

全域旅游纵深发展——

苏州市深耕细作做好服务

近几年来,苏州市旅游局千方百计、深耕细作做好服务,扎扎实实地推进全域旅游向纵深发展,为来苏游客特别是自由行散客体验“苏式生活”提供极大便利。

如今旅游已进入散客时代,苏州作为知名旅游目的地城市,除了具有丰富的景点资源,更是愈来愈注重针对自由行游客的在线路、服务、串联上的开发,以满足不断精细化的游客需求。苏州市旅游局为此策划了一年的“苏州旅游总入口”最近正式上线,伴随而来的还有“苏州城市微旅行”和“苏州通·转转卡”。

今天,游客来到苏州,凭借小小手机,旅游资讯唾手可得,订火车票、飞机票、酒店只要动动手指顷刻完成。

“苏州旅游总入口”上线提供旅游咨询

从2012年开始,苏州市旅游咨询服务便推出中心站、分中心、服务点为架构的三级服务体系网络。布点于景区、酒店、商业街区等处的旅游咨询服务点,不仅免费向自由行游客、市民提供游览、交通、住宿、餐饮等信息咨

询,还兼具旅游形象展示、纪念品展示售卖、维权投诉等多重功能。

在旅游咨询服务中,活跃着众多苏州旅游咨询服务志愿者,他们受到游客一致好评。作为志愿者的苏州旅游达人,未来也许是苏州旅行的新亮点。

许多自由行游客来苏州,喜欢避开热门景点、收费景点,在粉墙黛瓦中走街串巷,在与众不同的线路中感受“苏式生活”。这种旅行方式及“全域旅游”的概念走进苏州。2017年夏天,正式掀起“苏州微旅行”热潮。游客走街串巷,用自己脚步丈量苏州市井生活,零距离体验苏州历史文化。城市微旅行让更多游客感受到苏州细节之美。

苏州城市微旅行目前已开发覆盖整个姑苏城5个片区12条微旅行线路,让游客在徒步行程中,漫步幽静的江南小巷,发现名人故居、历史遗存中独特的文化底蕴,融入当地百姓的生活之中。

开启“苏州好行”方便游客出行

对散客而言,漫步当然是一种惬意,对于想要在短时间内从一处景点到达另一处景点

而言,交通可能是最头疼的问题了。如何串联起景与景,让游客省钱、省时、省心?“苏州好行”应运而生。2015年开始运作的“苏州好行”目前拥有三条环线,火车站游客集散中心、拙政园换乘中心、虎丘换乘中心三大换乘中心,环线可实现与轻轨、有轨电车的便捷换乘,同时还设有季节性专线及周庄、同里等古镇专线。好行APP及微信公众号可快捷购票,同时微信还有旅行线路、景点攻略等丰富推送。

“苏州通·转转卡”将为散客更多实惠

2013年起,为了让钟爱“个性自由行”的游客真正“自由”,带去实惠,苏州市旅游局和市民卡公司发行了旅游优惠卡“慢游卡”。该电子钱包可坐公交、刷门票,还有各种优惠。即将于2018年1月发售的“苏州通·转转卡”是“慢游卡”的升级版,在“刷卡优惠”的基础上,增加了“旅游套餐”功能,可升级功能强大,卡内旅游套餐价值千元,比单独购买优惠70%以上。“转转卡”分24小时、48小时两种,预计售价200元、288元,包含约20处收费景点的门票、古运河夜游船票、评弹演出票、土特产伴手礼等。届时,游客可以通过苏州旅游

线上总人口、苏州市民卡APP或苏州市旅游咨询服务中心、苏州市民卡服务中心购买。

旅游服务越来越丰富,越来越精细,手机终端时代,如何让旅游者从一个端口就可获知足够量的信息和服务?苏州旅游服务线上总人口作为破题之作,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,并将以“自在苏州”的样貌呈现,包含电脑端网站与手机端APP。游客和居民在该平台上可获得景点、住宿、餐饮、活动等信息。所有这些线上线下服务,无不呈现出全域旅游的脉络。更全面、更深入、更细分是对个性化出游的考量,更是对旅游服务的深度理解。

党的十九大报告提出,当前我国社会主要矛盾已经转化为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。苏州市旅游局正以党的十九大精神,以更好的姿态、更具创新性的旅游理念,做深做细全域旅游,迎接更多游客的到来。

