昆山商厦　一流风采献温馨

苏州市文化市场执法机构全面落实防疫工作

连日来，新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动着全国人民的心，苏州市各级文化市场综合执法机构紧急行动起来，坚守市场监管和疫情防控第一线，将疫情防控工作作为当前最重要的政治任务和大项应急任务突出出来，成立了新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控专班，全面落实各项工作任务。

一是周密抓组织。成立了新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控专班，制定文化和旅游市场新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控实施方案，建立文化和旅游市场疫情联防联控机制。

二是迅速抓落实。对上级关于春节期间文化和旅游市场相关要求进行传达，并及时督导各类景区、旅行社、演出单位、文化经营等场所不打折扣从严落实。

三是主动抓指导。加强各文化和旅游经营场所疫情防控指导，利用微信、短信、QQ等途径，联合各类文化和旅游协会组织，加强当前疫情形势变化提示，引导企业强化社会责任、安全意识。密切关注疫情变化和上级要求，注重对消费者的提醒，并主动做好各项防护应对准备。

四是精准抓实情。对全市歌舞娱乐场所、游戏游艺场所、互联网上网服务场所、演艺演出场所、电影场所、出版经营场所等人员相对密集场所经营情况进行摸底统计。目前，全市人员密集文化经营场所2980家，已全部响应各级政府和文化主管部门要求，自行暂停营业。

五是严格抓督查。全市文化市场综合执法机构会同文化行政主管部门、公安等部门，对各类要求暂时停止营业场所进行现场检查，督促及时关停。截止目前，全市文化执法机构联合其他部门共出动372人次，检查各类场所692家次。

六是热情抓服务。1月23日以来，旅游投诉部门全时在线、全时值班，接处因新型肺炎病毒疫情引发的退团投诉近500起，正在按照投诉顺序，依据国家相关规定开展退款工作。

目前，苏州各景区、文博场馆、旅游站均已关闭。

各影院、网吧、娱乐场所等人员密集场所均已关闭。

执法人员在对市场的检查中，发现一家尚在营业的游艺娱乐场所，场所内没有消费者，在执法人员现场传达上级要求后，经营者立即主动暂停经营。

（金星　天马）

苏州市文广旅局发出通知：

旅行社80%质保金可暂退

2月7日，苏州市文化广电和旅游局发出《关于暂退旅行社部分旅游服务质量保证金支持旅行社应对经营困难的通知》，从即日起到2020年3月5日，苏州市所有已依法缴纳保证金、领取旅行社业务经营许可证的旅行社可以提出暂退保证金的申请，暂退标准为现有缴纳数额的80%。

据统计，目前全市共有各类旅行社478家，其中经营出境旅游业务的旅行社60家。市文广旅局相关负责人表示，为了疫情防控的需要，文化和旅游部在1月24日发出紧急通知，要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及"机票＋酒店"旅游产品。广大旅行社目前普遍处于暂无经营收入，忙于处理退订、延期等业务，还要承担员工工资、经营场所租金等成本支出的状况。因此，暂退部分旅游服务质量保证金给旅行社，支持其应对目前的经营困难。

根据上述通知，苏州市区范围内的旅行社向苏州市文化广电和旅游局所属苏州市文化市场综合执法支队提出暂退保证金的申请，吴江区、张家港市、常熟市、太仓市、昆山市辖区内的旅行社向所在地文化和旅游行政主管部门提出申请，旅行社可以在市文广旅局的官方网站和微信公众号等平台查询申请所需材料、具体业务联系人等详细信息，并下载《旅游服务质量保证金取款申请书》等材料。

通知同时明确，接受暂退保证金的各旅行社应在2022年2月5日前将本次暂退的保证金如数交还。

《中华人民共和国旅游法》第三十一条明确，旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。根据现行的《旅行社条例》，旅行社应当在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的账户并存入质量保证金，或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社，应当存入质量保证金20万元；经营出境旅游业务的旅行社，应当增存质量保证金120万元。

