

中国旅游研究院发布2015年第一季度全国游客满意度调查报告:

全国游客“基本满意”

□本报记者 姬薇

客“三年行动”计划,落实不文明游客“黑名单”制度,发布文明旅游提示,价格信得过景区名单、景区流量管理法规,对一批A级景区、旅行社、星级酒店提出警告,这些工作使春节旅游投诉和文明事例“双降”,是第一季度游客满意度相对稳定、同比提升的坚实基础。

从影响较大的因素来看,旅游业形象明显改善,国内外游客对城市形象的满意度为76.38,同比上升2.42;对旅游业形象的满意度为77.34,同比上升2.32。旅游投诉处理的满意度为70.79,同比提高1.71。旅游窗口行业,以及旅游活动丰富、注重公共服务的海南、东北等热点区域的游客满意度相对较高。

旅游投诉案件和媒体曝光问题较多的地区和行业,游客总体满意度也较高,但旅游形象的满意度肯定会受到影响,主要的旅游客源地,同时也是主要旅游目的地的北京、上海、广州等地,以及第一季度的旅游热点地区海南(海口)、东北等地,出境目的地的香港等满意度有较大回升,香港的网络评论持续位居第一。

公共服务满意度有待提高

旅游公共服务在中西部地区、旅游城市之间、团队散客之间以及旅游厕所等主要领域均存在明显的地区非均衡现象。旅游公共服务满意度较高的是北京84.11、烟台83.83、青岛82.77、天津82.73、上海82.48。旅游投诉处理的满意度较高的也是重庆、烟台、天津、青岛等地,一些旅游城市的投诉处理专项工作亟待完善。总体来看,地方政府特别是样本城市党委和政府的主体责任还没有得到有效落实。

2015年第一季度境内游客对旅游厕所的满意度处于“一般”水平,较上一季度和去年同期有所下降。从历史数据看,散客对旅游厕所的满意度一般均低于团队游客,国内样本城市中,旅游厕所满意度排名靠前的主

要是东部地区(前十名的重庆、成都都是西部的特大城市),排名靠后的基本为中西部城市。本季度,游客对旅游厕所满意度排名前10位的城市为上海、重庆、北京、天津、宁波、沈阳、成都、烟台、南京、青岛。

政府综合协调力度有待提高

第一季度,游客反映春节旅游价格上涨、配套服务不足的问题较多。从影响游客满意度的因素看,主要是旅游价格上涨,其中性价比是最重要的影响因素。当前,旅行社、星级酒店、A级景区等的服务有所改善,但大众市场的产品满意度仍然相对较低,相关部门尚未加入联合监管行动中。

有的游客在评论中提到:“国内(景区)挺乱的,还是出国省心!”“期待我们的地方也开展(旅游市场秩序)整顿”等。游客,特别是散客对农业旅游和工业旅游的满意度还比较低。配套服务方面,供给和水质、无障碍设施、移动互联网、签证便利化等满意度也较低。城市管理方面,城市施工管理、市民友好程度和面向游客的自行车道和步行道的满意度较低。空气质量问题和出境旅游的旅游安全事件频发问题,则是影响第一季度出境游客满意度提升的主要因素。

欧美、澳新等远程线路满意度高

2015年第一季度24个样本国家中有18个达到75分以上的“基本满意”水平,欧洲、北美、大洋洲等远程目的地的满意度水平维持较高的水平,周边、近程目的地的满意度水平呈现两极分化;赴新加坡、日本、泰国等周边国家的中国游客满意度较高,赴俄罗斯、印尼、蒙古等国家的满意度有较大幅度提升,赴韩国、柬埔寨等周边国家的满意度处于低水平的下降通道。

国外旅游投诉处理满意度亟待提升

第一季度游客对国外目的地形象、服务水平期望趋于平稳,对目的地国家的形象、城市建设、城市管理、公共服务、行业服务等方面以及国外目的地的总体旅游服务质量、满意程度略有提升,有抱怨和投诉情绪的游客比例略有下降,但游客对投诉处理的平均满意度同比和环比仍有较大幅度下降,仅为64。

