

象山影视城服务质量满意度报告

(2017年)



调查时间：2017年11月-12月

有效样本总量：841份

测评机构：杭州尚量标准化管理技术咨询有限公司

呈送：象山影视城开发有限公司



目 录

一、象山影视城简介.....	1
二、对象山影视城服务质量满意度的调查.....	1
（一）调查目的.....	1
（二）调查方法.....	1
1、问卷设计.....	2
2、抽样方案.....	2
3、样本回收.....	2
（三）调研结果分析.....	2
1、游客部分.....	2
2、剧组部分.....	8
3、总体分析.....	13
三、影响影视城服务质量的主要问题和原因.....	14
四、提升象山影视城服务质量满意度的几点建议.....	16
五、附件.....	18



一、象山影视城简介

象山影视城位于浙江省宁波市象山县，现已被国家旅游局等相关部门认定为中国十大影视基地、国家AAAA级景区、中国魅力景区、最佳主题游乐度假目的地、亚洲金旅奖·首批最具特色魅力旅游目的地。影视城以灵岩山为大背景，结合了当地的山、岩、洞、水、林等自然景观，围绕游客体验性、影视趣味性、旅游互动性，打造了中国首个实景电影主题乐园。自2005年开城以来，象山影视城相继接拍了《神雕侠侣》、《赵氏孤儿》、《西游记》、《王的盛宴》、《琅琊榜》、《芈月传》和《三生三世十里桃花》等580余部影视作品。近年来，象山影视城以影视文化产业为依托，成功开发了许多具有市场号召力的旅游产品，其中神雕侠侣城、春秋战国城、民国城、西游记乐园等景点，木偶戏、皮影戏、民间绝活、励志魔幻剧等几十部表演节目，已吸引数以千万的影迷和游客前来观光和体验，并赢得了好评。

二、对象山影视城服务质量满意度的调查

（一）调查目的

为全力做好“全国影视文化产业知名品牌示范区”创建工作，切实提升象山影视城整体服务质量，依据“全国知名品牌创建示范区”考核验收细则要求，通过第三方机构向游客和剧组两大群体对影视城服务质量满意度进行综合测评，并就存在的问题进行了总结分析和提出了改进建议。

（二）调查方法



1、问卷设计

通过对景区和相关部门实地考察，在充分了解景区有关软硬件条件的基础上，针对游客和剧组分别设计了满意度调查问卷。游客问卷主要包含景区交通、景区卫生、景观质量、表演项目，景区服务（工作人员态度、门票收费、商品价格等）等测评内容；剧组问卷主要包含景区交通、景区环境、景观质量、拍摄管理、食宿条件、工作人员态度等测评内容。

2、抽样方案

受时间、条件等限制，本次调查样本设定了 600 位游客和 200 位剧组人员的意见作为研究和分析的依据和基础。**游客调查：**在景区出口和景区内采取随机拦截方式，邀请游客现场填写调查问卷表。**剧组调查：**在酒店、拍摄休息区以及景区办公室，采取以现场面访的方式进行问卷调查。

3、样本回收

本次测评调查共向游客和剧组人员发放问卷 900 份，经最终统计和整理，游客部分回收有效问卷 624 份，剧组部分回收有效问卷 217 份，完成了样本量设定目标。

（三）调研结果分析

1、游客部分

（1）基本情况分析

1. **性别构成：**从游客性别比例来看，男性有 332 人，占 53%；女



性有 295 人，占 47%。由此可见，男女比例相当。见图 1。

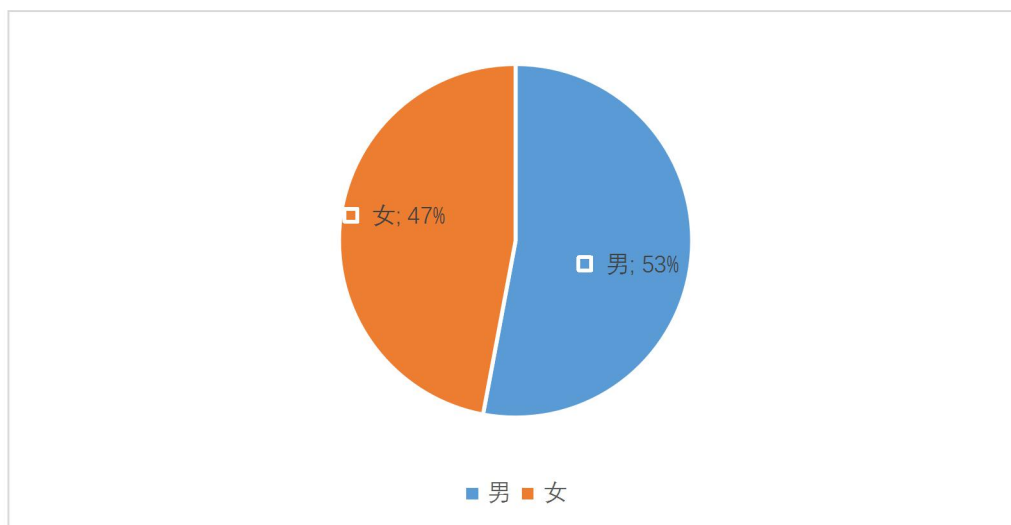


图 1 游客男女性别比例

2. 年龄构成:从游客年龄比例看，18 岁以下有 19 人，占 3%；18～35 岁有 420 人，占 68%；36～55 岁有 138 人，占 22%；56～69 岁有 38 人，占 6%；70 岁以上有 12 人，占 1%。由此可见，主要游客集中在青、中年群体。见图 2。

