

## ● 旅游观察点

## 《旅游法》能为游客做些什么

“游”法可依的好日子,还需要落实政策来保障

□ 李芳芳

“治乱必用重典,《旅游法》就是可用的重典。”这是在16日国务院召开的贯彻实施《中华人民共和国旅游法》电视电话会议上,汪洋副总理讲到的一句话,要严厉打击各种破坏旅游环境、扰乱市场秩序、侵害游客利益的不法行为。

用法律手段规范旅游市场,促进旅游业健康发展,是国际上的通行做法。客观地说,中国旅游市场近年来发生了翻天覆地的变化,游客数量不断攀升,旅游收入大大增加,管理创新逐渐增强,但也应看到,旅游行业还大量存在着沉疴痼疾,可以说是到了用“重典”的时候。

这些弊病,集中表现在政府、旅游经营者、游客三者之间关系混乱,责任不明,利益纠葛。既有旅游管理的理念问题,也有管理的技术问题;既有市场竞争的环境与公平问题,也存在地方保护各自为政、各自为战的问题;当然,还有游客自身的原因。

在国务院电视电话会议之后,山东省政府也召开了电视电话会,部署贯彻实施旅游法相关工作。山东省副省长季缙铨在会上强调,我省旅游业正处于转型发展的关键时期,已经成为经济的战略性支柱产业。这次旅游法的颁布实施,为进一步做大做强我省旅游业提供了新的契机。对诱导、诱骗消费者,强迫购物等不法行为,将按照《旅游法》进行严厉打击,坚决维护好旅游者的合法权益,认真做好旅游投诉处理,建立旅游投诉统一受理机制,通过整合投诉受理机构、建立部门间转办机制,确保旅游消费维权事件有着落、事事有结果。旅游行业应该关注和认真研究游客的需求,紧紧围绕游客的



需求开展各项旅游服务,并随着游客需求的变化而变化,尽量做到个性化、人性化和精细化服务,为游客提供良好的服务保障。

今年10月1日,《旅游法》将正式施行,为让一部法律更好地发挥效力,还有很多后续工作需要,比如搞好对旅游市场秩序的维护,对违法违规经营的旅游企业,依法依规严肃处理;重视对行业规范发展的引导,全面掌握本地区行业发展的现状,定期发布旅游服务各环节游客满意度指数以及存在的质量问题;加强奖惩机制建设,依法严把旅游市场的准入关,提高旅游市场主体的“出生”质量,推动一批旅游企业做优做强。

据悉,由国家旅游局签署公布的《旅游行政处罚办法》涉及行政处罚的整个过程和全部环节,也将于2013年10月1日正式实施。为使《办法》的实施更具操作性,国家旅游局还起草了约50个配套旅游执法文书,制定了旅游行政处罚裁量权指导标准,供各级旅游部门参照执行。

贯彻实施《中华人民共和国旅游法》电视电话会议的召开有助于行业主管机关、执法机关更快出台有关具体的细则和操作规范,有助于旅游企业真正有法可依、有法必依,也能对不法经营者、非法经营行为做到违法必究。同时,也对完善旅游公共服务、建立旅游综合协调机制等问题进行了重申,对有关工作进行了部署。

## 头条链接

“亚洲最大游乐园”烂尾15年后遭拆除  
旅游开发当“三思而后行”

京藏高速路陈庄收费站旁,一道蓝色围挡遮住了路人的视线,透过围挡,裸露的钢筋像麻花一样拧在一起。

沃德兰乐园便是废墟的前身,一座曾经号称亚洲最大的游乐园。15年前开始建设的沃德兰游乐园,在建设过程中几度夭折,直至拆除前一直没有正式使用过,成为了一个烂尾工程。

看到这些,有多少人唏嘘不已。伤心的不只是等待了15年的项目黄了,更大程度上是因为白白浪费了可以资助更多贫困山区儿童的资金,耽搁了所占用的黄土地和普通老百姓得以糊口的生计。放眼望去,通过浪费资源、破坏环境来制造景区景点的现象屡见不鲜,那种粗制滥造的景色让人看着心碎。

目前,旅游开发对资源环境造成严重破坏的情况时有发生,针对这种情况,《旅游法》对解决这一问题有了新的举措。

“保护和合理利用旅游资源,促进旅游业持续健康发展”是《旅游法》的一项立法宗旨,严格保护旅游资源是《旅游法》的重要内容。同时,我国也已有多部专门法律,在资源保护方面制度设计比较完善,旅游法需要作出衔接性规定。

