



## 长三角品质旅游联盟成立

# 打造品质旅游 共话美好生活

## 2018 品质旅游游客满意度调查报告出炉

### 中国(宁波)旅行商大会暨品质旅游高峰论坛圆满闭幕

全域旅游背景下,我市旅游品质现状如何? 游客需求又有哪些? 今年5月起,宁波市旅游发展委员会联合宁波晚报社在全市范围内开展了“宁波品质旅游游客满意度评价活动”,获得了市民(游客)的真实反馈。眼下,这份品质旅游游客满意度调查报告在2018中国(宁波)旅行商大会暨品质旅游高峰论坛举行期间正式出炉,让我们一起来看看吧!

## 品质旅游游客满意度调查报告出炉

本次满意度评价活动采取问卷调查法,通过主流报纸和相关微信公众号同步发布调查问卷,对全市旅行社、酒店、景区开展游客满意度调查。

### 旅行社: 优质产品和服务成为新焦点

游客选择旅行社主要考虑啥? 调查结果显示,价格不再是大家最关心的,优质的产品和服务成为新的焦点。

其中,有温度的导游服务更被看重。有65.45%和19.85%的受访者给出了满意和非常满意的评价,但记者发现,影响导游服务满意度的主要因素与公式化服务、专业性和规范性欠佳、应对突发事件时处理问题的能力不够、擅自更改行程或变相诱导购物等有关。

游客不再为低价旅游产品所左右。有30.17%的游客反映,现阶段市场上低价产品、尾单产品太多,特别是一些包机、游轮等出境产品。引起不满的方面主要体现在虚假广告、与实际产品反差太大、价格不透明、一团几价、不公平对待等方面。

### 酒店: 亲子房、康体娱乐项目等需求上升

在旅行住宿中,怎么样的酒店才能抓住游客的心? 本次调查发现,中产阶级成时下酒店消费的中坚力量。他们对酒店设施条件、服务水平和投诉处理总体满意度较高。其中,68.94%的游客认为酒店服务规范,文明礼貌,基本满足游客需求;68.27%的游客评价酒店客房整洁舒适,物品设施基本齐全,使用方便。

游客对餐饮品质和个性化服务的满意度比较低。餐饮方面,超过三分之二的游客认为环境一般,菜品和口感“还行”;在个性化服务和处理投诉方面,游客在设立主题酒店,设置家庭房、亲子房,增设酒店康体娱乐项目以及安排机场接送服务等方面存在迫切需求。

### 景区: 旅游厕所、商品购物等易遭诟病

最吃香的景区是哪一种类型? 调查显示,游客对旅游景区的选择具有多样性,以山水风光、民俗风情、特色街区、文物古迹、度假休闲为主。其中,喜欢山水风光的占83.02%。

至于选择景区将出于哪些考虑,根据调查,79.47%的游客选择价格合理,有一定吸引力的景区;只有1.48%的游客选择“人多不收费”的景区。这说明,多数游客认为门票价格应该与景区内质量及内容相符。

调查表明,游客对一家景区评价高,最满意的是在旅游景区道路和路标设置及安全提示等方面。最不满意的,则是景区的购物场所、旅游厕所和环境卫生。其中,对景区购物不满意的占42.7%,对旅游厕所不满意的占34.91%,对环境卫生不满意的占28.76%。

### 文明旅游: 机场、码头、车站宣传程度较高

品质旅游,除了需要旅游企业的服务提升,作为游客,在旅游生态链中也占据着重要的一环。那么宁波的文明旅游现状如何呢?

通过游客的反馈发现,当前普遍存在的不文明行为包括公共场所大声喧哗、插队、任意破坏或损毁公共交通工具和设施、不听劝告、任意拍照、不尊重当地风俗习惯等。

文明旅游宣传程度较高的场所,集中在机场、码头、车站,旅游集散中心,其次是旅行社、酒店、景区和银行、商场等。另外,宁波的市区道路和公交礼让行人以及宁波的志愿者服务,都给游客留下了深刻的印象。

## 市旅发委负责人谈品质旅游

2018年宁波如何打造品质旅游产品,推动品质旅游宣传,促进旅游品质服务提升,宁波市旅游发展委员会负责人接受了记者采访。

1.前段时间,一名北京游客信中对宁波人文山水和城市文明的赞美,让我们看到旅游对传播城市形象的重要性。今年以“海丝古港,微笑宁波”作为宁波旅游形象宣传口号,又有何深意?

答:经过全球智慧征集,我们打磨出了“海丝古港微笑宁波”这一宁波旅游新形象口号。

其中,“海丝古港”在于围绕习近平总书记提出的“宁波等古港口是古丝绸之路的‘活化石’”这一论断。“海丝古港”是宁波海洋文化、商贸文化、都市文化、佛教文化的结合。而“微笑宁波”是因为在宁波挖掘了陶器耳,它是来自6500年前远古的微笑,而且溪口弥勒大佛笑口常开,带来人间喜乐,同时宁波是文明旅游城市,“微笑”也是一道靓丽风景。

2.市旅发委和宁波晚报社合作开展品质旅游游客满意度评价活动,请您谈谈对本次活动的看法。针对游客反馈的结果,旅发委接下来会开展哪些方面的工作促进旅游品质服务提升?

