苏州旅游帮扶助力铜仁奔小康

7月下旬，苏州市旅游局组织各市、区旅游管理部门相关负责人、重点旅游企业、品牌导游、媒体记者等前往贵州铜仁开展了丰富多彩的旅游交流协作活动，陪陪安安帮扶铜仁攻坚脱贫奔小康。

苏州旅游帮扶推动铜仁地方经济协调发展，努力做到区域制宜、精准帮扶、真情实意、定责同效，将旅游帮扶工作抓在实处，实现旅游与地方经济深度融合，让当地群众和外地旅客看得见、摸得着、共享实惠。

铜仁地处贵州山区腹地，文化旅游资源丰富而独特，但由于宣传推广的力度不够，铜仁旅游景区景点知名度不高，到铜仁旅游的游客还不多。为了吸引更多的海内外游客参加铜仁旅游，苏州市旅游局相关负责负责人告诉记者，在去年开展的“百家旅行社进铜仁活动”基础上，今年重点策划与启动“千人游梵净山活动”和“苏州与铜仁百名导游结对帮扶活动”；以“多彩贵州、魅厚铜仁”为主题，组织苏州周围景区及旅游业界专业人士前往铜仁及周边地区实地踩线，开发一条面向苏州市民的精品旅游线路；协助铜仁来苏州举办“铜仁文化旅游推介会”；组织铜仁市旅行社、星级饭店和旅行社管理人员培训；积极协助铜仁梵净山创国家5A级景区等工作。

7月24日，陈群等10名苏州品牌导游被贵州铜仁市旅发委聘请为铜仁市首批导游工作顾问，他们所代表的苏州百名导游将与铜仁市的百名导游开展“一对一”业务交流活动，相互切磋业务知识、交流工作经验，提升导服技能，盘点文明现象。同时，他们将在专家的指导下帮助完善铜仁部分景区景点导游词，并做好外文翻译工作。

苏州市的10个县级市、区旅游管理部门与铜仁市10个县、区旅游管理部门也广泛开展了“一对一”对口交流协作活动，而地旅游交流协作正向纵深推进。苏州文旅集团组织多轮考察论证，拟在铜仁市投资相关旅游项目，其他与苏州部分市、区也已在对口县、区实施相关的旅游帮扶项目。苏州市旅游局相关负责人认为，这种“一对一”旅游交流帮扶模式可动性强、融入性好、兼容性高，可以有效推动对口地市旅游与经济深度融合发展。

据悉，7月中旬，苏州市旅游局先期已委派了酒店管理专家和旅行社管理专家前往铜仁开展了酒店从业人员和旅行社从业人员专题培训活动，铜仁市旅游从业人员120余人参加了培训。

苏州——铜仁百名导游结对签订协议书镜头之一

苏州市上半年为市民和游客挽回经济损失149万元

今年上半年，苏州市旅游局以贯彻国家旅游局春季整治行动为主线，从源头扼制、千方百计为市民和游客服务、维护消费权益，为市民和游客挽回经济损失149万元，这些结案投诉中，旅行社以经济方式结案的共346件，为游客挽回经济损失1491668元，其中国内游224件，3010231元，出境游122件，1181437元。

据统计，上半年对旅行社投诉共计547件，其中涉民旅游台网的155件，占到总投诉的28.3%(增量增幅项目93件，占总投诉17%；降低等级标准62件，占总投诉11.3%)；导游服务质量有问题的107件，占总投诉的19.6%；延误变更日程的75件，占总投诉的13.7%；有其他问题的211件，占总投诉的38.6%；对旅行社有非常多以威胁游客自身原因造价及旅游价格争议问题的旅游求助共计100件。

市旅游质监执法部门常年在一线执法检查

从市旅游质监所上半年统计数字看出，有35家旅行社和1家景区被市民和游客投诉，其中投诉最多的17家旅行社：苏州同程旅行社164件，苏鲁人旅行社58件，苏州名城旅行社45件，上海东华国际旅行社苏州分公司31件，苏州铁途旅行社23件，苏州青年旅行社22件，苏州中国国际旅行社21件，苏州景秀旅行社18件，苏州一日游旅行社18件，苏州友好旅行社17件，苏州园林旅行社15件，苏州凤凰国际旅行社14件，苏州景途旅行社13件，上海万峰国际旅行社苏州分公司13件，苏州康辉国际旅行社12件，苏州现先国际旅行社12件，苏州和平国际旅行社12件。不用具体多说，仅以上数字就能说明问题，希望各旅行社对照检查，如何做好服务、减少投诉，为苏州旅游增添正能量。

据记者了解，上半年全市之所以为市民和游客挽回经济损失149万余元（去年同期仅21万多元），是市旅游局的旅游质监所以贯彻执行国家旅游局春季整治行动，一手从源头抓起，提高旅行社及其从业人员为游客服务的思想水平，一手加强监管力度，整治违法违规行为取得的成果。

今年以来，市旅游局监持问题导向，不断提高旅行社及其从业人员的管理水平。全市300家旅行社9000多名导游分21大类、51小类，纳入信用记录和信用指标；制定了《苏州市旅游市场秩序专项整治工作方案》，明确各单位责任清单，联动执法机制，从主体上提高了服务主动性，减少了投诉的几率。年内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、文明发好的目的地人文环境。为保证培训质量，苏州市旅游局、苏州市旅游教育培训中心编写一线员工培训提升规范教材，专门成立由资深专业老师、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。

