三亚旅游满意度

调查制度

三亚市旅游发展局制定

2024年2月

本报表制度根据《中华人民共和国统计法》的有关规定制订

《中华人民共和国统计法》第七条规定：国家机关、企业事业单位和其他组织以及个体工商户和个人等统计调查对象，必须依照本法和国家有关规定，真实、准确、完整、及时地提供统计调查所需的资料，不得提供不真实或者不完整的统计资料，不得迟报、拒报统计资料。

《中华人民共和国统计法》第九条规定：统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人信息，应当予以保密。

《中华人民共和国统计法》第二十一条规定：国家机关、企业事业单位和其他组织等统计调查对象，应当按照国家有关规定设置原始记录、统计台账，建立健全统计资料的审核、签署、交接、归档等管理制度。

统计资料的审核、签署人员应当对其审核、签署的统计资料的真实性、准确性和完整性负责。

本制度由三亚市旅游发展局负责解释

目 录

[一、总说明 1](#_Toc160025513)

[二、报表目录 5](#_Toc160025514)

[三、调查表式 6](#_Toc160025515)

[四、主要指标解释 13](#_Toc160025516)

[五、三亚市旅游满意度调查工作方案 14](#_Toc160025517)

# 一、总说明

**（一）制度制订的目的和依据**

党的十八大以来，我国文化和旅游发展展现出稳中向好的发展态势，堪称中国旅游事业发展的黄金时期，也见证了人民旅游权利的日益彰显。2022年，国务院发布了《“十四五”旅游业发展规划》，为文化和旅游的深度融合及创新发展指明了方向。党的二十大报告进一步强调，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的核心要求。随着时间的推移，国民的旅游意识不断增强，旅游消费需求持续上升，人民的旅游权利得到了更广泛的实现。游客满意度不仅是对当前旅游服务中存在问题的有效判断方式，更是衡量近年来旅游服务质量提升的重要标准。

为全面掌握三亚游客关于在旅游过程中对“食住行游购娱”各板块的满意度反馈情况，客观、真实地呈现三亚目的地发展中旅游业的存在问题，辅助政府科学决策，提升目的地品质，依照《中华人民共和国统计法》，制定三亚旅游满意度调查制度。

本调查制度的制定与实施旨在摸清我市游客满意度基本情况，调查三亚旅游目的地发展中旅游业的存在问题，挖掘目的地形象和游客体验提升机会，系统性掌握三亚游客对目的地的评价与形象感知，探索建立三亚目的地旅游发展科学评价体系，为政府主管部门提供信息服务和支持，为科学制定中长期旅游发展规划提供数据参考。

**（二）制度的性质**

本调查制度属于三亚市统计调查，调查内容主要满足三亚旅游满意度研究需要。调查内容应按照本制度规定的统计范围、统计口径、计算方法，认真组织实施，按时报送，确保数据的及时性和准确性。

**（三）统计对象**

本制度统计对象是针对来访三亚的游客开展旅游满意度调查，调查对象包括三亚市内游客、省内市外游客、省外游客、境外人士。

1. **统计内容**

主要包括对旅游目的地总体满意度评价、“吃住行游购娱”等领域旅游服务质量评价以及游客基本情况、旅游目的与偏好、出行特征等内容。

1. **调查方式**

通过线下抽样调查的方式进行调查。

线下抽样调查采取在长途汽车站、火车站、机场、码头等交通枢纽、游客集散场所定点拦截访问，现场发放问卷（电子问卷）现场回收的方式进行。即由调查员利用问卷APP向游客访问，根据游客回答如实填写后，回收填好的问卷；或将问卷放置在各调查地点，由旅客自行作答，当场提交问卷。

1. **调查范围**

此次满意度调查在三亚市内开展，主要集中在长途汽车站、火车站、机场、码头等交通枢纽、游客集散场所等地点进行调查，预计调查单位总数：1000份/季度。

**（七）调查频率和报送截止时间**

旅游满意度调查按季度进行，其截止时间为季后5日前。

**（八）数据质量控制**

1.数据检查。加强对调查问卷的审核，认真核实调查问卷中的逻辑关系，对不合理、不符合逻辑关系的问卷予以剔除；

2.数据质量管控。严格遵守落实《中华人民共和国统计法》严惩统计造假，弄虚作假，如实收集提供、审核录入统计调查对象报送的调查资料等，保证数据真实准确；

3.数据验收。以数据质量为核心，强化跟踪指导和审核把关，高质量完成调查数据审核验收。调查期间，时刻关注调查进度和质量，进一步规范调查数据的审核验收流程，及时查询、发现调查中存在的问题不足，做到随时处理指导，全面提升调查数据的精准度、完整性和实效性。调查后，统一对数据进行校验比对，对不符合发展趋势或存在异常的数据按无效样本处理，并予以剔除。样本有效性控制在90%以上。