游客集中反映的问题主要体现在中文信息等公共服务、外方导游与外方旅行社的旅游服务质量、交通服务(长途客运、火车站、自驾车)等方面。其中,赴西班牙、蒙古、意大利等国家的中国游客对旅游投诉处理的满意度最低,马来西亚、越南、印尼等国家的游客投诉比例较高,越南、韩国、柬埔寨等旅游热点国家的游客抱怨比例较高。

中国旅游研究院院长戴斌认为,如果这些问题长期得不到解决,最终会影响中国游客对目的地的选择,严重的甚至会失去日渐增长的中国市场。希望各国、各地区能够与中国政府在游客海外权益保护方面的努力相向而行,哪怕是在国门之外,游客的抱怨也需要有人倾听,更需要善意的回应。



很多人有镜头恐惧症,流汗、肢体僵硬拘泥、不会笑,这就是我们常说的紧张。如果你不能克服,无论你怎么照相,都会使你成为一个标准游客,看起来还不那么开心。忽视镜头的存在,心理建设尤为关键。

1. 看镜头

神态及仪容非常重要。笑就放松,不要刻意挤。不笑就稍微表情。据说,不笑时,嘴唇稍微往里吸气会上相,不妨一试。

眼神,需要流露情绪,很多姑娘为了显眼睛大特意瞪大眼睛,反而做作。

脸型:注意角度,大正面一般显僵硬,注意稍微倾斜。

2. 不看镜头

这是门学问,不看镜头重在营造一种情境,传达精神面貌,或怀揣心事,或一无所知,

5. 创新姿势,利用参照物

正面,侧身,背影,已沦为普通。剪刀手,已沦为恶俗。但打破陈规地组合,住往别开生面,气质跃然片上。学会利用参照物,你的骑行工具,你手里的小物件,你周边一切可利用的东西。

6. 情绪化

疯、闹、大笑、大哭、大叫,将波澜壮阔的情绪注入身边的美景。游客的标准是,非常平易近人地表达“嗯我来了”,这样不对,应该是“哈哈哈哈哈我来了啊”。

7. 利用光源

光是一切美的来源。这里的光不仅仅指的是日光,路灯光、霓虹灯光,甚至对面疾行而来打的远灯光。有光的照片,会灵动,会生活。注意光和阴影的比重,用阴影割裂会更具线条感以及叙述感,氛围更为传神。



旅游时如何拍出美美的照片

目的是让照片的故事性特别强。如果侧脸特别好,多转头,抬头低头均可。不看镜头,可以营造一种抓拍的效果。但注意眼球,眼睛太斜会露出白眼,减分。

3. 入乡随俗

遇到当地的节日,一定要奋不顾身的参与,放下身段去享受异国异域风情。舍难得,才会让照片更亲近,也会有更意想不到的效果。这一点上很容易有误区,也得分清情况。比如走入苗族景区,花钱穿上苗族服装拍照,这不是入乡随俗,是俗。

4. 与当地人物合影

算入乡随俗的一部分,单独拎出来是因为这一块非常有创造力。切忌呆板,随身边人物灵活机动,彰显个性。与小孩就突出亲和力,与艺术家就突出调皮,与严肃的老人突出喜感……总之,要么融合地彻彻底底,要么大刀阔斧地实现反差。

8. 生活化

旅行就是要分享开心,这是多么大的一个误区。仔细想想,标准游客照是不是都是咧着嘴傻笑?其实分享负面情绪是去游客照化的反向思维。有的旅行中难免有许多突发事件,在面对这些的时候,人的感受一定是复杂的,多半是痛苦。记录并享受,这也算难得的人生体验。

9. 独特视角

用另一种眼光发现自己,落地玻璃、水中倒影、镜子、摩托车汽车后视镜等等。这是镜像参照。运用非常规拍摄手法,不走寻常路,能使照片生动和趣味。这一条需要摄影极高的观察力、领悟力、创意力。

(魏文)

旅游必备

新疆铁路将开行汽车自驾游专列



本报讯(记者李元程)既想在旅游胜地自驾兜风,又想省去长途驾车的劳苦,鱼和熊掌如何兼得?新疆铁路为即将到来的“五一”假期游客们提供了贴心服务:新疆铁路首次推出了汽车自驾游专列。

