

# 建设旅游软环境 塑造放心好品牌 苏州沙家浜旅游公司从放心消费入手创建诚信企业



提起苏州沙家浜风景区，几乎是家喻户晓的地方，她不仅以水乡风光、生态风光、民俗风情而著称，境内水网密布、芦苇环绕，有著“芦花飞、稻谷香、岸柳吹风”的秀美风光。而且她也是抗日战争时期新四军伤病员机智战斗的地方，演绎了许多可歌可泣的革命故事，京剧《沙家浜》就是其最好的证据。现在，苏州沙家浜旅游发展有限公司带领团队在风景如画的地方，以革命先烈战无不胜的精神，真心实意地服务游客，创造了一个又一个奇迹，使沙家浜风景区先后荣获国家湿地公园、国家5A级旅游景区、全国爱国主义教育示范基地、全

国百家红色旅游经典景区、国家国防教育示范基地、全国巾帼文明岗、全国青年文明号等荣誉称号。

2012年，景区在成功创建“省级放心消费示范单位”的基础上，继续以诚信理念打造旅游行业放心消费品牌，围绕“红色、生态、休闲”主题，以“廉洁、演艺、温泉”为亮点，不断提升服务质量与能力，扩大品牌影响力，成功打造成为乡村旅游行业的一张亮丽名片。2016年，并获得了江苏省旅游局评定的省级诚信旅游企业荣誉称号。



游客自觉接受革命传统教育

## 多种渠道开展放心消费宣传教育

苏州沙家浜旅游发展有限公司负责人告诉记者，一个旅游企业是否能做好诚信经营，让游客放心消费，都离不开对职工的宣传教育，而且宣传教育越深入，诚信经营的理念就越牢固，员工就会自觉诚信待客，游客放心消费也就水到渠成。因此，他们抓住一切机会进行宣传培训教育。

记者在采访中了解到，公司通过举办消法讲堂、开展12315大型现场咨询服务、有奖知识竞赛等多种形式，围绕消费者的合法权益和经营者的经营过程中有关义务以及旅游景区的消费特点等，对景区经营户及管理人员进行消费知识及消费常识的普及宣传，以加强诚信经营的概念。最近几年，公司共组织各类培训活动20余次，张贴“放心树”标识和宣传横幅100多份，培训管理人员300余人次，经营人员4000余人次，发送宣传资料10000多份，营造了良好的诚信经营氛围，使旅游服务从业人员清楚认识到了诚信经营的重大意义。



船娘在芦苇迷宫中向游客讲述游击队故事

## 多措并举全面加强诚信建设力度

公司负责人告诉记者，他们紧紧围绕创建“省级放心消费示范单位”的工作重点，紧扣“消费环境的安全度、经营者的诚信度、消费者的满意度”三重目标，按照创建诚信单位的标准化建设要求，与全体经营户签订“文明经商、诚信服务”承诺书，并把旅游饭店管理规定纳入“服务明星”、“文明经营户”等评价标准，采取优一评优，优一制度，统一公示，统一评比，来提升景区形象。在老街、红石村、游艇码头、出口处等每个区域都有一个食品药品放心示范店，将放心酒店食品拓展到纪念品商店，每个经营户都张贴放心消费创建标识，创建承诺书和消费者公开信，悬挂放心消费横幅和广告宣传。印发《沙家浜景区经营户诚信经营暂行办法》，由项目经营部做

好商铺的检查考核，开展经营户的奖项评比工作。考核采用百分制，根据考核情况实行奖励，每年年底对经营户总数20%（分数从高到低）的给予奖励，按2:3:5的比例分三档，分别给予单租金的5%、3%、2%的奖励。每考核1分考核扣分，相应扣除人民币20元的质量保证金。考核分低于85分（不含的），列入经营户诚信管理黑名单，取消其在饭店内从业人员一年参评景区一切经营活动的资格。

景区就是通过监督检查、监督、评比、考核等手段规范了管理，通过开展评比活动培养了一批带头遵守景区管理制度、积极维护消费者合法权益的“诚信经营户”，并通过他们不断扩大影响，促进了景区经营户从业人员在旅游产品和服务方面的诚信意识。



