

# 苏州市全域旅游结出丰硕成果 旅游品牌知名度美誉度节节提升



11月22日晚,记者从2017第20届“东方水城”中国苏州国际旅游节闭幕式上获悉,苏州市全域旅游结出丰硕成果,旅游品牌知名度美誉度节节提升。

江苏省旅游局局长钱国超,苏州市委副书记、代市长李亚平,苏州市人民政府副市长曹后灵,苏州市人民政府副秘书长马九根,苏州市旅游联合会会长陆俊秀,苏州市旅游局局长朱国强,江苏省旅游局旅游促进处处长

叶峻波,江苏省旅游局办公室主任刘磊然,苏州工业园区党工委委员、管委会副主任夏芳等领导出席闭幕式。

本届旅游节自今年4月开幕以来,围绕“人间天堂·自在苏州”主题,精心谋划,创新办节、全域布局,积极推进“旅游+”,重点整合社会化以民俗文化、休闲娱乐、时尚运动为特色的节庆活动,开展全年营销,做到月月有节庆、季季有亮点,将旅游节庆引导成旅游产

品,游客、市民和旅游企业参与度显著增强,苏州旅游品牌知名度和美誉度得以提升。

闭幕式上,表彰了优秀旅游产品和服务,其中包括2017年度苏州市八大旅游创新产品,2017年度苏州市旅游景区品牌服务项目,2017年度苏州50个服务最优的厕所,2017年度首批苏州市十大贴心导游,2017年度苏州市十佳旅行社,2017年度苏州首批十佳特色优质酒店,2017年度苏州旅游十大精品民宿,2017年度“苏州有礼”旅游商品大赛金银铜奖等。同时对2017年度的新服务、新产品进行集中发布,推出苏州城市微旅行、“苏州通·转转卡”、“苏州好行”定制线路等,并在最后重磅推出苏州旅游总入口。

苏州旅游总入口拥有基于大数据分析的旅游云数据中心,具有多级协同管理能力的综合管理平台,包含电脑端网站与手机端APP,集信息查询、产品订购、消费点评和数据分析等功能于一体,为来苏游客提供串联式、高品质的旅游产品和服务。游客和居民只要扫一个二维码就可在该平台上获得景点、住宿、餐饮、活动等信息的全方位旅游服务。

2017年度苏州国际旅游节优秀旅游节庆活动颁奖盛典也是此次闭幕式上一大亮点。本届优秀旅游节庆评选活动自年初启动,共收到133家节庆单位申报材料。经过严格评

比甄选,常熟尚湖牡丹花会、阳澄湖半岛自行车赛、吴江桑葚节、周庄国际旅游节、万人苏州城市定向赛、太湖集团百合花节、张家港凤凰桃花节、太湖开闸节、书香姑苏晒书节、城际内湖帆船赛、中国太仓旅游文化节暨江海河三鲜美食节、大阳山星亮夜之星光小径12个旅游节庆项目脱颖而出,成功入围。其中,中国周庄国际旅游节获一等奖,城际内湖帆船赛和常熟尚湖牡丹花会获二等奖,书香姑苏晒书节、中国太仓旅游文化节暨江海河三鲜美食节和太湖集团百合花节获得三等奖。从入围的节庆活动来看,其中有民俗文化活动,有运动主题赛事活动,也有体现区域优势的特色活动,主题丰富、形式多样、内容创新,获得游客普遍认可和赞赏,令本届旅游节“人间天堂·自在苏州”主题深入人心,充分展示苏州丰厚的旅游资源,向民众深化全域旅游的理念,激发了全民参与的热情,成功分享苏州旅游创新成果。

旅游节向世界传达了苏州作为优秀旅游城市,欢迎八方游客前来游玩的满腔热情。本届闭幕式既是对苏州旅游2017年的回顾与总结,也是对苏州旅游未来的希冀与展望。苏州将以更好的姿态、更具创新性的旅游理念,迎接更多游客到来,苏州旅游经济发展充满未来!

