

调查报告

江西新高度市场调研有限公司 2026 年 2 月

信丰县谷山景区游客问卷调查报告

随着旅游业的发展，建设高品质的景区和提升景区服务质量已成为景区发展的必然要求。现阶段旅游业已由传统的观光旅游向休闲度假旅游转变，信丰县谷山景区作为信丰县集生态休闲、山地运动、文化体验、乡村旅游、养生度假等多功能于一体的城郊生态文化休闲漫游目的地，既面临良好机遇，也面临更高要求。为了更好地了解新形势下景区发展现状，信丰县谷山景区运营有限公司委托江西新高度市场调研有限公司开展了旅游景区游客问卷调查，现将调查结果报告如下。

一、调查概况

（一）调查的目的和意义。通过开展旅游景区游客问卷调查，了解游客对谷山景区的满意度，听取游客的真实意见、看法，为持续提升旅游服务质量、改进旅游服务工作提供量化参考，为景区巩固提升国家 4A 级旅游景区品质提供依据。

（二）调查的方法和范围。本次调查以景区游客中心处发放

调查问卷为主，主要景点等游客密集拦访为辅的方法，进行了问卷调查，由江西新高度市场调研有限公司调查小队全程独立完成。调查对象仅限于到谷山景区游览的游客。

（三）问卷质量审核把关方式。为了保证调查问卷的完整性和有效性，调查小队对问卷采取现场提醒，提醒答完问卷的被调查者查看问卷是否存在漏填、错填现象，队内实施"五审"把关制，即：对所有调查问卷采取组与组之间交叉初审、调查总负责人复审和队领导终审后才统一进行数据录入和初级汇总，再交程序编辑人员和业务总负责人进行机审和人工会审后得出汇总数据。

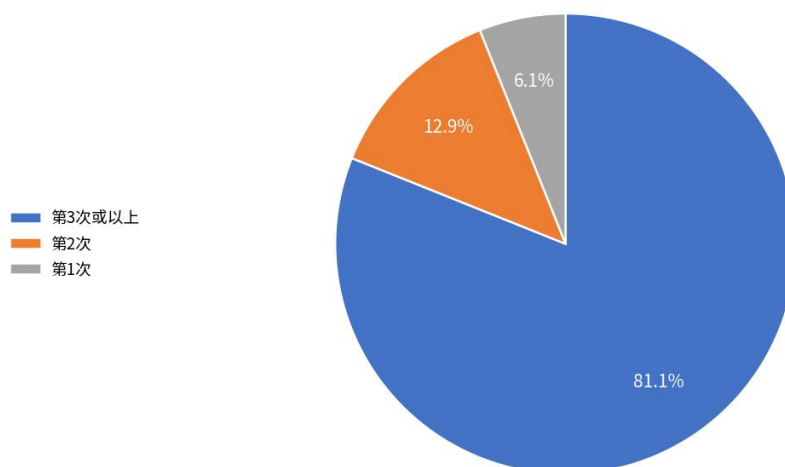
（四）问卷设计依据。本次调查问卷依据 GB/T 17775—2024《旅游景区质量等级划分》和《旅游景区质量等级评定报告书（2025）》中细则三"旅游设施与服务质量评分细则"设计，调查内容涵盖旅游交通、游览设施、游览服务、旅游安全、文旅融合、智慧旅游、资源与环境保护、综合管理等八个方面，共 13 道题目，满分 100 分。

本次游客问卷调查有效样本总量为 300 份（其中中文 240 份、英文 60 份），回收有效问卷 280 份（其中英文调查问卷 55 份），按 280 份有效问卷进行统计分析。

二、问卷测评结果

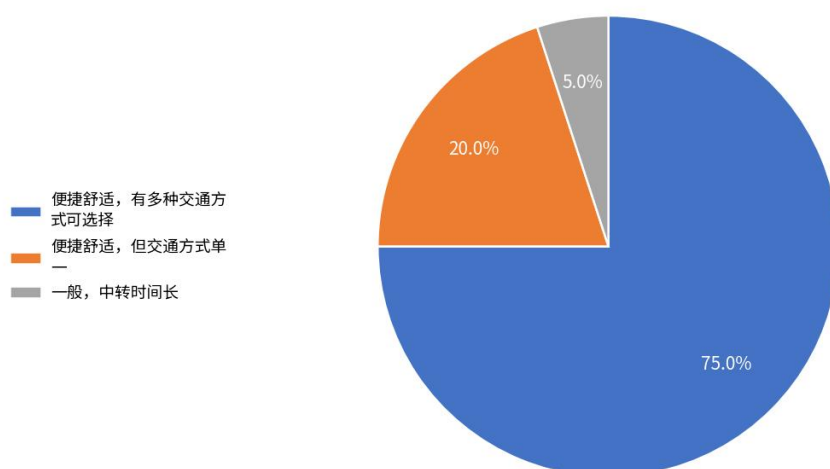
（一）关于"您是第几次来本景区旅游？"问题。测评结果为：选择"第 3 次或以上"的 227 人，选择"第 2 次"的 36 人，选择"第 1 次"的 17 人，总分 1313 分，平均得分 4.69 分。

