

# 苏州“3+N”合成行动队整治旅游市场秩序

8月9日,苏州市根据市政府《苏州市“一日游”市场秩序综合整治方案(苏府办[2018]226号)》的工作部署,为有效净化景区周边交通环境,提升苏州旅游市场秩序,市公安局交警支队、市公安局治安支队、姑苏公安分局交警大队、市旅游局执法支队联合市交通运输局管理处、拙政园片区管理办公室等部门,组建“3+N”合成行动

队并启动联动模式,整治旅游市场。“3+N”合成行动队由“公安交警、城管、交通”三家部门作为“常备军”,由“旅游警察、街道、旅游、税务”等相关部门作为“辅助军”,依法严厉打击各大景区周边“黄牛”拉客、旅游虚假宣传、非法载客、“黑旅行社”、“黑导游”、“黑车”等违法违规行,建立“文明、安全、舒适”的旅游

市场环境,塑造苏州城市良好形象。启动仪式当天,“3+N”合成行动队共出动8辆铁骑摩托车、3辆城管执法车、2辆交通执法车、1辆执法车,31名执法人员,共计查获非法载客、“黄牛”、“黑导游”用于短途驳载的各类客车5辆,查处违停上下客等交通违法行为21起,扣留二轮电动车1辆。



## 苏州市旅游局举办特色主题宴比赛总决赛



8月13日,由苏州市旅游局主办的“苏式精品主题宴席”2018苏州旅游饭店特色主题宴席比赛在石湖金陵花园酒店

举行,来自23家参赛单位的精兵强将同台比拼,切磋技艺,献上一场美食盛宴。市旅游局局长朱国强、副局长徐伟荣参加启动仪式。“吃”是旅游六要素之首。苏州美食源远流长,具有“不时不食”的特性和鲜明的江南水乡地域特色,是苏州旅游重要吸引物之一。为了深入挖掘苏州美食资源,推广大众的、亲民的“旅游餐饮文化,让更多市民和游客品尝到正宗的苏式精品主题宴席菜肴,打响“食在苏州、实在苏州”旅游美食文化品牌,“苏式精品主题宴席”2018苏州旅游饭店特色主题宴席总决赛在石湖金陵花园酒店举行。经各市区推荐,全市23家星级酒店和

精品酒店参加比赛,各参赛单位精心准备,使出看家本领,完成一道道珍馐美馐。比赛邀请上海、南京等地业内专家烹饪鉴定师和美食评论家,对参赛作品从色、香、形、质、意、展台布置(餐具效果、菜肴种类)等方面,进行现场专业评分。最终,6家酒店脱颖而出,获得现场比赛一、二、三等奖。一等奖1名:张家港市委度假村的“印象淮城宴”;二等奖2名:苏州湾太湖大酒店的“吴中风情运河宴”、吴江宾馆的“江南运河宴”;三等奖3名:亨通凯莱度假酒店“太湖淮宴”、常熟裕坤园酒店“常熟印象宴”、苏州会议中心大酒店的“姑苏泰伯宴”。现场比赛结束后,所有参赛的特色主题宴将在“苏州旅游总入口”等网络平台上进行展示并接受消费者预订。主办方将把比赛成绩和市场预订情况以及网络评价相结合,最终选出“苏州十桌宴”并在年底公布名单。

## 大数据为吴江全域旅游发展赋能

依托第三方专业机构,吴江区旅游局开发吴江旅游大数据分析系统,借助先进技术,以数据说话,为全域旅游发展赋能。大数据分析系统分为首页、客流统计、客流分析、舆情统计、满意度五大板块,每块又细分单元。游客来自哪里,从事什么职业,多少人是首次到访吴江,从哪款旅游APP上订票,按怎样的线路游览,停留多长时间……曾经无从统计的信息,如今轻松地“一网打尽”,情况一目了然。吴江区旅游服务中心负责人表示,这些数据是实时的,每15分钟刷新一次。大数据分析系统于去年下半年开始建立,今年1月投入试运营,5月19日中国旅游日当天正式上线。系统中的数据,源自三大移动通信运营商、百度搜索引擎以及大众点评、携程等OTA(在线旅行社)。

