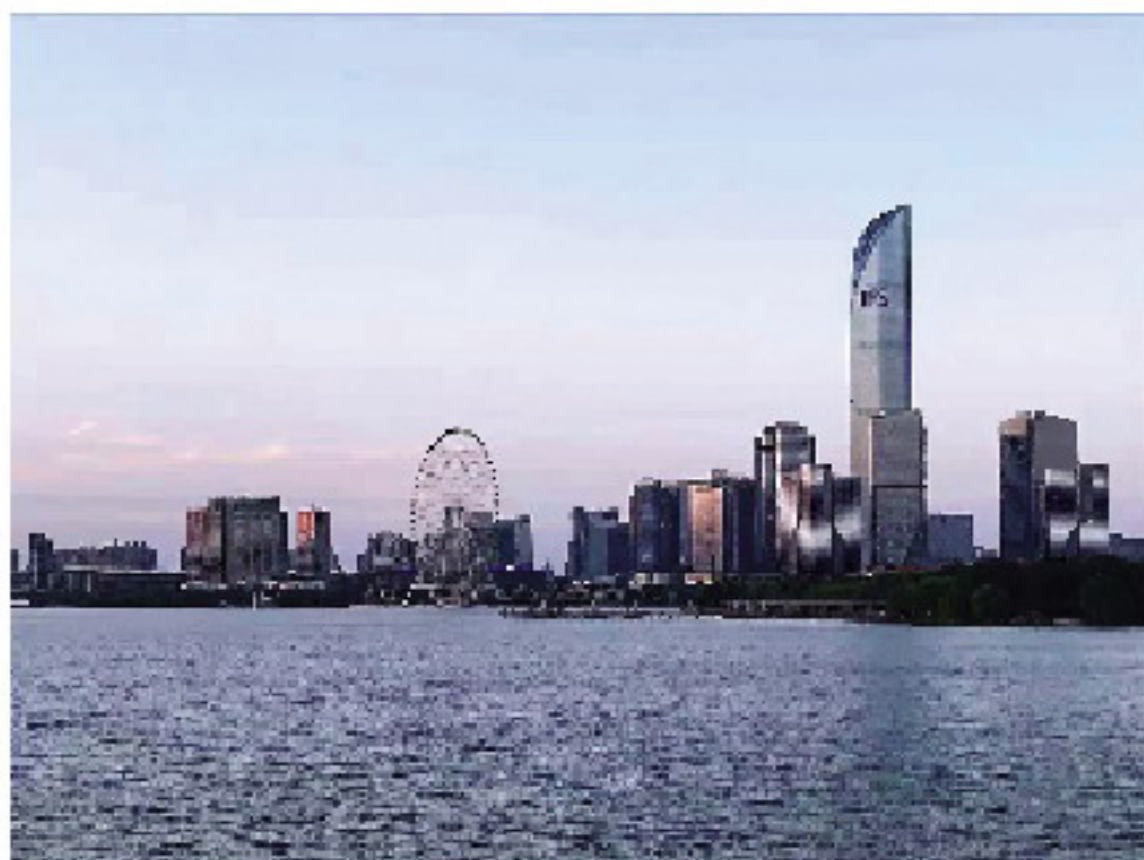


# 苏州旅游产品从“小而精”向“全而美”方向全力推进



40年来,中国旅游业实现了日新月异的迅猛发展,苏州也不例外,旅游从无到有、从有到多、从多到精、从精到全,旅游产品日益丰富,旅游服务显著提升,市场规模不断扩大……苏州从旅游资源大市大步迈向旅游产业强市,在世界旅游版图上,苏州这座古老的

“东方水城”正焕发青春。

近年来,苏州不断深化旅游业供给侧结构性改革,清晰呈现出一幅崭新的发展图景。苏州制定出台的《全域旅游发展三年行动计划(2018—2020)》,明确目标:全力打造“资源有机整合、产业深度融合、文旅携手共进、城