来景区旅游的次数



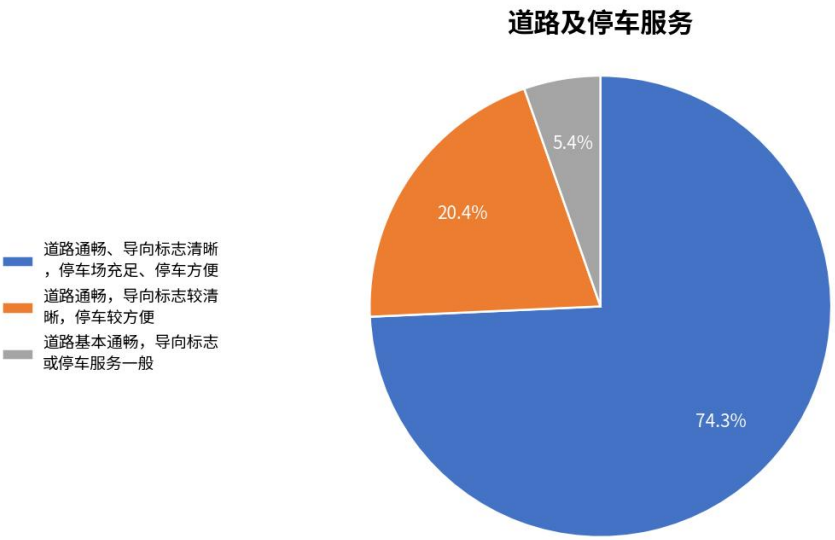
(二) 关于"您这次来本景区, 外部交通便捷舒适吗?"问题。测评结果为: 选择"便捷舒适, 有多种交通方式可选择"的 210 人, 选择"便捷舒适, 但交通方式单一"的 56 人, 选择"一般, 中转时间长"的 14 人, "不太好, 中转次数多"、"很不好"的 0 人, 总分 2072 分, 平均得分 7.4 分。

外部交通便捷舒适度

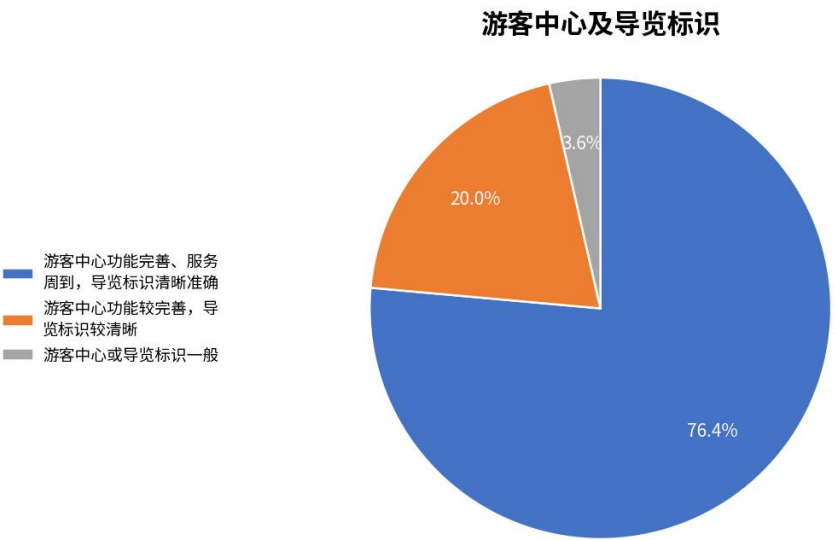


(三) 关于"通往本景区的道路及停车场(停车服务)怎么样?"问题。测评结果为: 选择"道路通畅、导向标志清晰, 停车场充足、停车方便"的 208 人, 选择"道路通畅, 导向标志较清晰, 停车较方便"的 57 人, 选择"道路基本通畅, 导向标志或停车服务