**（九）核算**

问卷调查研究参照结构方程模型基础理论，以及美国、欧盟等国家顾客满意度指数模型，结合旅游行业特点，构建游客满意度指数模型。



图 1 游客满意度指数模型

①城市旅游形象：即游客对旅游目的地城市的印象，包括游客对城市旅游整体形象和旅游服务水平两个方面的看法。形象对游客期望、游客满意度和忠诚度有直接关系。

②游客预期：预期质量是构成游客满意度测量模型的重要部分，属内生潜在变量，影响游客预期质量的因素包含对旅游目的地质量的总体预期和过程服务质量的预期两个方面。

③感知质量：着重表现游客的主观层面感受，包括“吃住行游购娱”六大要素以及旅游投诉处理的总体质量评价七个方面。

④感知价值：感知价值是构成游客满意度测量模型的又一重要部分，属内生潜在变量。包括旅游体验感和旅游价格体验两个方面。

⑤游客满意度：游客满意度是消费者事后的感知效果跟事前的预期之间对比的差异情况，包括总体满意度、与需求相比满意度和与理想相比的满意度3个观测变量。

⑥旅游品质提升：旅游品质提升包含重游意愿、推荐程度2个观测变量。

**（2）测算思路**

本项目按季度进行各项旅游指标（游客基本情况、满意度等）测算，主要测算思路如下所示：

根据调查计算和赋分方式，一级指标分值的计算公式为：

一级指标分值=Σ（二级指标×权重）

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| --- | --- | --- |
| **A旅游目的地整体形象** | **A1** | **三亚旅游业形象** | —— |
| **A2** | **三亚旅游服务水平** |
| **B游客旅游期望** | **B1** | **对三亚旅游品质的总体预期** |
| **B2** | **旅游过程服务品质的预期** |
| **C服务品质感知** | **C1** | **对三亚旅游餐饮品质的总体评价** | C1\_1 | 餐饮服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C1\_2 | 用餐环境 |
| C1\_3 | 餐饮价格 |
| C1\_4 | 菜品品质 |
| **C2** | **对三亚旅游住宿品质的总体评价** | C2\_1 | 酒店服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C2\_2 | 环境设施 |
| C2\_3 | 住宿价格 |
| C2\_4 | 客房的舒适度 |
| **C3** | **对三亚旅游交通品质的总体评价** | C3\_1 | 城际交通便捷度（如飞机、高铁、高速公路等） |
| C3\_2 | 市内交通便捷度 |
| C3\_3 | 交通设施完善（如停车位、公交地铁等） |
| C3\_4 | 城市交通信息服务（如交通指示标识等） |
| C3\_5 | 网约车、出租车及租车服务 |
| C3\_6 | 公共交通服务 |
| **C4** | **对三亚旅游景区品质的总体评价** | C4\_1 | 景区服务（如讲解、指示标识等） |
| C4\_2 | 景区环境（如景区氛围、景色、卫生情况等） |
| C4\_3 | 景区收费 |
| C4\_4 | 景区基础设施（如停车、旅游厕所、残障措施、休息座椅等） |
| C4\_5 | 景区周边环境 |
| **C5** | **对三亚旅游购物品质的总体评价** | C5\_1 | 购物环境 |
| C5\_2 | 商品类型 |
| C5\_3 | 商品价格 |
| C5\_4 | 商品品质 |
| C5\_5 | 购物服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| **C6** | **对三亚旅游娱乐品质的总体评价** | C6\_1 | 娱乐设施 |
| C6\_2 | 娱乐活动丰富度 |
| C6\_3 | 娱乐活动特色 |
| C6\_4 | 娱乐活动价格 |
| **C7** | **对三亚旅行社的总体评价** | C7\_1 | 门市服务 |
| C7\_2 | 游玩行程安排 |
| C7\_3 | 旅游服务态度（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C7\_4 | 服务承诺履行 |
| C7\_5 | 服务流程 |
| **C8** | **对三亚旅游投诉处理的总体评价** | C8\_1 | 投诉渠道 |
| C8\_2 | 沟通态度 |
| C8\_3 | 解决您的问题的程度 |
| **C9** | **对三亚旅游便利程度的总体评价** | C9\_1 | 旅游信息发布（如信息获取渠道、旅游地图等） |
| C9\_2 | 智慧旅游（如电子导览、上网服务、旅游预测预警等） |
| **C10** | **对三亚旅游便利程度的总体评价（入境游客填写）** | C10\_1 | 外语服务及指示牌 |
| C10\_2 | 现金兑换点 |
| C10\_3 | 线上支付 |
| **D游客感知价值** | **D1** | **旅游体验感** | —— |
| **E游客满意度** | **E1** | **对此次三亚旅游总体满意程度** |
| **F旅游品质升级** | **F1** | **未来重游三亚的意愿** |
| **F2** | **推荐亲戚或朋友到三亚旅游的意愿** |

