

苏州创新方式方法建设保障旅游市场健康发展

“外出旅游就怕景点缩水、诱导购物、上当受骗。现在到苏州旅游就不用操心这些了。”不久前，几位上海游客自信地告诉记者。如今，游客在苏州不仅能尽情地欣赏美景，在城市空间享受惬意生活，还能买到心意的苏州特色产品。作为老牌的旅游名城，苏州一直在创新旅游监管方式，让每位海内外游客放心地在苏州畅游。

近两年来，苏州市认真执行《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》精神，不断创新方式方法，多措并举维护旅游市场秩序，捍卫游客合法权益，全力推动创建国家全域旅游示范区建设。2017年，苏州全市接待国内外游客1.23亿人次，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12%。同时，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，还被美国权威媒体评为亚洲最佳、全国唯一的50个最佳旅游目的地。今年1至7月，又接待国内外游客6808万人次，实现旅游总收入1593亿元，同比增长12%。

苏州市多措并举维护旅游市场秩序，捍卫游客合法权益的做法，归纳起来有以下几项：

成立“全域监管平台” 实现旅游质监齐抓共管

为提升旅游市场秩序精细化和长效化管理水平，苏州市在市委政法委成立了全域旅游市场秩序综合监管工作考评办公室，形成综合监管工作新机制。全市公安、交通、物价、工商、质监、食药监等部门主动对接市场秩序整治工作，明确各相关部门旅游市场秩序监管责任清单，研发“全域旅游市场秩序综合监管工作平台”，并通过该平台向全市相关部门交办涉旅职权范围内的执法检查任务或待办案件、投诉事项等。同时，对平台交办事项实行季度和年度考核，其考核结果纳入年度机关效能考核得分，这就充分发挥各部门在旅游市场秩序监管中的积极作用，及时有效查处扰乱旅游市场秩序行为，基本上实现了旅游质监齐抓共管的效能。

2017年，全市通过该平台就组织38次专项综合执法、旅游行政处罚19件、处罚金额7.28万元；对全市A级景区实施更加严格的暗访和复核工作，取消一家3A级景区资质，并圆满完成国家旅游局指定的“双转案”试点任务。

成立“旅游警察大队” 力治非法拉客扰客顽疾

苏州市为推进公安旅游执法专职队伍建设，充分发挥公安执法优势打击旅游市场非法拉客扰客等行为。2017年7月，首先在市级层面成立由市公安局治安支队、市旅游综合执法支队成员参加的“苏州市旅游警察大队”，主动协调各警种开展常态化执法，组织、协调、指导全市旅游景区周边治安秩序管理工作，依法打击在旅游景区、旅游交通站点等侵害游客权益

的违法犯罪团伙，为推进全市全域旅游创造了良好的环境。苏州市还将在重点旅游景区和区成立旅游警察中队，逐步实现市、区两级旅游警察全覆盖。旅游警察成立以来，对拉客团、邪子林等重点景区周边的“黄牛”、“黑导”等采取“告知、警告、拘留”渐进累计式执法，已告知1000余人、警告150多人、行政拘留20多人，景区周边非法拉客扰客现象得到了明显遏制。

成立“旅游巡回法庭” 推进司法服务旅游消费

为依法稳妥处理旅游纠纷，维护社会经济秩序，促进旅游消费和谐，逐步建立健全旅游纠纷多元化的调处机制，苏州早期就在省内率先成立旅游巡回法庭，推进司法服务旅游消费、联动维护旅游者权益。

在苏州市旅游质量监督管理所（苏州市旅游执法支队）建立旅游纠纷联动调处工作室，成立苏州市姑苏区旅游纠纷巡回审判点，由区法院、旅游质监所分别指派法官、质监所工作人员开展日常工作，专门调处旅游纠纷，诉调对接可以更好地平行维护和保障广大游客和旅游企业的合法权益，同时还是宣传和实践依法治旅和依法兴旅的新载体。

保障旅游购物无忧 承诺“30日无理由退货”

苏州市旅游质监所通过与市工商部门多次协调会商，在今年“3·15”国际消费者权益日纪念大会上，10家旅游购物企业向社会公开承诺，售出商品30天内无理由退货。省、市两级旅游和工商部门还为10家企业颁发“30天无理由退货”铜牌。有关部门通过移动通信运营商将其承诺发送给给该团消费的团队游客，同时提醒游客索要购物发票。