一般"的 15 人，"道路或导向标志、停车服务较差"的 0 人，总分 1786 分，平均得分 6.38 分。

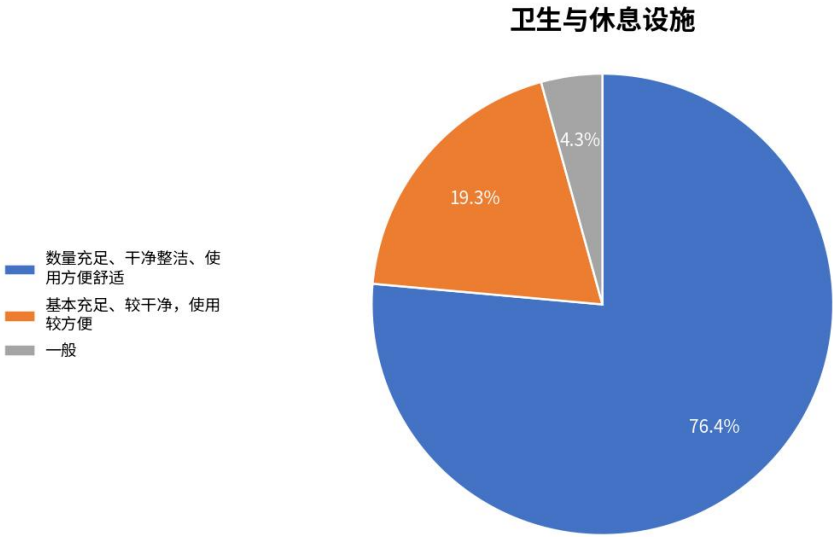


（四）关于"本景区的游客中心及导览标识系统怎么样？"问题。测评结果为：选择"游客中心功能完善、服务周到，导览标识清晰准确"的 214 人，选择"游客中心功能较完善，导览标识较清晰"的 56 人，选择"游客中心或导览标识一般"的 10 人，"游客中心或导览标识较差"的 0 人，总分 2078 分，平均得分 7.42 分。

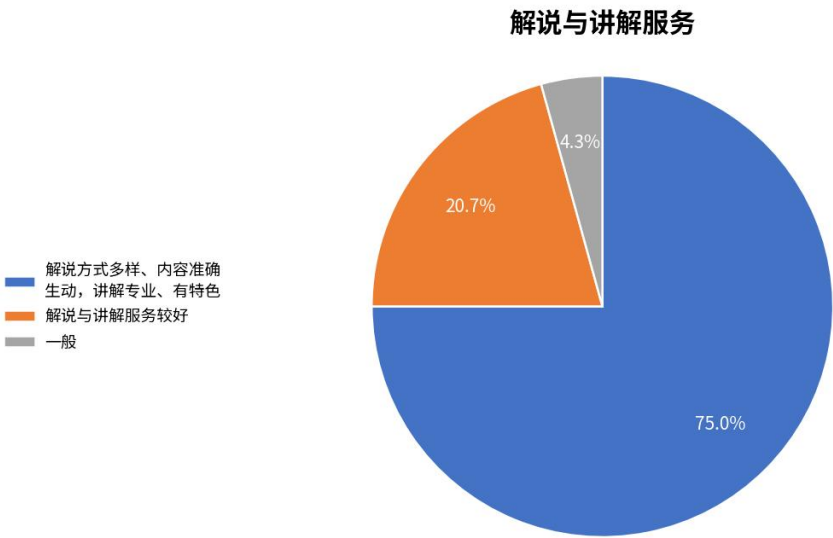


（五）关于"本景区的旅游厕所、休息等公共服务设施怎么样？"问题。测评结果为：选择"数量充足、干净整洁、使用方便

舒适"的214人，选择"基本充足、较干净，使用较方便"的54人，选择"一般"的12人，"较差"的0人，总分2072分，平均得分7.4分。

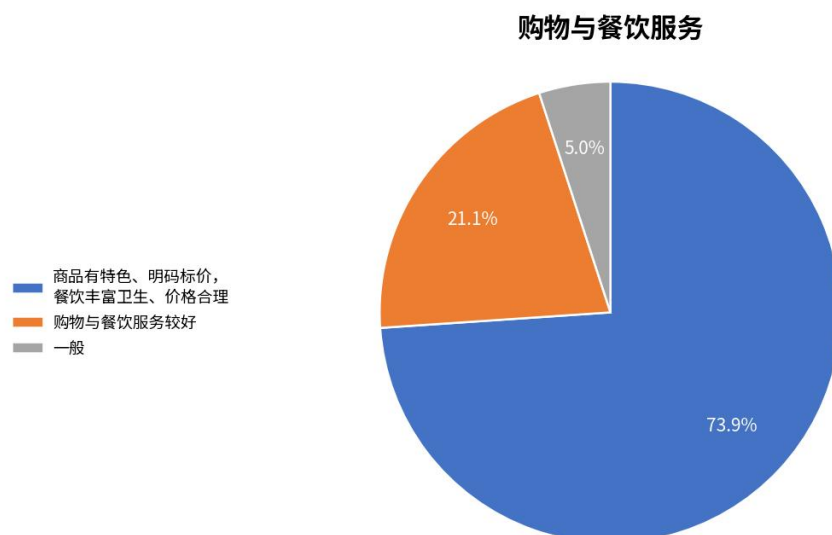


(六) 关于"本景区的解说与讲解服务怎么样?"问题。测评结果为：选择"解说方式多样、内容准确生动，讲解专业、有特色"的210人，选择"解说与讲解服务较好"的58人，选择"一般"的12人，"较差"的0人，总分2064分，平均得分7.37分。

