

游客满意度调查报告 12 篇

(经典版)

编制人： _____
审核人： _____
审批人： _____
编制单位： _____
编制时间： ____年 ____月 ____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的经典范文，如工作报告、合同协议、心得体会、演讲致辞、规章制度、岗位职责、操作规程、计划书、祝福语、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

Moreover, our store provides various types of classic sample texts, such as work reports, contract agreements, insights, speeches, rules and regulations, job responsibilities, operating procedures, plans, blessings, and other sample texts. If you want to learn about different sample formats and writing methods, please pay attention!

游客满意度调查报告 12 篇

【第 1 篇】2023 年度浙江乌镇景区游客满意度调查报告

一、游客满意度总体情况

XX年度本景区游客满意度综合指数为 80.07，在 9 个景区中排名第 3 位。游客对本景区的满意度评价总体较高，其中景区环境、住宿和娱乐的满意度相对较高，而购物和餐饮的满意度相对较低。

从游客满意度评价较低的因素来看：(1) 旅游餐饮的主要问题是餐饮价格不合理、菜品地方特色不足、卫生状况差；(2) 旅游住宿的主要问题是住宿环境不安静、住宿性价比低、安保措施不完善等方面；(3) 旅游购物的主要问题是商品价格不合理、商品质量差、购物和退货自由度低等方面；(4) 旅游文化娱乐的主要问题是娱乐活动内容单调、娱乐活动品位低、娱乐活动价格不合理；(5) 景区环境的主要问题是门票价格不合理、客流量大、环境卫生差、餐饮质量差等方面。

二、影响因素分析

(一) 旅游餐饮影响因素分析

游客对本景区旅游餐饮方面反映比较集中的问题主要是餐饮价格不合理、菜品地方特色不足、卫生状况差。

(二) 旅游住宿影响因素分析

游客对本景区旅游住宿方面反映比较集中的问题主要是住宿环境不安静、住宿性价比低、安保措施不完善等方面。

(三) 旅游购物影响因素分析

游客对旅游购物方面反映比较集中的问题主要是商品价格不合理、商品质量差、购物和退货自由度低等方面。

(四) 旅游文化娱乐影响因素分析

游客对本景区旅游文化娱乐方面反映比较集中的问题是娱乐活动内容单调、娱乐活动品位低、娱乐活动价格不合理。

(五) 景区环境影响因素分析

游客对景区环境反映比较集中的问题主要是门票价格不合理、客流量大、环境卫生差、餐饮质量差等方面。

【第 2 篇】浙江 2023 年度南湖景区游客满意度调查报告

一、游客满意度总体情况

2023 年度本景区游客满意度综合指数为 77.38，在 9 个景区中排名第 6 位。从各旅游要素来看，游客满意度较高的旅游要素是住宿、购物和景区环境；满意度相对较低的旅游要素是餐饮和文娱。

二、影响因素分析

(一) 旅游餐饮影响因素分析

游客对本景区旅游餐饮方面反映比较集中的问题主要是餐饮价格不合理、卫生状况差、工作人员服务态度差、菜品缺乏地方特色、就餐环境差。

(二) 旅游住宿影响因素分析

游客对本景区旅游住宿方面反映比较集中的问题主要是住宿性价比低、上网服务不完善、住宿环境不安静、客房卫生状况差、安保措施不完善。

(三) 旅游购物影响因素分析

游客对旅游购物方面反映比较集中的问题主要是商品价格不合理、商品缺乏地方特色、购物和退货的自由度低、工作人员服务态度差等方面。

(四) 旅游文化娱乐影响因素分析

游客对本景区旅游文化娱乐方面反映比较集中的问题主要是娱乐活动内容单调、娱乐活动品位低、娱乐活动场所卫生状况差等方面。

(五) 景区环境影响因素分析

游客对景区环境反映比较集中的问题是门票价格不合理、景区吸引力不强、餐饮质量差等方面。

【第 3 篇】2023 年第二季度全国游客满意度调查报告

XX年 7 月 9 日，中国旅游研究院发布 XX年第二季度全国游客满意度调查报告。报告显示，XX年第二季度全国游客满意度指数为 75.45。稳定在“基本满意”水平，同比和环比分别上升 2.61、0.43。调查显示，游客对旅游市场治理、我国入境旅游促进措施等评价有明显上升。国家旅游行政主管部门不断加强旅游市场秩序监管力度的效果逐步凸显，已成为当前旅游市场竞争环境不断规范的核心驱动力。

