吴江旅游重诚信　游客旅游得实惠

吴江历史悠久，风光秀丽，旅游资源丰富。2000年，吴江跨入中国优秀旅游城市行列之后，这扇江苏的"南大门"更是张开双臂，敞开胸怀，揽纳八方来客。

"漫游吴江，快乐无限"

近年来，苏州市吴江区凭借着丰富的旅游资源优势、紧邻上海的交通区位优势，紧紧围绕打造"人文休闲发展高地"和"休闲度假旅游目的地"目标，以诚信旅游推进不断推动旅游发展：由景点旅游模式向全域旅游模式转变，较好地培育出了一大批古镇休闲、太湖生态、丝绸文化、美丽乡村等特色旅游品牌，工业旅游、乡村旅游方兴未艾，文化创意、研学旅游、对外贸等新业态层出不穷，使吴江旅游迈上高质量发展之路。

在发展中重视诚信引导

记者知道，吴江的退思园作为明清园林，个性鲜明，2000年作为苏州古典园林的扩展项目被列入世界文化遗产名录。

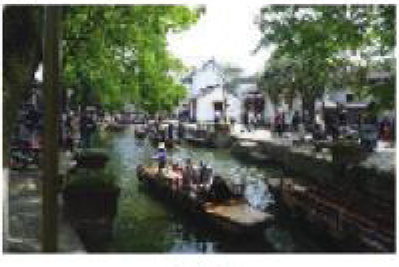
近年来，以退思园为核心的同里古镇吸引一批又一批国内外游客，"千年古镇"真正诠释了"世界同里"的含义。"走进来"还要"走出去"，现在同里不仅吸引了世界目光，更将其作为吴江旅游的一张名片，积极架起一座吴江与世界交流的桥梁。怎么保存好这张名片？诚信建设是其根本。功夫不负有心人，经过努力，同里古镇现在已是国家5A级旅游景区、全国文明镇、苏州市首批旅游标准化示范单位，以及首批城市综合服务标准化试点单位。2013年获得"最受网友欢迎的古城古镇"，2014年获评省旅游局公布为全省首家诚信旅游单位。多年来，同里景区坚持推行旅游诚信服务，加快建立质量诚信体系，公开服务质量承诺，游客满意度一直保持在90%以上。

位于吴江区的静思园景区2003年开园后，在区旅游局指导下，潜心推广苏州园林文化旅游，传承苏州园林精粹，注重保护生态，诚信服务游客。经过十数年，这座私家园林先后荣获国家评为"国家AAAA级旅游景区"、"国家文化产业示范基地"、"中国驰名商标"，屡获国家级荣誉。2016年4月，在江苏省公布的25家放心消费创建诚信品牌企业中，静思园景区成为苏州唯一一家进入省级放心消费的诚信单位。

吴江区旅游局同时非常关心旅行社的诚信建设工作。众所周知，现在旅行社之间竞争非常激烈，业务难度大，如何引导诚信经营尤其重要。在吴江区旅游局推动下，吴江旅行社诚信经营情况良好，2016年吴江国际旅行社有限公司获得省级诚信旅游企业十佳称号。

企业在诚信中构筑旅游高地

上级领导指导是重要的，但能否诚信经营关键在企业本身。苏州同里国际旅游开发有限公司总经理戴志刚告诉记者，同里古镇获评为省级诚信企业是同里旅游公司与镇里的城管、公安、文管、餐饮、服务等部门互相配合，共同努力获得的成果。


同里古镇

戴志刚说，我们采取的方法就是完善旅游设施，提升景区服务质量。比如，先后投入大量资金，建游客中心，横向和镇东三个游客服务中心，中心内配有、行李寄存、旅游咨询、医务室、旅游商店等功能，可以为游客提供人性化和便捷化服务。丰富旅游业态，满足游客休闲消费需求。值得一提的是，推出大型多媒体室内水乡情景演出《水墨同里·新珍珠塔传奇》，大大丰富了同里景区经营业态，并成为游客文化旅游消费的"新宠儿"。

深化诚信活动，提高从业人员文明素质。景区公开收费标准，对老年人、学生等特殊人群实行了票优惠政策，让游客明明白白消费。规范市场秩序，维护游客正当消费权益。由于工作做得好，这几年基本上没有出现古镇的投诉。强化安全工作，做到防患于未然。记者在同里期间，随机采访几位游客，都说同里秩序良好，环境舒适，是旅游的理想场所。

静思园是怎么获得省级放心消费诚信单位的呢？记者采访时了解到，他们通过责任到人、服务到家、工作到位，诚实守信，就是实实在在地获得了这个省级荣誉。值得一提的是静思园景区的厕所革命。他们明确提出，以厕所革命助力旅游建设，积极响应国家政策要求，根据国家旅游局《旅游厕所建设指南》标准，在满足使用面积、设备设施、功能分区等方面要求的基础上，着重加强对残疾人、老年人、婴幼儿等特殊人群的厕所设施规划以及人性化、特色化、协调融合的环境设计，打破人们对传统厕所的印象，美化厕所环境，高标准建设3A级厕所；景区内还为残疾人、老年人、婴幼儿等特殊人群建设的无障碍设施让人叫好。从而进一步提高景区服务水平和游客满意度。

记者了解到，吴江国际旅行社有限公司创建诚信企业的力度很大。吴江国旅成立时，旅行社竞争已经很激烈，再加上线旅游蓬勃发展的冲击，可以说雪上加霜。但是共产党员钱春华砥砺前行，带领大家就吴江所处的周边环境，分析利弊，找困难，找机遇，硬是闯出一片新天地来。那就是创新开拓立足以"吴江"为中心的自驾游新天地！

