

创新旅游产品 完善旅游供给

——苏州市拙政园管理处诚信建设新意不断

位于苏州市东北街178号的拙政园是江南著名古典园林，与北京颐和园、承德避暑山庄、苏州留园一起被誉为中国四大名园。全园以水为中心，山水萦绕，厅榭精美，花木繁茂，具有浓郁的江南水乡特色。花园分为东、中、西三部分，各具特色。东花园开阔疏朗，中花园园景丰富，西花园曲折精致。

1961年3月，拙政园被列为首批全国重点文物保护单位；1991年被国家计委、旅游局、建设部列为国家特殊旅游景观点；1997年联合国教科文组织批准列入《世界遗产名录》；2007年被国家旅游局评为首批AAAAA级旅游景区。

近年来，苏州工业园区管理处以“优质服务、优良秩序、优质服务”“创三代”工作要求，聚力实施标准化、量化、制度化建设，在苏州园博园和绿化管理及相关职能部门悉心指导下，努力把诚信建设融入价格工作，以价格诚信带动社会诚信，取得一个又一个荣誉称号，先后被评为“2011年度消费者满意单位”、“江苏省文明诚信标兵”、“苏州开创争先创优活动十佳服务窗口”、“全国文明诚信标兵”。2014年之后，2016年再度被江苏省旅游局评定为省级旅游诚信企业光荣称号。

在采访中记者发现，拙政园管理处针对近年来“黄牛”猖獗，扰乱景区门票秩序，侵害游客合法权益，扰乱景区价格秩序，专门制定《苏州拙政园景区门票价格及优惠办法》，对景区门票价格制定管理程序落实到位，保证收费项目公开透明化、价格管理规范化，严格落实景区一票制，对老年人、青少年、学生、军人、残疾人门票全面落实优惠政策，对旅行社等团购门票实行大量优惠，在景区售票处醒目位置公示优惠办法，这一措施得到游客欢迎，有力地打击“黄牛”猖獗势头，保护了游客利益。

拙政园诚信建设的关键在于恪守恪守“诚实守信、游客至上”的经营理念，不断更新观念，真正做到“自我加压，创新推出旅游产品，竭诚为游客提供优质服务，用心诠释诚信服务乃立足之本的运营宗旨。

打造“私人订制”旅游产品

清晨拙政园没有络绎不绝的游客，真可谓一个恬淡的山林园林，鸟语、溪泉、身处美景，既静又雅，宛若仙境，但是很可惜，过去一直没有开发利用过时的旅游空间。



游客在美丽的景色中聆听游说娓娓道来

自2014年起，拙政园在做好大众旅游项目的同时，充分挖掘潜力，加强“文旅融合”全新尝试，发挥其文化和旅游资源独特，创新服务模式，拓展服务项目，推出“私人订制”特色旅游产品，让游客在不同时段入园，感受园林宁静文化，从人体园博园环境，受到游客和市民普遍欢迎。

“私人订制”旅游是指游客通过预约，“包场”游览拙政园晨景，每天仅限16人，让这群“特殊”游客置身具有百年历史的古典园林之中，享受鸟鸣溪流、水流潺潺的园林声响，耳边传来的鸟鸣清脆，溪流叮咚，生动打破清晨的宁静。



游客品尝苏式早茶听苏州评弹

2016年，“私人订制”再次升级，全新推出拙政园“园林+苏式文化生活”项目，游客可在园内特定区域享受拙政园之晨曲项目，通过传统昆曲、评弹、苏式早茶、苏式糕点等多项文化体验活动，丰富旅游产品具体内容，为个性化需求的游客

提供不一样的名园印象，使其更顺利地享受苏州园林，体验实实在在的苏式生活。

据了解，如今游客提前12小时预约后，可以在正常开放时间，带上心爱的爱人，走进园内假山楼榭非开放区域，游人品味拙政园、品茶、听琴、赏古画，更全面地领略苏州传统文化，体验原汁原味的拙政园五百年的文化精髓。在这里，游客还可以翻看书本上关于苏州历史文化书籍，也可欣赏古琴表演，还可以品鉴论道，品尝江南时令瓜果等点。

完善一线服务管理系统

近年来，拙政园管理处围绕加强正面服务，精心策划，有次改善服务供给，取得显著成效，增加或更新票务系统设备，实现门票实名制打印，体现游客身份信息，购票时间、入园有效时间等，又增加二维码验证退票系统，加强票务管理，落实退票等证件的验证规范。

新增票务系统和验证系统后，推出微信和支付宝等在移动支付手段，园内游客，记者在现场见到，一位游客用手机扫描支付，一次就过了11位家人，好评如潮！



新设东出口加快游客流动

再如，设立东北街旅游咨询中心服务点和东门停车场服务点，方便游客及时、就近购票和咨询，增加入园通道，节假日期间，将售票窗口前移并增加7个，加快游客入园速度，调整游客行李寄存点，方便游客寄存大件行李。

