

# 苏州召开创建国家全域旅游示范区工作汇报会



7月20日,由江苏省旅游局相关负责人和省内旅游行业专家组成的考评组来到苏州,开始对苏州市国家全域旅游示范区创建工作调研考评。

在创建工作汇报会上,苏州市副市长曹后灵介绍了苏州创建国家全域旅游示范区的基本情况和举措。江苏省旅游局副局长

詹庚庆、综合执法处处长陈劲松、副处长曹益民及评估专家组一行出席会议。省评估组一行对苏州创建工作成果给予肯定,并进一步明确工作方向。苏州市委副秘书长马九根、市旅游局局长朱国福及市相关部门分管领导参加汇报会。

在全域旅游示范区创建过程中,苏州始

终坚持“八个注重”:注重统筹协调,建立全域旅游发展新机制;注重丰富业态,增加全域旅游产品新供给;注重整合资源,激发全域旅游产业新活力;注重完善配套,建设全域旅游服务新体系;注重创新营销,彰显全域旅游城市新形象;注重加强监管,提高全域旅游满意度;注重优化古城,打响全域旅游新品牌;注重落实保障,实现全域旅游发展新提升,致力于打造具有苏州特色的全域旅游工作体系。

苏州市自去年被国家旅游局定为首批国家全域旅游示范区创建单位以来,经过努力,已经取得阶段性成果。2016年,全市共接待国内游客1.13亿人次,入境过夜游客161万人次,实现旅游总收入2082亿元,同比增长12%的基础上,今年上半年,全市又接待国内游客5389万人次、国内旅游收入1053亿元,实现全市旅游总收入1143亿元,同比增长12%,同时接待入境过夜游客数和旅游创汇额继续保持全省首位,约占全省总量的一半。

据了解,接下来,苏州市将秉承这次对全域旅游检查考评的东风,继续深入实施全域旅游发展战略,打造国际文化旅游胜地;借鉴

国内外成熟旅游目的地的先进经验,科学发展、合理布局彰显“苏式生活”魅力的“分散型精品住宿”;出台强力政策,引导企业开发夜间演艺和旅游产品;加快建设旅游服务总人口,丰富新型旅游服务;面对自驾游游客迅速增加的态势,加快旅游停车场换乘中心、集散中心建设。

通过集中换乘、水陆联动,缓解古城旅游集中消费时段交通拥堵;针对“小而精”的苏州旅游资源特点,探索“联合营销+品质保障”的联合品牌之路,加快打造一批市场上叫得响的联合品牌;针对旅游购物点的突出问题,创新监管手段,强化联合惩戒,提高监管水平。通过保护性法规的修订,在特定区域对“一日游”经营旅行社等明显过多的业态,合理清退或限制。

考评期间,省考考评组还到姑苏区苏州博物馆、东北街旅游集散咨询中心和吴中区临湖镇沐春园、常熟虞山尚湖度假区、相城区生态旅游度假区、阳澄湖半岛旅游度假区等处进行实地考察和现场调研。

## 江苏发布二季度旅游服务质量——

# 苏州重新跃居全省满意度第一

记者从江苏省旅游局网站获悉,清华大学媒介调查实验室发布江苏省2017年第二季度满意度综合指数调查结果。二季度,江苏省游客满意度在上季度的基础上进一步提升,综合指数为82.89分,环比增长0.08分,同比增长0.53分。苏州游客满意度综合指数重回全省榜首。前五名依次是苏州、南京、无锡、扬州、常州。

二季度,江苏旅游“全域满意”常态化趋势显现,13个设区市的游客满意度综合指数自2016年第四季度以来,连续三个季度全部保持在80-85分“满意”水平。本季度,各设区市在排名上呈现出中间大体稳定、首尾略有变化的特征。第一至第五名依次是:苏州、南京、无锡、扬州、常州。

