

常德市旅游公共服务质量调研报告

湖南文理学院课题调研组

摘要：旅游公共服务质量对旅游目的地的旅游业发展与综合竞争力会产生极大影响。报告论述了相关的背景、意义、内容、创新的地方与国内外研究近况，并简单扼要地概述了相关的基本概念，借鉴旅游公共服务质量量表制作调查问卷，得到相关的调查数据，并对常德市旅游公共服务质量进行评价，同时对常德市旅游公共服务提出针对性地优化策略。

关键词：旅游公共服务；常德；优化

改革开放以来，在国家的鼎力支持与大力推动下，一批又一批的旅游政策相继出台，旅游“一带一路”更是将中国旅游与国际旅游深度融合起来。加快促进旅游业发展，优化旅游公共服务质量是要点。2017年颁布的《“十三五”全国旅游公共服务规划》提出，要全面构建旅游公共服务体系，满足目前游客大众化、个性化的旅游需求。游客直接接受、感知旅游公共服务，是旅游公共服务质量的终极评价者。而目前旅游公共服务普遍面临着服务体系不健全、质量不高、设施不完善等问题。只有在游客对旅游公共服务进行质量评价以后，才能发现旅游公共服务的弱项，对旅游公共服务质量进行针对性的提高、优化，完善旅游公共服务体系，为游客提供一系列方便、快捷、安全、舒适的旅游公共服务。

一、常德市旅游公共服务介绍

常德古称武陵、朗州，别名“柳城”，地处中国中南部，

长江中游，湖南省西北部。素有“川黔咽喉，云贵门户”的称号，是长江经济带、环洞庭湖生态经济圈的重要城市。近年来，常德旅游产业经济发展迅速，成功创造全国文明城市、海绵城市、中国优秀旅游城市，目前正在创建中国旅游休闲示范城市和中国国际城市旅游特色目的地，全市投资了 200 多亿元建设领域项目，城市旅游、乡村旅游、观光旅游都大放异彩；桃花源、柳叶湖、壶瓶山、城头山、穿紫河、大小河街、德国风情街等核心吸引物体系精彩纷呈。2018 年，黔常张高铁的建成运行将进一步提高对外交通的通达性。常德市是中国优秀旅游城市，截至 2017 年，全市共有 9 家 4A 级景区，12 家 3A 级景区；共有 52 个乡村旅游品牌，6 个省级工农业示范点，7 个红色旅游示范点。全市共有旅行社 43 家，持证导游 400 多名，旅游业直接从业人员将近 8 万人，间接从业人员已达 15 万人。

（一）旅游公共信息服务。旅游公共信息服务是由政府部门通过旅游信息服务平台和信息设施等方式向旅游者、当地公众提供旅游导向、信息咨询、票务预定、宣传促销、旅游投诉、救援等服务的总称。近年来，随着常德旅游业的发展，常德旅游公共信息服务水平也不断得到提升。常德旅游外事侨务局官网使用后，开设了政务公开、法规文件、在线服务、互动交流等板块，并开通了常德旅游官方微博、微信、手机报等平台，每周及时发布了旅游业信息和重要的旅

游政策，推荐精品旅游路线、旅游节庆活动等信息。从常德部分旅游网站的页面来看，动态类信息更新比较及时，但其他板块的内容更新速度较慢。2016年，常德市旅游服务集散中心建成并投入使用，为游客提供旅游咨询、旅游集散、旅游产品发布等综合性旅游公共服务，进一步整合了旅游信息咨询咨询服务。2015年常德已在8个景区内试点开通景区免费WIFI的覆盖，并开通了微信、微博等平台，方便游客查询旅游信息以及投诉。总体来看，常德市旅游公共信息平台已搭建起来，但应利用互联网等现代手段为游客提供更加丰富详细的旅游信息，搭建一个同时具备宣传、咨询、评价、投诉、反馈于一体的旅游公共信息平台。

（二）旅游公共交通服务。旅游公共交通服务是指为保证旅游活动的正常开展而向旅游者提供的各项公共交通服务，包括交通道路、交通指示系统等基础设施建设的供给与各个交通工具供给、目的地停车位建设、自驾游营地建设等一系列与游客出行相关的交通配套服务。交通对于景区发展来说是至关重要的，景区的可进入程度对旅游业发展关系密切。常德市目前共有两条国道，7条省道、三条高速公路、三大客运站、两条铁路复线。2016年常德石门至长沙的铁路复线建成通车，常德至长沙仅需一个半小时，节省约1个小时；2017年开行石门至常德至长沙的动车组，结束了常德地区没有动车的历史，优化了游客抵达常德的路径。航空方面，

截至 2017 年 8 月，常德桃花源机场已开通常德至北京、上海、昆明、广州、深圳、南宁、厦门、海口等地的航班，这大大增加了常德景区的可进入性。2017 年完成交通投资 120 亿元。2018 年投资 133 亿元启动建设呼南高铁，常德即将迎来高铁时代。2018 年，常德市恢复营运旅游专线，从柳叶湖游客集散中心开往桃花源游客中心，途经丁玲公园、白马湖公园（三馆三中心），再经高速直达桃花源游客中心，游客可乘公交观盛景。此旅游专线整合了常德市旅游资源，注重不同游客的旅游需求，实现旅游景区的连线化和旅游交通的系统化。今后，常德市旅游集散中心还将开通从集散中心至核心景区点的直通车，真正体现旅游集散中心的功能。

（三）旅游公共安全保障服务。旅游公共安全保障服务是指针对保障游客公共安全的一切设施、技术、人力、财务等支持性资源的配置。旅游公共安全问题是游客选择旅游目的地的重要考虑因素，确保旅游地的安全成为了常德市各部门的重点工作。因此，常德市对全市的旅游市场提出相关领域公共安全保障要求，如景区要时常对景区内的大型游乐设施、索道等特种设备进行抽查，安全使用说明、注意事项、警示标志放置在醒目位置，开展景区火灾防控、消防宣传、员工消防培训等工作。星级旅游饭店要时常进行食品安全与住宿安全的管理工作，全员安全生产教育培训及应急演练必须按时进行，企业自身也要经常进行隐患排查等工作。旅行

