



2011年第三季度旅游经济运行暨全国游客满意度调查报告研究成果

2011-10-13 14:11:10 字号:[大 中 小]

2011年10月13日,由中国旅游研究院主办、人民网旅游频道承办的2011年第三季度旅游经济运行暨全国游客满意度调查报告发布会在京举行。报告认为当前我国旅游发展环境总体有利,旅游经济总体保持较快增长并趋于向好的态势。预计前三季度旅游总人数20.8亿人次,同比增长12%;旅游综合效益明显,旅游总收入1.66万亿元,同比增长17%。全国游客满意度综合指数持续提升,绝大部分样本城市的国内游客满意度也持续提升。本季度游客满意度综合指数为80.48,位于“满意”水平。预计全年发展目标可以总体实现,国民旅游市场发展超出预期,入境旅游市场低于预期。

国民旅游市场快速增长,满意度持续提升

规模方面,前三季度旅游市场“两高一平”格局更加明朗,国内旅游平稳较快增长,国内旅游人数19.8亿人次,同比增长12.6%,国内旅游收入1.43万亿,同比增长20.1%。其中,城镇居民旅游人数11.8亿人次,同比增长6%,城镇居民旅游花费1.14万亿元,同比增长12%;农村居民旅游人数7.7亿人次,同比增长19%,农村居民旅游花费3000亿元,同比增长80%。入境旅游增长低于预期。入境旅游人数1亿,比上年同期增长1%,旅游外汇收入350亿美元,同比增长2%,其中过夜旅游人数4200万人次,同比增长1%。出境旅游持续高速增长。预计前三季度出境旅游人数5100万人次,同比增长超过20%。上半年出境旅游花费331亿美元,旅游服务贸易逆差进一步扩大至107亿美元,占服务贸易逆差54.1%。

满意度方面,国内团队游客和散客的满意度持续提升,入境游客和出境游客满意度则有所波动。出境游客满意度连续两个季度低于境内游客。具体来看,国内游客满意度为85.25,处于“比较满意”水平。国内游客是现场问卷调查的重要对象,正是其持续上升的势头带动了现场问卷的游客满意度不断提升。散客满意度提升较快,与团队游客的差距不断缩小。入境游客满意度为85.19,处于“比较满意”水平。

旅游产业景气水平持续上升

前三季度旅游产业“较为景气”,景气水平持续上升。指数分别为124.68、132.79和133.61。旅行社、饭店、景区和综合旅游企业的景气均保持在“较为景气”水平,综合景气指数分别为129.97、134.36、134.90和131.37。从企业景气分项指标看,收入指标景气较高,但成本压力较大。各指标综合景气指数分别为接待人数129.62、营业收入128.26、季末员工工资127.36、门票价格126.60、利税金额125.13、季末从业人员117.69。今年以来营业成本景气指数较低,前三季度分别为84.44、82.82和84.04,显示旅游企业成本压力加大。从企业绩效看,发展势头较好。1-8月,全国星级饭店平均出租率同比增长3.5%,营业收入增长3%,旅行社组织接待国内游客增长40%,A级旅游景区接待游客增幅超过40%,综合收入超过20%,客运量同比增长8.1%。

旅游行业服务的满意度为76.02,处于“基本满意”水平,较上一季度上升1.19,较去年同期上升6.01。各指标满意度从高到低分别为景点76.37、旅行社服务75.57、文化娱乐75.49、住宿75.07、交通74.93、购物74.01和餐饮73.94。从趋势看,交通、购物和餐饮的满意度也相对较低。从不同市场游客满意度影响因素看,价格、推销方式和投诉服务等满意度普遍较低。具体看,团队游客最不满意的方面是各要素价格、推销方式、现代化程度和投诉系统等;散客最不满意的方面是各要素价格、文化含量、推销方式和投诉系统等;入境游客最不满意的方面是生态气候、公共卫生、无障碍服务、交通标识、餐饮卫生、推销方式和投诉处理等;出境游客最不满意的方面是购物质量和投诉处理等。