从评价要素来看,本季度,全省旅游大环境的游客满意度为84.89分,仍然是四大要素中得分最高的一项,环比增长0.15分,同比增长0.74分。13个设区市中,苏州名列榜首,紧随其后的是扬州、无锡、南京、常州,它们均保持在85-90分的“满意度高”水平。

全省旅游公共服务游客满意度为82.05分,环比增长0.07分,同比增长0.63分。苏州、无锡、扬州、南京、常州、镇江六市旅游公

共服务的游客满意度在80分以上。

记者发现,苏州市之所以游客满意度指数迅速提升,重获全省榜首,关键是苏州着力创新旅游业态、服务体系和营销模式,全面提升旅游服务水平、旅游业整体品质。在此基础上,游客到苏州旅游宾至如归,享受苏式生活,就是必然的结果了。

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,旅游市场管理更加完善。一是构筑旅游服务新框架,停车场、标识标牌、旅游厕所和无线网络四大旅游公共服务专项行动加快实施。健全游客服务体系,形成慢游卡、手机应用、“苏州好行”、“落地自驾”、“旅游管家”和导游预约六大散客服务平台。开展苏州旅游市场秩序专项整治工作,强化旅游诚信体系建设,为游客满意度和旅游市场秩序指数的提升打下了坚实的基础。二是率先提出全市景区一线员工大轮训,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。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编写了一线员工培训提升规范教材,专门成立了由院校专业老

师、资深礼仪师、品牌导游等组成的培训师队伍,以期通过对一线从业人员的专题轮训,加强全市旅游景区人才队伍建设,把全域旅游服务实现从旅游要素到服务的过渡。三是旅游保障机制更加健全。旅游纠纷人民调解委员会、旅游巡回法庭、旅游一站式投诉热线、苏州国家旅游标准研究与推广示范中心以及苏州旅游大数据中心等全域旅游工作新平台建成运行,市级旅游警察队伍加快建设。

苏州市虽然被国家旅游局评为“全国厕所革命先进市”,但并不满足于此,4月份又召开了厕所革命工作推进会,苏州市副市长李京生出席会议,使厕所革命更上一层楼。明确了2017年全市新建、改建厕所458座,而且还要求各地加快推进工程建设,努力让更多公厕成为具有苏州特色的经典之作。同时,要加快“智慧环卫”和“游急便”系统的整合,实现一张地图找厕所、用厕所、评厕所。同时依托信息化管理平台,按照网上评价和实地抽查相结合的方式,对全市厕所的管理工作进行考核,形成赏罚分明、奖优罚劣的动态管理机制。因此,2017年第二季度,江苏省旅游厕所的游客满意度测评中,苏州继续领先,前五名依次为苏州、扬州、常州、无锡、南

京。

纵观二季度全省游客满意度,不仅保持“全域满意”,还呈现出一些新的亮点。第二季度,江苏省旅游咨询服务的游客满意度为83.35分,环比增长0.46分,是所有细分指标中环比增幅最大的一项。这方面,苏州市的工作也扎实推进。3月份,专门举办了“苏州市旅游质监执法人员培训班”,强化旅游质监执法人员的学习,为全面提高全市旅游质监执法人员的服务和管理水平,增强依法治旅意识,起到了重要作用。

二季度,旅游住宿服务的游客满意度环比增长0.41分,同比增长1.08分,得分80.99,保持在“满意”水平,是旅游相关服务中进步最为明显的一项,精品酒店和特色民宿的迅猛发展成为江苏旅游住宿服务品质升级的一大动力。苏州市旅游局为了提高游客住宿方面的满意度,专门发布了《苏州市乡村旅游民宿规范发展的指导意见》,从整体设计、修缮和改造,既保持乡村传统风貌,体现当地民居特色、生态环境特点,营造乡村旅居氛围,又能提供舒适、安全、卫生住宿的休闲、度假体验型的经营性住宿场所,其游客满意度当然就更好了。

## 苏州采取切实措施

苏州是首批国家全域旅游示范区创建单位之一。去年以来,苏州市按照国家旅游局统一部署,在江苏省旅游局的精心指导下,扎实推进国家全域旅游示范区创建工作,已取得阶段性成果。

