苏州市政府召开国庆中秋假日旅游工作协调会

为市民和游客营造安全、有序、文明、祥和的旅游假日环境

为迎接即将到来的国庆中秋长假，苏州市政府于9月20日上午召开了国庆中秋假日旅游协调会。市政府曹后灵副市长，马九根、陆焕秀副秘书长，各市、区人民政府分管领导，市旅委各单位成员和相关企业负责人参加会议。

市旅游局局长朱国强代表市旅委办，在会上介绍了今年国庆中秋假日旅游的基本情况和9项重点工作。各市、区政府，各部门，各相关企业就假日旅游准备工作情况进行了汇报。副市长曹后灵对假日旅游安全、市场整治和活动组织等工作进行了全面部署。

会议强调，此次国庆中秋黄金周是市委、市政府召开全域旅游推进会后的第一个重大假日，是苏州市创建国家全域旅游示范区工作的集中检验，各单位要高度重视，全力做好各项工作。

曹后灵对旅游市场秩序综合整治工作提出明确要求，要按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，积极优化旅游市场环境，全力改善旅游交通，加强信息舆论引导，实现假日旅游“安全、秩序、质量、效益、文明”的目标。同时，各地、各部门必须强化“没有安全就没有旅游”的理念，坚持把“安全第一、预防为主”的方针贯穿于国庆中秋假日旅游工作的始终和每一个环节。

会议要求，全市各板块、各级、各单位要在假日到来前对整体情况进行全面排查，及时发现矛盾和问题，以问题为导向，检查完善各项准备工作，消除安全隐患，解决问题苗头，努力为广大市民和游客营造一个安全、有序、文明、祥和的旅游假日环境。

据了解，苏州市将在此次国庆中秋假日期间开通两个旅游停车换乘中心，为游客提供从换乘中心到东北街重点旅游区的交通衔接。同时加大苏州行旅游巴士的服务密度，满足大客流时段的旅游交通需求。市公安、工商、市容市政、物价、技术监督、食药监和交通等部门将和属地政府密切配合，严格管控，综合管理，打击“黄牛黑导黑车”等旅游顽疾，净化旅游市场。市旅游部门还将积极招募志愿者参与黄金周服务，及时发布各类旅游信息，定时公布景区和重点旅游区客流量、舒适度指数，接受游客咨询投诉，全面提高全市旅游公共服务水平。

苏州市旅游局召开旅行社监管工作会议

认真落实国家、省旅游局关于规范旅行社经营行为保护游客合法权益

9月26日，苏州市旅游局为认真贯彻落实国家旅游局、省旅游局关于规范旅行社经营行为、维护游客合法权益的通知和市政府关于国庆、中秋旅游工作会议精神，结合国家旅游局近期全面启动“全国旅游监管服务平台”工作要求，在凯莱大酒店召开加强国庆、中秋期间旅行社监管工作会议，并首次举办“全国旅游监管服务平台”使用方面的业务培训班。

各市、区旅游主管部门分管领导、质监科长、具体业务负责人，5星级旅行社、4星级旅行社、2017年度新申请的出境社、2017年度新设立的旅行社总经理和具体平台操作人员等120余人参加了会议和培训。

市旅游局副局长包建明在讲话中指出，全国旅游形势非常好，就苏州来说，今年1-8月，已接待国内外游客7011万人次，同比增长7%，其中入境过夜游客110万人次，同比增长8%。去年国庆黄金周有634万人畅游苏州，平均每天90万人次。经预测，今年中秋、国庆长假有8天，市民出游活跃，预计游客将会更加多一些。而且，苏州也是国际旅游目的地之一，各市、区旅游主管部门的监管压力和旅行社接待压力会很大，任务也十分繁重。

包建明说，目前苏州全市共有375家旅行社，其中出境社35家，5星旅行社6家，4星旅行社16家，3星旅行社30家，一日游旅行社29家。

包建明说，苏州在创建全域旅游示范区这么好的大背景下，苏州旅游发展的形势、机遇都非常好。但是，如果广大旅行社不规范、行业不自律、旅游主管部门监管不力的话，旅行社也是做不好的，旅游发展的大好机遇是抓不住的，苏州旅游的良好形象是树立不起来的。只有旅行社、行业组织、政府部门共同努力才行。