## 苏州探索旅游品质提升 优质服务不断向前发展

近年来,苏州不断探索旅游品质提升,推动优质服务向前发展,让来苏游客真正体验苏式生活,取得显著成效。

今年以来,苏州市旅游局尝试开展“2017年度苏州市十佳旅行社”和“苏州市十佳贴心导游”评选活动,为苏州市旅行社和导游行业树立典型和标杆,推动苏州旅游业及旅游从业者向优质服务发展。

“2017年度苏州市十佳旅行社”:以B2B平台为特色的八爪鱼在线旅游发展有限公司,以线上为主的同程国际旅行社有限公司,以研学游为主的苏州原创知行学堂文化旅游发展股份有限公司,以老年游为主的苏州职工国际旅行社有限公司,以及苏州文化国际旅行社有限公司、苏州中旅国际旅行社有限公司、中国康辉苏州国际旅行社有限公司、苏州国际体育旅游有限公司、苏州海外旅游有限公司、苏州中国国际旅行社有限公司等一批老牌旅行社。

“2017年度首批苏州市十佳贴心导游”大

赛中,虎丘景区讲解员张晓燕获得金奖,其他9名分别为马丽丽、周丽、何金玉、承燕、毛瑜星、华怡雯、缪超琦、宋智琴、李会。这些导游既讲景又讲自己的思考和理解,更注重挖掘和展示文化内涵。

“2017年度苏州市旅游景区品牌服务项目”提升了游客体验的满意度。留园的“园林粹粹”项目将传统扩音器讲解改为无线耳机模式,有效降低园林内的讲解噪音,舒适的游园体验受到游客普遍欢迎。数十年来,狮子林与民俗博物馆独立开放,而今两大景区合二为一,不单还原当年贝家祠堂在苏州园林中独一无二的格局,还能有效减少拥挤、分流游客。同样拥抱变化的还有拙政园、周庄古镇、沙家浜景区、张家港香山景区等。

旅游服务品质不仅体现在对游客的关注和贴心导览中,也体现在公共服务上。厕所作为旅游业进步程度的重要标志,自2015年起,苏州就积极响应国家关于厕所革命的号召。苏州连续两年获评全国厕所革命创新城

市,实现了旅游厕所与城市公厕建设、运营到管理的“一张图”。这些干净整洁的公共厕所,不仅给来苏旅行的游客提供了良好的如厕服

务,一定程度上也方便了苏州市民的日常生活,可谓是一举多得,普惠大众。



### 全国旅游城市旅游质监执法互动协作会议达成《三亚共识》

三亚,开创中国旅游综合执法新模式,成为保护游客利益、净化旅游环境的新高地,在旅游监管深水区开拓出三亚特色的治旅新思路,“五更”标准成效凸显。

第十六届全国旅游城市旅游质监执法互动协作会议邀请国家旅游局质监所领导、各省市旅游委(局)分管旅游质监执法领导、质监所(监察、执法总队)相关负责人、部分城市旅游法庭、旅游警察、旅游工商、文化旅游执法等单位负责人及旅游法学专家齐聚三亚,就全域旅游发展新形势下的新情况、新问题,拓宽旅游监管新思路,探索旅游监管新举措,达成《三亚共识》。

一、努力推进监管模式规范化。

建立横向工作联动机制,加强与公安、工商、法庭、质监、交通、价格监督等相关部门的横向联系,坚持相互暗访检查,持续开展联合执法,坚决打击非法旅游行为。借鉴并推广三亚经验,逐步建立国家旅游局倡导的1+3+N旅游市场综合监管模式。

