

【本期话题:旅游公共服务体系期待更给力】

【一线报告】YIXIAN BAOGAO

旅游公共服务体系:让游客“乘兴而来,满意而归”

提升旅游产业,加快名城建设

路在脚下



掷地有声

花大力气宣传促销有了成效,客人来了,就需要逐步完善旅游公共服务体系,为旅游者提供便利,提供高质量的公共服务,游客感觉便利、舒适了,自然就有了口碑,这也是宣传促销的后续延伸。

——国家旅游局副局长祝善忠

旅游公共服务项目绝不再是形象工程了。比如,当年要成为优秀旅游城市,必须要建旅游咨询中心。而现在在建,应该在选址、功能设置等方面从游客角度考虑。以北京为例,也许不是所有区县都需要有旅游咨询中心,要以客流分布为导向,以游客的满意度为目标。

——国家旅游局综合司副司长唐兵

建设旅游环境与公共服务体系是旅游活动开展的重要保障。

——中国社科院旅游研究中心副主任刘德谦

厕所建设看起来事小,但它是一个地区经济发展、社会进步的重要标尺,客观上体现一个地区的文明程度和文明形象。厕所建设事关旅游业的整体形象和长远发展。

——新疆维吾尔自治区旅游局局长伊那木·乃斯尔丁

本报记者 陈旭照 整理

河洛回音

细致全面、贴心人性、智能互动,这样的旅游公共服务不仅是游客,也是洛阳市民需要的。

——网友“生当作人杰”

服务也是生产力,洛阳的旅游公共服务还须更加给力,期待洛阳能给自助游客提供更多的便利,留住他们的身,感动他们的心。

——网友“又几涵韵”

旅途的美景能吸引人的眼球,贴心的服务却能征服人的心灵。希望洛阳的旅游公共服务体系能够扎扎实实建下去,建成,建好。

——网友“大汗淋漓”

洛阳的旅游公共服务体系,需要在现今洛阳的商业状况下进行优化提升,需要结合消费者、游客的消费理念、消费习惯和需求进行改造,单纯的政府主导已不能满足市场化的需求。

——网友“介皂可”

本报记者 陈旭照 整理

核心提示

当今时代,已经进入“服务为王”阶段——一个成熟的优秀旅游城市,不仅旅游产品要过硬,旅游管理、旅游服务同样要过硬。花大力气宣传促销有了成效,客人来了,如何让他们在洛阳玩得更顺心,待的时间更长?除要推出更多精品旅游项目外,更离不开配套公共服务体系的建设和完善。而这,正是我们的短板之一。一座旅游公厕,一个景点指示牌,一个旅游信息亭……洛阳如何通过对这些服务设施的提升和完善,赢得游客青睐,拉长旅游产业链条,加快国际文化旅游名城建设?

【地位】

旅游“软环境”——衡量旅游业成熟度的重要标志

一名游客想来洛阳,他最先会想到通过何种方式了解?一个内容丰富的旅游官方网站,提供最权威的酒店、交通、景点、线路等信息;

一名游客到洛阳后,一出车站、机场,他最希望能看到什么?一个配套完善的旅游信息咨询点,受理各种咨询服务;

一名游客走在街上,他一抬眼最想找到什么?显眼、清晰的旅游景点指示牌,方便、快捷的公共交通服务;

一名游客来到景点,他需要哪些便利服务?一名优秀的导游,一些景点信息介绍牌、一座干净整洁的旅游公厕……

这些需求,都凸显了旅游公共服务体系的重要性。

有专家说,如果把一个城市的旅游资源称为基础设施等称为旅游“硬环境”。那么,这个城市能为游客提供的服务,让游客“乘兴而来,满意而归”的,就是旅游“软环境”。

市旅游部门的统计数据显示,目前自助游客已经逐渐取代团队成为客源的主体,约占游客总量的95%。“主流游客对政府所提供的公共服务等‘软环境’的依赖程度越来越强,要求也越来越高。”市旅游局有关负责人表示,旅游公共服务体系的建设和完善,已经成为衡量一个城市旅游业成熟度的重要标志,也是我市旅游业谋求更好更快发展的必然要求。

基于此,围绕“建设旅游强市,打造国际文化旅游名城”的发展目标,去年我市开始着力提升全市旅游相关部门和企业,在管理、信息、惠民、理念等方面的服务“软实力”,着力打造一批旅游公共服务精品。

【现状】

“软环境”太“软”,旅游公共服务体系尚待完善

我市旅游公共服务体系建设进展如何?我们先看一名导游的亲身体会。

【他山之石】

TASHAN ZHISHI

上海:“我的旅游我做主”

体系。首先,初步建立了“三纵五横”城市旅游公共服务网络。其中,“三纵”中的“12301”和“962020”上海旅游热线是全国为数不多的、可24小时提供中英文电话咨询服务的“call centre(呼叫中心)”;而上海第一代手机导游“iTravels(‘爱’旅游)”新近已上线启用,客户端结合智能手机的各项技术,能提供旅游景点相

关信息,满足游客在景点、目的地城市所需的即时旅游新闻浏览、景区导览、景点导游、目的地导航等一体化的旅游公共服务需要。

其次,初步形成延伸到周边主要景区和乡村旅游点的旅游公共交通网络,建立了连接空港、邮轮港和高铁站等交通枢纽的旅游线路网络,建立了覆盖长三角的旅游集散分级承运网络,完善了指引、停车、

