



苏州市旅游局局长朱国强

发展优质旅游更好满足群众需求

在苏州市十六届人大二次会议上，苏州市旅游局局长朱国强接受记者采访时，就如何发展优质旅游，更好地满足人民群众的旅游新需要，进行了详细解读。

今年市政府工作报告指出，要主动对接人民美好生活需要，推动高质量发展，报告中把“丰富旅游业态，优化旅游服务”作为2018年的一项主要任务。苏州市旅游局局长朱国强表示，旅游部门将通过完善质量保障体系，加强优质服务供给等手段，发展优质旅游，更好满足人民群众的旅游新需求。

进入大众旅游时代，越来越多的市民希望在目的地进行特色生活方式体验。苏州“城市微旅行”就是很好的例证。朱国强介绍说，目前“城市微旅行”线路已达12条，游客接待量在3个月内过千人，游客好评率100%。

如何保证人民群众买到优质的旅游产品，享受优质的旅游服务，朱国强表示，作为行业主管部门，市旅游局将进一步强化市场监管，并构建完善质量保障体系。重点是建立以游客评价为主的评价体系，借助这些真实评价倒逼旅游企业更加注重品质化发展。“我们会把苏州旅游总人工作为收集游客评价的重要渠道。”

苏州旅游总人口于2017年11月正式上线，包括旅游咨询、交通服务、景点导航、旅游投诉等14个公共服务项目和苏州好行、城市微旅行、苏州博物馆三大串联组合工具产品。除了聚焦苏州旅游的各类服务，该平台今后还将集中展示市旅游局评选出的各类优质产品等。同时，它也是企业评价旅游的监测窗口，是企业诚信数据的来源。

“只有紧紧抓住‘优质’这个关键词，才能真正把旅游业打造成人民群众更加喜爱的现代服务业，更好满足人民群众日益增长的美好生活需要。”朱国强说。

苏州6家单位获江苏省工业旅游区称号

2017年12月28日，江苏省旅游发展委员会考核验收，2017年又认定10家单位为省工业旅游区(点)，其中苏州占6家，分别为爱康生态工厂、李良济中医药健康旅游基地、苏州东吴康体文化博物馆、新申亚联村、吴工大环保生态园、常熟市沙家浜玻璃艺术文化园。

爱康生态工厂位于吴江江平镇，是一家集“科技、文化、生态”四种元素融入企业，协同发展的管理、绿色生产和可持续发展要求，推动工业旅游“有内容、有内涵、有新意、有创意、有生态、有活力”发展。

位于苏州高新区的李良济中医药健康旅游基地是江苏省首个以中医药文化为主题特色的工业旅游基地，它诠释了吴门医家传统文化特色和“李良济”老字号的优势，推进旅游与吴门中医、中药的融合发展，开发了具有地方特色的中医药健康旅游发展模式，打造了中医药健康旅游品牌。

位于中国丝绸小镇、乌镇东栅——蚕桑镇的新申亚联村，经过2017一年时间的筹备，已经形成亚联村图书馆、采摘定制中心、亚联体验馆、麻印象众创空间、文化体验馆等多个功能区域。

位于太湖新城的吴工大环保生态园，是一项生活垃圾分类发电的生态环保工程，园里增加生态观赏度，进行资源化利用，游客还可以欣赏到吴大杯亲子夏令营中的优秀作品，并通过参与有趣的垃圾分类，进一步增强对垃圾分类处理的认识，是一项环保教育示范基地。

常熟市沙家浜玻璃艺术文化园从传统手工向自动化和智能化提升的同时，逐步树立“生产+生活+旅游”的发展理念，将玻璃器具的绿色生产制造业融入人们的日常生活之中。目前，已初步形成了具有制造文化产品展示、特色文化传承且兼具旅游服务功能的工业旅游体验园。

2017年，常熟力奇集团分别获评国家工业旅游创新单位和国家工业旅游示范基地，上述两项殊荣均为全省唯一。

本版由苏州市旅游局协办  
(本版由本刊记者陈鑫鑫、陈东兵采写组稿)