①各指标间作用机制测算

通过建立游客满意度指数模型对各指标间的相关系数和影响程度进行估计。

②游客满意度指数测算

根据游客满意度指数模型，游客满意度指数的计算公式为:

满意度指数={［E(η)－min(η)］/［max(η)－min(η)］}×100

其中，η是一级指标，E(η)、max(η)、min(η)分别代表其期望值、最大值和最小值，公式分别为：



$y\_{i}$是游客满意度指数模型的观测变量，$k$是观测变量个数，$w\_{i}$是根据游客满意度指数模型估算得到的观测变量因子权重。

**（十）组织实施**

由三亚市旅游发展局负责组织实施旅游满意度调查工作，包括抽样设计指导、数据处理程序的编写、数据采集、审核、处理和上报工作；

**（十一）资料填报与管理**

各被调查单位必须严格按照《中华人民共和国统计法》的有关规定和调查的具体要求，如实填报调查数据。任何地方、部门、单位和个人都不得虚报、瞒报、拒报、迟报。调查机构及其工作人员对调查对象的资料必须履行严格的保密义务。

**（十二）报送系统网址及联系方式**

由三亚市旅游发展局安排部署。

**（十三）制度有效期**

本制度有效期至2024年12月31日。

**（十四）本制度由三亚市旅游发展局负责解释。**

# 报表目录

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **调查问卷** | **报告期别** | **调查范围** | **报送单位** | **报送日期和方式** | **页码** |
| 三亚市旅游满意度调查问卷 | 季报 | 三亚市游客 | 被抽中参与调查的居民 | 按季开展抽样调查 | 7 |

# 三、调查表式

**三亚市旅游满意度调查问卷**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 表 号：SYLY01表 |
|  |  | 制定机关：三亚市旅游发展局 |
|  |  | 批准机关：三亚市统计局 |
|  |  | 批准文号：三统函〔2024〕27号 |
|  |  | 有效期至：2024年12月31日 |

**尊敬的女士/先生：**

尊敬的女士、先生，本问卷旨在了解您对三亚市旅游的满意度，以此作为客观资料信息，对三亚市旅游的管理、服务等各项工作的改善提供依据，推动提升三亚市旅游产业发展。您的回答我们将严格保密，谢谢您的理解与合作！