即将开通的汽车自驾游专列可以运送

家用轿车、越野车和中型商务车,基本满足各类游客需要。自驾车专列运输价格参照公路驾车成本制定,专列定价低于自驾成本。乌鲁木齐铁路局统计,单程自驾游去昆明的成本为5700元,而搭乘专列价格在4880元~5180元。

目前,新疆铁路先期开行的汽车自驾游运输线路主要包括西藏、青海和云南。对于要去往其他方向的旅客,新疆铁路部门还可以制定相应目的地自驾游汽车运输办法,价格根据实际运输里程另行核算。

汽车自驾游专列运输价格包含自汽车交车后至目的地完成提车间的所有费用,运输途中汽车车辆若出现刮擦等外观损坏,车主可按保险约定条款获得赔付。



4月16日,40辆私家车在南昌北站集合,陆续开进“自驾游汽车运输专列”车厢,待装载加固后启程发往义乌西。据了解,此次南昌铁路局开行的是南昌北至义乌西81115/6次单程自驾游汽车运输班列,由5

辆双层汽车运输专用车组成,共装载了40辆私家车。100多名自驾游旅客将搭乘4月18日的高铁动车到达义乌火车站,乘坐铁路部门提供的专车前往义乌西站提取爱车后,开始自驾游。 鲍贇生 周娜 摄

人间四月天 麻城看杜鹃



本报讯(记者张昕 通讯员李博 胡伟 张斤)“今年麻城的茶花格外的好看,而且坐高铁又便捷,明年我还会来麻城看花。”日前,从武汉乘坐合武高铁来麻城赏花的刘女士高兴地说。

春回大地,百花怒放,又到麻城赏花花时节。3月以来,随着气温逐渐升高,麻城五脑山、龟峰山的山茶花、杏花、杜鹃花等竞相开放,争奇斗艳,交织出一幅幅美丽的画卷,吸引了众多游客和摄影爱好者前来观赏、取

景。去年,随着沪汉蓉铁路全线贯通和一批高铁新线开通运营,合武高铁运力再次提升,高铁动车越开越多,麻城北站停靠动车(高铁)50余趟,可直通武汉、上海、青岛、广州、南京、宁波、长沙、苏州、济南等大中城市,大大缩短了麻城与沿线城市的时空距离,合武高铁方便、快捷、环保、舒适的品牌特点赢得了周边游客的青睐,为大别山城乡旅游发展带来了新机遇。

初春时节,中国湖北五脑山第三届茶花节在五脑山国家森林公园隆重开幕,周边省市大批游客乘坐高铁纷纷赶来踏青赏花,体验乡村美景。专门乘坐动车从武汉前往麻城观赏茶花的艾女士说:“坐高铁来麻城就像坐公交车一样方便,40分钟就可以到达,赏花马上就可以坐高铁回武汉。”

“人间四月天,麻城看杜鹃。”进入春和景明的四月,龟峰山风景区10万亩杜鹃花将依次绽放,进入赏花最旺季。

让游客当“文明督导员”值得一试

□何勇海

国家旅游局日前下发《关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见》,明确指出,各地应督促旅行社将文明旅游宣传引导工作落实到每一位团队游客,特别是每一位出境游团队游客身上。今后将在具有一定数量和规模的旅游团队中,推选综合素质好的游客作为文明旅游督导员,协助导游、领队做好文明旅游督导,以避免发生影响恶劣的旅游不文明事件。

在具有一定数量和规模的旅游团队中,推选设置文明旅游督导员,这个办法值得一试。

近年来,人在国内外旅行时的不文明行为,时常见诸报端。且不说随地吐痰、乱丢垃圾、插队加塞、如厕不冲水、强拉外国

人拍照、公共场所高声打电话和脱鞋袜等行为,单就在国内外景区题名“到此一游”的行为,就时有发生,从北京故宫的铁缸,到埃及的神庙,再到伦敦的教堂,都可以见到“到此一游”这类中国汉字。再有就是,飞机上斗殴,丢人丢上了天,于今对我们而言也并不陌生。

