苏州市文广旅系统为市民端出抗疫情文化大餐

新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作开展以来，苏州市文广旅系统充分利用网络平台，为市民、观众提供丰富多彩的网上图书数借资源和网络文博展览展示。

苏州图书馆根据读者借阅图书下降的实际情况，出台了调整还书相关政策，还依托现有的23个外购数据库、17个自建数据库、7个试用数据库，让读者足不出户就能尽享全套数字资源系统看书、读报、听书。

市公共文化中心推出了"甲子年苏州桃花坞年画网上迎春展"，在微信公众号和网站上展示馆藏"迎春贺"桃花坞年画珍品，还在网上推出70节苏州艺术慕课、19个虚拟展览、10节"美术馆里的美术课"、38个线上讲座等具有自主知识的苏州优秀公共文化项目。

苏州博物馆依托国家文物局展示平台，实景再现馆内16个展厅的虚拟场景和基本陈列，用中英文双语向观众讲解语音导览，并通过苏博官微发布了"画屏：传统与未来""须静观止——清代苏州画家的收藏"两个特展。

苏州碑刻博物馆利用虚拟展示技术，通过官微发布二维码，观众扫描二维码就可以线上游览苏州文庙和大成殿全景。在社会教育方面，碑刻品牌活动"指于方寸间"国学阅读推广与园区图书馆合作开展微信线上阅读分享。

苏州戏曲博物馆通过微信、微博等线上平台，推出了"盛世元音——中国昆曲文化展"。苏州丝绸博物馆依托苏州市文广旅局官微、苏州丝绸博物馆官网，展示馆藏精品服饰，开放"丝府——时尚艺术展""经纬寻华——百年府亚回眸展"全景导览，并于线上推出《京绣织造技艺》《丝织宋锦》《苏州织造——丝绸》和《湖绣》4部纪录片。苏州市文物保护管理所依托醉翁文保单位三维数字化采集项目积累，加紧开发制作了苏州文物网上看系统。

苏州市文旅系统艺术家战"疫"第一时间积极行动，通过戏曲、曲艺、音乐、美术、书法等艺术样式，创作了作品近300件，其中很多优秀作品都在省文旅厅、市文广旅局官网以及"学习强国"（中宣部、苏州平台）、《苏州新闻》等多层网络媒体传播、推广。

（金星）

苏州工业旅游企业在抗击病毒疫情中奋力前行

记者从苏州市文旅局资源开发处了解到，苏州市工业旅游企业坚决贯彻党中央、国务院和各级党委、政府抗击病毒疫情的决策部署，严格执行省、市文化旅游部门具体要求，以实际行动加入到抗击疫情这场没有硝烟的战争之中，为打赢疫情防控阻击战尽心竭力、奋力前行。

主动积极应对疫情。苏州工业旅游企业涵盖丝绸、纺织、茶叶、服装、珍珠、食品、机械、家具、制造、医药、电梯、橱柜等多种门类，面广量大覆盖性强，用工人员多。为打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，按照文化旅游部门的要求，关闭游客接待窗口；取消春节各类聚会活动；科学安排职工休假；对已预订的团队和游客及时做好退订手续，防止疫情扩散。春节期间，全市工业旅游企业劝退大小旅游团队1500多个，60000多人，从源头上予以管控。

承担社会责任，传递人间大爱。苏州吴江鼎盛丝绸有限公司捐赠善款200000元，用于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控；吴江太湖雪丝绸企业免费提供1万份员工营养菜，由自行生鲜公司负责销售和分拣配送，所有收入捐赠武汉灾区；苏州高新区苏扇园丝绸博物馆向武汉市区普洛斯捐赠善款5万；吴中洞庭山水厂助力抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作，捐助7200瓶洞庭山天然泉水、1440桶洞庭山江南面泉高海天然泉水和21台饮水机，价值12万元；常熟波司登股份公司关心企业内的湖北籍和全体职工，所有湖北籍职工年后可不用按时返回工作岗位，在家进行弹性办公。

站稳抗击一线，加班加点确保安全底线。在全力打赢疫情防控阻击战中，十大苏州公司事业部苏州市定点救治医院生活区生活工作，确保救人消毒安全效果。工业旅游企业中积极用设计建工时间，并新出集团旗下酒店作为隔离场所，将园区内酒店作为全部的用于救治和人员和密切接触人员隔离场所，积极将酒店用作外地返苏人员的观察隔离场所。全市40家工业旅游企业着力保护自身员工安全的同时，还积极参与当地疫情防控网格化管理和宣传引导等各项工作。

（陈鹤鑫　陈东兵）

战疫情，抗新冠——坚守文旅投诉处理第一线

新冠肺炎疫情发生以来，旅游受阻，游客投诉激增，苏州市文旅局旅游投诉部门第一时间投入到疫情防控阻击战中，为寒冷的春节期间出游的广大游客保驾护航。

市旅游投诉部门立即制定应急预案，做好旅游投诉受理工作。一是畅通投诉受理渠道，保障游客的诉求可以第一时间得到回应；二是及时宣传解读各项相关政策和意见，并在各个平台公布；三是积极协调旅游企业和游客做好解释，确保旅游企业及游客损失的最小化；四是创新互联网+的旅游投诉新模式。旅游投诉部门充分利用现代化高科技手段，通过网上视频办案，有效提高了游客和旅游企业处理的及时性。

