苏州创新工作方法 便捷旅游纠纷化解

图为：司长罗愿如与市质监所调解科科长汤祝萍合影

苏州市旅游局和苏州市司法局创新工作方法，推进旅游矛盾纠纷便捷化解，取得显著成效，并得到国家司法部有关部门肯定。

2016年6月，为了探索市场管理新手段，更好地处理游客投诉、化解矛盾、维护游客合法权益，苏州市旅游局和苏州市司法局共同成立苏州市旅游纠纷人民调解委员会（以下简称"市旅调委"）。市旅调委成立后立即开展工作，当年成功调解几十起旅游纠纷。

基于旅游纠纷当事人（游客方）不便来现场的特点，市旅游局与市司法局积极沟通，创建新的调解方式，从2017年起市旅调委从纠纷受理、纠纷调处到结案回访全流程实现信息化作业。今年以来，市旅调委通过"微信调解"化解旅游纠纷1000余件，占旅游纠纷总量的75%。

苏州市旅调委4名专职调解员平均年龄34.5岁，均为本科以上学历，具备旅游行业知识和法律知识，熟练运用微信、QQ、电子邮箱等信息化载体。这些专职调解员从旅游投诉信息平台受理或由人民调解委员会处理的纠纷后，马上立案，通过微信、QQ、电话开展点对点调解，双方达成协议后采用小额微信转账、大额网银转账方式履行，大大提高了工作效率。游客对此调解方法大加赞赏。苏州电视1台播报这一消息时，一位游客感动地说："投诉的游客大多是外地人，苏州采用信息化处理旅游纠纷就是快，我们第二天就拿到了赔偿款，真好！"

苏州旅游纠纷调解创新举措得到上级领导高度关注。11月9日，司法部基层工作指导司司长罗厚如一行专程来苏考察调研，对苏州旅游纠纷调解实现全流程"互联网+"的信息化方式以及礼来的工作业绩予以充分肯定，并安排司法系统记者进行采访报道。

苏州市专题研究部署旅游法治工作

记者从苏州市旅游局综合法规处了解到，11月14——15日，苏州市组织召开全市旅游系统法治工作专题会议。旨在强化法治意识、提高执法能力，努力推动依法建旅、依法治旅、依法兴旅。各市、县旅游局分管领导和主管处室负责人，以及部分涉旅企业负责人参加会议。

会议期间，与会人员现场检查指导阳澄湖生态休闲旅游度假区"村上"、静舍"民宿、苏州坐政博物馆依法建旅情况，并围绕《苏州市旅游条例》（修改草案）进行交流座谈，提出建议与意见。会议回顾总结年度旅游法治工作开展情况。会议认为，以全域旅游建设载体，依法建旅的措施举措更加务实；以《苏州市旅游条例》修改和一日游市场整治为重点，依法治旅的整体意识不断强化；以乡村旅游及民宿发展为抓手，依法兴旅的政策配套全力推进；旅游法治建设硕果纷呈发展。

会议强调，全市旅游法治工作要进一步强化依法行政意识，围绕依法行政制度建设、科学民主决策、行政行为规范、行政执法监督等全面推进，明确要求按照苏州市依法行政工作目标要求和"依执法惠善法"责任清单及加强涉旅政府建设宣传等抓好贯彻落实。各市区旅游主管部门每年至少报送12条法治工作信息、每年1月报送计划、年底上报总结，利用各类媒体进行广泛宣传、加强旅游市场执法检查。

近期，市旅游、法制等部门将联合组织旅游行政执法检查调研工作，全面提升旅游法治工作水平，为苏州旅游业发展提供强有力的法制保障。

江苏省率先在苏州启动工农业旅游区创建验收工作

11月16日——18日，江苏省旅游局综合法规处处长陈敏刚等专家组一行来苏州验收年度省四星级乡村旅游区和省工业旅游示范区创建单位，这是根据江苏省乡村旅游品质提升行动计划和工业旅游促进发展总体部署而进行的。

本年度苏州有吴中区临湖镇灵湖村、张家港市金港镇永兴村和福利国生态园3个四星级乡村旅游和东菱集团等9个工业旅游示范区创建单位要进行创建验收，占全省年度创建单位总数比重较高。这次省旅游局在苏州检查验收的前法，将为全省创建验收提供基本参照。

本次创建验收显三个特点：一是检查验收与服务指导相结合，不是求全责备，而是教方法、出主意，看现场纠正问题，帮助创建单位整改与提升；二是紧盯标准与推动创新相结合，不是就标准查落实，而是以标准为基、以创新为魂，帮助创建单位围绕市场需求、游客需要，积极整合、梳理、打造、培育出一流的旅游产品；三是阶段验收与谋划发展相结合，验收结束后将苏州创建经验的同时，结合乡村旅游、工业旅游发展实际，认真思考谋划下一步全省工业旅游及新业态的发展，扩展自动省工业旅游标准修订，也为全国工业旅游新标准编订作出积极贡献。

今年，全省共有49个四星级乡村旅游区创建单位、18家省级工业旅游示范区创建单位。省旅游局将对全省其他地区年度创建单位逐一进行检查验收，做好指导服务工作。省三星级乡村旅游区创建工作，将委托各地区旅游部门进行检查验收，力争在规定时间内，完成年度创建任务，推动全省工业及乡村旅游全面发展、整体提升。

经验交流

苏州市文旅集团"三着力，三结合"为企业发展注入"红色基因"