旅一体发展、古今中外交融、全民共建共享”的国家全域旅游示范区,建设成为具有独特魅力的国际文化旅游胜地。

去年12月初,在第二十一届“东方水城”中国苏州国际旅游节闭幕式上,“苏州好行美食专线”旅游巴士项目正式发布,首条线路为“古城新城双面绣”环线,途经中央公园、相门古城墙、观前街、诚品生活、文化博览中心等。游客可在100分钟的行程内“穿越”苏州2500多年的历史,一边品尝苏州美食,一边观赏古城美景。“苏州好行美食专线”是苏州旅游产品体系的又一“新面孔”。

随着丰富的旅游产品体系逐渐建立,苏州从以古典园林为主的“小而精”格局,逐步发展成为江南水乡古镇、现代商务会展等多点开花的“全而美”的全域旅游新格局。不少来苏游客的脚步不再局限于古城内的几处古典园林,而是走向了姑苏城外的水乡、古镇、湖畔。

“高新区没有园林,但有25公里的太湖岸线和49座青山。”苏州高新区旅游局局长曹峰介绍,得益于这一独特优势,近年来,高新区瞄准“全国一流生态旅游目的地”目标,积极推动“旅游+交通”“旅游+工业”“旅游+农业”“旅游+体育”等多业融合,全力打造“畅游山水间,畅享高新区”品牌形象。

萃真济中医药健康旅游基地是少有的“旅游+中医药”融合发展的工业旅游示范点,致力于打造中医药健康旅游品牌。走进基地,浓浓的药草味扑面而来,基地内除了医生和病人,还有不少参观、学习、买药的游客。萃真济是苏州当地的老字号中医药品牌,一次

偶然的机会,高新区旅游局的工作人员发现其与旅游有很多结合点,双方一拍即合,设计推出了一系列中医药旅游产品。其中,“小小中医师”中医药传统文化体验课堂备受中小学研学团队的欢迎。工作人员曹峰介绍,该活动免费开放,小朋友们可以在这里“学中医,识百草”“摸个脉,抓些药”,还可以亲手为爸爸妈妈配制一份养生花茶。

在吴江,当地以东部的古镇休闲旅游、西部的京太湖生态度假旅游、南部的丝绸商贸旅游“三大片区”建设为重点,推动实现区域旅游发展全覆盖。吴江区旅游局长张燕以丝绸文化为例,丝绸商贸旅游片区包括盛泽、震泽、桃源、平望等乡镇,主打丝绸商贸、生态农业、乡村民宿等旅游业态,致力于打造“乡村旅游+丝绸研学”旅游品牌。去年,盛泽丝绸文化风情小镇成为江苏省首批13家旅游风情小镇创建单位之一。

40年来,苏州旅游从少数人的消费,发展成为人民群众的寻常生活,并担负起满足人民美好生活需要的历史使命。“敦之同质的商务酒店,游客更愿意住在充满地方人文特色的精品酒店和民宿中;敦之在博物馆里单向地看展品读文字,游客更希望在活化的历史建筑中亲身参与体验;敦之在封闭的景区中观赏美景,游客更喜欢在开放的城市空间中感受异地风情……”苏州市文化广电和旅游局党委书记、副局长朱国强说,针对这些变化,苏州不仅需要传统的旅游业范畴内推陈出新、开发新品,更需要在城市层面的供给侧结构性改革中破题前行,以更丰富的旅游产品和更多元的业态满足游客需求。

## 苏州工业园区全域旅游咨询服务获「最佳」

旅游咨询服务体系是园区全域旅游的服务窗口,40个咨询服务机构遍及园区全域,让每一位游客能够获得最快捷的信息和最贴心的服务,感受到来自整个城市的热情欢迎。近日,在2018年度苏州市优秀旅游咨询服务机构评选中,金鸡湖景区游客中心、苏州国际会议中心游客中心荣获“2018年度苏州市最佳旅游咨询服务机构”称号,且总分得分获全市第一、第二。此外,金鸡湖大酒店、苏州汇英人才酒店、苏州悦景国际大酒店旅游咨询点获“2018年度苏州市优秀旅游咨询服务机构”称号。

