

目前各地十分重视旅游业的发展,但用什么方式实现预期目标——

游人“满意”服务质量才达标

许梦醒

今年,国家旅游局提出“2010全国旅游服务质量提升年”计划。从目前中国旅游研究院公布的2010年第一季度全国游客满意度调查结果,并首次公布的50个城市排名中,可以看出出游服务质量的提升,哪些事是游人满意的,哪些事是不满的。

这一项针对全国游客满意的研究调查已从2009年开始,在全国范围内选择50个城市作为调查样本,每季度公布一次调查结果。这50个样本城市是国家旅游行政主管部门确定的优秀旅游城市,覆盖了主要省会城市、红色旅游城市及国家旅游景区。

交通,打通城市经络

在本次的调查结果中显示,全国游客满意度总体处于“满意”水平。特别是在交通的满意度方面,较上一季度有所上升。

北京到天津的京津城际列车只需要28

分钟即可到达;4月26日开通的福州到厦门的福厦高铁只须100分钟即可到达,价格上也同公路花费不相上下。各个城市之间铁路、公路、航空等方面的速度发展不仅带动了旅游业的发展,也提升了游客满意度。

76岁,家住北京的王奶奶近日体验了一次京津列车的“超速度”,“我十几年没有去过去天津了,人上了岁数,旅游的机会更少了。”王奶奶说,“确实是快啊,一会儿的功夫就到了。我感觉和天津的距离更近了。”

面对旅游交通工具的选择,不少网友表示会选择快速、舒适的交通工具出行。但也有不少以学生为主的网友表示,由于囊中羞涩,在选择旅游交通工具时还是要考虑到价格问题。动车虽说很快,但有些线路在价格上并不便宜,甚至高出打折机票。因此,在旅游时既要考虑出行时间,也要考虑出行成本。

不仅是城市之间的交通更加便利,旅游

城市的公交、地铁线路增强,也提升了游客满意度,特别是对喜爱自由行的“驴友”来说,方便的城市交通为旅游提供了便利。

喜爱自由行的王奶奶告诉笔者,在城市旅游,她最喜欢做的事情就是乘坐当地的公交车、地铁到想去的景点。她认为这样更能贴近当地人的生活,让旅游别有一番情趣。去沈阳的马女士也说,“沈阳的公交车特别干净,出租车司机也非常热情,这是一座‘惹人爱’的城市。”

旅游城市,要想吸引更多的游客,要想提升游客满意度,交通成为影响游客满意度的重要因素之一。

价格,关联城市满意度

在此次全国游客满意度调查中,国内游客、入境游客对旅游价格的满意度为61.55,较上一季度下降10.75,下降幅度较大。特别

是散客满意度下降占比较大比重,其主要原

因是价格因素引起游客不满。尤其是在春节黄金周期间,旅游人数增多,导致局部地区价格大幅度上升。

每逢黄金周或小长假,不仅旅行社会提高团费,由于游客人数增多,散客在住宿、交通、饮食上也要多花费一些。

五一假期到杭州游玩,由于上海世博会及五一假期双重影响,没能提前预定到经济型酒店,只能多掏些住店的钱了。

旅游城市的消费水平与当地城市的经济发展程度息息相关,像北京、上海、广州等旅游城市处于经济快速发展的时期,消费水平自然要超过其他地区。而像沈阳、天津、承德等旅游城市发展水平相对缓慢,游客对

其价格方面就会更满意些。

惬意,旅游城市之本

在此次全国游客满意度调查中,沈阳得到80.57分,排名第一。在不少人的眼中,沈

阳是一个名不见经传的城市,它是如何与旅游挂上边,又是如何跃居旅游城市之首呢?