社要依法经营，杜绝违法违规行为。对有安全隐患的旅游景区、企业提出限期整改的要求，确保常德市旅游公共服务处于良好状态。但即便如此，依然存在旅游设备安全警示提示缺失、食品安全隐患、旅行社违法经营等现象，常德市的旅游公共安全保障工作仍需要加强力度。

（四）旅游惠民便民服务。旅游惠民便民服务是指政府为游客提供多样化的旅游惠民产品、免费开放旅游公共休闲设施、开展景区让利优惠活动以及出台旅游优惠政策等。常德市正在逐步推进旅游惠民便民服务，全面落实智慧旅游总体规划建设任务。2017年，全国首张市州全域旅游卡——“锦绣潇湘 亲亲常德”全域旅游卡在常德市首批发行10000张，198元购卡后可畅游多个景区，包含桃花源景区、常德水世界、穿紫河实景演出等10个景区（点）和30家旅游企业，实现了旅游卡手机虚拟化功能，体验更智能、便捷，实现了旅游便民惠民服务功能。与此同时，常德市高度重视旅游厕所建设工作，大力推进旅游厕所建设进程。2015年以来，新改建旅游厕所100多座，总厕所位数2000多个，在柳叶湖、桃花源、城头山、壶瓶山等景区建设了一批规范化、标准化、特色化、生态化的旅游厕所，保证在质和量上为游客提供优质的旅游惠民便民服务。2016年，常德市成立旅游志愿者总队，旨在让每一位志愿者以自身行动向游客宣传常德，并为游客提供一切力所能及的便利服务，提高旅游惠民便民服

务质量。常德市在旅游惠民便民服务方面做出了许多努力，但无障碍游憩设施方面仍需进一步完善。

（五）旅游行政监管服务。旅游行政监管服务指政府为保护游客权益，对游客的投诉与反馈迅速、规范的处理；对整个旅游市场监管到位；重视标准化的旅游建设与旅游可持续发展等。2000年，常德市便成立了旅游执法监察大队，并积极开展旅游行业管理及质监执法人员培训，加强旅游质监执法队伍建设，以保护旅游者的合法权益。《“十三五”全国旅游公共服务规划》更是将优化旅游公共行政服务确定为重要任务之一，可见加强旅游行政监管服务的重要性。

（六）旅游教育宣传服务。旅游教育宣传服务是指政府以宣传旅游地及其旅游资源的方式提高旅游地知名度，并通过培训、教育旅游从业人员，提高旅游公共服务质量而采取的一系列行动。在旅游宣传方面，常德市建设了常德文明网与常德宣传网两个教育宣传网站，制作了近90条常德宣传视频，16条常德旅游宣传视频以及22条常德名人访谈视频。其中，《亲亲常德》宣传片在2017年旅游传播大奖“TC”奖中荣获“年度旅游宣传片”称号。除此之外，政府着力开展文明礼仪宣传教育活动，开展旅游志愿者活动，向公众分发免费旅游宣传资料，强化新闻宣传报道、加大文明旅游网上宣传引导力度，在旅游景区、车站、机场、广场、交通要道等重要场所持续刊播文明公益广告和提示语。在旅游教育方

面，常德市成立了常德市旅游协会，进行旅游从业人员培训及人才培养，积极开展全市旅游行业教育培训工作、旅游志愿者培训及服务实践活动，提高旅游从业人员的综合素质水平及服务水平。

二、调查情况分析

该问卷根据李健仪、谢礼珊、关新华所设计旅游公共服务质量量表，根据常德市旅游业的实际情况，将旅游公共服务划分为以下 6 个范畴：旅游公共信息、旅游安全保障、旅游公共交通、旅游惠民便民、旅游行政监管、旅游宣传教育，共 31 个测量项目。该问卷分为两部分：第一，基本情况。主要包括受访者的性别、年龄、职业、受教育程度以及月收入情况。第二，问卷设计。目前，一部分学者直接从游客实际感知值来评价旅游公共服务质量；而另一部学者从受访者的期望值与实际感知值出发，通过计算两者之间的差值即期望落差值，差值越大，表示受访者对这部分的服务越不满意。对于旅游公共服务来说，游客当然希望服务质量都很好，所以论文采取前者的做法，直接通过调查问卷获取受访者对常德市旅游公共服务质量的实际感知值，以此来评价旅游公共服务质量。实际感知值采用李克特 5 点量表进行打分：1 分表示不满意，2 分表示比较不满意，3 分表示一般，4 分表示比较满意，5 分表示满意。

（一）调查基本情况。本次调查以网上填写的方式进行，

选取的调查对象为常德市游客，共收集到问卷 118 份，有效问卷为 110 份。

表 1 受访者基本情况分析

	属性	比重		属性	比重	
性别	男性	57.27%	职业	学生	40.00%	
	女性	42.73%		个体经营者	19.09%	
年龄	<19 岁	10.90%		企业管理人员	11.82%	
	19-30 岁	60.90%		机关/事业单位	9.09%	
	31-50 岁	21.81%		商业/服务业从业人员	12.73%	
	51-60 岁	4.54%		自由职业者	5.45%	
	>60 岁	1.85%		其他	1.82%	
受教育程度	初中及以下	4.54%		月收入情况	<1500 元	32.72%
	高中/中专	17.08%			1501-2500 元	20.92%
	本科/大专	73.64%			2501-4000 元	17.27%
	研究生以上	4.74%	4001-6000 元		15.45%	
>6000 元			13.64%			

从人口统计数据上看，本次调查对象的性别比例大致相当，男性为 57.27%，女性为 42.73%；从年龄分布上看，19-30 岁的被调查者所占比重最大，这可能是由于常德市的高校较多，许多本科或专科的学生在节假日经常与同学相约去常德市部分景点游玩；从职业分布上看，学生所占比重依旧最大，这与常德高校多还是有一定关系；从受教育程度上来看，本科/大专层次的人数最多，这也许跟上两个问题的原因一样，都是因为常德市的高校比较多；从月收入情况来看，收入在 2500 元以下的占多数。这一部分的人在出游前