苏州市文旅集团紧紧围绕中央、省、市国有企业党的建设工作会议精神，积极打造党建品牌，着力锻炼党员队伍，把坚持党的引领、提高党建水平贯穿企业发展全过程。

着力打造党建品牌与企业项目相结合。以市委开展党建"同心工程"为契机，充分运用环古城河健身步道载体，打造"红色步道"党建品牌，连线建立"苏州文旅——水城港站"党员志愿服务便民工作室、周门休闲监测中心、新市桥茶室党建宣传活动点等党建载体，在此基础上，依托集团及下属东方水城、古城投资等企业资源，通过"两路（健身步道和环古城河）、两基地（苏州优元博物馆和城墙博物馆）、一载体（党员志愿者队伍）"等系列创建举措，不断深化集团"苏州文旅——水城项链"主题党建品牌示范区创建，逐步形成彰显文化旅游特色的党建品牌示范区。

着力夯实基层党建与企业制度相结合。以高质量落实"四围绕四提升"工程，实施"六个一"工作机制，即建立以"一本一册"为主要内容的一套记录管理载体，执行一份"三会一课"工作计划，每季度召开一次基层党建例会，每年实施一系列主题党日活动，推行一套党员领导干部联系基层党组织和党员联系职工群众的制度，开展一次基层党建工作述职考评和目标考核。在基层党组织实施党建工作目标管理考核方面，突出6大考核项目，细化60项评分标准，将"三会一课"、党员活动阵地建设、落实"三重一大"决策制度等内容作为必考项目，特别是将全面把职企业党组织目标管理考核同年度绩效考核和薪酬分配结果直接挂钩，通过集中督查、不定期抽查等方式检查责任落实情况，保证责任层层落实。

着力锻炼党员队伍与企业发展相结合。根据企业发展需要，积极组织各类业务培训，2016年以来，集团党委共直接举办党员培训班11期，参训党员530余人次，组织赴国企、员工学习考察22人次，参加"加强国企党的建设推进国企改革发展"、"提高国有企业创新能力"、清华大学研修班20余人次、市属国企党务干部党性修养研修班15人次。集团坚持党管干部原则，严格按照"党政领导干部选拔任用工作条例"，先后选拔9名集团中层干部，按照《公司法》规定调整完善二级企业董事、监事、经管班子职数34个。在古建老宅保护修缮和开发利用过程中，集团既发党员先锋模范作用发挥，坚持党员干部走在前、干在前、吃苦在前、探索在前、献策在前、三立项、修缮古建老宅33处、施工8处、开设博物馆2家、精品酒店2家、众创空间2家、休闲景区1个，其中"春世界起居"——苏州优元博物馆先后获"扬子杯"优质工程奖和"江苏省文物保护特殊贡献奖"，并被确定为"苏州市廉政教育基地"，集团古城公司党支部被命名为"苏州市首批国企先锋党支部"。

苏州旅游亮相昆明国际旅交会

11月17日——19日，2017中国国际旅游交易会在昆明滇池国际会展中心举行。苏州展团由苏州市旅游局副调研员彭金坤率队，92人49家单位参展，主要来自苏州各区各县级市旅游主管单位和苏州各旅游景区、旅游企业、旅行社、酒店等。

在苏州展台上，茶艺师茶道表演以及评弹表演（剧桥歌伯）吸引来往的国外旅客人的兴趣，许多外国友人都拍照留念。

在此次旅交会上，15位北京旅行商应邀参加苏州旅游洽谈会。苏州市旅游局信息处处长闫北奥旅行商介绍了苏州古典园林、大运河、水乡古镇等经典旅游产品，以及以苏州工业园区金鸡湖景区为代表的现代苏州。

县（市）区动态

吴中区举办智慧旅游培训班

10月31日，吴中区旅游局召开智慧旅游专题培训，区旅游企业工作人员、度假区文旅局负责人、各旅游板块分管领导、旅游公司负责人、太湖集团、太湖饮业相关负责人参与此次培训。

此次培训主要围绕旅游行业的发展发展现状、景区如何开展智慧化建设、景区与全域旅游的联合运营、多边协作体系的构建等四大块进行。主讲人汪平来从自身多年从业经验出发，深入浅出讲解了"互联网－旅游业"线上线下加速融合以及人工智能引领未来的旅游行业发展发展现状，提出了智慧景区建设实施要点，指出要以四方面着手：营销优先、智能服务、业务联动、特色升级，结合无锡灵山、杭州未来城集团等智慧景区案例剖析了工匠精神打磨资源、信息化数据的同发展的相关策略。通过此次培训，各旅游板块对智慧旅游有了更深刻的认识，有效推进了日后工作的顺利开展。

吴中区旅游局将组织更多的专题培训，全面提升全区智慧旅游的整体服务能力，引导和推动智慧旅游目的地建设。

旅游警示

在俄旅游注意人身财物安全

最近，中国驻俄罗斯大使馆提醒在俄中国公民注意人身财物安全。

据俄罗斯媒体报道，10月18日，在莫斯科东部、东南和西南地区共发生3起抢劫案。其中，东南区案件中，多名劫匪强行抢走两名中国公民两个钱包，内有70万美元现金。当晚警方收到报警后，迅速展开搜捕行动并抓获部分犯罪嫌疑人。

公告说，随着圣诞节和新年日益临近，俄境内抢劫袭击案件，特别是针对华人的案件最多发势头。中国驻俄罗斯大使馆对此高度重视，已敦促俄方加强对案件多发区域的安保工作，加大对有关案件的侦破力度。

中国驻俄罗斯大使馆提醒在俄生活、学习、工作及来俄短期旅游的中国公民，提高安全意识，加强防范措施，尽量不要随身携带大量现金出行，如遇个人安全或财产受侵害，请第一时间拨打"102"报警，亦可拨打中国驻俄大使馆24小时领事保护值班电话或中国外交官全球领事保护与服务应急呼叫中心热线电话寻求必要协助。

本版由苏州市旅游局协办

（本版由本刊记者陈鹤嘉 陈东兵采写组稿）