

# 旅游旺季将至 西藏文旅服务备受关注

6月的西藏,气候温暖宜人,许多游客都会选择这个时间段来西藏旅游,这时西藏将迎来旅游旺季。而每一个旅游旺季的来临,则是当地文旅部门最忙碌的时段,除大美风光和多姿多彩的旅游资源,良好的文旅市场和旅游环境、优质的旅游体验感才能构成游客满意的文旅大环境。

文/图 记者 张琳



拉萨市旅游市场综合执法队对旅行社进行执法检查。

## 旅游旺季将至 文旅部门“费心思”

随着游客数量的增多,旅游基础设施设备的完善,旅游行业的服务水平、旅游相关行业的优化等,为提升游客旅游的体验感,西藏文旅部门联合多个执法部门,持续对西藏旅游市场开展不定期检查。从旅行社到景区、从酒店住宿到黑车整治,重点对旅行社、酒店、旅拍店等行业开展检查、处理纠纷,严厉打击旅游市场乱象。

记者了解到,为了提升游客体验感,拉萨市旅游发展局于近期公示了优质旅行社和投诉前十旅行社名单,同时,为进一步提高基础设施利用效率,有效缓解市民、游客停车难及如厕难问题,拉萨市旅发局、拉萨市农业农村局、拉萨市市场监督管理局等多家单位在双休日、法定节假日免费对外开放停车位及卫生间,最大限度地为群众、游客提供更加便捷的服务,不断优化全域旅游环境。

## 旅游乱象何时休? “诗与远方”需多方守护

随着各项旅游条例的完善,大多数旅行社都能做到合法合规经营,但仍有部分旅行社违规经营,损害城市形象。记者从拉萨市旅游发展局了解到一些案例,如西藏某旅行社签订旅游合同不规范,在包价旅游合同中未载明《旅行社条例》第二十八条规定的事项,被处罚20000元。另有某旅行社存在虚假宣传、签订旅游合同不规范,旅行社被处罚20000元,处罚旅行社直接责任人2000元。西藏1名导游在带团过程中态度恶劣、谩骂游客,被处罚2000元。

旅游市场的激烈竞争也导致很多低价团的出现,而低价团对于游客的旅游体验无法进行保证。本报热线0891-6970000曾接到游客投诉称,其在旅行途中因高反导致退团后,被司机丢在了日喀则不闻不问,无奈之下只能自己坐火车返回拉萨,退费解决后,旅行社也向记者“吐苦水”,其表示西藏的绝大部分旅行社的旅游用车都由固定的第三方公司提供,旅行社无法自己配备旅游车,也无权管理第三方公司旅游车司机的行为。

在旅游地购买特产及文创产品、品尝当地美食、体验特色民俗文化等也已成为人们旅行的必要行程。像西藏这样有着民族特色的地方,拍一套藏装艺术照深受广大游客的欢迎。如今,成熟的旅游市场环境,给旅拍这类旅游新业态提供了快速发展的土壤。但随之而来的拉客、抢客、低价劣劣竞争的行为也引人深思,种种旅游乱象的衍生因素复杂,各相关职能部门进行完善条例、整治违规行为的同时,也需要旅游从业者齐心协力,端好“旅游碗”才能吃好吃好“旅游饭”。

## 规范经营行为 成为市场治理关键环节

“五一”期间,记者跟随拉萨市旅游发展局前往布达拉宫、八廓街等景区开展旅游市场检查发现,布达拉宫广场前拉客现象严重,时不时有人走到游客身边小声说:“拍照吗?藏装旅拍。”他们看着像游客的人便凑上去询问。记者在走访布达拉宫附近的藏装旅拍店时发现,多数商家拍摄一套藏装艺术照只要199元,299元,更有甚者只要99元,商家之间的低价竞争会让旅游行业难上加难。

此外,尾随兜售、强买强卖乱象一直是

人们关注的问题。“为了规范文旅经营主体,营造良好的文旅市场环境,我们积极开展相关调研工作,修订《西藏自治区旅游条例》,为打击尾随兜售乱象提供法规依据。”自治区文化和旅游局执法监督处相关负责人原晓嵘说,“同时,我们持续压实属地政府综合执法职责,与文化和旅游市场的各类专项整治紧密结合,形成长期打击尾随兜售的态势,并继续发挥属地景区等旅游企业的主动作用,打击尾随兜售乱象与景区秩序管理同步进行。”

据了解,2024年1月1日至5月16日,全区共受理旅游投诉2602起,受理旅游咨询2395起,涉及退赔金额748251元,出动执法检查2229人次,作出行政处罚3家次,处罚金额44000元。规范经营行为已成为旅游市场治理关键。“目前,文旅市场存在最明显的问题就是尾随兜售、同团不同价引发的价格纠纷。”原晓嵘告诉记者,“长期以来,文旅部门联合多个执法监督部门对我区文旅市场进行不定期检查,同时,借助相关行业协会对文旅行业进行约束,规范行业经营行为。”