答:旅游服务质量的好坏影响多个方面。今年3月,国务院办公厅印发了《关于促进全域旅游发展的指导意见》,其中特别强调全域旅游发展要用品质提升游客满意指数;原国家旅游局今年也提出发展优质旅游这个概念,两者异曲同工。而此次调查吸引了2万余名市民和读者参与,为我们今后工作提供了详实的参考和借鉴。

接下去,我们将依据此次调查报告提出的问题,指导督促旅游企业进行有针对性的督促和整改;同时借助行业标准化建设来引领品质建设。当然,也会继续通过与媒体或第三方合作,发挥好社会舆论监督作用,共同促进品质服务不断提升。

3.宁波如何营造品质旅游环境,提升宁波旅游品牌形象,增强市民和国内外游客对宁波旅游环境品质的整体获得感?

答:去年底,市委市政府召开了全市旅游发展大会,出台了《关于推进全域旅游促进旅游业改革发展的若干意见》。

据此,我们将扎实推进“厕所革命”新三年行动计划,完成旅游景区、旅游线路沿线、交通集散点、乡村旅游点等区域厕所整体改造,在特定区域增设第三卫生间;同时提高通景公路标准,提升景区通达性,推进国道省道干线和通景公路沿线建设兼具观景、泊车、游憩功能的公路服务站(点),加快高速公路服务区向交通、生态、旅游等复合型服务区转型。此外,还将推进智慧化数据系统建设。

4.文旅融合的时代背景下,加强旅游与相关产业的融合发展,丰富旅游产品供给方面,政府部门对旅游企业有哪些推动和促进?

答:我们与多部门合作,推动休闲运动、研学旅游、科普旅游等开展。比如,农办大力支持并联合推进景区村庄创建和民宿经济发展,开展了休闲农业和乡村旅游示范区(乡镇、示范点);市发改委大力支持特色小镇旅游元素培育;市财政局增加旅游发展专项资金等。

同时我们重视各类产业融合基地的功能拓展、品质提升、形象传播和示范作用发挥。目前已开展风情旅游小镇、特色小镇旅游景区、文化旅游示范基地等建设推广,极大地丰富人们的休闲旅游产品。对创建评定的予以政策支持、经费补助、宣传推广。

## 品质旅游高峰论坛举行 嘉宾围绕主题深入探讨

9月14日,由市旅游发展委员会主办,市旅游协会旅行社分会和宁波晚报社承办的2018中国(宁波)旅行商大会暨品质旅游高峰论坛在南苑饭店举行。

大会特别邀请了浙江万达旅游集团总经理蔡建煌作了主题为“全域旅游背景下旅游服务品质提升”的主旨演讲,从旅行社的角度阐述了品质建设的重要性和具体做法,给业界同行提供了很好的借鉴。下午由浙江工业大学之江旅游学院院长梁雪松教授主持了“打造品质旅游·共话美好生活——全域旅游品质沙龙”活动,来自业内人士、学者、管理部门、媒体和游客代表围绕品质旅游主题,从各自行业特点、管理理念以及第三方角度对高品质服务、产品细节进行了深入探讨。



浙江万达旅游集团有限公司总经理 蔡建煌

游客往往认为高价游、豪华游就是高品质旅游,其实不然。从旅游业的角来解释,“品”是指人的素养,包括游客的素质和员工本身的素养。“质”是指物品的质量,包括硬件设施的提升以及服务的输出、售后保障等方面。因此,品质旅游和价格无关。

提升旅游品质的核心是什么?从旅行社的角度来说,就是提升员工本身素质、过程服务以及售后的保障。其中,员工的素质培养与企业的文化打造密切相关。比如,通过公司团队建设、定期培训、答谢年会等方式从企业文化的角度来培养高素质的员工队伍。

宁波市旅发委监督管理处处长 董聘怡



过去走马观花式的旅行已无法满足游客的需求,越来越多的游客更喜欢深度体验慢生活。从市场监管的角度上来说,管理部门还需要多方面入手。比如,我们正在打造网络监管平台,将旅游合同、导游资料等行业信息全部录入到系统中,通过信息化手段掌握旅游服务信息,有利于旅游市场综合监管。再如,通过制定完善地方规范,开展标准化建设,使景区旅游服务与管理各项工作走向标准化、制度化、规范化的道路。当然,我们也要加强旅行社的培训,通过技能等方面的培训,来增强提升服务品质的意识。

