苏州市作为发起单位加入中国工业旅游产业发展联合体

记者从苏州市旅游局综合法规处了解到，中国工业旅游产业发展联合体于10月27日在河北省唐山市正式成立。苏州市作为首批45家发起成员单位签订框架合作协议，为加强区域合作、推进传播工业旅游品牌、探开新的篇章。

苏州工业旅游具有体量大、效益好、企业积极性高的良好态势。此前，苏州市下发《关于促进苏州工业旅游品质提升的指导意见》，提出强调将苏州工业旅游区点打造成“可学、可探、可购、可阅”的特色旅游产品，并就制度面积、服务质量、产品半度、品质内涵作出明确要求，全面开启苏州工业发展新模式。

近年来，苏州依托工业发达优势，将工业旅游作为推动“旅游+”和全域旅游的重要抓手，全市成功创建国家、省、市级各类工业旅游示范点36家，涵盖食品、纺织、制造、家具、服装、精具等多种门类。工业旅游大力促进旅游消费，拓展旅游发展空间，为全域旅游发展注入新内涵。每年全市工业旅游区（点）年接待游客达100多万人次，旅游年收入超1.5亿，为推动旅游产业融合发展、促进经济转型升级提供了强大动力。

苏州锦丝绸公司和吴江立方的工业旅游企业商品分别成为“G20”、“16+1”会议国礼；苏州这个奇迹评为国家工业旅游创新单位。工业旅游企业注重产品研发与创新，刺绣、吴江立方、大闸蟹等商品获得国家、省旅游商品大赛大奖，为苏州赢得荣誉，为企业打响品牌。

当前，苏州市正在全力打造来苏公园的工业旅游点、必游的旅游商品。一是注重用产品彰显品牌特色。借力中国工业旅游产业发展联合体影响力，加强沟通交流与合作；通过研学旅游、教育旅游、会观、团队培训等形式多样增强工业旅游参与方式、丰富游客体验。二是注重用营销打响品牌知名度。通过定期举办平台搭建、旅游商品大赛等活动，鼓励企业将旅游元素融入企业，将产品特化为旅游商品。在外包装、产品质量、综合服务等进行改造，带给游客不同的购物体验，增加产品高附加值。借助会展、政府宣传平台等推广渠道，将工业旅游纳入旅游推广营销体系，开展多元立体的整体推广活动。三是注重通过合力提升品牌影响力。充分加强与发改委、教育、经信、科技等部门联动，为企业提供专业人才支持、加强人才培训。加强扶资金扶持，对旅客消费度高、经济效益和社会效益显著的工业旅游企业，省、市财政引导资金重点扶持，为企业完善配套设施建设提供支持。还将加强与工业旅游专业机构合作，制定个性化工业旅游策划方案，高标准推进工业旅游点示范建设，以点带面，促进苏州工业旅游产业发展。

在此基础上，优选出一批代表苏州形象的城市伴手礼，打响苏州“城市有礼”商品品牌，进一步做强做大工业旅游企业。

苏州市旅游局践行十九大精神全面抓好旅游安全工作

记者从苏州市旅游局综合法规处了解到，市旅游局全体同仁以极大的政治热情、昂扬的精神状态和饱满的工作干劲，紧贴全域旅游发展，围绕问题导向，紧扣风险管控、优化创新手段，全面推进旅游安全管理体系能力建设，以实际行动践新学习、践行党的十九大精神新高潮。

市旅游局一是以真履行安全工作职责，协调解决安全生产工作中的困难和问题，专门研究部署，制定方案措施，对行业主管部门加强工作指导，督促抓好旅游安全监管工作；二是在全市开展旅游等访检查工作，落实片区责任、排查、严格落实和积极推进旅游安全大排查、大整治、大执法活动；三是在全行业广泛开展安全培训演练工作，按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，强化旅游安全风险管控和应急处置能力；四是梳理行业安全清单，对旅游经营单位安全风险和隐患进行梳理细化，提升安全监管针对性和实效性；五是突出工作重点，针对国家局提出的“四项整治”内容，强化重点区域、重点时段、重点部位、重点危险源的实时监控，提高排查治理水平；六是分区落实责任制，落实依法治安，严格问责追责，按照“谁监管谁负责、谁检查谁负责、谁审批谁负责”的原则，强化责任分解和制度落实。

