



文旅部等多部门联动开展旅游市场集中整治

上半年查处强迫购物案同比增长86.9%

□ 本报记者 蒲晓磊

来自山西的导游张晓旭，从事导游工作已有17个年头。“经常行走在各大景区，天天跟游客打交道，这些年旅游行业的众多变化，我全程经历，尤其是国家整治低价游、强制购物这些乱象给行业带来的改变，我深有体会。”

近年来，各地持续开展旅游市场强迫购物整治工作。黑龙江省持续打击涉旅违法违规行为，6名导游因强迫交易被依法判处有期徒刑；安徽省黄山市对被高频投诉旅行社，重点网络招徕主体组织“体验式”暗访检查，下达责令整改通知书。

随着暑期旅游旺季的到来，广大游客对旅游消费环境、合法权益保障的关注度不断提高，相关整治力度也在持续加大。

加强与公安、市场监管、网信等部门的协作，今年上半年立案数量同比增长49.3%，查处涉及强迫购物的案件同比增长86.9%；今年上半年，全国文化和旅游市场网上举报投诉处理系统接收旅游投诉数量同比下降24.2%，环比下降31.4%……文化和旅游部联合有关部门持续开展旅游市场强迫购物集中整治，取得阶段性成效。

健全闭环高效旅游投诉处理机制

旅游市场强迫购物集中整治开展以来，文化和旅游部坚持当下改与长久立相结合，问题整治与服务提升相结合，会同相关部门持续加大工作力度，着力规范旅游市场秩序，营造良好消费环境，坚决保障游客合法权益。

文化和旅游部市场管理司副司长余昌国介绍，文化和旅游部进一步加强案件查处、投诉化解、景区服务、智慧监管、安全保障等方面工作，持续构建规范有序、安全优质的旅游市场环境，进一步提升游客满意度。

在加强案件查处方面，加强与公安、市场监管、网信等部门的协作，强化线上线下联合监管，完善监测、信访、转办、督办等线索台账，跟进核查处置，及时将涉嫌刑事案件移送属地公安机关，落实行刑衔接。督导推动案件办理，对重大案件线索进行挂牌督办，定期发布典型案例，对未足额交纳旅游服务质量保证金的旅行社进行起底清理，对不符合相关条件的依法依规予以处置。

在加强投诉化解方面，健全闭环高效的旅



图为暑期来临，贵州黄果树景区游人如织。景区推行“黄码甲”评价机制，游客可通过扫描黄马甲上的二维码评价工作人员。CFP供图

游投诉处理机制，督促重点旅游目的地完善文旅、公安、网信、商务、交通、市场监管、12345热线等多部门参与的工作机制，提前研判风险隐患，高效回应游客诉求。常态化开展数据分析，针对投诉集中的领域和突出问题，联合行业主管部门开展集中约谈、公开通报，推动旅游经营者提高服务质量，从源头上减少旅游纠纷发生。在“五一”节假日等关键节点，加强对重点省份的精准指导，针对处理旅游投诉过程中发现的违法违规行为，强化“诉转案”，坚决依法查处或移交有关部门，不得以行政调解代替行政处罚，持续保持高压态势。

上半年转办督办案件线索千余条

文化和旅游部文化市场综合执法监督局副局长刘楠介绍说，今年以来，文化和旅游部深入分析旅游投诉数据，针对群众反映强烈的突出问题，采取一系列整治措施，推动旅游投诉高效办理，执法办案更加有力，切实保障群众出游舒心、放心。

提高办理质效，及时妥善化解纠纷。上半年，通过现场交流部署、网络视频调度、专题督导调研等方式，推动各地贯彻实施新修订的

《旅游投诉处理办法》，游客投诉更加便利，纠纷调处更加高效。结合投诉数据，分析梳理热门旅游线路、景区景点、网络平台、旅行社等突出问题，逐项推动整改，将更多投诉就地化解、现场办理。

开展源头清理，不断压缩违法经营空间。开展旅行社清查起底，建立未足额交纳旅游服务质量保证金、缺乏实际业务经营条件的“马甲”旅行社、“空壳”旅行社等工作台账，分类采取措施，依法注销、撤销、吊销2400余家旅行社业务经营许可证。建立全国热门旅游线路及行业指导价台账，以接待旅游团为主或投诉较多的旅游购物场所动态台账，加强跨部门联合检查，提前发现和查处违法违规行为。

加强监督指导，坚决打击违法违规行为。上半年转办督办案件线索1000余条，指导从严查处重大案件，各地文化和旅游部门立案调查旅游市场案件数同比增长49.3%，查处涉及强迫购物案件数同比增长86.9%。

