

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



提起苏州沙家浜景区，几乎是家喻户晓的地方，她不仅以水乡风光、生态风貌、民俗风情而享有盛誉，境内水网密布，芦苇环绕，有着“芦花放、稻谷香、岸柳成行”的秀美风光，而且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。苏州沙家浜就是其最好的诠释。现在，苏州沙家浜旅游发展有限公司管理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、全国中华文明园、全国青年文明号等多项称号。

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“诚信、演艺、温泉”为亮点，不断提升服务亲和力，扩大品牌影响力，成功打造成常熟旅游行业的一光亮丽名片。2016年，并获得了江苏省旅游界评定的省级诚信旅游企业光荣称号。



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，诚信经营的理念越扎实，员工就能自觉诚信经营，游客放心消费也就水到渠成。因此，他们把一切机会进行宣传教育。

记者在采访中了解到，公司通过举办法律讲堂、开展3.15大型现场咨询服务、有奖知识竞赛等多种方式，围绕消费者享有的合法权利和经营者在经营过程中的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和消费意识的普及宣传，以加强诚信经营的理念。最近几年，公司共组织开展培训活动20多场次，张贴“放心消费”标识和宣传海报1000多份，培训管理员工300余人次，经营人员4000余人次，发送宣传材料10000多份，营造了良好的诚信经营氛围，使旅游服务人员从人员素质上认识到了诚信经营的重大意义。

自觉执行相关的法律法规政策，不断提升提升守法经营的意识。

记者了解到，公司的培训宣传教育都有明确的目标和严格的考核制度，并细化到每一个景点和旅游项目，看景区沿路怎么向游客宣传，纪念物怎么向游客讲解什么内容，游船上游怎么讲解，都规定得一清二楚，再拿景区讲解员来说，讲解得非常仔细，都是去打车的硬杠杠。如电瓶车驾驶员怎么讲解，手编船船怎么介绍，都有明确规定，并以星级评定来加以考核，而且规定，“所有讲解员必须参加星级评定，未达到规定星级者不予上岗；由于特殊原因，经批准不参加考核的讲解员不再安排上岗，按二星级讲解员执行。”让讲解员的时刻牢记自己的使命，丝毫不敢懈怠，必须诚信经营。所以，在沙家浜景区形成了人人争当五星级讲解员，个个养成了让游客在景区放心消费的良好氛围。



游船在芦苇荡中向游客讲解沙家浜故事

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“消费环境的透明度、经营者的诚信度、消费者的满意度”等三大目标，按照创建诚信示范单位的标准化建设要求，与全体经营户签订“文明经营、诚信服务”承诺书，并把旅游购物管理要求纳入“服务明星”、“文明经营户”等评价标准，采取统一标识、统一制度、统一公示、统一承诺、统一评比等来提升景区形象。在走廊、红石村、游船码头、出口处等每个点位培育一家食品放心店示范店，将放心店食品拓展到纪念品等商户，每个经营户必须张贴放心消费创建标识，创建承诺书和经营者的公开信，最佳放心消费诚信广告宣传。印发《沙家浜景区经营户诚信管理暂行办法》，由项目经营户就

好商铺的诚信考核，开展经营户的奖励评比工作。考核采用百分制，根据考核情况进行排名，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，分别给予年租金的5%、3%、2%的奖励。每年除1分考核分，相应扣除人民币20元的质量保证金。年度考核分低于85分(不含)的，列入经营户诚信管理黑名单，取消资格(包括店内从业人员)一年参与景区一切经营活动的资格。

景区就是通过这些检查、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规定、积极履行消费者合法权益的“诚信经营户”，并通过他们不断产生正能量，促进了景区经营户从业人员在旅游产品与服务方面的诚信建设。



考核人员在示范商店进行明码标价督查

创新载体提高商户诚信自律意识

公司负责人告诉记者，公司有一套严格的服务管理制度，以保证经营户和员工的自律意识。记者了解到，公司制订的旅游服务管理制度非常完善，公司有严格的服务质量检查组织，健全各部门和长期负责检查，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持续创新，不断提高景区的接待能力和服务质量，公司还成立一支监督队伍，确保景区的各项经营内容不出问题，不发生重大违法行为。

公司建有完善的消费者投诉处理制度和投诉渠道，以规范旅游市场秩序，促进景区旅游诚信体系建设，打造“放心消费”品牌。记者了解到，景区除了公布景区消费投诉电话及消费投诉受理外，还大力推广“12315”申投诉受理中心、12345等政府公共服务平台的联动协作，扩大和畅通消费诉求，并通过先行赔付制、回访查询制等一系列有效举措，确保投诉处理在旅游消费纠纷过程中切实保障消费者的合法权益，提高经营者的满意度。

公司对于如何处理游客的投诉作了明确规定，游客一投诉，由总经理出面“一站式”受理和协调，予以解释答复，不能解决的由物价、工商等部门协调解决；上述部门“转来”的投诉意见被投诉专项督查中发现的问题，由物价办、公安、工商等部门联合调查解决；物价办公安对游客的投诉收费方面的投诉要有记录和答复

意见及整改措施。景区还定期对游客进行回访，收集游客提出的建议和意见，不断完善不足，提高服务水平；对游客投诉，去函不出店处理，最大限度减少游客的损失，并分析总结投诉的原因，建立投诉档案记录，作为新员工入职培训内容，避免再次发生。

经过几年诚信经营，苏州沙家浜景区已具有一定规模的市场影响力和知名度，年接待游客200万人次以上，旅游收入超亿元，但未有重大旅游质量投诉，也未产生重大安全责任事故。

谈起今后打算，公司负责人诚恳地说，诚信消费、放心消费是一项综合性、系统性、复杂性以及长期性的工作，没有终点，只有起点。永远在路上，以更要做好与政府部门的消费环境整治工作相结合，与开展的文明创建、平安创建相结合，从规范景区服务质量标准、管理体系、检查监督和奖惩制度等方面着手，建立长效机制，注重发挥行业协会的带头作用，注重发挥各类维权手段的作用，注重发挥好“大联盟”的监督作用。景区的诚信旅游服务在诚信工作的基础上走上制度化、规范化的轨道，不断创造良好的旅游市场秩序，让“放心消费”的理念深入景区每一位经营户和管理者的心里，实现诚信文明和精神文明双丰收。(陈琳鑫 陈永英)

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出