苏州市旅游局还将建立旅游安全综合政态监管平台，加强与涉旅企业无缝对接，适时监管触角，广泛导入专业服务中介机构，构筑“政府－企业－中介服务机构－网络”的综合监管平台，实现安全动态信息实时共享、互联互通、实现“人防－技防－网管”的全面提升，推进“互联网－”智慧旅游新实践，从而推动苏州市旅游安全事业持续稳健发展。

苏州市旅游局重视法治建设 依法治旅依法建旅依法兴旅

目前，记者从苏州市旅游局综合法规处了解到，苏州市旅游局重视法治建设，千方百计提高执法能力，同依法建旅、依法治旅、依法兴旅方向指南。

开展旅游执法调研督查

为全面落实行政执法责任制，规范行政执法行为，贯彻《苏州市2017年行政执法监督工作计划》（苏府办〔2017〕15号）文件精神，近期，市政府法制办与市旅游局联合组织开展执法监督调研督查。整个调研督查将用一周时间，采取各市（区）旅游局情况介绍、查阅台账资料、召开座谈会形式进行。

重点调研行政执法规范问题，了解行政执法主体资格审查及公示制度、行政执法人员资格管理和培训制度、行政执法案件登记记录、重大执法决定法制审核制度、行政执法评议考核制度和过错追究制度等制度建立和执行情况。对于《江苏省行政程序规定》贯彻落实情况，以及基层旅游执法队伍建设现状、主要是调研执法人员数量、人员在岗在位、执法装备保障、执法经费落实和工作制度建设等情况。

通过监督调研，进一步指导、督促、推进旅游法治建设，实现依法治旅、依法建旅、依法兴旅。

召开旅游系统法治工作专题会议

为强化法治意识、提高执法能力，努力推动依法建旅、依法治旅、依法兴旅，根据年度工作安排，近期将组织召开苏州市旅游系统法治工作专题会议。

市旅游局分管、机关各处室、各市、区旅游主管部门分管法制领导、业务科室负责人、相关涉旅企业主要负责人将参加会议。会议重点围绕《苏州市旅游条例》（修改草案）进行交流座谈并提出建议与意见，围绕“谁执法、谁责任”、法治政府建设宣传及明年法治工作苏州专题进行调研。会议期间，姑苏区、工业园区参会人员重点围绕旅行社（含网络经营）、导游相关方面进行座谈讨论；吴中区、吴江区、相城区重点围绕乡村旅游、旅游民宿方面进行座谈讨论；常熟市、高新区重点围绕工业旅游、旅游购物相关方面进行座谈讨论；张家港市、太仓市、昆山市重点围绕旅游规划、公共服务、管理体制、安全相关方面进行座谈讨论。会后将座谈成果放入《苏州市旅游条例》（修改草案）之中。

全面开展旅游条例修改工作

自《苏州市旅游条例》获市人大确立为年度立法修改调研项目以来，苏州市旅游局先后多次组织调研座谈、专题汇报、重点研讨，近期四易其稿及时向市人大和法制部门报送。本次修改确定了促进发展、问题导向、综合立法和苏州特色的总原则，力争通过《条例》修改，使旅游法治规范的重心从管理走向公共事务和全面促进，将全域旅游作为苏州市旅游发展的重点；强调旅游服务管理体制，其中，将重点强化公共服务、旅游“总入口”、全域旅游、乡村旅游及民宿、网络旅游、旅游购物等内容，推动各类新业态、新亮点、新半增更加健康、规范发展。

目前，此项工作已列入市人大明年工作重点讨论范畴。当前及下一步，市旅游局主要领导将亲自牵头，组成专门工作小组，邀请专家学者，共同努力多方征求意见和建议，就解各方智慧，全力以赴修改出具有引领力、执行力、推动力强的地方条例。

苏州市三措并举提升旅游供给水平成效显著

近年来，苏州市旅游局三措并举提升旅游供给水平取得显著成效。

例重城市品牌建设。今年以来，苏州市以“China with style”为核心内容，积极开展国际旅游营销宣传活动。通过Facebook、Twitter、Instagram等国际社交平台开展线上线下推介、体验活动8次，有效提升苏州市旅游的全球知名度。各平台的粉丝数均保持在全国前3位。同时，与北美洲多家旅行社开展合作，将苏州市旅游产品纳入当地旅行销售体系，推进入苏州市的北美游客同比增长60%。