《旅游法》一方面要求在资源的旅游开发利用中,应严格遵守有关法律、法规,另一方面,针对资源旅游利用的特殊性,提出了进一步的要求:一是将“旅游资源保护的要求和措施”纳入“旅游规划”的内容中,并对旅游规划和其他保护类规划的衔接提出了要求;二是提出“一遵守一符合,两维护一需要”,明确要严格遵守有关法律、法规关于资源保护的规定,符合资源保护与文物安全的要求,维护和传承当地传统文化和习俗,维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性,并考虑军事设施保护的需要;三是要求政府对旅游发展规划进行评估;四是对政府、旅游经营者和旅游者三方在资源保护方面的责任全面作出了规定。(李芳芳)

## 炎炎夏日,心“冻”九如山

春不着痕迹匆匆转眼而过,烈日炎炎的夏季接踵而至,寻找一处清凉之地避暑休闲成为这个季节的旅游主题,去大山深处、亲近自然、休闲避暑成为人们的优先选择,位于济南南部山区的九如山就是一个不错的选择。

来到九如山,顿时感觉神清气爽,先来几次深呼吸,享受一下负氧离子含量很高的清新空气;拾级而上,一路绿意嫣然,山径蜿蜒盘旋,路的这边,是葱翠的山,路的那边,是流淌的溪。温声细语的溪流在山谷凝聚成一个个深潭,潭水倒映着苍翠的山,苍翠的山环绕着清澈的水,再加上空气中弥漫着蔷薇的阵阵香气,朦胧的远山影影绰绰,在飘渺的云烟中忽远忽近,若即若离,让你感觉走进了恍如仙境的画卷。

山腰上的瀑布飞泻着它那珍珠般的清泉,洗净了人间的铅华,涤荡了山中片片翠绿欲滴的树叶;一挂挂高悬的瀑布,如白练倒挂、悬空坠落,飞珠碎玉,溅起细如烟尘的水珠弥漫于空中,给山林披上了一层薄雾似的轻纱。

蜿蜒曲折的栈道在丛林峻岭之中穿梭,从山顶往下看,宛如一条带子缠绕在山腰间。山回路转绕林处,拨开白云见幽亭,在栈道上走累了,可以再凉亭下稍憩片刻,眺望连绵群山,俯瞰深潭含翠,享受一下难得的清凉,旅途变得轻松悠闲。在这里远离了城市的喧嚣,心贴近了自然;在这里抛却了凡尘琐事,心胸变得开阔;在这里少了夏季的燥热,多了清新舒爽……在这个夏季,到九如山让你的心“冻”一下吧!

## 休闲快讯

济南百家旅行社  
全程体验泰和山

5月18日,济南近百家旅行社计调经理来到青州泰和山风景区实地踩线,通过景区游览、餐饮服务、酒店住宿全程体验,为泉城人民开辟泰和山时尚旅游新线路,当天签约近百家旅行社。

本次泰和山风景区实地踩线活动,济南上百家旅行社积极响应,通过旅游说明会和实地考察全面了解泰和山景区的旅游资源和接待服务水平,旅行社老总和计调经理做“验客”对景区进行了实地踏查,对酒店餐饮进行试吃,客房进行了试住,感受了泰和山旅游景区的魅力。

2012年泰和山风景区推向市场后成为潍坊旅游的新高点。旅游景区吸引人、度假酒店留住人的模式被省旅游局称赞为“泰和模式”,泰和山景区独特的山水自然景观、丰富的历史文化内涵、完善的旅游配套服务成为省内旅行社竞相推介的旅游景区。其中儒、释、道三教合一的天缘谷旅游区、生态自然景观绝佳,堪称“天下第一大幽谷”的黄花溪旅游区和同时承接800人住宿的四星级泰和国际酒店赢得游客一致赞誉,成为山东省旅游市场上的典范。青州泰和山景区在省城旅游市场的出现,将为会广大泉城居民提供一个新的旅游目的地。

(苏兆海)

## 海驴岛上赏花观鸟



时下的西霞口海驴岛正是赏花观鸟的好时候。岛上的高处满是金黄的油菜花,海风拂过,芳蕊摇曳,远远望去,仿佛这山戴上了一顶镶金皇冠,竟有一种“可远观而不可亵玩焉”的感觉。慢慢走近,反倒如同掉进了大自然的怀抱,漫步花丛中,芬芳中忘我,却不时被在此啄食的孔雀、山鸡吓一跳,偶尔还会蹿出野兔。岛上更有遮天的鸥鹭,它们早已习惯了慕名而来满脸惊奇的游人,游客走近时,竟悠然自得,怯意全无。

(文考)