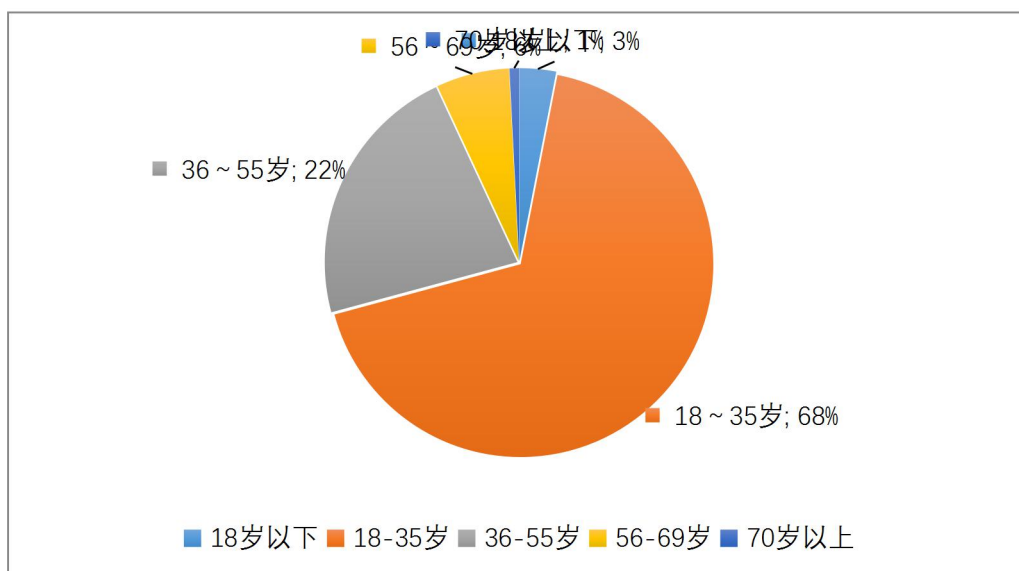


图 2 游客年龄构成比例

3. 籍贯构成:从游客籍贯分布来看，本地游客有 75 人，占 12%；



省内游客有 263 人，占 42%；外省游客有 289 人，占 46%。由此可见，外省游客的发展潜力很大，可作为机会市场。见图 3。

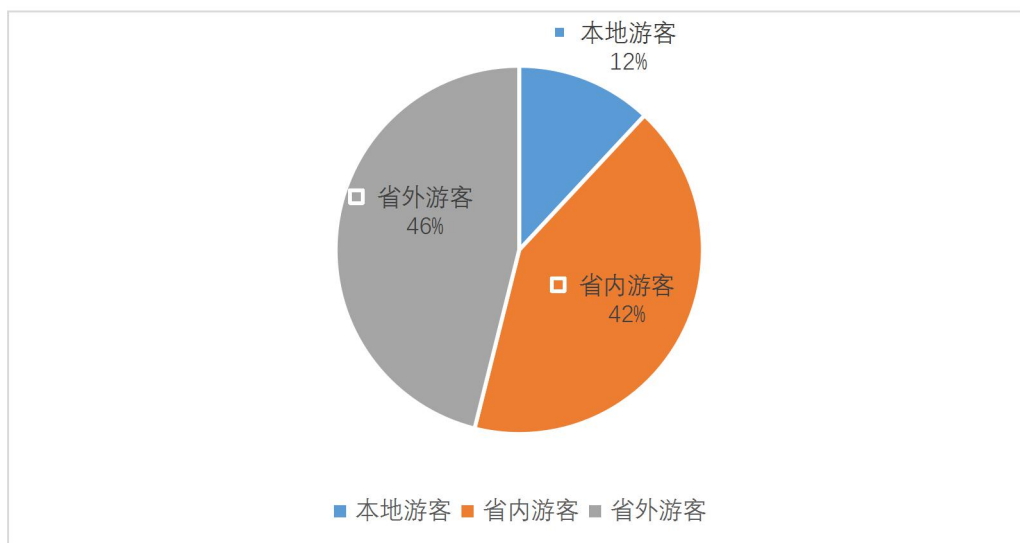


图 3 游客籍贯构成比例

4. 学历构成：从游客学历比例来看，高中以下在读学生有 63 人，占 10%；中高专有 149 人，占 24%；本科有 144 人，占 23%；硕士以上有 49 人，占 8%；其他部分有 222 人，占 35%。由此可见，受青睐的主要群体集中在中高专、本科学生这个群体。见图 4。

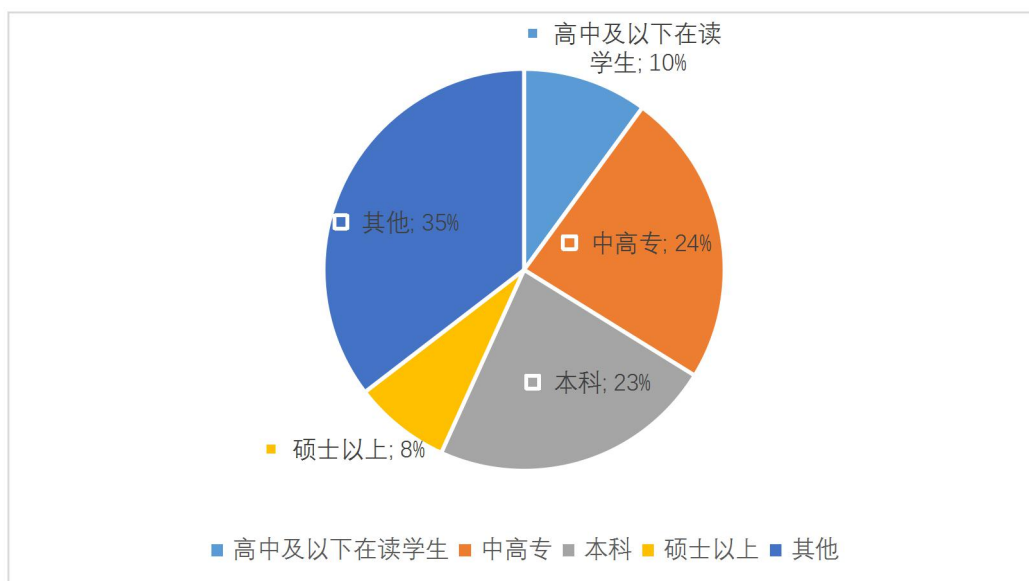


图 4 游客学历构成比例



(2) 满意度分析

1. 总体满意度评价

2017 年象山影视城游客满意度综合得分 **86.19**，对景区的总体评价表示非常满意的有 195 人，占 31%；满意的有 257 人，占 41%；基本满意的有 138 人，占 22%；一般的有 32 人，占 5%；不满意的有 5 人，占 1%。见图 5。

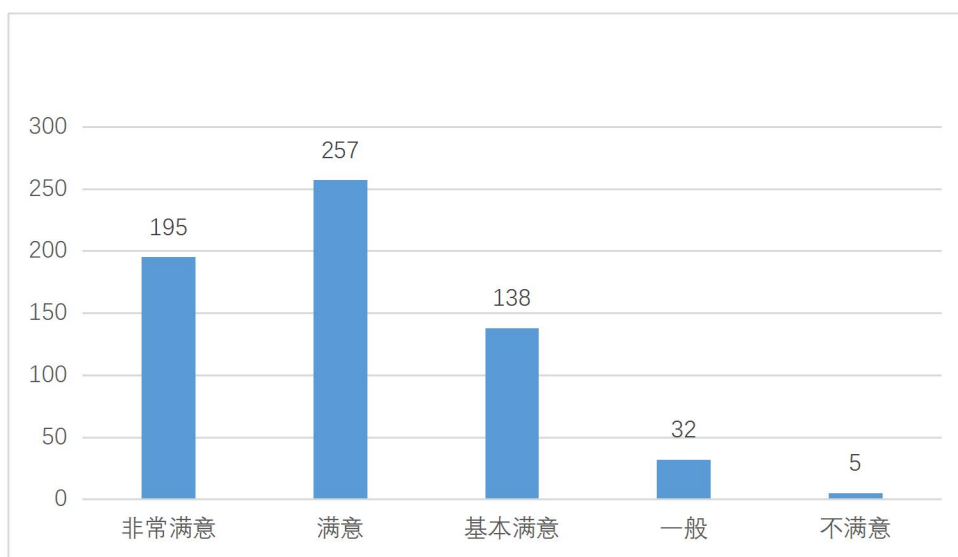


图 5 游客对影视城总体满意度

2. 各项满意度评价

a) 景区外部交通情况

游客对到达景区的交通便捷度的满意度综合得分 **83.91**，其中表示非常满意的有 144 人，占 23%；满意的有 295 人，占 47%；基本满意的有 119 人，占 19%；一般的有 63 人，占 10%；不满意的有 6 人，占 1%。见图 6。