马女士在3月中旬刚刚从沈阳旅游回来,5天的行程,马女士参观了关东影视城,去了棋盘山滑雪场,体验了沈阳怪坡,也游览了大帅府、沈阳故宫,但给马女士留下深刻印象的并不是这些著名的旅游景点。

“沈阳这座城市给人感觉很舒适,我觉得这里不仅适合旅游,更适合居住。”马女士说,“沈阳有很多好吃的,锅包肉、烤肉……沈阳有很多好玩的,二人转、滑雪……沈阳的物价相对北京要低一些,打车8块钱起步,十几元钱就能到想去的地方……沈阳的人特别热情,买东西都会非常耐心的让你挑选。”

对游客来说,旅游是一种放松与休闲。对于旅游城市来说,游客满意度的高低也并不是仅仅靠旅游景点多少、好坏来决定,而是旅游城市给游客的整体感受。城市是否整洁、景点是否安全、居民是否友好都成为游客为城市打分的重要标尺。

所以,建设旅游城市的重点是惬意二字。交通便利畅快,价格实在,民风友好会让人惬意,惬意。这样让游客感觉更亲切,让游客感觉更舒适,游客真正感受当地的风土人情,而不再受价格、交通、服务质量等问题影响旅游的好心情。

旅游资讯

沁州将举办第二届端午民俗文化节

本报讯 北方水城·中国沁州第二届端午民俗文化节暨全国龙舟邀请赛定于2010年6月14日在山西省沁县隆重开幕。

本届文化节为期10天,6月14日开幕,6月13日闭幕,活动分为八个基本单元。今年的端午民俗文化节将突出传统文化传承和展示的主基调,通过深入挖掘沁州及上党历史元素,体现“我们的节日”的主题,突出广泛的群众性和参与性,活动将更加丰富多彩、更加彰显群众性民俗文化特色,突出“传统让水乡更精彩”的理念。

在中原地区,端午节也是一个祈福避难的重要节日,上党地区人民每年五月初一开始插柳、戴艾、包粽子、绣荷包,还要举行庙会和各种民间文艺表演。具有农耕文化传统和北方水乡自然环境优势的山西沁县,把建设北方水城和提升地域文化实力作为重点来抓。

(山讯)

本报讯 五一前夕,山东省威海市一座古典与现代结合、自然与科技结合的新型生态旅游胜地——威海“华夏城”落成纳客。

“华夏城”占地20平方公里,以植物园、生态园为主的休闲度假区、观光游乐区、常态演艺《神游华夏》以及与之相配套的住宿、餐饮、商贸、教育等生活服务区,成为一座融度假、休闲、旅游、文化、商贸、居住等综合功能于一体的现代化生态文化旅游新城,总投资达到55亿元。

风景区是“华夏城”项目的中心区域,规划为服务中心服务区、东方文化区。

(董祥)

壶关多措推进生态建设工程

今年以来,山西省壶关县以打造山西绿色东出口和魅力长治“后花园”为目标,多措并举,确保全县十大生态绿化工程顺利进行。

强化责任,落实资金,加强管理,严格督查。通过采取以上措施,截至目前,已完成通道绿化227.7公里,荒山造林25500亩,农田水系林网建设3000亩,园林村庄44个,矿企单位庭院绿化1200亩,栽植各种树木300余万株。另外,采石边坡绿化工程完成砌石方933立方米,削坡填方石量4225.6立方米,回填客土96430.1立方米。

(申李军)

舒城对周瑜城实施开发

本报讯 近期,安徽舒城县干汊河镇对周瑜城实施规划开发,紧抓皖江城市带承接产业转移示范区和融入合肥经济圈历史机遇,呼应县委县政府提出的发展“大旅游”的思路,努力把干汊河打造成生态和旅游名镇。

三国名将周瑜为舒城人,周瑜城位于舒城西南10公里处的干汊河镇瑜城村,为三国东吴大都督周瑜战时的遗址。南邻杭埠河,北接舒岳路,从杭埠至万佛湖的快速通道横贯其中,交通便捷,并与汉代著名水利工程七门堰紧密相连,文化底蕴丰厚,区位优势独特。周瑜城综合开发早已列入舒城县人民政府的旅游景点开发规划中。