整治网络乱象，深入清理违规产品。文化和旅游部与中央网信办联合开展非法网络招徕专项整治，会同相关部门集中约谈主要互联网平台企业，通报举报投诉情况和内容风险隐患，提出改进要求，制定网络招徕合规指引，警

告”的力度，也传递出“长久立”的决心。

法治的力度，体现在对违法行为的严查严惩上；法治的温度，彰显于对游客诉求的高效回应中。新修订的《旅游投诉处理办法》推动纠纷调处更加高效，上半年全国旅游投诉数量同比下降24.2%。同时强化“诉转案”，坚决依法查处违法行为。

整治旅游市场乱象，既需要重拳出击的“治标”之功，更离不开法治长效的“治本”之策。从推行旅行社许可证、导游证电子化，到健全失信

示提醒风险隐患。今年以来，各地文化和旅游部门、主要互联网平台企业共清理涉嫌违规旅游产品及相关信息25.8万余条，限期整改或封禁账号8300余个。

推进整改摆渡车等景区服务问题

旅行社是推动旅游业高质量发展的重要市场主体，规范旅行社经营行为是旅游市场治理的关键环节。

开展旅行社信用评价试点工作，推进分级分类监管，督促旅行社足额交纳旅游服务质量保证金，加强游客权益保障；严把旅行社合同关，强化旅游行程管理；强化劳动权益保障，提升导游综合素质和服务质量……余昌国表示，文化和旅游部聚焦问题短板，进一步丰富行业监管手段，不断夯实治理基础。

余昌国介绍说，旅游服务质量保证金制度是保障旅行社服务质量的一项重要制度，旅行社在指定银行缴存或者通过银行担保提供一定数量的保证金，可以优先用于赔偿旅游者经济损失、垫付旅游者紧急救助费用、退还旅游者预交旅游费损失等，对兜底保障消费者权益发挥着重要作用。

“我们在全国部署开展旅行社资质复核工作，全面排查清理未按规定交纳保证金的旅行社，督促因暂退、划拨、使用等原因导致保证金数额不足的旅行社，及时补足保证金，对不符合经营条件的依法依规予以处置，切实保障游客的合法权益。”余昌国说。

此外，文化和旅游部加强规范旅行社分支机构管理，严禁挂靠承包、松散经营，督促旅行社完善内部治理结构，落实总部对门店、分支机构统一管理，从组织架构上杜绝违规操作空间。

今年4月，文化和旅游部点名通报了一批景区管理服务存在的问题。文化和旅游部资源开发司副司长魏志忠介绍说，通报以来，各地成立工作专班，制定整改方案，积极推进整改。

山西、陕西壶口瀑布景区实现“一票通”、壶口瀑布、武当山等景区实施惠民措施，下调了摆渡车收费价格，长白山景区调整了摆渡车设置，把选择权还给游客；江西龙虎山、安徽天柱山等景区优化了摆渡车线路，增加了摆渡车运力，缩减了游客排队时间；贵州黄果树景区推行“黄码甲”评价机制，游客可通过扫描黄马甲上的二维码评价工作人员。其他景区也都开展了切实有效的整改措施。

联合惩戒机制，再到发布典型案例以案释法，覆盖事前预防、事中监管、事后惩处的法治闭环正在形成。

旅游市场秩序关乎群众美好生活体验。整治强迫购物等乱象，事关旅游者切身利益，事关旅游业高质量发展。只有以法治之力护航“诗和远方”，持续推进高效能治理，及时发现并依法查处各类违法违规问题，才能更好地提升旅游管理和服务水平，积极营造更加规范、健康、有序的旅游市场环境。

□ 本报记者 王家梁
□ 本报见习记者 胡特旗
□ 本报通讯员 张国语

“在手机上就可以递交材料，不用跑部门，办理速度快，太暖心了！”贵州省纳雍县沙包镇山村村民小曾，回忆起当初在贵州民政“黔心助”微信小程序上申请办理救助时的场景，忍不住连连感慨。这背后是一整套法治化、标准化的民政服务体系在有序运转。

“十四五”时期，贵州民政坚持在法治轨道上深化改革、在改革中完善法治，推动制定养老服务、慈善事业、地名管理等地方性法规规章，实施提升行政执法质量三年行动计划，唱响“大爱民政·温暖黔行”品牌文化，用良法善治守护民生，向贵州群众呈交了一份既有法治力度又有民生温度的优异答卷。”贵州省民政厅党组书记、厅长孙拥辉介绍说。