（陈鹤鑫　陈东兵）

苏州市构筑市县(区)两级执法机构文旅市场防疫检查

苏州市、县（区）两级文化市场综合执法机构组织执法人员全面出动，对全市文化市场进行防疫检查，逐一走访各歌舞娱乐场所、游戏游艺场所、网吧、演出场所、电影院、出版物经营场所等文化市场经营场所，宣传疫情防控形势，要求业主按照市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组相关通告要求，暂停营业行为。

市文化市场综合执法支队按照局党委统一部署，全员（大队全体执法人员全员上阵）、全区域（覆盖城区与乡镇并重）、全时（坚持24小时值班巡查）上岗；及时查收率100%及时处置率100%，做到当日回复。仅1月24日以来，共现场督察、受处举报145家（件），没有出现再次投诉现象；明确专人负责，做到从接到派单到有效查处各个环节形成工作闭环。

太仓市文体广旅局主要领导、分管领导带队，开展文体旅监管领域疫情防控工作检查，抽查了市区、浏河镇、璜泾镇和沙溪镇区域内的相关文化市场经营场所，未发现擅自营业现象。

相城区文体和旅游局成立新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组，并设立现场督察组、综合协调组、文字材料组，明确应急情况处置原则、办法及保障措施。据统计，全区4家A级景区、8个其他景区暂停对外开放，22家旅行社（含分支机构）全部暂停经营，取消境内旅行团298个、6411人，取消境外旅行团56个、436人。游艺娱乐场所暂停营业40家，歌舞娱乐场所暂停营业90家，互联网上网服务营业场所暂停营业141家，演出场所暂停营业1家。

高新区文体旅游局向高新区文化、体育、旅游行业近200家单位发了疫情防控告知书。

吴中区文化体育和旅游局针对春节过后，各单位复工产生的人员流动情况加剧问题，设立了8个疫情防控督导巡查组，加强督导巡查，以高效的执行力为全区健康安全提供有力的保障。

春节后，苏州市、县（区）两级继续对全市各文化市场经营场所开展疫情防控检查工作，加强与各相关部门的协调配合，健全完善联动机制，构筑疫情防控文旅防线，营造平安稳定的文旅环境。

（陈鹤鑫　陈东兵）

新冠肺炎期间各旅行社旅责险保费可减免

为防止新型冠状病毒疫情的扩散，苏州市各旅行社在关键时刻展现企业社会责任，积极响应政府号召，及时暂停了国内外旅游业务，整个行业承受了巨大的损失。

为帮助旅行社行业共渡难关，"苏式统保"旅责险项目和旅责险统保示范项目近日分别发布了保费减免方案。

金诚国际保险经纪公司与承保公司——太平洋财险苏州分公司协商后，决定方案如下（项目1和2两者选一）：

凡2020年1月24日前投保出单2020年旅行社责任保险的旅行社，按照文化和旅游部停止团队旅游业务和恢复团队旅游业务的通知时间，减免业务暂停期间保费（包括基本险和附加险保费）。可按日减免保费，减免天数以文化和旅游部下发通知恢复团队旅游业务日期进行计算；即：文化和旅游部下发通知2月22日恢复团队旅游业务，则减免30天保费；5月1日恢复团队旅游业务，则减免98天保费）。减免保费将在续保2021年旅责险时直接扣减。

凡1月24日前投保出单2020年旅行社责任保险的旅行社，按照文化和旅游部停止团队旅游业务和恢复团队旅游业务的通知时间，在已保保单到期后免费延长业务暂停期间保期（包括基本险和附加险）。可按日免费延长保期，延长天数以文化和旅游部下发通知恢复团队旅游业务日期进行计算；即：文化和旅游部下发通知2月22日恢复团队旅游业务，则延长30天保期；5月1日恢复团队旅游业务，则延长98天保期）。

如旅行社不再经营，可随时联系保险经纪工作人员申请退保或咨询，退保时以经营许可证注销日期为准，计算退还保费。

关于应对新型冠状病毒肺炎疫情，在政府出台相关扶持政策、救助方案后，将结合相关保险条款，告知各旅行社进一步的扶持政策。

旅责险统保示范项目保险经纪人——江泰保险经纪和共保体（人保财险、太保财险、平安财险、太平财险、国寿财险、大地财险）共同决定：凡1月24日前投保出单2020年旅行社责任保险统保示范项目的旅行社，按照文化和旅游部停止团队旅游业务和恢复团队旅游业务的通知时间，减免业务暂停期间保费。