苏州市旅游局共产党员志愿者服务队走进桂花公园

11月25日,苏州市旅游局共产党员志愿者服务队在桂花公园广场参加市级机关“在职党员统一服务日”集中服务活动,接受广大市民游客旅游咨询、旅游投诉,相关旅游法律法规解释及旅游安全提示、文明旅游宣传。

活动现场,在职党员志愿者们与桂花公园社区居民游客多重互动:在职党员志愿者不仅解答居民们提出的旅游途中遇到的疑问,向他们普及旅游中相关法律法规知识,还受理了6起旅游投诉,这一系列的志愿服务得到了大家的一致好评。

与此同时,通过发放《游客安全提示卡》、《旅游文明行为公约》、《游客乘车安全须知》、《苏州便携指南手册》、《旅游地图》等宣传手册,提高大家安全意识,倡导文明出行,其中《苏州便携指南手册》广受欢迎,志愿者们也详细介绍了书中相关内容。

今后,党员活动中将开展形式多样丰富多彩的志愿服务活动,在党的十九大精神指引下,在新时代弘扬全心全意为人民服务精神,发挥好党员的先锋模范作用。



苏州市开展旅游系统执法调研督查活动

记者从苏州市旅游局综合执法处了解到,11月22日,苏州市法制办与市旅游局联合组织赴吴江区开展执法督查调研督查活动。

督查组先后到东太湖生态公园、同里古镇等游客接待量大的景区,重点对旅游市场秩序、基层执法队伍建设、执法装备保障、执法经费落实等内容进行调研督查。

在每个调研点,督查组都深入细致地了解情况。吴江区旅游局主要负责人重点从完善依法行政机制,推进政府信息公开、依法履行部门职责,提升行业管理水平、组织开展学习培

训,提高依法行政能力、完善行政决策机制,加强执法队伍建设四个方面汇报2017年吴江区旅游局依法行政工作。

通过实地察看、召开座谈会,督查组对吴江区在旅游执法工作中,坚持刚柔并济、综合推进的做法给予充分肯定。督查组指出,吴江区是旅游大区,依法治旅、依法建旅、依法兴旅工作有很好的基础,要按照上级要求,进一步完善现有做法,明确工作重点,狠抓方案落实,把工作进一步精细化,使依法行政制度化、规范化,完善激励和约束、考核与监督及自由裁量等方面的机制。

苏州市旅游局参加首届“水韵江苏”旅游产品交易博览会

首届“水韵江苏”旅游产品交易博览会于12月1日至4日在南京新庄国际会展中心举行。苏州市旅游局促进处组织30家旅游单位前往参展。朱胜文处长、胡才明副处长参加了本次交易博览会的开幕式。

苏州市各参展单位共发放景区资料万余份。吴江同里、西山岛大如意仙境等景区带去了现场促销送礼品活动。黎里

古镇中国锡器博物馆带去了展示商品,购买场面热烈。本次交易博览会的各项旅游产品线路销售区共计16个区块,即水韵江苏·全域旅游国际摄影大赛获奖作品展区、南京产品线路销售区、十二地市产品线路销售区、途牛产品线路销售区等。参加本次博览会参展商共计400家左右,涉及各地市旅游局(委)、文旅集团、景区、旅行社、OTA等。

小i服务队荣获苏州市最佳志愿服务团队奖

12月3日是第32个“国际志愿者日”。2017年度国际志愿者日主题为“参与志愿服务,共创美好生活”。苏州市志愿者表彰活动在苏州市志愿者总会举行。市委常委、宣传部部长盛莹出席活动并讲话。

活动表彰2017年度苏州市最美志愿者、最佳志愿服务团队、最佳志愿服务项目、最佳“金乡邻”志愿服务社区、最具活力奖以及由苏州团市委评选的2017年度苏州市十佳青年志愿者、优秀青年志愿者、优秀青年志愿服务组织、十佳新兴青年。苏州旅游志愿者小i服务队荣获最佳志愿服务团队奖。

盛莹在会上指出,要进一步弘扬志愿服务精神,推动全市志愿服务平衡发展、充分发展;要加强制度引领,不断完善志愿服务长效机制和运行机制,通过科学管用的制度保障,更好守护公平正义、弘扬美德善行;要注重管细管小,通过志愿服务产品的创新和设计,提供更为精准的志愿服务,把志愿服务变得看得见、摸得着、感得近,推动志愿服务朝着专业化、项目化、品牌化发展;要坚持久久为功,在踊跃参与志愿服务中共创美好生活,汇聚蓬勃力量,为苏州勇当“两个标杆”,落实“四个突出”提供强大的精神动力和丰润的道德滋养。

