

# 发展品质旅游 共创美好生活

## 市旅发委启动宁波品质旅游满意度评价活动

全域旅游时代如何提升游客获得感和满意度，让更多人享受诚信、品质、时尚的美好旅游生活，在5月19日——中国旅游日到来之际，宁波市旅游发展委员会联合宁波晚报共同发起宁波市民品质旅游满意度评价活动。游客是品质旅游的直接检验者，对品质旅游有着最直观的体验和要求。我们希望通过此次评价活动，了解宁波旅游市场的第一手线报，从而促使旅游企业优化产品、升级服务，为广大市民和游客提供更优质的产品和服务，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。

感谢您花费3-5分钟的时间认真完成此份满意度评价！活动结束后，我们将在有效问卷中抽取一、二、三等奖和若干参与奖，中奖名单将于6月12日公布。

感谢以下单位为本次活动提供奖品赞助：

**一等奖 20名** 奖品：李家坑漂流门票2张(价值356元) (本奖品由浙江飞扬旅游集团股份有限公司提供)

**二等奖 30名** 奖品：三江夜游船票2张(价值256元) (本奖品由宁波汉雅三江旅游发展有限公司提供)

**三等奖 70名** 奖品：天宫庄园门票2张(价值100元) (本奖品由天宫庄园景区提供)

**参与奖 100名** 奖品：宁波旅游纪念杯1个



### 英雄帖

在举办宁波品质旅游满意度评价活动的同时，我们将面向全市征集若干名市民代表，邀请你们与宁波的旅游企业、专家、媒体面对面交流，共同参与“品质引领旅游未来”——2018宁波全域品质旅游论坛。这将是一场跨界思想的大碰撞，一次对品质旅游的新定义，你们的真知灼见将影响着宁波旅游业未来的走向。

如果您热爱旅游，不管您是普通游客，还是旅游从业者，或者是资深旅游玩家，只要您对品质旅游有话说，愿意为宁波的品质旅游发展建言献策，都可以来报名。一旦入选，我们会第一时间以电话和短信的方式通知您。

**报名方式：**

- 1、电话报名：宁波晚报旅游工作室 **87682556**
- 2、微信报名：关注宁波旅游官方微信或宁波晚报官方微信，后台留言“市民旅游代表+姓名+联系方式”。

### 除了特别标注以外，所有题型均为单选题

- 1、您的性别：A.男 B.女
- 2、您的年龄：A.14岁以下 B.15-24岁 C.25-44岁 D.45-64岁 E.65岁及以上
- 3、您的职业：
  - A.学生
  - B.企业管理者及职员
  - C.自由职业或个体经营户
  - D.政府部门或事业单位人员
  - E.离退休人员
  - F.其他
- 4、您获取旅游信息的途径
  - A.微博、微信朋友圈
  - B.旅游网站
  - C.报纸杂志
  - D.电视台、户外广告等
  - E.朋友推荐
  - F.其他
- 5、选择国内游或者出境游时，您倾向于以下哪种出行方式
  - A.跟团游(含购物点)
  - B.纯玩跟团游(不含购物点)
  - C.半自由行
  - D.自由行(通过旅行社预定“机+酒”等)
  - E.自助游
  - F.定制游
  - G.其他

### 宁波旅行社品质服务满意度

- 1、影响您选择旅行社的因素是(可多选)
  - A.旅行社品牌
  - B.旅游线路设计
  - C.旅游产品质量
  - D.服务质量
  - E.价格
  - F.消费者口碑
  - G.其他
- 2、您在出游中最关注的服务要素是：
  - A.住宿餐饮
  - B.交通工具
  - C.导游服务
  - D.购物娱乐
  - E.景点安排
  - F.其他
- 3、您对哪种类型的旅游产品更青睐：
  - A.价廉物美常规团
  - B.价高质优纯玩团
  - C.小众化特色团
  - D.私人定制团
  - E.管家式服务高品质团
- 4、您对旅行社咨询或业务人员的服务评价：
  - A.态度热情，熟悉旅游产品，专业性强
  - B.态度较好，能够解答各类咨询和服务需求
  - C.态度一般，专业性欠佳，不够熟悉本企业旅游产品
  - D.态度恶劣，或有推销质价不符或搭售产品的嫌疑
- 5、您对旅行社宣传的评价：
  - A.宣传吸引人，与实际情况吻合
  - B.宣传吸引人，但与实际情况有出入
  - C.宣传一般，但符合实际情况
  - D.宣传一般，且与实际情况不吻合
- 6、您认为大多数的宁波导游服务质量如何？
  - A.非常满意，讲解专业，服务热情，旅途过程中相处十分愉快
  - B.满意，操作较规范，旅途过程中能基本满足需求
  - C.讲解和服务一般，没出现较大问题
  - D.不满意，没有很好的服务态度，有擅自更改行程或有变相诱导购物或增加另行付费行为
- 7、在旅游途中，宁波导游或领队有否告知并提示要尊重旅游目的地的民俗习惯、文化习俗、宗教禁忌做到言行举止要文明有礼？
  - A.有
  - B.没有
  - C.没注意
- 8、您对旅行社安排的住宿的评价：
  - A.好
  - B.较好
  - C.一般
  - D.差
- 9、您对旅行社安排的餐饮的评价：
  - A.好
  - B.较好
  - C.一般
  - D.差
- 10、您对旅行社安排的交通工具的评价：
  - A.好
  - B.较好
  - C.一般
  - D.差
- 11、您认为旅游线路的设计与安排如何？
  - A.很好，产品设计创新，行程有特色
  - B.还好，产品设计合理，劳逸结合
  - C.一般，安排老套，景点内容有点单调
  - D.差，景区无趣，浪费钱
- 12、您对旅游活动中的购物点的态度是：
  - A.喜欢，可以买到特产和纪念品
  - B.无所谓，购物点可有可无