钱春华在自驾游联盟会上致词

记者在采访中还了解到，吴江国旅通过协调吴江丰富的旅游资源，串联起吴江的旅游企业，推出可操作性的旅游线路产品，做到以推销自驾游服务质量为主要内容的旅游年。他们以"诚信为本，服务至上，创新引领"为经营理念，以"依法诚信经营，共建和谐社会"为服务承诺，自始至终贯穿于实际工作之中，不断强化员工诚信意识，着力培养团队创新精神；严格执行新颁布的《旅行社管理条例》和相关政策规定，严格规范创新化经营。三年来，没有发生过一起投诉事件，和旅游中间商没有发生过一起经济纠纷。

他们创新服务，打出自驾游品牌，积极协调整合吴江的旅游资源，为游客推出了四季最佳旅游线路，常年游客不断，而且可根据游客需要调节配置新的景区景点内容。由于吴江国旅积极对接自驾游业务，带动自驾游迅速发展，钱春华也被选举成为长三角自驾游联盟副会长。吴江也自然成了自驾游基地，并促成"长三角自驾俱乐部联盟总部"永久落户吴江，成就了吴江国旅响当当的地标自驾游品牌。

面对市场的激烈竞争，钱春华信心百倍地告诉记者，只要恪守"金山有路诚为径，旅海无涯信作舟"的宗旨，全面提高旅行社服务新形象，就一定能在自驾游天地里不断出新，并结出丰硕的果实。

以点带面推动全区诚信建设

榜样的力量是无穷的。吴江区旅游局树立诚信典型企业的目的就是为了以点带面，推动全区诚信建设，使全区旅游企业营造形成讲诚信的氛围。现在，几个省级诚信企业的引领作用已经显现出来。吴江除了同里古镇还有黎里、震泽等古镇，现在，同里古镇景区的不少做法已经推向全区，比如同里古镇加快发展以民居客栈为特色的旅游住宿设施，并组织开展星级评定工作。其评定标准已被吴江区旅游局推广至全区其他古镇。

20多年来，吴江的旅行社数量剧增，目前已拥有31家一级法人旅行社和103家分公司、营业部。上世纪90年代，平均一家旅行社一年接待只有400人次，现在是四五十人次。旅游从业人员从最初的20多人增加到现在500多人。怎么管理？树立典型，以点带面，积极推广好的做法是关键。因此，全区旅行社服务质量不断提高，服务方式呈现多元化方向发展，线下旅行的私人定制更是成了新宠。

记者发现，吴江区推进旅游业发展从不之高质之路。他们立足自身优势潜心求索，从一次次探索、一次次尝试，积极探索转型升级之路，借势用势、借船出海。一方面不断挖掘旅游资源，充实景点内涵，提高景点品位，随着以同里、黎里、震泽等为代表的古镇旅游和环太湖自然旅游资源的开发利用发力，积极推动区内三大古镇联合申遗，并做好"旅游+"文章；另一方面大力推出"旅行管家"服务品牌，构建四级旅游服务体系，加快智慧旅游建设，积极完善交通、通信等旅游配套设施，优化城市环境和旅游服务，着力打造古镇旅游新高地、度假旅游新天地、乡村旅游新阵地。

游客在诚信建设中得到实惠

现在，吴江丰富的旅游业态和周到的服务质量吸引了众多的国内外游客纷至沓来。但是他们并不坐等游客上门，而是积极引导，让游客真切体会到，吴江的诚信建设确实能给游客带来实惠。

国庆前夕，记者应邀参加的吴江区旅游局、吴江国旅、吴江酒店集团联合组织的采风活动，就是其中的生动体现。因为参加的对象多是各地旅行社老总、自驾游负责人、新闻媒体，考察的又是吴江推出的面向游客的东太湖风光、古镇风情、丝绸文化、民俗民风，以及各种吴江美食，而且还在实践人家民，其积极效果是不言而喻的。其实，这样的活动在吴江是经常进行的。这两年最常用的就是"百客汇吴江"活动，也是吴江区旅游局精心创建的体验式网络营销品牌。自2013年至今，"百客汇吴江"已获得广泛关注和影响力。

据介绍，活动主要邀请食客、摄客、拍客、侠客、博客"百客"，结合网络旅游达人和传统媒体的力量宣传吴江旅游形象和品牌。这两年，全域旅游成为新趋势，"百客汇吴江"内涵正在发生了转变，当前已不再特意区分"百客"，而是面向那些粉丝量大、影响力强的自媒体达人，包括外国友人，并依据不同主题邀请特定人群参与。截至今年8月，活动共邀请来自全国各地的旅游达人15批计百余人次，产生数千条摄影作品，制作9集专题视频，近200多篇优秀的体验文章，并在各大网站和手机客户端流传，有关内容的总点击量已经超千万，品牌效应显著，现已成为吴江全域旅游创新营销的新名片。

吴江区旅游局相关负责人表示，百客汇吴江活动的开展，增进了人们对吴江旅游的关注与了解，更为潜在游客提供了出行指导和最佳攻略，使得吴江旅游更加深入人心，真正做到了为民、务实、便捷、优质，吸引更多的游客来吴江旅游，体验"漫游吴江，快乐无限"的旅游之美。

（陈鹏鑫　陈东兵）

游客乐游吴江景区

全国诚信维权单位
全国百强商场
昆山商厦
《诚信经营·借鉴篇》特约刊出