

# 苏州以培训考核及专题会议为抓手 扎实做好全市旅游安全工作

苏州市为认真贯彻落实习近平总书记和李克强总理关于旅游安全工作重要批示,全面落实苏州市委、市政府安全生产电视电话会议精神,抓好旅游旺季及汛期旅游安全工作,组织旅游安全培训考核、召开旅游安全专题会议。全市旅游安全管理行政管理部门及工作条线分管领导和职能处室负责人、全市重点旅游企业主要负责人共120多人参加。

培训学习区分旅游行政机构和重点涉旅企业两个层面精心组织、科学实施:设置理论授课、案例分析、经验交流、实地检查训练等多种方式手段,邀请安监、食药监等职能处室负责人分别介绍全市安全生产形势与工作任务、全市餐饮服务食品安全现状与安全管理职责;江泰保险经纪公司苏州分公司企业负责人交流分享了旅游企业风险管控及隐患排查方法路径,南京旅游职业学院法学博士专家教授解读《苏州市旅游公共安全事件应急预案》。在学习培训的基础上,对全体参训人员进行综合测评考核,强化培训效果,提升专业技能。

结合培训考核召开旅游安全工作专题会议。会议研究分析了全市旅游安全工作情况,明确抓好安全工作的重点难点问题,部署年度明察暗访工作、协调部门联合检查及推动全市旅游安全专业委员会建设等相关事宜,进一步统一思想认识,强化抓安全工作的“叠加原则”、“前置条件”和“查处奖惩”办法。

会议总结2017年全市旅游安全工作情况,部署2018年旅游安全工作重点任务。会议要求全市旅游行政机构和涉旅企业抓旅游安全工作,要树立全局眼光和整体思维,把旅游安全管理纳入到经济社会发展中统筹思考,深入研究,强化实践,要掌握正确方法手段,突出

抓重点、抓薄弱环节、抓细节;要建立和落实长效管理机制,形成“横向到边、纵向到底”的全员网格管理体系。实现“6个100%”和“三下降一杜绝”的责任目标。

通过此次旅游安全培训考核及安全工作专题会议,极大提高全市旅游行政管理部门行业监管能力,强化全市涉旅企业安全主体责任,营造全市旅游安全生产监管高压态势,形成人人讲安全、处处抓安全、事事想安全良好氛围,为来苏游客创造玩得舒心、玩得安心的优质旅游环境。

通过此次旅游安全培训考核及安全工作专题会议,极大提高全市旅游行政管理部门行业监管能力,强化全市涉旅企业安全主体责任,营造全市旅游安全生产监管高压态势,形成人人讲安全、处处抓安全、事事想安全良好氛围,为来苏游客创造玩得舒心、玩得安心的优质旅游环境。

通过此次旅游安全培训考核及安全工作专题会议,极大提高全市旅游行政管理部门行业监管能力,强化全市涉旅企业安全主体责任,营造全市旅游安全生产监管高压态势,形成人人讲安全、处处抓安全、事事想安全良好氛围,为来苏游客创造玩得舒心、玩得安心的优质旅游环境。

## 苏州市持续开展《苏州市旅游条例》修改工作

今年以来,苏州市政府法制办、市旅游局组织力量对《苏州市旅游条例》进行修改。4月17日,苏州市又组织召开《苏州市旅游条例》(修改)立法协商座谈会。市人大、法制办及旅游、发改、公安、交通运输、水利、商务、文广新、园林、民宗、工商等部门,旅行社、(农)业旅游示范点、星级酒店等旅游企业负责人参加会议。

《苏州市旅游条例》修改工作是苏州市人大2018年立法计划正式项目。为保质保量按时完成《苏州市旅游条例》修改工作,根据立法工作安排,在书面征求意见和初步修改基础上,召开此次座谈会。大家围绕提升旅游文化品质、旅游开发与环境保护、导游管理与素质提升、“一日游”管理和法律责任等内容提出修改建议。

4月17日,市人大、法制办联合市旅游局还赴吴中区开展《条例》(修改)专题调研。太湖度假区管委会、穹窿山景区管委会、东山镇政府、吴中区发改局、公安局、交通局、农业局、商务局、文体局、市容市政局、旅游局、市场监管局相关负责人,以及重点涉旅企业负责人陪同调研。与会人员围绕条例草案的立法原则、思路和结构及具体条文进行了充分讨论,提出了修改意见建议。