（金星）

勇于创新，提振精神，争做旅游行业先锋

苏州文化国际旅行社有限公司董事长　曲雄伟

优胜劣汰永远是社会发展的不可改变的铁律，旅行社的发展也是在不断优胜劣汰中向前发展的。

我们坚信，此次新冠疫情过后，一定会优胜劣汰一部分旅游企业，优秀者胜出，弱势者出局，并产生一部分创新型的企业模式。

大家回忆一下，2003年那场非典过后，催生了互联网的大发展，成就了OTA的诞生和快速发展。这次疫情过后，我们同样可以预言：现代旅行社一定会催生出线上B2C（终端客户）交易形式，在互联网到物联网等科技发展趋势下，"足不出户可以得天下"的市场模式，迎和5G时代者潮来，"万物互联、极速时代"是完全相吻合的，智能化与智能化、消费者与智能化产品的互联，必将是今后发展的大趋势。高信息化、大数据化、共享智能化、无核都经济化，将对当前通用的B2B、S2B（中介商）经营形式带来致命的冲击，如果这种形式还能够存续的话，也只能起到商贸和优化中间商的连接作用（体现服务），但这种连接今后发展是完全需要人工的智能的（机器人）来完成的。

我们苏州文化国际旅行社走到今天是因为我们公司是一个有思想的旅行社，有远的前瞻性、创造性和执行性。2015年，我们公司创建特通同业旅游（B2B平台），经过大家努力，除了助力于公司的高速发展外，为规范部门的经营行为，执行现行法律、法规，在去年的"全国百日旅游市场治理整顿中"，我们坚守了底线，是一家没有被旅游主管部门处罚的合法合规的旅行社，从经营效益和遵纪守法两个角度上讲，事实已经说明了问题。现在我们下大力气、下大本钱，不遗余力的推广自己的"掌游微旅行"（B2C平台）就是要丢去思念，勇于创新，超前预见！从战略意义上讲，就是为了让大家在疫情过后有一个崭新的营销模式，建立自己的B2C的二级分销体系，并把它不断的扩大（努力发展自己的下线，并引导下线再发展下线，不断循环永远二级分销……），为迎接疫情过后第一波大的旅游市场开启的自由行、自驾游产品、碎片化旅游产品、旅游＋文创产品等，在疫情中，我们已经通过生产营救的方式创研文创产品来维持队伍，提前练兵，打下分销铺的基础，并建立了自己的子分销体系；通过系统自带合伙人体系，为自己的门店经营和预测渠道，锁定目标客户，培养客户对自己品牌的忠诚度，用服务占领客户心智，把以前我们没有联上维护的老客户通过现在的服务联系起来，然后通过他们来发展新客户，建立服务关系，通过二级分销体系不断裂变形成强大的C端网络营销体系来完成公司的战略转型，直接形成"特通在线"（B2B平台）和"掌游微旅行"（B2C平台）双向通道行模式来实现公司的快速发展。

只有这样，通过每一个人的努力，"人人为我，我为人人，人人参与，人人得利"，我们文化国旅才能形成强大的凝聚力，资源方才能依附你、愿意与你合作，才能形成完整的产业链，我们文旅人才能得到文旅领域，自家的、大踏步地走在同业的前面！

我一直坚信："我们一定不会被同业打倒，但如果不努力的话将会被时代所淘汰"，"坐山观虎，待宰渔利"的思想是要不得的，每个人都要知道"皮之不存，毛将焉附"的道理。疫情不可怕，可怕的是空无预防，坐等观望，停止不前，坐着等死的不求进取的态度。疫情是双刃剑，是致命的关系，失去了让它失去，我们今后还会把它补回来，要得到的一定要机不可失的得到，让我们在旅游行业的"紧急刹车中"，静下心来，认真思考，提出问题，整理思想，提振精神，蓄势待发！

最后，我想引用毛泽东主席的一句话："停止的论点，悲观的论点，无所作为的论点都是错误的……"，请大家认真思考并付诸于行动，人人争做旅游行业的先锋！