换乘、自驾等服务。

同时,针对突发事件这一旅游难点问题,上海市组织公安、交通、卫生、安全监管、质量技监和旅游等相关部门,共同加强旅游交通、旅游设施、旅游餐饮等安全监管检查。旅游突发事件监测、报告网络体系、旅游紧急救援资金、网络和机构也已逐步建设到位。

本报记者 李东慧 整理



龙门大道的景区指示牌 见习记者 刘冰摄

“我不止一次来过洛阳。”来自江苏省苏州市的导游黄薇说,与江苏的一些旅游城市相比,洛阳的旅游公共服务体系还有较大差距。譬如,交通指示牌只设置在一些主干道上,数量不够多,标准不统一;再譬如,游客服务中心规模小、管理乱,不能为自助游客提供良好引导和行程推介。

黄薇认为,发展旅游业,旅游服务这个“软环境”太“软”已成为我市国际文化旅游名城建设的一大瓶颈和“路障”。

相关部门的一些统计数据,也说明了这一问题的严峻性:

去年底,我市专用旅游交通导识牌只有20多块,在城市出入口的大型旅游引导牌仅有4块,而且这些标志牌长期以来不符合国际标准,没有中英文对照。

市区对外开放的公厕虽然已有300多处,但指示牌数量有限,男女厕位设置比例不科学,不少游客如厕问题依旧没有解决;同时,旅游公厕标准仍不够高,环境管理也有待提升。

目前,全市还没有一座旅游信息综合咨询中心,仅在个别汽车站等处有一些旅游咨询处,且不够规范,游客咨询服务功能几近缺失。

……

凡此种种,都考量着我们城市的旅游服务环境,凸显了我们的“软肋”。

面对日益升级的旅游需求,我们似乎没有十足的底气。

“旅游公共服务体系建设,是一项长期性的系统工程,涉及城市建设的各个环节、各个层面,需要进行总体规划和布局。”市旅游局相关负责人表示,由于我市旅游公共服务体系建设职能分散、资源条块分割,导致旅游集散体系不完善、旅游服务要素功能不科学等问题始终未能得到解决。具体表现为:

目前,我市还没有建立作为旅游城市必备功能的旅游集散中心;各车站、机场、高铁站等与各主要景点之间的公共旅游专线数量仍较少,没有形成旅游景区间的畅通对接;市旅游信息中心、旅游咨询中心等旅游导识系统和城市公共信息图形符号不够完善,旅游服务的人性化、信息化、数

字化建设明显滞后;旅游志愿者服务、旅游保险、救助、投诉体系建设有待推进等。

所有这些导致:很多来洛的游客都是“匆匆的过客”,旅游二次消费迟迟未能跟上,旅游资源难以转变为经济效益。

【出路】

从细节着手,全程服务“吃住行游购娱”

出路在哪里?从细节着手,加快推进旅游标准化建设,着力打造高质量的旅游公共服务体系,全程服务“吃住行游购娱”。

“旅游标准化是提升我市旅游公共服务体系建设的重要抓手。”市旅游局局长魏立峰表示,旅游公共服务体系建设的出发点就是满足广大游客的公共需求,落脚点是让游客满意。因此,必须始终贯穿以“客”为本的理念,使旅游更加安全、便利、

旅游公共服务体系,不能再失分了

说起旅游公共服务,不由让人想起去年牡丹文化节期间发生在国家牡丹园的尴尬事儿,因为女厕所不够用,一些女游客情急之下强势“攻占”男厕。

“女占男厕”,让人尴尬。其实,在公共服务体系这个旅游“软环境”的建设上,让洛阳“失分”的不仅仅是公厕,请看相关统计:

到去年底,我市专用旅游交通导识牌只有20多块,在城市出入口的大型旅游引导牌仅有4块,还没有中英文对照。目前,全市还没有一座旅游信息综合咨询中心。

……

不敢说触目惊心,但绝对让人脸红。

在“细节决定成败”的现实语境下,一个环节的不到位就可能功亏一篑,何况这么多的不到位“叠加”?处处缺位,洛阳旅游很可能“摊上大事”,直接影响到国际文化旅游名城建设的顺利推进。

有两个事实必须面对。其一,当前,需求多元化和个性化已

经让散客取代团队成为旅游客源的主体,洛阳去年接待的散客就占游客总量的95%。散客对公共服务的依赖性更强、要求更高,他们不满对城市形象造成的损害更大。

其二,在国家旅游局每季度一次的游客满意度调查中,洛阳不能名列前茅,主因就在于旅游公共服务体系不健全。

当下,旅游业已经进入一个“拼服务”的时代,奇迹,往往出在软件上,完善、提升洛阳旅游公共服务体系已刻不容缓。

还好,我们已经认识到这一点并开始积极行动,修建星级公厕,增加交通标志,设立旅游信息咨询中心和多媒体触摸屏……

知耻后勇让人欣慰,一千到底更让人期待。洛阳旅游公共服务体系何时才能“过得硬”?游客会用脚投票。

洛平感言



下期话题预告 旅游营销,面向“国际”

如果您有自己的意见和建议,可登录新浪微博@路在脚下话旅游,发表高见;也可登录洛阳网洛阳社区(bbs.lyd.com.cn),进入《路在脚下——提升旅游产业,加快名城建设》板块畅所欲言;还可拨打66778866一吐为快。