包建明提醒大家，今年中秋、国庆假期时间长，预测预出游总量大，高峰多，加上目前游客要求高，维权意识强，媒体信息传递又快。今年8月底为止，全市共接受旅游投诉2831件，其中有效投诉835件，如果将这些投诉分类的话，一日游投诉占55%，网络旅游平台占30%，传统旅游占13%，景区、酒店占2%。

因此，包建明要求大家一定要有心理准备，做好预判，服务在前。长假期间，不仅旅行社将面临严峻考验，旅游监管部门也要积极备战。国家、省旅游局在节日前后将组织联合检查与暗访并开展明查暗访工作，节后将公示“红黑名单”。现在，全国各地都高度重视社会信用体系建设，特别重视落实“红黑名单”制度。假如，旅行社违规违法上了黑名单，对企业、对个人甚至于对法人代表都将产生影响，所以一定要高度重视，千万要守法经营、规范经营、诚信经营、文明经营，特别是出境社，不仅要守法诚信经营，还要选择合作伙伴，包括供应商和导游。当前，苏州正在创建国家社会信用体系建设示范城市，希望大家要坚守住底线，不要再有不签合同、不规范经营和虚假宣传等情况出现。

会上，苏州市旅游执法支队副支队长陈金茂传达了《国家旅游局关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》、《国家9部委关于开展联合整治预付卡违规经营专项行动的通知》、《苏州市政府关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度的实施意见》、《关于印发开展苏州市联合整治单用途预付卡违规经营专项行动工作方案的通知》等相关文件精神。

市旅游局质监处处长徐卫家就国庆、中秋及下一阶段旅行社管理方面的重点工作，进行了部署。

下午，首次举办了“全国旅游监管服务平台”使用方面的业务培训班。其内容涉及旅行社注册、变更、注销、申请出境社资质、审批出境名单表及导游领队管理等日常业务工作。平台的启用意味着旅行社管理迈向法制化、规范化新阶段。

苏州市旅游局认真贯彻9部委《通知》精神

——整治严查旅行社预付卡违规经营行为

9月26日，苏州市旅游局在召开的全市旅行社监管工作会议上，专门传达了国家9部委联合下发的《关于开展联合整治预付卡违规经营专项行动的通知》精神，要求各主管部门切实履行自身职责，配合综合监管部门加强对教育培训、文化、旅游等领域的单用途预付卡业务监管，协助排查相关企业单用途预付卡发行及履约情况，严禁擅自将单用途预付卡转为多用途预付卡；配合做好无证经营多用途预付卡业务的线索排查和专项行动的宣传工作，并根据实际情况，研究预付卡业务规范措施，推动完善相关法规制度，形成综合监管部门与行业监管部门联动，形成优势互补、分工协作、沟通顺畅、齐抓共管的监管格局。

9月12日，苏州市商务局下发了《关于印发开展苏州市联合整治单用途预付卡违规经营专项行为工作方案的通知》。9月20日，苏州市商务局、人民银行苏州支行牵头，召开了全市联合整治预付卡违规经营专项行动的紧急会议，市旅游、公安、交通、工商、文广新、教育、银监等部门参加了紧急会议，要求全市动员，紧急启动专项整治预付卡违规经营专项行动工作。

9月5日，针对“旅行社收取旅游者出境游保证金不能按约退还、国家旅游套餐不能履约、发行旅游单用途预付卡不能履约”等问题，国家旅游局印发了《关于规范旅行社经营行为 维护游客合法权益的通知》（旅发[2017]130号）。

苏州市旅游执法支队副支队长陈金茂就相关文件精神逐一进行了传达、解读并提出贯彻要求。

国家旅游局的《通知》指出，近期，部分地区接连发生“旅行社收取游客出境游保证金不能按约退还，国家旅游套餐不能履约，发行旅游单用途预付卡不能履约”等情况引发的旅游投诉和群体性事件，严重侵害游客合法权益，扰乱旅游市场秩序。为维护广大游客合法权益，防范市场风险，国家旅游局在《通知》中就有关事项明确四点要求：

