

办理结果：采纳或解决  
公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区文化和旅游局文件

普文旅发〔2023〕23号

## 对区政协十五届二次会议 第152053号提案的答复

王进华委员：

您提出的《建议立刻优化苏河游览船的设置与服务》的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

### 1、关于数字屏幕位置

久事苏州河旅游公司已对配置数字屏幕的6艘船舶进行调整，对屏幕位置下调10公分，最大程度拓宽了视野。同时，苏州河公司在后续船舶建设过程中，也会充分汇总分析首批船舶的优缺点，并邀请专业设计单位共同参与研发设计，为游客提供更为舒适的乘坐体验。

### 2、关于导览视频精准度

该问题主要原因是定位系统存在误差。经过多轮调试，目前

导览视频播放精准程度已大幅提升，基本与游船行驶同步；后续久事苏州河旅游公司也会对视频导览的内容、形式等进行不断优化调整，使内容更加丰富、充实，提升导览的品质。公司还将持续开展对游船服务人员进行解说导览等业务培训，增强服务人员与游客的互动能力，提供更加良好的乘坐体验。

### **3、关于一线人员服务质量**

久事苏州河旅游公司以游客满意为出发点和落脚点，以精细化、专业化为准则，通过定岗、定点、定动作、定话术，制定一线岗位人员标准服务操作流程；后续还将在现有岗位服务流程、话术、礼仪标准的基础上，对一线岗位服务规范进行升级，并加强培训和考核力度，培养良好的服务习惯；适时引入第三方评价机制，发现并整改服务环节中存在的薄弱点，逐步达到服务标准化、品质化。

最后，感谢您对文旅工作的关心和支持，并欢迎您一如既往地给予我们关心和指导。

上海市普陀区文化和旅游局

2023年5月13日

联系人： 刘晟琪

联系电话： 52564588-7477

联系地址： 大渡河路 1668 号 2 号楼

邮政编码： 200333