出台政策 聚焦群众急难愁盼补齐短板

良法善治，立法先行。五年来，贵州省民政厅聚焦群众急难愁盼，立足贵州民政工作实际，补齐民生领域法治短板，逐步搭建起贴合基层实际、覆盖全域民生的民政法治制度体系，让每一项民生服务都有法可依、有章可循。

贵州老龄化进程正在加速深化，面对养老服务有效供给不足、养老服务质量不高、消防隐患突出、老年人权益保障缺乏刚性约束等难题，贵州省民政厅紧扣群众“老有所养”期盼，推动出台《贵州省养老服务条例》，配套制定基本养老服务清单，机构养老服务操作指南，老年养护院建设技术导则等政策，进一步完善养老服务体系。该条例是全省首部养老服务综合性地方性法规，从设施规划、服务规范、监督管理到法律责任作出系统规定。如今，贵州的养老机构有了统一标尺，护理型床位占比大幅提升，消防不达标的机构逐一整改销号，老年人权益得到有效保障，养老服务从“有没有”向“好不好”加速转变。

针对全省慈善组织发展不平衡不充分、慈善组织制度不健全、慈善发展缓慢等问题逐步显现，贵州省民政厅主动回应社会关切，推动出台《贵州省慈善条例》，明确慈善组织信息公开、公开募捐备案、财产管理使用等刚性要求，建立健全慈善活动全过程监管机制。如今，贵州慈善组织运行更加规范，公开募捐方案备案率、慈善信息公开率显著提升，慈善财产“每一分钱都在阳光下运行”，有力促进了贵州慈善事业健康有序发展。

随着新型城镇化推进，大量新兴地名不断涌现，地名命名更名随意，地名文化保护缺失，“大、洋、怪、重”现象时有发生，给群众生产生活 and 地域文化传承带来困扰。贵州省民政厅推动出台《贵州省地名管理办法》，从地名规划、命名更名、标志设置、文化保护等方面建章立制。如今，地名命名更名程序更加严谨，不规范地名得到系统清理整治，一批具有历史文化价值的老地名得以保留传承，地名公共服务能力持续增强，既方便了群众出行交往，又守护了黔贵大地的文化根脉。

简化流程 打破壁垒数据共享高效便民

“现在是新政策了，领结婚证不用再回户籍地，可以用身份证在工作地办理，太方便了！”来自贵州遵义市的女文士和铜仁市的张先生说，他们在贵阳市民政局婚姻登记处顺利领到了结婚证。这份幸福，源自贵州省民政厅持续推进“一件事一次办”、大力简化办事流程的务实举措。

“十四五”时期，贵州省民政厅以“数据多跑路，群众少跑腿”为目标，全面推行民政服务事项“一网通办”“跨省通办”“掌上办”。婚姻登记方面，积极争取纳入全国“跨省通办”试点，打破户籍限制，群众持居住证即可在经常居住地办理登记，彻底结束了“为爱奔波”的历史。社会救助领域，开发运行“黔心助”微信小程序，群众在家用手机就能提交申请材料，系统自动比对家庭经济状况，审核确认时间大幅压缩，真正实现“指尖办、快速办”。社会组织登记、慈善组织认定、养老机构备案等事项全部入驻政务服务平台，申请材料精简30%以上，办理时限压缩近一半。同时，全面推行证明事项告知承诺制，取消了一批不必要的证明材料，让群众不再为“盖章”“开证明”反复跑腿。

通过流程再造和数据共享，贵州省民政业务显著减少群众跑腿次数，群众办事满意度和获得感显著提升。

严格执法 制定清单专项执法保障权益

“十四五”时期，贵州省民政厅制发行政执法量权基准，行政处罚程序规定、行政执法“一目了然清单”等文件，开展提升行政执法质量三年行动，聚焦群众反映强烈的突出问题，开展了一系列专项执法行动。

针对非法社会组织活动，贵州省民政厅建立常态化打击整治机制，坚持露头就打，依法从严。五年来，持续开展打击整治非法社会组织专项行动，重点查处未经登记擅自以社会组织名义开展活动的非法组织，依法予以取缔并向社会公告，形成有力震慑。

为筑牢养老服务安全防线，贵州省民政厅联合消防、住建等部门，对全省养老机构开展全覆盖安全隐患排查整治，对未通过消防验收的机构逐一建立台账、限期整改销号，对不具备整改条件、存在重大安全隐患的机构依法予以关停取缔。同时，开展养老服务领域打击非法集资专项行动，开通养老服务相关问题咨询举报电话，依法严厉打击整治养老诈骗违法犯罪，保障老年人合法权益。