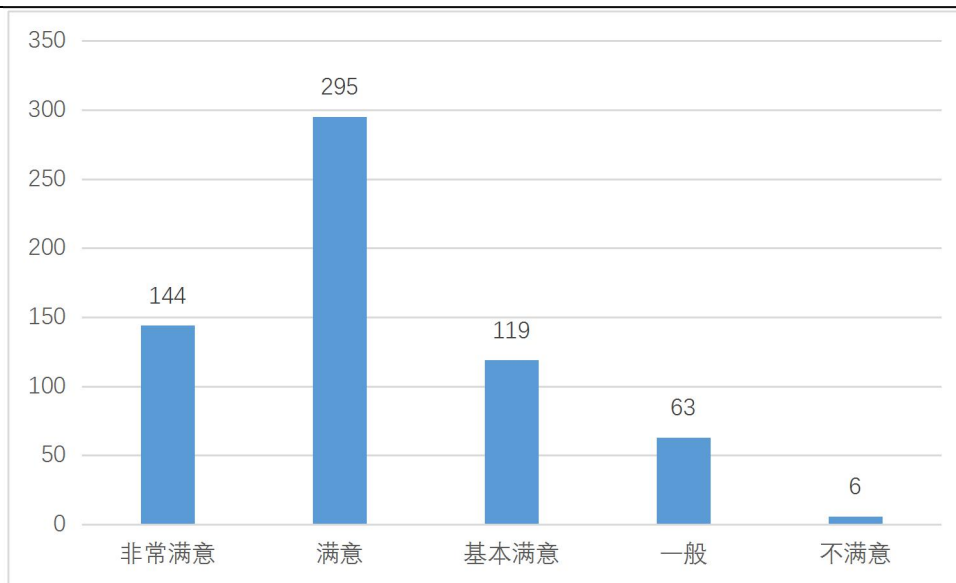


图 6 游客对交通便捷性满意度

b) 景区内部游览和环境卫生情况

游客对景区内部游览和环境卫生满意度综合得分从高到低依次是洗手间卫生情况得分 92.19；游览线路标识、景物介绍得分 88.77；自然和人文景观保护得分 88.25；餐饮卫生情况得分 87.28；景观质量、表演项目得分 84.55。见图 7。

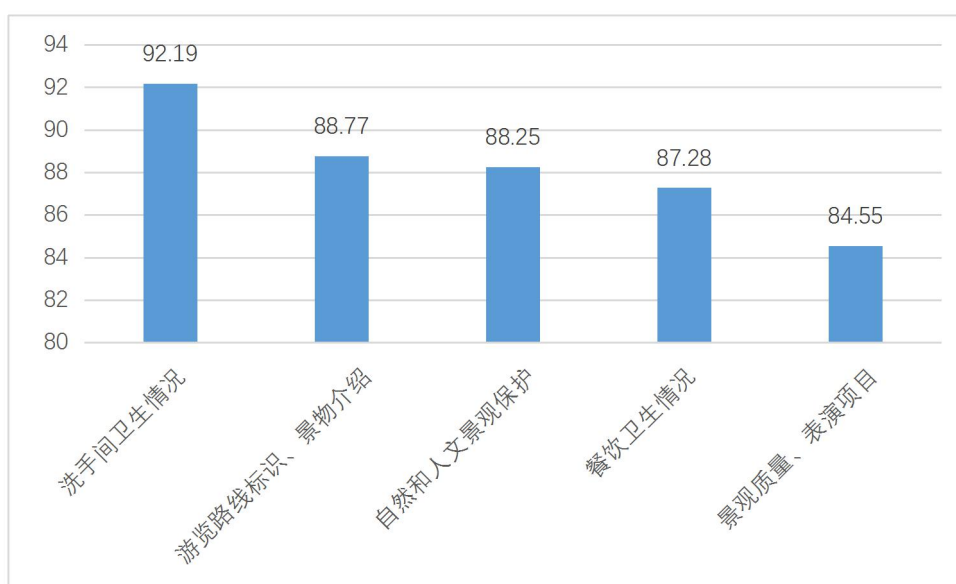


图 7 游客对景区内部游览和环境卫生情况满意度

c) 景区服务提供情况



游客对景区服务提供满意度综合得分从高到低依次是售票人员服务态度得分 91.32；商业区工作人员服务态度得分 90.75；导游服务态度和讲解质量得分 90.57；收费价格得分 81.27；看到剧组拍摄情况得分 76.16。见图 8。

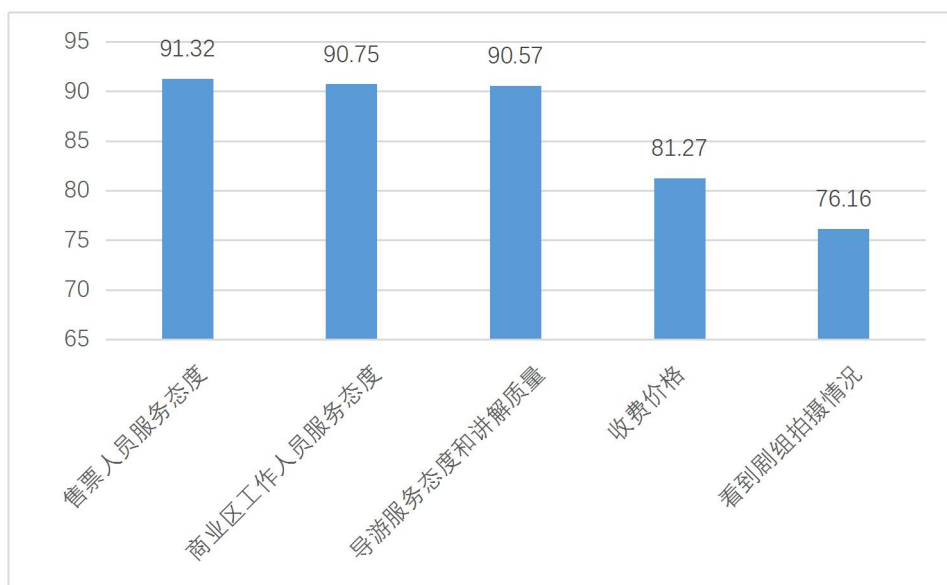


图 8 游客对景区服务提供情况满意度

3. 表演及体验节目

象山影视城景区内全年日常演出节目有 20 几项，主要有三仙归洞、抛绣球、杨志卖刀、木偶戏、皮影戏、魔幻剧场、影视梦工厂、天地英雄、天桥绝活、电影后期制作体验、梦回怡春、影视快闪等，根据调查结果来看，受游客喜爱的前四名演出节目分别为：三仙归洞，占 37%；魔幻剧场，占 15%；梦回怡春，占 14%；电影后期体验，占 9%。见图 9。

