



中国旅游研究院发布2011年第四季度及全年全国游客满意度调查报告研究成果

2012-1-6 14:51:53

字号:[大 中 小]

2011年第四季度全国游客满意度指数维持在80分以上的“满意”水平，全年处于78.61的“基本满意”水平

2011年，全国游客满意度调查课题组共回收有效问卷30390份，游客评论57741条，游客投诉3201条。2011年第四季度全国游客满意度指数为80.09，全年处于78.61的“基本满意”水平，与2010年的78.95基本持平，呈现显著的季度性提升趋势。

1. 现场问卷调查：游客满意度总体处于“满意”水平

2011年第四季度现场问卷调查的游客满意度为84.05，全年处于82.36的“满意”水平，略低于2010年的83.75。各类型游客的满意度均处于“满意”及以上水平，境内游客满意度高于出境游客满意度。

国内游客满意度快速提升，散客和团队游客满意度差距呈缩小趋势。2011年第四季度国内游客满意度为83.60，全年处于82.06的“满意”水平，略低于2010年的83.55。景点、娱乐、旅行社服务、住宿、交通的满意度相对较高，购物、餐饮、价格、旅游公共服务的满意度相对较低。国内团队游客和散客满意度分别为84.30、80.85，团队游客对旅游公共服务、景点、住宿等各项服务的整体满意度都高于国内散客，国内散客与团队游客的满意度差距呈减小趋势。

入境游客满意度总体超过国内游客的满意度。2011年第四季度入境游客满意度为88.11，全年处于85.09的“比较满意”水平，略低于2010年的86.77。娱乐、景点、住宿、旅行社服务、交通的满意度相对较高，购物、餐饮、价格、旅游公共服务的满意度相对较低，与国内游客的评价基本一致。调查口岸城市的全年入境游客满意度从高到低依次是：北京、上海、沈阳、成都、西安、广州、重庆。从入境客源地看，远程游客的满意度较高，近程及周边客源地的游客满意度较低，满意度前五位是哈萨克、澳大利亚、加拿大、美国、英国。

出境游客满意度呈波动式下降趋势。2011年第四季度出境游客满意度为79.04，全年出境游客满意度为81.54，处于“满意”水平，低于2010年的84.67。出境游客对大多数服务的满意度都高于境内游客，但对旅行社和公共服务的评价相对较低、且呈下降趋势，同时，对境外目的地形象和服务水平的预期高于境内，使得出境游客满意度略低于中国境内。全年赴欧洲和亚洲的近程游客满意度高于远程市场的美洲和非洲，赴中国港澳台台的游客满意度仍不高，境外目的地满意度前五位的国家是：新加坡、德国、马来西亚、日本、英国。

2. 网络评论调查：总体处于“满意”水平，变动趋势平稳

2011年第四季度网络评论调查的游客满意度指数为79.55，全年达到80.06的“满意”水平，低于2010年的平均水平82.49。网络预订、购物、旅游性价比、住宿、休闲娱乐、景点、交通的网络评价较2010年有所提升，网络评论满意度下降的主要原因是旅游行业管理、目的地旅游形象、旅行社、当地居民态度等有所下降。与历史监测结果一致的是，各季度旅游行业管理、旅行社、交通、旅游价格、当地居民态度等旅游特征服务的网络评论满意度指数持续较低。

3. 旅游投诉调查：处于“不满意”水平，但持续提升

2011年第四季度旅游投诉满意度为58.57，全年处于54.92的“不满意”水平，高于2010年的平均水平45.01，各季度均高于2010年的同期水平，呈现持续提升的趋势。第四季度旅游质监满意度达到调查以来的最高值，主要原因是游客对旅游投诉处理的满意程度有较大提升。与2010年相比，投诉结果公示程度的满意度有大幅提升，投诉制度完善程度、投诉处理满意程度等指数的长期较低是制约旅游投诉与质监满意度指数上升的主要原因。

全年旅游供给质量和游客实际感受趋好，城市环境设施的满意度维持在相对较高的水平，行业服务满意度的提升较为明显，公共服务的满

意度仍相对较低且提升缓慢

2011年第四季度环境设施、公共服务和行业服务分别为74.83、73.01、75.07，全年分别为74.91、73.05、74.86，均处于“一般”水平，但分别高于2010年的74.19、72.77、72.71。

