

山西省地方标准

《旅游景区游客满意度调查指南》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于《山西省市场监督管理局关于下达 2024 年度第一批山西省地方标准制修订项目计划的通知》（晋市监函〔2024〕132 号）要求，项目名称为《旅游景区游客满意度调查工作规范》，编号为 2024-01008，经专家审查后将标准名称修改为《旅游景区游客满意度调查指南》。本项目由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查，由山西省文化和旅游标准化技术委员会（SXS/TC 05）归口。

（二）起草单位

云冈研究院、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、山西省文化和旅游发展研究中心。

（三）主要起草人

崔晓霞、周洁、文莉莉、宁波、付洁、施光安、张伟、史云泽、马静、张曼、郑波。

二、制（修）订标准的目的和意义

（一）目的

《山西省人民政府关于推动文旅产业高质量发展的实施意见》（晋政发〔2024〕2 号）中提出：“提升文旅服务质量。建立健全文旅标准体系，打造“山西标准”品牌。建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系，强化监测结果应用及跟踪改进。”旅游景区进行游客满意度调查是游客服务与管理工作的基础，也是评估旅游景区服务质量的重要手段之一，更是建立客我联系、邀请游客参与景区建设的途径，对于提升旅游景区的管理和服务至关重要。旅游景区游客满意度调查工作规范以游客视角对各环节服务进行全过程体检、全流程监督，只有游客满意，才能推动旅游景区持续良性发展。因此，制定游客满意度调查工作规范将更好指导

省内各景区服务向“以游客为中心”的方向转变，助力我省的旅游服务更好开启“宠客”模式，打造“旅游满意在山西”品牌。

（二）意义

游客满意度调查老生常谈，但随着各地“宠客”模式的兴起，标志着旅游市场发展已经从资源市场转变成了游客市场，“从游客出发，为游客服务，一切为了游客”已经成为旅游业的发展趋势。通过游客满意度调查了解游客需求就显得尤为重要。加之，互联网信息化的发展，也为游客满意度调查提供了更先进、更便利的手段。开展旅游景区游客满意度调查不仅是旅游主管部门对景区运营能力的评价手段，更是旅游景区自我优化、持续提升的基础性工作。此项标准是旅游服务质量评价体系中的重要标准，不仅可以充分了解游客对目的地的整体印象、消费忠诚度、重游意愿和口碑推荐等行为，也能促进旅游景区高质量发展和可持续发展。

三、主要起草过程

（一）立项阶段（2024年1月—3月）

起草单位根据山西省着力打造“旅游满意在山西”品牌的工作要求，预研游客满意度调查作为标准项目的必要性、可行性，按照满意度调查流程、工作内容及游客关注点的思路以及GB/T 1.1—2020的要求起草标准文本。2024年4月，山西省文化和旅游标准化技术委员会组织召开立项论证会，经研讨确定本项目具有紧迫性和可行性。5月，由省市场监督管理局组织专家召开标准立项评估会，对标准立项的目的、意义、适用范围及主要内容进行综合评估，经质询讨论，专家组一致认为该项目立项确有必要，给予了充分肯定并提出了建设性修改意见。6月，山西省市场监督管理局下达了2024年度第一批山西省地方标准制修订项目计划，《旅游景区游客满意度调查工作规范》予以立项。

（二）起草阶段（2024年4月—9月）

起草组通过在云冈石窟景区开展游客满意度调查，采取问卷调查、访谈、观察游客行为等方式获取游客评价，邀请游客填写电子问卷或纸质问卷、与游客沟通游览感受等，根据调查评价指标进一步确定游客的关注点和对景区的满意程度。起草组根据调查方式、调查结果，结合实际经验，再次组织起草组研讨章节框架，充分细化，从标准实施角度编制条款内容，经充分论证完善形成工作组讨论稿。