一是要严控经营旅游套餐产品带来的市场风险。《旅游法》《旅行社条例》设立旅游服务质量保证金制度，明确旅行社缴纳一定数额质量保证金，用于旅行社造成游客权益受损等情况下的赔偿。当前，部分旅行社捆绑销售两条线路（含）以上旅游套餐产品的行为，存在履约期限过长、游客预交费用数额过大等问题，极易产生资金风险，旅行社所缴纳的旅游服务质量保证金不足以赔偿可能造成的游客损失。各地旅游主管部门要全面排查旅行社捆绑销售两条线路（含）以上的旅游套餐产品问题，防范旅行社资金链断裂、游客预付旅游费用损失等引发群体性事件。

二是严查收取出境游保证金中的违规行为。《国家旅游局关于规范出境游保证金有关事宜的通知》要求，出境社收取出境游保证金，必须采取银行参与的资金托管方式，不得以现金或现金转账方式直接收取保证金，不得要求游客将出境游保证金直接存入旅行社的企业账户或其工作人员的个人账户，更不得将收取的出境游保证金挪作他用。各地旅游主管部门要对出境社收取出境游保证金的情况进行监督检查，规范出境游保证金的收取、托管行为。

三是严厉打击预付卡违规经营行为。各地旅游主管部门要按照中国人民银行等9部委联合印发的《通知》要求，配合相关部门加强行业内单用途预付卡业务监管工作，采取有效措施，排查旅行社单用途预付卡发行及履约情况，严禁擅自将单用途预付卡转为多用途预付卡。

各地旅游主管部门发现旅行社存在上述三项违法违规行为的，应当责令其限期整改；发现旅行社存在非法集资、合同诈骗等违法行为的，要及时将相关情况和线索通报、移送金融主管部门及公安机关。

四是引导游客理性消费，共同防范市场风险。各地旅游主管部门要从践行“游客为本，服务至诚”的行业核心价值观出发，积极维护游客的合法权益，适时发布消费警示，提醒广大游客防范消费风险。加强对游客宣传引导，大力倡导理性消费，审慎选择旅游促销产品，抵制各种利益诱惑，共同防范市场风险。

陈金茂说，省旅游局就贯彻国家旅游局的《通知》精神，也提出了三点要求：一是立即组织开展旅行社经营行为检查，在检查中发现的问题要立即督促旅行社整改，并跟踪检查整改效果，对拒不改正者，根据相关规定予以处罚。二是及时反馈旅行社经营行为检查情况。三是认真落实旅行社经营行为日常检查。各地要把旅行社经营行为检查作为一项重点日常工作来落实，要制定并落实检查计划，开展定期不定期明查暗访，发现一起，处理一起。

陈金茂要求苏州各市、区旅游主管部门、各旅行社，特别是各出境社，结合文件精神，通过旅行社自查、属地普查的方式，迅速展开专项检查行动。市旅游局近期将会同市商务、银监、公安、工商等部门组成专项检查组在全市范围进行抽查。

苏州工业园区部署国庆中秋假日旅游工作

9月20日，苏州工业园区党工委委员、管委会副主任、宣传部部长吴芳主持召开了园区国庆中秋假日旅游工作会议，传达国家、省市有关假日旅游工作精神，部署园区国庆中秋假日旅游相关工作，并就推进金鸡湖景区5A复检工作进行了安排。宣传部、规建委、环保局、行政执法局、金鸡湖景区管理中心、阳澄湖半岛度假区管委会、市政服务集团、圆融集团、商旅公司、文博中心、园区酒店协会等单位参加会议。

园区宣传部就金鸡湖景区迎复检整改的重点问题进行了通报，提出了具体整改要求，同时对国庆中秋黄金周期间的旅游安全、值班值守、旅游统计、文明旅游、环境秩序、服务质量、假日宣传等方面的工作进行了部署。各与会单位进行了交流发言，表示将结合各自职责，确保落实各项工作。

本版由苏州市旅游局协办

（本版由本刊记者陈雨鑫 陈东兵采写组稿）