

2013年第三季度 全国游客满意度调查报告发布

2013年第三季度全国游客满意度仍然没有走出今年以来的低位徘徊状态,处于74.29的“一般”水平。调查表明,在政府对旅游投诉管理的改善初见成效,城乡目的地整体环境正在引起各方高度重视的大背景下,指向旅行社的旅游购物、强迫消费、文明旅游等问题是影响游客,特别是团队游客满意度的关键要素。借助《旅游法》正式实施的契机,加强针对旅行社典型问题的执法监管,是提振旅游市场信心的关键举措。

团队游客的满意度最低

2013年第三季度全国游客满意度指数处于74.29的“一般”水平,与上一季度基本持平,同比和环比分别下降了5.75、0.20。游客在现场问卷、网络评论和质检投诉等三方面的满意度指数分别处于“一般”水平(71.39)、“比较满意”水平(87.26)和“及格”水平(69.10),网络评论满意度指数、质检投诉满意度指数同比和环比都有所上升,现场问卷满意度指数同比和环比都有所下降。

2013年第三季度现场问卷的游客满意度为71.39的“一般”水平,同比和环比分别下降了11.84、1.91。国内、入境和出境游客满意度分别为71.31、72.17和77.23,同比和环比也都有所下降。

国内游客满意度基本稳定,指数为71.31,维持在“一般满意”水平,同比和环比分别下降了11.98、1.84。团队游客和散客的满意度也有所下降,分别是70.89、71.53,团队游客满意度低于散客,对住宿、旅游价格和旅游公共服务的满意度则明显低于散客。其下降的主要原因是国内游客对城市环境、公共服务和购物、娱乐、景点等行业服务的满意度有所下降,特别对购物、旅游公共服务的评价相对较低。本季度国内游客对空气质量的满意度有所提升,旅行社和住宿等公共服务行业质量也有所改善。

价格和旅行社的满意度最低

2013年第三季度网络评论调查的游客满意度稳中回升,指数为87.26,处于近年来较高的“比较满意”水平,同比和环比分别上升了5.90、4.76。景区游客拥堵、景区人性化服务欠缺、旅行社游览时间不够、旅游购物品质不高、娱乐项不丰富、旅游市场秩序不规范在游客评论中出现的频次较高。各指标按满意度从高到低依次是网络预订、购物、景点、回头率/推荐度、餐饮、交通、住宿、休闲娱乐、目的地旅游形象、旅行社、性价比。满意度最低的仍是价格和旅行社。

投诉主要集中在国内旅游市场

2013年第三季度游客投诉和对质检服务的满意度稳步提升,指数为69.10,已经接近“一般”水平,同比和环比分别上升了2.70、4.76。本季度投诉程序便捷程度、投诉制度完善程度、投诉结果公示程度的满意度分别为97.52、69.75、72.18,与上季度相比都有所提升,但旅游投诉数量高于上季度,现场投诉和网络投诉数量分别是750和1047件,仅在中国旅游诚信网的投诉就将近400条。网络投诉主要集中于国内旅游市场,投诉对象主要集中在旅行社等服务运营商,占到总量的58%。

来源:搜狐旅游

都市“微”旅行

秋高气爽之时,选择周末,离开南京到周边甚至更远的都市度假。记者亲身体验,发现城市中独特的人物、小餐馆、小店、景点……来一次都市“微”旅行。

B19

花10元就能自己测甲醛?

装修结束之后,不少家装业主要找权威的空气质量检测机构上门检测。可记者发现,业主圈子里最近流行自己检测甲醛,网上10元/个的甲醛检测盒销售特别火爆,有的皇冠卖家甚至月售近万个。这种产品到底靠谱不?记者采访了有关专家,告诉你权威的答案。

B28