今年,干汊河镇党委、政府以大项目布局,拟将周瑜城建设成为万佛湖旅游线上集休闲、观光、影视基地为一体的多功能景点。

(卢贤做)

沂源燕崖打造“中华大果园”

本报讯 往日在山东沂源县燕崖乡江北一带农闲观光旅游,要想吃着樱桃赏桃花是一件不容易做到的事。现在该乡做到了樱桃采摘、赏桃花完美的结合,即给游客带来好去处,又让果农鼓起了钱袋子。

燕崖是全省闻名的林果之乡。全乡大樱桃总面积达到20000余亩,其中大棚大樱桃50余亩,有红灯、美早、先锋、红蜜、乌克兰等中外名优品种,有“北方早春第一果”之称。

近年来,乡党委、政府立足大樱桃基地这一优势,把大樱桃生产当做增收致富的主导产业来抓,以生态农业建设为突破口。2007年,成功申报了“国家级大樱桃标准化示范区”,被中绿华夏有机食品认证中心认定为有机食品,建成了山东省最大的有机大樱桃生产基地。

(左效强)

小厕所大问题

丁进华

日前,有消息称海南省省委书记卫留成亲自挂帅,解决海南旅游厕所的建设和管理问题,他表示,“只要真抓,就不信治理不好旅游厕所问题”。

说起旅游,首先会想到的往往是景点景观美不美,门票价格高不高以及治安管理到不到位等问题,而很少会说到“旅游厕所”的话题。游客旅游大都是奔着景点的景观而去的,厕所只要能发挥其应有的功能也就没有太高的要求。而此番海南的旅游厕所问题竟然需要省委书记亲自出马,并且还下如此的决心要治理好,想必问题的严重性已经到了不得不解决的地步。

事实上,今年年初就有海南媒体报道称,海南景区很美,厕所外环境宜人,厕所内却脏得吓人,有些景点虽然厕所环境不差,数量却少得可怜,厕所脏乱差一直是海南旅游投诉的热点问题。

在服务行业中有一条规律:100-1=0,它所传达的意思是:顾客对服务项目的任何一个不满意,他们的满意度不会因此按比例递减,而是全面否定,因为他们不可能体验所有的服务项目。这一规律同样可以用在海南旅游厕所问题中。在发展旅游业的过程中,旅游厕所问题虽然很不起眼,但却能影响一个旅游景点的形象,反映一个地区文明的高低。一旦处理不好,就会大大降低该景点乃至整个地区旅游业在游客心中的形象,甚至有可能影响游客量。

旅游时评



国人最多。人们穿得严严实实,眺望着东方,焦急地等待着那一刻。

天黑蒙蒙的,山谷内闪烁着的灯火如同天上的繁星。排成一列的喜马拉雅山脉依稀可见,尤以鱼尾峰醒目,它因峰顶的形状像尖尖的鱼尾而得名。其实,海拔6993米的鱼尾峰只能算是海拔8091米的安娜普纳山脊上的一座小山。它看上去比其他的山更高,是因为距博卡拉最近。

挺拔峻峭的鱼尾峰不仅是尼泊尔的圣山,还以它独特的魅力,成为了尼泊尔的旅游标志。

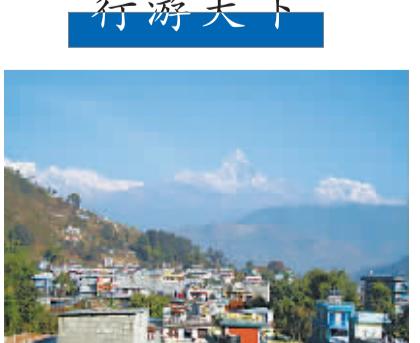
天光露出鱼肚白。站在山上俯瞰博卡拉,山谷内,蜿蜒的色梯河像一条浅绿色的缎带,缠绕在山间,一片片青葱的山林,一阶阶嫩绿的梯田,一座座中海风格、纽瓦尔风格的房屋,别墅遍布于山坡上。喜马拉雅山脉清晰地呈现在眼前,从西边的道拉吉里峰到完美的金字塔状的鱼尾峰,再到东边的安娜普纳2号峰连绵起伏、巍峨壮阔。