## 创新载体提高商户诚信自律意识

公司负责人告诉记者，公司有一套严格的管理制度体制，以保证经营户和员工的自律意识。记者看到，公司制订的旅游服务质量管理制度非常完善。公司有严格的服务质量检查机制，并由各管理部门负责检查，每月进行一次服务质量抽查，定期召开服务质量分析会，保证景区的诚信工作达标的时效。不断提升景区的接待能力和服务质量。公司成立一支监督队伍，确保景区的各项经营内容不出任何问题，不发生宰客行为。

公司建立完善的消费者投诉处理制度和站点建设，以规范旅游服务秩序，促进景区旅游诚信体系建设，打造“放心消费”品牌。记者看到，景区除了公布景区消费投诉热线及消费维权投诉外，还大力推广“12315”申诉举报中心，与12345等政府公共服务平台的联动协作，扩大旅游消费维权诉求，开通先行赔付制、回访征询制等一系列有效机制，确保投诉站在处理消费纠纷过程中切实维护消费者的合法权益，提高消费者的满意度。

公司对于如何处理消费者的投诉作了明确规定，游客一旦投诉，由相关部门的部门部长或兼职协管员予以解释答复，不能解决的由物业部门负责向工商协调解决；上级物价部门转来的投诉意见或投诉专项检查中发现的问题，由物业部门负责调查解决；物价办公室对游客的投诉意见方面的投诉要有记录和答复。

景区在旺季时游客进行回访，收集游客提出的建议和意见，不断改善不足，提高服务水平，对游客投诉，实现不出店处理，最大程度减少游客的损失，并分析总结游客投诉的原因，建立投诉档案，作为新员工入职培训内容，避免再发生投诉。

