

三亚市综合行政执法局

A 类

同意对外公开

三综执函〔2026〕326 号

三亚市综合行政执法局 关于三亚市政协八届六次会议第 0138 号提案 答复的函

尊敬的高青亮委员：

您提出的《关于加强对野旅拍规范管理的提案》收悉。我局高度重视，积极会同市市场监督管理局、市旅游和文化广电体育局进行认真研究办理。您所提的建议对推进旅拍行业规范化发展，提升我市旅游经济活力很有参考价值。现答复如下：

一、关于提出的建议一

（一）背景原因

当前野旅拍从业人员无统一准入门槛，摄影技能、旅游知识、安全与服务意识参差不齐，无证从业、服务质量无保障问题突出，行业乱象频发。

（二）该建议属于 A 类（已完成，并长效坚持）

针对此建议中“完善准入与资质管理”，我局及会办单位已开

展并完成以下工作。一是联合三亚市婚庆旅游行业协会，初步制定旅拍从业人员基础服务规范，明确摄影技能、服务礼仪、安全常识等基本准入要求；依托行业协会开展初级摄影服务技能公益培训，初步搭建行业技能引导框架。二是已逐步启动野旅拍从业人员及经营主体备案试点工作，引导从业者登记身份信息、经营信息；初步建立行业备案台账，明确备案所需资料清单。三是定期组织旅拍（野旅拍）从业人员参加培训课程，内容涵盖摄影技术提升、旅游法律法规、服务礼仪、应急处置等，培训后开展考核并颁发相关证书。

（三）下一步工作计划

一是联合多部门完善从业资质标准，搭建专业考核机制，推动资质认证体系逐步落地，严把行业准入关。二是优化备案流程，搭建官方备案查询平台，加大宣传引导力度，实现从业者应备尽备，备案信息公开可查。三是持续开展从业人员常态化培训，丰富课程内容，优化教学形式，全面提升从业者专业技能与规范服务意识。

二、关于提出的建议二

（一）背景原因

野旅拍服务无统一流程，各环节操作随意，前期沟通不到位、拍摄执行不规范、后期交付无标准，服务质量参差不齐，消费纠纷频发。

（二）该建议属于 A 类（已完成，并长效坚持）

针对此建议中“规范服务流程与合同管理”，我局及会办单位

已开展并完成以下工作。一是制定《婚纱摄影企业质量等级的划分与评定》地方标准,依托地方标准建立全流程标准化服务体系,明确前期沟通、方案制定、现场拍摄、后期制作、成果交付全链条规范,要求从业者明确拍摄核心内容,形成书面服务确认单。二是行业协会已制定并发布三亚市婚纱摄影行业标准化统一合同范本,明确双方权责、服务内容、收费标准、违约责任等;全面推行书面合同签订制度,引导从业者规范使用。三是建成三亚一站式婚庆产业信息平台(婚庆及旅拍),搭建旅拍服务评价模块,消费者可对服务质量、技术、态度等进行线上评价打分,评价结果向社会公开。

(三) 下一步工作计划

一是印制标准化服务流程手册,发放至全体从业者;开展流程执行专项检查,督促从业者严格落实规范。二是加大合同范本推广力度,严厉查处不签书面合同、使用不平等格式合同行为,建立合同备案抽查机制。三是优化评价平台功能,简化评价流程,强化评价结果的行业引导作用,倒逼从业者提升服务质量。

三、关于提出的建议三

(一) 背景原因

因当前旅拍行业暂无统一定价规范,从业者定价自由度高;消费者对服务细则不够熟悉,易被误导,叠加商家增设隐形消费、随意抬价等问题,价格乱象频发,亟需专项整治规范。

(二) 该建议属于 A 类(已完成,并长效坚持)