党政统筹推进,建立全域旅游发展新机制。市委、市政府连续两年将实施全域旅游发展战略定位年度重点工作。今年,市委、市政府印发了《关于实施全域旅游发展战略打造国际文化旅游胜地的若干意见》,明确了8个方面、37项工作举措,以及一揽子力度空前的配套政策,实现旅游发展新提升。

完善机制平台,建设全域旅游服务新体系。大力推进多部门联动的全域旅游管理新平台建设,建成苏州旅游警察大队、苏州旅游纠纷人民调解委员会、姑苏旅游巡回法庭、旅游标准化研究与推广示范中心,建立了12345旅游专席、苏州旅游数据中心等。

注重规划引领,激发全域旅游产业新活力。完成了《全市旅游业战略发展规划》、《十三五苏州市旅游发展规划》设计,即将完成《苏州全域旅游发展规划》,对苏州旅游发展路径、重点、全域旅游产业与服务体系进行顶层设计。

强化融合发展,增加全域旅游产品新供给。积极发挥创新产品示范作用,连续两年评选十大旅游创新产品,“私享拙政园”、“太仓假日”、“低空飞行”等创新产品示范作用明显。组织网民评选“苏州十佳夜游产品”、“十

佳免费夜游地”,引导深度游产品的研发。大力发展乡村旅游,积极建设旅游风情小镇。

加大项目支持,实现全域旅游发展新提升。今年,苏州列入省级旅游重点项目9个。苏高新集团和苏州华谊影城公司入选中国旅游投资企业百强。完成了环古城河水上游船的市场化整合,启动了环古城河13个水上码头的改造提升工作。除此之外,还有昆山祝家甸古窑改造项目、工业园区奕欧来·华谊兄弟影城、吴江亭桥苏州太湖梦幻世界、相城御窑金砖博物馆、太仓复星地中海欧洲风情小镇等一批重点旅游项目落地开花。

建设服务新体系,提高游客满意度。重点推进城乡全域旅游革命并实施厕所革命三年行动计划,连续两年获评厕所革命创新城市,实现4A以上景区无线网络全覆盖。不断完善散客服务体系,“苏州好行”旅游巴士已服务131万人次;“落地自驾”服务网点达52个;旅游咨询三级服务体系网点达216个;“城市微旅行”4条线路成熟运营。苏州还全面启动了旅游服务总人口工程。现已完成线下总人口——汽车西客站的试点工作。该项工作被吸纳进“国家全域旅游示范区创建工作导则”。

做实市场监管,提高全域旅游满意度。着力构建以诚信管理为核心的旅游市场综合监管新机制,持续开展旅游市场秩序专项整治,市相关部门各司其职,加大对违法失信涉旅企业的联合惩戒力度,对旅游购物场所商品

## 推进全域旅游建设

质量的抽查频次。园林实施门票限时制、团队预约制。

创新营销推广,彰显全域旅游城市新形象。全面深化国内营销,打响“人间天堂、自在苏州”城市品牌。利用节庆展会有效宣传苏州旅游,办好国际旅游节和寒山寺新年钟声活动,打响苏州旅游国际品牌。有效推动国际营销,持续运营Facebook、Twitter、Instagram、YouTube等国际社交平台,成为中国唯一入选《Travel + Leisure》2017全球50个最佳旅游目的地城市。

推进共建共享,高效体现全域旅游。引导以“住”为核心做深体验,丰富“双创”载体,出台乡村旅游民宿规范发展指导意见,开展旅游精品民宿评选。开展“姑苏城外”乡村旅游整体品牌打造工作,将乡村旅游共建共享与乡村旅游品牌化打造、系统化提升工作结合。



执法人员加强市场巡查

建立苏州旅游联合会,搭建品牌化企业为龙头的行业共建共享新桥梁。

本版由苏州市旅游局协办  
(本版由本刊记者陈鹤鑫 陈东兵采写组稿)