

# 旅游满意度提升行动

## 旅游集散



京沪高铁泰安旅游服务中心7月初将建成营业。

特色街区。解决夜经济发展瓶颈,尽快形成具有较强吸引力的旅游特色街区和夜生活聚集区。

### 3个重点项目 留住更多游客

4月27日,泰安市召开旅游规划暨景区旅游满意度提升工作会议,确定了2012年第一批确定旅游重点项目31个,其中新开工旅游重点项目3个,前期工作、储备项目9个,续建项目19个。

据了解,31个项目包括京沪高铁泰安旅游集散中心在内的续建项目19个。泰山文化产业园、中华儒商文化产业园等前期工作、储备项目9个。另外还将新开工建设泰山龙曦国际旅游度假区、宋城泰山千古情城、东平影视拍摄服务中心3个重点项目。

除31个旅游重点建设项目,泰安各县市区也有不少项目规划。泰山区将在东部北至女儿湖北侧现状路,东至博阳路,南至发展大街,西至天烛峰路8.6平方公里的区域,规划建设泰山碧霞湖旅游度假区。规划建设泰山宝龙旅游服务综合体、未来农业展示区和泰山喀斯特地貌游乐园等三大旅游体验片区。东平将重点规划建设老湖镇旅游小镇,以八百里水泊东平湖为背景打造国内最大的滨湖休闲度假胜地。

此外,京沪高铁泰安旅游服务中心项目将在6月底到7月初之间正式对外营业。届时,服务中心内部将设立泰安旅游宣传静态及动态展示,同时泰安市主要旅行社将进驻服务中心,为游客提供无缝对接服务。此外,泰安市宾馆住宿、购物娱乐以及各景点旅游导游图也将在服务中心免费展示,还有泰山历史资料书籍可供游客查看。

“泰安不仅仅是一个登泰山的‘过境地’,而是

要成为一个旅游目的地,让游客从简单地停留到具有消费性地滞留。这样山和城的旅游功能才能够互补,旅游产业链才能够完善,山和城空间才能真正融为一体。”陈国忠说。

### 推动乡村游 现在时机最好

在新建、续建旅游大项目的同时,泰安还在探索其他旅游发展模式。4月27日,泰安市召开旅游规划暨景区旅游满意度提升工作会议,提出全市将在有条件的市市区选择2到3家资源基础好、有发展潜质的乡村旅游点扶持,重点开发乡村旅游。

现在,旅游已经成为泰安的一个支柱产业。据统计,2011年全市共接待境内外游客3727万人次,实现旅游总收入318.6亿元,相当于GDP的比重达到13.8%。“泰安旅游不仅仅是泰山旅游,发展大泰山旅游,就要做好山城一体化和泰山休闲度假。”作为休闲度假的形式之一,游客很快就能在泰安体验到乡村旅游。

“泰安旅游有泰山、东平湖、乡村旅游、生态旅游四大优势,乡村旅游发展前景肯定会很好。”陈国忠说,泰安周边的乡村都是在泰山文化的哺育下成长起来的,具有独特的乡村文化内涵和山水生态环境,这是泰安发展乡村旅游的客观优势。

“而当代城市人近郊和休闲度假最向往的旅游地就是乡村。”陈国忠分析,泰安位于京沪高铁中间点位置,乡村旅游对游客会有更强的吸引力。除此之外,乡村旅游还有其他优势:比起爬泰山来说,乡村旅游是一个重复性的旅游项目,游客每年甚至每个季节都会参与。“泰安现在发展乡村旅游的潜力和机会都是最好的。”陈国忠说。

确定175项任务,新建3个重点旅游项目

# 提升旅游形象 泰安不“护短”

文/片 本报记者 邵艺谋

游客对泰安旅游提出的问题,在中国旅游研究院的2012年2月份作出的《泰安市旅游满意度调查报告》中均有所体现,这份调查报告结果是如何得出的?泰安市提升旅游满意度上有哪些大举措?7日,记者调查发现,泰安市已确定175项具体工作,涉及30多个部门,一起提升泰安旅游形象。

### 403份问卷 游客诚恳投票

7日,记者在泰安市旅游局了解到,2011年四季度,山东省委托中国旅游研究院对全省17城市游客满意度进行调查,主要目的是为全面掌握到山东游客的满意度情况,发现旅游环境存在的问题和差距,进而改进城市旅游环境质量。在调查中,主要涉及城市环境和设施满意度、城市服务行业满意度、旅游投诉与质量管理三方面内容。泰安市游客满意度调查课题组每个月都通过现场问卷、游客网络评论和旅游投诉与质监三种渠道收集游客满意度信息。

“在回收的有效数据中,现场问卷总共403份,调查结果显示,2011年第四季度泰安市游客满意度指数为

71.89,在全省排名14位。”山东省旅游规划设计研究院院长陈国忠说,泰安市的游客满意度调查主要在泰山景区、东平湖景区、方特欢乐世界和岱庙进行,内容涉及市容市貌、餐饮住宿、交通换乘等问题。在参与调查的游客中,25.9%来自山东省内,57.5%来自国内其他城市。有72.2%的游客是首次来山东旅游。

调查结果显示,来泰安的游客中,有过抱怨经历的占到30.1%,远远高出全省整体游客抱怨比例25.1%。陈国忠说,泰安的市容市貌美观程度、安全感、当地人友好程度、城市管理以及公共卫生满意度指数与山东省整体水平差距较大。“游客对泰安的环境设施评价总体低于对山东省整体的环境设施评价,游客的抱怨和投诉是城市旅游口碑的重要标志,必须引起高度重视。”

### 175项具体任务 提升泰安旅游

3月20日,《泰安市游客满意度调查报告》发布后,泰安市随即召开全市旅游满意度提升工程动员大会,邀请陈国忠院长对泰安旅游满意度调查中发现的问题进行了详细解读。

随后,市政府成立旅游满意度提升工程领导小组,并以1号文下发《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,涉及泰安管委、旅游局、住建委、交通运输局等30个部门。

“将旅游满意度作为提升城市形象、城市环境的突破口,体现了泰安政府在工作上的智慧。旅游满意度不仅仅是旅游的事情,从这一点来说,泰安在全省走到了

前列。”陈国忠介绍,在全省17城市中,对旅游满意度提升反应最快的城市是泰安。

记者了解到,在提出的责任分工中,泰山、方特欢乐世界、花样年华以及东平湖等有关景点将整合推出通票,通过通票让利让游客留下来,形成泰安多日游,以提高消费水平,发挥旅游的综合拉动作用。

此外,泰安市将更换一批影响城市形象、设置不规范、不符合标准的交通设施,实现步行道与机动车、自行车的分离,登山路与城市主干道的分离;调整泰山、方特欢乐世界、泰山花样年华、东平水浒文化旅游区等重点景区(点)的旅游专线和公交车。整治出租车拒客宰客、不打表等不法行为。

据悉,还将在旅游景点、公园周边以及车站、泰城出入口等区域计划新建公厕10座,规划餐饮购物及休闲娱乐



通过项目建设开发,泰安将更多游客留下来。(资料片)

## 现泰山胜景 品淮扬美食

东方假日酒店第二届淮扬菜美食节将于5.10盛大开幕

期待您的光临



“品淮扬美食 送豆捞体验券”

地址: 泰安市东岳大街32号 订餐电话: 0538-8295678 8295288