打造全域旅游苏州样板 共建共享自在人间天堂

苏州市副市长金洁携政府部门精彩解读有关内容

金洁副市长在活动现场

7月21日下午，大型系列访谈节目《学习新思想 发展高质量 新时代改革再出发——解读“十二项三年行动计划”》第五场在苏州广电总台进行录制。本期节目聚焦“打造全域旅游苏州样板——共建共享自在人间天堂”这一主题。苏州市副市长金洁（左三）携市规划局、市容市政管理局、文广新局、旅游局、园林和绿化管理局、工商局以及姑苏区政府主要负责人，与专家、市民等展开对话，详细解读苏州正在实施的全域旅游发展三年行动计划。

2016年，习近平总书记在宁夏调研时指出：“发展全域旅游路子是对的，要坚持走下去”。2017年，全域旅游首次写入政府工作报告。而与全域旅游相对应的是旅游产业全景化、全覆盖，是资源优化、空间有序、产品丰富、产业发达的科学系统旅游。从2016年开始，先后有500多个单位积极参与创建国家全域旅游示范区，苏州则是全国首批中江苏唯一的地级市。

金洁指出，实施全域旅游发展三年行动计划的目标，既是推进创建国家全域旅游示范区的工作节点要求，更是解决苏州旅游业发展中深层次的问题，最终要把苏州建设成为具有独特魅力的国际文化旅游胜地。通过发展全域旅游，共同奔赴一个更加美好的苏州，让历史遗存活化，让千年古城重生；让“姑苏城外”的青山绿水变成金山银山；让八方游客在小桥流水间体验“苏式生活”；让苏州市民在长假里足不出户收获“旅游红利”；让外地精英更留恋“国际都市”的魅力苏州。

这场访谈节目重点围绕三个部分展开：“玩转新产品——打造印象苏州的‘诗与远方’”、“完善新服务——持续提升城市旅游温度”，以及“树立新目标——共建共享自在人间天堂”。

现场，首架苏州导直升机开到广电总台停机坪，市规划局现场揭秘城市天际线，空中看苏州；李良济利用“国医”独特魅力，展示“中药+旅游”的旅游新模式；来自华谊兄弟电影世界的“狄仁杰”与“上官静儿”玩了把穿越，再回唐朝。市文广新局和市园林局的领导，给大家推介了体现文旅融合的文创产品，以及私人定制、园林会奖、夜间旅游等旅游新亮点、新业态。

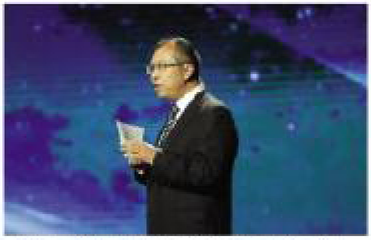
据悉苏州全域旅游最大亮点与特色，金洁表示，可用“诗与远方”来形象概括。诗，指的是苏州姑苏城、人家尽枕河的古城；远方，指的是姑苏城外各具特点的田园乡村。节目录制当天，正值树山平安节举办第一天，当地村民通过视频连线方式，给大家介绍了乡村十里旅游的热闹景象；而太湖边的西山小伙子从头，刚晋升了单手的农家乐，给大家介绍了带领与人合伙开的特色民宿。

金洁表示，民宿是最能体现个性化需求的一种住宿产品，让农户、返乡青年或者是有资金有情怀的社会人士投身其中是最好的选择。他们是市场主体，政府就要优化营商环境，吸引更多人才到乡村投身旅游事业。政府应该在准入机制、规划建设和品牌打造上更有作为，要推动苏州乡村旅游共享品牌“姑苏城外”做大做强；同时，树立品牌意识，推动管理水平提升与农民收益增高，让更多的人来上苏州、爱上苏州田园乡村。