一、XX年第二季度全国游客满意度主要特点

旅游投诉满意度显著提升。本季度全国旅游投诉满意度指数为 72.63。同比和环比分别上升 4.11 和 1.84。调查样本中，游客投诉比例由第一季度的 3.7% 下降到 3.3%，其中团队游客、入境游客的投诉比例分别由 3.6%、9% 下降到 3.11%、6.4%，其他非官方渠道的投诉数

量比上季度减少了四分之一。

入境游客满意度达到“满意”水平。本季度入境游客满意度为81.44，同比和环比分别上升7.24和2.43。重庆、杭州、广州、大连、上海等入境目的地城市的总体满意度相对较高。入境游客对国内样本城市的城市建设、城市管理、公共服务、行业服务等单项指标的评价环比都有所提升，基本达到80分以上，其中，大多数境外游客对我国现代化程度、知名度、民俗特色、美丽程度、文化氛围等方面的体验和评价颇高。

样本城市的游客满意度更趋均衡。本季度50%的样本城市游客满意度有所提升，其中，广安、大同、温州、九江、太原等城市游客满意度大幅跃升，东、中、西部城市游客满意度更趋均衡。

二、XX年第二季度全国游客满意度存在的主要问题

行业要素的满意度有待提升。调查反映，“吃住行游购娱”等核心旅游行业的游客满意度从低到高依次是性价比、服务、质量、特色，其中又以旅游景区票价高、秩序乱和购物质价不符、性价比低的问题最为突出，第二季度恰逢清明、五一、端午等小长假，景区涨价、旅行社不合理低价、交通拥堵和不便利等现象也都成为了社会和舆论关注的焦点，有游客评论“秀美河山成了看不起的风光”。

外部发展环境制约着游客体验。国内游客对区域和地方旅游形象特色雷同、游客体验不佳的评价较为突出。调查还显示，国内游客和入境游客对城市总体环境和国民旅游形象的问题反映比较突出，主要体现在卫生设施、空气质量、自然生态、市民行为等指标的评价结果

较低。此外，中东呼吸综合征(mers) 疑似病例、长江沉船事件等重大旅游安全和社会突发事件在游客对相关目的地城市的旅游评价结果中也都有所体现。

三、60 城市游客满意度情况

XX年第二季度全国 60 城市游客满意度指数从高到低依次为：广安 83.44、重庆 83.02、合肥 82.47、大同 82.34、苏州 80.71、北京 80.68、温州 80.02、南京 79.21、九江 78.87、太原 78.40、成都 78.25、黄山 78.19、上海 78.16、桂林 77.84、武汉 77.76、沈阳 77.68、济南 77.63、广州 77.33、福州 76.57、青岛 76.54、宁波 76.46、拉萨 76.45、无锡 76.14、烟台 76.12、延安 75.98、海口 75.97、吉林市 75.22、厦门 75.10、张家界 74.74、三亚 74.64、杭州 74.44、承德 74.42、郑州 74.31、乌鲁木齐 74.13、石家庄 74.12、长春 74.08、湘潭 73.42、大连 73.23、遵义 73.08、天津 73.02、长沙 73.01、深圳 72.95、西安 72.87、贵阳 72.52、秦皇岛 71.98、哈尔滨 71.84、延边 71.55、呼和浩特 71.54、昆明 71.53、珠海 71.50、银川 71.29、兰州 70.73、南昌 70.55、西宁 70.44、北海 70.15、赣州 68.91、洛阳 68.90、丽江 64.62、南宁 64.53、汕头 62.60、

【第 4 篇】2023 年第四季度全国游客满意度调查报告

4 月 9 日下午，中国旅游研究院在人·民网发布 XX 年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。其中入境游客满意度为 79.00，同比提高 7.51；团队游客满意度为 73.63，同比提高 4.66；散客满意度为 72.83，同比提高

3.91、

4月9日下午，中国旅游研究院在人·民网发布XX年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。对比XX年第四季度数据，烟台满意度上升幅度较大，由第16位上升至第二位，无锡从第一位跌出前五、位列第九。

调查报告显示，XX年第一季度全国游客满意度指数为75.02。同比上升2.40，稳定在“基本满意”水平。其中入境游客满意度为79.00，同比提高7.51；团队游客满意度为73.63。同比提高4.66；散客满意度为72.83。同比提高3.91、本季度游客满意度最大特点是，旅游行政主管部门重点关注、强化监管、查处整治的领域，目的地党委和政府切实重视和管理水平较高的地区，游客满意度水平都普遍较高，并呈现进一步上升的趋势。

