

3·15 旅游服务满意度问卷调查结果出炉

多数游客出行旅游经历比较满意

在旅行社、景区与游客这一消费关系中，服务是他们之间垒起的坚实而厚重的基础。唯有优质服务、高水准的旅游公共体系，才能让游客快乐出发满意而归。3月18日，本报《游山玩水》工作室进行了一次“315旅游服务满意度”问卷调查，通过报纸调查问卷的形式了解了市民对旅行社、景区的满意度以及大家比较关心的旅游问题。

在过去的两周中，近百人参与了本次“315旅游服务满意度”问卷调查。参与调查的人以25~55岁的居多，占45.36%，55岁以上的占32.69%。

旅游重品质

自费项目多遭吐槽

通过对问卷的统计，笔者发现65%的被调查者选择通过报纸广告了解旅游信息，其次是旅行社和网络。年轻的市民更喜欢自驾游和自由行，而老年朋友喜欢跟团旅游。游客在旅途中最为注重的四大服务问题分别为线路质量、景点安排、餐饮服务和导游服务。多数人希望旅行社能优化路线品质，设计更好合理的行程。在本次问卷调查中，约10%受访者表示，曾在旅途中遇到过不公平待遇，旅游投诉内容的九大选项中，居首的是“自费项目繁多”，占20.16%；其次，“餐饮质量差”，这种情况让15.16%的受访者不满；而旅行社擅自改变行程行为，也让13.16%的人有苦难言。

旅游法净化旅游环境

消费者维权意识增强

在此次问卷中，68%的被调查者认为旅

游法的实施能有效规范旅游行业的服务标准。剩下的人认为能改进，但效果有限。笔者留意到，在遭遇不愉快经历后，选择向旅游局、消协、媒体、旅游组织者等机构组织投诉的游客占到了80%，从这一结果不难看出，随着《消费者权益保护法》的出台和施行，游客的维权意识正在逐渐增强。但同时，投诉后，处理结果显示为“合理解决”和“解决了，但不满意”的，分别占72.8%和14.7%；但仍有3%的受调者表示，由于投诉手续太繁琐，在遇到不愉快经历后，会选择“不了了之”。在此，我们提醒，当游客在旅途中遇到不公正待遇和不愉快经历时，还是应尽早向相关单位进行投诉，合理维护自己的权益。

老牌旅行社信任度高

景区各项服务有待改进

同时，从问卷调查中笔者留意到，虽然目前宁波旅行社遍地开花，但部分品质较好的老牌旅行社比如飞扬、中国国旅、浙仓海外、中青旅、天天商旅依旧受到了多数游客的信任，被认为是综合服务满意度高的旅行社。

而对景点景区服务满意度上，过半调查者认为景区的游览秩序混乱，对卫生状况、景区的商品购物不是很满意，对景区的安全保障措施感到担忧。同时也希望景区能在治安管理、购物环境监督、服务形象、工作人员素质等方面进行改善。

完美旅程需要景区旅行社共同努力

“您参加过的旅行线路中，哪些线路的品质较好？”在这一问题中，约85%的消费

者不约而同地把票投给了常规线路。北京线、海南线、九寨线、日韩线、中国港澳线，这些有着多年市场经验的经典线路，受到了最多游客的青睐。

从调查问卷中，我们不难看出，对于游客来说，出门在外，都希望收获一份好心情，在旅游途中遇到各种问题的确会影响游客的心情。想要改变旅游行业一些不良的现状，一是要靠政府相关部门出台有力的管理制度，二是要靠每一个旅行社完成自身建设。而消费者在选择旅行社时也应该特别注意，应该尽量选择一些规模大、口碑好的旅行社出行，以此来保证自身合法权益。

旅游调查问卷幸运读者名单出炉

本报根据读者的答题情况，综合考虑性别、年龄层，以及不同的投票方式，最终筛选出幸运读者10名，得奖的读者请尽快到海曙区灵桥路768号宁波日报报业集团一楼东南商报广告部领取奖品，奖品为2张天宫庄园桑果节的门票。领奖时间：4月1日—4月4日，每天上午9:00—11:30，下午2:00—5:30。逾期不领者视为自动放弃。

现将获奖者名单公布如下：

张霆煜 刘春晓 贺亚定 方敏华
徐 华 王萍萍 周晓东 龚 静
孙玲玲 王巧艳/文

2014年穹窿山风景区旅游新产品推介会

暨孙武文化园开园发布会在宁波举行

3月27日，“2014年穹窿山风景区旅游新产品推介会暨孙武文化园开园发布会”在宁波阳光豪生大酒店举行。本次发布会详细介绍了穹窿山风景区的景点概况、旅游配套，展示了穹窿山风景区的旅游建设成果和未来展望。此外，景区重资打造的新景点孙武文化园也将于五一隆重亮相。

孙武文化园位于穹窿山三茅峰下的仓坞和茅蓬坞境内，总面积36.7公顷，总投资约5亿元，整个文化园由游客中心、圣湖景观区、兵学朝圣区三大区域构成，是一个集兵法解读、文化体验、史迹探寻、休闲养生等功能为一体的兵法文化主题园区，是全国唯一的军事科技体验乐园。

