

广西：发布全国首例旅游市场黑名单

2019年6月，一则“这个导游好嚣张”的视频在网络传播并引发关注，给广西旅游行业造成了恶劣影响。在充分调查的基础上，2019年8月，广西壮族自治区文化和旅游厅依法依规将涉事桂林市盛迦国际旅行社有限公司总经理冯某和导游员赵某某列入黑名单，为期3年，并向自治区相关单位推送了此两名旅游领域严重失信相关责任主体信息，依法在市场准入、行政许可等方面实施联合惩戒。2019年11月，文化和旅游部将涉事相关人员列入全国旅游市场黑名单，这是首例全国旅游市场黑名单，标志着信用监管取得阶段性重要成果。

一、主要内容

“这个导游好嚣张”的视频被曝光后，桂林市文化广电和旅游局根据《旅游行政处罚办法》第二十一条规定，于2019年6月11日依法对涉案的桂林市盛迦国际旅行社有限公司立案调查。经查，2019年5月30日至6月3日，桂林市盛迦国际旅行社有限公司通过不合理低价引诱游客，并通过安排购物隐瞒获取回扣的真实目的，在未与游客签订合同的情况下，委派导游员赵某某组织接待了52人桂林5天4晚汽车团。6月2日上午，导游赵某某以语言威胁等方式，给游客造成极大的心理压力，变相强迫游客消费。

根据以上事实及相关法律规定，桂林市文化广电和旅游局给予桂林市盛迦国际旅行社有限公司吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚，对桂林市盛迦国际旅行社有限公司直接负责的总经理冯某处2万元罚款，责令其自处罚之日起未逾3年不得从事旅行社业务，并记入信用档案；给予导游员赵某某吊销导游证的行政处罚，责令其3年内不得重新申请导游证，记入信用档案。

鉴于上述人员的违法失信行为影响恶劣，严重扰乱了旅游市场秩序，按照《旅游市场黑名单管理办法（试行）》相关条款，广西壮族自治区文化和旅游厅提请文化和旅游部将桂林市盛迦国际旅行社有限公司总经理冯某和导游员赵某某列入全国旅游市场黑名单，并在全国范围内实施惩戒。2019年11月27日，文化和旅游部发布公告，将冯某和赵某某二人列入全国旅游市场黑名单。

二、社会反响

这是旅游市场黑名单管理制度实施以来公布的全国首例旅游市场黑名单，引起了国内媒体的高度关注，在旅游界也引起了较大反响。

桂林市文化广电和旅游局市场管理科科长江名辉介绍，联合惩戒会影响到企业融资、业务开展、个人教育及出行等方面，黑名单威慑作用明显。“对《旅游市场黑名单管理办法（试行）》的咨询多了起来，许多旅行社、导游都来电话咨询《管理办法》的相关条款。”南宁市旅游协会导游分会会长黄志康表示，黑名单对从业者的警示作用非常大。

广西德天旅行社负责人唐军表示，此事警示旅游企业和从业人员要依法、诚信、文明经营，规范执业，自觉维护广西旅游良好形象和好的消费环境，促进行业质量水平稳步提升。

据统计，2020年1月至9月，广西受理导游领队方面的投诉4起，2019年同期为22起，同比下降81.82%。一方面，因受疫情影响，导游开展业务数量下降，另一方面也与导游行为日趋规范有关。2020年1月至9月，桂林市受理旅游投诉203起，同比下降23.39%，表明旅行社服务接待行为有所规范好转。

三、经验总结

（一）依法依规认定黑名单

对网络曝光的旅游负面视频迅速反应，根据事实对涉事旅行社和导游依法依规作出行政处罚。在黑名单的认定过程中，严格依法依规，充分赋予当事人陈述、申辩的权利，由专业法律顾问团队全程予以把关，防范法律风险。

（二）加强部门信息共享

在“全区旅游行业监督管理平台”的基础上开发“信用信息管理”模块，对全区的旅游行政处罚信息进行归集、上报、公示和共享，实现了行政处罚在厅门户网站和“信用广西”网站上公示。全区旅游市场监管信用信息及旅行社和导游的数据，与自治区发改委、自治区政府数据交换共享平台共享，不断加强和完善信用信息的记录。建立广西旅游市场主体名录库和广西旅游执法检查人员名录库，实现了与发展改革、市场监管、公安等部门对违法违规旅行社、导游等文化和旅游失信经营人员的联合惩戒。

（三）促进监管常态化前置化

2020年起，安排专项经费400万元，通过购买第三方服务方式对全区文化和旅游市场开展“体检式”暗访评估及满意度调查，对暗访调查中发现的隐患和问题，督促企业立即采取有效措施限期整改。坚持线上清查与线下整治同步实施、暗访评估与执法检查同步开展、日常监管同步推进，深入整治旅游市场欺诈、“不合理低价游”、强制消费等不良市场行为，不断优化旅游消费环境，规范文化和旅游市场经营秩序，维护人民群众合法权益。

四、专家点评

旅游服务品质的提升是旅游消费转型升级的关键，旅游市场信用体系建设作为提升旅游品质的重要手段，为推动旅游消费转型升级保驾护航。广西壮族自治区文化和旅游厅抓住旅游市场欺诈、“不合理低价游”、强制消费等屡查屡犯、扰乱市场秩序的典型失信行为，以黑名单制度为抓手，在旅游市场监管中取得突破。首例全国旅游市场黑名单的发布对旅游市场起到了显著的警示和威慑作用，有效促进了各类旅游企业和从业人员的自觉自律，对净化旅游消费环境、规范旅游市场经营秩序、维护消费者合法权益具有重要意义。在当前失信行为对旅游市场发展产生较大负面影响的情况下，该做法值得借鉴。

（来源：中华人民共和国文化和旅游部官网）