**三亚市旅游发展局**

* **旅游满意度**

**Q1.请选择相应的数字，10分表示“非常满意，各方面都非常好”；1分表示“非常不满意，各方面都很差”；“0”表示不了解**

| **序号** | **测评项目** | **非常满意** | **比较满意** | **一般** | **不太满意** | **不满意** | **不了解** | **如有很满意或很不满意，请您告诉我们原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A旅游目的地整体形象** |
| **A1** | **三亚旅游业形象** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **A2** | **三亚旅游服务水平** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **B游客旅游期望** |
| **B1** | **对三亚旅游品质的总体预期** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **B2** | **旅游过程服务品质的预期** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **C服务品质感知** |
| **C1** | **对三亚旅游餐饮品质的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游餐饮选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C1\_1 | 餐饮服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C1\_2 | 用餐环境 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C1\_3 | 餐饮价格 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C1\_4 | 菜品品质 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C2** | **对三亚旅游住宿品质的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游住宿选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C2\_1 | 酒店服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C2\_2 | 环境设施 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C2\_3 | 住宿价格 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C2\_4 | 客房的舒适度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C3** | **对三亚旅游交通品质的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游交通选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C3\_1 | 城际交通便捷度（如飞机、高铁、高速公路等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C3\_2 | 市内交通便捷度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C3\_3 | 交通设施完善（如停车位、公交地铁等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C3\_4 | 城市交通信息服务（如交通指示标识等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C3\_5 | 网约车、出租车及租车服务 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C3\_6 | 公共交通服务 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C4** | **对三亚旅游景区品质的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游景区选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C4\_1 | 景区服务（如讲解、指示标识等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C4\_2 | 景区环境（如景区氛围、景色、卫生情况等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C4\_3 | 景区收费 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C4\_4 | 景区基础设施（如停车、旅游厕所、残障措施、休息座椅等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C4\_5 | 景区周边环境 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C5** | **对三亚旅游购物品质的总体评价** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **请针对三亚旅游购物选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C5\_1 | 购物环境 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C5\_2 | 商品类型 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C5\_3 | 商品价格 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C5\_4 | 商品品质 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C5\_5 | 购物服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C6** | **对三亚旅游娱乐品质的总体评价** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **请针对三亚旅游娱乐选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C6\_1 | 娱乐设施 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C6\_2 | 娱乐活动丰富度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C6\_3 | 娱乐活动特色 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C6\_4 | 娱乐活动价格 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C7** | **对三亚旅行社的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游娱乐选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C7\_1 | 门市服务 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C7\_2 | 游玩行程安排 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C7\_3 | 旅游服务态度（如服务意识、服务态度、服务能力等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C7\_4 | 服务承诺履行 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C7\_5 | 服务流程 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C8** | **对三亚旅游投诉处理的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游投诉处理选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C8\_1 | 投诉渠道 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C8\_2 | 沟通态度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C8\_3 | 解决您的问题的程度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C9** | **对三亚旅游便利程度的总体评价** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游便利程度选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C9\_1 | 旅游信息发布（如信息获取渠道、旅游地图等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C9\_2 | 智慧旅游（如电子导览、上网服务、旅游预测预警等） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **C10** | **对三亚旅游便利程度的总体评价（入境游客填写）** | **10** | **9** | **8** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |  |
| **请针对三亚旅游便利程度选择最满意的细项指标进行评价（至少选一项进行评分）：** |
| C10\_1 | 外语服务及指示牌 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C10\_2 | 现金兑换点 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| C10\_3 | 线上支付 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **D游客感知价值** |
| **D1** | **旅游体验感** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **E游客满意度** |
| **E1** | **对此次三亚旅游总体满意程度** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **F旅游品质升级** |
| **F1** | **未来重游三亚的意愿** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |
| **F2** | **推荐亲戚或朋友到三亚旅游的意愿** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |  |

**Q2.您对三亚市旅游业有何其他意见和建议？（1.亟需改进的问题；2.影响旅游体验的主要问题；3.您的建议）**

* **目的与偏好：**

**Q3.您本次出游的目的是？（多选）**

A.商务出行 B.探亲访友 C.休闲度假

D.游览观光 E.会议会展 F.康养疗愈

G.其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**Q4.您在三亚参与/体验了以下哪些旅游活动？（多选）**

A.景区游览【跳转Q5】

B.酒店体验

C.体育运动类(冲浪、潜水、高尔夫、徒步、自行车、跳伞等）【跳转Q6】

D.购物类【跳转Q7】

E.游船游艇类（游艇、邮轮、游船等，含海钓等海上体验项目）【跳转Q8】

F.康养类（SPA、中医理疗、度假疗养等）

G.会议展览及奖励旅游（参加会议展览或者由上级提供经费支持的旅游活动）

H.婚庆类（举办或参加婚礼、婚纱摄影、度蜜月等）

I.房车露营

J.低空旅游（直升机、水上飞机等）

K.文化类（研学旅游、体验少数民族文化、古城游览、渔村文化、红色文化主题旅游等）

L.乡村旅游类（乡村民宿、乡村体验旅游等）；

M.美食体验

N.城市观光（市区观光、老街及商业区游览）

O.落地活动类（音乐节、集市活动、体育赛事、美食节酷玩节、艺术展、演出演艺等）【跳转Q9】

P.明星演艺及粉丝互动等活动

Q.其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**（关联题）Q5.您游览了哪些类型的景区？（多选）**