针对此建议中“加强价格监管与引导”,我局及会办单位已开

展并完成以下工作。一是强化价格行为监管，督促婚拍旅拍等正规经营主体落实明码标价制度，在服务场所或线上平台清晰公示服务项目、收费标准、优惠政策等信息，杜绝虚假标价、低价揽客高价结算等行为。二是严厉打击价格欺诈，对不按规定明码标价、价格串通、哄抬价格等违法行为依法查处，维护市场价格秩序。三是配合相关部门推动行业价格自律，共同维护公平竞争的市场环境。

（三）下一步工作计划

常态化开展旅拍价格专项巡查，畅通消费投诉渠道，跟踪整改主体落实情况；约谈违规商户，联合行业协会宣讲合规规范，引导商家诚信定价，持续净化旅拍消费市场。

四、关于提出的建议四

（一）背景原因

景区、公园等公共场所野旅拍无序拍摄，随意占用游览区域、不分时段扎堆拍摄，影响其他游客正常游览，破坏景区正常秩序。

（二）该建议属于 A 类（已完成，并长效坚持）

针对此建议中“强化拍摄场地管理”，我局及会办单位已开展并完成以下工作。一是督促各旅游景区管理方制定旅拍场地使用规章，明确拍摄区域、时段，设置醒目提示标识，引导规范拍摄。二是三亚公共景区、沙滩、公园等属于公共资源，面向游客免费开放，收取场地使用费无政策依据，且易引发游客不满，影响旅游体验。目前主要通过行业主管部门引导，规范野旅拍经营管理，结合日常执法巡查加强行业监管以平衡公共资源使用与秩序维

护。三是以各酒店周边及沙滩带、皇后湾、蜈支洲岛、后海等景点为重点区域，通过定点值守、机动巡查与联合整治相结合的方式，重点打击无证经营、违规占道拍摄、扰乱公共秩序等行为。今年以来，结合日常执法巡查在各景点及辖区海边、公园等地共计巡查管控野旅拍 540 处（次）、劝离经营性野旅拍人员 696 人次，立案处罚 19 宗、处罚金额 5000 元，办结涉旅拍揽客投诉 42 件，投诉办结率 100%。

（三）下一步工作计划

一是统一全市各旅游景区（景点）旅拍规范，督促各管理方严格执行，杜绝违规占用游览资源的拍摄行为。二是将通过规范场地使用秩序、加强巡查管控等方式，保障公共资源公平有序使用。三是聚焦滨海沙滩、景区、公园等野旅拍高发地段，开展常态化巡查管控，重点加强周末、节假日等客流高峰时段管控，及时劝阻违法违规行为，并对屡教不改的野旅拍经营者依法依规从严处罚并公开曝光。

五、关于提出的建议五

（一）背景原因

野旅拍消费纠纷多发，现有投诉渠道不够精准便捷，游客遭遇侵权后投诉无门，诉求无法及时得到处理。

（二）该建议属于 A 类（已完成，并长效坚持）

针对此建议中“完善消费者权益保护机制”，我局及会办单位已开展并完成以下工作。一是整合 12345、12315 及“三亚放心游”等投诉渠道，要求从业者公示投诉方式，保障游客投诉有门。二

是建立消费纠纷快速处置机制，为游客提供法律咨询、纠纷调解等维权指导，及时调查处理投诉举报，落实先行赔付制度。三是通过官方平台定期发布野旅拍消费警示，曝光违规从业者与典型纠纷案例，提升游客风险防范意识。

（三）下一步工作计划

一是优化投诉处置流程，实现投诉全流程闭环管理，缩短办结时限，提升维权效率。二是加强维权人员业务培训，强化部门协同，高效化解各类消费矛盾，降低游客维权成本。三是拓宽宣传渠道，加大警示信息推送力度，定期更新违规名单，从源头减少消费纠纷。

感谢您一直以来对我局工作的关心和支持！



（联系人：秦何，联系电话：88595016）

抄送：市政协提案委员会，市政府办公室政务信息科，市市场监督管理局，市旅游和文化广电体育局。