苏州市旅游局强化依法行政 完善工作机制优质服务游客

2017年，在苏州市委和上级部门的悉心指导下，市旅游局紧紧围绕苏州建设目标任务，以法治惠民为核心，以法治文化建设为引领，以融合创新为动力，全面落实市委党的十八届三中全会及十九次全会精神“七五”普法工作的各项任务，扎实推进法治市场环境建设，落实“谁执法谁普法”普法责任制。

以强化组织领导为保障 完善工作机制  
制定年度依法行政工作计划方案，成立工作领导小组，由党组书记、局长任组长，各分管副局长任副组长，各处室负责人任小组成员，明确领导小组工作职责和任务，确立指导思想、目标和作用原则，落实工作步骤和任务，确保依法行政工作落实到位。具体工作由分管法制工作副局长负责抓落实，有效推进全局依法行政工作各项任务落实。

专题研究部署依法行政工作。年初，局党组专题召开法治宣传教育和依法行政工作联席会，制定下发《关于印发苏州市旅游局依法行政工作相关制度的通知》，建立法律顾问、执法监督检查等8个内部依法行政制度，做到有法可依。

成立《苏州市旅游条例》(修订)立法专项工作领导小组。由《苏州市旅游条例》(修订)立法专项工作领导小组组长、局长任组长，各分管副局长任副组长，各处室负责人任小组成员，明确领导小组工作职责和任务，确立指导思想、目标和作用原则，落实工作步骤和任务，确保依法行政工作落实到位。具体工作由分管法制工作副局长负责抓落实，有效推进全局依法行政工作各项任务落实。

开展专业法律知识培训。根据局2017年行政执法人员培训考核工作安排，开展集中培训，邀请相关领导和专家授课，以此提升旅游行政执法人员的依法行政能力和旅游企业从业人员依法经营、守法经营的能力。同时，结合平时工作，通过会议培训、自学等方式，加强行政执法人员专业法律知识的学习。

以优化市场环境为重点 提升游客满意度  
“全域旅游监管平台”实现数据互联互通。为努力提升旅游市场秩序和长效化监管水平，苏州在市委部署框架下成立全域旅游市场秩序综合监管工作考评办公室，明确各相关部门旅游市场秩序监管责任清单，并研发“全域旅游市场秩序综合监管工作平台”，通过该平台可向市相关部门及办办涉旅职权范围内的执法检查任务或督办案件、投诉事项等。对平台交办事项实行季度和年度考核，考核结果纳入年度绩效考核得分，充分发挥各部门在旅游市场秩序监管中的积极作用，及时有效查处扰乱旅游市场秩序等行为，初步实现旅游监管互联互通。

“旅游警察大队”力治旅游乱象顽疾。为推进公安旅游执法专业队伍建设，充分发挥公安行政执法优势打击旅游市场非法拉客等违法行为，苏州在市级层面成立旅游警察大队，还将重点旅游区县和区成立旅游警察中队，逐步实现市、区两级旅游警察全覆盖。旅游警察主要负责打击各类扰乱旅游市场秩序、损害游客和旅游从业人员财产安全的违法犯罪行为。旅游警察成立以来，对重点景区周边的“黄牛”、“黑导”等采取“日查、警告、拘留、行政处罚”等方式，已查处1000余人，警告150多人，行拘涉案20多人，景区周边非法拉客等乱象得到了明显遏制。

“旅游巡回法庭”依法司法服务旅游消费。为依法维护旅游市场秩序，维护社会经济秩序，促进旅游消费和增长，逐步建立健全旅游纠纷多元化的调处机制，苏州在省内率先成立旅游巡回法庭。推进司法服务旅游消费、联动地处理游客权益。在苏州市旅游质量监督所新建旅游巡回法庭调处工作室，成立苏州市姑苏区旅游巡回法庭审判点，由区法院、旅游质监所分别指派法官、质监所工作人员开展日常工作，专门调处旅游纠纷，诉调对接可以更好推行调解和保障广大游客和旅游企业的合法权益，同时还是宣传和普及旅游法规和依法旅游的新载体。

