

苏旅委部门密切配合 活动内容丰富多彩 国庆中秋长假 687万中外游客畅游苏州



国庆中秋长假期间景区处处游客如潮

2017年国庆中秋八天假日期间,苏州迎来687万中外游客,同比增长5.05%,旅游收入86.91亿元,同比增长10.2%。其中,一日游游客上升4.86%,过夜游客上升5.75%,过夜游客平均逗留时间为2.88天。

记者采访中了解到,这是苏州市全面落实全域旅游示范区创建总要求,按照政府牵头、部门分工、各司其职、全面保障的原则,积极做好面向中外游客的各项接待服务和管理工作的体现。节日期间全市传统景区接待量稳中有升,乡村游与新业态齐头并进,宾馆酒店客房出租率和房价收益呈现“两高”,旅游交通等公共服务有所改善,较好地实现了旅游市场安全、秩序、质量、效益“四统一”的目标。

为了做好国庆中秋八天长假接待工作,苏州市政府和市旅委成员单位积极行动,推出不少新举措。一

是苏州市政府在节前十天(9月20日),召开全市范围的假日旅游协调会,全面部署,综合协调。市旅委各成员单位均制定了完备的假日旅游工作预案。全市各区块在协调会后三天内开展了区域内工作部署和现场检查。二是市政府分管副秘书长在协调会后连续召开两个具体工作落实会,专门落实拙政园周边和火车站地区的旅游公共服务工作。三是节前两天开展旅游公共服务体系现场检查,对假日旅游准备工作进行了再准备,再督查。四是相关部门和企业单位按照政府牵头、属地管理、部门配合、责任落实的原则全面开展假日旅游服务工作。

节日期间,市公安局督察大队全员在岗,与市旅游质量监督管理所一起对旅游市场进行不间断检查监督,旅游重点区域每个路口都安排特警或安保人员执勤,有效控

制黄牛拉客现象,给游客更多的“安全感”。

5A级景区拙政园和著名文化旅游点苏州博物馆拓宽入园通道,为游客提供更加舒适便捷的绿色通道。

市旅游质监执法人员深入一线,牵头组织各相关职能部门开展执法检查,及时疏导旅游团队,了解游客诉求,化解旅游矛盾。国庆期间总计出动执法人员108人次,检查旅游景区76家次,旅游团队263批次,旅游购物场所19家次,纠正违规行为17次,处理无证导游两名。

市旅游咨询投诉热线部门积极处理游客投诉,为游客排忧解难。八天共接听来电咨询和求助216件,其中有效旅游投诉50件,与去年同期相比,投诉数量下降10%。在全市各区块的支持配合下,所有投诉均在第一时间得到处理,游客对处理结果表示满意。特别是姑苏区、相城区和常熟市对假日旅游市场整治和游客投诉高度重视,主动出击,承担了大量的后续处理工作。

市旅游局还根据国家旅游局和市委文明办的要求,全面推进旅游志愿者服务,深化厕所革命工作,倡导文明如厕、文明旅游理念,组织了数百名文明旅游志愿者分赴热点景区开展文明旅游宣传、不文明行为劝导和安全警示、答疑解惑,收到了较好的效果。

市旅游咨询中心组织的旅游志愿者小分队“服务队”在东北街区域为

游客发放免费地图,提供指路服务,开展抽样调查,协助指挥交通,成了一道“亮丽风景”。苏州园林和古镇景区为游客提供志愿者免费讲解,免费英文导游等服务,受到中外游客的一致好评。

各景区和服务部门也推出丰富多彩的活动内容,并尽力为游客提供更好服务。拙政园景区除了提供网上售票外,还开放了4个线下售票处,减少游客排队时间。交通部门全员加班,调动所有车辆人员应对旅游客流高峰。虎丘庙会、网师园文化主题活动、枫桥文化节、留园寻梦、“耦园追梦”、天平山红枫节,为游客带来丰富的游园体验。周庄、同里等古镇和吴中太湖旅游区园博园

景区通过灯会、夜游等节庆活动,延长开放时间,均衡旅游客流。星级酒店、乡村民宿和经济型酒店想方设法提供更多床位满足游客需求。相城阳澄湖生态旅游度假区举办的阳澄湖彩稻艺术节和美食旅游节吸引了大量家庭出游的游客。张家港永联小镇举办的丰收节和新疆美食风情活动吸引了长三角周边城市的自驾游客赏美景、尝美食、体验民族风情。苏州市导游服务中心和姑苏区双塔街道联合研发的“小巷悠悠”城市微旅行产品,得到了来自上海、杭州、南京等地对苏州历史文化感兴趣的游客参与其中,成为城市全域旅游的一张“闪亮名片”。



市旅游质监执法部门出动108人次巡查执法

苏州国庆中秋长假旅游投诉同比下降10%

今年国庆中秋长假期间,苏州市旅游质监执法部门不仅深入一线,牵头组织各相关职能部门开展执法检查,及时疏导旅游团队,了解游客诉求,化解旅游矛盾,而且还认真做好旅游投诉工作,所有投诉均在第一时间得到处理,并取得了投诉量同比下降10%的好成绩。