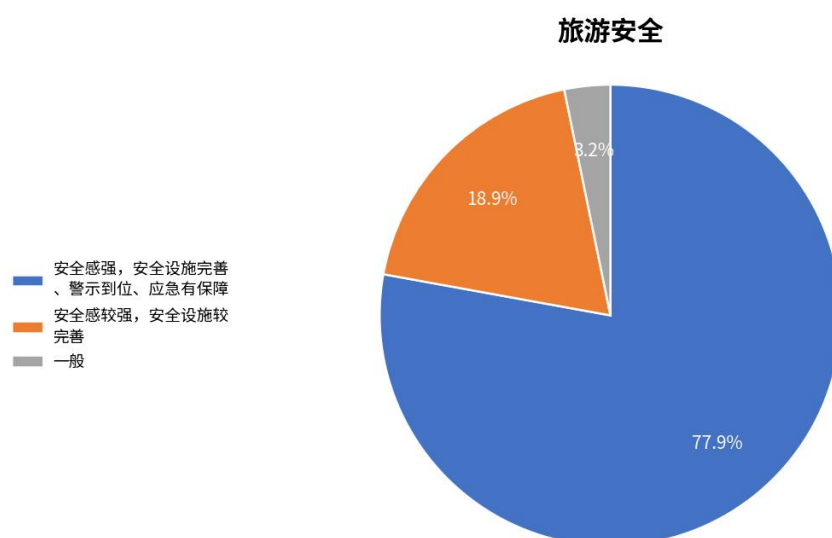


(七) 关于"本景区的购物与餐饮服务怎么样?"问题。测评结果为：选择"商品有特色、明码标价，餐饮丰富卫生、价格合理

"的 207 人，选择"购物与餐饮服务较好"的 59 人，选择"一般"的 14 人，"较差"的 0 人，总分 2052 分，平均得分 7.33 分。

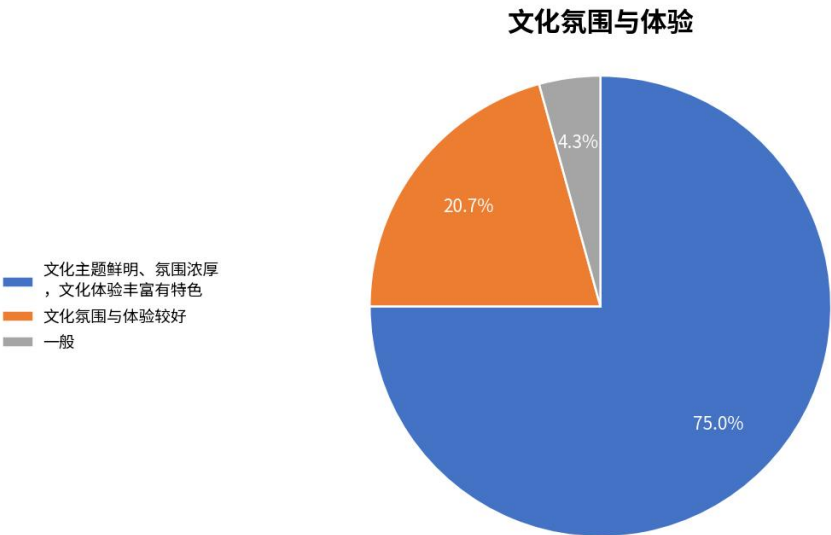


(八) 关于"在本景区游览，您对旅游安全的感受如何?"问题。测评结果为：选择"安全感强，安全设施完善、警示到位、应急有保障"的 218 人，选择"安全感较强，安全设施较完善"的 53 人，选择"一般"的 9 人，"较差"的 0 人，总分 2089 分，平均得分 7.46 分。