1. 环境设施的满意度相对较高

全年游客现场感受的气候与生态、居民友好程度等满意度有较大提升，开放程度的满意度有所降低。各指标满意度从高到低分别为：宜游度、市容市貌美观程度、文明程度与文化内涵、安全感、步行道与自行车道、居民友好程度、卫生状况与公共厕所、开放程度、气候与生态。

2. 公共服务的满意度相对较低且提升缓慢

全年政府旅游网站、突发事件应急系统的满意度略有提升，旅游市场秩序、旅游投诉系统的满意度略有下降。各指标满意度从高到低分别为：旅游信息提供、政府旅游网站、旅游市场秩序、旅游投诉系统、突发事件应急系统。

3. 行业服务的满意度有普遍的明显提升

全年各行业服务质量的满意度均高于2010年，餐饮、交通、娱乐、购物的满意度提升较快。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、旅行社、住宿、交通、购物、餐饮。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、公共交通和道路设施的满意度较低。

北京等城市旅游服务质量在全国持续领先，近八成样本城市达到75分以上的“基本满意”水平，延安提升到49名

2011年第四季度样本城市游客满意度从高到低的依次为：苏州88.81、桂林87.94、厦门86.35、宁波85.70、成都85.49、杭州84.63、武汉83.92、长沙83.75、青岛83.32、沈阳83.00、西宁82.93、广州82.79、银川82.71、南京82.33、黄山82.33、贵阳81.79、北京81.61、张家界81.48、无锡81.24、珠海80.95、深圳80.87、重庆80.86、济南80.71、兰州80.56、上海80.45、天津80.13、洛阳79.89、哈尔滨79.89、太原79.84、广安79.61、南宁79.52、拉萨79.36、海口78.23、吉林市78.19、昆明78.07、长春78.03、大连77.37、西安77.10、郑州76.91、遵义76.29、福州75.69、呼和浩特75.39、三亚74.69、合肥74.66、承德74.47、石家庄74.32、乌鲁木齐74.28、南昌74.07、延安74.07、秦皇岛71.74。

2011年全年样本城市游客满意度从高到低的依次为：苏州84.83、宁波83.99、厦门83.52、成都83.47、杭州83.09、无锡82.70、桂林82.54、黄山82.44、北京81.78、上海81.22、南京81.19、沈阳81.02、广州80.72、青岛80.64、长沙80.28、重庆79.71、济南79.71、贵阳79.42、银川79.07、洛阳78.73、大连78.45、天津78.17、西宁77.91、昆明77.77、武汉77.71、珠海77.70、张家界77.66、哈尔滨77.25、吉林市77.22、南宁77.21、深圳76.94、广安76.63、郑州76.32、太原76.19、长春76.07、西安75.99、石家庄75.79、兰州75.54、拉萨75.02、海口74.86、合肥74.83、遵义74.13、呼和浩特74.02、承德73.90、三亚73.56、乌鲁木齐73.40、福州73.28、南昌72.43、秦皇岛70.30、延安69.80。

从三项构成来源看，全年现场评价满意度最高的十个城市依次是：黄山、苏州、成都、杭州、沈阳、宁波、银川、广州、长沙、桂林；游客网络评价满意度最高的依次是：厦门、成都、南京、无锡、苏州、北京、大连、青岛、杭州、珠海；旅游投诉与质监调查满意度最高的依次是：广安、宁波、厦门、桂林、长春、上海、无锡、天津、苏州、合肥。

2011年样本城市游客满意度的主要特点有：（1）部分城市旅游服务质量在全国样本城市游客满意度中持续领先，北京、上海、成都、苏州、宁波、无锡、厦门、黄山等八个城市连续两年稳定处于前十名，北京、上海、成都、宁波、南京等五个城市的满意度水平连续两年超过80分。

（2）九成样本城市的满意度水平有所提升，近八成样本城市的游客满意度已达到“基本满意”水平以上，今年以来游客满意度持续提升的城市共有45个，桂林、长沙、广安、银川、济南、西宁、张家界、兰州、郑州、杭州的满意度指数提升达到6分以上，全年游客满意度80分以上的