天边泛起一片娇羞的红晕。当第一缕霞光映射在鱼尾峰上时,那被白雪覆盖着的突兀的峰顶顿时被染成了玫瑰红色。随后,天边的云霞越来越艳丽,天空像喝醉了酒般的粉扑扑、红彤彤。瞬间,逶迤的银白色群山变幻为橘红色,红得亮得是如此的炽烈、瑰丽,好像一座座燃烧着的火山。

7点钟,太阳像一个小火球从远处的山峦后跃出,愈来愈大,愈来愈亮;它凭借着全部的热能,奋力冲破云层,以磅礴的气势向大地洒下万道金光。刹那间,河流、山林、梯田、别墅宛如钻石一样闪闪发亮。

此时,俏丽的鱼尾峰又像是被镀上了一层夺目的金箔。这一刻,无论从哪个角度,无论怎样构图,只要按下快门,就是一幅美得让人心醉的画面。人们欢呼着、跳跃着……想想人一生中能够有几次机会饱览鲜丽耀眼的世界级雪山呢?

行游天下



博卡拉的海拔比加德满都低大约400米,温度相对略高,白天穿一件单衣就行,早晚要套件厚外衣。由于气候温暖,夏季降雨量大,这里生长着郁郁葱葱的香蕉树、橙树、枇杷树、榕树……家家户户的小院、窗台、屋顶开放着花儿,爬满了藤蔓。

走在博卡拉市区的任何地方,几乎都能看到蔚蓝的晴空下浮现着的一两座白雪皑皑的山峰,拂晓和暮色时分,太阳会将雪峰涂上一层绚丽的油彩;披着霞光的雪峰衬托着异国情调的小楼、纽瓦尔人的花砖、雕窗和屋顶上的鲜花,藤萝构成了一幅多彩的图画。

清晨,乘车登上萨兰科特山观看鱼尾峰日出。这儿已经聚集了很多,看上去还是中

西藏樟木口岸与尼泊尔热比斯口岸隔河相望。我们拉着行李箱步行穿过约50米长的友谊桥,便踏上了异国的土地。

尼泊尔是一个国土面积147181平方公里,人口2580万的小国,但它的海拔高度却是世界第一,其山地面积占国土面积的64%。世界上14座海拔在8000米以上的山峰,有8座在尼泊尔境内。

博卡拉山就像是一位被揽在海拔8000米以上的安娜普纳峰和道拉吉里峰怀抱中的绝色佳人。她那柔美的身条儿裹着光鲜的绿纱丽,圆润的双肩披着花团锦簇的霞被,清莹的费瓦湖和比格纳斯湖是她的两颗闪闪的珍珠耳坠。

博卡拉的海拔比加德满都低大约400米,温度相对略高,白天穿一件单衣就行,早晚要套件厚外衣。由于气候温暖,夏季降雨量大,这里生长着郁郁葱葱的香蕉树、橙树、枇杷树、榕树……家家户户的小院、窗台、屋顶开放着花儿,爬满了藤蔓。

走在博卡拉市区的任何地方,几乎都能看到蔚蓝的晴空下浮现着的一两座白雪皑皑的山峰,拂晓和暮色时分,太阳会将雪峰涂上一层绚丽的油彩;披着霞光的雪峰衬托着异国情调的小楼、纽瓦尔人的花砖、雕窗和屋顶上的鲜花,藤萝构成了一幅多彩的图画。