苏州市旅游局局长朱国强则用TED演讲方式，向大家生动地介绍了苏州提升旅游服务、正在打造的旅游总入口的进展情况。目前，在总入口内已经可以查到全部的公共服务项目，还会集聚交通、苏州通转转卡、离境行李三大服务和优惠旅游产品，并将对记录所有游客点评、游客投诉、安全预警、旅游咨询的相关记录，为游客打造全新的服务体系。

目前，苏州的游客中“自由行”比例已超过85%。然而，“自由行”也暴露了体验度差、旅行缺乏相应信息服务缺失，以及旅游交通服务缺失等问题。苏州旅游总入口的打造，就是为了更好地把“诗与远方”串成链，让游客更享受到旅游服务的温度。

旅游是创意产业、绿色产业、幸福产业，旅游是开放共享型产业。在“树立新目标——共建共享自在人间天堂”篇章中，访谈聚焦苏州全域旅游共建共享问题。



苏州市旅游局长朱国强绘声绘色介绍苏州全域旅游

去年四年，苏州市旅游局征集了一批旅游志愿者——“小i”。“i”是国际通用的，代表旅游服务。对大多数人来说，在陌生的城市中，他们会得到各种各样的帮助。而这些通过层层选拔的旅游志愿者，用热心让游客感受到苏州人的友善、苏州城市的美好和苏州旅游不一样的情怀。

现场，明星旅游志愿者代表、来苏旅游留学生通过苏州城中的故事，通过亲身经历，给大家讲述了自己与旅游的奇妙渊源。旅游改变了他们的生活，他们也成为苏州旅游的宣传者与推动者。

活动现场，市旅游局公开征集苏州旅游代言人，引来现场观众踊跃参与。面对旅游产品丰富的苏州画面，金牌导游费清晰的脚步[illegible]，旅游客串讲述自己的故事，来苏州留学生写了一本关于美丽苏州的书，而大学生创业者因为旅游走到了第一桶金。那么，谁能成为苏州旅游代言人呢？

本次访谈节目，进行了全程网络图文直播。节目中，金洁以及各部门主要负责同志与现场观众以及网友展开互动。金洁表示，苏州的旅游资源是独特的，需要我们以更大的智慧去开发和推广，这是一个非常广泛的过程，需要更多的旅游人来共同参与。苏州市政府希望通过不断丰富旅游产品，让苏州本地居民能够得到幸福感，更加热爱苏州，希望每位来苏州的游客都能带着这样满怀温情的难忘的苏州印象带回家乡。

苏州市旅游局重视暑期旅游安全集锦

昆山市旅游局

7月18日，昆山市旅游局召开全市旅行社安全工作暨培训专题会议，为全市旅行社主人安全“强心针”。昆山市旅游局副局长朱文革，昆山市交运局相关负责人及市旅游局行管科、旅监大队相关负责人出席会议并作现场安全指导，全市所有各大旅行社及其市内外旅行社门市部门营业部门负责人等参加会议。

昆山市旅游局副局长朱文革在会上强调，当前正值暑期旅游旺季，一要扎实推进暑期旅游市场秩序、旅游安全专项整治工作，各个环节都要落实到位；二要将旅游安全工作责任到人，住、行、游、购、娱等各个环节，不放过任何一个安全细节；三要依法经营，在法律的框架内做好旅游安全管理工作。

苏州工业园区

7月18日上午，由苏州工业园区安监局、管委会副主任牛卫东带队，工委管委会办公室、综合执法局、文体旅游局、规建委、市场监管局、公安分局及消防大队等相关负责人参加，对华谊兄弟电影世界安全生产工作进行检查，阳澄湖半岛旅游度假区、唯亭街道相关人员陪同检查。

检查组一行依次检查了涉及特种设备的游乐设施运行情况、人员密集的演艺剧场应急疏散及消防设备设施情况、燃气管理及安全设施情况等。参与检查的各部门针对各自监管的行业领域，对存在的问题提出切实可行的建议及要求。华谊兄弟电影世界负责人及相关部门表示，保证落实相关整改措施。

