

苏州市凝聚智力修改《苏州市旅游条例(草案)》

为了保质保量修改《苏州市旅游条例》(草案),苏州市旅游局在成立条例起草小组和反复修改基础上,又进一步明确工作职责和任务分工。2018年2月28日—3月1日,再次组织起草小组成员进行集中修改。

此次采取封闭办公形式,先期完成各自条款意见收集整理、修改撰写任务,然后逐条

过堂、集体研究讨论。会上,各起草成员先后汇报《条例》修改起草情况,并认真开展研究讨论。参会人员依据苏州市旅游业发展过程中遇到的问题、解决思路,结合各自条款意见收集情况,逐章逐条逐字逐句认真、详实地提出修改建议,对苏州市旅游业发展过程中遇到的难点、法律空白点进行深入研究。特别是行

业监管中采用电子行程单是否可行,苏州市“一日游”市场如何监管,旅游规划如何与同级政府部门沟通协调,法律责任如何与前面条款形成闭合等,进行深入讨论。

市《条例》起草小组常务副组长对各执笔人起草的修改草案给予充分肯定,对大家提出的意见进行认真总结,要求各执笔人继续

参考国家、省以及兄弟省市已出台的相关政策法规,结合本市实际,认真进行修改,争取在3月中旬拿出进一步细化的《草案》递交市旅游局党组进行深入研究讨论,加快推进《条例》修改初稿草案出台。

苏州市旅游局依法治旅结硕果 涌现一批旅游行业标准化工作先进单位和先进个人

近年来,苏州市旅游局依法治旅见成效、结硕果,涌现一批旅游行业标准化工作先进单位和先进个人。2月22日,市旅游局发文进行表彰。

2017年,苏州市旅游行业在市委、市政府正确领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习党的十九大精神,紧紧围绕国家全域旅游示范区创建,积极宣

传“精致苏州、品质为本”的城市质量精神,依法治旅,大力推进旅游行业标准化工作,全市旅游景区(点)、旅游饭店、旅行社、旅游度假区、工业旅游示范点、乡村旅游示范区、星级农家乐等旅游行业的标准化建设水平有了新的提高,涌现出一批先进单位和先进个人。

市旅游局为表彰先进推动工作,经各市区旅游主管部门推荐,并经市旅游局审核公

示,决定评选江苏国泰国际旅游集团华升实业有限公司同窗酒店等124家单位为2017年度全市旅游行业标准化工作先进单位,评选顾彩英等115名同志为2017年度全市旅游行业标准化工作先进个人。

市旅游局希望受到表彰的先进单位和先进个人发扬成绩,再接再厉,在新的历史时期继续加强依法治旅,进一步做好旅游行业的

标准化工作,再创佳绩。同时,要求全市旅游行业以先进为榜样,紧紧围绕打造具有独特魅力的国际文化旅游胜地这一目标,扎实工作,奋发有为,依法治旅,着力推进全市旅游标准化工作,为苏州旅游业高质量发展作出新的更大的贡献。

政务公告

苏州市2月份旅游投诉信息公示

2018年2月份,苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电315件,来信2件,来访5件,涉及旅游投诉108件,旅游求助21件,咨询及其他193件,现已办结有效投诉97件,其他投诉正在处理过程中。

一、旅游投诉受理情况

2月份受理投诉118件,已办结投诉97件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
件数	108	97	90%

二、旅游投诉分类情况

2月份已办结国内游投诉81件,出境游16件。

类别	国内游	出境游
件数	81	16

三、旅游投诉结案赔偿情况

2月份结案投诉中,旅行社以经济方式结案的共73件,为游客挽回经济损失59316元。

类别	总数	国内游	出境游
经济赔偿结案(件)	73	64	9
经济赔偿金额(元)	59316	49901	9415

四、被投诉对象情况

本月投诉案件中,对旅行社投诉共计97件,其中擅自增减项目22件,占总投诉23%,降低等级标准18件,占总投诉19%,导游服务质量15件,占总投诉15%,延误变更日程16件,占总投诉16%,其他26件,占总投诉27%;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10件。