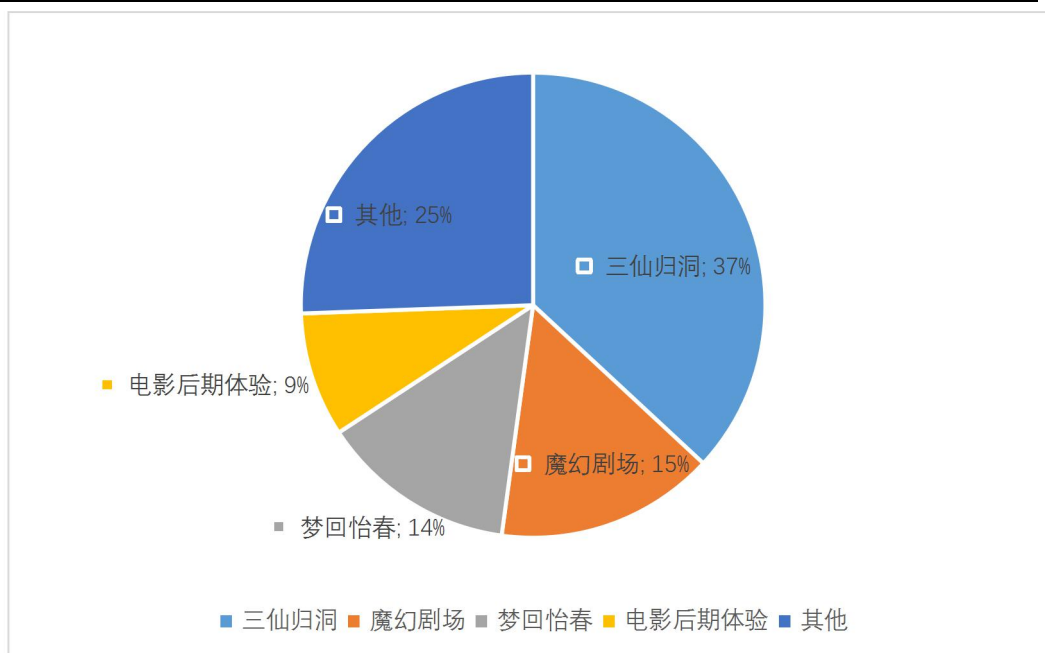


图 9 游客对景区表演及体验节目满意度

2、剧组部分

(1) 基本情况分析

1. 性别构成：从剧组人员男女比例来看，男性有 175 人，占 82%；女性 39 人，占 18%。由此可见，男性占绝大多数。见图 10。

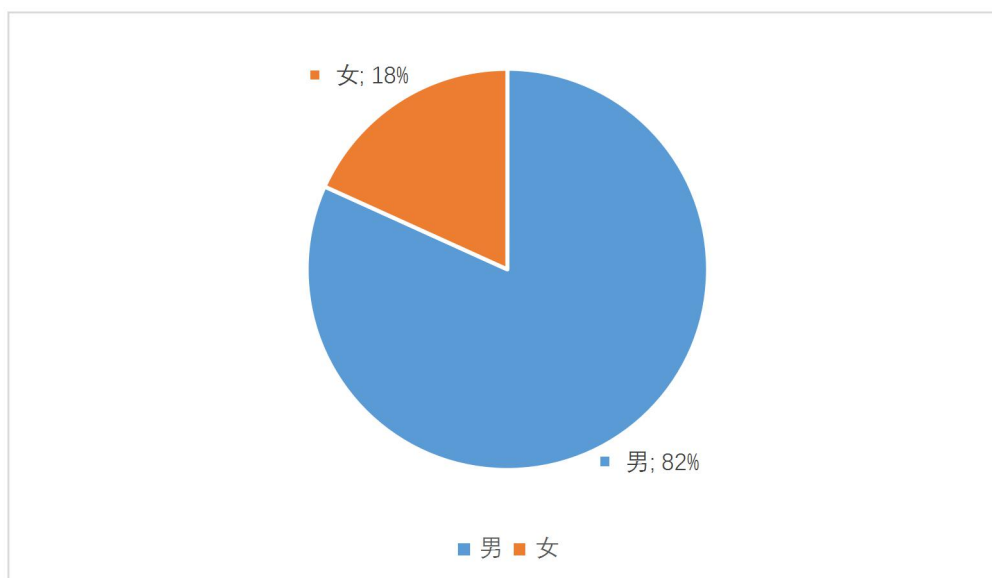


图 10 剧组人员男女性别比例

2. 年龄构成：从剧组人员年龄来看，18~35 岁有 173 人，占 81%；



36~55 岁的有 41 人，占 19%。由此可见，青年群体占绝大多数。见图 11。

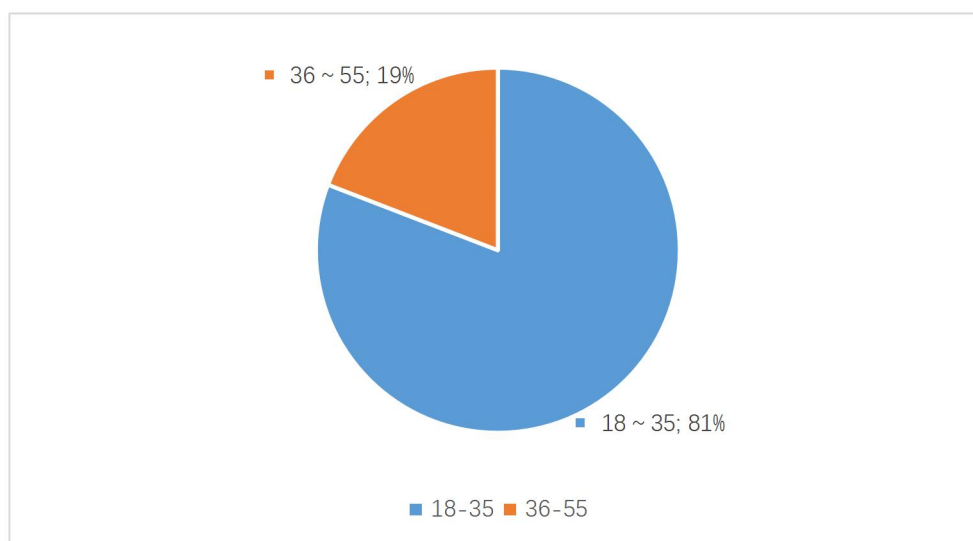


图 11 剧组人员年龄构成比例

3. 调查对象构成：

制片组有 70 人，占 33%，其中制片 17 人、场务 44 人、后勤 8 人、医生 1 人；

导演组有 17 人，占 8%，其中导演 10 人、统筹 7 人；

摄影组有 54 人，占 25%，其中摄影师 26 人、灯光师 28 人；

美工组有 46 人，占 21%，其中化妆师 20 人、道具 10 人、服装 10 人、特效 6 人；

其他组有 27 人，占 13%，其中演员 14 人、录音 4 人、制景 3 人、外联 1 人、文娱 1 人、车管 1 人、其他 4 人。见图 12。