二、努力实现监管队伍专业化。

建立以旅游质监执法一线人员及相关法律专家学者为核心的旅游专家资源库,动态交流解决旅游质监执法过程中的相关问题。

三、努力加强旅游管理信息化。

依托互联网+战略,借助微信、APP等移动工具,完善旅游联盟全国旅游质监网客户端,为旅游行业和旅游者提供咨询投诉、信息查询等精准服务。

四、努力提升旅游服务品质化。

紧紧围绕解决人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,结合旅游实际,督促提升旅游行业自律水平,规范旅游企业和从业人员的经营服务行为,努力保护旅游者合法权益,助推全域旅游发展。与会各方共同努力,不断整合资源、创新服务,为中国旅游服务质量品质保障事业保驾护航,为建设世界旅游强国,实现中华民族伟大复兴中国梦作出积极贡献。

## 苏州多业融合创新模式 游客更多体验苏式生活



在全域旅游概念下,旅游不仅仅是知名景点打卡、品地方特色菜、酒店住一晚,“像当地人一样生活”赋予旅游新的内涵。

在第二十届中国苏州国际旅游节闭幕式上,2017年苏州八大旅游创新产品发布,这是“旅游+”产业融合的重要成果。如,周庄织锦王亲子文旅空间用“纸”玩创意,凡是你能想到或想不到的都是纸制品;新城花园酒店“七彩童年”项目充满童趣,提供姑苏小吃、亲子厨房、“小小酒店人”体验;菱湖水居园仿古建筑半人水面,禅意内装古典气息浓郁;锦溪从计家墩、祝甸砖窑文化馆等传统元素出发,营造出另一派乡村风貌;“巷未来”姑苏文化之旅,将非遗项目昆曲文化、苏派盆景、苏州泥塑、手工扎染等体验融入旅游;CHOC+量子制造则打造新派苏帮菜品牌,从菜品到环境都注重文化体验;湿地沙家浜充分利用自然资源开展各类科普活动;太湖新天地旅游综合体,则在黄金太湖岸线之上,打造出“旅游+会议会展+婚庆+体育”的全业态。

在“旅游+概念”下,个性游伴生的民俗热潮,催生出无

数优质民宿。2017年度苏州旅游精品民宿十佳出炉,分别为吴江黎里水岸寒舍、吴江同里隐庐晴窗、金庭林屋小筑、阳澄湖村上湖舍、金庭鹿舍、树山泊隐禅舍山居美宿、壹湾别院、半山艺精品民宿、林泉里精品民宿、蒋巷书院。

2017年度苏州首批十佳特色优质酒店出炉,分别为吴江区东太湖大酒店、常熟湖山轩假日休闲酒店、张家港暨阳湖酒店、苏州玉屏客舍会议中心、吴中地产集团环秀晓筑养生度假村、太仓玫瑰庄园酒店、金鸡湖畔的托尼洛·兰博基尼书苑酒店、李公堤的御庭精品酒店以及书香世家平江府酒店、山塘府邸酒店。

2017“苏州有礼”旅游商品大赛中,包含零钱包和梭扇等的绣娘牌团扇套装、古素牌丝绸蚕丝被系列、上久楷宋锦系列斩获金奖。法诗时尚羊毛针织套装、隆力奇蛇胆生活用品套装、会然丝绸苏州系列套装、东方红木书签茶盘系列礼盒、雅灵轩牌檀香套装系列均获银奖。而获铜奖的十大产品系列中,缙丝晚宴包、宋锦名片夹、苏绣布艺手包、刺绣台屏、米酒等多种产品均富含苏州文化特色。

针对游客占来苏游客总人数85%的现状,苏州市不断完善游客服务体系,线上线下同步建设苏州旅游服务总入口。去年,线下总入口试点——汽车西站旅游集散中心已投入运营。目前,旅游服务总入口工作已被吸收进国家旅游局发布的《全域旅游示范区创建工作导则》。

苏州旅游的产业融合之路,正融入游客和市民生活的方方面面,住宿、餐饮、娱乐、公共服务无所不包。“旅游+”正成为苏州旅游发展的新助推剂,一个新的旅游发展模式正在悄然开花结果。

本版由苏州市旅游局协办

(本版由本刊记者陈鹤鑫、陈东兵采写组稿)