通常会选择自由行，即自己选择住宿地点、交通方式、餐饮地点等，对旅游地的公共服务质量要求一般会比跟团游等其他出游方式的人更高，对公共服务的感受程度也会更深刻。

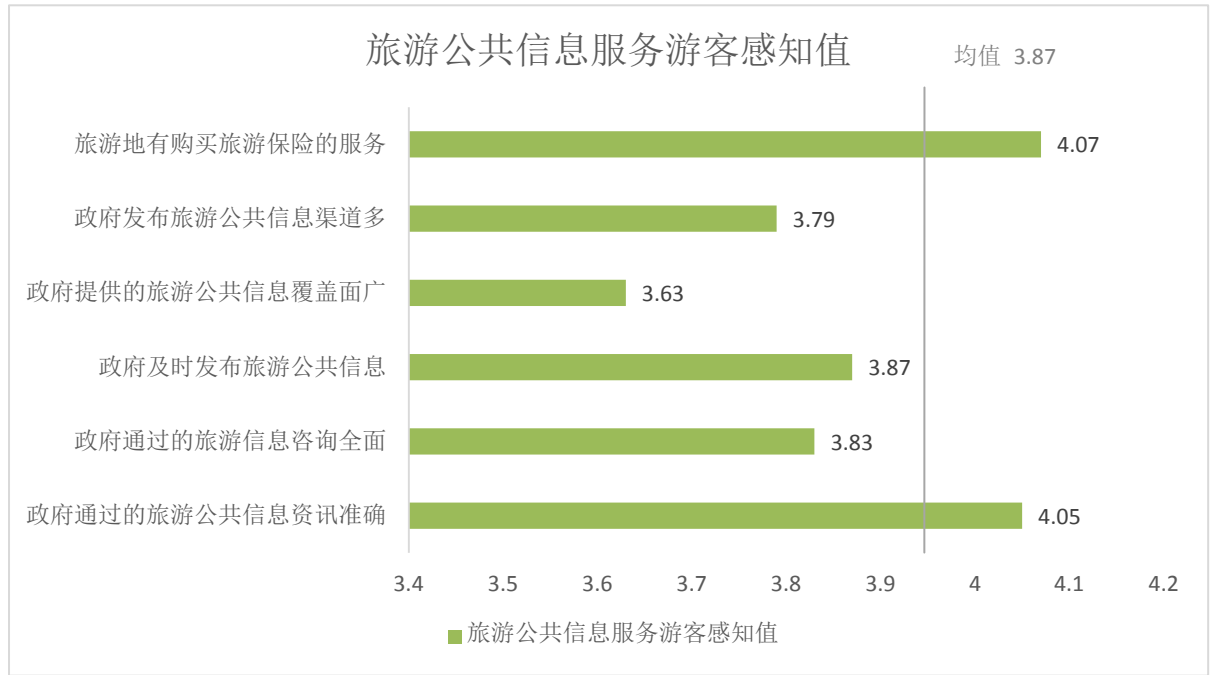


图1 旅游公共信息服务游客感知值

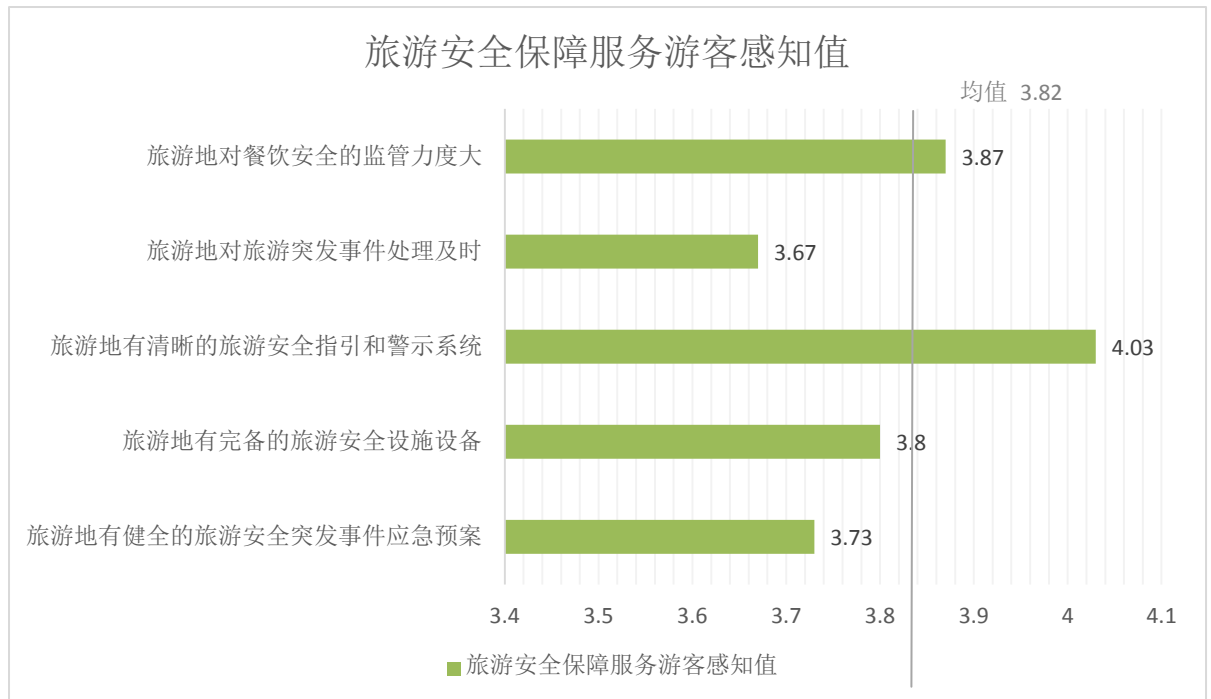


图2 旅游安全保障服务游客感知值

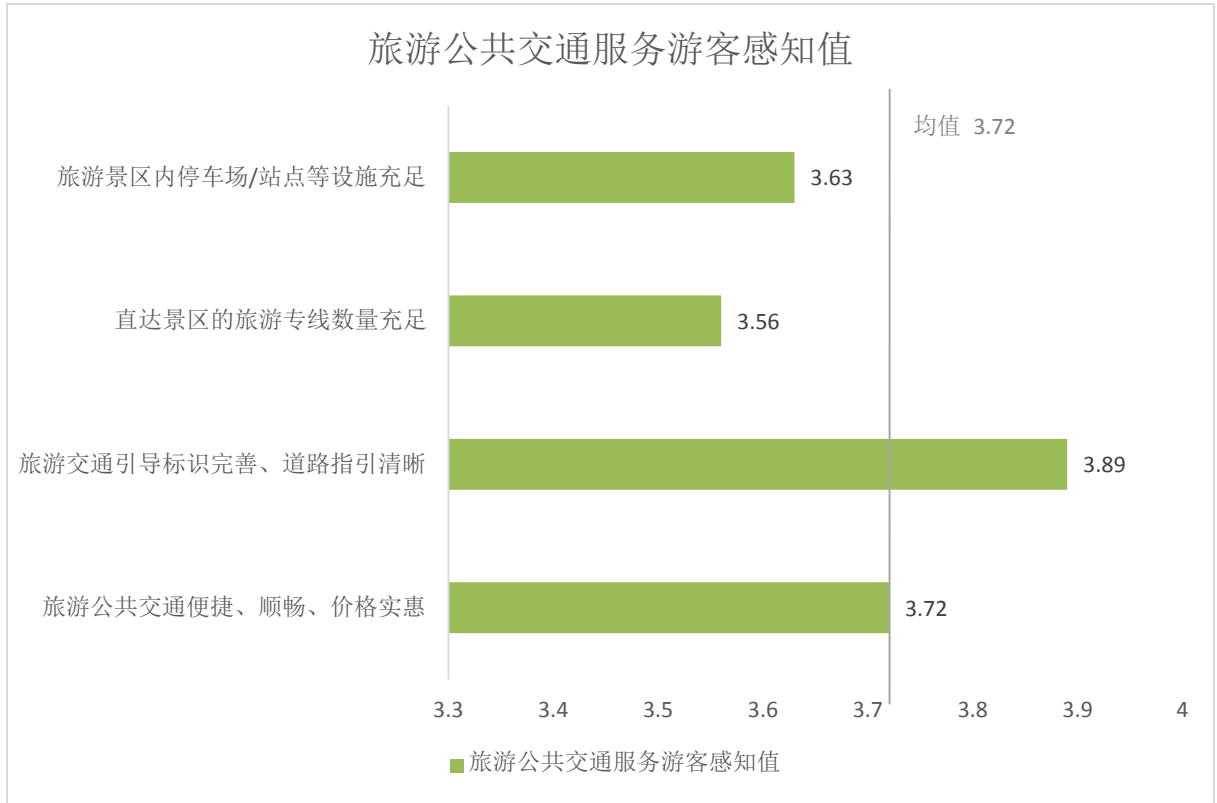


图3 旅游公共交通服务游客感知值

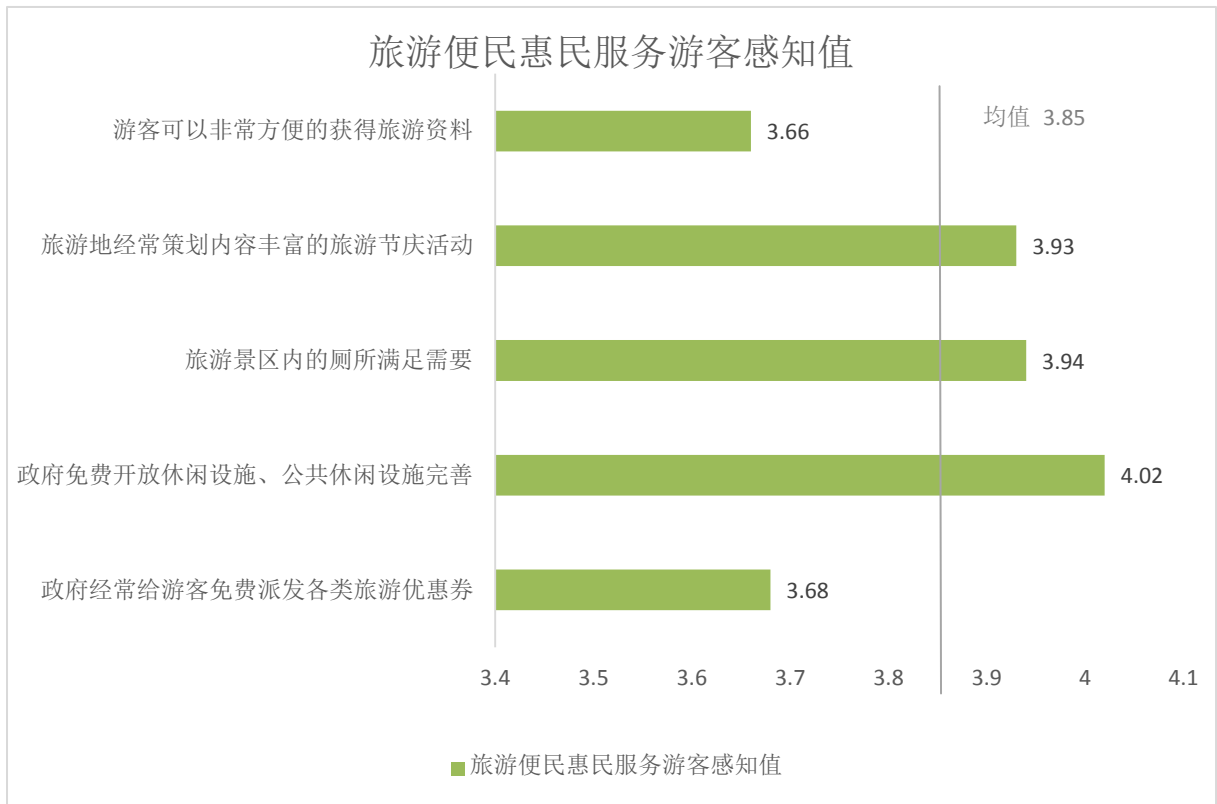


图4 旅游惠民便民服务游客感知值

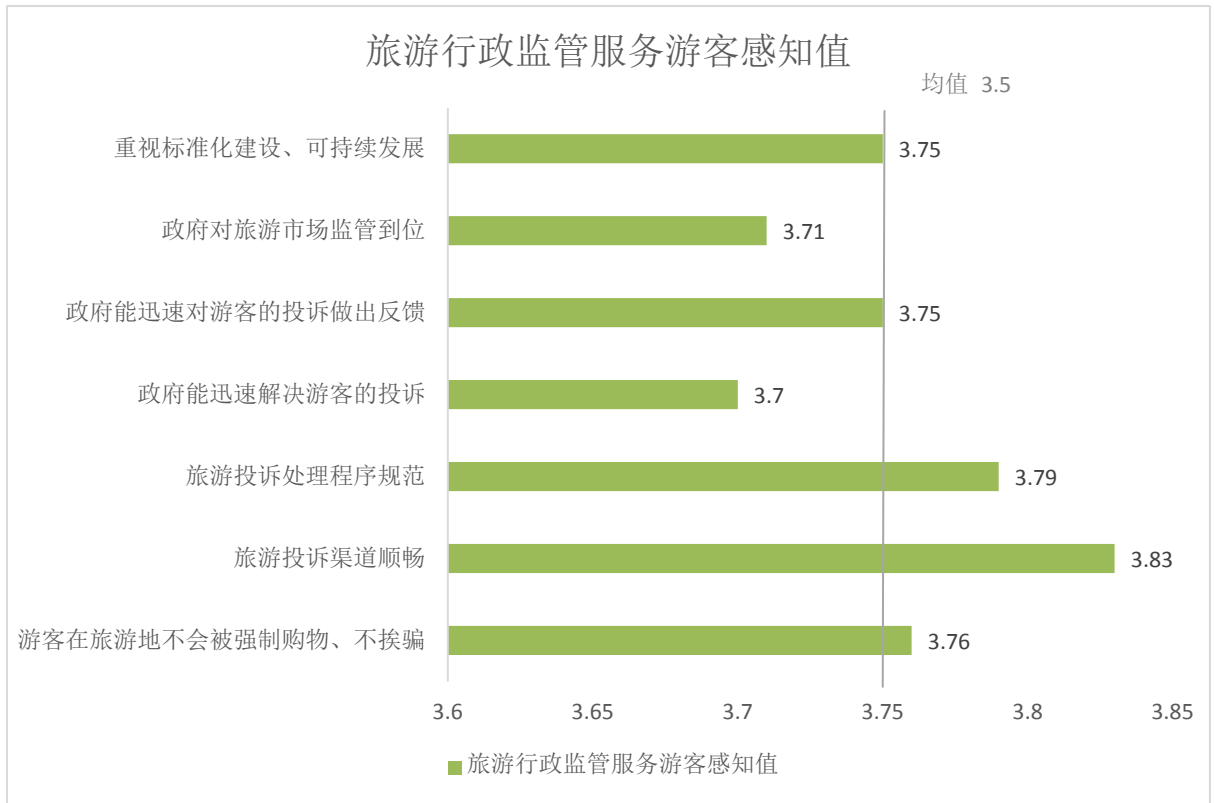


图 5 旅游行政监管服务游客感知值

