



奉节三峡之巅

# 是实至名归 也是“双向奔赴”

## 重庆游客满意度综合排名居全国第一

核心提示

近日,由中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)、无锡市人民政府主办的“2022中国城市旅游发展论坛”在无锡召开。论坛上,中国旅游研究院发布了《全国游客满意度报告(2012-2022)》(以下简称《报告》),并依据10年40个季度城市旅游满意度数据,揭晓了“非凡十年·魅力二十城”榜单,重庆、杭州、青岛、苏州、厦门、北京、无锡、成都、南京、黄山、上海等上榜。其中,重庆游客满意度累计33个季度排名在60个样本城市前10位,位列榜单第一。

游客满意度指标,不仅是旅游服务质量高质量发展的试金石,也是疫情防控下旅游行业加快走出底部盘整的坚强信心所在。重庆,“山水之城·美丽之地”,旅游业发展好戏还在后头!

### 产品升级 让“近悦远来、主客共享”

在市场监管上,我市坚持“部门协同、露头就打”的原则,实施全市文化和旅游市场“月点评、季通报、年考核”管理机制,对全市旅游市场突出问题常态化开展“体检式”暗访检查,每次暗访都拍摄成专题片,定期报市政府,有效地压实了区县属地责任和各相关部门的属事责任。

重点对旅游景区景点的卫生环境、管理水平、服务质量以及购物环节等加强监管。凡是有欺诈和诱导行为的购物点,采取最严厉的惩戒举措,该停的就停,该端掉的就端掉,包括对“零负团费”“低价游”等旅游市场乱象,我市一直保持了“零容忍”的高压态势,让所有的旅游乱象在重庆没有生存的空间。

在软硬件配套上,我市制定了一系列服务标准,并强化执行和培训力度;建成全市文化旅游云平台,3A级以上旅游景区的监控视频和主要演出场所、上网服务场所、文博场馆的客流实时数据全部接入了云平台,极大提升旅游管理的效能和应急处置能力。

尤为值得一提的是,在产品升级上,近年来,我市锁定年轻人目标市场,按照特色化、个性化的要求,以“内容为王”转型升级旅游产品,抓优质旅游产品供给。

目前,全市备案博物馆129家、文化馆41个、公共图书馆43个、公共美术馆12个,其中文化馆达国家一级馆率95%、居全国第2位,公共图书馆达国家一级馆率83.3%,居全国第5位。

全市A级旅游景区达到278个,其中5A级景区11个、4A级景区140个;建成国家级旅游度假区2个、国家全域旅游示范区4个、全国红色旅游经典景区16个、国家级风景名胜胜区7个、国家地质公园9个。

全市共有国有可移动文物148万件,居西部第4位;不可移动文物2.5万余处,居西部第3位。其中,革命文物序列完整、分布广泛,红岩精神第一批纳入中国共产党人的精神谱系。

我市还拥有世界文化遗产1个(大足石刻)、世界自然遗产3个(武陵天生三桥、南川金佛山、巫山五里坡),列入中国世界文化遗产预备名单2个(涪陵白鹤梁题刻和合川钓鱼城遗址),全国重点文物保护单位64处。

近年来,我市的知名度和美誉度都得到不断提升,被世界旅游理事会(WTTC)评为“全球旅游增长最快城市”,荣获全国夜间经济十强城市、亚洲旅游“红珊瑚”奖——十大最受欢迎旅游目的地。在抖音2022年8月美好城市榜中,重庆继续以压倒性高分占据榜首。携程、美团等数据显示,重庆入围2022年国庆假期1小时高铁圈十大抵达热门城市、本地周边游十大热门地、旅游消费十大热门城市。

如今,游客来到重庆,既能“打卡”美丽山水,又能体验8D魔幻都市的烟火味儿,感受重庆人不一样的生产生活方式。很多市民的生活场景已经成了游客的“网红打卡点”,很多市民的闲置住房变成了游客的“共享住房”,且和谐共处、其乐融融,实现了“近悦远来、主客共享”。

比如,长江索道、轻轨穿楼、两江轮船、千厮门大桥等,都是“主客共享”典型案例。特别是疫情前,每当春节、五一、国庆等节假日的到来,外来游客的数量甚至远远超过了中心城区公共设施的接待能力。为了保证“行千里”而来的广大游客的体验感、获得感和安全感,我市多位市领导分头挂帅,多部门联合行动,除采取封桥、控路、限行等措施以外,还发短信动员市民尽量别去挤游客所需的公共服务设施,为外来游客“腾出一座城”,成为全国旅游界的佳话,赢得广泛赞誉,央视新闻报道点赞重庆是“最宠游客的城市”。