经过多次诚信建设，苏州沙家浜景区已具有一定的市场影响力和知名度，年接待游客300万人次以上，旅游收入超亿元。但没有重大游客质量投诉，也未产生过重大责任事故。

谈及今后打算，公司负责人谦虚地说，创建放心消费，以心消费工作是一项综合性、系统性、复杂性以及长期性的工作，还有缺点，只有把4、6、8、10、12、14、16、18、20、22、24、26、28、30、32、34、36、38、40、42、44、46、48、50、52、54、56、58、60、62、64、66、68、70、72、74、76、78、80、82、84、86、88、90、92、94、96、98、100、102、104、106、108、110、112、114、116、118、120、122、124、126、128、130、132、134、136、138、140、142、144、146、148、150、152、154、156、158、160、162、164、166、168、170、172、174、176、178、180、182、184、186、188、190、192、194、196、198、200、202、204、206、208、210、212、214、216、218、220、222、224、226、228、230、232、234、236、238、240、242、244、246、248、250、252、254、256、258、260、262、264、266、268、270、272、274、276、278、280、282、284、286、288、290、292、294、296、298、300、302、304、306、308、310、312、314、316、318、320、322、324、326、328、330、332、334、336、338、340、342、344、346、348、350、352、354、356、358、360、362、364、366、368、370、372、374、376、378、380、382、384、386、388、390、392、394、396、398、400、402、404、406、408、410、412、414、416、418、420、422、424、426、428、430、432、434、436、438、440、442、444、446、448、450、452、454、456、458、460、462、464、466、468、470、472、474、476、478、480、482、484、486、488、490、492、494、496、498、500、502、504、506、508、510、512、514、516、518、520、522、524、526、528、530、532、534、536、538、540、542、544、546、548、550、552、554、556、558、560、562、564、566、568、570、572、574、576、578、580、582、584、586、588、590、592、594、596、598、600、602、604、606、608、610、612、614、616、618、620、622、624、626、628、630、632、634、636、638、640、642、644、646、648、650、652、654、656、658、660、662、664、666、668、670、672、674、676、678、680、682、684、686、688、690、692、694、696、698、700、702、704、706、708、710、712、714、716、718、720、722、724、726、728、730、732、734、736、738、740、742、744、746、748、750、752、754、756、758、760、762、764、766、768、770、772、774、776、778、780、782、784、786、788、790、792、794、796、798、800、802、804、806、808、810、812、814、816、818、820、822、824、826、828、830、832、834、836、838、840、842、844、846、848、850、852、854、856、858、860、862、864、866、868、870、872、874、876、878、880、882、884、886、888、890、892、894、896、898、900、902、904、906、908、910、912、914、916、918、920、922、924、926、928、930、932、934、936、938、940、942、944、946、948、950、952、954、956、958、960、962、964、966、968、970、972、974、976、978、980、982、984、986、988、990、992、994、996、998、1000、1002、1004、1006、1008、1010、1012、1014、1016、1018、1020、1022、1024、1026、1028、1030、1032、1034、1036、1038、1040、1042、1044、1046、1048、1050、1052、1054、1056、1058、1060、1062、1064、1066、1068、1070、1072、1074、1076、1078、1080、1082、1084、1086、1088、1090、1092、1094、1096、1098、1100、1102、1104、1106、1108、1110、1112、1114、1116、1118、1120、1122、1124、1126、1128、1130、1132、1134、1136、1138、1140、1142、1144、1146、1148、1150、1152、1154、1156、1158、1160、1162、1164、1166、1168、1170、1172、1174、1176、1178、1180、1182、1184、1186、1188、1190、1192、1194、1196、1198、1200、1202、1204、1206、1208、1210、1212、1214、1216、1218、1220、1222、1224、1226、1228、1230、1232、1234、1236、1238、1240、1242、1244、1246、1248、1250、1252、1254、1256、1258、1260、1262、1264、1266、1268、1270、1272、1274、1276、1278、1280、1282、1284、1286、1288、1290、1292、1294、1296、1298、1300、1302、1304、1306、1308、1310、1312、1314、1316、1318、1320、1322、1324、1326、1328、1330、1332、1334、1336、1338、1340、1342、1344、1346、1348、1350、1352、1354、1356、1358、1360、1362、1364、1366、1368、1370、1372、1374、1376、1378、1380、1382、1384、1386、1388、1390、1392、1394、1396、1398、1400、1402、1404、1406、1408、1410、1412、1414、1416、1418、1420、1422、1424、1426、1428、1430、1432、1434、1436、1438、1440、1442、1444、1446、1448、1450、1452、1454、1456、1458、1460、1462、1464、1466、1468、1470、1472、1474、1476、1478、1480、1482、1484、1486、1488、1490、1492、1494、1496、1498、1500、1502、1504、1506、1508、1510、1512、1514、1516、1518、