以景区景点为核心,系统提前划定范围,对手机信号进行监测。系统认定,一部手机就是一名游客,只要手机信号进入划定区域就算一名游客到访。通过通信运营商,可获取持手机者,也就是到访者的基本情况,借助监测手机信号的移动、停留时间等,则能了解到其他相关信息。此外,系统还能自动抓取与吴江区景点相关的评价,分正面、负面、中性三类进行归类和统计,了解游客满意度。为了保证数据的客观精准,系统将景区景点内的居民手机号码排除在外,在景区或景区周边区域内停留时间超过半小时,且近7天内在同一区域出现天数小于3天的人才纳入统计。系统还提前进行了数据脱敏,对敏感信息通过脱敏规则进行数据的变形,进而实现敏感隐私数据的可靠保护。建立旅游大数据分析系统,主要目的有

两个,一是对全区旅游客源市场进行数据采集、分析、动态研究,进而精准切入点、瞄准关键点,实现精准营销和管理;二是借助收集网络舆情,对景区景点进行品质管控。通过系统可自动生成月报、半年报、年报等,对十一黄金周、五一小长假等旅游高峰期各类情况也可以具体分析。鉴于一个人可能拥有两部甚至多部手机等因素的影响,统计数据会有小幅出入,但总体上具有很强的参考价值。通过数据的分析,吴江区旅游局已经在开推介会、广告投放等方面有的放矢,同时还在进一步提高数据精准度,并着力研发系统二期。系统二期的着力点在于打造“指尖上的吴江”,为广大市民游客提供更为智能化的旅游服务。

### 政务公告

#### 苏州市7月份旅游投诉信息公示

2018年7月份苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电325件,来访24件,涉及旅游投诉110件,旅游求助28件,咨询及其他211件,现已办结有效投诉102件,其他投诉正在处理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况  
7月份受理投诉110件,已办结投诉102件。

类别	正式受理投诉件数	结案件数	结案率
投诉	110	102	92.7%

二、旅游投诉分类情况  
7月份已办结国内游投诉88件;出境游14件。

类别	总数	国内游	出境游
投诉	102	88	14

三、旅游投诉结案赔偿情况  
7月份结案投诉中,旅行社以经济方式结案的共96件,为游客挽回经济损失62011元。

类别	总数	国内游	出境游
经济赔偿结案件数	96	82	14
经济赔偿金额(元)	62011	21329	40682

四、被投诉对象情况  
本月投诉案件中,对旅行社投诉共计102件,其中擅自增减项目20件,占总投诉19.6%,降低等级标准18件,占总投诉17.6%,导游服务质量15件,占总投诉14.7%,延误变更日期23件,占总投诉22.5%,其他26件,占总投诉25.4%;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。

投诉类别	投诉对象												
	吴江区	常熟	张家港	太仓	昆山	常熟	太仓	昆山	常熟	太仓	昆山	常熟	太仓
擅自增减项目	20	1											
降低等级标准	18												
导游服务质量	15												
延误变更日期	23												
其他	26												

五、旅行社投诉情况  
相关投诉涉及旅行社件次:同程国际旅行社有限公司18件,苏州苏晋入旅行社有限公司12件,苏州天地国际旅行社有限公司12件,苏州名城旅游有限公司11件,苏州欢乐之旅旅行社有限公司6件,苏州晋在旅行社股份有限公司6件,苏州悦途商旅服务有限公司4件,苏州景途旅行社有限公司4件,苏州友好国际旅行社有限公司4件,上海万豪国际旅行社苏州分公司3件,苏州康辉旅行社有限公司3件,苏州观光国际旅行社有限公司3件,苏州扬帆旅行社有限公司3件,苏州文化国际旅行社有限公司2件,苏州东泰旅行社有限公司2件,苏州上铁国际旅行社有限公司苏州公司1件,苏州康悦旅行社有限公司1件,苏州江南旅行社有限公司1件,苏州园林旅行社有限公司1件,苏州携程旅行社有限公司1件,苏州东舟旅行社有限公司1件,苏州苏城之旅旅行社有限公司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7月31日

