

# 苏州市认真贯彻落实《江苏省旅游条例》 依法治旅推进全市旅游持续健康协调发展

苏州市在市委、市政府正确领导下,旅游系统认真贯彻《江苏省旅游条例》(以下简称《条例》),以依法治旅、依法兴旅的指导思想,深入吴江、常熟等地对照检查,积极实施全域旅游发展战略,完善旅游发展新机制,丰富旅游产品新供给,打造旅游服务新体系,使苏州旅游竞争力继续保持全国领先、全省首位。

## 全面发动,多措并举开展宣传工作

《条例》颁布实施后,市旅游委员会迅速成立《条例》宣传贯彻工作领导小组,由市旅游局党组书记、局长朱国福任领导小组组长,相关分管副局长任副组长,处室负责人任小组成员,具体负责指导全市旅游系统学习、宣传《条例》工作。制定印发《关于开展〈江苏省旅游条例〉专场宣传活动的方案》,与省旅游局共同组织《江苏省旅游条例》专场宣传月活动,现场发送《条例》《条例问答读本》;设置法律服务台,接受游客企业、广大游客现场咨询;聘请10名律师为旅游法律义务宣传员,着重宣传贯彻旅游相关法律

法规,维护游客、旅游行业及其从业人员的合法权益,调解旅游服务纠纷,开展网络答题活动,在苏州旅游网开设“《江苏省旅游条例》答题抽奖活动”,引导广大游客积极参与学习;编写《条例》宣传标语,下发各市区旅游主管部门、涉旅企业;全市旅游系统联动响应,所有A级景区、旅游度假区、星级酒店、旅游车船企业、旅行社、乡村旅游区(点)、工业旅游区(点)、各级旅游咨询点等单位悬挂条例宣传横幅。通过宣传月活动,使得条例家喻户晓,营造全员学习宣传《条例》的浓厚氛围。

## 全员培训,保证学法守法 入心入脑

根据省旅游局具体部署和要求,在全市旅游系统组织开展《条例》培训活动,将《条例》学习纳入旅游局党组中心组理论学习计划,安排专门时间,从局党组班子做起,集中学习《条例》;召开全市《条例》专场培训座谈会,组织各级旅游主管部门主要负责人、分管领导、业务处室负责人参加培训,邀请省旅游局领导、《条例》起草专家授课解读《条例》,畅谈学习体会;利用全市旅游系统法制培训工作会议,组织全市涉旅企业负责人参加《条例》学习培训,对《条例》的重点内容、亮点热点问题答疑解惑等活动,引导全市旅游从业人员学法守法、依法建旅、依法兴旅。

## 全域推进,高标准严要求贯彻《条例》

完善旅游发展机制建设。为了创建全国首批全域旅游示范城市,专门召开全市全域旅游发展推进大会,四套班子主要领导全部出席,并通过电视电话会议形式覆盖所有街道乡镇,参会近千人。制定并下发了《苏州市旅游业发展“十三五”规划》《中共苏州市委苏州市政府关于实施全域旅游发展战略打造国际文化旅游胜地的若干意见》,以及制定印发涵盖旅游风情小镇培育、乡村旅游民宿规范、旅游市场秩序综合整治、文旅融合、厕所革命、旅游人才等12个政策文件。旅游发展的顶层架构持续完善,苏州市委、市政府明确的12个“三年行动计划”中,“全域旅游发展三年行动计划”位列其中。还将全域旅游发展战略实施情况,纳入市级机关绩效考核体系。旅游业扶持奖励力度空前,联合出台13个方面配套政策细则,实施财政扶持奖励。“政府主导、企业主导、协会主联、全民参与”的全域旅游发展模式加速更新,苏州市旅游联合会于2017年4月正式成立,在民政注册的苏州旅游协会达到26个。

科学编制全域旅游发展规划。根据《条例》第二章“规划与促进”相关条款内容,全市提出了打造“国际一流旅游目的地”的战略定位,以及“世界知名的遗产文化旅游目的地”“亚洲知名的商务会展旅游目的地”“长三角首推的国际休闲度假目的地”的“三大旅游目的地”定位支撑,构建了“一核、一环、六板块”的空间发展布局,谋划了“极核环状模式”的全域旅游发展模式和“全景式打造、全季节体验、全产业发展、全社会参与、全方位服务、全区域管理”六条战略路径,提出了苏州古城旅游突破、“畅游苏州”自由行服务体系突破、全域空间整合联动突破、国际化旅游目的地建设突破、市场主体与业态创新突破的五大战略突破口,为苏州全域旅游发展描绘出战略蓝图。