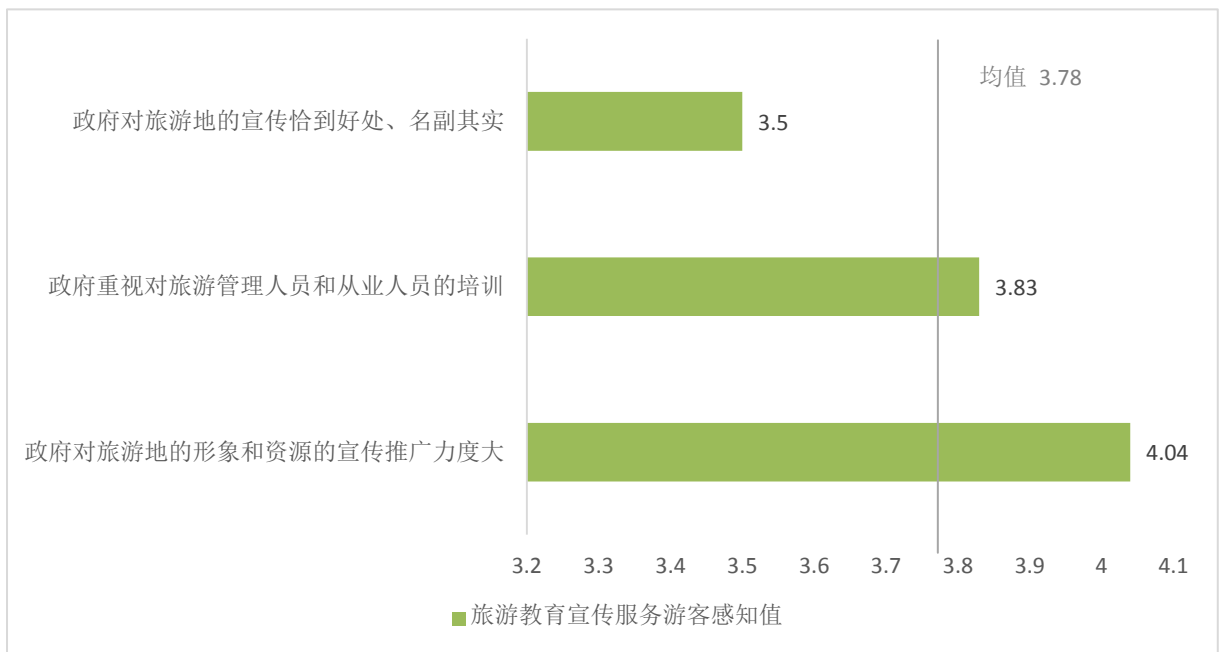


图 6 旅游教育宣传服务游客感知值

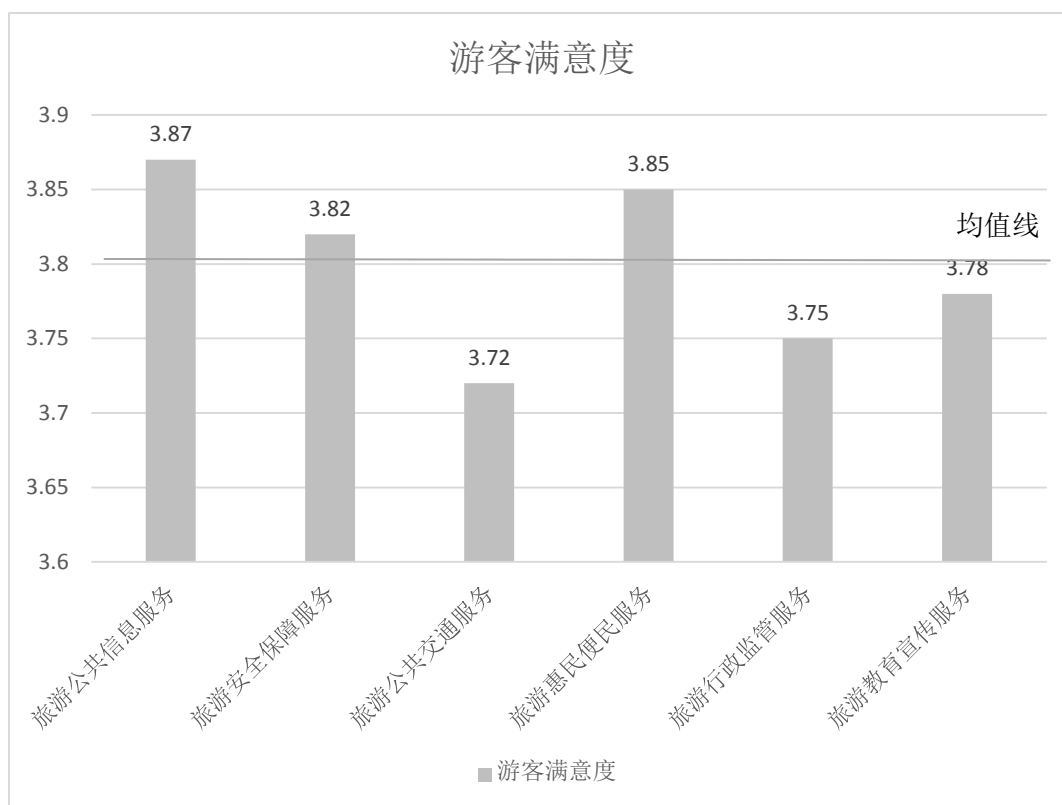


图 7 总体满意度

(1) 根据图 3-7 可以看出，游客对常德市旅游公共服务质量总体满意度为 3.80，评价趋于中等位置。其中，旅游公共信息与旅游惠民便民的游客满意度相对较高，分别为 3.87 和 3.85；其次为旅游安全保障服务，为 3.82；低于均值的有旅游教育宣传、旅游行政监管、旅游公共交通服务，满意度分别为 3.78、3.75、3.72。

(2) 从 30 个测量项目的满意度来看，在旅游公共信息服务中（图 3-1），平均满意度为 3.87，高于该平均满意度的项目占 50%，最低为“政府提供的旅游公共信息覆盖面广”（3.63）；在旅游安全保障服务中（图 3-2），平均满意度为 3.82，高于该平均满意度的项目占 20%，最低为“旅游地对旅游突发事件处理及时”（3.67）；在旅游公共交通服务中（图

