

近年来,海南省各地积极探索矛盾纠纷多元化解机制,努力成为新时期学习推广“枫桥经验”的海南实践范例。经过几天的采访,记者亲眼目睹了海南省一批先进地区异彩纷呈的社会治安综合治理创新亮点,令人大开眼界,深受鼓舞。

海南作为首个全域旅游创建省,构建了一套具有本地特色的旅游多元化纠纷解决体系,三亚市推行的旅游警察支队、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会、行政执法部门“四位一体”专业化监管模式,在化解各类旅游矛盾纠纷方面发挥了重要作用。同时,辖内各景区以“打造平安景区”为出发点,心系群众生命财产安全,有效地保障了各项事业的安全稳定发展。



采访团成员在三亚市市民游客中心采访现场。

乐见平安“金名片” 共赏综治“新亮点”

全国省级法治媒体“海南建省30年·平安采访行”见闻

本报记者 ● 李楠 ● 赵鹏姣

治旅“集团军” 一站式监管 一条龙服务

“黑导”“黑社”“黑店”“黑车”“黑船”,“五黑”问题曾多次引发网友对三亚旅游市场的诟病。面对旅游市场顽疾,海南省三亚市积极探索,创建了全国首家旅游巡回法庭、全国首批旅游纠纷调解委员会和全国首支旅游警察支队,同时建设了市民游客中心,并以此作为治旅“集团军”的作战指挥中心,全市35个涉旅职能部门握指成拳,形成从受理咨询投诉、执法监督,到案件审理调解的“一站式”旅游监管链式服务。

到三亚,要想知道哪里海鲜大排档好吃,如何选景点,怎么合理安排旅游线路,到三亚市新大洲19号的三亚市民游客中心(以下简称“游客中心”),是个不错的选择。在游客中心,可以通过各种方式,了解三亚的旅游、交通等情况,还可以获得各种贴心周到的服务。三亚的吃、住、行、游、购、娱,以及城市基础服务管理的实时动态,还有游客最关心的海鲜排档消费排名等都可以查询到。

游客中心创建于2015年9月,是集旅游咨询、投诉、应急指挥与综合分析功能为一体的调度指挥中心。三亚从旅游市场整治、城市管理入手,依托建立三亚市民游客中心,“12345”与“12301”两条举报服务热线,旅游警察、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会和35个行政执法部门,共同构建了一个中心、两条热线、四位一体的旅游治理机制。整个游客中心作为旅游治理的“指挥棒”,各部门无缝对接,快速反应,如同组建了一支旅游治理、服务的“集团军”。

三亚市游客中心二楼设置有“法律诊所”,即三亚市旅游纠纷人民调解委员会,这是全国首批旅调委,成立于2012年,依托专业调解员队伍,携手旅游警察、旅游巡回法庭等,推出固定“坐诊”,出门“巡诊”、综合“会诊”的一条龙服务,专治各类涉旅矛盾纠纷顽疾。

“针对涉旅矛盾纠纷专业性强,涉及面广,游客举证难、索赔难等问题,三亚积极协调交通、旅游、卫生等部门,探索建立了旅调委、交调委等专业性第三方调解组织。”三亚市司法局局长许克峰介绍说,三亚还畅通了人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解“四调对接”机制,建立了“矛盾化解专家库”,推动涉旅纠纷多元化解。如今,游客“留得住、不想走、还想来”风清气正的旅游市场氛围正在三亚形成。



5A 槟榔谷: 架起防护网 提升安全感

景区每天游人如织,如何维护景区游客安全,不断提高游客满意度和安全感?保亭黎族苗族自治县的槟榔谷景区对此作了有益探索。

槟榔谷景区作为全国首家民族文化5A级旅游景区,是集人文、休闲为一体的城市大型生态公园。槟榔谷建立健全视频监控体系,通过多部门联动等快速精准处置各类事件,为游客架起了安全“防护网”,游客满意度高。此外,景区成立了专职消防队,除承担景区消防任务外,还积极服务周边群众,推动平安景区建设取得显著成效。