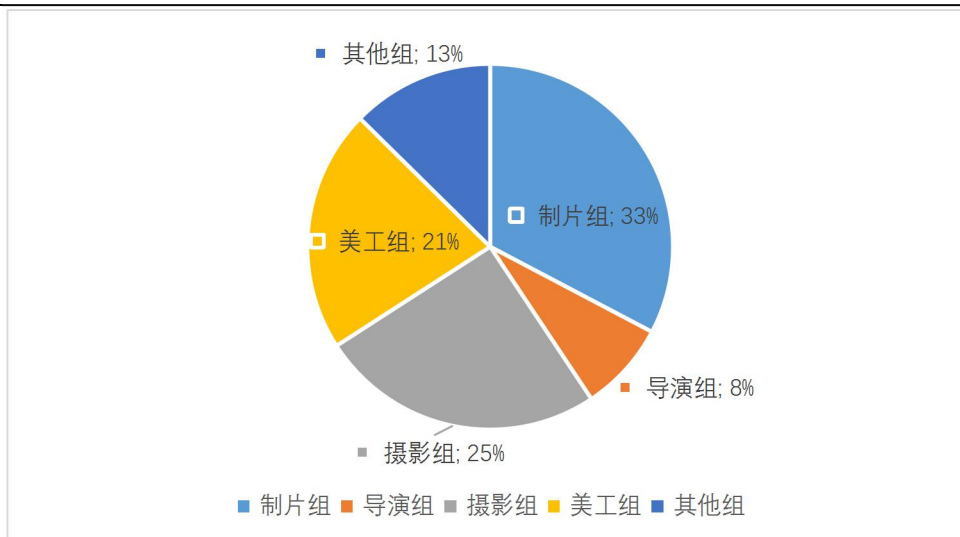


图 12 剧组调查对象构成

(2) 满意度分析

1. 总体满意度评价

2017 年剧组人员对象山影视城服务质量满意度综合得分 91.50，其中表示非常满意的有 126 人，占 59%；满意的有 45 人，占 21%；基本满意的有 39 人，占 18%；一般的有 4 人，占 2%。见图 13。

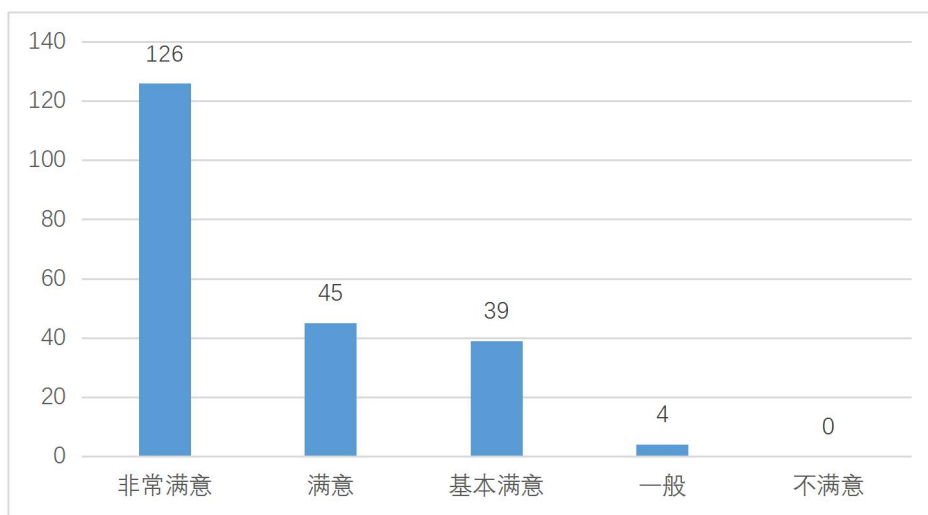


图 13 剧组人员对影视城总体满意度

2. 各项满意度评价

a) 影视城外部交通情况



剧组人员对到达景区交通便捷性的满意度综合得分 92.85，表示非常满意的有 139 人，占 65%；满意的有 49 人，占 23%；基本满意的有 15 人，占 7%；一般的有 9 人，占 4%；不满意的有 2 人，占 1%。见图 14。

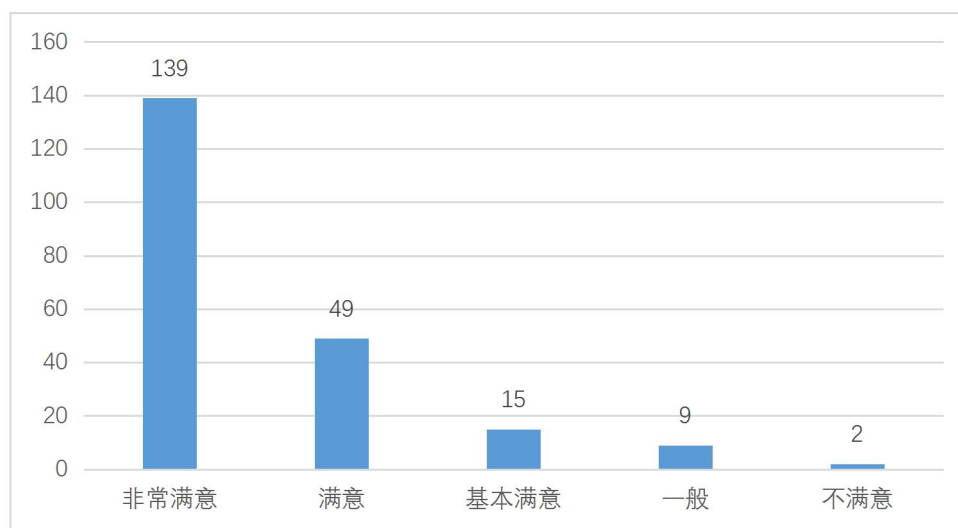


图 14 剧组人员对交通便捷性满意度

b) 影视城内部环境情况

剧组人员对影视城内部环境情况满意度综合得分从高到低依次是公共设施设置情况得分 92.92；景区人文自然景观的保护情况得分 92.83；景区洗手间的卫生情况得分 90.71。见图 15。