注重互助平台搭建，积极引导苏州市企业深度参与节庆活动和组织管理。2017中国苏州国际旅游节“优秀节庆评选”活动积引到130多家企业报名。启动“姑苏城外”乡村游品质工程，聘请评估公司全面考核入选乡村的管理服务体系水平，创造乡村旅游品质提升。

探索产业融合模式。今年来，苏州市先后评选出20个以“旅游+”为特色的创新型产品，并提供资金支持和营销推广资源。目前该批十大创新产品的接待人数和营业额均同比增长了80%。同时，依托丰富的文化遗产和历史资源，苏州市已评选出全市十大夜游产品、发布首批11条夜旅融合精品线路。

吴中区旅游局 组织景区服务质量提升暨乡村旅游发展培训

10月26日，吴中区旅游局组织吴中区A级景区服务质量提升暨乡村旅游发展培训。区旅游局、全区各A级景区（点）、乡村旅游示范区及大加蒙团中层以上相关人员参加培训。

培训分两部分：上午，由南京旅游职业学院丁浩副教授对A级景区提升服务质量进行专题辅导。丁教授就吴中区建立健全景区长效管理制度、树立人性服务理念、强化旅游安全、加强导服人员服务水平和意识、完善景区服务配套实施进行深入剖析、专业引导。

下午，由苏州大学社会学院旅游系主任、教授魏向东对吴中区发展乡村旅游进行专题辅导，围绕授就国内外乡村旅游案例解析、规划设计、发展建议、政策解读与创新实践方面内容进行综合梳理、专业分析。

此次培训从多角度、专业化、全面地提升了全区景区管理水平和服务质量，为吴中区旅游发展献出了科学的理论指导。参会人员表示将结合景区、乡村旅游示范点的实际情况，深入总结学习经验、创新理念、加强管理，进一步提升服务水平。

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）

政务公告

苏州市10月份旅游投诉信息公示

2017年10月份苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电342件、来信1件、来访16件，涉及旅游投诉247件、旅游求助20件，咨询及其他92件。现已办结有效投诉213件，其他投诉正在处理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况

十月份受理投诉247件，已办结投诉213件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
数	247	213	86%

二、旅游投诉分类情况

十月份已办结国内游投诉193件，出境游20件。

类别	地接	组团社	出境游
数	171	1	20

三、旅游投诉结案赔偿情况

十月份结案投诉中，旅行社以经济方式结案的共213件，为游客挽回经济损失117303.9元。

类别	结案	国内游	出境游
结案投诉数量（件）	179	159	20
结案赔偿金额（元）	117303.9	88996.9	28307

四、被投诉对象情况

本月投诉案件中，对旅行社投诉共计213件，其中增量增减项目47件，占总投诉22%，降低等级标准40件，占总投诉19%，导游服务质量51件占总投诉24%，强保变更日程25件，占总投诉12%，其他50件，占总投诉23%；对旅行社有购物争议或因游客自身原因造成，及旅游价格争议问题的旅游求助共计20件。

月份	地接社	组团社	导游	购物	强保变更日程	其他	求助
数	8		14	1	11		1
数	1	1	3		1		1
数	2	1	3	1	5		1
数	3		8		1		1
数	2	1	1		1		1

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37件、苏州名航旅行社26件、苏州苏鹏人旅行社24件、上海东华国际旅行社苏州分公司18件、苏州国林旅行社16件、苏州欣乎之旅旅行社12件、苏州悦途旅行社11件、苏州康辉国际旅行社11件、苏州友好旅行社11件、苏州阳光旅行社11件、苏州鹏机旅行社10件、上海万缘国际旅行社苏州分公司9件、苏州青年国际旅行社9件、苏州景秀旅行社6件、苏州上铁国际旅行社3件、苏州天地缘旅行社1件，经过各旅行社质监机构主动沟通，上述游客投诉均圆满解决，经游客质监所回访游客表示认可或满意。

质监管理所
10月31日