【第5篇】游客满意度调查报告

3月17日，由省旅游质量监督所、携程智慧旅游等主办的XX年度浙江省游客满意度调查报告在湖州南浔发布，在游客满意度最高的三个城市中杭州位列绍兴、嘉兴之后排名第三位，在被调查的9家5a级景区中，西湖力压千岛湖、乌镇排在首位。

XX年，浙江省共接待入境游客931.03万人次，接待国内游客4.79亿万人次，旅游总收入高达6300亿元。那这方秀色可餐的诗画山水，是否让国内外游客满意了呢？

调查显示，XX年度浙江省整体游客满意度为75.42。满意度数据从XX年的“一般满意”水平提升至“基本满意”水平，全年中第一

季度游客满意度最高，第二季度游客满意度最低，总体综合指数相对稳定。

在被调查的 12 个城市中，绍兴(81.0 (5)、嘉兴(79. (27)、杭州(78. (34)为浙江省 XX年度游客满意度最高的三个城市。在被调查的 9 家 5a 级景区中，西湖、千岛湖、乌镇位列前三。

本次大会，还揭晓了一张颇具浙江范儿的“浙江特色旅行口碑榜”，这是根据分析用户出行数据以及攻略社区用户的真实点评和分享推出的。

其中，自由行成行度较高的千岛湖景区、西塘古镇、遂昌县等十大旅游目的地入选 80 后最喜爱的浙江旅游目的地(景区);而杭州宋城、鲁迅故里、宁波奉化溪口风景区等十大目的地则最受爸爸妈妈们的欢迎，成为了最喜爱的浙江亲子旅游目的地(景区);而颇具小资风格的南浔古镇、新昌县、武义县等十大地区则成为了女性游客的首选目的地;相较于酒店，嘉兴月河客栈、杭州西溪花间堂等十处各具特色、风格不一的民宿博得了游客的喜爱。

最值得一提的是，安吉凯蒂猫乐园、开化国家公园、金华市、宁波市四地因创新的旅游体验项目、丰富的旅游品牌活动捧回了浙江省最具发展潜力旅游目的地(景区)。

第一季度全国游客满意度调查报告

4 月 9 日下午，中国旅游研究院在人·民网发布 XX年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。其中入境游客满意度为 79.00，同比提高 7.51;团队游

客满意度为 73.63. 同比提高 4.66; 散客满意度为 72.83. 同比提高 3.91、

4月9日下午, 中国旅游研究院在人·民网发布 XX年第一季度全国游客满意度调查报告, 今年一季度, 重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。对比 XX年第四季度数据, 烟台满意度上升幅度较大, 由第16位上升至第二位, 无锡从第一位跌出前五、位列第九。

调查报告显示, XX年第一季度全国游客满意度指数为 75.02. 同比上升 2.40, 稳定在“基本满意”水平。其中入境游客满意度为 79.00, 同比提高 7.51; 团队游客满意度为 73.63. 同比提高 4.66; 散客满意度为 72.83. 同比提高 3.91、本季度游客满意度最大特点是, 旅游行政主管部门重点关注、强化监管、查处整治的领域, 目的地党委和政府切实重视和管理水平较高的地区, 游客满意度水平都普遍较高, 并呈现进一步上升的趋势。

郑州市一季度游客满意度调查报告发布

5月5日从郑州市游客满意度办公室获悉, 一季度, 中国旅游研究院郑州市游客满意度调查课题组分别对郑州 15个县(市)、区和 7个重点监测点展开调查, 共回收有效问卷 2432份, 评论 2062条。调查结果显示, 一季度, 郑州游客满意度指数为 71.64. 比 XX年全年分值略有下降。其中现场游客调查的满意度为 73.12. 游客评论的满意度为 72.21. 网络质监满意度为 62.33、

据该课题组负责人中国旅游研究院产业所副研究员何琼峰博士介绍, 本季度只有现场调查的满意度远远高于 XX年全年, 现场调查

其次是城市公共行业服务的满意度、旅游窗口行业的满意度，而城市建设与管理的满意度最低。游客对城市公共行业服务满意度比去年有所提高。

该调查报告还显示，一季度，游客对旅游窗口服务的总体满意度高于上年度。其中，满意度最高的五项是娱乐、购物、景点、总体质量、公共服务；满意度最低的五项是餐饮、旅行社、住宿、交通、导游。

