

“堵疏结合” 公开透明 加强监管 让《苏州市旅游条例》成为消费者权益的保护神



陈国珍 苏州市人大常委会法工委副主任

3月28日,苏州市人大常委会举行新闻发布会,发布新修订的《苏州市旅游条例》(以下简称《条例》)。《条例》共45条,在旅游规划与促进、旅游基础设施与公共服务、旅游安全监管等方面作出了明确规定。

与时俱进突出全域旅游发展

随着全域旅游发展态势日益明显,苏州是国际国内重要旅游目的地,也是长三角地区唯一的世界遗产城市,发展全域旅游成为苏州的必然选择。《条例》第三条规定,苏州全域旅游应当遵循社会效益、经济效益、生态效益相统一的原则,突出历史文化名城、江南水乡古镇、古村古巷特色,推进旅游产业国际化、品质化、智慧化,提升具有独特魅力的文化休闲旅游魅力和国际化旅游目的地的“一方水土一方风情”旅游形象,提升苏州全域旅游品牌。

完善制度攻克旅游顽疾顽症

导游不守信、行程缩水等问题是旅游市场存在的顽疾顽症,严重影响了苏州旅游城市形象。为此,《条例》对导游市场乱象进行了专项整治,通过“疏堵”相结合进行监管。一是压实主体责任,《条例》第二十三条规定,旅行社应当依法组织旅游活动,应当与游客签订书面旅游合同,载明服务项目等主要内容。旅行社应当将游客的姓名和旅游目的地、行程、费用等有关事项在中国旅游合同中明确。二是第二十四条规定,旅行社应当按照合同约定提供服务,不得擅自变更行程。三是第二十五条规定,旅行社应当建立导游管理制度,不得诱导、强迫、诱骗或者变相强迫导游进行购物或者增加另行付费旅游项目。

苏州市人大常委会法工委副主任陈国珍表示,通过全面

的、规范化的旅游合同的要素,对旅游者和相关方面要求,来体现对旅游者的保护。

互联网+ 推动智慧旅游服务

为适应互联网+的发展和多样化、个性化的旅游需求,建设智慧旅游,线上线下导览,在线预订,信息推送和公共服务于一体的智慧旅游平台。提升导游队伍,《条例》第十九条规定,旅游行政管理部门应当建设旅游公共服务网络平台(苏州旅游总入口),提供本市旅游信息数据库,线上导览,信息推送,消费警示和投诉处理等旅游公共服务,以及旅游产品和服务的推介;市旅游行政管理部门应当通过智慧旅游服务,开展旅游评价,开展旅游质量,开展旅游质量监管,对通过旅游公共服务网络平台提供旅游产品和服务的信息进行监管;旅游产品质量等级评价,政府应当定期组织旅游企业和游客评价等级评价在旅游公共服务网络平台上公布,接受旅游者评价和社会公众监督;鼓励旅游经营者通过旅游公共服务网络平台提供旅游产品和服务。

《条例》提出要进一步推进旅游电子行程单制度,让整个行程和责任公开、透明、便于监管把控,压实旅行社责任和义务。

苏州市文化广电和旅游局局长李斌表示,《条例》的出台旨在加强依法监管,提升城市形象,规范市场主体,丰富产品供给,规范市场秩序等方面,提供法律支撑和根本保障。



李斌 苏州市文化广电和旅游局副局长

明晰权责依法保障文明出行

为打击旅游活动中欺瞒、强制消费行为,保障旅游者合法权益,《条例》第二十六条规定,旅游者有自主选择旅游产品和服务的权利,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为,禁止在景区及旅游场所等公共场所实施强迫购物、强买、强卖、强迫购物等方式强迫旅游者消费。《条例》第二十六条第二款规定,《条例》第二十七条规定,“旅游者在旅游活动中应当遵守社会公德和法律法规,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境,遵守旅游文明行为规范,服从景区管理。”《条例》第二十九条第二款规定,旅游行政管理部门应当将不文明行为记录信息通报旅游者本人,对情节严重,影响恶劣