倍增优化旅游新产品供给能力。项目建设优化,旅游项目数据库投入使用。创新产品示范持续开展,连续3年评选的创新产品达到28个。旅游风情小镇建设加速,

张家港永联、吴中旺山、吴江震泽入选全省首批旅游风情小镇创建单位。“旅游+”融合发展扎实,农旅融合上,在省第八届乡村旅游节开幕式上打响“姑苏城外”乡村旅游联合品牌;每年评出10家苏州乡村旅游精品民宿,推出首批11条农旅融合精品线路。工旅融合上,常熟隆力奇入选首批国家工业旅游示范单位和示范基地,出台苏州工业旅游示范点品质提升实施意见的文件。体旅融合上,出台体育旅游发展指导意见。苏州城市微旅行,在“全域旅游”的概念下发酵,“苏州微旅行”已开发覆盖整个姑苏区5个片区的12条微旅行线路。

持续完善公共服务。近年以来,苏州市积极响应国家关于厕所革命的号召,率先推进“厕所革命”,科学筹划、精准施策,相继被国家旅游局评为全国厕所革命创新城市和厕所革命先进市,目前累计完成新建旅游厕所1058座,努力补齐影响群众生活品质的短板。完善旅游咨询体系,全市建立四级旅游咨询服务体系,单点发展至202个,制定并实施旅游咨询服务体系管理办法。不断完善旅游公共交通服务,开通建设“苏州好行”项目,实现景区与景区之间快速直达,与轨交的便捷换乘以及水陆联动,同时还设有季节性专线及周庄、同里等古镇专线。2018年1月开始发售的“苏州通·转转卡”是“慢游卡”的升级版,在“刷卡优惠”基础上,增加“旅游套餐”功能,实现旅游惠民。

建立旅游市场综合监管及安全机制。全域旅游市场秩序综合整治工作平台上线,相关部门主动对接市场秩序整治工作,在全国旅游质量会议上交流。加强市场执法全域联动,首次与上海、浙江旅游执法部门联合执法,联合对旅游购物场所实施“黑名单”制度,引导承诺“30天无理由退货”,高效处理旅游投诉,在“12345”政府便民热线设立“旅游专席”,全年受理旅游投诉及求助1.67万件,办结100%、回访满意度98%。仅2017年组织38次专项综合执法,旅游行政处罚20件,处罚金额10余万元。旅游纠纷调解实现全流程“互联网+”的信息化,得到国家司法部的充分肯定。扎实推动旅游安全责任制落实,成立旅游安全专业委员会,建立旅游安全组织,明确各部门安全工作职责,开展旅游安全第三方检查,完成专题暗访报告,经常性组织“回头看”和综合检查,制定并发布市级旅游公共安全预警应急预案。

## 全力创新,提升苏州旅游核心竞争力

修订苏州地方新条例。随着《旅游法》的出台以及《条例》的颁布实施,《苏州市旅游条例》的部分内容与上位法存在冲突,立法理念已与当前旅游立法发展趋势不符。为此,市旅游局与第三方评估机构对《苏州市旅游条例》立法质量和实施效果进行全面的评估。2017年,《苏州市旅游条例》列入人大立法调研计划,多次召开座谈会,广泛听取各方意见和建议,明确了“着眼长远、促进发展;突出供需、问题导向;全域旅游、综合立法;培育亮点、苏州特色”的修改思路。目前条例修改工作已进入人大二审(二改)阶段。

打开民宿发展新通道。全市民宿业发展如火如荼,由于上位法缺失,需要破解政策瓶颈,2017年8月,市政府出台《关于促进苏州乡村旅游规范发展的指导意见》,明确管理主体,界定基本概念,提出技术要求,以此规范和引领民宿健康发展和品质提升。全市现有民宿近万家,直接解决近5万人就业。

建设旅游执法新队伍。针对旅游执法多元化和刚性不够、力量不足的问题,多方协调,综合平衡,在苏州市治安支队框架内成立旅游警察大队,并积极发挥着重要的作用。还成立旅游法庭和苏州市旅游纠纷人民调解委员会,多措并举,注重实效,不断优化旅游市场秩序。目前,苏州市旅游处罚件数、金额和人数均在全省之首。

搭建旅游服务新平台。为更好地展示旅游形象,服务广大市民和游客,全面启动“苏州旅游总人口”工程,2017年11月正式上线,“总人口”聚集全市所有的线上公共服务,实现优质旅游产品和服务的网上订购,用户已突破40万人。苏州旅游服务总人口工作,被吸收进国家旅游局发布的《全域旅游示范区创建工作导

则》。架构“旅游+”发展新体系。以遗产文化旅游、苏式会奖旅游、水乡休闲度假为三大拳头产品,以夜间旅游、精品民宿、体育旅游、水上旅游、乡村旅游、研学旅游、养老旅游、婚庆旅游为八大主题产品,构建起全域旅游产品体系。提升“食、住、行、游、购、娱”六项旅游产业要素,培育旅游度假区、旅游风情小镇、主题民宿、乡村休闲、康养度假五大新兴业态,推进“美丽乡村+旅游、农业+旅游、文化+旅游、工业+旅游、教育+旅游、会展+旅游、商贸+旅游”产业融合发展,形成具有苏州特色的全域旅游产业体系。