今年,自治区文化和旅游局执法监督处已对投诉较为集中的20家旅行社进行诫勉谈话,要求相关旅行社提升旅游服务质量,规范业务经营,提升游客满意度。监督、检查、处罚是规范文旅行业经营行为的手段,也是保障正规文旅商家良性经营的办法,良好的市场经营秩序和环境不仅能吸引更多游客的到来,更能提升游客满意度。下一步,自治区文化和旅游局将加强源头治理,做好文旅市场督导检查,营造稳定、有序、健康、安宁的文旅市场环境。

## 【记者手记】

西藏作为重要的旅游目的地,每年都会迎接无数游客的到来,随着前来旅游人数的上涨,各类问题也显现出来。旅行社态度差、司机甩客、旅拍行业低价竞争、尾随兜售等问题增长,本报热线0891-6970000接到过多起关于旅游投诉举报。但旅游投诉向来不易妥善解决,多数游客考虑到自身安全,不会在事发时投诉,通常在返回居住地后进行投诉,此时距离事发已过去很久,取证困难。

旅游乱象是每座旅游城市都会存在的问题,加强对旅游车承包方的统一管理、提高旅游从业者服务水平、建立健全旅游市场监管机制,既是对旅游市场环境的保护,也是对用心做旅游的商家的保护,只有提高信息透明度、加强法律保护,简化游客投诉维权流程,才能保障游客合法权益。我们期待相关部门能够根据西藏的实际情况和目前存在的问题,联合起来,目标一致,补短板、强优势,为游客提供更加安全、便利的旅游环境,为旅游行业商家打造公平、良性的竞争平台。

# 拉萨两部门发布旅游市场规范经营倡议书

**商报讯(记者 央金卓玛)**为全面提升拉萨市旅游服务质量,营造文明和谐诚信旅游环境,推动旅游产业高质量发展,近日,拉萨市市场监管局、拉萨市消费者协会联合发布旅游市场规范经营倡议书。

## 依法经营,恪守职业道德

要求经营主体严格遵守《旅游法》《价格法》《消费者权益保护法》等法律法规,严格明码标价,不哄抬价格,不诱骗、不强买强卖、不欺客宰客,坚决抵制“不合理低价游”、私设景点、强迫消费、虚假宣传以及使用黑车、黑导等违法行为,严格履行主体责任,排除安全隐患,自觉维护市场秩序,真正让游客来了不想走,走了还想再来,用口碑树立品牌,让“流量”变成实实在在的“留量”。

## 诚信经营,践行服务承诺

要求经营主体严格执行服务标准,确保产品质量,做好产品服务跟踪,增强服务项目的透明度,保障游客的知情权,及时妥善处理游客意见及诉求;信守合同约定,认真履行合同规定的义务,为游客提供优质、贴心、信得过的旅游产品和服务;规范合同签订,不得擅自增加合同以外的自费项目和购物项目,不强迫游客接受不平等或不合法的交易条件,主动接受社会监督。

## 文明经营,提供优质服务

要求经营主体做好文明旅游宣传引导,在提供旅游服务过程中融入文明告知、文明提醒、文明劝导,讲文明语言、行文明礼仪、养文明习惯、兴文明之风,要秉承“游客至上、质量第一”的服务宗旨,提高经营管理水平和服务质量,积极推动业态融合创新,提供个性化服务水平,努力营造安心、舒心、开心、暖心的出游消费环境。

## 绿色经营,构建和谐环境

要求经营主体积极倡导文明、健康、绿

色、环保的生活方式,践行光盘行动、低碳出行、绿色消费,主动参与城乡环境整治,营造“处处都是旅游环境,人人都是旅游形象”的浓厚氛围。努力营造干净整洁、绿色环保、和谐文明的城乡旅游环境。

拉萨市市场监管局、拉萨市消费者协会呼吁广大旅游市场经营主体以拉萨市文化旅游产业发展大会为契机,本诚信初心,用优质服务,担行业高质量发展重任,以领跑姿态,守承诺、遵秩序、保安全、优服务,用实际行动维护拉萨独具高原和民族特色的国际旅游城市形象,为推动拉萨旅游市场持续火热,助力拉萨高质量发展贡献力量!

## 中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司林芝波密县代理金融网点装修改造项目 公开竞争性磋商成交候选人公示

- 项目名称:**中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司林芝波密县代理金融网点装修改造项目公开竞争性磋商
- 项目编号:** XZHX-DL-YZ-20240501
- 磋商时间:** 2024年5月22日上午10:00

序号	投标人名称	最终报价(含税)(元)	综合得分
第一成交候选人	北方一建建设集团有限公司	2464312.30	88.44
第二成交候选人	山东仁晟建设集团有限公司	2465071.99	79.64
第三成交候选人	四川林江建筑工程有限公司	2455036.37	72.71

- 公示时间:** 2024年5月23日-2024年5月25日。  
如有异议,请于公示期内以书面形式(加盖公章)实名反馈并提供证明资料,否则异议无效。

## 5.联系方式:

**采购人:** 中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司  
**地址:** 西藏自治区拉萨市北京中路33号  
**电话:** 0891-6241348  
**代理机构:** 西藏瀚祥工程项目管理有限公司  
**地址:** 拉萨市堆龙德庆区东嘎时代广场7栋1单元9-02号  
**联系人:** 张工 18782031015