当日下午，苏州市旅游质监所收到湖北游客刘女士的退货投诉，而她消费的企业就是承诺“30天无理由退货”的企业之一。苏州市旅游质监所立即与企业负责人以及刘女士此前所报的旅行社负责人联系，双方均确认商品不影响二次销售后，该企业第一时间为刘女士办理了退款，并通过网络先行支付。

“30天无理由退货”为打造苏州旅游购物市场新形象提供表率，迅速在全城形成示范效应，仅3月15日当天就收到近20家商户申请。旅游部门还对挂牌企业进行监管并实行动态管理，若企业不能兑现承诺，将面临摘牌、罚款和“黑名单”等处罚。

30日无理由退货制度的建立，不仅实现了让游客放心购无忧退，持续优化苏州市的旅游口碑，还促进了旅行社转变经营方式，将游客导向服务好、诚信好的旅游购物场所，从而大大减少了消费者的投诉，进一步提升苏州市旅游购物行业诚信经营、放心消费水平。

推行“属地监管机制” 推动姑苏区执法履职

苏州市姑苏区是全国唯一的历史文化名城保护示范区，又是苏州市“一日游”市场最为活跃的区域。但由于历史原因和行政体制等因素，在旅游行政管理方面，姑苏区一直缺乏相应的旅游执法权限，经常会被一些“看得见，管不着”的问题所困扰，城市管理水平很难得到提升。

《旅游法》实施以来，苏州市旅游质监所积极推动属地监管机制的建立，在市政府和姑苏区政府努力下，于今年4月经省法制办同意组建姑苏区行政综合执法机构，行使教育、宗教、工商、安全、旅游等方面的行政处罚权。8月20日，市旅游质监所积极配合市、区两级法制部门对20名姑苏区综合执法人员进行为期一个月的培训，使其尽快上岗履职。市旅游质监所还不断加强与姑苏区行政综合执法机构的沟通，主动开展业务指导，积极推动姑苏区行政综合执法机构履行监管职责。

不久前，姑苏区古城保护委员会在市旅游质监所的指导下，对辖区旅游执法权进行专题梳理，由姑苏区综合行政执法局承接72项旅游执法权。

用“电子行程单”条文 规范公开旅游市场行为

借助《苏州市旅游条例》修改契机，苏州市将团队电子行程单写入法律条文，通过电子行程单对旅游行业信息的采集和汇总，使旅游行业主管部门能够及时准确的游客投诉和旅游舆情传达渠道，实现对旅游市场中纳入体系的企业所有经营活动实现全流程监管；同时通过与旅游相关的公安、工商、卫生、城管等部门信息共享，实现协同执法管理，从而从管理层面有力推进旅游市场的规范化发展。

组织“姑苏一日游联盟” 实现行业自律自治

最近，苏州市根据《旅游法》第八条依法成立旅游行业组织，实现行业自律的要求，组建“姑苏一日游联盟”。通过行业协会自我管理，坚决杜绝一日游零负团费、收受回扣、强迫购物、增加自费项目等违规行为，从而降低一日游投诉，促进一日游服务品质稳步提升，提升一日游游客满意度。同时为实现对“姑苏一日游联盟”的有效监管，还引入第三方专业调查机构，对全市重点云林景区周边已加入联盟的一日游旅行社，开展“一日游”服务质量暗访行动，倒逼姑苏一日游联盟协会加强自律，从而进一步改善旅游市场秩序，提高来苏游客满意度，优化“苏式旅游”发展综合环境。

随着全域旅游时代的到来，苏州市将在前期取得成果的基础上，顺应全域旅游、强化全域监管，逐步实现旅游监管覆盖全部领域、全部区域，不断优化旅游市场环境，持续提升游客满意度，维护苏州旅游城市形象，为打造具有独特魅力的国际文化旅游胜地而不断努力。

吴中区旅游局组织景区票务系统现场交流学习会

9月5日下午，吴中区旅游局组织各4A级景区负责人参观已建成的5A级景区票务系统，大家现场交流学习，考察了雕花楼与陆巷古村两个景点。

5A级景区票务系统交流学习会由区旅游局促进科负责人现场讲解设备各项使用功能，主要参观雕花楼与陆巷古村两个景点的进出口闸机检票设备、自助售票机、景区电子信息发布屏、机房位置等级等。各4A级景区负责人亲身体会，广泛交流，根据景区（点）的实际情况，对今后即将开展的4A级景区票务系统工程提出自己的看法。