4月18日上午,苏州市旅游局组织召开《条例》修改专题办公会,就电子行程单、“一日游”监督管理进行专题研究讨论。

4月19日-20日,苏州市人大、法制办联合市旅游局采取集中办公形式,围绕各相关部门以及涉旅企业提出的意见建议的可行性开展了讨论和修改。

## 国务院专门发文促进全域旅游

近日,国务院办公厅对外公布《关于促进全域旅游发展的指导意见》,首次专门对全域旅游发展作出全面部署。未来,民众至少将享受十大“旅游福利”。

出门观光不再是“千景一面”。这份《意见》要求注重产品、设施与项目特色,不搞一个模式,防止千城一面、千村一面、千景一面,推行各具特色、差异化推进的全域旅游发展新方式。推动旅游与城镇化、工业化和商贸业融合发展;依托风景名胜区、历史文化名城名镇名村、特色小镇景观名镇、传统村落,探索名镇名城名村“四名一体”全域旅游发展模式。

选择“旅游+”,使旅游与农业、林业、工业、文化、医药等相关产业深度融合、共生共荣,带来各种旅游产品丰富多彩,较好满足游客知识获得、文化感知、休闲娱乐等个性化、多样化旅游需求。

涉旅场所免费WiFi全覆盖。涉旅场所实现免费WiFi、通信信号、视频监控全覆盖,主要旅游消费场所实现在线预订、网上支付,主要旅游区实现智能导游、电子讲解、实时信息推送,开发建设咨询、导游、导购、导航和分享评价等智能化旅游服务系统。

如厕将更加方便、干净卫生。加强规划引导,科学布局和配套设施建设,提高城乡公厕管理维护水平,因地制宜推进农村“厕所革命”;在重要旅游活动场所设置第三卫生间,做到主要旅游景区、

旅游线路以及客运列车、车站等场所厕所数量充足、干净卫生、实用免费、管理有效。

更多场所将实现免费开放。加强旅游惠民便民服务,推动博物馆、纪念馆、全国爱国主义教育示范基地、美术馆、公共图书馆、文化馆、科技馆等免费开放。

自驾游出门将更加通畅。加快建设自驾车房车旅游营地,推广精品自驾游线路,改善公路通达条件;提高旅游景区可进入性,推进干线公路与重要景区连接,强化旅游客运、城市公交对旅游景区、景点的服务保障。这意味着,自驾游将更加通畅,不必再为路难走、难停车等问题烦恼。

旅游安全将更有保障。加强景区景区最大承载量警示、重点时段游客量调控和应急管理工作,提高景区灾害风险管理能力,强化对客运索道、大型游乐设施、玻璃栈道等设施设备和旅游客运、旅游道路、旅游节庆活动等重点领域及环节的监管,落实旅行社、饭店、景区安全规范,完善旅游保险产品,扩大旅游保险覆盖面,提高保险理赔服务水平。随着旅游安全监管力度加强,旅游保险产品更加丰富,游客就可以更加放心地享受美丽风景。

导游服务质量将更优质。加强导游队伍建设和权益保护,指导督促用人单位依法与导游签订劳动合同,落实导游薪酬和社会保险制度,明确用人单位与

导游权利义务,构建和谐稳定的劳动关系,为持续提升导游服务质量奠定坚实基础。全面开展导游培训,组织导游服务技能竞赛,建设导游服务网络平台,切实提高导游服务水平。

旅游产品更有文化和科技含量。深入挖掘历史文化、地域特色文化、民族民俗文化、传统农耕文化等,实施中国传统工艺振兴计划,提升传统工艺品质,提高旅游产品文化含量。积极利用新能源、新材料和科技装备,提高旅游产品科技含量。

旅游投诉将更加高效便捷。建立统一受理旅游投诉举报机制,积极运用“12301”智慧旅游服务平台、“12345”政府服务热线以及手机APP、微信公众号、咨询中心等多种手段,形成线上线下联动、高效便捷畅通的旅游投诉受理、处理、反馈机制,做到及时公正、规范有效。

更多人会因旅游而脱贫致富。大力实施乡村旅游扶贫富民工程,通过资源整合积极发展旅游产业,健全完善“景区带村、能人带户”的旅游扶贫模式。通过民宿改造提升、安排就业、定点采购、输送客源、培训指导以及建立农副产品产品销售区、乡村旅游后备箱基地等方式,增加贫困村集体收入和建档立卡贫困人口人均收入。

## 《中国旅游报》肯定旅游阳光购物“太仓模式”

日前,《中国旅游报》全文刊登《解析旅游阳光购物的“太仓模式”》一文,充分肯定太仓市旅游局因地制宜推出“太仓假日”品牌。该品牌将太仓旅游市场引导得更加规范而有活力。

