阳江市旅游服务质量调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好!

我们正在开展基于游客感知视角的阳江市旅游服务质量的调查研究，为了进一步完善阳江市的城市旅游服务质量，我们特进行此次调查研究，您的意见对我们来说十分宝贵，希望您如实填写。本卷采取不记名形式，所有数据仅用作于我们研究的数据来源，请您放心填写。

谢谢您的配合!

阳江市旅游协会

一、下面是有关阳江市旅游服务质量的调查，下列描述与您的实际情况是否符合?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 请根据您的实际情况选择最符合的项：1→5表示非常不符合→完全符合 | | | | | |
| 具体问题描述 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.交通设施完备，市区交通通达性良好 |  |  |  |  |  |
| 2.城市餐饮服务清洁卫生，价格合理 |  |  |  |  |  |
| 3.住宿设施配备齐全，价格合理 |  |  |  |  |  |
| 4.交通标识和引导标识布局合理，简明易懂 |  |  |  |  |  |
| 5.购物场所布局合理，商品种类多，价格合理 |  |  |  |  |  |
| 6.公共文化娱乐场所能够进行文娱表演 |  |  |  |  |  |
| 7.旅游景点或景区门票价格合理，物有所值 |  |  |  |  |  |
| 8.服务人员对承诺的服务内容能及时响应并提供 |  |  |  |  |  |
| 9.服务人员的推销手段令人容易接受 |  |  |  |  |  |
| 10.游客进行投诉的渠道多样，且标注在明显位置 |  |  |  |  |  |
| 11.服务人员对承诺提供的服务内容保质保量完成 |  |  |  |  |  |
| 12.游客在旅游的过程中可以便捷地订房、订餐或咨询 |  |  |  |  |  |
| 13.服务人员对未完成的承诺进行及时的补救 |  |  |  |  |  |
| 14.服务人员的服务效率高，不需要进行过多的等待 |  |  |  |  |  |
| 15.服务人员的综合素质良好 |  |  |  |  |  |
| 16.服务人员对游客热情、友善 |  |  |  |  |  |
| 17.旅游形象良好，无欺骗游客现象 |  |  |  |  |  |
| 18.城市总体治安状况较好 |  |  |  |  |  |
| 19.服务人员能把游客的利益放在首位 |  |  |  |  |  |
| 20.服务人员能体察游客的需要，及时改善服务 |  |  |  |  |  |
| 21.服务人员能根据地方特色提供个性化服务 |  |  |  |  |  |
| 22.服务人员热心、耐心解决游客遇到的问题 |  |  |  |  |  |
| 23.餐饮服务能够体现阳江特色 |  |  |  |  |  |
| 24.农副土特产、民间工艺品和纪念品具有较强的地方性 |  |  |  |  |  |
| 25.城市建筑及配套设施具有阳江特色 |  |  |  |  |  |
| 26.传统文化得到较好保护，地方文化特色浓厚 |  |  |  |  |  |
| 27.当地居民对游客态度友善 |  |  |  |  |  |
| 28.城市卫生管理良好，垃圾桶随处可见 |  |  |  |  |  |
| 29.城市绿化面积大，景观美化 |  |  |  |  |  |
| 30.具有理想的人居环境 |  |  |  |  |  |
| 31.城市整体景观令人舒适 |  |  |  |  |  |

二、游客满意度及重游意愿

**32.您是第几次来阳江游玩?**

🞎A.第一次 🞎B.第二次 🞎C.第三次 🞎D.三次以上 🞎 E.经常来

**33.您对阳江城市旅游服务质量总体满意度怎样?**

🞎A.非常满意 🞎B. 满意 🞎 C.一般 🞎D.不满意 🞎E.非常不满

**34.通过此次的游玩经历，您还会再来旅游吗?**

🞎A.非常愿意 🞎B.愿意 🞎C.一般 🞎D.不愿意 🞎E.非常不愿

**35.您会介绍亲朋好友来这里玩吗?**

🞎A.非常愿意 🞎B.愿意 🞎C.一般 🞎D.不愿意 🞎E. 非常不愿意

**36.您对阳江城市旅游服务质量还有哪些意见或建议?**

三、游客基本信息调查

**37.您的性别：**

🞎A .男 🞎B.女

**38.您的年龄段：**

🞎A.18岁以下；🞎B.18-25；🞎C.26-30；🞎D.31-40；🞎E.41-50；🞎F.51-60；🞎G.60以上。

**39.您的文化程度：**

🞎A.初中及以下；🞎B.高中或中职；🞎C.大专或本科；🞎D.硕士及以上。

**40.您的职业?**

🞎A.学生；🞎B.政府部门或事业单位；🞎C.企业职员；

🞎D.个体经营户；🞎E.自由职业者；🞎F.其他。

**41.您的平均月收入?**

🞎A.2000元以下；🞎B.2000-4000元；🞎C.4000-6000元；🞎D.6000元以上

**42.您来阳江的出行方式是?**

🞎A.自驾游；🞎B.旅游团包车；🞎C.单位组织；🞎D.其他。

**43.您通过什么途径了解来阳江旅游的信息?**

🞎A.广播电视；🞎B.报刊杂志；🞎C.亲朋好友；🞎D.互联网；

🞎E.旅行社；🞎F.其他。

**44.您来自哪里?**

🞎A.广东省内其他城市；🞎B.国内其他城市；🞎C.国外

问卷到此结束，再次感谢的您的支持与合作!