* 1. 海湾沙滩（大东海、大小洞天、天涯海角等）
	2. 演艺类（千古情、红色娘子军等）
	3. 岛屿类（蜈支洲岛、西岛等）
	4. 乡村类（玫瑰谷、水稻公园等）
	5. 森林类（亚龙湾森林公园、凤凰岭等）
	6. 夜游类（海昌不夜城等）
	7. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**（关联题）Q6.您参加了体育运动类的哪些活动？（多选）**

1. 高尔夫
2. 潜水
3. 冲浪
4. 帆板/桨板
5. 海上摩托艇等娱乐项目
6. 徒步、自行车、越野等
7. 跳伞等高空运动
8. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**（关联题）Q7.您购买了哪些类型的商品？（多选）**

1. 离岛免税品
2. 珍珠、椰壳等旅游纪念品
3. 黎锦等传统文化类产品
4. 文创设计现代文化类产品
5. 热带水果、海鲜干货等特产
6. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**（关联题）Q8.您参加了游船游艇类的下列哪些活动？（多选）**

1. 游艇帆船
2. 游船观光
3. 海钓等海上体验项目
4. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请注明）

**（关联题）Q9.您参加了哪些落地类活动？（多选）**

1. 音乐活动（如草莓、迷笛等音乐节，演唱会、电音节等）
2. 集市活动（如落日集市、复古集市）
3. 文化类活动（如TED演讲、跨年演讲等）
4. 文艺演出（戏剧节、脱口秀、开心麻花等）
5. 体育类赛事
6. 电影节、时尚盛典（例如时装秀）等
7. 艺术展（艺术画展、艺术装置展）
8. 美食节
9. 其他，请填写\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **出行特征：**

**Q10.** **您本次赴三亚旅游停留了几天？（单选）**

A.1-3天

B.4-5天

C.6-7天

D.7-15天

E.15天以上，请填写\_\_\_\_\_

**Q11.主要选择的住宿设施（住宿时间最长）是（单选）：**

A.酒店设施

B.民宿客栈

C.家庭旅馆、疗养院、游轮等经营性住宿设施

D.亲友家或自有房屋

E.自驾房车、露营地等其他住宿设施

**Q12.您本次三亚旅游的同伴是（多选）：**

A. 单位（安排）组织出行

B. 家庭出行，陪伴父母

C. 家庭出行，陪伴配偶

D. 家庭出行，陪伴子女

E. 亲戚或朋友结伴出行

F. 同事或同学结伴出行

G. 情侣结伴出行

H. 个人独自出行

I. 通过旅行社组团出行

J. 其他\_\_\_\_\_\_（请注明）

**Q13.您本次出游，通过何种交通方式来到三亚（单选）：**

A.飞机直接抵达

B.飞机到海南其他城市中转后抵达

C.动车直接抵达

D.自驾抵达

E.租车自驾抵达

F.其他\_\_\_\_\_（请注明）

**Q14.您本次出游在三亚市内主要以何种交通方式出行？（单选）**

A.公交（含有轨电车、观光巴士等）

B.出租车、网约车等

C.自驾出行

D.租车自驾出行

E.骑行（含共享单车）

F.徒步等其他交通方式

**Q15.您本次是第几次赴三亚旅游？（单选）**

1. 第1次
2. 第2次
3. 第3次
4. 3次以上,请填写\_\_\_\_\_
* **基本信息：**

**Q16.您目前的常住地是\_\_\_\_\_\_\_省（自治区、直辖市）\_\_\_\_\_\_\_\_市（州、盟）\_\_\_\_\_\_\_县（区、市、旗）（常住地是指连续居住生活6个月以上的地区）**

**Q17.您的性别是：**

 A. 男 B. 女

**Q18.您的年龄：**

A.未满18岁 B.18-24岁 C.25-35岁

D. 36-50岁 E.51-60岁 F.60岁以上

**Q19.您的月均收入区间是?**

1. 0-5000元
2. 5001-10000元
3. 10001-20000元
4. 20001-30000元
5. 30000元以上，请填写\_\_\_\_\_

