



2012年第一季度全国游客满意度调查报告研究成果

2012-4-13 8:22:01

字号:[大 中 小]

总体满意度情况：2012年，全国游客满意度调查新增10个样本城市，总样本城市达到60个。第一季度全国游客满意度指数处于79.80的“基本满意”水平。调查表明，半数以上城市的散客满意度低于团队游客，散客对旅游接待环境和行业服务的评价一直也没有改善的迹象。散客服务体系已经成为制约“人民群众更加满意”这一国家旅游发展战略目标的关键因素。

一、2012年第一季度全国游客满意度总体情况

2012年第一季度全国游客满意度指数处于79.80的“基本满意”水平，与去年相比上升了1.19。

1. 现场问卷调查：散客是制约国内外游客满意度水平的主导因素

2012年第一季度现场问卷调查的游客满意度处于83.89的“满意”水平，环比下降了0.16，略高于2011年的82.36。各类型游客的满意度均处于“满意”水平，国内游客满意度略低于入境游客满意度。

国内散客满意度略低于团队游客。国内游客满意度处于83.84的“满意”水平。其中，购物、景点、娱乐的满意度有所提升，交通和旅游公共服务的评价略有下降。

入境散客的抱怨比例明显高于团队游客。入境游客满意度处于84.31的“满意”水平，同比和环比均略有下降。主要原因是入境游客对旅行社、购物、交通、娱乐、景点等行业的评价有较大幅度下降。入境散客出游的抱怨比例为29%，明显高于团队游客20%，对投诉处理的满意程度也远低于团队游客。本季度调查口岸城市的入境游客满意度从高到低依次是：北京、重庆、西安、成都、上海、广州、沈阳，以北京为入境城市的境外游客满意度始终较高。从入境客源地看，欧洲和东北亚国家的入境游客满意度有所提升，满意度前五位是俄罗斯、美国、韩国、朝鲜、荷兰。

出境散客对旅游总体服务质量的满意度评价也低于团队游客。出境游客满意度处于84.24的“满意”水平，高于2011年第四季度79.04和全年平均水平81.54。主要原因是本季度出境游客对旅游公共服务和餐饮的评价有较大提升，各行业服务的满意度仍高于游客对境内目的地的评价，其中，对景点、娱乐、交通的满意度较高。出境团队游客对于旅行社、住宿、景点、娱乐等总体服务质量的评价高于散客。从境外目的地看，本季度赴欧美和东南亚的游客满意度较高，满意度前五位的国家是：德国、西班牙、美国、新加坡、瑞士。

2. 网络评论调查：集中反映出散客亟需交通、旅行社等全新服务体系

来自网络评论调查的游客满意度指数处于78.44的“基本满意”水平，低于2010年和2011年的平均水平。下降的主要原因是旅行社和交通行业的评价有大幅下降，旅游行业管理、旅行社、交通、旅游性价比的评价长期较低，本季度都未达到60分的“及格”水平，反映出大众旅游时代散客化出游方式对城市服务质量提出了更高的要求。

3. 旅游投诉调查：散客投诉比率较高且投诉处理的满意程度较低

本季度旅游投诉满意度为58.91，高于2009年以来的各期监测结果，呈现持续稳步提升的趋势，但仍处于“不满意”水平。其中，投诉程序便捷程度、投诉制度完善程度、投诉结果公示程度都有较大提升，游客投诉数量有较大增长使得投诉比率得分大幅下降。本季度网络调查和现场调查的投诉数量分别有339件和578件，合计917件，其中，散客投诉比率较高且投诉处理的满意程度较低。近一年来调查发现，现场调查的散客抱怨和投诉的比例的34.40%和8.87%，都略高于团队游客33.99%和8.54%，散客和团队游客对投诉处理的满意程度仅处于“及格”水平，分别为65.09、65.18。

二、2012年第一季度全国游客满意度影响因素分析

本季度环境设施、公共服务和行业服务的满意度得分分别为75.90、74.41、75.52，环境设施和行业服务已提升到“基本满意”水平，公共服务的满意度也得到较快的提升。其中，散客对环境设施和行业服务的评价略低于团队游客。

1. 环境设施：面向散客的公共卫生服务等亟需改善

本季度游客现场感受的各项环境设施满意度都有所提升，气候与生态的满意度提升幅度较大，步行道与自行车道、卫生状况与公共厕所的满意度评价未能有效提升。各指标满意度从高到低分别为：市容市貌美观程度、居民友好程度、文明程度与文化内涵、宜游度、安全感、步行道与自行车道、改革开放程度、气候与生态、卫生状况与公共厕所。从历史监测数据和本季度数据来看，散客对市容市貌美观程度、文明程度与文化内涵、宜游度的评价较高，对气候与生态、卫生状况与公共厕所、改革开放程度的评价始终较低。

2. 公共服务：散客旅游市场秩序和投诉系统的满意度相对较低

本季度游客旅游投诉系统、旅游市场秩序、旅游信息提供的满意度略有提升，突发事件应急系统、政府旅游网站的满意度基本稳定。与2010年基本一致的是，本季度各指标满意度评价较高的前两位分别是旅游信息提供、政府旅游网站，评价较低的仍为突发事件应急系统、旅游市场秩序、旅游投诉系统。从历史监测数据和本季度数据来看，面向散客的旅游投诉系统和旅游市场秩序亟需完善，本季度散客对旅游投诉系统的满意度仅为71.42。

3. 行业服务：游客特别是散客对购物、交通行业的满意度长期较低

本季度餐饮、交通、旅行社等行业服务的满意度有较快提升，景点、住宿的满意度基本稳定，娱乐、购物的满意度略有下降。各行业的游客满意度评价相差较小，本季度现场游客问卷调查的各行业满意度从高到低依次为：景点、娱乐、餐饮、旅行社、交通、住宿、购物。与所有游客评价一致的是，散客对餐饮、购物、交通行业的满意度在历史监测时期始终较低，主要是食品卫生和餐饮价格、商品价格和推销方式、公共交通（公交车与出租车）和道路设施的满意度较低。

三、60个样本城市的游客满意度

2012年第一季度样本城市游客满意度是：苏州86.19、南京84.84、宁波84.30、桂林84.07、厦门83.68、杭州83.51、武汉83.49、广州82.94、无锡82.89、黄山82.80、成都82.63、上海82.55、张家界82.34、西宁82.16、沈阳82.03、温州81.96、长沙81.95、青岛81.66、重庆81.43、北京81.40、烟台81.37、洛阳81.01、天津80.83、广安80.55、珠海80.42、丽江80.37、贵阳80.28、太原79.78、银川79.77、济南79.54、南宁79.46、深圳79.33、吉林79.29、哈尔滨79.14、兰州79.09、昆明78.98、西安78.87、郑州78.69、海口78.36、大同78.29、呼和浩特78.21、拉萨77.96、大连77.86、合肥77.67、乌鲁木齐76.60、长春76.43、承德76.23、石家庄76.09、延边75.47、福州75.19、九江74.48、遵义74.34、秦皇岛73.86、南昌73.66、北海73.06、延安72.41、三亚72.11、湘潭72.01、汕头71.32、赣州71.30。

相关新闻

[联系我们](#) | [网站地图](#)

版权所有：中国旅游研究院 网站管理：国家旅游局信息中心 京ICP备11009676号
管理员邮箱：webmaster@cnta.gov.cn