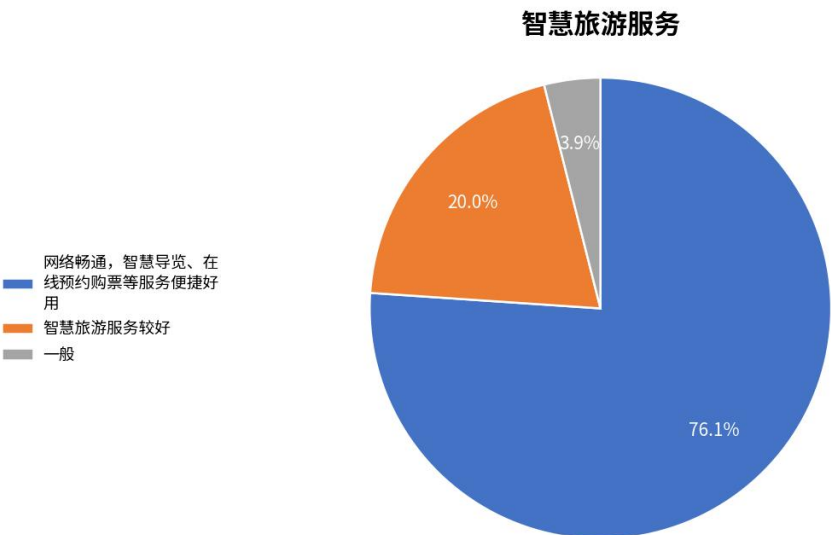


(九) 关于"本景区的文化氛围与文化体验怎么样?"问题。测评结果为：选择"文化主题鲜明、氛围浓厚，文化体验丰富有特

色"的 210 人，选择"文化氛围与体验较好"的 58 人，选择"一般"的 12 人，"较差"的 0 人，总分 2064 分，平均得分 7.37 分。

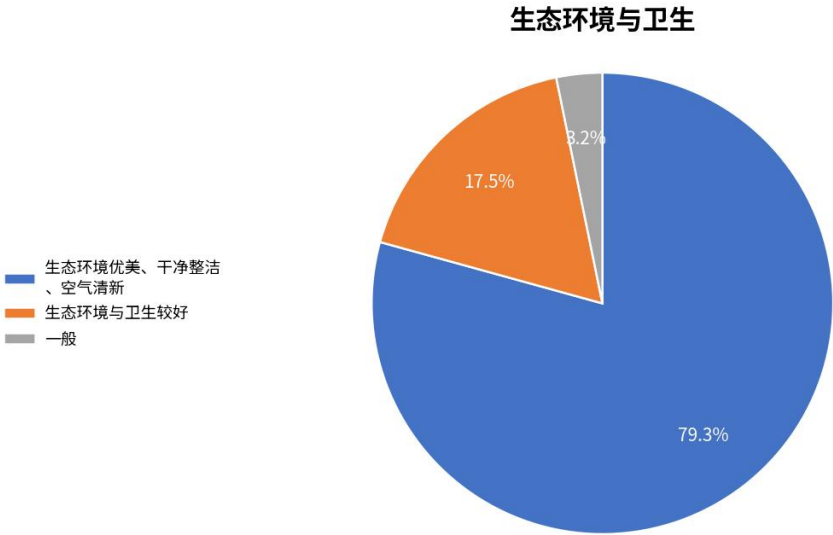


(十) 关于"本景区的智慧旅游服务（网络、智慧导览、在线购票等）怎么样？"问题。测评结果为：选择"网络畅通，智慧导览、在线预约购票等服务便捷好用"的 213 人，选择"智慧旅游服务较好"的 56 人，选择"一般"的 11 人，"较差"的 0 人，总分 1804 分，平均得分 6.44 分。