新闻发布会现场

的不文明行为,可以记入公安、海关、边防、交通运输、征信机构和有关部门失信旅游行为记录。《条例》第四十一至四十二条规定,景区向旅游者提供服务的旅游团队由旅行社组织,由旅游行政管理部门按照《旅行社条例》的规定进行处罚;《条例》第四十二至四十三条规定,在景区及旅游场所等公共场所实施强迫购物、强买、强卖、强迫购物等方式强迫旅游者消费的,由公安机关予以警告或者一百元以上五百元以下罚款;《条例》第四十三至四十四条规定,旅行社违反规定擅自从事旅游经营业务的,由旅游行政管理部门责令改正,没收违法所得,并处一万元以上十万元以下罚款;违法所得十万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;对负有责任人员,处二十万元以上五十万元以下罚款。其他上位法已有处罚规定的,《条例》中不再重复规定。

苏州市文化广电和旅游局副局长李斌表示,在全市范围内开展旅游市场秩序整治工作,全面规范市场秩序。《条例》实施后,如果消费者有相关举报信息,将第一时间处理。

市旅游行政管理部门表示,将认真落实《条例》,进一步加强对旅游市场秩序管理,特别是旅游合同的管理。在3月15日,将推出旅行社和导游的一日旅游合同。



李斌 苏州市文化广电和旅游局副局长

2019 苏州国际旅游展 3月8日开幕

记者获悉,今年的苏州国际旅游展将于3月8日至10日在苏州国际博览中心(B1-C1)馆举行。本届展会以“品牌推介,多维体验”为主题,展示面积约四万平方米,现场共有300余家旅游企业参展。展览内容涵盖了“住、行、游、购、娱”等旅游要素,为业界呈现了国际旅游展“一站式”新业态。

本届苏州国际旅游展是由苏州市旅发委联合主办,苏州旅游产业集团有限公司承办,苏州市文化广电和旅游局、苏州工业园区管委会(文体旅游局)、江苏省旅游发展大会指导支持单位。展会采用“政府支持、市场运作、专业办展”的市场化运作模式,将吸引四大特色主题展览,为业界呈现了苏州国际旅游展新业态。

此外,在旅游与研学、文化、医疗养生等主题融合,满足了不同客群的需求。同时,还举办了“上海春秋旅游,苏州文化之旅”主题活动,华东地区著名景区、苏州、常州、无锡、南通、泰州、盐城、扬州、淮安、宿迁等,都将为市民提供高品质出游线路和旅游产品,帮助市民合理消费。

本届旅游展还将举办多项活动,包括中国旅游日、观鸟嘉年华等主题活动,以及“中国旅游日”主题活动。同时,还将举办“中国旅游日”主题活动,包括“中国旅游日”主题活动,包括“中国旅游日”主题活动,包括“中国旅游日”主题活动。此外,还将举办“中国旅游日”主题活动,包括“中国旅游日”主题活动,包括“中国旅游日”主题活动。

《苏州市旅游条例》为姑苏古城旅游市场整治提供法律保障

新修订的《苏州市旅游条例》(以下简称《条例》)的施行,将为姑苏古城旅游市场整治工作提供强有力的法律保障。这是姑苏区教育和文化体育局3月1日发布的消息。

近年来,随着古城旅游的发展,“非法一日游”等问题成为姑苏古城旅游市场秩序混乱的源头,且已形成一条完整的利益链,涉及旅行社门店、旅行社、导游和景区等环节。在“非法一日游”利益链中,旅行社充当了“组织者”角色,导游充当了“推销员”角色,景区则充当了“利益链”角色。《条例》施行后,将依法严厉打击“非法一日游”问题,同时,还将依法严厉打击“非法一日游”问题,同时,还将依法严厉打击“非法一日游”问题。

(本报苏州记者陈国珍 通讯员吴巧娟)