(本版由本刊记者陈鹤豪、陈东兵采写组稿)

## 吴江太湖新城开展小型游乐场所安全检查

8月16日,吴江太湖新城旅游管理科联合市场监督管理局松陵分局等部门对太湖新城辖区的主要商业综合体游乐设施设备进行安全检查。检查组来到水秀天地、新城吾悦等市民游客较为集中的综合体内,详细查看了儿童游乐园、儿童游泳中心等儿童游乐设施设备。检查情况总体较好。针对部分企业存在一些问题,如新城吾悦内多奇妙乐园内部分管线外露、无急救箱、消防栓前有障碍物等,万宝广场内小飞象游泳乐园泳池无水水质监测记录、营业人员未办理健康证等,水秀天地一楼中庭儿童游乐区存在安全隐患等,检查组现场开具整改通知书,要求相关企业在规定时间内完成整改。



## 太仓着力构建全域旅游公共服务体系

全域旅游的背景下,完善的旅游公共服务体系可以满足游客出行的基本需求。当前,太仓市旅游局正全力按照旅游“六要素”的要求,加强旅游公共服务体系建设,通过打造畅通便捷的交通网络,完善旅游集散咨询服务,规范旅游引导标识,推进旅游厕所革命,全面促进旅游配套全面升级,给来太游客创造舒心、舒畅、舒适的旅游大环境。以旅游全域化为指导,构建空间畅通便捷

的旅游交通网络体系。重点布局在即将通车的沪通铁路太仓站、太仓南站预留游客服务中心,推进串联整合旅游景区(点)的旅游交通廊道和以汽车客运站总站为全域旅游综合服务中心的旅游集散服务网络建设,逐步形成“旅游+交通”的城市旅游公共服务配套格局。以游客需求为导向,规范完善旅游引导标识系统,以道路功能转变和交通资源

旅游化为基础,在新开发的乡村旅游点和旅游景区增设交通指示牌,引导推出一批自驾车风景道和慢行绿道,提供更好的休闲游戏体验。以“厕所革命”为抓手,带动整个旅游公共服务体系建设。逐步让旅游厕所覆盖到旅游公共服务体系的重要环节,推进旅游厕所的标准化建设,特别是分布在游客集中区域和旅游景区,真正实现空间布局的全域化和使用的便捷化。

## 特色精品民宿“点亮”太仓乡村旅游

特色精品民宿是乡村旅游的一张亮丽名片。近年来,太仓市乡村旅游发展取得了较快发展,精品民宿的数量和质量正逐步提升,一批特色民宿相继建成。目前,太仓市特色民宿主要有现代农业园、溪边、电站村临河小木屋、半泾村田园生活馆、沙溪古镇临江仙、吴家湾小木屋、浏河古镇遇见客栈等,这些民宿装饰融入自然与原生态韵味,具有田园特色、乡土文化

气息浓郁,卖点突出。另外,浏河镇七十二家农家民宿综合体项目、沙溪古镇两岸民宿培训基地等一批各具特色的民宿正在积极推进和建设中。该市还将在未来三年力争新增主题突出、特色鲜明的民宿6家,从而形成优势互补、竞相发展的良好局面。眼下,民宿产业正迎来前所未有的发展机遇。太仓市旅游局从政策、资金上支持和引导旅游民宿业健康持续发展,牵头起草了

《太仓市旅游民宿规范管理办法》,办法出台后,将成为民宿规范发展的重要依据。随着乡村旅游的发展,游客人数快速增长,游客的食、住、行等需求也不断扩大,旅游景区、古镇周边及旅游主干线的群众纷纷开办起民宿,必将吸引更多的游客,为太仓全域旅游助力乡村振兴提供更多的实践样本。