- 13、您在旅游过程中提出的合理要求有被满足吗？
  - A.能
  - B.基本能
  - C.一般
  - D.不能
- 14、对于旅游过程中引起的不满，您一般会怎么解决？
  - A.忍一忍，多一事不如一事
  - B.向旅行社提出投诉或要求索赔
  - C.向旅游行政主管部门投诉
  - D.通过媒体曝光，再不去这家旅行社或告知身边亲友
- 15、如果您曾经有过投诉经历，您认为旅行社处理投诉的态度如何？
  - A.态度认真，处理及时，能够主动承担旅行社的责任
  - B.态度较好，能基本协商成功，但处理时间较长
  - C.能拖则拖，不积极主动处理投诉
  - D.态度恶劣，不予理睬，认为是游客无理取闹
- 16、您认为目前旅行社还存在哪些方面的问题和不足?(可多选)
  - A.旅游产品设计缺乏新意，同质化严重
  - B.导游或业务人员的素质及专业性有待提高
  - C.签订合同不规范，或旅游告知不够详实
  - D.提供的吃、住、行标准与约定的不符
  - E.低价产品、尾单产品太多，质量无法保证
  - F.企业诚信和服务意识不强
  - G.没有售后服务或售后服务不够人性化
  - H.其他(请列明)
- 17、您对旅行社和导游领队品质服务提升还有哪些意见和建议?(可另附纸写)

### 宁波旅游饭店品质服务满意度

- 1、您会选择哪种住宿环境？
  - A.星级酒店
  - B.经济连锁酒店
  - C.特色民宿客栈
  - D.主题酒店
  - E.其他
- 2、您能接受的酒店的价格？
  - A.200-400
  - B.400-600
  - C.600-800
  - D.1000以上
- 3、您希望入住的酒店带给您什么样的感受？
  - A.干净卫生，安全舒适
  - B.浪漫温馨，满足个性需求
  - C.高档，有文化品味和特色
  - D.豪华，体现身份地位
- 4、您入住的酒店客房及其他服务价目是否公开？是否有清晰有效的公共导向标识并在醒目位置公示监督电话？是否有禁烟标志、文明用餐等文明旅游告知？
  - A.有
  - B.没有
  - C.没注意
- 5、您对入住酒店工作人员的服务水平的评价
  - A.热情友好，彬彬有礼，主动提供个性化服务
  - B.服务规范，文明礼貌，能基本满足住客服务需求
  - C.态度一般，服务不够规范，无微笑问候
  - D.服务态度随意，入住体验差
- 6、您对酒店客房品质的评价
  - A.设施齐全、豪华高档，用品有特色
  - B.整洁舒适，物品设施基本齐全，使用方便
  - C.干净卫生，无异味
  - D.物品设施不齐全或有损坏，房间有异味
- 7、您对酒店餐饮品质的评价
  - A.环境好，菜品种类丰富，口感不错
  - B.环境一般，菜品和口感还行
  - C.环境差，不合口味
  - D.质价不符，性价比差
- 8、您对入住酒店处理投诉方式的评价
  - A.及时妥善处理客人的投诉，令人满意

- B.听取客人意见上报给上级领导，最后不了了之
- C.推卸责任，激化矛盾
- 9、您对入住酒店个性化服务的评价
  - A.提供针对性的个性化服务，超出预期
  - B.有个性化服务，基本能满足不同人群的需求
  - C.有但是不完善，还需改进
  - D.没有，服务很死板
- 10、您对入住的酒店最满意的部分?(可多选)
  - A.交通便利
  - B.住宿价格
  - C.设施条件
  - D.服务水平
  - E.卫生状况
  - F.餐饮
  - G.个性化服务
  - H.品牌
  - I.康体娱乐
  - J.其他(请列明)
- 11、您对入住的酒店最不满意的部位?(可多选)
  - A.交通便利
  - B.住宿价格
  - C.设施条件
  - D.服务水平
  - E.卫生状况
  - F.餐饮
  - G.个性化服务
  - H.品牌
  - I.康体娱乐
  - J.其他(请列明)
- 12、您对宁波酒店品质服务或个性化服务还有哪些意见和建议?(可另附纸写)