“无理由退货中心”保障旅游购物无忧。针对苏州工业园区以团队游客为主要消费对象的旅游购物场所和工业旅游示范点，鼓励其向消费者推出“30天无理由退货”的承诺，并通过快速退货追回将其承诺送法给进店消费的团队游客。同时鼓励商家索要退货发票，为充分保障各旅游购物场所游客权益上述退货承诺，还将计划在苏州市旅游质量监督所设立“30天无理由退货中心”，将重点旅游购物场所纳入中心直接监管范围，督促各旅游购物场所全面提供30天无理由退货服务，真正实现让游客放心购物无忧，进而持续优化苏州旅游环境。

以全方位宣传为抓手 营造良好氛围  
结合开展“19中国旅游日”、“安全生产月”、“12·4国家宪法日”及各种宣传周等主题活动，通过举办法制宣传咨询活动、印制发放宣传资料，进一步提高市民安全意识、法律意识。

借助《苏州市旅游条例》(修订)立法契机，大力宣传《旅游法》、《江苏省旅游条例》等旅游法律法规，强势推进旅游普法工作，提高市民、游客维权意识，制作宣传手册、宣传海报和LED电子显示屏宣传等方式，充分利用各涉旅企业电子显示屏、轮流滚动播放旅游法律法规、法制小常识，让市民、游客在耳濡目染中提高法治意识，制作“法治”微视频，积极参加市旅发委组织的微视频大赛，并下发各地市各相关部门、涉旅企业、组织旅游从业开展普法宣传教育。同时，上热门网站，供广大市民、游客自行学习，从而形成了全覆盖、大纵深的法治宣传新模式，有效推进普法工作落到实处。

以学习教育培训为载体 提高能力水平  
坚持领导干部学法制度，结合“六·一”活动，认真学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》，自觉将以身作则、认真学习，深刻认识党风廉政建设和反腐败斗争取得的成就和感悟，深刻认识增强法律意识和提高依法执政能力的重要意义。

组织开展依法行政培训，积极开展法制培训办办的各种法制干部培训、行政执法人员培训，并以此为契机，不断提升全局法制干部依法行政的能力水平。

以学习教育培训为载体 提高能力水平  
坚持领导干部学法制度，结合“六·一”活动，认真学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》，自觉将以身作则、认真学习，深刻认识党风廉政建设和反腐败斗争取得的成就和感悟，深刻认识增强法律意识和提高依法执政能力的重要意义。

组织开展依法行政培训，积极开展法制培训办办的各种法制干部培训、行政执法人员培训，并以此为契机，不断提升全局法制干部依法行政的能力水平。

以学习教育培训为载体 提高能力水平  
坚持领导干部学法制度，结合“六·一”活动，认真学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》，自觉将以身作则、认真学习，深刻认识党风廉政建设和反腐败斗争取得的成就和感悟，深刻认识增强法律意识和提高依法执政能力的重要意义。

组织开展依法行政培训，积极开展法制培训办办的各种法制干部培训、行政执法人员培训，并以此为契机，不断提升全局法制干部依法行政的能力水平。

以学习教育培训为载体 提高能力水平  
坚持领导干部学法制度，结合“六·一”活动，认真学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》，自觉将以身作则、认真学习，深刻认识党风廉政建设和反腐败斗争取得的成就和感悟，深刻认识增强法律意识和提高依法执政能力的重要意义。

组织开展依法行政培训，积极开展法制培训办办的各种法制干部培训、行政执法人员培训，并以此为契机，不断提升全局法制干部依法行政的能力水平。

以学习教育培训为载体 提高能力水平  
坚持领导干部学法制度，结合“六·一”活动，认真学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》，自觉将以身作则、认真学习，深刻认识党风廉政建设和反腐败斗争取得的成就和感悟，深刻认识增强法律意识和提高依法执政能力的重要意义。

