,采取“史上最严围填海管控措施”。

林山青在国家海洋局围填海情况新闻发布会上详述了十个“一律”的具体内容:

——违法且严重破坏海洋生态环境的围海,分期分批,一律拆除;

——非法设置且严重破坏海洋生态环境的排污口,分期分批,一律关闭;

——围填海形成的、长期闲置的土地,一律依法收回国有;

——审批监管不作为、乱作为,一律问责;

——对批而未填且不符合现行用海政策的围填海项目,一律停止;

——通过围填海进行商业地产开发的,一律禁止;

——非涉及国计民生的建设项目填海,一律不批;

——渤海海域的围填海,一律禁止;

——围填海审批权,一律不得下放;

——年度围填海计划指标,一律不再分省区市下达。

林山青同时表示,坚持“谁破坏,谁修复”的原则,强化生态修复;以海岸带规划为引导,强化项目用海需求审查,加大审核督察力度,强化围填海日常监管。

(据新华社北京1月17日电)

业、生活提供与大陆同胞同等的待遇,推动两岸同胞共同弘扬中华文化;紧密团结两岸同胞,共同推动两岸关系和平发展,推进祖国和平统一进程。

马晓光说,2017年两岸关系形势更加复杂严峻。台湾当局拒不接受“九二共识”,放任纵容“去中国化”“渐进台独”活动,阻挠两岸交流合作。“台独”势力鼓噪“公投”“修宪”,挑动两岸敌意,破坏两岸关系和平发展,威胁台海和平稳定,严重损害台湾同胞利益。

他指出,面对复杂严峻局势,我们深入贯彻习近平总书记对台工作重要思想,全面落实党中央决策部署,牢牢把握两岸关系发展正确方向,努力维护台海和平稳定,增进两岸同胞亲情福祉。

## 利润总额首次突破1.4万亿元

(上接第1版)国资委监管企业户数调整至98家;近年来累计减少法人户数8390户,减少比例达16.1%。2017年末中央企业平均资产负债率66.3%,同比下降0.4个百分点,62家企业资产负债率降幅比上年下降,40家企业资产负债率降幅超过1个百分点。

税收与社会贡献进一步提高。2017年全年中央企业累计上缴税金2.2万亿元,同比增长5.5%,增速加快2.5个百分点,其中41家企业上缴税金增速超过10%。

沈莹认为,2017年央企稳中向好、稳中

## 山东31条政务服务热线实现“一号通”

本报讯(记者丛民)记者日前从山东省政府办公厅获悉,目前山东已完成对省直单位31条政务服务热线电话的整合工作。今后,山东所有省级政务服务事项的咨询、举报、投诉等,均可通过拨打一个电话号码进行。

据悉,已完成整合的31条政务服务热线电话涵盖医疗服务、人力资源和社会保障、安全生产等领域。今后,社会公众可以通过拨打山东政务服务热线(0531-12345)对涉及山东省直单位的政务服务事项进行政策咨询、反映服务诉求、提出意见建议、投诉举报等,热线受理中心提供全天24小时服务,及时受理和转办有关事项。

## 漯阜铁路公司积极应对极寒天气

本报讯(记者丛民)面对豫东皖西地区近期的极寒天气,漯阜铁路公司及早部署,迅速行动,全力保障铁路运输安全畅通。

该公司通过多种途径提前将极寒天气预报预警发至全员,向职工发放冬季劳动安全保护宣传折页,在内部宣传阵地刊登极

(田红军)



“15分钟之家”志愿者为环卫工人奉上热茶

## 成都工会“杯水送温情·冬夜一路行”关爱环卫工人在行动——

# 献给冬夜里的橙色天使



环卫工人收到专属礼品喜笑颜开



工会为正在工作中的环卫工人送上慰问品



环卫工人用工会送来的热茶暖手



环卫工人开心地朝镜头展示工会送来的手套

## “意外惊喜”从天而降

“师傅,您辛苦了,喝杯热茶暖暖!”于秀芳异间猛抬眼,正撞上了成都市武侯区总工会副主席刘静的满脸笑意,接过热气升腾的茶,刘静又奉上了来自成都工会“15分钟之家”的专属礼包,看着礼包里面的口罩、棉手套、护手霜和暖手袋,于秀芳不断感叹:“太感谢了,这真是从天而降的意外惊喜!”

