



全国游客满意度调查首次公布50城市排名

2010-4-8 16:40:30 字号:[大 中 小]

2010年第一季度全国游客满意度指数为80.09, 总体处于“满意”水平。国内、出境和入境旅游市场游客满意度呈现“一升一稳一降”的格局, 旅游行业满意度总体稳定, 但旅游价格等要素的满意度有所下降。在区域市场方面, 东部地区游客满意度较高。

从调查结果来看, 国内、入境和出境三大市场游客的人口特征以大学及以上学历为主, 年龄以中青年为主, 职业以教育、制造业和信息产业为主; 旅游信息来源以网络和报刊为主; 旅游花费以购物和交通为主。三大市场游客的具体消费取向各具特点。

一、三大市场游客满意度呈现“一升一稳一降”的格局

国内游客满意度有所上升, 其中, 团队游客满意度上升较大, 散客满意度则有所下降。一季度国内游客满意度指数为89.57, 较上一季度上升1.14。团队游客满意度较上一季度上升主要原因是未来重游可能性和向他人推荐的可能性增加, 对旅行社、景区、交通和公共服务的满意度也增加。散客满意度指数较上一季度下降主要原因是旅游价格等因素的满意度下降较大, 这些因素主要有旅游价格、目的地整体服务水平、旅游信息服务等。

入境游客满意度下降较大, 特别是我国周边地区入境游客的满意度呈下降趋势, 主要原因是入境旅游各项服务的满意度大多数存在下降趋势。一季度入境游客满意度指数为85.78, 较上一季度下降6.57个点。入境游客满意度下降较大的因素有目的地整体服务水平、旅游形象、旅游行业服务、旅游公共服务等。根据调查对象的国别和地区, 满意度前五位顺序是丹麦、越南、俄罗斯、英国和南非, 后五位是菲律宾、韩国、马来西亚、德国和中东地区的国家和地区。从趋势来看, 台港澳地区、俄罗斯和美国入境游客满意度有所上升, 日韩和东南亚地区入境游客满意度有所下降。

出境游客满意度相对平稳, 但国家和地区满意度存在结构性波动。一季度出境游客满意度指数为87.98, 较上一季度上升0.23个点。根据调查对象的出境国家和地区, 满意度得分顺序依次为非洲、澳洲、台港澳、日韩、南美、欧洲、美国和东南亚。从趋势来看, 前往台港澳地区、欧洲和东南亚等国家和地区的游客满意度有所上升, 而前往澳洲、南美和日韩等国家和地区的游客满意度有所下降。

一季度游客评论以正面评价为主, 游客希望环境和旅游设施更加美化, 解决交通和景区拥堵的问题。其中, 正面和负面评价比例分别为75%和25%。

二、旅游行业满意度总体稳定

从目的地整体服务水平的评价来看, 第一季度的满意度较上一季度有所下降, 主要原因是国内散客和入境散客的评价有所下降。影响游客满意度的外部因素前三位是目的地环境卫生、目的地第一印象和目的地居民友好程度。

从主要行业评价来看, 满意度较高的是景区、交通和旅行社等。从变化趋势来看, 食住行游购娱等旅游行业满意度总体保持稳定。从具体服务来看, 面向散客的目的地交通信息、景区信息和住宿安全性等满意度较低。

三、服务要素: 价格满意度下降幅度较大, 散客的投诉比例较高

国内游客、入境游客对旅游价格的满意度为61.55, 较上一季度下降10.75, 下降幅度较大, 主要原因是各地区游客的价格满意度普遍下降。旅游公共服务的满意度为72.39, 较上一季度下降1.64, 主要原因公共信息、投诉便捷性等满意度有所下降。国内散客投诉比例为15.9%, 比国内团队游客高6.8%。

四、50城市游客满意度: 在排名顺序上表现出明显的区域特征

一季度调查的50个城市游客满意度从高到低的顺序如下: 沈阳80.57、上海80.19、杭州和广州79.92、承德79.81、张家界79.35、吉林市

79.17、北京79.03、黄山77.86、长沙77.65、呼和浩特77.22、天津77.21、南京77.14、青岛77.05、成都77.02、银川76.31、珠海76.15、厦门75.95、宁波75.89、苏州75.69、大连75.54、洛阳74.94、桂林74.86、无锡74.71、昆明和三亚74.43、海口74.38、哈尔滨74.22、西宁74.18、拉萨73.82、福州73.46、广安73.20、深圳73.18、长春72.63、重庆72.58、南宁72.50、合肥72.25、贵阳71.93、西安71.62、遵义71.46、秦皇岛70.61、乌鲁木齐70.55、石家庄70.54、太原70.30、济南70.13、南昌69.92、兰州69.91、武汉69.27、郑州68.93和延安68.42。

以上50个城市游客满意度区域特征很明显，前十位以东部城市为主，后十位以中部城市为主。

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
管理员邮箱：webmaster@cnta.gov.cn