（三）征求意见阶段（2024年7月—8月）

2024年6月，起草组在云冈石窟景区、悬空寺景区等定向征求意见，主要收到调查指标、调查内容、是否形成闭环等情况的意见和建议，起草组针对征集的意见建议逐条讨论，对标准文本逐条审议，各起草人根据本岗位工作实际，提出了多方面建议，均被采纳。

（四）初审阶段（2024年9月—10月）

2024年10月24日，山西省文化和旅游标准化技术委员会在太原市组织召开由云冈研究院等单位起草的省级地方标准《旅游景区游客满意度调查指南》技术审查会。来自山西省市场监督管理局、山西省检验检测中心（山西省标准计量技术研究院）、山西省文化和旅游发展中心、云丘山旅游开发有限责任公司等单位的五名专家组成标准审查专家组。标准起草组汇报了标准的项目背景、起草过程和主要内容等。标准审查专家组通过听取汇报、审阅资料，经质询和讨论，认为该标准对全省旅游景区开展游客满意度调查提供了有益指导，为提升旅游景区服务质量和管理水平提供了技术支撑，一致同意通过专家初审，建议对标准文本和编制说明进一步修改完善，形成征求意见稿。

四、制订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）制定原则

1. 协调一致原则。符合相关法律法规及规范性文件的要求，与国家标准、行业标准中提到的相关内容相协调。
2. 需求导向原则。以“景区可持续发展”“旅游满意”“游客需求”为导向，通过对满意度调查的方式、指标及评价，为旅游景区服务与管理提供依据和参考，推动旅游行业完善要素配套，超前适配供给，实现供需平衡。
3. 科学规范原则。注重涉旅游服务部门、企事业单位、社会组织等横向联动、纵向协同，确保符合旅游标准制定规范和要求，提升标准可操作性、可执行性，切实有助于推动和促进旅游业高质量发展。

（二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. 《中华人民共和国旅游法》
3. 《山西省标准化条例》

4. 《山西省旅游条例》

5. 《山西省人民政府关于推动文旅产业高质量发展的实施意见》（晋政发〔2024〕2号）

（三）与现行法律、法规、标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

第1章是范围，本文件规定了旅游景区游客满意度的调查类型、调查方式、调查准备、调查内容、调查报告、持续改进。适用于旅游景区的游客满意度调查。

第2章是规范性引用文件，引用了《旅游景区质量等级划分》（GB/T 17775），在调查内容和指标中体现。

第3章是术语和定义，给出“旅游景区”“游客满意度”两个术语的定义。

第4章是调查类型，分为综合调查和专项调查。

第5章是调查方式，包括问卷调查、访谈调查、信息收集。

第6章是调查准备，分为确定主题、组建团队、确定方案、设计问卷或问题。

第7章是调查内容，包括游客信息、游客感知和意见征集，明确出景区满意度评价的调查指标。

第8章是调查报告，包括数据的统计与分析、调查报告的撰写及要求。

第9章是满意度调查的持续改进。应对游客调查工作进行评价，总结经验，提升工作办法，对游客调查资料进行档案管理，建立对游客调查报告汇总问题的整改督查机制，促进综合管理水平提升，形成工作闭环。

设计并在附录中给出了《游客满意度调查问卷》样例。

六、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

该标准在征求意见过程中无重大分歧意见。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准，未查找到国内同类标准。

八、贯彻标准的措施建议

本标准发布实施后，配合行业主管部门、标准化主管部门做好标准的宣传推广工作。通过报纸、电视、广播等主流媒体进行宣传，利用互联网和社交平台等

新媒体开展宣传，采取专题文章报道，制作宣传视频、一图读懂等方式提高社会对旅游景区满意度调查和标准内容的知晓度。同时联合组织开展论坛、研讨会、宣贯会、培训班或研修活动，向景区管理者、从业者等目标群体介绍标准内容和要求，对本标准进行有效宣传贯彻，起草单位的经验运用标准的形式固化下来，力争真正帮助全省旅游景区提供很好的指导和规范作用。

《旅游景区游客满意度调查指南》起草组

2024年10月