



一季度全省旅游满意度调查结果出炉,泰安排名第11位

名次虽有提高,只是“基本满意”

文/片 本报记者 邵艺谋

22日,记者从泰安市旅游局了解到,2012年一季度山东省旅游满意度调查结果公布,泰安市在全省排名由上季度第14位上升至第11位,游客满意度从“一般满意”变为“基本满意”。近两月,全市开展的旅游满意度提升工程,让不少游客明显感到泰安出租车司机更热情,旅游服务窗口服务更周到,投诉处理时间也明显缩短。

429份问卷得结论

满意度排名提3位

近日,中国旅游研究院公布2012年一季度山东省旅游满意度调查分析结果,泰安市在山东省的排名由2011年第四季度全省第14位上升至第11位,游客满意度由“一般满意”上升为“基本满意”。

22日,记者从今年一季度《山东省游客满意度调查报告及泰安市份报告》中看到,省内17地市中,威海、日照游客满意度为“比较满意”,济南等8个城市为“满意”,泰安与滨州、聊城同为“基本满意”,此外,临沂等3个市为“一般”,菏泽为“及格”。

山东省旅游规划设计研究院院长陈国忠介绍,2012年一季度满意度调查范围主

要在东平影视基地、东平湖和泰山等景点开展,按月通过现场问卷、游客网络评论和旅游投诉与质监等3种渠道收集信息。一季度调查共收回问卷429份,评论105条,调查结果显示泰安市游客满意度指数为79.98,较去年四季度提高11.27%。

调查中,游客对泰安的环境设施评价高于山东整体评价,其中当地人友好程度排名第3,与上期相比上升12个名次;城市管理排名第3,与上期相比排名上升11个名次,价格合理性也从上期的14位提升至第4位。

开通12301热线

处理投诉全省最快

在今年一季度满意度调查中,泰安当地人友好程度排名上升了12名,排列全省第



18日,天颐湖景区重新开园,游客又有新去处。

三。“我从火车站出来乘坐出租车,上车后司机师傅第一句话是‘你好’,这让我感觉很温暖。”两天前来泰安游玩的河南游客张先生说,公交车、售票处等行业窗口工作人员服务态度很好,“在红门一个游客服务中心,工作人员知道我手机没电,还主动帮忙充电。”

除市民友好程度外,泰安市旅游投诉处理情况变化也很大,排名由2011年第四季度第14名一跃成为全省第1名。18日,泰安市旅游局12301服务热线正式开通,为游客提供旅游咨询、旅游投诉、旅游救援、旅游提示以及其他旅游信息服务。22日,记者以遭遇黑

车为由拨打12301服务热线,工作人员详细了解记录情况,马上联系交通运输管理部门处理解决。

“目前游客对泰安的旅游投诉满意度比较高,但监督网站建设、投诉结果公示仍然有提升空间。”陈国忠说,泰安市可开辟专门的旅游投诉专栏,以便更快速、便捷、低成本地处理旅游纠纷。

新项目集中开业

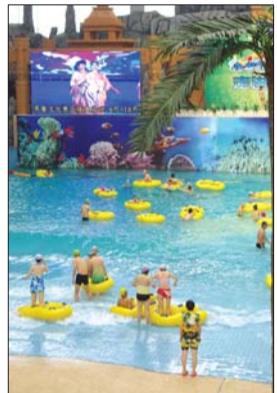
游客数量增长19%

22日,记者从市旅游局获悉,自今年一季度,泰安市全力打造“好客泰山人、满意

用。新旅游项目的开发提升了泰安以旅游为龙头的服务业发展。

据了解,旅游满意度提升工程涉及32个部门,86项工作目标,170多项具体工作任务。市公安局、市住建委、市交通局等7个单位抽调12名副县级干部组成6个督导组,对17个责任单位进行督导,对接整改落实措施,明确完成时限。在泰山景区,天外村广场执法大队自3月份至今,已查处黑车和野导游40多例,其中2人被警方行政拘留,3人被治安处罚。

“下一步我们将以旅游满意度提升工程为载体,把吃、住、行、游、购、娱全部纳入到旅游服务体系规范中。”泰安市旅游局局长程明说。



水上乐园项目让市民爽一“夏”。

SIMPLY CLEVER
专于智 慧于行

SKODA



5零大惠 生活从容驾享!

零购置税、零利率、零保险、零手续费、零装饰费



惠然之赏,驾享完美生活。即日起至5月31日,凡购买斯柯达昊锐任意车型,均可享受——“0”购置税、“0”利率、“0”保险、“0”手续费、“0”装饰费等五项全免优惠方案! 1.4TSI+DSG手自一体智雅版与优雅版另享3000元国家节能惠民补贴!

400 820 1111 <http://www.skoda.com.cn>