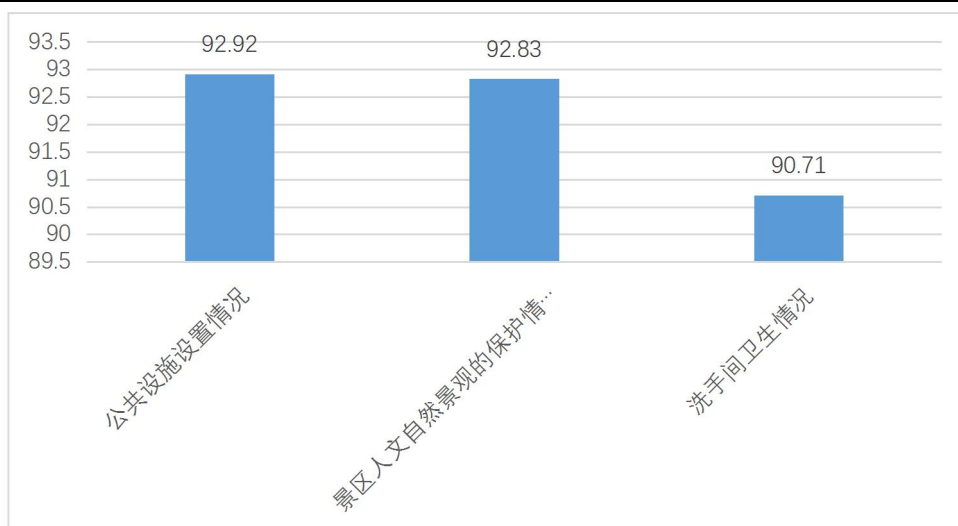


图 15 剧组人员对影视城内部环境情况满意度

c) 影视城拍摄环境质量情况

剧组人员对影视城拍摄环境质量满意度综合得分从高到低依次是拍摄景观的数量和品质得分 93.45；拍摄配套服务获取难易程度及品质得分 91.95；现有摄影棚的数量和功能得分 91.06。见图 16。

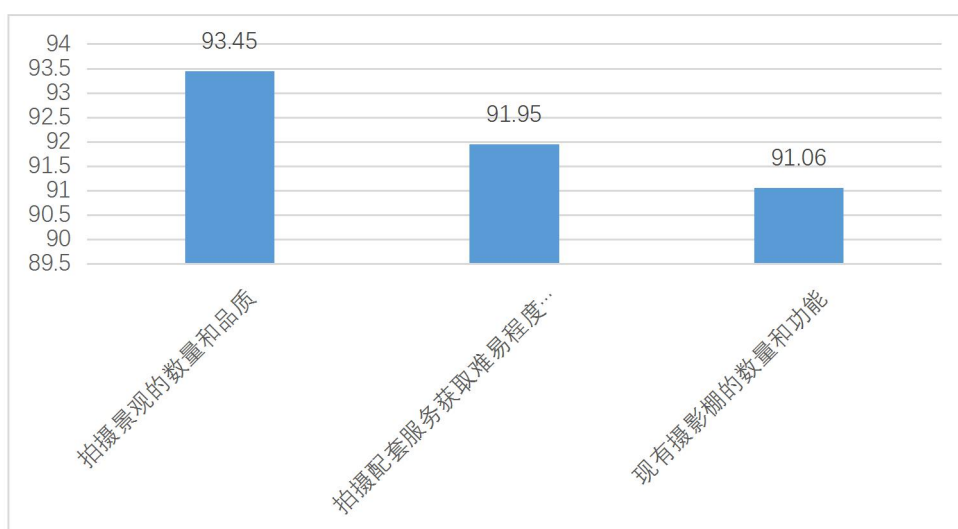


图 16 剧组人员对影视城拍摄环境质量满意度

d) 影视城拍摄服务情况

剧组人员对影视城拍摄服务情况满意度综合得分从高到低依次是影视城对剧组管理得分 92.04；工作人员服务态度得分 91.68；剧



组进场流程得分 91.50；整体收费价格得分 91.06。见图 17。

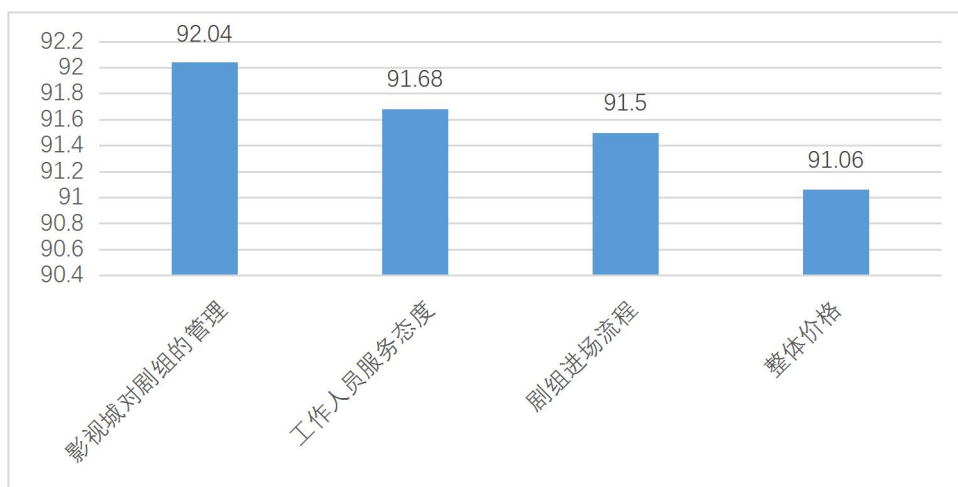


图 17 剧组人员对影视城拍摄服务情况满意度

e) 影视城食宿服务提供情况

剧组人员对影视城食宿服务提供情况满意度综合得分从高到低依次是餐饮食品卫生情况得分 90.00；酒店人员服务态度得分 89.91；住宿卫生条件得分 89.29。见图 18。