3-3), 平均满意度为 3.72, 高于该平均满意度的占 50%, 最低为“直达景区的旅游专线数量充足”(3.56); 在旅游惠民便民服务中(图 3-4), 平均满意度为 3.85, 高于该平均满意度的占 60%, 最低为“游客可以非常方便地获得旅游宣传资料”(3.66); 在旅游行政监管服务中(图 3-5), 平均满意度为 3.75, 高于该平均满意度的占 71%, 最低的为“政府能迅速解决游客的投诉”(3.70); 在旅游教育宣传服务中(图 3-6), 平均满意度为 3.78, 高于该平均满意度的占 67%, 最低为“政府对旅游地的宣传恰到好处、名副其实”(3.5)。

(二) 常德市旅游公共服务质量总体评价。一是旅游公共信息发布渠道较少、覆盖面窄、内容不全面。虽然常德市开设了常德市旅游外事侨务局官方网站, 并开通了常德旅游官方微博、微信、手机报等平台, 但发布的一般都是旅游业信息和一些重要的旅游政策, 公众无法获取到较多有关于旅游产品的信息。而且常德市也没有较多专门供游客咨询的在线服务网络平台以及旅游公共信息咨询服务点, 游客基本上只能通过各个旅行社及上网自行查询的方式搜集自己想要的旅游公共信息, 这将会给一些想以散客身份旅游的游客带来很多不便。而旅行社发布的旅游信息多具有商业性, 信息精确度不高, 可靠性不强。

二是旅游安全应急预案不够健全, 处理不及时, 安全教育不足虽然常德市每年都会开展不同次数、不同强度的针

对景区旅游公共安全检查工作，但这都属于常规性的安全检查工作，如果发生突发事情，政府是否又有足够充足准备应对，这是无从知晓的。除此之外，常德市对游客的安全教育与宣传强度不高，只是在旅游合同上将安全注意事项打印出来，旅行社销售人员也并没有特意叮嘱游客仔细阅读。