投诉对象	投诉件数	投诉金额(元)
苏州同程国际旅行社有限公司	15	12000
苏州苏晋人旅游有限公司	14	11000
苏州悦途商旅服务有限公司	13	10000
苏州名城旅行社有限公司	9	8000
苏州青年旅行社股份有限公司	9	7000
上海万缘国际旅行社苏州分公司	7	6000
苏州上铁国际旅行社有限公司	7	5000
苏州同行旅行社有限公司	6	4000
苏州慢途旅行社有限公司	3	3000
苏州景秀旅行社股份有限公司	3	2000
苏州友好国际旅行社有限公司	3	2000
苏州欢乐之旅旅行社有限公司	2	1000
苏州康辉国际旅行社有限公司	2	1000
苏州市园林旅游服务有限公司	1	1000
南京途牛国际旅行社有限公司苏州公司	1	1000
苏州春秋旅行社有限公司	1	1000
苏州中山旅行社有限公司	1	1000

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有限公司15件、苏州苏晋人旅游有限公司14件、苏州悦途商旅服务有限公司13件、苏州名城旅行社有限公司9件、苏州青年旅行社股份有限公司9件、上海万缘国际旅行社苏州分公司7件、苏州上铁国际旅行社有限公司7件、苏州同行旅行社有限公司6件、苏州慢途旅行社有限公司3件、苏州景秀旅行社股份有限公司3件、苏州友好国际旅行社有限公司3件、苏州欢乐之旅旅行社有限公司2件、苏州康辉国际旅行社有限公司2件、苏州市园林旅游服务有限公司1件、南京途牛国际旅行社有限公司苏州公司1件、苏州春秋旅行社有限公司1件、苏州中山旅行社有限公司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
2018年2月28日

苏州市旅游局赴广州推介苏州旅游



2月28日,“人间天堂·自在苏州”2018苏州旅游推介会在广州举行。市旅

游局副局长陆锋带领苏州各市区旅游主管部门及景区代表出席。

本次推介会以“听见苏州的风景”为主题创意,用苏州特有的声音,通过有声明信片、H5网页、微信朋友圈推广等形式进行多种媒介的展示,将声音与美景融合向广州的游客展示原汁原味的苏州。

同时结合时下流行的旅行青蛙元素,给广州人民带去苏州特色明信片(园林雅韵、市井文化、昆语船歌、姑苏夜泊),代表声音昆曲、评弹、船歌和寒山寺童谣,分别引出本次推介的几大块内容:苏

州园林、古城老街与世遗、休闲度假以及夜游和亲子产品。通过创意签到、主题推介、抽奖互动、评弹欣赏、苏式茶点品尝等环节,给现场的广州朋友营造出浓浓的苏州特色氛围,呈现多样的苏州风景,体验地道的苏式生活。

3月1—3日,市旅游局还组织苏州各市区旅游主管部门、度假区、景区及酒店等40余家单位参展广州国际旅游展览会,宣传推广苏州旅游文化资源。展位设计上凸显了各类苏州元素,现场苏州特色评弹表演,引得观众纷纷驻足观赏,一致称赞。

苏州市进一步推动旅游交通融合发展

由苏州市旅游局和苏州市交通运输局联合推出的“苏州好行”项目是方便外地游客来苏旅游的一站式旅游交通咨询服务,开通两年多来,共接待境内外游客150多万人次,营业收入突破1200万元。近日,在市旅游和交通部门大力支持下,“苏州好行”又推出一系列方便游客服务举措。

一是继2017年开通市区往太湖东山的旅游专线后,“苏州好行”于12月30日开通了市区往太湖西山的周末旅游专线,沿途串联太湖一級游客中心、太湖度假区中

心区、西山环岛和所有旅游景区,方便游客前往西山游览,专线开通后受到游客和岛民的一致好评,游客反映前往西山更加方便快捷,岛民反映岛上的农产品和旅游产品有了更好的销路。

