

浅谈换个思路换个角度旅游管理在互动中升华

摘要：桂林旅监所与旅游企业尤其是旅行社、导游的关系就像“猫”与“鼠”，但现在他们说已如“鱼”和“水”。过去旅监辛辛苦苦地对违规的旅游企业追、查、扣、罚也未见大效，现在许多旅游市场秩序问题已在管理部门和旅游协会的互动中谈笑解决。

关键词：思路;较量;旅监;新政

一、换思路：转“猫鼠”关系为“鱼水”关系

长期以来，桂林旅监所一直代表旅游局、代表市政府站在维护旅游市场秩序的第一线，主要工作都集中在追、查、扣、罚层面，很少考虑从根本上解决旅游市场存在的问题，更加不去深究解决这些问题的方法。旅监所与旅游企业尤其是旅行社、导游的关系只是管理与被管理的关系，旅游市场秩序的好坏也只是旅游管理部门的事。由于只重管理、轻服务、少沟通，造成互相不理解、不配合以至埋怨生恨。旅监所甚至成了企业和从业人员的死对头，他们之间的关系就像“猫”与“鼠”：“鼠”见“猫”怕，但“猫”少“鼠”多，加上法规滞后，即使“猫”逮住了“鼠”，有时还奈何不得。

经过长期“较量”，旅监所终于悟出：我非“猫”，企业也非“鼠”，维护旅游市场的秩序是管理者的职责，同样也是每个合法的旅游企业和从业人员应尽的责任和义务，企业和从业人员也可以在诚信自律同时，配合和参与旅游市场管理，这也是维护自身合法权益的最好方式。

二、“互动”实质：自律、互督、互裁

这项决议分为自律和监管两大内容。主要内容包括：旅行社及导游员不组织游客乘坐非“四统一”(统一售票、调度、游览、结算)管理的船只。除政府规定的航线外，不自行冠名和推出其它航线。违者不仅要受到旅监的处罚，市旅游景区和休闲购物企业协会企业也将对该会员单位实施一定时间内不提供优惠、景点门票实价现付、购物不退还佣金等制裁;

景区和休闲购物企业协会会员单位不为无证经营者(“野马”)提供优惠及便利条件。

非国际旅行社协会和非国内旅行社协会会员单位组织游客到景区和休闲购物企业协会会员单位游览、购物时，景区和购物点不给予优惠政策;

证照不全、不符合旅游安全要求的景区和休闲购物企业以及不诚信经营、有严重违法违规行为的景区和休闲购物企业协会会员单位，国际旅行社协会和国内旅行社协会将不予列入旅行社增加游览项目;

国际旅行社协会和国内旅行社协会会员单位组织游客游览行程项目须全部为旅游景区和休闲购物企业协会会员单位的项目，否则不予以享受旅游景区和休闲购物企业的优惠政策。

这一决议，使几个重要的旅游行业相互制约，彼此也可以在这种制约中互相获取利益，而监管部门可以借此遏止旅行社“走野船”，不给野导生存空间。这样，“野船”、“野导”等当前旅游市场突出的一些难点问题，

有可能通过这种自律和互相制裁的方式轻松解决，损害旅行社的“野导”问题和景点、购物点无序竞争问题也可以有所约束。同时也促使协会外的旅游企业入会，纳入协会管理。

因此，桂林旅游监督部门在管理上的此项创新，是旅游市场秩序管理上一大突破。决议通过媒体、网络公布，并由各协会传达至每个会员单位，导游公司也在借年审之机，将此内容传达给每个参加年审的导游。

三、“新政”成效明显也还待完善

“新政”实施两月来收到明显的效果，旅监与 4 个旅游专业协会的负责人在最近一次非正式会晤中均反映：“野马”尤其是“野船”现象已大为减少，旅游市场总体秩序趋好。

这一“新政”为合法、守法经营者创造了有序的市场环境和公平竞争平台，维护了共同的旅游市场，因此受到协会成员的欢迎，他们在守规自律的同时，也积极发挥监督职责。过去旅监辛辛苦苦地追、查、扣、罚还未见大效，现在许多旅游市场秩序问题已在管理部门和旅游协会的“互动”中谈笑解决。

“新政”也致非协会会员于不利地位，因此大大激发了非会员旅游企业的入会热情，仅市旅游景区和休闲购物企业协会新增 20 多家会员，现在达到 93 家，两江四湖、虞山、南溪山等地型景区和公园也纷纷入会，国际、国内旅行社则几乎全部入会，大家都乐意在共同制订的游戏规则里“玩”。

“新政”在实践过程中也遭遇了一些具体问题。一家“桂林旅游十强社”发生了“走野船”事件，协会高层对大社犯错和小社犯错是否该一视同仁发生了分歧，同时还引发了对旅行社一次过错的惩罚应该以什么为度等问题的思考。为此，旅监与 4 协会又进行沟通、讨论，补充制订了更人性化的《决议实施细则》。

总结：桂林是个旅游资源丰富的地方，旅游企业也非常多，目前还有一些旅游企业未入会，也有一些企业被认为不符合条件而被拒绝入会。协会门槛该怎么设？怎样兼顾各方利益？许多问题还待业内人士去探讨、去完善。习惯于行政管理和长期有“门户之见”的企业也应该转变思维，尝试同业自律的模式，因为这是方向。

