

【本期话题：旅游公共服务体系期待更给力】

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，客人招来了，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
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

河洛回音

公共服务不能只见工程不见效果，效果就是在需要的位置有旅游地图指示，不跑远路就能找到厕所，想停车时随时能找到车位。

——网友“光里格光”

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”

(记者 陈旭照 整理)



□记者 李东慧

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。

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

有专家说，如果把一个城市的旅游资源和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”，就是旅游“软环境”。

市旅游部门的统计数据显示，目前自助游散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’的依赖程度越来越高，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和管理、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得

如何？我们先看一名导游的亲身体会。

“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，不能为自助游的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”。

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。

所有这些都导致：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、惠民，不断提高游客满意度。

目前，旅游星级公厕建设、旅游交通标志提升、旅行社及导游提升、旅游信息咨询中心提升等工作顺利推进并见成效，便捷、完善、惠民的旅游公共服务体系，正在河洛大地加快构建。

“没有最好，只有更好”。高质量的旅游服务环境，定能引来大量的游客。

洛平感言 旅游公共服务体系，不能再失分了

□洛平

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”的不仅是公厕，请看相

关统计：

到去年年底，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导引牌仅有4快，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。

当下，旅游业已经进入一个“拼服

务”的时代，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。

他山之石 上海：“我的旅游我做主”

近年来，上海以旅游咨询服务、旅游集散服务、旅游安全管理、旅游支付环境建设为重点，积极推进旅游公共服务体系建设，目前已基本建成以数字化、网络

化、智能化为主要特征的旅游公共服务体系，在自驾游、自助游等旅游消费方式逐渐“升温”的时代，方便市民和游客实现“我的旅游我做主。”

另外，该市旅游突发事件监测、报告网络体系，旅游紧急救援资金、网络和信息机构也已逐步建设到位。

(记者 李东慧 整理)

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》版块畅所欲言；还可拨打66778866一吐为快。