现场参观体验结束后，与会人员陆巷古村景区会议室召开座谈会，大家畅所欲言，纷纷表示要全力配合好4A级景区票务系统工程的实施。由于各景区（点）情况各异，在今后具体实施4A级景区票务系统工程时，需要量体裁衣，具体问题具体分析。如：光福景区属于全开放式景区，景区（点）结束营业后夜间需要断电断杆；绿光休闲农场大门入口是露天约，搭建票务系统设备需要加顶防雨等。

5A级景区票务系统工程已全部竣工投入使用，将实现三大功能：方便游客便捷入园、统一管理数据共享、实时反映景区安全承载量。4A级景区票务系统工程也将按计划逐步推进，提升景区信息化管理水平，增强游客旅游体验感。

苏州市旅游局参加北京国际商务及会奖旅游展

9月12日—13日，第十三届北京国际商务及会奖旅游展在北京国家会议中心开幕。

苏州市旅游局携手苏州工业园区经发委、园林局及太湖文旅局，精心组织二十余家单位北上参展。其中包括园林会奖条线的拙政园和留园；园会奖条线的苏州国际博览中心、金鸡湖国际会议中心等会展载体，洲际、凯悦、希尔顿、凯宾斯基、金鸡湖大酒店、W酒店、怡保湖世尊、通惠国际等品牌酒店，以及国家5A级景区金鸡湖景区、阳澄湖半岛国家旅游度假区等10余家单位；太湖会奖条线的太湖国际会议中心、太湖旅游服务有限公司、渔洋会展、万豪万丽酒店、香山国际大酒店等多家单位；还有苏州平流文化有限公司、苏州会奖旅游发展有限公司等。

不少苏州参展企业都已不是第一次参加IBTM China展会，前来助阵叙旧的老客户热情万分，而慕名前来的国内外买家更是络绎不绝。现场约30家单位共计接待买家1000多组，其中国际买家100余组。

苏州市会奖参展团队立足“约会苏州”品牌，向来宾全球的买家展示了苏州会奖资源，约会园林的古典雅致、约会湖畔的时尚大气、约会古城的精巧文艺，让不同层面、不同需求会奖采购商集中了解了苏州会奖旅游资源的最新变化，展示了苏州会奖的全新魅力。同时，



买家们对于苏州会奖政策的关注度也非常高。在现场的会奖新品推介会上，苏州成为全场话题环节，来自留园的纯英文推介，让在场的国际买家纷纷点赞；太湖板块的倾情推荐展示了苏州太湖的辽阔和包容、会奖资源的丰富和创新；工业园区代表的推介，则向世界彰显了苏州时尚活力的现代会奖魅力，既有高规格的办会办展能力，又有顶级的居住休闲购物体验。苏州作为会奖旅游目的地城市，将在买家心中留下更深度的印记。

苏州工业园区对网红旅游打卡地开展专项检查

近年来，“一日游”成为媒体关注的热点，其中各种低价游、购物游引发消费者不满和投诉。为进一步维护旅游者合法权益，促进旅游市场健康有序发展，苏州工业园区市场监督管理局对辖区“一日游”市场价格行为进行了专项检查，并以此“一日游”市场秩序综合整治为契机，将旅游购物场所价格行为监管工作纳入到日常的价格巡查工作中。

园区旅游尤其是“一日游”，具有全开放和环湖两个显著特点，尤以逛街购物为主要特

色。金鸡湖景区作为园区及苏州唯一一家免费的5A级景区，近年来成为很多影视剧的取景地，每年接待无数慕名而来的游客。金鸡湖景区周边的诚品生活区为大陆唯一一家诚品，已然成为很多文艺青年的时尚打卡圣地。而坐落在国家级旅游度假区阳澄湖半岛的阳澄湖半岛精品购物村，以其著名的欧洲购物村背景，恬静的小镇风格，以及各种大牌常有3-7折的吸引力，吸引时尚消费者趋之若鹜。

园区市场监督管理局就这两处网红地开展专

项检查，未发现商家有违法价格法及相关价格法规的行为。园区市场监督管理局对商家的促销及宣传行为开展现场指导，对如何处理消费者投诉、完善售后服务机制提出相关意见，助力园区市场价格的稳定。

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)