三是旅游公共交通基础设施不完善。旅游公共交通服务是最旅游活动中最重要的一部分，但调查问卷结果显示，游客对常德市旅游公共交通服务的满意度是最低的。其问题主要表现在：1、直达景区的旅游专线数量不足。虽然常德市今年恢复了从柳叶湖游客集散中心至桃花源游客中心的旅游专线，但这仅仅为想去桃花源的游客提供了方便。常德市旅游景区众多，但能直达各个景区的专线非常少，造成游客出行不便捷、不顺畅。2、景区停车场车位紧张。正是由于常德市旅游直达专线数量不足，且景区内环保车车辆数目与发车次数远远不能满足游客需求，很多游客选择以自驾游的形式出行，但景区停车位紧张为游客带来诸多不便，尤其是在节假日，影响了游客的游览活动，也对景区的交通带来一定的影响。3、目前常德市的交通方式仍以火车为主，虽在 2017 年开通了动车，但只是往返于常德市与长沙市之间；而且至今仍未开通高铁，桃花源机场与常德市区的距离也较远；市区内的交通方式比较单一，主要以各个汽车和出租车为主，使得游客对常德市的旅游各个交通服务的满意度

并不高。

四是政府的旅游让利优惠活动与游客获取旅游资料的途径少。虽然常德市在 2017 年发行了“锦绣潇湘 亲亲常德”全域旅游卡，198 元即可畅游常德市 10 个景区，但目前发行数量少，基本满足不了游客的旅游需求，而其他没有购买旅游卡的游客可能会因享受不到优惠而放弃出行。其次，旅游资料的发放点少，游客除了在网上和旅行社查询旅游信息外，只能前往各个景区的旅游服务中心进行了解，这会降低游客的出游积极性，间接影响常德市的旅游业发展。

五是旅游行政监管服务不够到位。在旅游行政监管方面，常德市政府对游客的权益保障力度不够强，旅游投诉渠道不够顺畅，缺少专门处理纠纷的权威机构。游客在旅游活动中合法权益受到损害时，只能向当地景区或国家旅游投诉平台进行投诉，但大部分景区也只是以解决投诉问题为主，不会进行更深层次的分析与反馈。而向国家旅游投诉平台进行投诉的步骤较为繁琐，处理时间较长，在发生纠纷时游客通常不会想到向国家旅游投诉平台进行投诉，通常情况下都是双方争执一番最终以私了方式解决。另外，常德市的旅游意见反馈机制也不健全。部分游客在旅游活动中随时想要对旅游公共服务提出一些建议及反馈，但找不到相应的反馈渠道。而旅游活动结束后，除非游客对某一部分的服务极不满

意，否则游客一般都不会再去进行反馈。除此之外，游客对旅游市场的监管也不够到位，旅行社欺诈游客、歧视特殊群体以及强制购物等违法违规行为还时有发生。

六是旅游地宣传内容真实度不足。常德市对每个景区的形象和资源的宣传力度不低，但对景点的过度美化，会使游客的实际感知值与期望值相差太大，给游客带来景点质量不高的感觉。

三、常德市旅游公共服务质量的优化策略

根据前文的调查的六个方面，以下相对应提出六大优化措施。

(一) 提高旅游公共信息服务多元化。在旅游公共信息方面，政府应该积极建立多元化的旅游公共信息服务体系。

①旅游官方网站：设计汉、英、日、韩等四种语言的旅游官方网站版本，方便国际游客进行旅游公共信息检索。优化网站的布局设计，旅游公共信息要全面覆盖到“食、住、行、游、购、娱”6个方面，有利于游客快速、准确搜集到自己想要获取地信息；设计不同的旅游栏目，如常德魅力、推荐旅游路线、传统节日和文化盛典、交通信息等。同时，要保证各类信息是具有公益性质的，不掺杂商业性，确保旅游信息精确度高、可靠性强。

②兴建并合理规划布局旅游信息服

务站点，包括火车站、汽车站、机场等，将旅游志愿者作为信息服务窗口的工作人员，为游客发放免费的旅游指南和交通地图等手册，同时为游客提供交通和住宿咨询服务、推荐合适的旅游路线。目前共享自行车正流行，可以和部分共享自行车停放站点合并，既是停放点，同时也是旅游信息服务站点，节约了建设资金。利用“互联网+”技术，开通官方微博、微信等平台并进行积极宣传活动，或利用大众媒体进行广告宣传，使游客足不出户便可以轻松获取旅游公共信息。

③景区游客中心不仅要为游客免费提供本景区的旅游信息，还要包括本市其他的旅游景点信息，如有关景点信息的指导手册、杂志、旅游产品的介绍等，要积极促进旅游信息的宣传和扩散，为游客的出行尽可能地带来便利。

④开设旅游服务咨询热线，旅游公共信息的有效宣传是游客开展旅游活动的前提，政府要加大对旅游公共信息服务建设的人力、财力投入，为游客出行尽可能的提供便利，提高游客的满意度。

（二）增加旅游安全保障服务重视程度。旅游安全是确保游客顺利进行旅游活动的重要保障。政府应高度重视起来，将旅游安全保障服务工作放在首位，为游客营造稳定安全的旅游环境。

①借鉴其他省市优秀先进的旅游安全保障措施或条例，制定并颁布符合本市旅游行情的地方性法规，加强旅游安全保障力度；成立专门的景区安全管理组织，对组织人

员进行紧急救援、火灾救助等系列的旅游安全服务培训，提高应急救援执行能力。②配备完善全面的旅游安全保障设施设备及人员，如在景区内安排数量充足的安保人员及救治医生，有相应的救助设施，在危险地设置防护网、在停车场及景区内部设置清晰、明显的警示牌等。③加强针对游客的安全教育与宣传，详细制定并逐步完善旅游安全突发事件应急预案，在游客遭遇突发事故时能够及时拿出相应的预案对游客进行救助。④加强对旅游食品安全、住宿安全、交通安全和设施设备安全的监管力度，让游客吃得放心，住得安心，玩得开心。