非常感谢您抽出宝贵的时间来参与我们这次调查，祝您生活愉快！

# 四、主要指标解释

**1.旅游目的地整体形象：**公众对旅游地总体的、抽象的、概括的认识和评价,即对区域内各种自然、社会经济等方面的旅游要素的综合感知和印象。

**2.游客旅游期望：**指游客在进行本次旅游行程之前对行程中获得良好体验的预期。

**3.服务品质感知：**即对旅游产品和服务的体验行为，这种体验行为需要游客离开自己日常生活的地方并通过身体各个器官来感受能够激发游客愉悦体验的旅游产品和服务。

**4.游客感知价值：**指游客在旅游体验后对付出的成本和收获的回报所进行的衡量，其中的成本包括时间成本和货币成本等，收获包括娱乐性收获和教育性收获等，总的来说游客感知价值是对投入与产出的一种比较。

**5.游客满意度：**指游客在旅游体验后对目的地的服务、内容、经验和预期做出的主观总体评价，它代表游客是否从本次体验中获得愉悦，也直接反应出游客对旅游目的地游览的满意程度。

**6.旅游品质升级：**指游客消费并获得满意后的结果反馈。

# 五、三亚市旅游满意度调查工作方案

**一、项目背景**

党的十八大以来，我国文化和旅游发展展现出稳中向好的发展态势，堪称中国旅游事业发展的黄金时期，也见证了人民旅游权利的日益彰显。2022年，国务院发布了《“十四五”旅游业发展规划》，为文化和旅游的深度融合及创新发展指明了方向。党的二十大报告进一步强调，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的核心要求。随着时间的推移，国民的旅游意识不断增强，旅游消费需求持续上升，人民的旅游权利得到了更广泛的实现。游客满意度不仅是对当前旅游服务中存在问题的有效判断方式，更是衡量近年来旅游服务质量提升的重要标准。

为全面掌握三亚游客关于在旅游过程中对“食住行游购娱”各板块的满意度反馈情况，客观、真实地呈现三亚目的地发展中旅游业的存在问题，辅助政府科学决策，提升目的地品质，依托中国旅游研究院与三亚市旅游发展局共建的“目的地旅游创新发展实验室”，受三亚市旅游发展局委托，从全面提升旅游满意度和旅游服务质量出发，由深圳市维度数据科技股份有限公司（以下简称“维度数据”）执行三亚旅游满意度研究服务，特制定2024年三亚旅游满意度研究服务工作方案。

**二、项目目的**

本次满意度研究通过问卷调查与评论分析等方式，收集游客关于在三亚旅游过程中对“食住行游购娱”各板块的满意度反馈，结合受访者的人口学特征、旅游偏好、出行特征等信息进行交叉分析，通过定性与定量相结合的研究方法找出三亚目的地发展中旅游业的存在问题，挖掘目的地形象和游客体验提升机会，系统性掌握三亚游客对目的地的评价与形象感知，探索建立三亚目的地旅游发展科学评价体系。

**三、项目开展时间**

2024年全年，以季度为周期，在2024年内进行4期研究。

**四、工作实施**

**（一）调查概况**

以季度为频率开展调查，通过开展旅游满意度抽样调查及互联网数据采集，探索建立三亚目的地旅游发展科学评价体系。

**1、调查目的**

全面准确地了解到三亚游客在三亚停留期间食、住、行、游、购、娱等方面的旅游满意度情况，分析三亚目的地发展中旅游业的存在问题，挖掘目的地形象和游客体验提升机会。

**2、调查范围及对象**

调查期内到访三亚的游客。

**3、调查内容**

主要包括对旅游目的地总体满意度评价、“吃住行游购娱”等领域旅游服务质量评价以及游客基本情况、旅游偏好、出行特征等内容。

**4、调查方法**

本次研究主要通过线下派发问卷的形式进行调查。

线下抽样调查采取在长途汽车站、火车站、机场、码头等交通枢纽、游客集散场所定点拦截访问，现场发放问卷（电子问卷）现场回收的方式进行。即由调查员利用问卷APP向游客访问，根据游客回答如实填写后，回收填好的问卷；或将问卷放置在各调查地点，由旅客自行作答，当场提交问卷。

**5、样本量**

根据抽样调查的设计效应来确定调查样本量，样本量与置信度水平、最大允许绝对误差之间的关系描述如下：

根据本次样本量设计，其调查数据的精确度描述大致如下：

样本量计算公式：N=(Z/△)2×P×(1-P)

其中：Z表示置信度对应的统计量

P表示总体实际成数/比例

△表示最大允许绝对误差

一般情况下，我们不知道P的取值，取其样本变异程度最大时的值为0.5；当P取0.5时，P×(1-P）为最大值0.25，这时N为最保守的样本量。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 置信度 | Z | 最大允许绝对误差（△) |
| 0.01 | 0.02 | 0.03 | 0.04 | 0.05 | 0.06 | 0.10 |
| 90% | 1.65 | 2722 | 676 | 300 | 169 | 108 | 75 | 27 |
| 95% | 1.96 | **3842** | 960 | 427 | 240 | 154 | 107 | 38 |
| 98% | 2.33 | 5429 | 1352 | 601 | 338 | 216 | 150 | 54 |
| 99% | 2.58 | 6656 | 1664 | 740 | 416 | 266 | 185 | 66 |