金鸡湖景区游客中心建筑面积虽不大,但每个游客中心建筑造型流畅优美、设施配备先进,室内布置也很温馨,充分契合园区“年轻、时尚、国际化”的气质,服务和功能强大,主要包括:发布实时客流信息,提供景区、园区、苏州市旅游资讯介绍,提供区域交通信息、游览推荐线路、住宿咨询和其他便民咨询;处理游客投诉并进行回访;征询游客建议和游客满意度;提供各种租借服务,如雨伞、拐杖、童车、轮椅、自行车卡、旅游书籍、充电宝等;提供小件物品寄存服务、失物招领服务;提供政府名片及邮政快递和纪念戳服务;提供旅游纪念品售卖;提供公用电话服务,室内免费WiFi;提供皮外伤应急处理等简单的医疗救护服务;提供复印、打印、传真等商务服务;提供景区全景数字沙盘讲解服务。在团队精心设计之下,看似琐碎繁杂的服务和功能呈现给游客的是满满的爱与贴心关怀。自2013年第一个游客中心建成至2018年四游客中心正式投入使用,景区四个主入口游客中心配备齐全,累计服务市民游客约14万人次。

国际会议中心游客中心创新引入管家式服务模式,所有迎宾大使统一接受美式管家培训,可满足游客在购物期间的大部分需求,主要包括:提供代客泊车、免费购物服务;免费提供婴儿推车、宠物推车、冬季暖手宝毛毯;打造充满艺术气息的贵宾休息空间;提供礼品包装、商品快递服务;配备大量雨伞在购物村内随取随用,雨天更是配备雨伞并保护起游客的“战利品”;此外,根据游客及活动在购物村内灵活设置移动服务站“迎宾驿站”配备迎宾大使现场服务,免除游客后顾之忧……

近年来,园区以创建全域旅游示范区为抓手,各部门通力合作,持续提升城市公共服务设施,实现游客、市民共建共享。除旅游咨询服务外,在“厕所革命”、“智慧停车”、“标识标牌”等方面均取得了亮眼成绩。

## 昆山全域旅游进入“村时代”

昆山全域旅游已经进入“村时代”,以锦溪镇祝家角村为例,这个充满传奇历史的临水村庄,因为乡村书屋、木船小作坊、乡村精品民宿及农耕主题的人文旅游村落等旅游元素的介入而让中外游客充满了惊喜。

昆山的“水、田、文、村”是其独特的资源,他们坚持留住“乡愁、乡音、乡貌”,唤醒乡村的田园野趣,彰显文化底蕴,努力把沉睡资源转化为发展资本和发展优势,涌现了很多代表性的范例,如同庄三林浜村以江苏省级特色田园综合体建设为契机,推动村庄环境提升和乡村民宿发展;锦溪镇戴村的一大批知名民宿相继建成开业;张浦镇尚湖明月村作为江南好田景区的核心区和启动区,旅游功能项目正加快建设;锦溪镇农耕休闲区,在乡野自然景观基础上,融合传统农耕文化与现代休闲体验,保留原有村落的大部分肌理,为游客提供心灵回归感。

昆山各乡村纷纷推出精品乡村旅游线路,如瓜果采摘、农事体验、田园观光、美食品鉴、休闲体育、研学旅行等,农、文、旅、体、商跨界融合,形成“周周有活动,月月有看点,季季有主题”的乡村文化旅游氛围。据统计,昆山现有古镇和乡村民宿400余家,各类休闲农庄、农家乐等乡村旅游区(点)30多处,已经形成了不同层次、不同风格、不同品牌的“乡景”集群。

