“为中国加分”文明旅游公益宣传活动在苏州起航

6单位被授予苏州市“文明旅游示范单位”称号

7月6日，由国家旅游局主办，江苏省旅游局、苏州市人民政府协办的“为中国加分——文明旅游进企业·文明旅游我引导”公益宣传活动第三季度主题活动启动仪式在苏州拙政园东亭举行。国家旅游局副局长王晓峰致辞、江苏省旅游局业视局局长周旭、苏州市政府副市长曹后灵等出席。

“为中国加分”是国家旅游局两年前发起的公益行动，旨在努力提升中国游客的文明素质。此次在苏州启动的是今年第三季度主题活动，重点号召全国旅游企业积极践行文明旅游理念，主动承担文明旅游宣传引导主体责任，传播文明旅游“正能量”。

王晓峰在致辞中指出，诚信是最大的文明，文明是最美的风格。反观社会的旅游不文明现象，固然有部分游客素养欠缺因素，但也存在企业管理缺陷、服务缺位、诚信缺失、引导缺席等问题。文明旅游是误区，企业是文明旅游市场的经营主体，是优秀服务的提供者，优美环境的制造者，更是社会主义核心价值观在旅游业的践行主体。弘扬文明旅游，企业责位大有所为。文明旅游是块的征途需要所有旅游企业共同参与、一起聚力。

曹后灵在仪式上说，苏州正在深入实施全域旅游发展战略，努力打造具有独特魅力的国际文化旅游胜地。苏州将深入贯彻习近平总书记关于文明旅游的重要批示精神，切实加强宣传引导，大力弘扬文明旅游新风尚，努力让“人间天堂，自在苏州”的魅力体现在文明旅游全过程中。仪式上，同位评审员表演国家级非物质文化遗产——苏州评弹（游苏州）和苏剧（品花会），用员依韵语生动演绎了现代文明旅游理念，引导游客文明旅游、文明赏花。

近年来，苏州市实施“园林静好”工程，倡导在古典园林里禁用电喇叭，要求讲解员使用无线讲解设备为游客服务，同时引导游客不要大声喧哗，营造幽雅、祥和的环境中深度体验园林之美。积极实施“园林静好”项目的拙政园、留园、虎丘在仪式上获得“园林静好示范单位”的牌子。

“千年苏州文脉，百年园林传承。保护文化遗产，践行文明旅游，世界文化遗产拙政园，为苏州园林加分，为中国加分！”仪式上，苏州市拙政园管理处、苏州可丽国际旅游开发有限公司、书香酒店投资管理集团有限公司、同程国际旅行社有限公司、苏州好行旅游发展有限公司、苏州旅游志愿者小1服务队发表了文明旅游的倡言，并被授予苏州市“文明旅游示范单位”称号。

在苏期间，王晓峰一行还考察了金鸡湖景区、同程旅游公司等重点旅游企业。

拙政园、虎丘、留园被授予“园林静好示范单位”

团为王晓峰（中）在苏州市旅游局局长朱国强（右1）陪同下考察同程旅游公司

苏州市旅游行业景区服务质量大提升拉开帷幕

报（中国旅游报）7月4日报道，在深入实施苏州全域旅游发展战略的框架下，为全面提升苏州旅游服务品质、提高苏州市景区服务水平、提升全市旅游行业整体形象，近日，苏州景区一线员工服务质量提升培训全面拉开帷幕。此次培训覆盖苏州全市各县市区、园林系统、宗教系统、文广系统等70多家A级景区、乡村旅游点，涉及一线各岗位共3000多名员工，被培训人员将分批次、分时段全面参与服务质量提升培训。

全域旅游战略的提出和推进，正在加快全市旅游目的地建设和产业转型升级，特别是通过国家全域旅游示范区的创建，苏州市在基础设施建设和公共服务配套上进行全面提升。为了更好地保护成果、分享成果、今年，苏州市旅游局率先提出全市景区一线员工大轮训，就是要进一步优化苏州旅游发展软环境，通过景区全员培训，提升全市旅游服务质量和水平，营造热情好客、文明友好的目的地人文环境。

培训将主要通过景区一线员工服务意识、服务礼仪、讲解规范等方面进行，重点关注一线员工对自身景区定位的理解、服务意识的培养、全域意识的建立、服务礼仪的规范以及讲解服务的技巧等，特别是对服务中的忌语、禁语有了明确认识，参训时要不仅仅是售票、检票、讲解等与游客直接接触的服务岗位，甚至包括投诉处理、停车服务、卫生保洁等岗位员工，力争实现旅游管理服务的全覆盖和精细化。为了保证培训质量，苏州市旅游局、苏州市旅游教育培训中心为此次轮训编写了一线员工培训提升规范教材，专门成立了由资深专业老师、资深礼仪师、品牌导游等组成的培训师队伍，以期通过对一线员工人员的专题轮训，加强全市旅游景区人才队伍建设，把全域服务实现从旅游要素到服务的过度。