于秀芳惊讶于工会干部如“圣诞老人”般的突然出现,但细细琢磨下来,对于户外工作者的关爱,工会似乎从未缺席。而让于秀芳们第一次有了“工会娘家人”概念,是成都工会在大街小巷推出的专供环卫工人和户外劳动者歇脚儿的“15分钟之家”。

近年来,成都市总工会在全市开展以服务环卫工

人为主的关爱户外劳动者“15分钟之家”建设工作,重点解决喝水难、热饭难、休息难、上厕所难的“四难”问题。

根据成都工会“15分钟之家”建设标准,授牌单位必须满足提供一个休息场所、一套桌凳、一台微波炉、一台饮水机、一套暖电器、一个应急医药箱的硬件条件。同时,为确保“15分钟之家”持续稳定运行,其申报建立、日常维护、社会评估、监督管理以及媒体宣传公示、退出机制等都必须做到有章可循。

“只要到授牌单位,我们进门就是到‘家’了!”于秀芳说,现在绝大多数环卫工都是50、60人员,所以对于他们而言,喝口热水、吃口热饭真的是一件特别幸福的事情。而对于此次与成都工会在街上的“偶遇”,于秀芳有着说不出的感动,“确实没想到在这寒冬里,工会还如此记挂着我们,简直暖到心坎里了……”

## “工会真是太贴心了”

“这管护手霜也给你,手都开裂了,多擦擦。”因为下班后来陪老伴张玉芳夜班,在收到来自工会的慰问品后,64岁的邓追华称自己是得到了一份“幸运大礼包”,并体贴地将包里的护手霜、暖手袋都送给了老伴。

邓追华与张玉芳来自四川资中,在成都市从事城市环卫已有7年多时间。当晚,夫妇正在成都市一环路南三段处巡查路面,工作要一直持续到晚上11点钟才结束。成都工会“杯水送温情·冬夜一路行”专车停靠在二人身边时,老两口正在讨论着“持续降温的天气,如何加衣才能既保暖又能保持灵活不影响工作”的话题。“工会真是太贴心了!大小正合适,暖和极了。”收到“15分钟之家”专属礼包,张玉芳脱下已经有些破烂的旧手套,高兴地戴上了新手套,还和老伴建议与工会委派的社工合影留作纪念。

“一杯热茶、一副手套,或许不值一提,但真情可贵,关爱暖人心!”成都市武侯区市容环境卫生管理所副所长罗莉全程参与了成都工会组织的“杯水送温情·冬夜一路行”活动。罗莉称,成都市环卫工作者数万人,尽管当前环卫工作不断加大道路清洁机械化、智能化投入,但仍很难做到用机器完全代替人力,甚至有些复杂路段只能用人力作业,“是他们认真守护着城市每一寸土地的干净整洁,工会在寒冬里的这份关爱来得十分及时”。

## 真情关爱永远在路上

当晚,成都工会“杯水送温情·冬夜一路行”活动一直持续至夜里10点钟,共惠及2889名夜间作业的城市美容师,在车水马龙的街口,或在空旷无人的路边,工会娘人家的出现都让这些被星戴月为城市劳作的“橙色天使”感到无与伦比的温暖。

“希望成都工会的移动“15分钟之家”的行动一直继续下去。”不少环卫工作者提出期望。据了解,如今成都市覆盖主城区76个街道路口,辐射二、三圈层区(市)县的602个“15分钟之家”,已在原有基础上增加了针线包、手机充电、免费报刊、爱心冰箱等服务内容,未来还会继续不断升级建设标准以实现服务更加精准化,工会的温暖会源源不断地把党和政府的关心送到环卫工人等户外劳动者心坎上。



“15分钟之家”志愿者为工作中的环卫工人送礼品