



## 2010年第二季度全国游客满意度调查报告

2010-7-8 18:12:06 字号:[大 中 小]

编者按：2010年第二季度全国游客满意度为80.05，处于“满意”等级，较第一季度下降0.04。本季度存在的主要问题是国内旅游的散客和团队游客满意度下降，主要原因是公共服务、景区、价格和目的地整体服务水平等方面的满意度有所下降，以及一些城市的游客满意度较低。针对以上问题，本文提出了第三季度的工作建议。

### 一、2010年第二季度全国游客满意度情况

2010年第二季度全国游客满意度指数为80.05，处于“满意”等级，但较第一季度下降0.04，自2009年第四季度以来连续三个季度呈下降趋势。其中，市场调查指数为84.96，网络调查指数为83.97，质监评价调查指数45.7。

#### 1、基于现场问卷调查的全国游客满意度情况

第二季度国内游客满意度指数为84.45，较第一季度下降5.12。其中团队游客满意度为85.05，较第一季度下降8.85，下降幅度较大，团队游客对导游安排购物、投诉处理、交通、价格和景区客流的满意度较低；散客满意度为84.12，较第一季度下降2.41，散客对城市整体服务水平和景点的满意度较低。

入境游客满意度指数为89.61，较第一季度上升3.97。入境游客对城市整体服务水平的满意度上升，但是我国旅游形象、餐饮和交通等得分较低，并且比第一季度有所下降。根据入境旅游客源地，满意度前五位顺序是俄罗斯、英国、南非、日本和泰国，后五位是加拿大、中国澳门、印度尼西亚、哈萨克斯坦和朝鲜。

出境游客满意度指数为90.06，较第一季度上升2.08。出境游客感觉旅游比较理想，达到了需求和目的，对旅游价格、文化娱乐和旅行社的满意度上升。根据出境旅游目的地，满意度得分顺序依次为澳洲、非洲、中国港澳台、欧洲、日韩、东南亚、美洲。

在一日游市场和过夜游市场中，出境过夜游的游客满意度最高。第二季度城镇居民旅游满意度为74.02，农村居民旅游满意度为74.72，较上一季度有所下降。从“五一”小长假满意度来看，游客对旅游价格、容量和公共服务不满意的问题依然没有得到解决。上海世博会于5月1日开幕，成为旅游市场最为引人瞩目的季度性事件，课题组对此进行了专项调查。结果显示，世博会游客满意指数为77.64，并不令人乐观。其中需要重点关注的问题包括就餐等候时间、餐饮价格、菜品质量、住宿价格、景区的容量和商品价格旅游市场秩序，以及突发事件处理系统。

#### 2、基于网络调查的全国游客满意度概况

网络调查指数为83.97，较第一季度上升0.65。游客重游的愿望、网络预定和城市旅游形象的评论较好，而旅游公共服务、交通和旅游价格的评论较差。其中散客评论聚焦的问题是公共服务，如交通不便、公共厕所缺少和价格管理等；团队游客评论聚焦的问题是服务质量，如购物时间过长、景区特色和食住等。总的来看，旅游服务一致性和多样性是游客共同关注的因素。一致性包括物有所值、宣传真实、信守承诺和首席问责；多样性包括自由行走、多种选择、产品组合和个性定制。

#### 3、基于旅游质量监督调查的全国游客满意度概况

质监调查指数为45.7，较第一季度下降0.38。尽管第二季度游客抱怨和投诉的比例均有所下降，但是散客和入境对投诉处理的满意度下降。在投诉系统中，投诉便捷程度和质监网站建设评价较好，投诉公示数量、公示频度、公示详细程度和处理效果等评价较差。

### 二、2010年第二季度全国游客满意度影响因素分析

2010年第二季度的调查结果显示，公共服务、核心产业和相关产业对游客满意度影响较大，城市整体服务水平的影响一般，而价格的影响强度很小。2009年第二季度以来的调查结果也显示这一点。

## 1、旅游公共服务满意度：散客对中西部城市的公共服务满意度不高

第二季度旅游公共服务满意度为72.68，较第一季度下降0.2，主要原因是散客对投诉机制的满意度较低。南昌、南宁、兰州等城市应当加强旅游信息服务、旅游投诉机制、突发事件应急系统和政府旅游网站建设。

## 2、旅游行业满意度分析

旅游特征产业：景区的满意度有所下降

旅行社行业满意度为74.11，较第一季度上升0.36。其中，国内团队游客对旅行社满意度下降，入境游客和出境游客对旅行社满意度上升。广安、海口、三亚等城市的旅行社满意度较低。

住宿业的满意度为70.85，较第一季度上升0.24。国内外游客对住宿业各项服务评价相对较高，但“五一”小长假、世博会旅游的住宿价格和客房紧缺等问题应引起关注。成都、遵义、南宁等城市的住宿业满意度相对不高。

