

# 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旅游项目。”

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，花言巧语并以超低价诱哄骗、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，威逼哄吓让其购买高价自费旅游项目。

大海林重点国有林管理局旅游局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。

江安表示，下一步，国家海洋局将主要从四个方面强化围填海管控，强化生态用海和集约用海；

——进一步强化围填海年度计划指标管理。建立围填海总量控制制度，制定围填海五年计划和年度计划，围填海年度计划指标实行约束性管理，不得擅自突破。

——着力落实生态用海要求，2017年国家海洋局已印发相关围填海空间布局和平面设计的技术标准，将生态用海要求纳入用海审查内容，进一步提高用海的生态门槛。

——严格落实海岸线保护与利用管理制度，全面完成全国海岸线调查统计，将各省市区自然岸线保有率纳入地方政府考核指标。

## 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妩表示，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，

## “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，就靠从游客身上获取利益。

1月15日下午，黑龙江省旅游委、哈尔滨市旅游委和黑龙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)

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，一律依法收归国有；

——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，一律不再分省市区下达。

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)

# 国台办：两岸关系风险增大，但我们有信心有能力应对挑战

据新华社北京1月17日电（记者刘欢 赵博 查文晔）国务院台办17日在北京举行今年首场新闻发布会。发言人马晓光表示，展望2018年，两岸关系面临的复杂因素增多，风险挑战增大，但我们完全有信心、有能力应对挑战、把握方向，推动两岸关系继续克难前行。

马晓光指出，我们将深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实中央对台大政方针和工作决策部署，坚持一个中国原则和“九二共识”，坚决反对和遏制任何形式的“台独”分裂，积极扩大两岸经济文化交流合作，持续深化两岸经济社会融合发展，秉持“两岸一家亲”理念，率先同台湾同胞分享大陆发展的机遇，逐步为他们在大陆学习、创业、就

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。

## 深泉铁路公司积极应对极寒天气

本报讯 面对豫东皖西地区近期的极寒天气，深泉铁路公司及早部署，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，在内部宣传阵地上刊登极

寒天气下自我保护常识，增强职工自我保护技能。同时，该公司管理和专业技术人员、职工代表通过添乘、带班作业等形式，严密盯控职工室外作业过程，加强职工室外作业劳动保护，严防职工冻伤及滑倒摔伤。他们还利用强降雪过后寒潮到来前的短暂时机升级设备防寒保暖措施，严防铁路线路器材在低温天气下折断、冻裂。

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。

“15分钟之家”志愿者们为环卫工人奉上热茶

(田红军)

# 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

冷的冬天，暖的瞬间，这个世界总有人偷偷爱你。

1月12日晚8点，熙熙攘攘、霓虹闪耀的四川成都，一成不变的是三九时节里特有的湿寒“气质”，市民、游客们看见了自己一开口“呵”出的热气，下意识地用手裹紧棉衣。

60岁的于秀芳干了10余年环卫工人，练就了不揉沙的好眼力，远远瞧见武侯祠大街上正对著名旅游民俗街区锦里位置有杂物出现，便一路小跑以最快速度捡拾清理，认真尽责完成工作，是她对这个城市简单赤诚的爱。

于秀芳不知道的是，就在此时，一次温暖的关爱环卫工人特别行动正悄然拉开帷幕。成都市区(市)县街道工会干部走上街头，与年轻的“15分钟之家”社工们一路开车慢行，不断寻找那些用双手擦亮黎明，用汗水托举城市文明高度的“于秀芳们”。

“杯水送温情·冬夜一路行”——这是一次对爱的反哺之行，献给那些冬夜里的“橙色天使”。



“15分钟之家”志愿者为工作中的环卫工人送礼品



环卫工人收到专属礼品喜笑颜开



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！”于秀芳诧异间猛抬眼，正撞上了成都市武侯区总工会副主席刘静的满脸笑意，接过热气腾腾的茶，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的“15分钟之家”。

近年，成都市总工会在全市开展以服务环卫工



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

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、一套桌椅、一台微波炉、一台饮水机、一套冷暖电器、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岁人员，所以对他们而言，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……”

## 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，工会娘家人的出现都让这些披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。”不少环卫工人提出期望。据了解，如今成都市覆盖主城区76个街道、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。