

“五一”旅游黄金周工作总结 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/267/2021_2022__E2_80_9C_E4_BA_94_E4_B8_80_E2_c25_267529.htm 一、“五一”黄金周的基本情况（一）出游规模和旅游收入与去年同期基本持平经自治区假日办统计预报组统计，5月17日，全区景区（点）累计接待海内外游客45.64万人次，门票收入906.91万元，与去年同期相比基本持平。近50万人次的人员大流动，有力地拉动了内需，促进了相关产业的发展。（二）接待来宁旅游包机、专列情况今年“五一”黄金周共接待来宁旅游包机6架，专列4列，其中中国国际旅行社接待包机5架，宁夏和平旅游有限公司接待包机1架；宁夏华运旅业接待专列2列，宁夏文化国旅、宁夏和平旅游有限公司各接待专列1列。累计接待包机、专列人数共计2783人，其中专列2098人，包机685人。（三）安全情况总体良好“安全是旅游业的生命线”，“没有安全就没有旅游”。自治区假日旅游协调领导小组于4月25日开始，由郑小明副主席带队，分四个检查组，对全区主要旅游景区（点）、车船公司、旅游星级饭店、旅行社接待服务的安全情况进行大检查。自治区旅游局局长李春阳对旅游安全工作十分重视，今年“五一”黄金周前，李春阳局长专门召开专题会议，对黄金周全区旅游安全工作做出安排部署。要求各旅游接待单位坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真做好应对突发公共事件的各项准备工作，深入扎实地开展旅游安全大检查，强化旅游安全管理，消除旅游安全隐患。“五一”黄金周期间，各级假日办也把抓好旅游安全放在第一位，普遍加强了安全督导和现场检查。各级假日办和

各旅游企业，按照国家旅游局及自治区党委、政府关于进一步加强旅游安全的要求，协同安监、质监、海事、新闻媒体等部门，对各旅游接待单位有针对性地开展多次安全大检查工作，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作，有效地保障了黄金周的安全运行。今年“五一”黄金周期间，由于方案可行，制度落实，准备充分，措施得当，我区未出现一例人身伤亡事故，一些因自然因素或其他原因造成的安全事故均得到了及时、果断、妥善地处理，未影响到正常的旅游接待，可以说黄金周期间我区的旅游安全情况总体良好，实现了“安全、秩序、质量、效益”四统一的目标，圆满完成了接待任务。

（四）旅游投诉情况 “五一”黄金周期间，按照自治区假日办的统一布置，各级假日办及重点景区都开通了旅游投诉电话，并在节前对公众公布。自治区假日办在“五一”期间共受理游客投诉7起，其中：投诉景区（点）的有4起；投诉旅行社的有3起。主要内容如下：旅游区（点）方面：主要投诉少数景点门票收费不合理，退票困难；少数景点服务人员服务态度差，与游客发生争执。铁路方面：由于运力紧张，有些旅行社订不到游客返程的火车票，造成游客滞留，情绪不满。旅行社方面：投诉内容主要有不能完全履行与旅游者签订的旅游合同，降低接待服务标准（集中反映在住宿方面）；游客与旅行社对双方所签订的合同存在歧义，造成争执；组团社和接待社不能很好地履行合约，进而影响旅游者旅游行程和应享受到的服务。自治区假日办本着“切实维护旅游者合法权益、尽力保证旅游团队行程顺畅”的原则，对投诉中涉及游客面大的急难问题，都及时协调有关单位和部门尽力作了妥善解决。对于不属于旅游投

诉范围的，耐心解释，告知其找相关单位解决，还有一些游客打投诉电话进行旅游咨询，我们也都热心予以解答。对于一般的旅游投诉，有的按照管辖范围交由所属的市旅游局处理，有的及时通知有关方面作了整改，有的按旅游投诉处理程序进行。黄金周期间，游客对处理结果基本满意。（五）市场秩序总体健康 经过前12个黄金周的实践，以前容易造成交通拥堵、景区拥堵的薄弱环节得到了加强，为这个黄金周的健康运行创造了条件。黄金周期间，各级假日旅游协调机构组织当地旅游、工商、公安、物价、质量技术监督等部门又开展了联合执法，有的还在景区内联合设立“咨询投诉点”，进一步保障了旅游秩序和质量。总体来看，“五一”黄金周期间，各主要旅游城市和主要景区秩序井然，没有发生恶性拥堵事故，旅游区（点）的游览环境进一步优化。（六）旅游综合接待能力和服务质量不断提高。“五一”黄金周期间，旅游产品更加丰富多彩，新景点、新项目和旅游活动层出不穷，为游客提供了选择的空间和余地，也极大地丰富了黄金周的旅游内容，旅游服务内容和服务质量有新的改进。