### 宁波旅游景区(点)品质服务满意度

- 1、您更能接受哪种类型的景区？
  - A.价格偏高，但性价比高，值得游玩的景区
  - B.价格合理，有一定吸引力的景区
  - C.价格偏低，适合一般游览的景区
  - D.人多不收费的景区
- 2、您对宁波哪些旅游资源感兴趣(可多选)
  - A.山水风光
  - B.文物古迹
  - C.民俗风情及特色街区
  - D.文化艺术
  - E.饮食烹饪
  - F.医疗保健
  - G.旅游购物
  - H.度假休闲
  - I.其他
- 3、您对游玩过的宁波景区交通服务的评价
  - A.有明显路标指示和景区游览图，进出安全有序
  - B.路标指示指代不明，容易产生歧义
  - C.无明显路标指示，管理混乱，交通拥堵
- 4、您对游玩过的宁波景区环境服务的评价
  - A.游览环境干净整洁，垃圾处理及时，无异味
  - B.卫生状况一般
  - C.很差，垃圾遍地，没有及时清理
- 5、您对游玩过的宁波景区的安全性的评价
  - A.有醒目的安全提示和注意事项，工作人员操作规范
  - B.有安全提示和注意事项，工作人员态度散漫
  - C.没有安全提示，也没有工作人员提醒注意事项
- 6、您对游玩过的宁波景区的公共厕所的评价
  - A.布局合理，数量充足，干净卫生
  - B.数量太少，需要排队等候
  - C.布局不合理，离景点太远，不方便
- 7、你游玩过的宁波景区是否有明显的文明旅游提示牌，并在讲解过程中提醒游客遵守秩序行为文明？
  - A.有
  - B.没有
  - C.没注意
- 8、您对游玩过的宁波景区周边餐饮的评价
  - A、干净整洁，菜品丰富有特色
  - B、一般，价廉物美
  - C、卫生状况脏乱差
- 9、您对游玩过的宁波景区购物店的评价
  - A.正规经营，明码标价，有当地特色
  - B.小摊贩，种类齐全，没有当地特色
  - C.无证经营，尾随兜售，强买强卖
- 10、您对游玩过的宁波景区讲解员的评价
  - A、有丰富的专业知识，讲解准确、生动、有趣
  - B、一般，讲解单调、无趣
  - C、没有讲解

- 11、您对游玩过的宁波景区最满意的地方是(可多选)
  - A.通往景区的旅游道路
  - B.景区内旅游线路的设计
  - C.景区内和通往景区的路标设置
  - D.景区讲解员的讲解
  - E.安全提示与安全保障
  - F.环境卫生
  - G.旅游厕所
  - H.商品购物
  - I.餐饮住宿
- 12、您对游玩过的宁波景区最不满意的方面是(可多选)
  - A.通往景区的旅游道路
  - B.景区内旅游线路的设计
  - C.景区内和通往景区的路标设置
  - D.景区讲解员的讲解
  - E.安全提示与安全保障
  - F.环境卫生
  - G.旅游厕所
  - H.商品购物
  - I.餐饮住宿
- 13、您认为目前宁波景区面临哪些问题(可多选)
  - A.基础设施落后，缺乏娱乐性
  - B.开发不够，文化底蕴不够浓厚
  - C.监管力度不够，有乱收费现象
  - D.景区内的服务质量差
  - E.景区的过度开发
  - F.休憩的地方过少
  - G.宣传不够
  - H.其它(请列明)
- 14、您对宁波旅游景区(点)品质服务或个性化服务还有哪些意见和建议?(可另附纸写)

### 文明旅游

- 1、您觉得游客的不文明行为是否会扰乱正常旅游秩序，影响随行的其他游客？
  - A.会
  - B.不会
  - C.不好说
- 2、您所认为的游客不文明行为包括以下哪些行为?(可多选)
  - A.公共场所大声喧哗
  - B.插队
  - C.景区、景点乱涂乱画
  - D.公共场所乱丢杂物、垃圾
  - E.任意破坏、损毁公共交通工具和设施
  - F.不听劝告，任意拍照
  - G.随地大小便
  - H.遇有纠纷恶语相向
  - I.大庭广众脱鞋脱袜
  - J.不尊重当地风俗习惯
  - K.其它(请列明)
- 3、当您看到身边有不文明行为，您会怎么做？
  - A.上前去友好劝阻
  - B.向相关人员反映
  - C.看不惯也不干预
  - D.跟自己无关，不予理睬
- 4、您认为应如何杜绝游客的不文明行为?(可多选)
  - A.旅游立法，依法处置
  - B.旅行社、导游和领队正确引导
  - C.旅游及相关机构大力宣传文明旅游
  - D.建立不文明游客黑名单
  - E.游客自身素质提高
  - F.其它(请列明)
- 5、您认为宁波哪些地方的文明程度给您留下深刻印象？
  - A.机场、码头、车站，旅游集散中心
  - B.旅行社、酒店、景区
  - C.银行、商场
  - D.其他(请列明)