

开栏的话

2011年第四季度,泰安游客满意度在全省17个城市排名14,处于“一般满意”水平。针对这一问题,3月20日,泰安市召开旅游满意度提升工程动员大会,并下发《泰安市旅游满意度提升工程任务和分工一览表》,共提出175项具体工作,涉及泰山管委、旅游局、住建委、交通运输局等30个部门。

泰安旅游满意度进入大提速时代。目前,泰安市各相关部门正结合实际,制定着各自的工作计划。本报今日起推出“旅游满意度提升行动”系列报道,见证泰安旅游的“升级”进程。

爱之深责之切 因为爱泰山游客抱怨多

省旅游规划设计研究院院长陈国忠解读泰安旅游提升

本报记者 邵艺谋

陈国忠接受记者采访。

城市交通指示系统不完善,“黑车”、“黑导”宰客时有发生,基础设施建设步伐慢,餐饮住宿业服务质量有待提升,这些都制约着泰安大旅游发展。5月6日,山东省旅游规划设计研究院院长陈国忠在济南接受本报记者专访,解读泰安城市满意度调查中存在的问题。

自驾游进城就像走迷宫

今年“五一”期间,来泰安自驾游的淄博游客张先生遇到烦心事,游玩两天,很大部分时间都花在找路上。“在红门景点找不着道路指示牌,就像进了迷宫。城区的几条主要干道电动车和三轮车混行,本来不怎么宽的马路变得堵。”张先生说,好不容易开车到景点附近,却怎么也找不到停车的地方,正规停车场停车位少,路边私人圈的停车位价格又很高。

针对张先生反映的问题,陈国忠也在《泰安市城市满意度调查反映出的主要问题》一文中提出。“有游客反映到泰安旅游缺乏安全感,这说明需要提升城市软环境。”陈国忠说,调查中他们发现,泰安城市交通中非机动车和机动车混行外,火车站、汽车站附近也能看到不少乱停乱放的客运三轮,这都影响游客对泰安的印象。

“市区内停车场少,城市公共交通引导系统有待完善。”陈国忠说,外地游客在泰安很难找到停车位,正规停车场和停车位少,私人停车位常有收费现象。市区里的交通指示牌没有规范统一。“同样的道路指示牌,有的用英文,有的却用拼音,给外国游客造成很多不便。”陈国忠说,这些都会让游客对泰安的印象大打折扣。

“高速公路出入区和城市间交通衔接不方便,进出泰山要经

过市区,道路指示系统不明显。”陈国忠说,自驾游者找不着路,乘坐火车来的散客也遇到过麻烦,“高铁站、泰山火车站、汽车站等地一些出租车拒载距离较近的乘客,而且不打表的现象也时有发生,这让不少初来泰安的游客对这座城市的第一印象就打了折扣。”

还没爬山就遇黑导



7日龙潭路附近,小贩向外地车兜售香。本报记者 赵苏炜 摄

“调查发现,天外村广场周边有黑导游,他们充当导游欺骗外地游客,也有部分黑车拉客的现象。”陈国忠说。

3月9日,从临沂来泰安旅游

的郑女士反映,爬泰山时遇到一伙人在天外村天地广场附近干“倒客生意的人”,遇到游客就说用私家车送到中天门,她在交了20元车费后被送到“中天门检查站”,但下车后才发现,她只被送到红门票务管理站罗汉崖售票处,距中天门还有四公里。“刚开始爬山就被人宰了,游玩的好心情全没了!”

针对泰安当地人的友好度调查,陈国忠表示在景区主要入口和景区外部都有比较普遍的兜售现

象,一些旅游服务点也多少存在拉客、宰客的现象。“调查发现岱庙南门和红门附近有尾随游客出售香的小贩,容易让游客没有安全感。”

还有游客反映,部分市民和

窗口行业服务人员友好程度有待提升。“游客主要反映,窗口行业服务人员服务中不讲普通话,无形中拉远了和游客间的距离,让游客产生陌生感和距离感。”陈国忠表示,泰山号称“国山”,在游客心中至圣至纯,泰安坐落在“国山”脚下,应该是一座“善城”,因此泰安市民和窗口服务人员应以最善的面貌对待外来游客,用宽容和容纳给游客留下好的印象。

半小时找不到公厕

公厕数量不足、卫生条件差,一直以来是泰城市民关心的一个问题。泰安人本地人找到公厕尚不容易,初来驾到的外地游客难度更大。

“半小时都找不到公厕,最后去家超市才找到卫生间。”青岛来的游客滑洁向记者抱怨,在泰安游玩期间,不敢多喝水,怕找不到卫生间太尴尬,“早上从宾馆出发前先上个厕所,出来的时候尽量少喝水。”

在陈国忠的调查,也涉及公厕满意度调查。调查显示,不少游客表示,泰安的城市公共厕所卫生较差,条件一般,缺少游客和市民免费使用的厕所,车站及景区周边厕所收费且卫生条件差。

记者了解到,泰城目前归环卫处主管免费公厕共有77所,还有承包出去的30多所收费厕所,但这些厕所多集中在城市周边,市中心和景点附近数量比较少。

陈国忠说,在满意度调查中,游客认为泰安城市绿化冬季比较萧条,城市景观不美观。冬天环山路道路两侧景观效果下降,进城主要道路如104国道、330省道沿线景观质量很一般。游客还普遍反映城市街道脏,尤其是财源大街和红门路南段,濛河从泰山饭

店至中百大厦河道清理不及时,漂浮垃圾太多。

玩两天尝不到特色菜

在泰安旅游服务行业满意度调查中,游客对餐饮业、住宿业、交通业、旅行社、购物以及旅游性价比满意度较低。在全省17个城市中,餐饮业与住宿业均排名16位,旅游性价比排名15位,购物和旅行社服务排名14位。

“每个地方都有特色食物,但在泰安旅游两天中,一直没吃到特色菜,有时服务员对泰安特色食物都弄不清楚。”“五一”小长假来泰安游玩的北京游客朱磊说,游玩两天吃过六七家餐厅,但没能吃到特色菜。

陈国忠调查中发现,不少游客反映泰安餐饮数量少、质量差、没有特色,而且火车站周边的社会餐厅就餐卫生条件比较差,有的价格高、质量差。此外,泰城旅游住宿业也存在不少问题,“大部分宾馆尤其是社会宾馆住宿设施差,卫生状况不是很好,部分酒店前台服务人员被动服务,态度生硬。登山沿途供游客短暂休息的地方很少,少有的几个喝茶休息点还必须消费后才能休息。”陈国忠给记者讲述了一件他经历的事情:前些年,他带着几名学生爬泰山,凌晨两点多在城区找不到住宿的地方,大部分宾馆要不满客,要不就是价格虚高,他和几位学生有些失望。

“为什么调查中很多游客对泰安不满?因为他们是怀着对泰山的敬仰来的,对泰安充满向往,游客受到一些不好的待遇后,就会有落差感。”陈国忠说,吃、住、行、游、购、娱这些旅游要素发展完善,文化建设和城市建设,社会管理紧密结合,泰安的城市功能才能跟上山岳旅游的步伐。