

# 软环境一流 游客来了不想走

## 日照连续两季度居旅游满意度全省第一

本报记者 张永斌 本报通讯员 李苇



每年夏天,众多周边省市的游客到日照游玩。图为今年8月份,万平口风景区游人如织。 本报记者 刘涛 摄

由中国旅游研究院发布的《山东省游客满意度调查报告》显示,在游客对山东省17市满意度排名中,2012年第一季度日照市位居第二,第二季度和第三季度均取得了全省第一的佳绩。

据统计,今年1-9月份,日照市共接待国内外游客2371.9万人次;游客众多,景区接待、旅游住宿、餐饮、交通、卫生、安保等各方面都面临着巨大的压力。

在如此艰难的情况下,日照旅游仍然“征服”了游客的“芳心”,取得了全省满意度第一的成绩。

### 以游客为中心 山美水美人更美

2012年第二、三季度《山东省游客满意度调查报告》显示,日照市旅游投诉处理与质检指数得到游客的高度好评,这个成绩的取得,是日照市旅游局时时刻刻以人为本、以游客为中心的服务理念的最好体现。

据了解,日照市旅游局在全市旅游行业发起旅游人人开微博活动,以此为平台宣传日照旅游,与游客及时互动,倾听游客意见建议,解决游客困难。

日照市旅游局局长王立新身先士卒,及时开通微博,加强与游客和网友沟通。7月13日晚,一位署名“中国皮带秤”的网友在市旅游局局长王立新的微博上发了一条“投诉”信息。王立新看到微博后,马上组织工作人员调查,最终解除了误会。

这位网友没想到一条微博竟使问题得到了及时妥善的处理,非常意外,更非常高兴,随后便给日照市旅游局发来了感谢信。

信中表示,“我们公司上上下下对日照市旅游局的办事效率都给予了高度的肯定,我们不得不说,此次日照旅游,将成为我们最难忘最快乐的一次。让我们不仅见识了美丽的海浪沙滩,更吸引我们目光的,应该是日照人、日照市政府。山美水美人更美,有日照旅游局这样高素质的工作人员,相信日照的天会更纯净,海会更湛蓝,海风会更清新惬意!”

### 提高从业人员素质 靠服务赢得市场

旅游行业作为服务性行业,加强旅游人素质建设,提高服务质量至关重要。为提高从业人员素质,日照市旅游局开展了一系列工作:加强行业精神文明建设,大力弘扬“好客文化”,使助人为乐、热情好客成为日照旅游自觉的行为;加强行业培训,用周到、高效的职业技能来服务游客;加强机关作风建设,提高工作效率和工作质量。

2012年10月3日下午5点,在九仙山景区西门口,来自北京的田女士抱住九仙山旅游摊主刘加兰,泣不成声:“谢谢您刘大姐!真是太感谢了!五莲山美,您的心灵比这山更美!我们一定会再来!”原来,田女士一家在九仙山景区游玩时,不慎将装有身份证、返程机票、银行卡及8300元现金的皮包丢失。九仙山的旅游摊主刘加兰捡到后,几经辗转寻找失主,终于及时交回了失主手中。

像刘加兰一样拾金不昧、乐于助人的“最美旅游摊主”“最美民俗户”“最美旅游人”还有很多,他们给游客送去浓浓温情的同时,也为日照旅游业树立了靓丽的道德标杆。

日照市旅游局一直非常重视旅游软环境建设,把行业培训,精神文明建设等作为提高软环境建设的重要手段。仅2012年,日照市旅游局组织开展旅游培训活动80多个,参训人数达20000余人次,培训对象涵盖了市、县各级旅游部门机关工作人员、A级景区、旅行社、星级酒店、民俗村等从业人员。同时,通过开展旅游饭店中式铺床大赛、服务员摆台大赛、烹饪技能大赛、“巾幗文明岗”创建活动,提高导游人员的服务水平,增强行业凝聚力,树立行业标杆,提升行业形象。

一系列措施使靠服务赢得市场成为日照旅游业的共识。旅游市场运行更加规范、有序,既增强了旅游市场竞争的软实力,又保障了游客权益,取得了令人满意的成果。

### 党委政府主导 上下形成合力

据了解,日照市各级领导高度重视旅游业,有力地推动了旅游产业快速、健康发展。在一些关键时刻,我们时常可以看到各级领导深入旅游一线的身影。

8月2日,台风“达维”来临,日照市委书记、市人大常委会主任杨军提出要构筑“七道防线”防范台风,其中之一就是滨海旅游防线,要确保游客安全。

台风警报解除后,杨军书记又及时打电话给王立新局长,提出要适时解禁沿海安全线,满足游客亲近大海的愿望,不能让他们带着遗憾离开日照。

日照市委副书记、市长李同道为了解旅游情况,夜查旅游厕所,发现问题,及时现场召集相关负责人,提出整改要求。第二天晚上,李同道市长又去整改落实是否到位,体现了务实扎实的作风。

日照市相关领导经常深入基层,调研指导旅游工作;市纪委成立了旅游软环境综合整治工作领导小组,市政法委成立了旅游秩序整治专项组,从各自职责出发加强旅游管理,及时协调有关部门进行旅游检查、处理游客投诉,为日照旅游的发展奠定了坚实基础。

日照市旅游局局长王立新表示,游客满意度名列全省第一,是游客对日照旅游的肯定,更是对日照整个城市发展的肯定。创造第一难,保持第一更难,未来发展任重道远,面对挑战,我们充满信心和希望。有市委、市政府的坚强领导,有社会各界的大力支持,日照旅游定会乘着十八大的东风,直挂云帆正逢时。

共进 创刊两周年特刊 since 2010 11 15

### 十月底之前尽情享“休闲”

2012年日照“好客山东休闲汇”活动启动,打造本土节会品牌

采摘、垂钓、逍遥游 “休闲汇”亮点纷呈

- 1 旅游休闲系列
- 2 乡村休闲系列
- 3 健身养生休闲系列
- 4 绿色餐饮休闲系列
- 5 文化休闲系列

### 今日日照

双节快乐长假,这些数字也许会让你大吃一惊

## 日照待客193.7万人次 旅游揽金5.83亿元

● 火车站发送旅客4.4万余人,单日最高纪录

● 万平口景区单日接待旅游车辆超过800辆

● 周三高铁日照段车流量比去年同期翻番

● 国庆节期间,酒店一天承办12场婚宴

稻田绣出巨龙 欢度国庆节

农民画与旅游“联姻” 越画越美

小精灵艺术团 演出真我精彩

### “赶海客”提前一月到日照

日照全面部署促城市旅游品牌扩容升级,旅游热度提前升温

赶海客提前一个月 尽享一个月 尽享一个月 尽享一个月

赶海客提前一个月 尽享一个月 尽享一个月 尽享一个月