



中国旅游研究院发布2010年第四季度及全年全国游客满意度调查报告

2011-1-7 13:45:46 字号:[大 中 小]

2011年1月6日,由中国旅游研究院主办、人民网旅游频道协办的全国游客满意度调查报告发布会(2010年第4季度及全年)在人民网演播室举行。中国旅游研究院戴斌院长,全国游客满意度调查课题组执行组长李仲广副教授等出席会议,来自人民日报、新华社、中央电视台、经济日报、旅游卫视、中国旅游报等多家媒体机构的代表也出席了发布会。

戴斌院长就2010年全国游客满意度工作情况做主题发言,阐述了该项工作的基本理念。李仲广副教授向与会媒体介绍了2010年第4季度及全年全国游客满意度调查结果。

2010年全国游客满意度调查课题组结合黄金周假期、小长假、世博会等旅游热点时间,每月度在国家旅游局《国内游客抽样调查资料》的样本城市与全国假日办重点监控城市开展调查,每季度发布调查报告。全年回收有效问卷30191份,游客评论41368条,游客投诉7363条。调查显示,2010年第四季度全国游客满意度指数为77.85,2010年全国游客满意度指数为78.95,均处于“基本满意”水平。今年以来,国内团队游客和入境游客满意度保持较高水平,网络评论和旅游质监满意度持续提升,但旅游散客的满意度较低。

国内团队游客满意度高于散客。全年团队游客和散客满意度分别为87.66、81.16,均处于比较满意水平。第一至第四季度团队游客满意度分别为93.90、85.05、87.95和83.75,散客满意度分别为86.53、84.12、79.20和74.80,团队游客各季度满意度始终高于散客。

全年入境游客满意度为86.77,第一至第四季度满意度分别为85.78、89.61、80.12和86.77,呈现明显的季节性波动。入境游客对价格、娱乐、景点的满意度评价相对较高,但对旅行社服务、住宿、公共服务、交通的满意度相对较低。截至第四季度,满意度前五位的入境游客客源地依次是非洲地区、中国澳门、菲律宾、新西兰、美国,后五位依次是哈萨克、瑞典、意大利、法国、泰国。

全年出境游客满意度为84.67,但出现下滑趋势,第一至第四季度满意度分别为87.98、90.06、88.12和72.53。下滑主要原因是游客对目的地整体服务水平、目的地旅游业形象等旅游质量的预期有所提高,对境外旅游公共服务实际感受的满意度有较大下降。对旅行社服务的满意度有较大提升。从出境旅游目的地来看,远程市场满意度较高,截至第四季度,满意度得分顺序从高到低依次为澳洲、美国、非洲、欧洲、日韩、中国港澳台、南美、东南亚。

全年游客网络评论满意度为82.49,呈现总体向好趋势,达到比较满意水平。第一至第四季度游客网络评论满意度分别为75.09、83.97、82.84和88.08。休闲娱乐、回头率、景点、预订网络、城市综合服务的网络评价较高,餐饮、购物、目的地旅游形象的游客网络评价较为稳定,旅游行业管理、交通、性价比、旅行社的网络评价亟待提升。旅游行业管理部门应及时监控和妥善处理游客对旅游市场秩序、旅游投诉和旅游服务等方面的意见。

全年旅游投诉满意度为45.01,投诉处理满意程度有所提升。第一至第四季度旅游投诉满意度分别为33.70、45.70、45.31和55.32。国内散客的投诉和抱怨程度有所降低,国内散客、团队游客以及入境游客对投诉处理的满意程度均有所提升。

目的地宜居宜游的生态环境和旅游基础设施需加快建设。旅游环境全年满意度为70.74,其中国内团队游客的满意度相对较高。第一至第四季度满意度分别为73.27、74.36、66.71和68.64。游客对安全感、信息化程度、文化内涵、市容市貌美观程度的满意度评价较高,对气候与生态、卫生状况与公共厕所、步行道与自行车道的评价有待提升。

