《苏州市旅游条例》明年3月1日起施行

——苏州“一日游”购物不得超一小时

10月25日，苏州市十六届人大常委会第十五次会议，二审通过《苏州市旅游条例》，在规范旅游购物方面作出了明确规定，苏州“一日游”购物不得超过一小时。

修订《苏州市旅游条例》（以下简称《条例》）是今年市人大常委会立法计划项目。修订后的条例共四十五条，在规范旅游购物方面作出明确规定，经省人大常委会批准后将于明年3月1日起施行。

原《苏州市旅游条例》于2005年制定，2006年1月1日起施行。《条例》实施10多年来，为规范全市旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进全市旅游行业的健康发展，提供重要的法律依据。今年6月举行的市十六届人大常委会第十二次会议对《苏州市旅游条例（修订草案）》进行首次审议。会后，《条例》修订草案经过三次集中修改，在市人大网站全程同步公示，向社会公开征求意见，通过调研、公开征求意见，市人大常委会共征集到524条意见和建议，采纳了339条，最终形成此次提交会议审议的《苏州市旅游条例（修订草案修改稿）》。

新修订的《条例》重点对规范“一日游”重新进行制度设计，通过“堵”“疏”结合加强监管。

在源头管控方面，《条例》第二十三条规定，旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立书面旅游合同，载明服务项目等基本事项；旅行社安排旅游者购物和增加旅游自费项目的，应当征得旅游者同意并在书面旅游合同中明确。条例第二十四条规定，订立包价旅游合同的，旅行社应当向旅游者提供旅游行程单；景区接待旅游团队时，应当核实旅行社提供的旅游行程单，对未提供旅游行程单的旅游团队，不得出售团队门票。

在规范旅游购物方面，《条例》第二十五条规定，旅行社组织安排在本市区域内的旅游者购物的，应当保证旅游者游览时间，组织旅游者在旅游购物场所的停留时间每天累计不得超过一小时，另有约定的除外。《条例》还完善旅游消费警示要求。第二十六条规定，旅游购物场所因违法行为被处罚的，由相关部门向社会公众发出旅游消费警示，期限为一年；旅行社将处于警示期内的旅游购物场所列入旅游行程的，应当在旅游行程单中标注旅游消费警示信息。

为进一步规范旅游经营行为，《条例》第二十八条规定，未取得旅行社业务经营许可的单位和个人，不得利用网络社交工具、行业组织、学会、车友会、驴友会、俱乐部等形式，从事旅游经营业务。未取得旅行社业务经营许可从事旅游经营业务的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，并处以一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处以违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处以二千元以上二万元以下罚款。

第八届中日韩旅游部长会议在苏召开

10月27日，第八届中日韩旅游部长会议在江苏省苏州市召开。国文化和旅游部部长雒树刚、韩国文化体育观光部长官都钟焕、日本国土交通大臣石井启一共同出席会议并发表主旨演讲。日韩驻华使节、中日韩三国合作秘书处代表、国内相关省市旅游部门负责人、中日韩旅游业界代表等300余人列席会议。

会议上，三国旅游部长围绕“旅游促进区域合作健康、稳定和可持续发展”主题，共同回顾、肯定了中日韩旅游交流与合作的发展历程与成果，展望了三国旅游合作发展的重点和总体方向，就三方共同关心的话题进行深入探讨并形成共识，发表《第八届中日韩旅游部长会议苏州宣言》，明确未来三国文化旅游合作的框架内容及目标方向。会议期间举行中韩、中日、韩日双边会谈，并配套举办了中日韩旅游业界研讨会、企业洽谈会等活动。

会后，三国部长考察苏州传统园林的魅力，在拙政园内欣赏文化韵味、庭土、山水，感受苏州园林之韵长青。三国旅游部长在江苏省和苏州市领导陪同下游览了闻名中外的世界文化遗产拙政园。三国旅游部长对各园景观与典故有着浓厚兴趣，一起品评欣赏，感受苏州旅游文化的精髓，并在拙政园内欣赏苏州特色园林艺术。

傍晚，三国旅游代表一同出席了苏州旅游推介会。会上，苏州市人民政府副市长杨知评介绍道，作为中国著名的国际特色旅游目的地，苏州每年都吸引大量来自欧美日韩等国的游客。同样，日本和韩国，也是苏州游客最喜爱的旅游目的地，这和三国旅游部门的大力推动密不可分。

古城、太湖、古镇、现代都市、文化特产，以及昆曲表演等苏州文化旅游资源全面精彩呈现，苏州市人民政府副市长杨知评推介会上致辞邀请嘉宾。

中日韩旅游部长会议创建于2006年，在三方的共同努力下，已在三国轮流主办七届，为加强和深化中日韩旅游交流与合作，促进三国民心相通发挥了积极作用。

江苏省委副书记、省长吴政隆，省委常委、苏州市委书记周乃翔，省政府副省长许昆林，省文化和旅游厅党组书记杨志纯，苏州市委副书记、市长李亚平等出席相关活动。

苏州旅游推介
蘇州観光プロモーション

苏州发布『一日游』旅行社监管公告

10月25日，苏州市旅游局为维护旅游市场秩序，保障游客的合法权益，促进全市旅游业持续健康发展，根据《旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》、《江苏省旅游条例》和《苏州国家历史文化名城保护条例》等法律法规相关要求，向全市从事“一日游”业务的旅行社企业及其相关从业人员发出公告与警示：