二、今年“五一”黄金周旅游的主要特点

（一）旅游方式多元化，旅游消费趋于理性 今年黄金周旅游出现新变化：一是团队游客减少，自助游客增加。“五一”前越来越多的游客根据个人喜好和经济承受能力“量体裁衣”、“换个玩法”去旅游。此外，自驾车旅游者数量也明显增多。开私家车或租车出游已成为许多市民的生活时尚。二是有条件提前或推后出游的旅游者明显地增强了调节出游时间、避开旅游高峰的意识。避开黄金周出外旅游的日益增多。选择文化旅游和体验性旅游人群增多。旅游趋向从转景区景点、逛商场转

向了解人文知识、回归自然、野外生存、体育锻炼等方面发展。旅游线路设计由长线变短线，就近游、短线游人数增加。游客消费趋于理性和大众化，大多把花钱少玩得好作为最佳旅游选择。（二）节前旅游促销力度大，效果显著从前几个“黄金周”的实践看，要想在旅游接待人数和效益上取得突破，必须在开拓旅游市场和搞好旅游促销方面取得突破。今年我区旅游宣传工作动手早，行动快。节前按照自治区党委、政府的指示，我们不断加大旅游宣传促销力度，按照点面结合，重点突出，整体推进的促销工作方针。采取请进来，走出去的办法，取得了实实在在的成果。将外地旅行商、媒体请进来，让他们实地考察宁夏旅游业，从年初到现在，已邀请和接待了四川、河南、重庆旅行商和媒体，接待了新加坡、台湾、马来西亚的旅行商考察团。宁夏独特的旅游资源、动感十足的娱乐项目、高水平的旅游服务都给考察团一行留下了深刻的印象。从2月份开始，我们在《中国旅游报》该报投放了7.5个版的旅游广告专版，内容主题涉及宁夏春季旅游、红色旅游、节庆活动安排、工作思路等，这些都为“五一”黄金周营造了良好的舆论氛围。走出去，参加了一系列国内旅游交易会，成果丰硕。根据宁夏回族自治区2005年促销工作计划的安排，自治区旅游局、银川市人民政府及部分旅行社联合组成宁夏旅游促销团，在2月底赴厦门参加第八届海峡两岸旅游业联谊会及举办的“塞上江南?神奇宁夏”旅游推介会取得大捷之后，经过紧锣密鼓的准备，由自治区旅游局、各市旅游局、旅行社、景区（点）、宾馆负责人和新闻记者组成促销团又北上南下，先后赴河南、山东、北京、广西、重庆、四川等地根据不同情况有针对性的进行系列专

题促销。宁夏旅游促销团推介实行“重点培养，遍地开花”的策略，扩大宁夏旅游在各省市的知名度和影响力，通过促销团声情并茂的解说和宁夏各景区(点)的光盘、招贴画、宣传手册和各类旅游产品宣传资料的发放，让促销地的人们追寻神秘的西夏王朝、体味回乡的浓郁风情、重温旷远的丝绸古道、领略黄沙白水的绝妙组合。鉴于宁夏旅游在国内外的知名度不高、旅游资源相对贫乏的情况，宁夏人选择走出去、引进来的战略，采取了相应的措施，将宁夏旅游的种子通过产品推介会撒向大江南北，让宁夏旅游在全国各地开出艳丽的花朵，将各方游客的视线引领到宁夏这块新奇的土地上来。“塞上江南、神奇宁夏”的主题形象更具影响力，良好的开局，为全面推进我区旅游业的更快发展奠定了雄厚的基础。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com