二是针对上海市场开通光福、西山两条赏梅专线,并研发了专门产品,带动周边民俗、餐饮整体发展,产品试水期间已有不少游客微信和电话咨询、预订。

三是调整苏州火车站北广场旅游集散中心好行候车室,提升服务标准。好行火车站候车室原本在二楼,位置不够便

目,好行公司专门增加了地面、墙面引导标志,并将候车室移至一楼,增设母婴、残疾人等特殊游客候车室,增加咨询台、导游台和产品宣传栏,精细化提供导游和导游服务,为游客畅游苏州提供便利。

下一步,市交通旅游两部门还将指导“苏州好行”进一步优化线路、提升服务,推出更多优惠产品,并利用“苏州旅游总入口”扩大对外宣传营销,为境内外游客提供更加精细化的旅游产品,将旅游交通融合发展推向深入。

苏州市旅游局微博荣获“江苏年度最具影响力微博”

苏州市旅游咨询中心消息,1月17日,由微博、新浪江苏主办的“2017江苏V影响力峰会”在南京金鹰尚美酒店盛大举办。江苏近百家政务微博、主流媒体、自媒体大V、行业专家等齐聚一堂,共同探讨新媒体传播在新时代的创新之道。苏州市旅游局应邀参加,苏州市旅游局官方微博荣获“2017江苏年度最具影响力市级旅游局微博”。

本次峰会阵容强大,江苏省委宣传部副部长、省委网信办主任徐缨,江苏省司法厅政治部主任赵庭朴,南京文投集团董事长、党委书记潘谷平等政府领导,主办方代表新浪网政府旅游事业部总经理李峰嵘、新浪江苏总裁杨建良、新浪江苏总编辑冯晓婷、新浪江苏副总编辑葛嘉悦等领导、国务院国资委新闻中心新媒体处处

长金冬伟做主题演讲,各地市区县宣传部、公安司法旅游等政务系统领导出席会议,此外还有江苏近百家政务微博、主流媒体、自媒体大V、行业专家等齐聚一堂,共同探讨新媒体传播在新时代的创新之道。

峰会期间,“2017江苏年度十大影响力媒体微博”、“2017江苏年度政务最佳创新传播奖”、“2017江苏年度最具影响力省级政务微博”、“2017江苏年度最具影响力市级旅游局微博”等奖项一一颁发。本次评选综合了新浪微博大数据统计结果,邀请业内专家学者进行评估得出,旨在表彰2017年度新媒体领域表现突出的自媒体、微博。

苏州市旅游局官方微博(新浪)目前粉丝63万,内容更新包括苏州风光、美食



特产、旅游攻略、苏州民俗等。自开通以来,苏州市旅游局官方微博一直坚持及时发布旅游信息,积极推介苏州市各地的特色旅游景点、旅游线路、美食特产以及指南性信息,主动与网友互动交流,赢得了网友的普遍认同和喜爱。

常熟市旅游局——开展诚信创建活动 推动旅游高质量发展

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年,为落实各级旅游工作会议精神,推动旅游高质量发展步伐,常熟市旅游局围绕丰富提升精致城市内涵,加快“强富美高”新常态建设的工作目标,结合文明城市常态化建设、质量强市建设总体要求,积极开展旅游行业诚信旅游示范单位创建工作。

常熟旅游诚信示范单位创建工作由

常熟市旅游局、常熟市市场监督管理局、常熟市发展和改革委员会(物价局)、常熟市创建全国文明城市指挥部办公室联合开展。创建活动将从三月份开始进行,通过创建发动、单位申报、评定审核、总结推广四个活动阶段,通过建立创建机构、健全创建制度、制定创建计划、组织创建实施、量化创建标准的活动形式,在全市A级旅游景区、星级饭店、星级旅行社、

工农业旅游点全面展开,通过创建活动开展,推动旅游经营企业和旅游管理单位提高服务品质,全面提升旅游行业服务质量和水平,在年内评选出一批消费者满意、诚信经营、管理科学的诚信旅游企业,进一步打造诚信旅游服务品牌,优化旅游市场环境秩序,提升常熟游客的旅游体验获得感,更好满足人民群众的美好生活需求。

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)