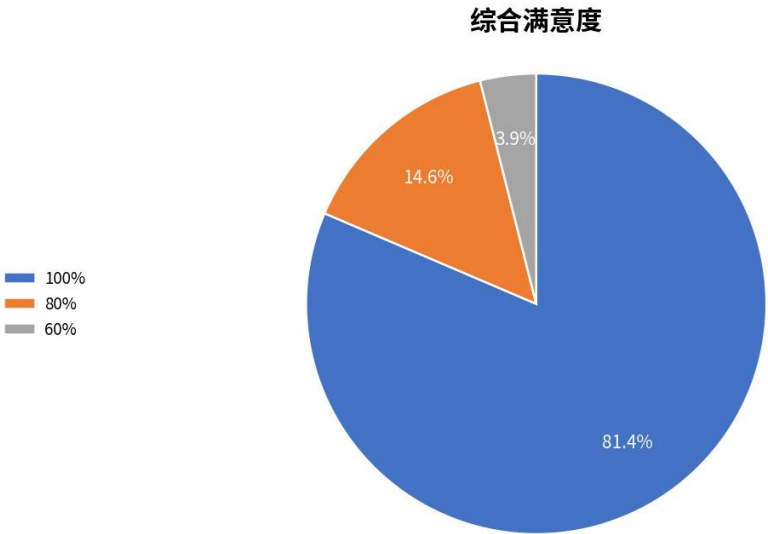


(十一) 关于"本景区的生态环境与环境卫生怎么样？"问题。测评结果为：选择"生态环境优美、干净整洁、空气清新"的 222

人，选择"生态环境与卫生较好"的 49 人，选择"一般"的 9 人，"较差"的 0 人，总分 2097 分，平均得分 7.49 分。

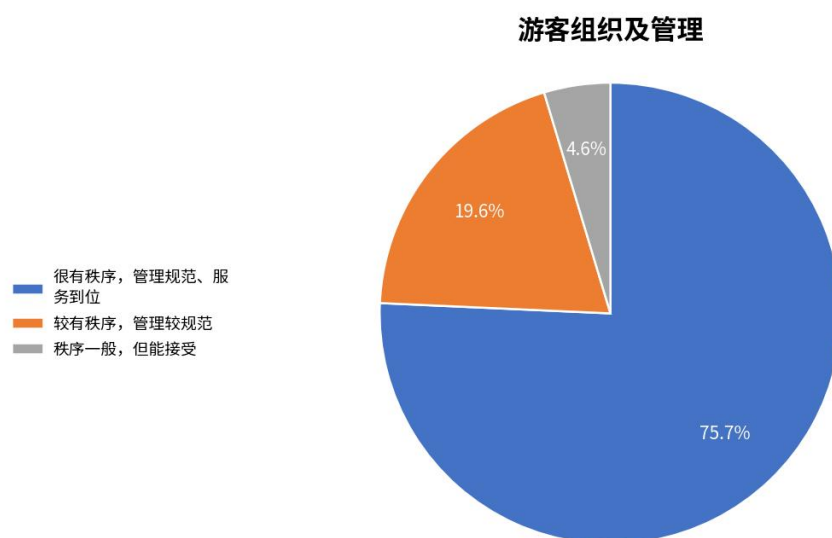


(十二) 关于"您对本景区的综合满意度为："问题。测评结果为：选择"100%"的 228 人，选择"80%"的 41 人，选择"60%"的 11 人，"40%"、"20%以下"的 0 人，总分 2674 分，平均得分 9.55 分。



(十三) 关于"本景区的游客组织和管理怎么样？"问题。测评结果为：选择"很有秩序，管理规范、服务到位"的 212 人，选择"较有秩序，管理较规范"的 55 人，选择"秩序一般，但能接受"的 13 人，"人多杂乱，管理较差"的 0 人，总分 1798 分，平均得

分 6.42 分。



此次调查满分为 100 分，总分为 92.72 分。游客综合满意率达 96.07%，充分体现了景区在服务与管理上的优异表现，赢得了游客的广泛好评。

三、对景区的相关建议

（一）完善旅游交通与停车服务。持续优化外部交通衔接，加密旅游专线，完善通往景区道路的导向标志和沿线环境；科学增设生态停车位，推广智慧停车与新能源汽车充电服务，提升游客到达便捷度。

（二）提升游览设施与服务品质。完善游客中心服务功能，优化导览标识系统和多语种解说；持续推进旅游厕所提质升级，增加休息、遮阳、避雨等公共设施，让游客游得便捷、舒心。