组织开展依法行政培训，积极开展法制培训办办的各种法制干部培训、行政执法人员培训，并以此为契机，不断提升全局法制干部依法行政的能力水平。

苏州3家单位获江苏省四星级乡村旅游区称号

2017年12月28日，江苏省旅游发展委员会考核验收，苏州吴中区临湖镇灵山村乡村旅游区、张家港市永兴生态园、张家港市福南生态农庄被评为江苏省四星级乡村旅游区。

灵山村乡村旅游区西傍太湖，北依团园，地理位置优越，自然风光秀美，独具田园乡村旅游规划理念于乡村原有项目，将特色产业、特色生态、特色文化有机融入“美丽乡村”建设，让游客能够体验到乡村旅游的丰富多彩，不断化自然风光、田园生活、村落建筑等资源要素，整合打造森林的亲密、呼吸森林、野外露营、自然、森林探险、远足、村落风貌、艺术文化、生态片区，努力将黄梨村本土文化与森林价值深度融合，将人文与自然融合，创造出一项多层次的休闲体验，进而打造一种独具吴地特色的乡村旅游新模式。

永兴生态园位于张家港市金港镇和卫镇永兴村境内，是一个集休闲观光、农业体验和科普、自然农业果园采摘、农家餐饮和亲子于一体的现代化生态农园。园内规划有高效农业种植园、特种农家乐园区、奇石文化展示区、垂钓区、餐饮娱乐区等区域，江趣休闲、游憩可赏长江自然风光、观海鸟漫步、水鸟筑巢、可赏奇石、领略苏工艺术、品味古运河独特韵味。生态园上耕叠石以长江江鲜及农家有机蔬菜，生态禽类为主，让游客能够体验到乡村旅游的丰富多彩，尽享惬意的休闲时光。

福南生态农庄位于张家港保税区(金港镇)永庆村，离市中心10公里，并处于太湖一雷山一双山岛的旅游带中，交通便利，地域优势明显，是一个集休闲观光、农业体验和科普、自然农业果园采摘、农家餐饮和亲子于一体的现代化生态农园。

2017年，张家港永庆村、常熟蒋巷村获评江苏省首批五星级乡村旅游区。

苏州3家单位获江苏省四星级乡村旅游区称号

2017年12月28日，江苏省旅游发展委员会考核验收，苏州吴中区临湖镇灵山村乡村旅游区、张家港市永兴生态园、张家港市福南生态农庄被评为江苏省四星级乡村旅游区。

灵山村乡村旅游区西傍太湖，北依团园，地理位置优越，自然风光秀美，独具田园乡村旅游规划理念于乡村原有项目，将特色产业、特色生态、特色文化有机融入“美丽乡村”建设，让游客能够体验到乡村旅游的丰富多彩，不断化自然风光、田园生活、村落建筑等资源要素，整合打造森林的亲密、呼吸森林、野外露营、自然、森林探险、远足、村落风貌、艺术文化、生态片区，努力将黄梨村本土文化与森林价值深度融合，将人文与自然融合，创造出一项多层次的休闲体验，进而打造一种独具吴地特色的乡村旅游新模式。

永兴生态园位于张家港市金港镇和卫镇永兴村境内，是一个集休闲观光、农业体验和科普、自然农业果园采摘、农家餐饮和亲子于一体的现代化生态农园。园内规划有高效农业种植园、特种农家乐园区、奇石文化展示区、垂钓区、餐饮娱乐区等区域，江趣休闲、游憩可赏长江自然风光、观海鸟漫步、水鸟筑巢、可赏奇石、领略苏工艺术、品味古运河独特韵味。生态园上耕叠石以长江江鲜及农家有机蔬菜，生态禽类为主，让游客能够体验到乡村旅游的丰富多彩，尽享惬意的休闲时光。

福南生态农庄位于张家港保税区(金港镇)永庆村，离市中心10公里，并处于太湖一雷山一双山岛的旅游带中，交通便利，地域优势明显，是一个集休闲观光、农业体验和科普、自然农业果园采摘、农家餐饮和亲子于一体的现代化生态农园。

2017年，张家港永庆村、常熟蒋巷村获评江苏省首批五星级乡村旅游区。