为避免旅游同质化,昆山乡村旅游倾力保留乡村的原有风貌,致力于营造农耕、乡音、美市的乡村生态圈,打造“新乡土生活”样本,力争走出一条有别于传统乡村旅游产业和经营的新路。“乡村+祠堂”是周庄锦村富民的示范引领项目,以“尊重、利用、还原”为理念,对村内空余民居进行改造,恢复原有历史文化点,打造四季田园风光,导入旅游差异化项目产品,建设旅游服



务综合体,自2016年开业以来,吸引了大批旅游者。

如果说一个个乡村旅游点是昆山全域旅游的支点,那么巴城杏花艺境主题公园、白莲湖郊野公园、环明镜荡自行车赛道等十大综合体项目,包括六大水乡旅游圈和11个乡村旅游试点村,则使得乡村旅游串珠成链,绘成了昆山全域旅游全景图。

## 美丽吴中扎实推进全域旅游发展

近年来,吴中旅游立足全区“一核一轴一带”发展布局,紧抓苏州创建“国家全域旅游示范区”机遇,实施全域旅游发展战略,以优化提升“生态文旅带”为抓手,串联优势资源,做好产业加法,积极推动吴中全域旅游发展。

吴中区充分发挥本地生态、文化、物产等资源优势,深入推进“旅游+”多业融合发展,增加全域旅游产品供给,并推动资源向产业经济红利转化。

入选江苏省首批旅游风情小镇创建单位的西山文旅风情小镇正着力打造溪谷禅修度假区、健康疗养生活区、都市生态休闲区、田园生活体验区、乡创产业功能区等“五大区域板块”,现在又新增了正道书院、又一舍、国福里等民宿及其他新业态,东山镇充分挖掘本地特色资源,开发的乡村旅游项目“园香斋”市场反响较好,穹窿山风景区深入挖掘孙家文化,开发兵营主题孙家文化园,并配套孙家书房、孙家宴、孙家茶等业态,成为寓教于乐、放松休闲的一站式旅游综合体。

去年国庆节前夕,国家相关部门首次向社会公布15条“十一黄金周体育旅游精品线路”名单,苏州吴中环太湖旅游环线代表江苏省入选。吴中区能够获此殊荣,得益于不只是吴中太湖的美景,还有日益完善的公共服务。吴中区将在180余公里太湖岸线布点36个驿站和若干驿站,构建由太湖旅游小镇模式的一级驿站、依托民宿客栈等载体的二级驿站和标识驿站式的三级驿站有机组合的太湖驿站体系。

此外,吴中区还积极建立完善的旅游交通标识系统,并开展与“苏州好行”的合作,在旅游旺季,开通由苏州火车站至光福、东山、金庭等地的“好行直通车”,持续推进旅游厕所革命,提升旅游便民惠民实效,探索推进“智慧旅游”建设,运营“A级景区WiFi覆盖”工程,已累计为近千万人次游客提供了时长约500万小时的免费上网服务。该项目还获评“2016年度江苏省‘互联网+’智慧旅游示范项目”。

此外,吴中区还将美食养生、生态乡村、民风民俗等元素充分挖掘并有效融合,推出碧螺春品鉴吴中、吴地文化体验之旅、太湖水上栈道“穿越”之旅等旅游线路,并举办了太湖开禧节、中国藏书羊肉美食节、木渎古镇梦幻灯光节、穹窿山新春登高祈福节、碧螺春茶文化节等旅游节庆活动,为吴中全域旅游增添了人气,提升了知名度。

“想游客所想,急游客所急”,吴中区高度重视旅游综合服务质量提升,为督促景区形成品质化、长效化管理,吴中区旅游局挂钩重点景区指导整改,组织第三方开展景区暗访、通报,及时有效处置管理及服务方面的问题,并探索实施景区品质化管理考核机制,并着力完善以游客评价为主要依据的旅游诚信体系建设,多管齐下保障游客的人身及财产安全。

(本版由本刊记者陈鹤鑫 陈东兵采写组稿)