（三）丰富文化旅游产品与体验。依托信丰阁等核心景观，深入挖掘信丰历史人文与客家文化，做深做实文化展示、文创开发和研学体验，打造具有谷山特色的文化旅游产品和品牌。

（四）加快智慧旅游建设。完善景区网络覆盖和智慧导览、在线预约购票、智能客服等功能，做好客流量监测、分析和应用，建设一体化智慧旅游平台，提升服务与管理效能。

（五）加强品牌营销与区域协作。完善景区形象标识和宣传推广，创新线上线下营销方式，加强与大湾区及周边客源市场的对接协作，持续提升谷山景区的知名度和美誉度。

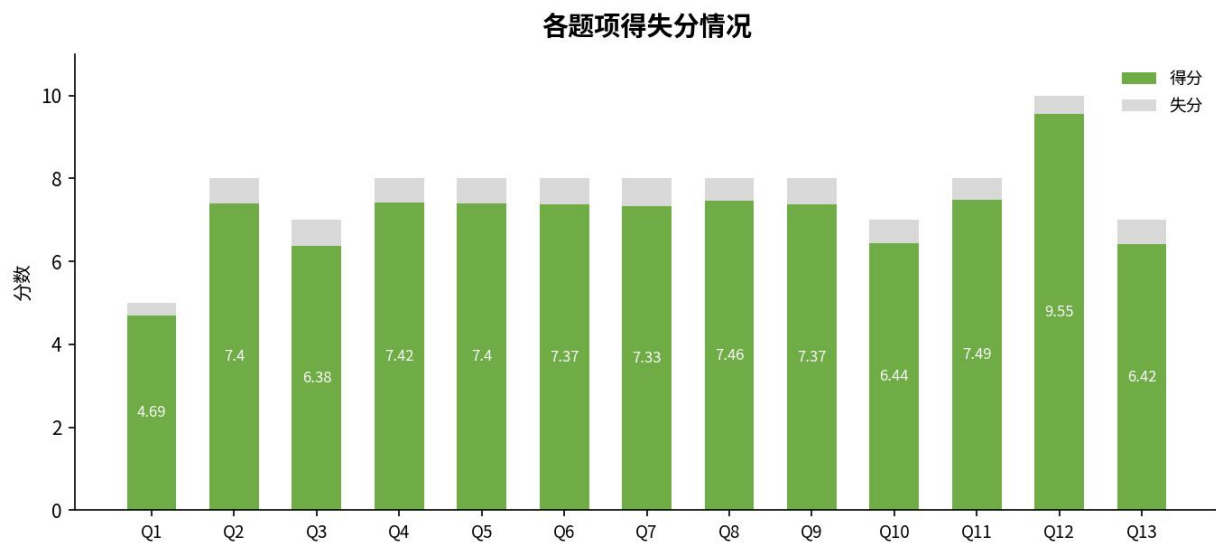
江西新高度市场调研有限公司

2026 年 2 月

附件一：

游客问卷各项分数统计表

分项	平均分
1 项 5 分	4.69
2 项 8 分	7.4
3 项 7 分	6.38
4 项 8 分	7.42
5 项 8 分	7.4
6 项 8 分	7.37
7 项 8 分	7.33
8 项 8 分	7.46
9 项 8 分	7.37
10 项 7 分	6.44
11 项 8 分	7.49
12 项 10 分	9.55
13 项 7 分	6.42
合计	92.72



附件二：

旅游景区游客问卷

编号：_____ 日期：_____ 收集者：_____ 收集地点：_____

尊敬的游客，您好：

您好！为了更好地为您及各界朋友提供优质服务，进一步了解我景区目前运营现状，改进我们的服务工作，提高景区的管理水平，希望能占用您几分钟的时间来帮助我们完成这份问卷。本问卷采取不记名方式填写，完全不对外公开，敬请放心。您只需要在符合您情况的选项前的方框内打勾或直接填写答案即可。感谢您对我们工作的支持！

1. 您是第几次来本景区旅游？

- ☐第 3 次或以上（5 分）
- ☐第 2 次（4 分）
- ☐第 1 次（2 分）

2. 您这次来本景区，外部交通便捷舒适吗？

- ☐便捷舒适，有多种交通方式可选择（8 分）
- ☐便捷舒适，但交通方式单一（6 分）
- ☐一般，中转时间长（4 分）
- ☐不太好，中转次数多（2 分）
- ☐很不好（0 分）

3. 通往本景区的道路及停车场（停车服务）怎么样？

- ☐道路通畅、导向标志清晰，停车场充足、停车方便（7 分）
- ☐道路通畅，导向标志较清晰，停车较方便（5 分）
- ☐道路基本通畅，导向标志或停车服务一般（3 分）
- ☐道路或导向标志、停车服务较差（0 分）

4. 本景区的游客中心及导览标识系统怎么样？

- ☐游客中心功能完善、服务周到，导览标识清晰准确（8 分）
- ☐游客中心功能较完善，导览标识较清晰（6 分）
- ☐游客中心或导览标识一般（3 分）
- ☐游客中心或导览标识较差（0 分）