在慈善活动监管方面，严格审查公开募捐方案，督促慈善组织依法履行信息公开义务，对违规募集、擅自改变捐赠财产用途等行为及时纠正查处，确保每一笔善款都用在刀刃上。

围绕群众反映强烈的殡葬服务乱象，贵州省民政厅联合市场监管部门开展殡葬服务收费专项执法，依法查处了一批违规收费、价格欺诈、强制服务等侵害群众利益的行为，推动殡葬服务市场秩序明显好转。

通过一系列严格规范、公正文明的执法行动，民政领域违法违规行得到有效遏制，群众合法权益得到有力保障，法治的威严在民生沃土上深深扎根。

普法宣传 突出重点持之以恒精准滴灌

“十四五”时期，贵州省民政厅把普法宣传从“文件语言”转化为“群众语言”，让法治精神悄然融入百姓生活。

为让民政法治宣传落地有声、常态长效，贵州省民政厅通过线上线下结合，聚焦“大爱民政·温暖黔行”品牌，围绕四大宣传主题和八大民政文化主题进行策划宣传。打造“民政政策法规大讲堂”平台，邀请专家、民政业务骨干等开展国家法律法规和民政政策法规培训。以婚姻登记窗口等民政服务机构为阵地，加强民政服务对象法治宣传教育。依托“两微两号一网”，坚持“一月一主题”，发布近300个原创性民政政务短视频作品，400条政策解读新媒体产品，初步构建起全方位、立体式普法宣传格局。

此外，紧扣“宪法宣传周”“民法典宣传月”等法治宣传节点，结合清明节、儿童节、重阳节等传统特色节日，聚焦社会关注的热点问题，有针对性面向社会开展殡葬、未成年人保护、婚姻、慈善等民政领域普法活动，推进法律进机关、进乡村、进社区、进机构“四进”活动，增强民政服务对象法治意识，引导民政服务对象依法维护自身合法权益，推动全社会形成尊法学法守法用法的良好氛围。

下一步，贵州省民政厅将继续以法治为笔，以民生为卷，在立良法、促善治、优服务、暖民心的道路上笃定前行，让法治的阳光照进千家万户，奋力书写新时代贵州民政事业高质量发展的法治新篇章。

贵州民政用良法善治守护民生
每一项民生服务都有法可依有章可循

社会时评

□ 蒲晓磊

暑期旅游旺季来临，文化和旅游部近日公布的一组数据令人关注——今年上半年，各地文化和旅游部门立案调查旅游市场案件数同比增长49.3%，查处涉及强迫购物案件数同比

2026年上半年“医保成绩单”出炉

追回医保基金160亿元 长护险覆盖3.2亿人

□ 本报记者 赵晨熙

截至5月底，全国基本医保参保人数131912万人，同比增加469万人；17个省份陆续出台长期护理保险制度实施方案，参保覆盖约3.2亿人；持续保持基金监管高压态势，截至6月中旬，全国医保系统共追回医保基金163.5亿元……在国家医疗保障局近日召开的新闻发布会上，2026年上半年“医保成绩单”出炉，一串串数字全面披露了基金收支、监管等情况。

“总的来看，上半年医保运行符合预期，国家医保局深化改革、创新驱动、严格管理、优化服务，医疗保障高质量发展取得新成效。”国家医保局办公室副主任王长利表示，国家医保局将持续深化医保各项改革，推动医疗保障事业高质量发展。

灵活就业等人群参保更加便捷

全民参保是整个医保的基础和基石，尤其是灵活就业人员、农民工、新就业形态人员等人群参加基本医保的情况，一直备受社会关注。

截至5月底，基本医保参保人数较去年同期增长超过400万人，参保率稳定在95%。国家医保局规划财务和法规司副司长张晨光用一组翔实数据表明了“2026年基本医保参保人数稳中有升”的整体趋势。

谈及灵活就业人员等群体的参保情况，张晨光又列举了另一组数据——2025年，灵活就业人员及其他人员参加职工医保6982万人，比“十四五”初期增长超2000万人。

这一成绩的背后，离不开相关部门的大力

推进。为更好地鼓励灵活就业人员、农民工、新就业形态人员参加基本医保，国家医保局扎实推进医保参保扩面提质工作。

在政策和缴费方式方面，推动超大城市取消灵活就业人员在就业地、常住地参保的户籍限制，灵活就业人员参加职工医保，可以自行选择灵活的缴费方式。服务方面，鼓励各地因地制宜探索设立医保服务站点，为灵活就业人员等提供参保咨询、缴费指导等服务。推动个人账户跨省家庭共济使用，支持配偶、子女、父母等近亲属共享账户资金，便利就医购药，居民参保缴费等应用场景。