9月13日上午9时30分,记者在槟榔谷安全生产指挥中心看到,监控大屏幕已经开始“忙碌”起来,景区内各个区域现场情况正在屏幕上实时滚动播放。中心工作人员们丝毫没有懈怠,紧盯屏幕,以便能及时处理最新上报情况。

近年来,旅游产业快速发展,给槟榔谷的安全防范带来了新的挑战,景区安防系统建设正由过去的被动防护向智能管控模式转变,监控系统对于景区的管理及游客的安全起到至关重要的作用。该景区安全生产部经理张义兵向记者介绍说,为了方便景区管理有效构建安全和谐的生态景区,给群众提供更加安全的游园环境,槟榔谷内安装了850个高清监控摄像头,形成“天眼”系统,大大提升了游客的安全感。

“为打造槟榔谷平安幸福景区,我们把安全生产管理作为景区发展的第一要务,逐年加大了消防软硬件建设。”张义兵向记者介绍,2017年3月,槟榔谷景区不断更新和新增消防设施,建立了集实时全景区无缝高清监控系统、消防控制中心、安全指挥中心、专职消防队、安全督导组 and 微型消防站、消防车、微型消防车为一体的安全生产部。

据了解,目前槟榔谷全景区配备的830个灭火器、210个消防栓、88个应急灯、68个安全出口灯、171个喷淋、456个烟感探头全部正常运行,这些消防装备配备,进一步提升了槟榔谷景区的火灾防范处置水平,为建设全国最安全旅游景区的目标提供了有力的硬件保障。

“平安景区建设是一项常态化、长期性的重点工作,我们将进一步创新工作思路,继续深化平安景区创建。”槟榔谷景区运营中心总监谭功清表示,安全稳定是经济发展的基础,企业在寻求经济效益的同时,也应该承担更多社会责任,服务周边群众,为推动社会和谐稳定贡献力量。



蜈支洲岛: 智慧新景区 天眼享美誉

坐落于三亚市北部海棠湾内的蜈支洲岛,享有“中国第一潜水基地”的美誉。这个不足两平方公里的小岛旅游区自2001年成立以来,已先后通过环境管理体系认证、质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等,近日,又成功通过交通运输企业安全生产标准化建设二级等级证明,进一步筑牢了平安景区建设的安全壁垒。

“为了强化各部门员工安全职责,提升各部门迅速应对高峰期突发的各类情况,确保游客人身和财产安全,在每年进入旺季前,蜈支洲岛旅游区均会成立高峰期应急工作组,对各部门员工开展相关培训,并督促部门负责人制定有针对性的应急预案,将安全责任落到实处。”蜈支洲岛旅游区安全总监吴文博介绍说。

同时,蜈支洲岛旅游区还针对各个部门,开展定期设施设备安全检查及消防安全演练等,并在节假日人流高峰期期间,联合边防武警部队维护客流秩序,配合公安交警等部门,协调发布路况信息。同时,着力提升景区在岗工作人员对客咨询解答能力与问题应急解决能力,让南下避寒游客感受蜈支洲岛温暖的热带海岛气候和温馨的人文关怀。

“蜈支洲岛的客流量每天高达1.2万人次,我们的守岛警务室民警一大早就得忙活起来。”林旺边防派出所所长宋喆向记者介绍,除了守岛警务室民警24小时驻岛外,每天还从派出所等单位抽调10多名警力充实到一线协助工作。

2013年,三亚公安边防支队在岛上建立了海南省首个驻岛警务室,实现岛上警务24小时值守,覆盖全岛的视频系统,更让民警有了“天眼”,对全岛警情了如指掌。

据了解,从2017年开始,蜈支洲岛旅游区已全面启动智慧景区规划建设,围绕“严格保护,合理利用”的核心理念,利用物联网、云计算、新一代通讯网络以及虚拟现实等先进技术,结合蜈支洲岛景区的实际情况,建立涵盖信息感知和采集、信息网络传输、信息共享服务的智慧基础设施以及多方协同、自主驱动、自主创新的集旅游公共服务、行业监管、营销宣传等功能为一体的智慧应用体系,将蜈支洲岛旅游区打造成特色的国家级5A景区,最终建设成全国智慧景区的示范区。