（三）健全旅游公共交通服务体系。顺畅、便捷的旅游交通是游客顺利出行的必要条件。旅游公共交通的完善不仅能提高旅游地的通达性，提高游客的流动程度，更能为旅游地创造良好的旅游形象。①政府应该将旅游公共交通纳入城市公共交通的范畴，充分发挥公共力量为游客提供便捷。旅游旺季时，在不影响原有的旅游路线及公众日常出行需要的前提下，开通专门的旅游公共汽车，从市区直达各个旅游景区；其次，在火车站、汽车站和机场等游客集中点开通前往市区及各个景区的旅游专线汽车，方便外来游客直接前往旅游目的地，提高景区的通达性，实现车站、机场、市区、景区之间的快速对接。②根据每个景区的游客最大承载力，在不影响景区环境的前提下，适当增加景区停车位数量，缓解

旅游旺季景区“停车难”问题；适当增加景区环保车数量，对发车次数进行适当调整，确保能够满足游客需求；完善旅游交通标志，采用中英对照的形式表达标志内容，并在高速公路、国道等道路适当设置旅游交通引导标志，确保自驾游等游客顺利找到旅游地。③政府要加快城市交通建设，形成高铁、火车、汽车、飞机布局合理的交通网，使旅游公共交通更加顺畅、便捷。

（四）加大旅游惠民便民活动开展力度。①政府应该适当开展一些旅游优惠活动，例如给游客派发各类旅游优惠券；或推行一些旅游优惠政策，例如在每年5月19日“中国旅游日”推出限量半价或免费门票抢购活动，9月10日“教师节”当天，教师凭教师资格证免票的政策等。其次，旅游地也需要经常策划一些内容丰富的旅游节庆活动，吸引公众参加，提高游客对旅游地的兴趣及知名度。②完善并免费向游客开放旅游公共休闲基础设施，譬如无线网络、停车场、厕所、安全防护措施等。要在景区内建设能够满足游客需求的厕所，如今国家政府大力推行“厕所革命”，政府更需要建设一批符合数量充足、干净无味、实用免费的旅游厕所。③兴建旅游信息咨询点，为公众免费发放旅游地图、旅游指南、旅游推荐路线等资料，既为游客提供了有效信息，同时也间接刺激了旅游消费。

（五）完善旅游公共服务投诉与反馈机制。保障游客的

合法权益不受侵害是旅游公共服务中应该予以重视的方面。政府要形成并完善旅游公共服务投诉与反馈机制，加强对游客权益的保障力度。①建立自己的旅游投诉热线，并利用微博、微信等平台，推出网络化的旅游投诉方式，在旅游官方网站上设置旅游公共服务“留言板”，方便游客进行投诉与反馈。②采取奖励投诉游客的方式，对投诉旅游过程中的违法违规行爲及旅游市场中不合法行为的游客给予适当奖励，以此来激励游客进行投诉，发挥游客对旅游市场的监管行为，提高旅游公共服务质量。同样，用此方法提高游客对旅游公共服务进行反馈的积极性，对被政府采纳了反馈建议的游客适当增加奖励，从而营造游客乐于投诉反馈的旅游氛围。③对于游客的投诉与反馈，要第一时间做出相应处理，通过事后回访或调查问卷的形式，对景区或相关单位对投诉与反馈的处理程序是否规范、处理时间长短等情况进行调查，重视投诉的解决过程与结果。④监管机构要加大对旅游市场的监管力度，杜绝旅行社利用游客与景区之间信息不对称的空隙做出违法违规的行为，杜绝景区导游强制游客购物、欺骗游客的行为等。对于此类行为，要加大惩治力度，保证旅游市场信息透明、行为合法

（六）增大旅游宣传力度与旅游从业人员培训力度。

①首先，政府对于旅游地形象和旅游资源要尽量扩大宣传渠道，加大宣传力度，比如在大众媒体上进行广告宣传，但宣

传次数要适当，避免让游客产生商业营销的感觉。其次，对于旅游地的宣传片要在原景色的基础上适当进行美化，切忌夸大宣传，给游客名不副实的感觉。②重视对旅游管理人员和从业人员的培训，加大培训强度：1、政府要始终抱着“培养服务人才是对旅游地自身的一种长期投资”的想法，通过开展技能培训的方式，提高公共服务人员的服务方法、服务效率、处理应急情况的能力、服务意识水平；另外，适当开展座谈会，让公共服务人员讲述他们在服务过程中发现的问题，思考如何去解决新问题。2、提高旅游从业人员的专业技能知识。专业技能知识主要包括：基本的服务知识与操作技能、与所在景点相关、经营管理方面等知识，除此之外，还需要具备准确的判断能力、沟通能力、矛盾化解的应变能力、协调组织能力等，确保在意外情况发生时能够及时做出应急处理。

综上，报告从游客感知的角度出发，根据旅游公共服务质量量表重新设计评价指标，以调查问卷的形式对常德市的旅游公共服务质量进行了评价，调查结果显示：游客对常德市的旅游公共服务质量总体评价一般，服务质量处于中等水平；其中，旅游公共信息服务质量相对较高，旅游公共交通服务质量最低。论文提出以下优化策略：旅游公共信息服务多元化、提高旅游安全保障服务工作重视度、完善旅游公共交通服务体系、提高旅游惠民便民程度、完善旅游公共服务

投诉与反馈机制、提高旅游地宣传力度与旅游从业人员培训强度。调查不足之处在于：第一、调查问卷样本数量不够，导致代表性不足，导致研究结果有一定的误差性；第二、只针对常德市进行了旅游公共服务质量研究，所提出的优化策略是否适合于其他地区，无法得出结论。第三、报告只是借鉴以前国内学者已得出的旅游公共服务质量量表进行评价指标的设计，并没有重新设计新的评价指标。

课题主持人：夏汉军；职务：湖南文理学院资源环境与旅游学院旅游管理专业教研室主任；职称：讲师

课题主要参与人 1：郭婧；职务：湖南文理学院资源环境与旅游学院副书记；职称：讲师

课题主要参与人 2：张奇；职务：湖南文理学院芙蓉学院公共基础部教务办专干；职称：助教

课题主要参与人 3：王华；职务：湖南文理学院资源环境与

旅游学院教师；职称：讲师

课题主要参与人 4：蒋敏；湖南文理学院资源环境与旅游学院本科毕业生。