清晨,乘车登上萨兰科特山观看鱼尾峰日出。这儿已经聚集了很多,看上去还是中

国各地十分重视旅游业的发展,但用什么方式实现预期目标——

4

昌乐远古火山

李庆锋

山东昌乐拥有全国罕见的远古火山群遗迹,据中国科学院地质专家鉴定,此系郯庐断裂带上的新生界第三纪玄武岩火山口,距今约1800万年,已经被山东省列为省级地质公园。

登高望去,火山群体或高,或低,或远,或近,座座相互独立,却又连绵不断,几十个山包保持着各自的姿态,相得益彰地勾勒出了

一幅神秘的远古火山画。

走在崎岖坎坷的山路上,那些不知来自何方的许多游人,边走边捡拾着遍地的火山碎石,这一块块大小不等形状各异的石头,原本是火山喷发直冲云天的石柱,无法想像当年火山喷发时是何等的磅礴壮观。一根根石柱紧密相依却又纹理可辨,在断壁残垣上如万箭齐发,似千军万马,那整齐的排列姿势依旧保持着喷薄时的狂劲,站在下面仰望天空,那飘过的流云,宛如火山余留的云烟。地核运动的壮举,形成了一幅幅旷世奇画,一簇簇的石柱,又如陈列在山中的万卷壁书,为壁画做着恢弘的描述。

游客都在用不同的方法探求火山的奥秘,有的站在山顶上俯瞰,感受石柱冲击云天的苍劲,有的贴在石壁上触摸,寻觅石缝里的远古迹象,有的拂起流淌的泉水,品味火山的其中滋味,有的直接趴在石砾中,倾听火山深处的远古的声音。在这里,仰首是首,俯首是幻,不论站在哪个角度,都被大自然的鬼斧神工所折服,所有的思维定势也随之改变,

一切的认知在不断地突破,刷新。

这一座座火山静止了,而静中有动的火山石,还在展示着大自然的千变万化,这冷却的岩石,只是定格了形态,而束缚不住大自然的无穷力量。到此一游,视角不仅受到了强烈的撞击,心灵也受到了无比的震撼,如果说爬山拓宽了视野,去海开阔了心胸,那么到火山来,便两者兼而得之,在火山的渲染中,让人打开无尽的想像。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿产资源进行了保护管理,并把远古火山群遗迹建设成了集旅游、观光、科普、度假、休闲于一体的综合性旅游区,这远古的景象自此融进了深厚的民俗风情和现代化的人文理念,来到这里,选一款精制的蓝宝石首饰,再听一听木鱼石的传说,该是多么美好的事。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿产资源进行了保护管理,并把远古火山群遗迹建设成了集旅游、观光、科普、度假、休闲于一体的综合性旅游区,这远古的景象自此融进了深厚的民俗风情和现代化的人文理念,来到这里,选一款精制的蓝宝石首饰,再听一听木鱼石的传说,该是多么美好的事。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿产资源进行了保护管理,并把远古火山群遗迹建设成了集旅游、观光、科普、度假、休闲于一体的综合性旅游区,这远古的景象自此融进了深厚的民俗风情和现代化的人文理念,来到这里,选一款精制的蓝宝石首饰,再听一听木鱼石的传说,该是多么美好的事。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿产资源进行了保护管理,并把远古火山群遗迹建设成了集旅游、观光、科普、度假、休闲于一体的综合性旅游区,这远古的景象自此融进了深厚的民俗风情和现代化的人文理念,来到这里,选一款精制的蓝宝石首饰,再听一听木鱼石的传说,该是多么美好的事。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿产资源进行了保护管理,并把远古火山群遗迹建设成了集旅游、观光、科普、度假、休闲于一体的综合性旅游区,这远古的景象自此融进了深厚的民俗风情和现代化的人文理念,来到这里,选一款精制的蓝宝石首饰,再听一听木鱼石的传说,该是多么美好的事。

如今当地政府已经对蓝宝石的矿