

# 深圳神秘顾客（SMS）开展广州某景区神秘顾客调查

产品名称	深圳神秘顾客（SMS）开展广州某景区神秘顾客调查
公司名称	深圳神秘顾客市场调查有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区粤海街道高新南九道59号北科大厦1311
联系电话	17722436463

## 产品详情

为进一步提升旅游景区管理和服务水平，加强对景区服务质量的管理，深圳神秘顾客（SMS）受客户委托对广州某景区开展神秘顾客调查工作。

深圳神秘顾客（SMS）依据国内现行的《旅游法》、《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T17775—2003)国家标准及有关评定细则、《旅游景区质量等级管理办法》等，结合客户景区实际情况，设计制定了合理的神秘顾客检查办法。

深圳神秘顾客（SMS）主要对景区的基础设施、服务设施、管理及服务水平、环境质量、景观维护、安全管理等方面进行暗访检查，主要检查停车场、游览车、索道、游客中心、游步道、标识系统、垃圾桶、旅游厕所、安全设施等旅游基础服务设施，此外对景区游览环境进行检查，包括是否存在垃圾乱丢弃、垃圾陈留、场地脏乱、污水乱排放、垃圾箱设置处理不规范、餐饮加工和就餐环境不卫生、住宿场所卫生设施和环境不整洁、购物场所灰尘较多、吸烟现象不管控等严重影响环境卫生的问题；另外对于服务人员检查，是否擅自脱岗，以及在岗期间散漫、随意、服务态度恶劣等问题。

深圳神秘顾客（SMS）长期以来为国内各景区提供第三方调查服务，包括暗访调研、问卷调查、座谈交流、拍照录像、电话问询、NPS调查等方式进行调查，在短时间内直观了解景区的办事流程、行业管理

、服务质量等情况，帮助景区及时发现软硬件方面的问题。