景区业的满意度为73.34，较第一季度下降1.9。主要原因是国内散客和团队游客对景区门票价格的满意度较低。延安、贵阳和西宁等城市应加强景区环境卫生、客流合理、安全保障、信息咨询服务、指示标识、卫生和助残设施等建设管理。

旅游相关产业：满意度呈上升趋势，局部问题应加以关注

交通行业满意度为73.22，较第一季度上升0.27。面对散客的停车位建设、面对团队游客的交通顺畅管理和面对入境游客的长途交通服务需要加强。需要加强交通服务的城市有成都、延安和呼和浩特等。

餐饮行业满意度为71.89，较第一季度上升0.95。本季度入境市场、“五一”小长假和“世博”旅游的餐饮服务满意度相对较低，这些服务包括餐饮的卫生、价格和品质等方面。

购物行业满意度为71，较第一季度上升0.32，但是团队游客对导游安排购物满意度、散客对购物价格满意度和入境游客对购物质量满意度较低。购物满意度较低的城市有广州、承德和吉林等。

文娱行业满意度为73.07，较第一季度上升2.02。游客对文娱设施、文娱活动、特色文娱和文娱价格较为满意，但是承德、哈尔滨、太原等城市的文娱服务需要加强。

## 3、目的地整体服务水平的满意度

目的地整体服务水平满意度为72.95，较第一季度下降1.73。其中，国内散客和国内团队游客满意度下降，入境游客满意度上升。在目的地整体服务水平的各项指标中，卫生状况和公共厕所满意度较低。西部城市需要加强生态环境、卫生、居民友好度、安全感、市容市貌、旅游规划和步行道等服务。

## 4、旅游服务要素满意度

导游服务的满意度为74.98，较第一季度上升2.53。游客对导游人员的形象、技能和服务态度评价较高，而对导游人员的推销方式、诚信水平评价相对较低。洛阳和银川等城市游客对导游的满意度相对较低。

价格满意度为70.66，较第一季度下降1.28，其中散客的价格满意度下降较大。游客对餐饮价格、住宿业价格、购物价格和景区价格满意度均较低。需要提高游客对价格满意度的城市主要有承德、三亚和福州等。

调查还发现，保险对提高游客满意度具有正面作用，2009年第三季度至2010年第二季度的时间序列显示，购买保险的游客的满意度比没有购物保险的游客高3-5分。

## 三、50城市游客满意度

第二季度调查的50个重点旅游城市游客满意度从高到低的顺序为：南京80.97、沈阳79.27、宁波78.75、北京78.50、广州78.06、上海77.64、苏州77.37、无锡76.78、杭州76.24、青岛75.16、厦门74.72、三亚74.39、大连73.88、吉林73.34、黄山73.29、武汉73.22、呼和浩特73.16、成都73.07、天津72.68、承德72.46、张家界72.43、桂林72.08、昆明72.08、贵阳71.75、长沙71.56、长春71.18、珠海71.06、遵义70.75、海口70.73、深圳70.69、重庆70.62、银川70.30、洛阳70.17、秦皇岛70.11、拉萨69.85、太原69.47、乌鲁木齐69.04、福州69.02、西安和合肥68.93、济南68.45、郑州67.80、兰州67.34、西宁67.32、哈尔滨66.86、南昌66.12、石家庄66.04、南宁65.82、广安64.67和延安64.43。

本季度50城市游客满意度的主要特征有：东部城市特别是长三角地区城市在前十名的优势更加明显；武汉、郑州的位序上升显著。

## 四、2010年第三季度旅游工作建议

第三季度游客满意度工作的主要目标解决国内游客满意度下降的问题。要进一步加强旅游相关产业和城市整体发展的联动，着力解决景区、价格和旅游公共服务等旅游行业的突出问题，对西部城市的游客满意度工作加以指导。而要完成以上目标，必须鲜明地强调旅游主管部门和地方政府的责任。

### 1、责任之一：制定游客满意度监测指标和工作目标

以政策、规划等形式，确定“十二五”期间我国游客满意度达到85以上的总体目标。调查国内散客、国内团队、入境游客和出境游客等不同类型的

游客满意度，以及旅游特征行业、公共服务、相关行业、城市整体服务水平、价格和从业人员等服务要素的满意度。

## 2、责任之二：把游客满意度调查适时转到政府工作层面

针对游客满意度全面提升是一项长期的工作，应把游客满意度调查适时转到政府工作层面，在政府的行业监管部门下设专职的调查机构，定期对市场、行业和地区进行满意度分层调查、专项调查和专业管理，有效引导行业服务质量提升。

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