导游素质投诉成焦点

国内旅游满意度南京排第十

2011年7月6日，中国旅游研究院在京发布2011年上半年旅游经济运行报告，认为上半年我国旅游经济发展环境相对有利，总体上保持平稳较快运行，国民旅游市场快速增长，旅游产业景气持续提升，区域旅游发展活跃。调查显示，和去年同期相比，全国游客满意度止跌回升。

全国游客给出“基本满意”

今年第二季度游客满意度综合指数为78.83，处于“基本满意”水平，较上一季度回升3.78，这是自2010年以来该指数首次回升。据了解回升的原因是国内游客特别是散客满意度大幅回升，以及部分城市游客满意度有所提升。二季度入境游客满意度指数为81.67，较上季度下降3.72，较去年同期下降7.94。造成下降趋势的主要原因有三个方面，一是旅游社、住宿、娱乐等入境游客评价较高的行业服务质量提升有限；二是入境游客对国内大部分涉旅行业实际服务质量的评价普遍降低，尤其是对旅游公共服务的评价有较大的下降，对景点、购物的评价也呈下降趋势；三是中国澳门和台湾游客来国内旅游的满意度也较低，尤其是对旅行社服务和景区的评价较低。二季度游客满意度影响因素得分从高到低依次为旅行社72.85、娱乐72.56、景区72.36、目的地环境设施72.03、住宿71.71、交通71.29、价格70.58、餐饮70.13、购物70.09、公共服务69.28。2010年第三季度以来，旅行社的游客满意度从59.5持续提升到本季度的75.39。

满意度南京排第十位

2011年第二季度样本城市游客满意度从高到低依次为：无锡84.16、黄山82.56、宁波82.28、上海81.99、北京81.95、杭州81.55、成都81.46、苏州80.85、厦门80.70、南京80.05、大连79.53、沈阳79.04、济南78.72、广州78.64、重庆78.57。其中南京进入了前十名。本季度有32个城市的满意度有所提升，占样本城市的64%，广安、杭州、济南、张家界、西宁等城市的游客满意度提升较大；38个城市的游客满意度较稳定地处于“基本满意”水平，占样本城市的76%，80分以上的城市数量增加到10个，70分以下的城市数量减少到2个。

来自南京市旅游园林局公布显示，2011年上半年南京市旅游质量监督管理所共接收到各类旅游投诉112件，正式受理108件，已结案104件，结案率为96.30%，为游客挽回直接经济损失64478元。其中投诉件数比2010年上升了31.76%。

未尽职责，导游素质待提高

全市上半年共受理降低等级标准、擅自增减项目、导游未尽职责、延误变更行程等四类旅行社责任投诉31件，占对旅行社投诉总量的34.07%，其中导游未尽职责15件，占对旅行社投诉总量的16.48%；降低等级标准12件，占对旅行社投诉总量的13.19%；擅自增减项目4件，占对旅行社投诉总量的4.40%。其他投诉60件，占对旅行社投诉总量的65.93%，主要是游客在导游带去的购物店购物后要求退货、游客行李放在旅游大巴的行李厢中遗失、旅行社因包机取消或报名人数不够取消路线而产生的退款纠纷等。

全市上半年受理对旅行社投诉91件，占投诉总量的84.26%；对景点投诉5件，占投诉总量的4.63%；对购物店（点）投诉8件，占投诉总量的7.41%；对餐饮店（点）投诉1件，占投诉总量的0.93%；其他旅游投诉3件，占投诉总量的2.78%。

快报记者 杨坤

“红色之旅”首站探访南京

由搜狐社区主办，中国江苏网协办的“红色之旅”活动23日来到首站南京，志愿军老兵华东林、邓祖琪携35名搜狐网友在南京大屠杀遇难同胞纪念馆和雨花台烈士陵园共同缅怀革命先烈、重温革命之艰。

“红色之旅”南京站活动在南京大屠杀遇难同胞纪念馆前拉开帷幕。两位志愿军老兵在纪念馆前再聚首并且给遇难同胞们献上鲜花。搜狐网友跟随两位前辈的脚步来到纪念馆前，向遇难同胞致以沉痛的哀悼。在之后的雨花台参观中，华老先生还给网友们展示了他珍藏的历史照片。照片中两位志愿军身着旧式军装，年轻的脸庞透着坚毅。据介绍，当年两位志愿军都是以娃娃之身投身战场，奔赴朝鲜战场的时候也不过是十五六岁的年纪，谈起抗战经历和战场故事，满含着爱国热忱。邓祖琪老人更是坦言在当年上甘岭战役之后的慰问演出中，所见战场的惨烈让她一生难忘。据了解，“红色之旅”活动将在30日前往下一站南昌。

实习生 丛秋芬 记者 杨坤