国内外旅行时的不文明行为,是对景区公共秩序的破坏,也是对国人形象的伤害。尤其是在飞机上斗殴,更是将其他乘客的生命安全视为儿戏,是法律意识淡薄的极端表现。故而,文明旅游工作要时时抓、处处抓,且要创新方式方法。而在游客中间推选设置文明旅游督导员,发挥群众监督的

力量,无疑是可以尝试的办法。

问题关键在于,推选出来担任文明旅游督导员的游客,能发挥督导作用吗?如果旅游团队中的成员是一个单位的成员,或比较熟识,或许督导员的文明劝导,其他游客愿意采纳。但根本没有交集的游客之间呢?所以,文明旅游督导员制度还必须配备其他奖惩措施。比如,对文明旅游督导员予以减免团费或给予折扣等奖励;真正将文明旅游写进合同,这样才能确保其他游客听从督导员的劝导。

还要赋予文明旅游督导员另一种权力,那就是能够监督导游或领队的强制购物、减少景点、食宿打折等损害游客利益的行

为,以保障游客自主选择旅游产品和服务的合法权益。如果文明旅游督导员只督导游客,而不能监督导游或领队,游客也可能不太买账。

事实上,除了游客可以担任文明旅游督导员,导游或领队最应成为文明旅游督导员,及时提醒和制止游客的不文明行为。这其实是导游或领队的一种义务。因为国家旅游局早就明确要求,导游和领队负责监督游客的不文明行为,在境外旅游造成不良影响的,将追究领队和旅行社责任。

行游新语



“醉美”塞舌尔

□陈婷

岸上数以百计的巨型花岗岩石伸向天空,像变形金刚一般令人敬畏和兴奋。难怪连续十年被美国国家地理评为“世界最美海滩”,几乎上了所有一流摄影杂志。生平第一次见到如此壮观的海边美景,任何语言都是苍白的。能够成为极少数真正懂得享受生活的度假者们的心中天堂,想必这份远离尘嚣的宁静,是一个非常重要的原因吧。顺便提一下,塞舌尔星罗棋布的每一片海滩都是自由的,属于公众,任何人都有权享用。

马埃岛附近处圣安妮海洋公园,由六个小岛组成,这里是个潜水胜地。乘坐玻璃底船前往其中一个小岛,透过玻璃船底欣赏美妙的暗礁世界,从不下水的我忍不住尝试着进行了一次浮潜。



另一处面积虽小,但非常有特色的便是库瑞尔岛。白沙滩上,欢迎我们的是世界最大的陆龟—亚伯拉达象龟,这里是仅次于塞舌尔世界自然遗产,生态保

护区亚伯拉达岛的第二大野生象龟岛。顽皮的亚伯拉达象龟在海滩上“巡视”,时不时掺和一下正在举行的沙滩婚礼仪式。

最后,也是最大的惊喜来自相对遥远的鸟岛(Birdsland),从马埃岛乘坐小型飞机,半个小时后降落在鸟儿的天堂,这里的海心澄如镜,顿时被融化进旷远静谧的蓝色里。天上云卷云舒,千只只鸟鸢在云端下飞翔,岛上,房前屋后的林子里,白尾热带鸟如仙女般翩翩而至,而雪燕鸥则成双人队起舞,BBC曾评这里为“世界最佳生态旅游地”。

在十余天的“跳岛游”中,初识塞舌尔的万千风情和遗世独立的美,之前对她的神秘



感慢慢揭开,然而一岛一风格,其形变化无形,其态时而美妙多情,时而高傲端庄,时而低调奢华,感慨相对于马尔代夫“椰林沙影”之后的一无所有,塞舌尔实在是拥有太多了。和邻居毛里求斯相比,则没有太多商业化,这里的海滩,永远空阔无人,这里的天空,永远飞鸟盘旋。迎客的不是手捧花环的美女,而是栀子花的香味,清晨的波涛,日出前的凉风,夕阳下海椰树窈窕的剪影,在这温暖的岛屿上,凝固的只有美丽和爱情。

去过一次便深深爱上了这个处处散发着醉人气息的度假天堂,我知道我还会回来!

(图片由塞舌尔旅游局提供)

环球揽胜