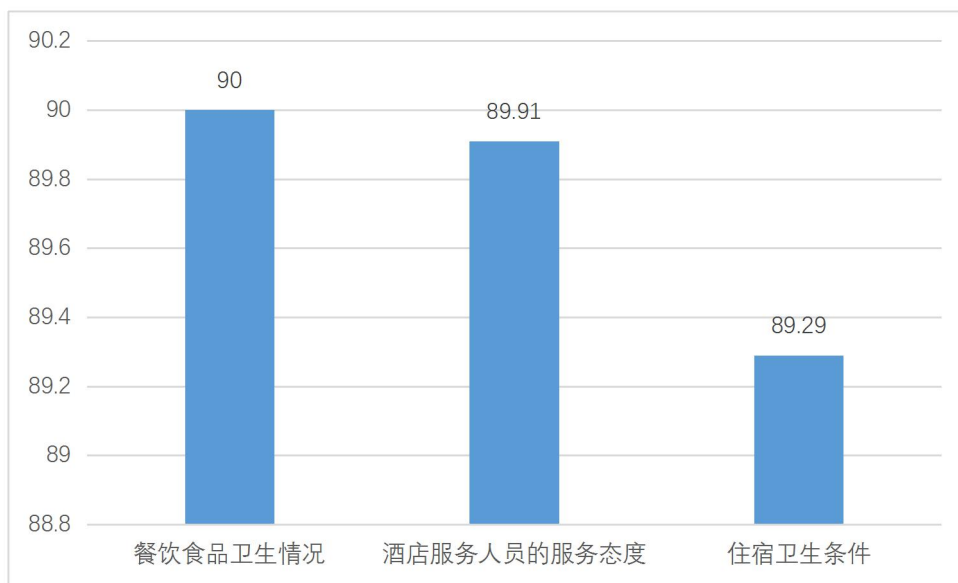


图 18 剧组人员对食宿服务提供情况满意度

3、总体分析

从调查结果来看，游客对象山影视城整体服务质量评价比较满意，



“不同时期的建筑”、“宏伟的人文景观”、“独具特色的表演和互动节目”等给游客留下了比较深的印象。绝大多数人表示会再次来景区参观，通过游客口碑宣传，可以不断扩大影视城的影响力、知名度、为景区树立良好的品牌效应。本次调查结果发现，剧组人员对象山影视城整体服务质量评价颇高，其中对自然和人文景观保护、拍摄环境质量和进场管理服务提供方面给出了高分，剧组普遍认为象山影视城得天独厚的地理环境和优质服务保障对拍摄高质量影视作品奠定了有力的基础保障。

三、影响影视城服务质量的主要问题和原因

从游客满意度调查结果来看，绝大多数游客对影视城的总体服务质量表示满意，同时也获得了不错的旅游体验。但是，也有一小部分游客认为影视城服务质量还存在一些问题，个别服务项目仍有一定的改进和提升空间，景区管理部门应给予重视。针对游客部分满意度调查，其中提及频次较多的问题如下：一是看不到剧组拍摄，占 14%；二是演出质量不高、更新很慢，占 14%；三是景区规划不合理、公共设施不足、指引不完善，占 13%；四是景区可玩性不足、晚上没有活动，占 12%；五是封闭区域、施工场景过多，占 12%；六是晴天道路扬尘、雨天石阶砖地湿滑，占 11%；七是餐饮种类过少、手工艺品没有代表性，占 5%；八是景区门票、车辆租赁等收费价格偏高，占 5%；九是景区氛围有点冷清，占 4%；十是网上售票需要等待 2 小时后方可生效，占 2%。见图 19。

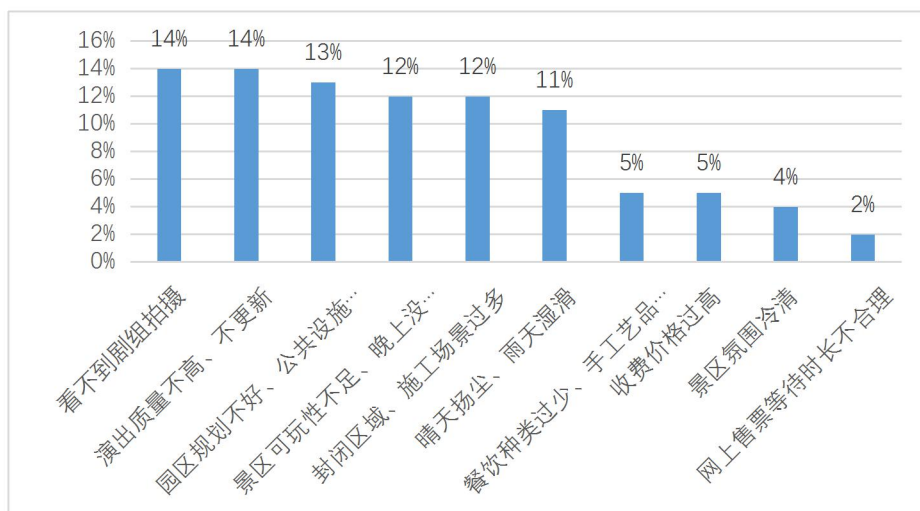


图 19 影响游客满意度的主要问题和原因

从剧组人员满意度调查结果来看，对影视城的总体服务质量给出了好评，明显高于游客满意度。剧组人员普遍认为影视城规范化的管理和优质的服务，为剧组拍摄工作和日常生活带来了很大的便利。基于影视城位置地处偏远，部分基础设施配套还未跟上，在座谈交流过程中，部分剧组人员为此也反应了一些问题，其中提及频次较多的问题如下：一是餐饮种类过少，占 34%；二是住宿交通不便及景区住宿条件不好，占 28%；三是生活配套设施不完善，占 21%。见图 20。

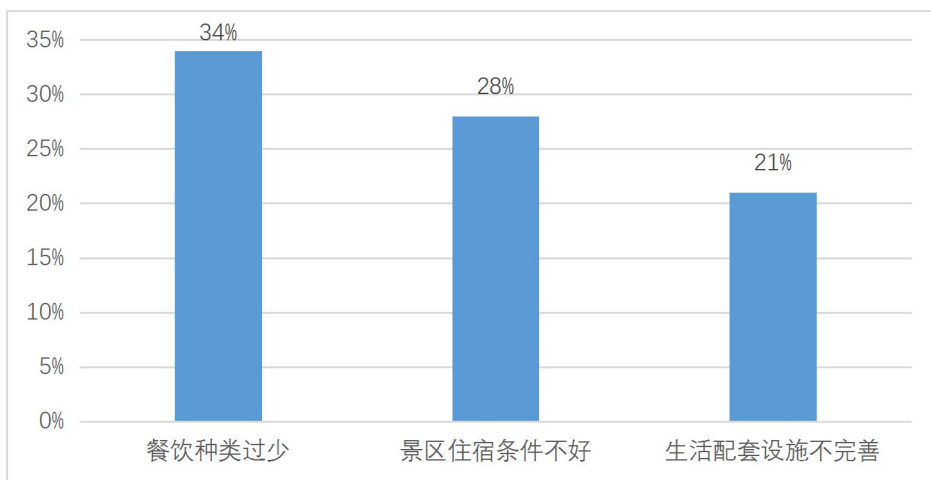


图 20 影响剧组满意度的主要问题和原因



四、提升象山影视城服务质量满意度的几点建议

一是增强影视旅游文化内涵，实现可持续发展。影视旅游在未来具有广阔发展前景，究其深层次原因是其具有文化旅游的属性。影视文化与旅游文化相结合，功能叠加能够产生倍增效应。提升影视旅游的文化内涵，一方面要有好的影视作品推出。好的影视作品本身就是一种旅游资源，根据调查结果显示，近年来在象山影视城拍摄的很多好片是吸引游客前往旅游的主要诱因。但是现阶段，象山影视城一些人造景点的影视文化内涵深度挖掘不够，大多数影视基地缺乏历史、文化内涵，游客们看了景，但却感知不到景背后的文化和故事，没有印象就容易让人淡忘。所以从长远看，提升影视城的历史和文化内涵，才能使影视旅游经济得以可持续发展。