【第 6 篇】2023 年度浙江省游客满意度调查报告

2023 年，浙江省共接待入境游客 931.03 万人次，接待国内游客 4.79 亿万人次，旅游总收入高达 6300 亿元。那这方秀色可餐的诗画山水，是否让国内外游客满意了呢？

本次大会，还揭晓了一张颇具浙江范儿的浙江特色旅行口碑榜，这是根据分析用户出行数据以及攻略社区用户的真实点评和分享推出的。

其中，自由行成行度较高的千岛湖景区、西塘古镇、遂昌县等十大旅游目的地入选 80 后最喜爱的浙江旅游目的地(景区)；而杭州宋城、鲁迅故里、宁波奉化溪口风景区等十大目的地则最受爸爸妈妈们的欢迎，成为了最喜爱的浙江亲子旅游目的地(景区)；而颇具小资风格的南浔古镇、新昌县、武义县等十大地区则成为了女性游客的首选目的地；相较于酒店，嘉兴月河客栈、杭州西溪花间堂等十处各具特色、风格不一的民宿博得了游客的喜爱。

最值得一提的是，安吉凯蒂猫乐园、开化国家公园、金华市、宁

丰富的旅游品牌活动捧回了浙江省最具发展潜力旅游目的地(景区)。

【第 7 篇】2023 年福建第一季度游客满意度调查报告：厦门让人最满意

XX省旅游局近日发布了 XX年福建第一季度游客满意度调查报告，一季度，全省游客满意度为 76.42 分，处于“比较满意”水平，比上季度环比提高 1.15 分，比去年同期同比提高 1.62 分。本季度，我省旅游投诉案件继续减少，不过游客对旅游投诉处理服务的满意度出现下滑，投诉处理综合满意度低于 60 分。

省外游客满意度提升明显

报告显示，本季度我省团队游客满意度在各类型游客满意度中继续领跑，为 76.85 分，但较上季度小幅下降 0.27 分，且与自驾游客和散客的优势有所缩小，自驾游客和散客满意度分别为 76.67 分和 76.04 分，分别较上季度上升 1.12 分和 1.27 分。从游客来源地来看，我省接待省外游客的满意度最高，为 78.69 分，其次是入境游客，为 76.04 分，第三为省内游客，满意度为 75.56 分；与上季度相比，省内游客和省外游客满意度均有所提升，升幅分别为 0.95 分和 1.86 分，入境游客轻微下降 0.29 分；另外，从省外游客来源地看，各省外来源地游客的满意度较上季度均出现较为明显的提升，相对而言，华中地区和珠三角地区游客的提升幅度较大，升幅分别为 2.83 分和 2.65 分。

购物、娱乐满意度处于较低水平

我省旅游相关部门严格按照国家旅游局《依法治理旅游市场秩序

游客的合法权益，旅游投诉案件持续减少。XX年第一季度全省共受理旅游投诉案件 31 件(去年同期 71 件)，同比下降 56%，较上季度(37 件)下降 16%，其中饮食交通方面零投诉。调查数据显示，从交通、餐饮、住宿、购物、娱乐、景区、导游服务、旅行社服务等八大旅游要素来看，旅客对于导游、住宿和旅行社服务评价高于其他旅游要素，满意度得分依次为：导游服务 81.07 分、旅行社服务 80.33 分、景区服务 76.11 分、住宿服务 74.66 分、餐饮服务 72.93 分、交通 72.38 分、娱乐 71.36 分、购物 70.82 分，其中，购物、娱乐满意度始终处于相对较低水平，需要进一步改善。

生态景区最受好评

XX年第一季度我省景区游客满意度得分 77.46 分，较上季度上升 1.41 分；各类型景区中，生态景区的满意度最高，为 78.28 分，其次是 a 级景区，为 77.68 分，乡村景区列第三、为 75.27 分；与上季度相比，除乡村景区满意度下降 3.44 分，其他类型景区的满意度均出现上升，其中生态景区和 a 级景区提升较为明显，升幅超过 2 分。此外，在本季度调查的重点景区中，邵武瀑布林温泉度假区、胡里山炮台、上杭古田会议会址、鼓浪屿风景名胜区、集美鳌园等景区游客满意度较高，位居前五；莆田工艺美术城、溪源峡谷景区、白云山景区、将乐玉华洞、九龙谷景区等景区游客满意度较低，暂列我省重点景区游客满意度后五位。

厦门游客满意度重回首位

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/547131010033006042>