1520、1522、1524、1526、1528、1530、1532、1534、1536、1538、1540、1542、1544、1546、1548、1550、1552、1554、1556、1558、1560、1562、1564、1566、1568、1570、1572、1574、1576、1578、1580、1582、1584、1586、1588、1590、1592、1594、1596、1598、1600、1602、1604、1606、1608、1610、1612、1614、1616、1618、1620、1622、1624、1626、1628、1630、1632、1634、1636、1638、1640、1642、1644、1646、1648、1650、1652、1654、1656、1658、1660、1662、1664、1666、1668、1670、1672、1674、1676、1678、1680、1682、1684、1686、1688、1690、1692、1694、1696、1698、1700、1702、1704、1706、1708、1710、1712、1714、1716、1718、1720、1722、1724、1726、1728、1730、1732、1734、1736、1738、1740、1742、1744、1746、1748、1750、1752、1754、1756、1758、1760、1762、1764、1766、1768、1770、1772、1774、1776、1778、1780、1782、1784、1786、1788、1790、1792、1794、1796、1798、1800、1802、1804、1806、1808、1810、1812、1814、1816、1818、1820、1822、1824、1826、1828、1830、1832、1834、1836、1838、1840、1842、1844、1846、1848、1850、1852、1854、1856、1858、1860、1862、1864、1866、1868、1870、1872、1874、1876、1878、1880、1882、1884、1886、1888、1890、1892、1894、1896、1898、1900、1902、1904、1906、1908、1910、1912、1914、1916、1918、1920、1922、1924、1926、1928、1930、1932、1934、1936、1938、1940、1942、1944、1946、1948、1950、1952、1954、1956、1958、1960、1962、1964、1966、1968、1970、1972、1974、1976、1978、1980、1982、1984、1986、1988、1990、1992、1994、1996、1998、2000、2002、2004、2006、2008、2010、2012、2014、2016、2018、2020、2022、2024、2026、2028、2030、2032、2034、2036、2038、2040、2042、2044、2046、2048、2050、2052、2054、2056、2058、2060、2062、2064、2066、2068、2070、2072、2074、2076、2078、2080、2082、2084、2086、2088、2090、2092、2094、2096、2098、2100、2102、2104、2106、2108、2110、2112、2114、2116、2118、2120、2122、2124、2126、2128、2130、2132、2134、2136、2138、2140、2142、2144、2146、2148、2150、2152、2154、2156、2158、2160、2162、2164、2166、2168、2170、2172、2174、2176、2178、2180、2182、2184、2186、2188、2190、2192、2194、2196、2198、2200、2202、2204、2206、2208、2210、2212、2214、2216、2218、2220、2222、2224、2226、2228、2230、2232、2234、2236、2238、2240、2242、2244、2246、2248、2250、2252、2254、2256、2258、2260、2262、2264、2266、2268、2270、2272、2274、2276、2278、2280、2282、2284、2286、2288、2290、2292、2294、2296、2298、2300、2302、2304、2306、2308、2310、2312、2314、2316、2318、2320、2322、2324、2326、2328、2330、2332、2334、2336、2338、2340、2342、2344、2346、2348、2350、2352、2354、2356、2358、2360、2362、2364、2366、2368、2370、2372、2374、2376、2378、2380、2382、2384、2386、2388、2390、2392、2394、2396、2398、2400、2402、2404、2406、2408、2410、2412、2414、2416、2418、2420、2422、2424、2426、2428、2430、2432、2434、2436、2438、2440、2442、2444、2446、2448、2450、2452、2454、2456、2458、2460、2462、2464、2466、2468、2470、2472、2474、2476、2478、2480、2482、2484、2486、2488、2490、2492、2494、2496、2498、2500、2502、2504、2506、2508、2510、2512、2514、2516、2518、2520、2522、2524、2526、2528、2530、2532、2534、2536、2538、2540、2542、2544、2546、2548、2550、2552、2554、2556、2558、2560、2562、2564、2566、2568、2570、2572、2574、2576、2578、2580、2582、2584、2586、2588、2590、2592、2594、2596、2598、2600、2602、2604、2606、2608、2610、2612、2614、2616、2618、2620、2622、2624、2626、2628、2630、2632、2634、2636、2638、2640、2642、2644、2646、2648、2650、2652、2654、2656、2658、2660、2662、2664、2666、2668、2670、2672、2674、2676、2678、2680、2682、2684、2686、2688、2690、2692、2694、2696、2698、2700、2702、2704、2706、2708、2710、2712、2714、2716、2718、2720、2722、2724、2726、2728、2730、2732、2734、2736、2738、2740、2742、2744、2746、2748、2750、2752、2754、2756、2758、2760、2762、2764、2766、2768、2770、2772、2774、2776、2778、2780、2782、2784、2786、2788、2790、2792、2794、2796、2798、2800、2802、2804、2806、2808、2810、2812、2814、2816、2818、2820、2822、2824、2826、2828、2830、2832、2834、2836、2838、2840、2842、2844、2846、2848、2850、2852、2854、2856、2858、2860、2862、2864、2866、2868、2870、2872