疫情就是命令，防控就是责任。市旅游投诉部门全体工作人员主动请缨，保障整个春节期间的旅游投诉处理任务。仅仅除夕夜1月24日到2月2日的10天中，就收到旅游投诉728件，及时按结率实现100%。

除夕当天，从各个渠道的退订咨询如潮水般涌来，几乎每5分钟就会收到新增的投诉工单。旅游投诉部门的值班人员忙得连年夜饭都顾不上吃，仅除夕一天的诉求量就达到了247件。

新年初一，市旅游投诉部门了解到了同程旅游分管投诉的副总，告知目前有关政策，要求主动对接游客，特别是合同双方文案需求暂停服务，并于1月26日出台特殊手段退订政策，同程旅游积极主动拿出2亿补偿金，第一时间化解游客诉求，同时也降低了同程旅游的投诉量。

不忘初心，牢记使命。必须落实到底很难之处在每一个人的实际行动中。大年初一傍晚，天空下着大雨，有一家来自湖北的游客，因为籍贯原因被所住酒店拒绝，在多次尝试联系酒店后都被告知"客满已满"。无奈中，带着孩子老人一且寒冷交加，加之自己的籍贯很有可能会被隔离，在万般无奈之下拨打了苏州旅游投诉热线求助。为了能让这一家湖北游客在苏州能够度过春节，市旅游投诉部门立即积极联系主管部门和酒店，并帮助他们找到协调酒店。游客发自肺腑地说："现在我们一家都会带着感谢去苏州旅游，因是文明旅游带我们选择了来到苏州，感恩感谢"。

（金星　文右）

苏州景区景点企业众志成城抗击疫情

苏州各景区景点企业认真贯彻省、市文化和旅游部门有关抗击疫情的具体实施和具体要求，以实际行动坚定打赢的勇气与信心，自觉树立以人为本，优化配置，联防联控，宣传引导和爱心传递，始终不忘初心协力奋战在打赢疫情阻击战的第一线。

守护"命运共同体"。景区景点企业没有盯着眼前旅游旺季节的经济利益，而是把人民生命安全为目标，主动劝阻游客下车入园、无条件退改预订门票。劝退2000多个、10多万人次的旅游团队。同时全面停止景区内餐饮、住宿预订；景区景点图书及开放式景区内的居民，主动配合防疫防控。从而保证了苏州53个A级景区、59个星级乡村旅游点、40个工业旅游点和36个其他未景区等220多个景区景点内无游客聚集。

守护"责任共同体"。景区景点企业主要领导亲自部署，分工落实，及时建立值班制度，重点防控、宣传文案、后勤保障等组织，制订强化各项防控措施，实行24小时巡逻值查，应急力量全天候待命。周庄、同里古镇以及金鸡湖景区、虞山尚湖景区、天平山、山塘街等景区，第一时间将区域内经营性文旅项目、区内经营商户等公众场所予以关闭，并实施现代化技术，开展防控排查。4A级以上景区使用监控、全景、VR、航拍、语音导览等现代科技手段，为广大居民及游客带来线上景区魅力。做到服务不中断，爱心永在线。乡村旅游景区针对出入口多和居民共生的情况，加强与属地街道、镇、村通力合作，实行网格化监管。

守望"心手共同体"。景区景点利用监控系统、广播系统、应急系统、广告平台等大力宣传疫情防控知识和主要事项。部分有订民宿的游客给予充分理解和支持，主动取消疫情期间预订，还将押金退于下次订金。游客入住，为民宿经营主人信心。乡村旅游以及民宿业主也展现了大爱至上的豪情，吴中区东西山乡村民宿业主全文主动推广"隔离的是疫情，不能隔住人情"的热情善心，隔离入住的武汉客人自觉隔离14天，每天测量体温，提供食宿保障，送去关心、互相帮助，共抗疫情。

（陈鹤鑫　陈东兵）

迎接抗击新冠肺炎疫情胜利，满足即将到来的井喷式出游需求，苏州龙旅即将奉献的旅游大餐敬请期待和预订！！
苏州龙旅（[illegible]）报名地址：苏州喜凤纺停车场南吴商会馆6楼607 咨询电话：国内65229826、出境86881364
太仓沙溪镇东市街96号（[illegible]）电话53213877 [illegible] 4月[illegible]
[illegible]
[illegible] 13日[illegible] 12580元/人 [illegible] 1月20日[illegible] 600元[illegible]
[illegible] 22580元/位 [illegible]
[illegible] 10日 2980元 [illegible] 4月8日[illegible]
[illegible] 10日 3280元/位 [illegible]
[illegible] 13日 3980元/人 [illegible] 4月8日[illegible] 30人[illegible]
[illegible] 2480元 [illegible] 10日 [illegible] 4月[illegible] 30人[illegible]
[illegible] 13日 3980元 [illegible] 4月[illegible]
[illegible] 11日游 2980元/人 [illegible] 4月[illegible]
[illegible] 11日游 2980元 [illegible] 4月上旬[illegible]
[illegible] 6日游 1980元 [illegible] 4月[illegible]
[illegible] 7日游 1580元 [illegible] 4月7、14、21日3班
[illegible] 198元 [illegible] 350 [illegible] 4月7日[illegible]
[illegible] 4月7日[illegible]