接下来,市文化旅游系统将深入学习贯彻党的二十大精神,弘扬“行千里·致广大”的人文精神,保护传承好巴渝文化、三峡文化、抗战文化、革命文化、统战文化和移民文化,持续抓好文化强市建设,加快建设世界知名旅游目的地,努力把重庆建设成为山清水秀美丽之地,让“行千里”而来的游客,在重庆得到“致广大”的人文收获。

庞遵萍 吴志杰

图片由重庆市文化和旅游发展委员会提供

### “双向奔赴” 游客把“满意”给重庆

游客满意度是游客需求实现程度的有效度量,是衡量和评价经济运行质量的有效指标之一,能监测三大市场中游客对旅游服务的质量感知情况。

据介绍,中国旅游研究院为贯彻《国务院关于加快旅游业发展的意见》,围绕“把旅游业培育成为人民群众更加满意的现代服务业”这一核心目标,经过反复试验、系统组织和技术准备,自2009年就构建了现场问卷、网络评论、投诉质监三个维度的全国满意度调查体系,并获得了联合国世界旅游组织(UNWTO)颁发的政府管理创新奖。

《报告》显示,过去10年,在国民旅游权利日益彰显、目的地旅游资源配置不断优化、旅游市场更加开放自由的旅游发展新阶段,游客需求、城市作为、企业创新、行业监管共同推进了旅游服务质量的提升,人民旅游幸福感、获得感不断提升。

其中,综合2012-2022年城市游客满意度调查数据,游客满意度排名位居前列的城市有重庆、杭州、青岛、苏州、厦门、北京、无锡、成都、南京、黄

山、上海、济南、西安、宁波、烟台、沈阳、广州、天津、洛阳、郑州等。而重庆游客满意度累计33个季度排名在60个样本城市前10位,位居全国第一。

这也表明,近10年来,各省、自治区、直辖市和重点旅游城市纷纷将旅

旅游业作为主导产业、支柱产业、先导产业,放在优先发展的位置,通过全环境大整治、旅游管理体制改革、旅游公共服务创新、以旅游发展促进城乡统筹等工程,有效推动了旅游城市向城市旅游的转化,有中国特色的城市旅游

发展道路正在逐步形成。而且经济最发达、最具活力的城市和城市群是旅游发展实力最强的区域,也是游客幸福感较高的区域。经济发展营造了更好的城市商业环境、人文环境,助力游客满意度提升。



重庆“两江四岸”美景

### 服务至诚 让游客投诉“不过夜”

“我们从2010年就开始打基础,定目标,建章立制,逐步建立起了上下齐心、齐抓共管的管理体制。”在2022中国城市旅游发展论坛上,市文化旅游委党委书记、主任刘旗受邀以视频连线方式,分享了重庆的经验。

刘旗表示,重庆提升游客满意度,大力推动旅游发展,归纳起来有五招好棋,即抓好顶层设计、投诉受理、市场监管、软硬件配套、产品升级。

在顶层设计上,我市把各个区县的游客满意度纳入旅游考核,请专业机构对所有区县的游客满意度开展调查和评价,评价结果和排位情况向全市公布。这样就把压力变成了动力,形成了党政领导亲自抓,文旅部门和其他部门齐抓共管的格局。由此,重庆游客满意度调查取得好成绩,应归功于各级领导的重视,以及各区县、市级相关部门的大力支持和全力配合,是上下一心、各施其责、统筹协调、齐抓共管的结果。

在投诉受理上,我市始终坚持“游

客至上、服务至诚”的发展理念,对每天有关旅游的网络负面舆情和当天的游客投诉,按照“不过夜”的要求和让游客满意的标准来处置,当天的负面舆情和游客投诉必须当天处理到位,形成了受理及时、处置迅速的投诉受理和督办体系。

我市还设立了市政府旅游投诉受理中心,实行24小时不间断服务,并根据投诉的具体内容,按职能职责交到相应的区县或部门去处置,既避免了多头管理弊端,又确保了处置的效率和数量。

同时,我市把“游客的口碑就是最

好的宣传”作为一项系统工程来抓,整合资源、集中力量抓重点场所和重点部位的游客投诉和处置,在多个区县游客集中地前置设立旅游投诉现场受理点,相关区县还探索建立了旅游购物无理由退货机制,游客的诉求和权益得到了最快的响应和全面保障。



黔江濯水景区