、2874、2876、2878、2880、2882、2884、2886、2888、2890、2892、2894、2896、2898、2900、2902、2904、2906、2908、2910、2912、2914、2916、2918、2920、2922、2924、2926、2928、2930、2932、2934、2936、2938、2940、2942、2944、2946、2948、2950、2952、2954、2956、2958、2960、2962、2964、2966、2968、2970、2972、2974、2976、2978、2980、2982、2984、2986、2988、2990、2992、2994、2996、2998、3000、3002、3004、3006、3008、3010、3012、3014、3016、3018、3020、3022、3024、3026、3028、3030、3032、3034、3036、3038、3040、3042、3044、3046、3048、3050、3052、3054、3056、3058、3060、3062、3064、3066、3068、3070、3072、3074、3076、3078、3080、3082、3084、3086、3088、3090、3092、3094、3096、3098、3100、3102、3104、3106、3108、3110、3112、3114、3116、3118、3120、3122、3124、3126、3128、3130、3132、3134、3136、3138、3140、3142、3144、3146、3148、3150、3152、3154、3156、3158、3160、3162、3164、3166、3168、3170、3172、3174、3176、3178、3180、3182、3184、3186、3188、3190、3192、3194、3196、3198、3200、3202、3204、3206、3208、3210、3212、3214、3216、3218、3220、3222、3224、3226、3228、3230、3232、3234、3236、3238、3240、3242、3244、3246、3248、3250、3252、3254、3256、3258、3260、3262、3264、3266、3268、3270、3272、3274、3276、3278、3280、3282、3284、3286、3288、3290、3292、3294、3296、3298、3300、3302、3304、3306、3308、3310、3312、3314、3316、3318、3320、3322、3324、3326、3328、3330、3332、3334、3336、3338、3340、3342、3344、3346、3348、3350、3352、3354、3356、3358、3360、3362、3364、3366、3368、3370、3372、3374、3376、3378、3380、3382、3384、3386、3388、3390、3392、3394、3396、3398、3400、3402、3404、3406、3408、3410、3412、3414、3416、3418、3420、3422、3424、3426、3428、3430、3432、3434、3436、3438、3440、3442、3444、3446、3448、3450、3452、3454、3456、3458、3460、3462、3464、3466、3468、3470、3472、3474、3476、3478、3480、3482、3484、3486、3488、3490、3492、3494、3496、3498、3500、3502、3504、3506、3508、3510、3512、3514、3516、3518、3520、3522、3524、3526、3528、3530、3532、3534、3536、3538、3540、3542、3544、3546、3548、3550、3552、3554、3556、3558、3560、3562、3564、3566、3568、3570、3572、3574、3576、3578、3580、3582、3584、3586、3588、3590、3592、3594、3596、3598、3600、3602、3604、3606、3608、3610、3612、3614、3616、3618、3620、3622、3624、3626、3628、3630、3632、3634、3636、3638、3640、3642、3644、3646、3648、3650、3652、3654、3656、3658、3660、3662、3664、3666、3668、3670、3672、3674、3676、3678、3680、3682、3684、3686、3688、3690、3692、3694、3696、3698、3700、3702、3704、3706、3708、3710、3712、3714、3716、3718、3720、3722、3724、3726、3728、3730、3732、3734、3736、3738、3740、3742、3744、3746、3748、3750、3752、3754、3756、3758、3760、3762、3764、3766、3768、3770、3772、3774、3776、3778、3780、3782、3784、3786、3788、3790、3792、3794、3796、3798、3800、3802、3804、3806、3808、3810、3812、3814、3816、3818、3820、3822、3824、3826、3828、3830、3832、3834、3836、3838、3840、3842、3844、3846、3848、3850、3852、3854、3856、3858、3860、3862、3864、3866、3868、3870、3872、3874、3876、3878、3880、3882、3884、3886、3888、3890、3892、3894、3896、3898、3900、3902、3904、3906、3908、3910、3912、3914、3916、3918、3920、3922、3924、3926、3928、3930、3932、3934、3936、3938、3940、3942、3944、3946、3948、3950、3952、3954、3956、3958、3960、3962、3964、3966、3968、3970、3972、3974、3976、3978、3980、3982、3984、3986、3988、3990、3992、3994、3996、3998、4000、4002、4004、4006、4008、4010、4012、4014、4016、4018、4020、4022、4024、4026、4028、4030、4032、4034、4036、4038、4040、4042、4044、4046、4048、4050、4052、4054、4056、4058、4060、4062、4064、4066、4068、4070、4072、4074、4076、4078、4080、4082、4084、4086、4088、4090、4092、4094、4096、4098、4100、4102、4104、4106、4108、4110、4112、4114、4116、4118、4120、4122、4124、4126、4128、4130、4132、4134、4136、4138、4140、4142、4144、4146、4148、4150、4152、4154、4156、4158、4160、4162、4164、4166、4168、4170、4172、4174、4176、4178、4180、4182、4184、4186、4188、4190、4192、4194、4196、4198、4200、4202、4204、4206、4208、4210、4212、4214、4216、4218、4220、4222、4224、