景区满意度相对较高,旅游相关行业的满意度需全面提升。景区全年满意度为72.27,第一至第四季度满意度分别为75.33、75.99、68.66和69.10。景区安全与卫生管理、客流量、指示标识的满意度较高,门票价格、无障碍设施、服务人员的满意度较低。旅行社全年满意度为69.49,第一至第四季度满意度分别为72.46、74.38、63.73和67.40。旅游线路合理性、付费项目、导游与领队的满意度相对较高。餐饮全年满意度为

68.87，第一至第四季度满意度分别为70.94、70.82、64.79和68.93。游客对菜品风味、餐饮服务人员、就餐方便程度的满意度评价较高，对餐饮价格、食品卫生、就餐环境的评价有待提升。住宿全年满意度为68.55，第一至第四季度满意度分别为70.62、70.46、64.72和68.39。游客对安全管理、坐落位置、住宿价格的满意度评价较高，对旅游信息提供、住宿服务人员的评价有待提升。交通全年满意度为68.76，第一至第四季度满意度分别为72.95、72.66、61.70和67.73。游客对机场、火车站、出租车的满意度评价较高，对公交车与汽车站、交通指示牌与手册、道路设施的评价有待提升。购物全年满意度为68.49，第一至第四季度满意度分别为70.68、71.41、63.98和67.89。散客对购物价格、入境游客对购物质量以及团队游客对购物时间的满意度较低。娱乐全年满意度为70.37，第一至第四季度满意度分别为71.06、73.04、68.39和68.98。游客对地方娱乐特色、文化含量的满意度评价较高，对晚间娱乐丰富程度、收费价格的评价有待提升。

2010年第四季度城市游客满意度从高到低的依次为：成都87.54、宁波85.83、南京84.11、上海83.81、北京83.53、天津82.83、苏州82.55、黄山82.29、厦门82.01、哈尔滨81.87、呼和浩特80.96、青岛80.56、拉萨79.85、大连79.71、深圳79.69、无锡79.45、珠海78.63、合肥77.91、重庆77.03、承德76.87、贵阳76.68、杭州76.63、武汉76.09、济南76.07、南宁75.66、吉林市75.41、沈阳75.04、广州74.62、洛阳74.23、桂林74.20、福州74.17、西宁74.15、三亚74.13、太原74.06、乌鲁木齐73.83、昆明73.74、石家庄73.35、遵义73.24、秦皇岛72.54、西安71.78、银川70.86、海口70.52、长沙70.43、郑州70.19、广安70.13、兰州70.03、南昌69.76、长春69.69、张家界68.73、延安67.86。

2010年全年样本城市游客满意度从高到低的依次为：南京82.54、宁波82.29、北京81.01、上海80.73、成都80.31、苏州79.96、厦门78.37、无锡78.11、青岛77.86、黄山77.79、天津77.75、沈阳77.15、呼和浩特77.06、大连76.79、杭州76.43、广州76.34、深圳75.19、拉萨74.85、珠海74.85、承德74.67、武汉74.65、吉林市74.38、哈尔滨74.37、三亚74.26、贵阳74.21、重庆73.82、合肥73.42、桂林73.14、昆明72.91、济南72.26、洛阳72.20、遵义72.00、太原71.77、福州71.60、乌鲁木齐71.44、秦皇岛71.33、长沙70.99、南宁70.74、西宁70.74、海口70.63、张家界70.58、银川70.58、长春70.44、西安70.36、石家庄69.70、郑州69.54、兰州68.68、南昌67.94、广安67.40、延安66.14。上述排名呈现以下四个特点：第一，城市游客满意度区域特征比较明显，前十位以东部城市特别是长三角地区城市为主，后十位以中西部城市为主。第二，城市游客满意度水平有待进一步提升，80分以上的城市只有5个，75-80分的城市有12个，75分以下的城市多达33个。第三，从得分结构看，满意度较高城市的游客网络评价也较高，旅游质监体系更加完善，游客投诉满意度相对较高。第四，2010年第一至第四季度，样本城市排名变动基本可分为季度性和