苏州将继续针对一日游导游、外语导游、酒店金钥匙服务等开展提升培训，把优质服务从旅游行业拓展到全社会，提高全体从业人员和社会各个“窗口”的服务水平，提升居民和游客在旅游生活的各个空间、旅游消费各个环节的服务质量，通过优质的服务让产业增值，共建共享全域模式下的苏式旅游生活。

苏州市旅游局组织民进苏州市委委员到吴中区调研

据苏州市旅游局研究所消息，6月29日，市旅游局组织民进苏州市委相关领导和委员到吴中区进行调研和座谈，听取相关意见。

今年是苏州市创建“国家全域旅游示范区”的关键年。随着苏州旅游业转型升级，社会各界对旅游的关注度和支持度，发展全域旅游已成为苏州经济社会发展的重要抓手。为了向苏州各部门、各党派、群众团体及时展现苏州旅游的新举措、新动向，听取各界对苏州全域旅游发展的意见建议，随组织了本次活动。

市旅游局副局长吕秋强陪同委员们先后考察了沐春园、柳舍村、苏州森林的视面旅游度假村等地。同大家介绍大力推进旅游创新产品和新业态的发展状况，并举行苏州旅游发展座谈会。在座谈会上，市旅游局局长朱国强对苏州旅游业发展的基本情况、显著特点和面临的问题做了介绍，指出苏州旅游仍存在公共服务体系不够健全、交通拥堵、精品住宿短缺等问题，目前苏州正在以“全域”的视角和规划发展苏州旅游，希望大家积极建言献策，服务好苏州旅游，共同推动苏州全域旅游发展。

民进苏州市委委员表示，此次调研为民进了解苏州旅游带来了全新感受。目前，苏州的全域旅游工作正在积极推进，旅游公共服务不断完善，特色旅游产品层出不穷，发展成绩有目共睹；建议在旅游发展中更加注重融入苏州的文化元素，将苏州旅游线上线下服务平台做大做强，丰富苏州夜游活动，带游客深入体验苏式生活，更好地了解苏州。

本版由苏州市旅游局协办

（本版由本刊记者陈海嘉 陈东兵采写组稿）

苏州市对旅游购物点建“黄名单”

苏州市旅游局从6月上旬至10月上旬，将开展对景区周边旅游市场秩序、消费环境、停车场、旅游厕所、标识系统为主要内容的综合整治活动，并对旅游购物场所建立“黄名单”制度。

近日，市政府发布《苏州市旅游市场秩序综合整治实施方案》。由市旅委牵头，组织开展全市旅游市场秩序综合整治行动：将重点开展对旅游购物场所的综合治理，要规范购物场所承诺30天无理由退货，并建立旅游购物场所“黄名单”制度，将游客投诉多、媒体曝光多、检查问题多的旅游购物场所列入“黄名单”，由旅游、公安、工商、物价、质监等部门组成专项检查组，原则上每月不少于一次。对检查中发现的问题，立即责令整改，整改不到位的，要依法依规给予处罚，并将处罚信息推送至市公共信用信息平台；进一步规范工业旅游示范点，严格控制工业旅游示范点中的购物场所面积，已创建的全市工业旅游示范点经整改，2017年底复核时，文化、工艺、演艺展示及休闲、娱乐场所面积与购物场所面积的比例要达到4:6，2018年底比例要达到5:5，2019年底比例要达到6:4；新申请的工业旅游示范点必须达到6:4。

政务公告

苏州市6月份旅游投诉信息公示

2017年6月份，苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电424件、来信2件、来访1件，涉及旅游投诉167件、旅游求助31件、咨询及其他229件。现已办结有责投诉130件，其他投诉正在处理需要过程中。

一、旅游投诉受理情况

6月份受理投诉167件，已办结投诉130件。

类别	投诉受理投诉件数	结案件数	结案率
合计	167	130	78%

二、旅游投诉分类情况

6月份已办结国内游投诉96件；出境游34件。

类别	总数	国内游	出境游
合计	130	96	34

三、旅游投诉结案赔偿情况

6月份结案投诉中，旅行社以经济方式结案的共84件，为游客挽回经济损失230425元。

类别	总数	国内游	出境游
旅游补偿金额（件）	84	62	22
旅游补偿金额（元）	230425	89024	141401

四、被投诉对象情况

本月投诉案件中，对旅行社投诉共计130件，其中履约增减项目25件占总投诉19%、陪同等级标准16件占总投诉12%、导游服务质量24件占总投诉19%、延误变更日期12件占总投诉9%、其他53件占总投诉41%；对旅行社有关拒争议或因游客自身原因违约及旅游价格争议问题的旅游求助共计31件。

| | | |