一、关于旅行社服务网点（营业部）设置

1.旅行社服务网点（营业部）有固定营业场所，该场所有独立产权或一年以上租赁合同，并与营业执照注册地址相符合。

2.旅行社服务网点（营业部）有营业执照、旅行社许可证和备案登记证明，并按要求悬挂。

3.旅行社服务网点（营业部）有统一规范的名称，符合“设立社全称＋营业部名称”的要求；外观整洁大方，标牌醒目，店招店牌设计符合《苏州国家历史文化名城保护条例》相关要求。

4.不得以“旅游集散中心”“游客计息中心”等名义设置旅游经营的场所。

5.不得未经批准在酒店大堂、停车场、报刊亭等场所设置服务网点。

二、关于旅游合同签订

1.旅游合同要载明《旅游法》58条、《旅行社条例》第28条要求的相关要素。

2.签订旅游合同要使用旅行社印章或旅行社合同专用印章，不得使用“数字”“服务网点”等形式印章，否则视为未签订旅游合同。

3.旅行社与游客签订旅游合同，要明确告知旅游行程安排等相关事项，如合同中约定有购物场所安排，应与游客签订补充协议，需载明安排旅游购物场所营业执照上的名称。

4.需真实标明游览景点和购物场所名称，不得用千年老街、拜古城河等、工业旅游示范点、珍珠、丝绸和示范等含糊宣传方式。？

5.不得在行程结束时以各种借口回收游客旅游合同，否则将对旅行社旅游合同进行全面清查。

6.拼团、转团要与游客书面告知，要审慎选择合作伙伴，合作伙伴旅游服务引发的不利责任由组团社承担。

7.旅行社服务网点（营业部）要建立完整的旅游团队档案，并按照《旅游法》的相关规定，定期汇总至总社存放，相关资料保存时间在2年以上。

三、关于旅游广告宣传

1.旅行社服务网点（营业部）不得以“园林直通车、游客集散中心、园林自由行、散客自由行”等名义进行虚假宣传，诱骗游客。

2.旅行社服务网点（营业部）工作人员不得以旅游“低价票、打折票、团购票”等名义向游客宣传招徕。

四、其他事项

1.严禁旅行社店外拉客、严禁雇佣“黄牛”拉客。旅行社要主动抵制“黄牛”，通过“黄牛”招徕的客人引发投诉，“黄牛”承担视为旅行社承担。

2.加强对导游等从业人员管理，加强员工教育管理，严禁导游厂堂游客、甩团、诱导或强迫购物。

3.要统一公布旅游24小时投诉应急电话，实行专人负责，并第一时间处理游客投诉，化解矛盾纠纷。不得设立虚假旅游投诉部门联系方式。

4.旅行社、导游及其工作人员不得收受旅游购物场所、旅游饭店、景区以“购物、进店消费、人头费、停车费”等名义支付的财物。

各旅行社及其相关从业人员要严格按照上述要求和相关旅游法律法规规范经营，否则将从严查处。

张家港市四举措强化旅游市场管理

今年以来，张家港市旅游局积极开展旅游服务质量和旅游市场秩序大检查，全面受理旅游投诉，主动探索旅游诉转变，创新开展旅游法律法规宣传，营造文明、有序、健康、安全的旅游消费环境。

严格旅游市场秩序监管。对照《旅游法》、《旅行社条例》等旅游法律法规和规章，紧扣旅游合同、服务质量、旅游安全、经营范围、旅游广告、旅游价格、公款旅游等九个方面，组织开展全市旅游服务质量、旅游市场秩序综合大检查，检查旅游企业及分支机构160余家，责令整改11家，行政指导30余家，对2家单位及有关责任人依法进行行政处罚。

全力化解旅游矛盾纠纷。全年游客通过各种渠道，投诉本市景区、酒店、旅行社共计39起，为游客挽回经济损失2.1868万元。

创新开展旅游法治宣传。在张家港日报旅游专版发布“以案说法”旅游警示，帮助游客提高对旅游服务的鉴别能力，倡导旅游企业守法经营、规范经营、提升服务质量。积极推广使用国家新版旅游合同示范文本，充分利用各种场合宣传时机，宣传旅游法律法规和规章，引导广大游客理性消费、依法维权。

营造文明诚信旅游氛围。在全市景区、旅行社、星级酒店等服务窗口以及100多个公共信息平台设置播放文明旅游公益广告、张贴文明标语；在旅游汽车、出租车等公共交通工具上，运用电子屏幕、车载电视、车身广告等，播放文明诚信旅游宣传片、微电影、公益广告，营造浓厚的文明旅游氛围。

太仓市旅游局对标找差距提升景区管理水平

日前，苏州市旅游局委托第三方公司暗访太仓市主要A级旅游景区后，指出太仓市旅游景区普遍存在着核心旅游吸引力发挥不够充分、旅游公共服务设施不够完善、旅游管理体制机制不够健全、游客逗留时间不长、旅游新业态的相关配套不够完备等问题。

太仓市旅游局高度重视，认为“对标找差”是解决旅游景区发展中的关键，要求各旅游景区认真落实整改措施，以旅游景区标准化建设为基础，坚持纵向比与横向比相结合，以发展成熟的A级旅游景区为“标杆”，深刻剖析与先进景区在发展及管理的理念、思路等方面的差距，全面查找在建设、经营、服务等各领域存在的问题，保质保量地完成整改所涉及的各项工作任务。

太仓市旅游局下一步将继续指导推进旅游景区提档升级，全面提高现有A级旅游景区管理水平和服务质量，构建旅游景区标准化体系，以游客满意度为重点，在推进和改善旅游景区管理水平的同时，主动对标找差距，提高吸引游客“游”和“留”的吸引力，助推全域旅游发展。

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）