

文旅速览

一季度游客综合满意度提升
洛阳在上榜城市中排前十

很有数



□洛报融媒记者 宋扬

近日,中国旅游研究院游客满意度课题组发布《2023年一季度全国游客满意度调查报告》,报告显示2023年一季度全国国内游客综合满意度指数80.41,季度环比增长0.29%,处于“满意”区间,回升趋势初显;出境游客满意度82.32,较2019年同期增长0.98%,超过疫前同期水平。

同时,购物、餐饮、旅行社等的服务短板和投诉较为集中,短期内游客满意度下行的风险仍需关注。而洛阳此次也上榜游客满意度排名前十的城市。

1 全国游客满意度
稳定在“满意”区间
且实现环比增长

2023年一季度全国游客综合满意度指数80.41,季度环比增长0.29%。2022年,疫情防控形势下全国游客满意度出现2016年以来的首次下降,进入2023年,居民出游意愿和消费信心逐步恢复,游客获得感和幸福感增加,游客满意度整体呈现回升态势。

2 投诉质监游客满意度提升显著,
现场调查游客满意度有所下降

过去三年,游客因疫情影响取消行程引发退款纠纷、酒店无法入住、隔离期间权益受到损害等投诉问题集中,旅游目的地和旅游市场主体业务的投诉处理面临巨大压力,投诉质监游客满意度出现下滑。而2023年一季度,投诉

质监游客满意度指数73.29,季度环比增长6.27%,同比增长7.21%,这组数据拉动了综合满意度指数的回升。

与此同时,现场调查游客满意度指数82.75,同比下降2.13%;网络评论游客满意度指数76.69,同比下降3.02%,仍存在满意度下行的风险。

3 购物、餐饮、旅行社等的服务仍有短板,
游客满意度较高的十大城市出炉

2023年,人们重新回归自由出行、即订即走的旅游模式。2023年一季度,游客对国内60个主要旅游城市的整体服务、城市形象、实际感受与需求相比的满意程度、实际感受与理

想相比的满意程度、重游可能性、推荐亲友可能性等细分满意度环比有所提高,但购物、餐饮、旅行社、住宿等满意度的得分偏低。

游客满意度较高的城市包括:苏州、青岛、重庆、长春、南京、洛阳、杭州、成都、长沙、天津。

4 旅游供给跟不上需求升级的问题
在短期内较为明显

2023年一季度,全国游客满意度季度环比上升,但同比仍有下降,国内旅游服务质量与游客获得感相比仍有差距。中国旅游研究院专项调研数据显示,2023年春节期间,21.2%的受访企业表示旅游供给侧恢复滞后,29.4%的受访游客认为景区或场馆内各项服务跟不上,强迫购物、导游服务、餐饮价格等问题在局部地区仍有投诉。

随着国内外出游需求的持续释放,出境游对旅游产品、

签证、航司、酒店等配套服务的需求增长;入境游对目的地形象、居民态度、行业管理、旅行服务有了更高期待,旅游供给跟不上需求升级的问题在短期内较为明显。

●5月19日,文化和旅游部发布通知,宣布即日起恢复旅行社及在线旅游企业经营台湾居民入境团队旅游和“机票+酒店”业务。通知要求各地秉持“两岸一家亲”的理念,稳妥推进旅行社恢复经营台湾居民入境团队旅游业务工作。指导本地旅行社做好线路设计和产品对接,落实好各项工作要求,执行团队旅游管理各项制度和规范,切实维护旅游市场秩序。

●近日,文化和旅游部发布全国旅游标准化技术委员会、中国旅游车船协会关于第三批全国自驾车旅居车营地质量等级评定结果的公示,经自愿申报、省级文化和旅游行政部门审查推荐,全国旅游标准化技术委员会、中国旅游车船协会最终评定后,认定22家单位达到全国5C、4C级自驾车旅居车营地标准。内蒙古阿拉善大漠胡杨林自驾车露营地、南京半城大山房车营地、威海东浦湾房车营地等上榜。

●近期,北京警方发现,有多家旅游购物店和旅行社、导游勾结做局,诱骗游客购物消费。经查,这些导游在带领游客游玩的时候,会千方百计套取游客的个人信息,然后再把这些信息迅速推送给购物店,随后诱导游客前往购物店参观。这些所谓“玉器”,销售价格高达几万元,但实际的市场价格在十几元到几百元不等。近日,北京警方开展集中收网,刑事拘留132人,起获涉案摆件、挂件1.43万件。

●相关数据显示,今年以来热门城市机票及酒店预订快速增长,对即将到来的端午假期,相关的出行预订已开启。在线旅游平台数据显示,截至5月15日,国内热门城市机票预订量已恢复至2019年同期水平,热门城市酒店预订量超过2019年同期近八成。虽然目前距离端午假期还有一个月,但出境游的预订潮已经开始。数据显示,近日,出境游机票搜索量环比增长明显,出发时段集中在端午假期前,热门目的地为泰国曼谷、马来西亚吉隆坡、新加坡等地。

(洛报融媒记者 宋扬 整理)

绘图 吴芳