张晨光透露，国家医保局将抓紧推动出台相关文件，确保各项举措落地见效，为灵活就业人员、农民工、新就业形态人员等解除疾病医疗后顾之忧，切实提升医保获得感。

聚焦“一老一小”织密全民保障网

医保关系民生的方方面面，保障不仅要覆盖全人群，同样要涵盖全生命周期。打开中国的医保“账本”，可以清晰地看到，从新生儿落地即保，到老年人长护相伴，一张全民医疗保障网已然越织越密。

国家医保局待遇保障司副司长刘娟介绍，国家医保局一直积极服务国家人口发展战略，聚焦“一老一小”，在推行长期护理保险制度和优化生育保险政策方面，政策效果持续显现。

长护险方面，中共中央办公厅、国务院办公厅今年3月印发的《关于加快建立长期护理保险制度的意见》明确，用3年左右时间基本建立适应我国基本国情的长期护理保险制度。目前，已有河北、山西等17个省份出台了省级实施方案，

100个统筹地区落地运行，参保覆盖达32亿人，经失能评估认定、符合待遇享受条件的参保人，就能享受到20项日常生活照护服务和16项医疗护理服务。

“生育保险方面，国家医保局着力扩范围、强保障、优服务，推动构建全链条、全流程、全周期的生育保障体系。”刘娟介绍，2025年生育保险参保人数2.60亿人，享受津贴480.64万人次。为了让享有保障人群“更广”，在推动用人单位职工应参尽参的同时，也聚焦灵活就业人员、农民工、新就业形态人员等重点群体，打破原只有单位职工才能享受生育保险待遇的限制，并鼓励其参加职工医保的同时参加生育保险，全国目前已有20个省份156个统筹地区推进实施。

去年年底召开的全国医疗保障会议提出“力争基本实现政策范围内住院分娩个人‘无自付’”的目标。

刘娟指出，随着政策快速落地，住院分娩无自付已逐渐成为常态。截至目前，全国28个省份278个统筹地区因地制宜推进实施，对参保女职工住院分娩发生的符合医保目录，定点支付等管理规定的医疗费用进行全额保障。此外，随着新生儿“出生一件事”的积极推行，持出生医学证明即可参保，新生儿从出生就能享受到医保守护。

“国家医保局还将持续完善政策措施，切实为失能家庭减轻照护和费用负担，促进更多家庭敢生、愿生。”刘娟说。

零容忍打击各类欺诈骗保行为

医保基金是群众的“看病钱”“救命钱”，国

家医保局始终坚持零容忍、出重拳，构筑起“利剑高悬、监管常在”高压态势，严厉打击各类欺诈骗保行为。

今年1月至6月，全国医保系统累计检查定点医药机构33万家、处理违法违规机构28万家，追回医保基金163.5亿元，处理违法违规人员13万人，曝光典型案例1.6万件……国家医保局基金监管司司长顾荣介绍了今年上半年国家医保部门守护医保基金的“战绩”。

飞行检查是维护医保基金安全的监管“利剑”。国家医保局统筹年度飞行、专项飞行、“点穴式”飞行，一体推进国家飞行、省级飞行和地市交叉检查，聚焦骨科、心脑血管、检查检验等重点领域，全面开展“四不两直”飞行检查。1月至6月，国家飞行检查基本覆盖全国所有省份，共检查227个地市的2926家定点医药机构，查处涉嫌违法违规金额116亿元。

回流药给群众用药安全带来极大隐患，国家医保局聚焦倒卖回流药顽疾，充分应用药品追溯码，在全国开展医保药品领域违法违规问题专项行动。目前，已查处违法违规机构1.1万家，追回医保资金1017万元。此外，还开展医院养老院勾连骗保、精神类医疗机构、超量开药、诱导困难群众住院、异地就医等一系列专项治理。

国家医保局还通过出台《医疗保障基金使用监督管理条例实施细则》，印发《医疗保障基金监督检查五年行动计划（2026年—2030年）》，开展定点医院机构和参保人信用管理试点等举措不断完善制度建设。同时，加强与卫健、药监等部门工作会商，开展联合约谈、联合检查，推进“三医”协同发展与管理，共同守护好人民群众的“看病钱”“救命钱”。