5. 本景区的旅游厕所、休息等公共服务设施怎么样？

- ☐数量充足、干净整洁、使用方便舒适（8 分）

☐基本充足、较干净，使用较方便（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

6. 本景区的解说与讲解服务怎么样？

☐解说方式多样、内容准确生动，讲解专业、有特色（8分）

☐解说与讲解服务较好（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

7. 本景区的购物与餐饮服务怎么样？

☐商品有特色、明码标价，餐饮丰富卫生、价格合理（8分）

☐购物与餐饮服务较好（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

8. 在本景区游览，您对旅游安全的感受如何？

☐安全感强，安全设施完善、警示到位、应急有保障（8分）

☐安全感较强，安全设施较完善（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

9. 本景区的文化氛围与文化体验怎么样？

☐文化主题鲜明、氛围浓厚，文化体验丰富有特色（8分）

☐文化氛围与体验较好（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

10. 本景区的智慧旅游服务（网络、智慧导览、在线购票等）怎么样？

☐网络畅通，智慧导览、在线预约购票等服务便捷好用（7分）

☐智慧旅游服务较好（5分）

☐一般（3分）

☐较差（0分）

11. 本景区的生态环境与环境卫生怎么样？

☐生态环境优美、干净整洁、空气清新（8分）

☐生态环境与卫生较好（6分）

☐一般（3分）

☐较差（0 分）

12. 您对本景区的综合满意度为：

☐100%（10 分）

☐80%（8 分）

☐60%（6 分）

☐40%（4 分）

☐20%以下（0 分）

13. 本景区的游客组织和管理怎么样？

☐很有秩序，管理规范、服务到位（7 分）

☐较有秩序，管理较规范（5 分）

☐秩序一般，但能接受（3 分）

☐人多杂乱，管理较差（0 分）

【您的个人资料（不记名、不公开）对我们的调查工作十分重要，再次感谢您的支持！】

您的性别：☐女性 ☐男性

您的年龄：☐18 岁以下 ☐18～25 岁 ☐26～35 岁 ☐36～45 岁 ☐46～59 岁 ☐60 岁以上

您的受教育程度：☐初中及以下 ☐高中/中专 ☐本科/专科 ☐硕士及以上

您的职业是：☐工人 ☐农民 ☐军人 ☐教师 ☐学生 ☐公务员 ☐职员 ☐管理人员 ☐自由职业者 ☐离退休 ☐其他_____

您来自_____省（自治区/直辖市）_____市/县

或者：香港/澳门/台湾/其它_____

谢谢您的支持与合作，祝您旅行愉快！

Questionnaire

No.: Date: Surveyer: Location: _____

Dear Sir / Madam:

Hello! In order to better serve you and friends from all walks of life, further understand the current operating status of our scenic area, improve our service, and enhance the management level of the park, we hope to take a few minutes of your time to help us complete this questionnaire. This questionnaire is filled out anonymously and will not be made public at all, so please rest assured. You only need to check the box in front of the option that matches your situation or directly fill in the answer. Thank you for your support of our work!

1. How many times have you visited this scenic area?

- ☐ 3 and above (5)
- ☐ 2 (4)
- ☐ 1 (2)

2. How do you feel about the external transportation to this scenic area? Is it convenient and comfortable?

- ☐ convenient and comfortable, with multiple transport options (8)
- ☐ convenient and comfortable, but single transport mode (6)
- ☐ so-so, long transfer time (4)
- ☐ not good, too many transfers (2)
- ☐ very bad (0)

3. What do you think of the roads leading to the scenic area and the parking service?

- ☐ smooth roads with clear signs, sufficient and convenient parking (7)
- ☐ smooth roads with fairly clear signs, fairly convenient parking (5)
- ☐ fair roads, signs or parking service (3)
- ☐ poor roads, signs or parking service (0)

4. What do you think of the tourist center and the guide sign system?

- ☐ complete functions and considerate service, clear and accurate signs (8)
- ☐ fairly complete functions, fairly clear signs (6)
- ☐ fair tourist center or guide signs (3)
- ☐ poor tourist center or guide signs (0)

5. What do you think of the public facilities such as tourist toilets and rest facilities?

- ☐ sufficient, clean and tidy, convenient and comfortable (8)

☐basically sufficient and clean, fairly convenient (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

6. What do you think of the interpretation and guide service?

☐diverse interpretation, accurate and vivid, professional and distinctive (8)

☐fairly good (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

7. What do you think of the shopping and catering services?

☐distinctive goods with clear prices, rich and hygienic food at reasonable prices (8)

☐fairly good (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

8. How do you feel about tourism safety during your visit?

☐strong sense of safety, complete facilities and warnings, guaranteed emergency response (8)

☐fairly strong, fairly complete facilities (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

9. What do you think of the cultural atmosphere and cultural experience here?

☐distinctive cultural theme, rich and special cultural experience (8)

☐fairly good (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

10. What do you think of the smart tourism services (network, smart guide, online ticketing, etc.)?

☐smooth network, convenient smart guide and online booking (7)

☐fairly good (5)

☐fair (3)

☐poor (0)

11. What do you think of the ecological environment and environmental sanitation?

☐beautiful ecology, clean and tidy, fresh air (8)

☐fairly good (6)

☐fair (3)

☐poor (0)

12. What is your overall satisfaction with this scenic area?

☐100% (10)

☐80% (8)

- ☐60% (6)
- ☐40% (4)
- ☐below 20% (0)

13. What do you think of the tourist organization and management?

- ☐well organized, standard management and good service (7)
- ☐fairly organized, fairly standard management (5)
- ☐fair but acceptable (3)
- ☐crowded and poorly managed (0)

Your personal information is very important to our survey. This survey will be kept anonymously. Thank you again for your participation!

Gender: ☐Female ☐Male

Age: ☐Below 18 ☐18~25 ☐26~35 ☐36~45 ☐46~59 ☐Above 60

Education: ☐Master degree or above ☐Bachelor ☐High school ☐Elementary school
☐None

Profession: ☐Worker ☐Farmer ☐Soldier ☐Teacher ☐Student ☐Civil Servant ☐Manager
☐Freelance ☐Retired ☐Others

Nationality: _____

Thank you very much, and wish you a good journey!