县(市)区动态

吴中区举办品牌讲解员大赛

11月27日,由吴中区旅游局举办的第二届景区品牌讲解员大赛在太湖游客中心举行,来自全区各景区(点)40名选手同台竞技,共评选出10金20银共30名吴中区品牌讲解员。

本次大赛历时近1个月,全区共有93名讲解员参赛,比赛分为笔试和讲解考评两个阶段。一直游公司选拔的10名选手有9名通过笔试入围讲解决赛。在28日当天的决赛中,各景区选手们讲解时或声情并茂感情充沛,或亲和自然娓娓道来,同台之上群英竞技各擅胜场,经过一番激烈角逐,一直游选手徐淑青、张燕萍、金旻佳讲解的《教育家叶圣陶》、《保圣寺罗汉塑像》、《古松园》等均获得了高分,经综合笔试及口

试成绩后喜获金牌,杨琴琴等6名选手则获得银牌,最终一直游景区参赛的9名选手全部获奖,共斩获三金六银,奖牌总数名列全区第一,继续蝉联团体冠军。

此次吴中区旅游局举办讲解大赛,为各景区提供了一个切磋交流讲解技能的最佳平台。通过参赛锻炼,一直游景区讲解员们开阔了眼界展现了自身风采,而连续两次获得冠军,也进一步增强了大家的集体荣誉感,坚定了继续提高业务水平的决心和信心,对景区稳定讲解员队伍和提高旅游人才素质必将起到积极的促进作用。

政务公告

苏州市11月份旅游投诉信息公示

2017年11月份苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电281件、来信2件,来访13件,涉及旅游投诉116件、旅游求助13件,咨询及其他167件,现已办结有投诉103件,其他投诉正在处理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况

11月份受理投诉116件,已办结投诉103件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
件数	116	103	89%

二、旅游投诉分类情况

11月份已办结国内游投诉73件,出境游30件。

类别	总数	国内游	出境游
件数	103	73	30

三、旅游投诉结案赔偿情况

11月份结案投诉中,旅行社以经济方式结案的共84件,为游客挽回经济损失164336.6元。

类别	总数	国内游	出境游
经济赔偿结案(件)	84	55	29
经济赔偿金额(元)	164336.6	38725	125611.6

四、被投诉对象情况

本月投诉案件中,对旅行社投诉共计103件,其中擅自增减项目27件,占总投诉26%,降低等级标准16件,占总投诉16%,导游服务质量13件,占总投诉13%,延误变更日程22件,占总投诉21%,其他25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13件。

投诉对象	件数	国内游	出境游
同程国际旅行社有限公司	1	1	0
苏州苏晋人旅游有限公司	1	1	0
苏州悦途商旅服务有限公司	1	1	0
苏州友好国际旅行社有限公司	1	1	0
苏州青年旅行社股份有限公司	1	1	0
苏州景途旅行社有限公司	1	1	0
苏州欢乐之旅旅行社有限公司	1	1	0
苏州观光旅行社有限公司	1	1	0
苏州同行旅行社有限公司	1	1	0
苏州市园林旅游服务有限公司	1	1	0
中国康辉苏州国际旅行社有限公司	1	1	0
苏州凤凰旅行社	1	1	0
苏州扬帆旅行社有限公司	1	1	0
上海万缘国际旅行社苏州分公司	1	1	0
苏州中国国际旅行社有限责任公司	1	1	0
苏州锦绣旅行社有限公司	1	1	0
上海东华国际旅行社苏州分公司	1	1	0
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。			

五、旅行社投诉情况

相关投诉涉及旅行社件数有:同程国际旅行社有限公司41件、苏州苏晋人旅游有限公司17件、苏州悦途商旅服务有限公司9件、苏州友好国际旅行社有限公司4件、苏州青年旅行社股份有限公司4件、苏州景途旅行社有限公司4件、苏州欢乐之旅旅行社有限公司4件、苏州观光旅行社有限公司3件、苏州同行旅行社有限公司3件、苏州市园林旅游服务有限公司3件、中国康辉苏州国际旅行社有限公司2件、苏州凤凰旅行社2件、苏州扬帆旅行社有限公司1件、上海万缘国际旅行社苏州分公司1件、苏州中国国际旅行社有限责任公司1件、苏州锦绣旅行社有限公司1件、苏州上铁国际旅行社有限公司1件、苏州旅行社有限公司1件、苏州名城旅行社有限公司1件、上海东华国际旅行社苏州分公司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所
2017年11月30日

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)