据悉,“太仓假日”是太仓市旅游局创新推出的一大品牌服务活动,旨在服务本地旅游企业,并将工厂店购物这一元素融合进来,进一步助推全市旅游产业大发展,为全市经济社会发展注入新活力。其基本运作模式即“工厂店+酒店+景点”,通过“互联网+”使“三店(点)”联合运营和融合发展,为来太仓的休闲和商旅人士提供一个富有太仓特色的一体化休闲平台,进而提升太仓旅游的知名度,塑造“休闲来太仓”、“度假来太仓”、“购物来太仓”品牌形象。2017年,太仓市旅游协会“太仓假日”工厂店分会成立,为工厂店统一管理和活动策划提供有力抓手。

据悉,太仓市旅游局将进一步加强“太仓假日”主题产品的开发,探索将乡

店+景点”,通过“互联网+”使“三店(点)”联合运营和融合发展,为来太仓的休闲和商旅人士提供一个富有太仓特色的一体化休闲平台,进而提升太仓旅游的知名度,塑造“休闲来太仓”、“度假来太仓”、“购物来太仓”品牌形象。2017年,太仓市旅游协会“太仓假日”工厂店分会成立,为工厂店统一管理和活动策划提供有力抓手。

据悉,太仓市旅游局将进一步加强“太仓假日”主题产品的开发,探索将乡

村旅游、农副产品展销、赏花品鲜等特色产品资源纳入“太仓假日”主要产品中,鼓励本地旅行社积极参与,推出“太仓假日一日游、二日游”等产品,扩大“太仓假日”的品牌内涵。依托电商公司和地接旅行社,充分发挥企业的活力,做好“太仓假日网上商城”的开发建设和线下体验活动,聚力打造全域旅游时代旅游阳光购物的“太仓模式”。

### 政务公告

## 苏州市4月份旅游投诉信息公示

2018年4月份,苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电367件,来访9件,涉及旅游投诉149件,旅游求助58件,咨询及其他169件,现已办结有效投诉131件,其他投诉正在处理调查过程中。

#### 一、旅游投诉受理情况

4月份受理投诉149件,已办结投诉131件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
件	149	131	88%

#### 二、旅游投诉分类情况

4月份已办结国内游投诉110件,出境游21件。

类别	总数	国内游	出境游
件	131	110	21

#### 三、旅游投诉结案赔偿情况

4月份结案投诉中,旅行社以经济方式结案的共112件,为游客挽回经济损失89693元。

类别	总数	国内游	出境游
经济赔偿结案(件)	112	93	19
经济赔偿金额(元)	89693	28303	61390

#### 四、被投诉对象情况

本月投诉案件中,对旅行社投诉共计131件,其中擅自增减项目28件,占总投诉21%,降低等级标准22件,占总投诉

17%。导游服务质量22件,占总投诉17%,延误变更日期27件,占总投诉20%,其他32件,占总投诉25%;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28件。

投诉对象	投诉件数	国内游	出境游
苏州同程国际旅行社有限公司	31	11	20
苏州苏旅国际旅行社有限公司	22	11	11
苏州春秋国际旅行社有限公司	21	11	10
苏州康辉国际旅行社有限公司	11	11	0
苏州青年国际旅行社有限公司	11	11	0
苏州同信旅行社有限公司	11	11	0
苏州文化国际旅行社有限公司	11	11	0
苏州凤凰假期旅行社股份有限公司	11	11	0
苏州悦途商旅服务有限公司	11	11	0
苏州中国国旅旅行社股份有限公司	11	11	0
苏州扬帆旅行社股份有限公司	11	11	0

#### 五、旅行社投诉情况

相关投诉涉及20家旅行社,依次为同程国际旅行社有限公司31件,苏州苏旅国际旅行社有限公司18件,苏州名城旅行社有限公司9件,上海春秋国际旅行社苏州分公司8件,苏州上铁国际旅行社股份有限公司苏州分公司8件,苏州欢乐之旅旅行社有限公司8件,苏州友好国际旅行社有限公司8件,苏州悦途商旅服务有限公司6件,苏州康辉国际旅行社有限公司5件,上海万缘国际旅行社苏州分公司5件,苏州青年国际旅行社有限公司4件,苏州同信旅行社有限公司4件,苏州文化国际旅行社有限公司4件,苏州悦途商旅服务有限公司3件,苏州悦途商旅服务有限公司2件,苏州市园林旅游服务有限公司2件,苏州悦途商旅服务有限公司2件,苏州中国国旅旅行社股份有限公司1件,苏州扬帆旅行社股份有限公司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局

2018年4月30日

本版由苏州市旅游局协办

(本版由本刊记者陈鹤鑫、陈东兵采写编辑)