二是丰富影视旅游产品，重视游客体验。随着体验式经济时代的来临，象山影视旅游应正确处理好游客和服务的关系，重点向纵深发展，以体验为基础开发新产品、新活动。建议影视城多开发和制作一些具有象山“经典镜头原产地”的代表性旅游商品，如影视海报、影视人物雕像（陶娃娃、泥塑）、影视游戏、音乐、造型服饰、道具、零食、玩具等，方便游客购买并让其体会到这是一次充满美好回忆之旅。除此之外，还可以充分利用现有资源，增强游客参与性，学习国外一些剧情再现技术手段，让游客亲身体验电影电视中的逼真场景，享受经济、科技、文化一体化带来的梦幻和快乐。

三是加强基础设施和服务保障，提高剧组和游客的便捷度。地方



政府要加大对象山影视城的政策支持和资金投入，在景区外围应尽快跟上配套基础设施建设，在交通、住宿和购物等方面做好科学合理的规划和布局，并做好招商引资。景区管理部门对影视城内部软硬件等配套设施应进行更新和升级，围绕游客和剧组提出公共设施不足、道路扬尘、雨天石板湿滑、食宿条件不好等问题，做好进一步改进和完善。

四是扩大宣传力度，进一步提升影视城知名度。影视旅游是伴随着人们追求个性化和多样性的旅游需求而出现的一种新兴的专项旅游，它融观赏性、知识性、参与性于一体，给游客以美的享受。因此，象山影视管理部门应加大对影视旅游的宣传力度，学习横店、宋城等知名景点的成功经验，打造具有象山影视城特色的宣传口号，制作符合市场口味的旅游宣传片和商品海报，创造更加立体、生动和深入人心的文化灵魂形象。

杭州尚量标准化管理技术咨询有限公司

2017年12月10日





五、附件

象山影视城游客满意度调查问卷

【导语】尊敬的游客，欢迎您来到象山影视城！此刻我们非常想倾听您的游玩感受，并诚邀您填写这份满意度调查问卷。

请您在认为合适的“□”内打√，并圈出相应得分。

年龄：—— 职业：—— 性别：—— 来自：——（省份）

1、请问您是第几次来象山影视城？

☐第1次 ☐第2次 ☐第3次 ☐3次以上

2、景区外部交通情况？

a) 请问您是通过何种交通方式到达景区？

☐团队包车 ☐自驾车 ☐公共交通 ☐自行车 ☐其他

b) 请问您对到达景区的交通便捷度是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

3、景区内部游览和环境卫生情况？

a) 请问您对景区内游览线路标识、景物介绍是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

b) 请问您对景区内景观质量、表演项目是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）



☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

c) 请问您对景区的自然和人文景观保护是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

d) 请问您对景区洗手间的卫生情况是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

e) 请问您对景区的餐饮卫生情况是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

4、景区服务提供情况？

a) 请问您对景区售票人员的服务态度是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

b) 请问您对景区导游服务态度和讲解质量是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

c) 请问您对商业区工作人员的服务态度是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

d) 请问您对景区门票、演出收费、商品、食宿等价格是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）



☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

e) 请问您对游览过程中能否看到剧组拍摄的情况是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

f) 请问除门票、停车费外，您还在景区哪些商户进行消费？（可多选）

☐观看表演 ☐餐饮 ☐手工艺品 ☐导游租赁 ☐其他———

5、请问您对景区的总体评价是？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

6、请问在景区提供的表演、体验项目中，您感兴趣并愿意观看的是？（三仙归洞、魔幻剧场、杨志卖刀、梦回怡春、电影后期制作体验等）

7、请问您觉得景区还有哪些方面需要改进和完善？

感谢您的配合支持，祝您旅途愉快！



象山影视城剧组满意度调查问卷

【导语】尊敬的_____影视剧组，欢迎你们来到象山影视城！此刻我们非常想倾听您对本次拍摄之旅的切身感受，并诚邀您填写这份满意度调查问卷。

请您在认为合适的“□”内打√，并圈出相应得分。

年龄：_____职业：_____性别：_____来自：_____（省份）

1、请问您是第几次来象山影视城？

☐第1次 ☐第2次 ☐第3次 ☐3次以上

2、影视城外部交通情况？

a) 请问您是通过何种交通方式到达影视城？

☐团队包车 ☐自驾车 ☐其他_____

b) 请问您对到达影视城的交通便捷度是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

3、影视城内部环境情况？

a) 请问您对休息区、洗手间、停车场、标识标牌等公共设施设置是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

b) 请问您对影视城的人文景观和自然景观的保护是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

c) 请问您对影视城洗手间的卫生是否满意？



☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

4、影视城拍摄环境情况？

a) 请问您对在影视城的拍摄景观数量、品质是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

b) 请问您对影视城现有的摄影棚的数量、功能是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

c) 请问您对在象山的拍摄配套服务（服装、道具、器材、群演等）获取难易程度、品质是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

5、影视城拍摄服务情况：

a) 请问您对影视城工作人员的服务态度是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

b) 请问您对剧组进场流程（设置的环节、相关信息获取便捷性）是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)

☐一般 (5 分/4 分) ☐不满意 (3 分/2 分/1 分)

c) 请问您对影视城对剧组的管理（协拍人员、用景用水用电、车辆通行、库房保存、宣教告知等）是否满意？

☐非常满意 (10 分) ☐满意 (9 分/8 分) ☐基本满意 (7 分/6 分)



☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

d) 请问您对在象山产生的整体价格（管理服务费、场地租赁费、摄影棚使用费、群众演员、交通、食宿费用等）是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

6、影视城食宿提供情况

a) 请问您对影视城的餐饮食品卫生情况是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

b) 请问您对影视城的住宿卫生条件是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

c) 请问您对影视城的酒店服务人员的服务态度是否满意？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

7、请问您对影视城的总体评价是？

☐非常满意（10分） ☐满意（9分/8分） ☐基本满意（7分/6分）

☐一般（5分/4分） ☐不满意（3分/2分/1分）

8、请问您觉得影视城还有哪些方面需要完善？

感谢您的配合支持，祝您旅途愉快！