



游客在三亚乘坐游艇出海游玩,享受“清凉一夏”。(记者 沙晓峰 摄)

南国都市报9月15日讯(记者 丁文文)9月15日,记者从海南旅游服务质量提升年百日攻坚行动计划新闻发布会上获悉,海南省建设国际旅游消费中心和旅游市场整治领导小组旅游市场整治专项工作组办公室近日印发了《海南旅游服务质量提升年百日攻坚行动计划》,于9月8日至12月18日组织开展海南旅游服务质量提升年百日攻坚行动。此次行动围绕十大行动、37项重点攻坚任务,旨在营造规范有序、优质暖心的旅游市场良好氛围,进一步提升旅游服务质量,使海南成为国内外游客满意的旅游目的地。

今年3月以来 “旅游服务质量提升年”工作 已取得阶段性成果

发布会上介绍,自今年3月,海南启动“旅游服务质量提升年”工作以来,省级部门、市县市政府、行业协会与涉旅企业协同发力,已取得阶段性成果。

在旅游服务标准化提升上

制定《康养旅居服务规范》地方标准,指导行业编制**5项**团体标准;

新增**5家**4A级、**4家**3A级旅游景区、**2家**国家级旅游休闲街区及**3家**四星级旅游饭店;三亚培育**30家**ISO企业。

在旅游诚信体系完善上

实现“海南放心游”“放心消费在海南”“三亚一户一码”三码合一;
海口市持续推出信用旅游应用场景;
三亚市开展推进“一社一码”“一导一码”及三亚经济圈旅游市场主体严重失信联合惩戒工作等。

在旅游公共服务优化上

建立重要节假日旅游市场指挥调度机制;

环岛旅游公路建成观景台**45处**、停车区**25处**等设施;

环热带雨林国家公园旅游公路建成观景台**4处**、停车区**3处**等设施;

三亚“轻松游”行李托管服务累计收单**17.34万件**。

海南开展旅游服务质量提升年百日攻坚行动

100天 37项任务 提升旅游服务质量

接下来100天,重点推进37项攻坚任务

在取得上述成效的同时,旅游服务质量提升仍面临部分难点、堵点问题,有待进一步解决。对此,海南省旅文厅在全面梳理“旅游服务质量提升年”工作任务的基础上,提炼出重点推进的37项攻坚任务,持续提升旅游服务质量。

旅游服务标准化攻坚方面,海南将制定并推广一批旅游服务标准,同步推出100名旅游企业“首席质量官”“标杆服务员”;建立涉旅企业优质服务案例库,遴选发布30个典型案例供行业学习借鉴;对贯标执行不到位的涉旅企业实施降级、摘星、摘牌。

诚信体系建设方面,海南将持续依托“放心消费在海南”“海南放心游”平台,推动涉旅企业实现“三个一”(一户一码、一秤一员、一业一标)+云监管+“红黄牌”信用监管模式,确保“海南放心游”平台商家入驻数量不低于26万家。

旅游行业公共服务保障方面,海南将指导各市县制定通报与失职问责机制,定期评估市县工作成效;完善海南省综合监管平台及“酷游海南”平台功能。

国际化服务能力建设方面,海南将在海口、三亚、儋州、万宁、陵水等重点市县的涉旅场所,设置一批多语言对照外语标识标牌;指导各市县在公共服务场所配备翻译机、翻译耳机,提供翻译设备租赁服务,解决境外游客语言沟通难题。

持续打造旅游服务品牌方面,海南将推进景区迭代升级,推动景区设施设备升级更新;推动酒店“适老化”改造,挂牌8至10家老年康养酒店、民宿;推动旅游商品生产基地建设,促进旅游商品补链延链;出台《加快海南餐饮业发展行动方案》。

旅游经营秩序整治方面,海南将持续打击旅游领域违法违规行为,在主要节假日、重大活动期间对酒店客房价格实行政府指导价管理;指导海口、三亚、陵水、万宁开展专项整治,严厉打击涉海涉空运动消费市场乱象;深入整治出租汽车、网约车、旅游客运包车非法营运、拒载、绕路多收费等问题,持续推进旅游领域强迫购物专项整治;此外,还将出台摩托艇、沙滩车、海钓、滑翔伞运动等管理办法,建立长效机制。

旅游安全管理方面,在游客易聚集的网红路段、事故多发路段设立“应急微站”,在各涉旅场所规范建设微型消防站等安全设施,全面筑牢旅游安全防线。

今年来消费投诉举报同比下降7.34%

记者从发布会上获悉,今年以来,海南省市场监管局不断规范消费市场秩序,通过“常态化监管+专项行动”相结合,组织全省开展“守护市场秩序”专项行动与“守护消费”铁拳行动,持续净化旅游消费市场。

今年以来,全省市场监管部门共接收消费投诉举报26.6万件,同比下降7.34%;投诉及时处置率100%,调解成功率同比提升3个百分点,投诉举报件均在法定时限内办结,累计为消费者挽回经济损失3311万元。约谈被投诉举报集中的经营主体173家。

在消费者权益保护层面,海南省市场监管局依托全国12315平台、海南12345热线,实现消费投诉举报“接诉即办、快办快结”。

为实现消费环境持续优化,海南省市场监管局联合29家省级单位开展“放心消费在海南”活动,构建“经营主体自律、政府监管、社会监督、消费者参与”的共治格局。

目前,海南省市场监管局正联合海南省旅文厅等部门推进“优化消费环境三年行动”,将立足国际旅游消费中心战略定位,发挥自贸港政策优势,培育壮大新型消费,推动消费转型升级,力争为全国优化消费环境提供“海南样板”。

新增过海特色服务,完善“两环”公路设施

发布会上获悉,海南省交通运输厅将从提升琼州海峡过海服务、“两环”公路配套设施建设、旅游旺季增加公共交通便利、客运市场秩序整治四方面发力,全方位提升旅游交通服务质量。

在提升琼州海峡过海服务质量上,全面推行预约过海,提前30天放票,并通过多渠道精准推送信息,有效引导错峰出行;2026年春运前计划再新投入2艘新能源平板驳船;推行“微笑服务”标准化,推出“首乘帮扶”“无陪关怀”等特色服务,建立特殊群体应急通道。

在做好“两环”公路配套设施建设上,环热带雨林国家公园旅游公路计划新改建25个观景台、10个停车区、11个厕所、6个特色主题节点、1个特色景观栈道。

旅游旺季增加公共交通便利,海南在三亚、琼海、万宁等旅游热点城市增加租赁车供给,提升自驾灵活性。