张家港市旅游局

为确保暑期旅游安全，6月至7月，张家港市旅游局组织人员对全市旅游景区及乡村旅游区进行了全面安全检查，覆盖了暨阳湖生态旅游区、永联小镇、香山景区等14家单位。

从检查情况来看，相关旅游企业安全生产管理制度较为健全，能结合自身情况排查安全隐患，在危险地段和水域设置警示标识，救人、救护等设备设施落实到位，员工持证上岗，遵守规章制度。针对检查过程中发现的问题，如部分企业安全警示标识不足、水域中有人游泳、消防器材未及时更新、应急预案内容不够完善等，工作人员下发了旅游企业安全生产现场检查意见书，要求企业限期整改到位。

本版由苏州市旅游局协办

（本版由本刊记者陈燕鑫 陈东兵采写组稿）

政务公告

苏州市2018年上半年旅游投诉信息公示

2018年上半年苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电2029件，来访22件，来信3件，涉及旅游投诉708件，旅游求助277件，咨询及其他1082件，现已办结有责投诉626件，其他投诉正在处理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况

上半年受理投诉708件，已办结投诉626件。

类别	已受理旅游投诉件数	结案件数	结案率
件	708	626	88%

二、旅游投诉分类情况

上半年已办结国内游投诉526件；出境游101件。

类别	总数	国内游	出境游
件	626	526	101

三、旅游投诉结案赔偿情况

上半年结案投诉中，旅行社以经济方式结案的共531件，为游客挽回经济损失460482元。

类别	总数	国内游	出境游
经济补偿案例（件）	531	450	81
经济补偿金额（元）	460482	229409	231073

四、被投诉对象情况

上半年投诉案件中，对旅行社投诉共计626件，其中擅自增减项目140件，占总投诉22%，降低等级标准109件，占总投诉17%，导游服务质量103件，占总投诉16%，延误变更日程117件，占总投诉19%，其他157件，占总投诉25%。对旅行社有明显争议或因游客自身原因造成及旅游纠纷争议问题的旅游求助共计104件。

		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]					[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]				[illegible]
[illegible]	[illegible]							[illegible]	[illegible]	[illegible]				[illegible]		[illegible]				
[illegible]	[illegible]			[illegible]						[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]							[illegible]		[illegible]		[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
合计	[illegible]	[illegible]		[illegible]				[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]

五、旅行社投诉情况

相关投诉涉及32家旅行社，依次为：苏州同程国际旅行社有限公司138件、苏州龙青人旅游有限公司92件、苏州合胜旅行社有限公司52件、苏州途牛国际旅游服务有限公司38件、苏州友好国际旅行社有限公司32件、上海万程国际旅行社苏州分公司30件、苏州苏大之旅旅行社有限公司28件、苏州青年国际旅行社有限公司25件、苏州凯悦旅行社有限公司23件、苏州上铁国际旅行社有限公司17件、苏州春秋旅行社股份有限公司17件、苏州国旅旅行社有限公司16件、苏州文化国际旅行社有限公司14件、苏州康辉国际旅行社有限公司11件、苏州观光国际旅行社有限公司10件、苏州天地旅行社股份有限公司9件、苏州中华旅行社有限公司8件、苏州凤凰假期旅行社股份有限公司7件、苏州市园林旅游服务有限公司7件、苏州扬帆旅行社股份有限公司6件、苏州苏新之旅旅行社有限公司6件、苏州东吴旅行社有限公司5件、苏州旅行社有限公司5件、苏州中国国际旅行社有限责任公司2件、苏州康辉旅行社有限公司2件、苏州城建旅行社有限公司2件、苏州东丹旅行社有限公司2件、苏州江南旅行社有限公司1件、苏州江枫旅行社有限公司1件、南京途牛国际旅行社有限公司苏州分公司1件、苏州雪松旅行社有限公司1件、苏州中山旅行社有限公司1件。

经对各旅行社的监督和协调沟通，上述游客投诉均圆满解决，经旅游质监所回访游客表示认可和满意。

（记者根据市旅游质监所月报统计而成）