宁波市旅游协会旅行社分会秘书长 任小伟



从行业的角度来说,我们需要强化旅游从业人员服务意识,我们应提升行业管理水平,提高旅游产品的透明度,倡导诚信经营,营造良好旅游环境。此次,宁波市旅游协会旅行社分会携同上海市、江苏省、安徽省、浙江省旅行社协会共同发起并成立长三角品质旅游联盟。就是为进一步提升长三角地区旅游市场的服务品质,增强区域内的互交流与合作,实现“优质服务、诚信经营、资源共享、合作共赢”的目标。

浙江省旅行社协会副会长、浙江游侠旅行社总经理 林丽娜



旅行社产品个性化时代的到来,对旅行社的经营与提出了更高的要求。我们除了传统的观光旅游和度假旅游,也在推出个性化的旅行产品,包括富有特色的相亲游、亲子游、定制游、深度游等,以便满足不同消费群体的需求。为了使旅游线路更加完美,我们会组织自己的工作到现场踩点,提前体验线路。并根据线路的季节、时间、难易程度等细节变化,来为游客调整行程。

全国优秀导游员、杭州市金牌导游员 李德煜



国民旅游兴起直到进入大众旅游新时代,导游的作用远远不是举着小旗帜带领游客出游,游客至上、爱岗敬业、服务精湛的导游队伍本身就是旅游中一道美丽的风景。优质的导游服务更能为旅行社建立口碑,为游客提供高品质的出游条件。除了基本业务和服务技巧,导游最重要的是对游客的人文关怀,其本质上是一种以人为本的考虑,是对旅游者的旅游行为的一种关怀。纵观我国目前旅游行业的设计实施状况,还需要多多倡导人文精神和可持续发展理念。



奉化溪口景区副总经理 肖绍夫

景区要充分挖掘当地文化内涵,丰富提升景点品位,带给游客别样的体验,才能长期有效地吸引游客。

近几年,自驾游热度持续飙升。溪口景区也进一步完善了旅游基础设施和交通标识,保障安全、便捷的旅游环境。景区拥堵、通行不畅,游客容易心情烦躁,但如果迎面而来的是微笑的问候、周到的服务,大家的心情就会欢畅许多。

开元酒店集团总裁助理兼标准化中心主任 韩伟锋



从需求端看,从以前外出旅行只要有住有吃,现在已经满足不了了。提供旅行者文化体验、农耕体验、自然生态的体验构成了目前旅游的关键要素。

酒店业也需要研究市场新需求并实施转型,打造能引领生活方式的一些新业态产品,比如文化主题酒店、乡村度假酒店。针对市场变化,我们目前也在研发更具有智慧型的技术,以后或用物联网、智能化在产品中加以体现。

中国好游客 张志鹏



在旅游消费观念日益成熟的今天,游客在衡量一项服务产品的价值时,已经开始用“值不值”的消费意识替代了以往传统的“贵不贵”的消费意识。越来越多的游客选择走进景区或者网红地进行休闲和消费,他们所看中的不是景色美不美,而是背后所隐藏的优质服务与环境。

从游客的角度来说,在欣赏风景、放松心情的同时,记得别忘了“文明”二字,外出旅游要注意文明出行、爱护环境、注意安全、明白消费、理性维权。

宁波晚报、东南商报副总编辑 陈剑虹



当下,中国旅游业快速发展,旅游服务质量不断提升。不过随之而来的是,游客反映部分地区旅游服务品质问题涉及交通、住宿等多方面。产生这些问题的原因是多方面的。有的是部分企业经营过程中采取恶性低价竞争;游客不理性消费也影响了旅游品质的提高。

作为媒体,我们应该对事件进行客观的报道,通过积极的宣传和引导,让广大游客了解旅游中存在的不文明现象,识别消费陷阱,走出旅游消费上的误区,树立成熟的消费心理,选择高品质的旅游产品,这在当前是十分必要的。

浙江工业大学之江旅游学院院长、教授 梁雪松



目前我国的旅游业正处于转型升级中,传统观光旅游要提升品质,需要大量的从事人力资源管理与开发、市场营销等高素质管理人才。目前国内的新型旅游人才短缺不仅表现在“量”上,也表现在“质”上。旅游业并不只是观光游览,它涵盖着吃、住、行、游、购、娱等多种元素,因此需要多个专业领域的人才。我们目前也在探索培育新的旅游专业人才,比如开设定制旅游虚拟班,对感兴趣的学生进行培训,而且不同专业的学生均可以参与。

记者 谢舒奕 鲁威/文 记者 张峰/摄

### 特别感谢以下支持单位(排名不分先后)

中国银行股份有限公司宁波市分行  
中国工商银行股份有限公司宁波市分行  
中国农业银行股份有限公司宁波市分行  
中国建设银行股份有限公司宁波市分行  
中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司

中国人寿财产保险股份有限公司宁波市分公司  
中国太平洋财产保险股份有限公司宁波分公司  
中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司  
中华联合财产保险股份有限公司宁波分公司  
江泰保险经纪股份有限公司宁波分公司