记者从市旅游质监所投诉科了解到,2017年国庆中秋长假八天,共接听来电咨询216件,其中有效投诉50件。这些投诉涉及景区投诉19件,游船3件,酒店3件,

国内游、代订业务10件,苏州一日游12件,出境游3件。所有投诉均在第一时间得到处理。

涉及景区投诉高达19件,同比大幅度增长,这是少有的。冯英奇在某文化创意产业园的玉器店购物,反映玉器店有人作为托,骗游客购买珠宝,谎称是“周大福代工厂”生产,就购买了一对龙凤金镶玉和一只金镶玉猴子,价值4008元(没有发票,有收据,收据上没有店名称),后来发现这些金镶玉最多值几十元,属于三无产品,对此当

然不满,进行投诉,要求有关部门协调退款退货。刘女士在某景区刘伯温馆,买了一块玉,被骗了4300元遭投诉。

经过整治,一日游的投诉有所好转,但国庆中秋期间还有12件投诉,位居投诉量的第二位。主要问题,一是逼迫游客购物,李先生参加某一日游旅行社组织的苏州一日游,旅行社承诺没有购物,但在实际旅游过程中还是带游客去购物,而且导游态度恶劣、骂人。二是违反旅游合同,减少旅游景点。柯女士在东北街某旅行社报名苏州

一日游,说好游览拙政园、水上游、盘门三景,结果拙政园没有去,盘门三景也没有去,一直带游客购物,认为旅行社涉嫌欺诈,遭到投诉。

国内游、代订业务投诉有10件之多,这是过去没有的。例如丁先生通过携程网预订某景区房间,介绍是在景区内,到达后办理入住时却被酒店工作人员带至景区外的另一家小客栈。丁先生认为这是欺诈,要求维护个人的合法权益。

政务公告

苏州市9月份旅游投诉信息公示

2017年9月份,苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电285件,来信1件,来访12件,涉及旅游投诉196件,旅游求助49件,咨询及其他53件。现已办结有责投诉180件,其他投诉正在处理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况
9月份受理投诉196件,已办结投诉180件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
件	196	180	92%

二、旅游投诉分类情况

9月份已办结国内游投诉162件;出境游18件。

类别	总数	国内游	出境游
件	180	162	18

三、旅游投诉结案赔偿情况

9月份结案投诉中,旅行社以经济方式结案的共161件,为游客挽回经济损失320330.2元。

类别	总数	国内游	出境游
经济赔偿结案(件)	161	143	18
经济赔偿金额(元)	320330.2	277612.2	42718

四、被投诉对象情况

9月投诉案件中,对旅行社投诉共计180件,其中擅自增减项目44件,占总投诉24%;降低等级标准25件,占总投诉14%;导游服务质量32件,占总投诉18%;延误变更日期36件,占总投诉20%;其他43件,占总投诉24%;对旅行社有购物争议或因游客自身原因违约及旅游价格争议问题的旅游求助共计49件。

投诉类别	投诉件数	旅行社	其他
国内游	162	143	19
出境游	18	18	0
总计	180	161	19

五、旅行社投诉情况

相关投诉涉及旅行社件次有:苏州同程国际旅行社48件,苏州名城旅行社22件,苏州悦途旅行社17件,苏州苏晋旅行社16件,上海万豪国际旅行社苏州分公司11件,苏州友好旅行社9件,苏州园林旅行社9件,苏州青年国际旅行社6件,苏州同行旅行社5件,苏州观光旅行社4件,苏州景秀旅行社4件,苏州欢乐之旅旅行社4件,苏州职工国际旅行社4件,苏州中铁国际旅行社3件,苏州锦辉国际旅行社2件,苏州扬帆旅行社2件,苏州凤凰假期旅行社1件,苏州旅行社2件,苏州文化旅行社1件,苏州东泰旅行社1件,苏州东舟旅行社1件,北京途牛旅行社苏州分公司1件,苏州一日游旅行社1件,苏州红枫国际旅行社1件,上海东航国际旅行社苏州分公司1件,苏州民族国际旅行社1件。经过各旅行社质监机构主动沟通,上述游客诉求均圆满解决,经旅游质监所回访游客表示认可或满意。

苏州市旅游质量监督管理局
2017年9月30日

苏州市导游协会成立大会暨第一届第一次会员大会近日召开。大会通过了《苏州市导游协会章程》,选举产生了第一届理事会理事和监事。导游协会的成立,为全市导游搭建了一个展示自身价值的崭新平台。

苏州市导游协会是由从事导游服务工作的,在本市旅行社或导游服务中心注册的专职持证导游员,在自愿基础上组成的具有地方性、联合性、非营利性的社会组织。目前,市导游协会有初始会员65个,其中团体会员5个,个人会员60个。同日,苏州市导游协会一届一次理事会召开,选举产生协会会长、副会长和秘书长,提出了协会主要发展目标;搭建供需平台,提供带团机会;组织各类培训,提升导游整体素质和社会地位;建立导游关爱基金等。

相关负责人表示,苏州市导游协会将致力于维护全行业的共同利益和会员的合法权益,促进导游事业的健康发展;努力为会员服务,在政府和会员之间发挥桥梁和纽带作用;维护苏州导游的良好社会形象,维护旅游市场的公平竞争秩序,为促进苏州市旅游业的持续、快速、健康发展做出积极贡献。

苏州市导游协会位于苏州市南园北路118号3C座二楼。

本版由苏州市旅游局协办
(本版由本刊记者陈鹤豪、陈东兵采写组稿)

苏州市导游协会成立