



2014年第一季度全国游客满意度调查报告研究成果

2014-4-10 9:00:29 字号:[大 中 小]

2014年第一季度全国游客满意度指数为72.62,处于“一般”水平,同比和环比均有下降,是2009年监测以来最低指数78.92相比较低。除网络预订服务的满意度较高,游客对交通、购物、住宿等目的地商业接待服务,特别是空铁游越发明显地反映了旅游发展的时代特征:旅游是人们在异地的短期生活方式,目的地商业接待体系、公共服务体系的景观资源。在提升传统的观光品质、大项目建设和积极推动智慧旅游之外,政府应更加重视游客面向日常生活的境因素等方面的诉求。

一、2014年第一季度全国游客满意度总体情况和主要特征

2014年第一季度全国游客满意度指数为72.62,处于“一般”水平,同比和环比分别下降5分和0.5分,本季度主要呈现以下两个方面:

1. 日常生活服务和雾霾等环境因素备受游客关注

从本季度游客行为特征来看,半数以上的国内游客人均花费处于500-2000元的水平,花费项目分散在景点、娱乐等各方面,景点消费占总花费不足二成,乘坐飞机出行的游客比例仅占一成,七成左右的游客选择火车、汽车的级酒店等中等价位酒店的游客比例占六成以上,选择四星级及以上豪华酒店的游客比例不足一成。数据表明,旅游除了关注景点外,游客对目的地的整体环境、公共服务和商业接待设施的关注程度趋于显化,旅游越来越呈现式。外来游客与本地居民共享着日常所需的地铁、火车、公交等公共设施和社会治安等公共服务,更关注老胡同、街、文化区等贴近民众日常生活消费的服务场所。本季度全国大范围的雾霾天气对游客的出游决策和旅游体验有决评价与境外新西兰、澳大利亚、加拿大、新加坡、美国等目的地国家相比有较大差距,入境游客对环境质量更为警告首位,入境游客对国内旅游服务质量的评价甚至低于国内游客,对北京、杭州、沈阳的空气质量评价相对较低

2. 网络预定旅游服务的覆盖面广、满意度高

网络技术和移动通信正在逐步改变游客出游方式,本季度通过旅行社门店等传统方式获取信息的游客比例不足游客的主要信息渠道,通过网络预定酒店和航班的出境游客比例甚至达到七成以上,通过网络查找和预订旅游线路达到五成和两成以上。大部分游客认为网络预订不仅快速、便捷,还可以及时得到较多的优惠信息,游客对网络预订于交通、餐饮、住宿、景点、购物、休闲娱乐、旅行社等行业的评价得分。对网络预订服务品质方面的满意度评价,表明服务竞争已取代价格竞争成为旅游网络服务代理商的追求目标。进一步从网络搜索到的游客对网络预定服务商的旅游投诉处理及时性和有效性要远高于地方政府和旅游主管部门,去哪儿网、携程旅行网等对人民网3•15 100%。

二、2014年第一季度全国游客满意度下降的主要原因

本季度城市整体环境的满意度基本稳定,其下降的主要原因是不同客源市场游客对旅游产业服务的满意度有较满意度下降较大。本季度国内、入境游客满意度分别为68.93、71.49,同比和环比都有所下降,其中,入境游客的是入境团队游客对旅行社满意度由71.51下降到45.55,对环境和景区等行业服务的满意度也有较大幅度下降,分别56.66,此外,中国港澳台和东南亚地区的入境游客满意度相对较低。与境外较稳定的游客满意度水平相比,中国地

距。本季度全国游客满意度下降的主要原因有以下三个方面。

1. 环境质量和无障碍设施等的满意度水平较低

本季度游客对样本城市的整体环境满意度处于“一般”水平，环比基本稳定，游客对城市建设和城市管理等方高，对民俗特色、文化氛围、施工管理等方面的满意度有较大提升，空气质量的满意度下降幅度最大，是唯一处于如，故宫在北京雾霾橙色预警时段的游客量较平日减七成多，当游山玩水变“雾里看霾”，空气状况也日渐成为影质量较好的境外目的地相比，环境问题更是制约入境旅游和入境游客满意度的瓶颈，日前，部分旅行社为游客免费“雾霾险”旅游保险产品等创新举措，对改善游客旅游体验质量有所缓解、但效果甚微。总体来看，本季度处于“稳定，依次是：知名度、美丽程度、信息化程度、现代化程度、开放度、文化氛围，处于“一般满意”水平的指标卫生设施、市民形象和行为、旧城和历史建筑保护、民俗特色、园林绿化、应急救援系统、自然生态、施工管理、

2. 旅游行业满意度普遍下滑，旅行社服务质量问题突出

本季度游客对样本城市旅游行业整体服务的满意度环比基本稳定，处于71.72的“一般”水平，本季度游客对女升，对购物的满意度基本持平，对旅行社、住宿、交通和景点的满意度有较大下降。本季度仅餐饮行业的游客满意平，其余行业的满意度评价从高到低依次是：娱乐、景点、交通、购物、住宿、旅行社。其中，游客对旅行社的满价比的评价得分最低，尤其是哈尔滨、昆明、三亚等冬季旅游热点城市的负面评价较多，尽管旅游法出台对强制现导游诱导消费的意图还比较突出，例如滑雪场自费景点价格和小费问题、标榜“纯玩”团队游的行程安排和增和食宿行服务缩水等问题出现的频次较高。

3. 面向散客的旅游公共服务评价下降幅度较大

本季度游客对样本城市旅游公共服务行业的满意度同比和环比都有所下降，处于70分以下的“及格”水平，团定，面向散客的旅游公共服务评价下降幅度较大。全年处于“基本满意”水平的指标依次是：银行刷卡便利性、供行车道、互联网覆盖，处于“一般满意”水平的指标依次是：出租车、长途客运、手机信号覆盖、交通标识、城市农业现代化。从样本城市对比来看，海口、杭州、上海、南京等城市的公共服务评价整体较高，湘潭、哈尔滨、延配套服务评价相对较低。进一步从具体指标来看，与北京、上海、无锡、杭州、厦门、成都、苏州等公共信息服务林、三亚等旅游热点城市的公共信息服务和网络覆盖评价相对较低，与桂林、武汉、成都、厦门、珠海、宁波、黄城市相比，三亚、昆明、海口的出租车、公交车等的满意度评价也相对较低。

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