# “十一”旅游黄金周工作总结 （五）

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-07-18

*三、“十一”黄金周反映出的有关问题　今年“十一”黄金周，总体上实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标，但也还存在一些不容忽视的问题，主要有：（一）旅游配套和接待设施的建设相对滞后旅游配套和接待设施还不能满足旅游业发展的需要，特别是星级...*

三、“十一”黄金周反映出的有关问题

今年“十一”黄金周，总体上实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标，但也还存在一些不容忽视的问题，主要有：

（一）旅游配套和接待设施的建设相对滞后

旅游配套和接待设施还不能满足旅游业发展的需要，特别是星级宾馆数量明显不足，“十一”节的七天，银川、中卫、固原的星级宾馆住宿相对紧张，许多外地游客找不到住房，二星、三星级宾馆的床位尤为紧张。另外，我区的一些主要交通道路的路况极差，在某种程度上严重影响了我区旅游业的发展。在银川通往固原的101省道，是银川通往固原地区的最主要通道，其中，三营至固原段，固原至泾源段路况极差，在这两段路上分别连接着须弥山石窟、固原博物馆、西吉火石寨、泾源老龙潭、野荷谷等著名旅游景点，由于路况太差，“十一”黄金周期间，让驾车前往以上景区（点）的游客苦不堪言，由于道路坑坑洼洼，车速极慢，其中固原至泾源段堵车十分严重，这也是今年黄金周期间游客投诉最多的问题之一。

（二）大交通建设与快速发展的旅游业不相适应

铁路大交通仍然是制约我区假日旅游发展的“瓶颈”，价格低廉的铁路票源比较紧张，旅游团队进不来出不去的问题依然存在。“十一”黄金周期间，各旅行社仅西安方向的车票缺口就有XX张左右。据预测，现在及未来的二十年里，铁路交通仍然是我区游客出游的主要交通工具，随着未来银川至青岛、银川至太原铁路的修通，人们出行将会变的更加方便快捷，因此，解决铁路大交通问题，已经成为我区发展大旅游的关键，因此，购置一定数量的车体是解决我区铁路交通，尤其是彻底解决节假日游客出行问题的唯一途径。

（三）景点项目建设与其基础设施建设不相配套

我区绚丽多姿的自然景观和独具魅力的风土人情，让无数的中外游客留连往返。然而，美中不足的是我们景点的基础设施不完善、不配套，也就是说我们没有将吃、住、行、游、购、娱六大要素充分调动起来，而其中游客反映最为强列的问题则是厕所的设施和卫生问题。如：游客反映沙湖旅游区的厕所设施太差，卫生太脏，与沙湖秀美的景色极不协调，沙湖只是一个例子，其实景点的厕所问题是一个长期困扰我区旅游业发展的“老大难”问题，它具有一定的普遍性，许多厕所设施陈旧落后，有的年久失修，有的开放时间分淡季旺季，有的即使开放也没有进行很好的管理，有的根本无人管理，厕内污水遍地，蚊蝇肆虐，游客无法入厕，要从根本上解决这一问题关键是要解放思想，更新观念。因为厕所设施及管理水平如何，标志着一个社会文明进步的发展水平。首先要树立厕所文化与景点文化同等重要，甚至高于景点文化的思想观念，否则，资源再好的景点也只能是一个低档次的景点。而我区目前的旅游厕所建设及管理水平则远远落后于旅游业的整体发展水平。因此可以说，加强宁夏旅游厕所建设，提高宁夏旅游厕所的整体水平已势在必行。

我区旅游厕所建设和管理可按政府引导、市场化运作的方式进行。就目前来说，我区旅游厕所的数量，分布还远远不能满足游客的需要。本着谁投资，谁受益的原则，走出一条政府投资与民营集资的股份制合作方式，加快我区旅游厕所的建设步伐。在建设的同时，我们应把旅游厕所的管理提高到一个更高的水平上。要搞灵活多样的承包制，责任制，将管理水平与经济收入直接挂钩，真正作到旅游淡季一客一开，旅游旺季全天开放，作到设施一流、环境一流、服务质量一流。

（四）安全工作有待进一步加强

“安全是旅游业的生命线”，“安全工作责任重于泰山”。因此，抓好旅游安全是我们旅游工作的重中之重。党中央、国务院、自治区党委、政府都对安全工作提出了很高的要求，自治区假日旅游协调领导小组各成员单位，地方各级假日办和旅游经营企业，按照有关安全管理工作的规定，在黄金周前普遍组织开展了安全大检查，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作。但安全事故既有它的必然性也有它的偶然性，因此，要求我们脑子里时刻要蹦紧旅游安全这根弦，什么时候都来不得半点马虎和存有侥幸心理。黄金周期间发生的三起安全事故再一次给我们敲响了警钟。从中可以寻找出我们工作上的疏漏与不足。尤其是那些对安全工作不够重视，一些制度、措施还只停留在嘴上、纸上的单位和个人，要认真反思，针对安全工作上存在的问题，认真加以整改。我们要从这三起事故中，认真总结经验教训，进一步完善我们安全管理制度和措施，亡羊补牢，进一步把我们的旅游安全工作做深、做细，将各种安全隐患尽可能地消除在萌芽状态。真正实现国家旅游局提出的“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。

（五）区内直达景点的旅游班车有待进一步规范和提高

目前我区通往各景区（点）的班车一是不固定，二是发车时间经常变动，三是价格没有统一标准，这样，给海内外游客尤其是散客的旅游带来诸多不便，这是我们今后应亟待解决的问题。

（六）服务质量有待进一步提高

“十一”黄金周期间集中暴露和反映了我们在接待环节上还存在服务意识差和服务质量不高的现象。从对今年“十一”黄金周期间接到几起旅游投诉的分析来看，几乎都与此有关。因此，加强职业道德培训和技能培训，全面提高旅游从业人员尤其是导游人员的综合素质是我们现在和将来的一项十分重要而又迫切的任务。目前，我们的部分旅游服务人员不仅服务意识差，而且服务技能十分有限，这一问题突出而又集中地表现在我们一部分导游人员身上，有的导游人员对旅游知识的掌握只停留在表面上，在给客人讲解时，照本宣科，生搬硬套，没有将书本上的知识变成自己的语言，更不可能投入自己的感情；有的社会知识十分贫乏，对客人的提问几乎是一问三不知，有的甚至是所问非所答。导游如此水平，怎么能承担起宁夏旅游业快速发展的重任呢？因此，从现在起我们的从教人员和管理人员就要考虑如何对我们的服务人员进行培训，不仅仅只让他们拿到结业文凭和导游证，更重要的是让他们真正掌握适应旅游发展形势的过硬本领。

“十一”黄金周已经落下帷幕，广大居民迸发出的巨大旅游热情，再一次证明了我区旅游业发展的巨大潜力。进一步加强对旅游工作的引导和管理，促进我区旅游业的发展，对于拉动内需、促进经济结构调整、推动相关产业的发展、扩大就业、增加财政收入具有重要意义。自治区旅游局将进一步做好这方面的促进和引导工作。同时自治区假日办将认真总结以往黄金周工作中的经验和不足，并对“十一”黄金周中存在的问题逐个加以研究和解决。为今后黄金周的安全度汛，为我区旅游业未来的发展，为全面推动我区旅游业的恢复和振兴，创造一个健康、宽松的旅游环境\*\*区旅游局

二○○\*年十月九日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找