

三亚市综合行政执法局

三亚市综合行政执法局 关于政协第八届三亚市委员会第五次会议 第 0004 号提案的答复（B）

刘凯强委员：

您提出的“关于加大‘黑车黑导游’整治力度，净化三亚国际旅游度假环境，促进旅游酒店行业健康发展的建议”收悉。经研究，现答复如下：

一、聚焦酒店周边治理，织密联动防控网络

您提出“加强酒店周边管理”的建议，与我市“铁腕治旅”的长期实践高度契合。近年来，三亚通过多部门联合执法、重点区域专项攻坚，已有效遏制“宰客欺客”“黑车黑导游”等乱象，形成了“快速响应、全域覆盖”的治理经验。下一步，我们将从三方面深化落实：

一是完善制度保障。借鉴“一日游”治理成功案例，联合市旅文、交通、市场监管等部门，加快推进《三亚一日游暂行管理办法》立法调研，明确“黑车黑导游”的法律界定、处罚标准及部门职责分工，将“铁腕治旅”的实践经验转化为刚性制度约束。目前，相关草案已完成初稿，拟于年内征求社会意见后发布实施。

二是强化多方联动。建立“执法部门+酒店+景区+餐饮”四方协作机制，督促酒店履行主体责任，加强门岗管理和监控巡查，严禁“黑车黑导游”在大堂、停车场、周边道路发放宣传页或拉拢游客；推动景区实行“团队准入备案制”，仅接纳经旅游监管平台备案的正规旅行社团队，对未备案的散客聚集行为实时通报执法部门；联合餐饮企业设立“可疑线索上报”通道，对发现的“黑车黑导游”活动第一时间反馈。

三是突出重点攻坚。在亚龙湾、海棠湾、三亚湾等游客密集区设立“旅游市场治理示范岗”，延续“专人值守+动态巡查”模式，每日安排执法人员在酒店周边、景区入口等重点区域巡逻不少于4次。针对春节、国庆等旅游旺季，开展“酒店周边清障”“景区入口净化”专项行动，2025年以来已查处酒店周边非法营运案件5起，清理违规拉客人员200人次，有效净化了酒店周边环境。

二、打造多语种宣传矩阵，提升游客防范意识

您提出“制作多语种诚信旅游宣传视频”的建议，对从源头减少“黑车黑导游”生存空间具有重要意义。我们将以“精准触达、多元覆盖”为目标，构建全方位宣传引导体系：

一是丰富宣传内容与形式。联合市外事、文旅部门，制作涵盖中、英、俄、日、韩、泰等6种语言的诚信旅游宣传视频。内容聚焦“黑车黑导游”常见套路（如低价诱骗、强制购物、虚假宣传）、正规服务识别方法（查看旅行社经营许可证、导游证备案信息）、维权渠道（12345热线、“三亚旅游投诉”小程序），通过情景短剧、动画演示等形式增强感染力。目前，首批中文、英文版本已完成制作，其余语种将于本月定稿。

二是拓宽宣传覆盖场景。协调机场、动车站、汽车站在候机楼、候车厅 LED 屏滚动播放，每日播放时长不低于 8 小时；在公交站台、旅游大巴车载电视设置固定播放时段，覆盖全市多条公交线路；在酒店大堂、景区入口、大型商场等场所摆放多语种宣传展板 200 余块，确保游客从抵达三亚到离岛的全流程都能获取警示信息。

三是创新线上宣传渠道。依托“三亚旅游”官方微信、微博及抖音等新媒体平台，持续开展多语种宣传视频及图文解读，传播效果显著，社会反响良好；开发“诚信旅游查询”小程序，整合正规旅行社名录、导游备案信息、投诉举报入口等功能，方便游客实时查询，目前注册用户数量持续增长，规模不断扩大。

三、建强执法队伍，构建常态长效治理机制

您提出“建立常规稳定的旅游执法队伍”的建议，直击旅游市场治理的关键环节。我们将以“专业化、常态化、协同化”为方向，筑牢执法防线：

一是组建专职执法力量。从市执法局、旅游警察支队、交通执法支队抽调 60 名骨干，组建“三亚市旅游市场综合执法专班”，实行“日常巡逻+专项突击”工作制。针对“黑车黑导游”高发的景区周边、交通枢纽、酒店集群等区域，每日开展 3 次以上常态化巡逻；每周定期组织一次跨部门联合巡查行动，2025 年以来，我局已累计查处“黑车”非法营运案件 145 起，形成了有效震慑。

二是细化惩戒措施。依据《旅游法》《道路运输条例》等法规，明确“黑车”非法营运罚款 3-10 万元、“黑导游”无证带团罚款 1-5 万元的裁量标准，对多次违法、暴力抗法者依法从重处罚。

建立“旅游市场违法黑名单”，将违法主体信息纳入诚信档案，实施工业联合惩戒，目前已有多人被限制参与旅游行业经营活动。

三是深化协同联动。建立“每月联席会议+季度通报+年度考核”机制，统筹旅游、公安、交通、市场监管等部门力量，形成执法合力。针对春节、国庆等旺季，开展“利剑”系列专项行动，2025年春节期间出动执法人员2300余人次，查处各类“黑车黑导游”违法违规行为156起，对非法营运形成有力震慑。同时，畅通群众举报渠道，对提供有效线索者给予500-2000元奖励。目前已有群众陆续领取举报奖励资金，形成了“执法监管+群众参与”的共治格局。

三亚作为国际旅游度假城市，旅游环境是城市的核心竞争力。三亚市执法局将始终保持“铁腕治旅”的决心，以您的建议为重要抓手，通过制度完善、宣传引导、执法强化三管齐下，坚决铲除“黑车黑导游”乱象，为游客营造安全、诚信、舒心的旅游环境，推动旅游酒店行业高质量发展，助力三亚建设世界级旅游城市。


三亚市综合行政执法局
2025年7月11日

（此件主动公开）

（联系人：黎家温，联系电话：88595016）