开辟苏州旅游新市场。集中开展5个批次的国内高铁沿线城市“请进来”营销,邀请考察旅行社超100家。苏州旅游亮相美国电视界最高奖——艾美奖,“二更”系列的6部短视频上线,点击量近2000万。三大国际社交媒体(Facebook、Twitter和Instagram)中,苏州的粉丝量均位居全国前三。美国“探索频道”专门拍摄45分钟专题片《精彩亚洲》。依托携程国际化OTA平台资源,推出15条线路,全国最多。还举办中美旅行社交流大会,安排100家境内外旅行社对接,北美地区销售苏州线路的旅行社增至93家。营销落地工作完善,遴选出首批18家跨境退税商店,推荐67家企业入选“猫途鹰”卓越奖和旅行者之选。2017年,全市接待国内游客1.20亿人次,接待入境过夜游客175.63万人次,实现旅游总收入2327.58亿元,同比上升11.79%。苏州还获评首批中国休闲旅游示范城市,通过国家全域旅游示范区创建的省级考评,获批国家全域旅游人才培训基地。被美国权威媒体评为亚洲第五、全国唯一的50个最佳旅行目的地。

## 继续努力,全域旅游创建永远在路上

当前,旅游业已经成为高度关注和着重发展的朝阳产业和支柱性产业。全域旅游更无止境,在全域旅游发展新时期,更需要按照《条例》的具体要求,坚持政府主导、部门协作、融合发展,改变过去以景区景点带动旅游发展的模式,切实走“城市即旅游,旅游即城市”的全域旅游发展之路,突出加强具有龙头性、带动力强的旅游大项目,继续完善与强化旅游公共服务体系建设,以乡村振兴推动乡村旅游品质

发展,加快建设“国际一流旅游目的地”的旅游强市。适时出台旅游与农业、工业、文化、商务、教育、体育等领域的产业融合发展举措,重点是吸引社会资本和大型企业参与旅游发展,制定奖励与扶持政策,努力出台规范民宿发展的法律法规,助力依法建旅规范化,使《条例》解读和说明更加明确相关内容,既是要求,更是强化,以便操作实施。

## 把握特点 紧扣重点 发挥亮点 苏州市全面抓好旅游安全工作

进入夏季高温时节,正值暑期旅游旺季,客流、车流加大,夏季防火、雷雨天气、交通运输、景区承载等各种不安全因素增多,极易诱发各类安全事故。苏州市旅游局把握夏季安全特点,紧扣旅游安全重点部位,全神贯注、一丝不苟、举一反三抓好旅游安全工作,确保不发生重特大旅游安全事故。明确“一岗双责”和属地管理的统一性,要求各级旅游行政主管部门和涉旅企业成立旅游安全专项整治专门机构,一把手担任组长,各分管局长任副组长,加强检查、督促、指导,强化属地负责原则,合力抓安全工作的主

动性和实效性,明确条块责任追究机制。建立发现问题的三大渠道。积极建立政府各相关部门常态检查、委托第三方机构专业检查、市民和消费者举报的三大渠道,不断完善旅游安全巡查的完整体系。形成解决问题的闭环体系。认真落实及时发现、责令整改、挂牌督办、复核跟踪、警示教育问题闭环体系,对整改不力的企业视情节予以摘牌并记入旅游企业诚信体系。做到问题不隔夜、矛盾不上移、处理不过时,坚决纠正不履职、不尽责、明知故犯、顶风违纪的不良现象,确保全市旅游安全稳定。

实施行业质量暗访与安全暗访并举的“加法原则”。推动行业质量暗访加大安全巡查力度,安全暗访全面渗透、纵深覆盖,积极争取多方力量参与旅游安全工作,加大旅游安全工作的资金投入,保障专职队伍、基本设施、专项经费配套落实,形成政府主导、企业参与、社会共管的良好氛围,完善社会应急管理综合保障体系。目前,各涉旅企业要着重抓好旅游防火安全,确保全市涉旅企业消除火灾隐患;突出抓好水上旅游安全,确保水上旅游安全各项制度的落实;联合抓好旅游交通安全,认真排

查旅游车辆安全隐患;协力抓好大型游乐场所安全,确保大型游乐设施管理规范、运行良好;常态抓好旅游检查和暗访工作,确保重心关口前移,严格源头防控;主动抓好旅游安全应急管理工作,确保安全有序,提升应对突发事件的能力。

本版由苏州市旅游局协办  
(本版由本刊记者陈鹤豪 陈东兵采写组稿)