与此同时，市旅游局门对2017年291名新导游进行岗前培训，鼓励他们树立正确的职业观。为贯彻落实国家旅游局关于诚信经营的有关要求，和响应江苏省市旅游局号的“品质旅游、放心出行”苏州市旅行社服务提升行动计划，着力塑造“品质苏州、阳光旅游”品牌，推动苏州创建国家全域旅游示范区，建设独具魅力的国际文化旅游胜地，各旅行社签订了承诺书。

市旅游局门加强监管力度，整治违法违规行为，首先是和旅游保障机制建设建设。旅游投诉人民调解委员会、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、市级旅游警察队伍等相继建设，力治非法扰客扰客顽疾，推进司法服务旅游消费。

其次，市旅游质监部门在实践中发现，“一日游”投诉多，“黄牛”扰客造成的投诉多；而这些投诉又往往出现在春节黄金周、清明、五一等小长假期间。所以，他们把工作做在前，动事于未然。每当此时，他们与市园林、公安等部门联手，整治与服务相结合，精准打击东北街等地区黄牛黑导“一日游”问题。一是加强执法监查，尽量不让黑导黄牛与游客接触；二是增加旅游服务咨询点，强化延伸服务，方便游客，从而使原来因黄牛黑导引起的“一日游”投诉明显减少。

苏州市旅游局以史实教育强化进取意识

党的十九大召开前夕，苏州市旅游局在积极开展“六个一”大走访活动之时，结合全域旅游示范城市创建的实际，7月18日，由局党组主要负责人带头，组织全体班子成员、局机关、事业单位人员观看了电视专题片《铸梦中国》，回顾历史、感召精神、催人奋进。

通过集中观看学习教育，他党员干部重温了历史，吸取能量，再次接受了党史教育，坚定了理想信念，对习近平总书记系列重要讲话的主线“中国梦”有了深刻的理解，激发每位党员在本职岗位中争先创优起先锋模范作用。

旅游局机关党委号召全体党员干部在当前深入开展“两学一做”常态化制度化、深化“六个一”活动中，要针对帮扶结对的东山镇莫厘村大走访、大调研的具体难点、热点问题，认真梳理汇总，切实为当地企业、群众排忧解难。要紧密结合当前旅游实际，制订规划，勇于创新，大胆实践，以实际行动把各项工作落实到位，以务实的作风和过硬的素质迎接党的十九大胜利召开。

县（市）区动态

姑苏区平江路“四结合”创新开放式景区管理

近年来，随着品牌和名度快速提升、文化休闲业态接连入驻、旅游导览系统不断完善，姑苏区平江路景区紧持“四结合”，加快提升开放式景区管理水平。一是市场化收租与产业培育相结合。严格执行市场化租金收取方式，同时对非遗文创类业态给予适当政策倾斜，积极为商家争取文化、旅游、科技等多条扶持政策。二是物业化管理与商会自治相结合。推行24小时第三方物业化管理，通过成立平江路商会，积极开展同家品质为伴、业态风貌审核、街区品牌推广等活动。三是业态监管与风貌审核相结合。成立风貌业态审核小组，坚持先审批后施工原则，不新加强景区沿线及支巷商户的外墙装修和广告设置管理。四是管家式服务和强化安全相结合。通过分段包干管理，切实提高管家式服务水平，保证商户问题及时交办处理。同时，加大街区安全监查力度，确保街区商户安全有序运营。

吴江区政府副区长带队检查旅游安全工作

为以真实取真熟“7.16”火灾事故教训，积极有效防范各类事故发生，吴江区开展有针对性地开展重点人员密集场所安全生产大检查活动。

7月20日，副区长戚震宇带领检查小组，首站来到区唐国际酒店。戚震宇同酒店负责人详细询问了酒店的安全管理、安全设施维护、人员安全教育等情况，并重点检查了酒店疏散通道的畅通情况。戚震宇表示，星级酒店作为人员密集型场所，安全管理至关重要，酒店管理方要将安全生产意识放在工作的重要位置上，时刻不放松，认真履行企业安全主体责任。旅游局作为行业主管部门，也要做好监管工作，保证吴江旅游行业的安全稳定。

检查小组还检查了其他人员密集型场所，戚震宇在检查活动后还召集参加检查的单位布置近期安全生产工作。

相城区旅游局抓好夏季旅游安全工作

7月18日，相城区旅游局为贯彻落实7月16日苏州市委市政府、区委区政府安全生产紧急会议精神，吸取取真熟“7·16”火灾事故教训，切实做好夏季旅游安全工作，严防各类旅游安全事故的发生，相城区旅游局主要负责人带队，深入基层，对1家省级旅游度假区、4家国家3A级旅游景区、2家星级饭店进行了地毯式的夏季旅游安全检查，重点对水上安全、游船运营、码头安全、安全警示标志、持证设备、安全工作制度等重点部位进行了全面排查。

局领导一行实地查看生产经营场所，检查安全生产工作台账，听取企业负责人关于安全生产工作开展情况汇报，并督促企业要落实各级各类岗位的安全管理责任，建立健全安全台账资料，抓好自查自改，加强水上安全管理，确保夏季旅游安全。

为做好夏季高温和汛期安全生产各类应急准备工作，相城区旅游局严格落实领导值班带班制度，周六、周日监持24小时值班制度，做到应急值班电话和值班人员手机24小时畅通，及时处理和解决夏季高温和汛期可能出现的各类问题。

本版由苏州市旅游局协办

（本版由本刊记者陈晓嘉、陈东兵采写组稿）