区域旅游创新和合作较多 游客满意度持续提升

东、中、西部前三季度旅游经济“较为景气”,而且区域间景气差距较小,综合景气指数分别为132.79、131.41和130.51。高铁旅游、暑期旅游、红色旅游、西安园艺博览会等有力带动三大区域旅游市场。但渤海湾漏油事件对该区域滨海旅游产生负面影响。当前依赖短期的大型活动等热

点事件来拉动区域旅游发展呈现越来越少的趋势，而更多依靠消费习惯、市场规律、经济社会发展等内生因素拉动，旅游经济运行进入相对平稳的发展时期。

第三季度50个样本城市的全国游客满意度从高到低依次是：苏州85.34、厦门85.22、黄山84.89、沈阳84.55、成都84.44、杭州84.10、桂林83.84、宁波83.83、济南83.69、无锡82.82、银川82.31、上海82.25、青岛81.76、南京81.75、重庆81.31、北京80.98、南宁80.66、哈尔滨80.47、长沙80.34、大连80.32、广州80.32、昆明79.65、洛阳79.58、珠海79.20、贵阳79.14、广安78.77、郑州78.44、西宁78.28、太原78.27、深圳78.26、天津78.17、西安78.03、兰州77.17、张家界77.15、长春77.05、海口76.88、石家庄76.77、吉林市76.55、武汉76.52、合肥75.74、三亚75.59、福州75.21、南昌74.90、遵义74.51、呼和浩特74.16、拉萨73.80、承德73.64、乌鲁木齐72.91、秦皇岛70.86和延安69.21。

与去年同期相比，本季度城市游客满意度的主要特点有：一是满意度水平提升的城市多。今年以来游客满意度持续提升的城市共有47个。二是满意度提升幅度大。第三季度比第一季度提升幅度超过5分的城市有21个，前三位分别是广安10.80、银川9.18和西宁8.86。三是地区间差距缩小。目前满意度水平较高的城市仍以东部为主，但地区间差距在缩小。从城市满意度差距看，平均差距从第一季度的0.38持续缩小到第三季度的0.32。从满意度水平看，第三季度满意度水平较高的城市和满意度较低的城市均有东部、中部和西部的城市。从满意度提升看，提升幅度较高的前10位城市中，有6个是西部城市。延安等城市加大城市旅游环境整治力度，第三季度满意度总水平较上一季度提升了3.68分，游客现场满意度今年以来更是持续大幅提升了7.27分，达到78.37的“基本满意”水平。

发展预测：发展环境稳中趋紧，旅游经济总体保持较好增长态势

国内外发展环境存在挑战，但机遇明显。第三季度旅游经济先行指标指数为105.34，略低于第二季度的106.1，仍处于“稍微景气”水平，显示旅游经济运行将总体保持稳定，但国际经济存在的不确定性和国民经济处于调整期的发展环境对旅游经济运行预期影响较为明显。

第四季度我国居民出游意愿为85.3%，略高于去年同期的84.7%。旅游预订景气指数为131.43，较上季度上升4.48。旅游业企业家信心指数达到135，较上季度上升2.1。旅游投资指数为119.25，与上季度的120.07相当。未来旅游消费将更加理性，从炫耀消费回归大众消费；旅游投资也将趋于理性，逐步从增量调控到存量调整转变。第四季度的国庆黄金周、红色旅游、纪念辛亥革命100周年及开展智慧旅游等热点事件将有效活跃旅游市场。

我们预计，2011年旅游经济总体发展目标可以实现，国内旅游、出境旅游增长高于预期，但入境旅游增长低于预期。预计2011年全年旅游业总收入2.15万亿元，同比增长17%。国内旅游人数26亿人次，同比增长12%，国内旅游收入1.85万亿元，同比增长20%。出境旅游人数6500万人次，同比增长15%。入境旅游指标将略低于年初目标，预计入境旅游人数1.36亿人次，同比增长1.5%；旅游外汇收入470亿美元，同比增长2.5%。

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