今年，穹窿山风景区在建成国家5A级景区的基础上，提出了创建省级旅游度假区的新战略，其中重点打造的三个方向：第一是优越的自然生态环境；第二是特色精品度假酒店，现在已有孙武书院、望湖园山顶别墅、御湖山庄精品酒店等，今后3—5年还将陆续建成国航飞行员养生中心、风情小镇、城市创意田园、分时度假特色酒店、山坞森林风情酒店等一大批项目；第三是高雅环境、小资情调和温馨舒适、大众需求，也就是阳春白雪和下里巴人兼适合的游购消费场所，比如森林里的星巴克、亲水平台上的茶酒吧，苗圃中的窄巷，等等。会议最后，苏州穹窿山景区与宁波中国青年旅行社、杭州集散中心有限公司成功签订了团队合作协议。

王巧艳/文

关注“宁波最旅游”微信号 赢取横店双人二日游

春暖花开，踏春正当时，“宁波最旅游”邀您分享赢大奖。即日起五天内，只要读者关注“宁波最旅游”微信号，打开历史信息，查询送横店双人二日游活动链接，分享活动至朋友圈并截图发至“宁波最旅游”，就有机会获得由中国国旅宁波分公司提供的价值1200元的横店双人二日游，共2名。



樱为爱情 4月6日 一日游(自驾)

太湖鼋头渚景区（樱花满湖）+梅园（荣氏故居）

99元/人 自驾咨询热线：55228829

备注：一日游、两日游为活动价格含首道门票，不含餐与住宿。
孩子1.2米以下免费，身高超出1.2米自理或按照成人结算；
用餐与住宿可代为预定。

600元/人



千舟竞渡万篙如林 湛湖又迎会船盛况

自驾部落联合发班限 20 车 一年一度溱湖会船节

4月6-7日 三日游(自驾)

150元/人

太湖鼋头渚景区（樱花满湖）+梅园荣氏故居
+梅兰芳故居 + 淮安龙舟会船节（溱湖湿地）

协和旅游

协和国际旅行社
许可证号L-SH-290



87050292
87050296
87050297

报名地址

宁波市碶闸街58号
都市仁和中心
3层3-15室
(药行街口,天一广场
教堂斜对面)

质量监督电话：18967805962

大型包船 畅游长江八省 饱览三峡全景13日游

●不是每一部著作都可以齐名史记 ●不是每一件瓷器都可以争艳青花 ●不是每一方山水都可以比肩长江 ●不是每一趟包船都可以媲美协和

百年修得同船渡,协和国旅以包船专业素养,为您营造美好旅途 赠送游轮全部用餐 增加三趟包船名额 4月6日-25日,5月10日

轮船雄伟大气,全船中央空调,每个房间都有独立卫生间,热水淋浴,卫星电视

感谢广大游客信任,上半年所有包船即将满员,现增加
三趟包船名额,继续以惊爆低价酬宾,本周内报名有效

998
挤干价格水分 卓越品质护航

新疆 喀纳斯 内蒙古 宁夏 敦煌 旅游专列14天

仅开2班 5月20日-6月3日 真正纵横西北

新疆 乌木齐 天山天池 吐鲁番 葡萄沟 坎儿井 高昌古城 喀纳斯 丝绸之路

敦煌 鸣沙山 玉门关 宁夏 银川 中卫 沙坡头 西夏王陵 内蒙古 阿拉善通湖草原

“不到新疆,不知中国之美;不到喀纳斯,不知新疆之美”。喀纳斯是新疆

最美的精华,这趟专列一直开到北京,轻松欣赏喀纳斯绝世美景

含 大型旅游专列全程卧铺;宾馆住宿;旅游车费;导游;赠送旅游中的全部用餐

3580

东北与内蒙古 大型旅游专列12日游

仅开2班 6月3日-16日 真正东北全景

长春 沈阳 哈尔滨 太阳岛 松花江 钦化 长白山 天池

海拉尔 呼伦湖 旗县 呼伦贝尔 大草原 呼伦湖 中俄边境

含 大型旅游专列 全程卧铺;宾馆住宿;

旅游车费;导游;赠送旅游中的全部用餐

2980

桂林漓江 668
特快火车六日游

桂林北海 968
火车9日游

桂林北海 火车10日游

南宁德天 1268

西藏高原旅游专家 前藏后藏全景12日

特价仅剩3班 4月13日-27日 西藏花开 特价机票

2980

张家界 韶山 凤凰古城 1198

火车敬老六日游

100

本趟报名

双卧十二日游

含 张家界韶山凤凰古城

1880

北京欢迎您

特快火车 六日游

游话经典景区:

天安门广场 毛主席纪念堂 国家大剧院

国家博物馆 纪念碑 人民大会堂 故宫 什刹海

后海 颐和园

天坛公园 中华世纪坛 中央电视台 哈达岭长城

十三陵 奥林匹克公园 乌巢 水立方

王府井大街 东华门夜市

往返火车票(卧铺单程加180);当地空调旅游汽车;

用餐:正规酒店住宿两人标准间;全部门票;导游

758

四川九寨沟 1298
火车敬老8日游

四川全景 1998
火车敬老11日

九寨沟 车尼沟 峨眉山

乐山 都江堰 青城山