通过一系列服务创新举措，景区服务功能得到提升和强化，尤其是节假日期间的“黄牛”倒票、验证纠纷、购票排队过长、入园速度较慢、行李寄存不便等问题得到有效解决，有力保证了良好的售票秩序和窗口服务品质。

今年中秋国庆长假期间，记者在拙政园采访时，管理处办公室主任告诉记者，管理处人员全部在现场服务，你直接在景区找吧。是的，记者要找的人，有的在售票处维持秩序，有的在检票处检票，有的在景区内来回巡查，各售票口队伍井然有序，倒序井然，记者在景区内边走边观察，1个多小时，游客都在欢声笑语中入园游玩，好不开心。

提供游客安全保障

拙政园管理处还增强安全意识，提高安全保障供给游客，加强从业人员突发事件应急处置能力，成立“应急处突办公室”，开展应急处置小分队反恐技能训练，建立“应急诚信平台”，实行专人全天候巡查园内的设施，确保器材使用率取用，制定应急预案人员“应急处突带训带教”工作流程。

2016年，拙政园还推出游客遗失物品、相机、手机等物品55折，折后现金12万余元；解决寻人求助25起，游客纠纷18起，收到游客表扬信、锦旗、感谢信12件，一系列安全保障的实



行，体现了管理处高度重视游客安全理念。

管理处经常对职工进行培训

今年的国庆、中秋双节长假对拙政园的几名工作人员来说，或将久别重逢，因为他们和游客的一个小举动，挽救了一名年轻人的生命。

10月4日8时30分，景区门口游客开始排队时，一名小伙子突然倒地，正在附近值勤的工作人员胡佳佳、谈小磊、田振国、廖安中国人连忙围了上去，展开抢救，有的打120，有的给小伙子掐人中，大约过了8分钟，小伙子渐渐苏醒过来，120救护车赶到后众人合力将病人抬上救护车就医，双节长假游客多，景区的服务也多，游客爱拍艳丽的照片，有的手机不小心掉进水池，管理处最多一天捞出五部。

建立完善投诉回访机制

拙政园管理处十分重视游客投诉，几年来，为提供给游客优质的服务，确保游客对拙政园满意度，拙政园管理处制定和完善了各项投诉处理制度，规范了各种形式的投诉处理程序，以保证正确处理投诉事件，从而使所有投诉得到了及时、有效、合理的处理。

2015年初，拙政园管理处专门成立咨询、投诉服务电话由管理各类渠道投诉，开通拙政园游客咨询、投诉热线：0512-962018，在各宣传渠道进行公示推广，同时特别在拙政园游客服务中心及售票窗口设置游客意见箱和价格监督投诉电话。

投诉受理部门接到投诉后，能立即将投诉内容以电子形式形成单据，要求受理人员具备良好的语言表达能力和良好的职业道德，并能做到礼貌、热情、诚恳，认真耐心登记，对投诉的问题进行解释，以公正的心态及宽和的态度处理投诉，对能解决的问题立即采取补救措施；对不能解决的问题及时汇报相关部门，跟踪相关部门答复情况，并做好回访工作。

近几年来，由于拙政园管理处重视游客投诉工作，虽然每年接待游客超过200万人次，但是收到游客投诉不出景区，获得苏州市“零投诉企业”光荣称号。

严格规范景区内各经营网点诚信经营

拙政园景区内有不少商业经营服务网店，它们经营的好坏直接影响景区的声音和游客的权益。因此，拙政园管理处十分重视景区内各经营网点的严格规范管理和诚信经营。

为了进一步规范拙政园各商业经营网点行为，提高拙政园经营网点服务质量，他们要求商业网店服务人员必须规范服务、主动服务、微笑服务，不断提高游客满意度；公开承诺服务项目并依法实行明码标价，做到价实、价目齐全、货真价实，不短斤少两、不欺瞒、不售假冒伪劣商品，不得收取，在商品标价目位置向游客提供价格、公示牌对产品质量、数量、产地、价格信息做出详尽的说明，杜绝强买强卖、强卖强买、拉客宰客、欺诈骗骗及出售假冒伪劣商品等行为，自觉地接受物价部门和广大游客的监督。

拙政园管理处负责人告诉记者，作为苏州旅游的“第一名片”，苏州精神文明建设“窗口”，苏州拙政园管理处开展“旅游诚信示范单位”创建意义重大。只有完善的旅游服务管理体系才是提供优质旅游服务的有力依靠，这些服务不仅有效地体现拙政园的服务品质，而且能使拙政园上下形成诚信氛围，提高拙政园景区的社会公信力。通过诚信单位的创建，拙政园管理处对诚信价值的认识在不断深入。采访中，记者强烈感受到，拙政园管理处创建诚信单位带动下，诚信服务游客的新举措层出不穷，为拙政园景区事业传承和繁荣必将注入更多的不竭动力。

(本刊记者陈蔚 陈东兵)

全国诚信维权单位
全国百强商场



《诚信经营·借慧篇》特约刊出