在随机抽样条件下，根据确定调查样本量公式计算，在置信度95%的条件下，调查主要指标的绝对误差控制在1%以内的样本量达到3842个，调查数据的精度较高。本次调查总样本达到4000个，调查具有较高的精度。

**6、抽样方法**

调查在全市范围内的机场、火车站、长途汽车站、港口码头等交通节点内，采用问卷面访，随机拦截游客的方式进行；或由调查员向游客询问，根据游客的答复当场填写，现场回收问卷。不同类型交通节点游客样本分配参考调查点接待游客人数的比例确定。

**7、调查时间**

2024年1月-12月，按季度开展调查工作，综合考虑节假日、周末、工作日。

**（二）旅游满意度评估**

**1、问卷调查分析**

**（1）理论模型**

问卷调查研究参照结构方程模型基础理论，以及美国、欧盟等国家顾客满意度指数模型，结合旅游行业特点，构建游客满意度指数模型。



1. 图 1 游客满意度指数模型

①城市旅游形象：即游客对旅游目的地城市的印象，包括游客对城市旅游整体形象和旅游服务水平两个方面的看法。形象对游客期望、游客满意度和目的地旅游品质升级有直接关系。

②游客预期：预期质量是构成游客满意度测量模型的重要部分，属内生潜在变量，影响游客预期质量的因素包含对旅游目的地质量的总体预期和过程服务质量的预期两个方面。

③感知质量：着重表现游客的主观层面感受，包括“吃住行游购娱”六大要素以及旅游投诉处理的总体质量评价七个方面。

④感知价值：感知价值是构成游客满意度测量模型的又一重要部分，属内生潜在变量。包括旅游体验感和旅游价格体验两个方面。

⑤游客满意度：游客满意度是消费者事后的感知效果跟事前的预期之间对比的差异情况，包括总体满意度、与需求相比满意度和与理想相比的满意度3个观测变量。

⑥旅游品质升级：旅游品质升级包含重游意愿、推荐程度、旅游品质升级等观测变量。

**（2）测算思路**

本项目按季度进行各项旅游指标（游客基本情况、满意度等）测算，主要测算思路如下所示：

根据调查计算和赋分方式，一级指标分值的计算公式为：

一级指标分值=Σ（二级指标×权重）

表 1 游客满意度指标

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| --- | --- | --- |
| **A旅游目的地整体形象** | **A1** | **三亚旅游业形象** | —— |
| **A2** | **三亚旅游服务水平** |
| **B游客旅游期望** | **B1** | **对三亚旅游品质的总体预期** |
| **B2** | **旅游过程服务品质的预期** |
| **C服务品质感知** | **C1** | **对三亚旅游餐饮品质的总体评价** | C1\_1 | 餐饮服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C1\_2 | 用餐环境 |
| C1\_3 | 餐饮价格 |
| C1\_4 | 菜品品质 |
| **C2** | **对三亚旅游住宿品质的总体评价** | C2\_1 | 酒店服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C2\_2 | 环境设施 |
| C2\_3 | 住宿价格 |
| C2\_4 | 客房的舒适度 |
| **C3** | **对三亚旅游交通品质的总体评价** | C3\_1 | 城际交通便捷度（如飞机、高铁、高速公路等） |
| C3\_2 | 市内交通便捷度 |
| C3\_3 | 交通设施完善（如停车位、公交地铁等） |
| C3\_4 | 城市交通信息服务（如交通指示标识等） |
| C3\_5 | 网约车、出租车及租车服务 |
| C3\_6 | 公共交通服务 |
| **C4** | **对三亚旅游景区品质的总体评价** | C4\_1 | 景区服务（如讲解、指示标识等） |
| C4\_2 | 景区环境（如景区氛围、景色、卫生情况等） |
| C4\_3 | 景区收费 |
| C4\_4 | 景区基础设施（如停车、旅游厕所、残障措施、休息座椅等） |
| C4\_5 | 景区周边环境 |
| **C5** | **对三亚旅游购物品质的总体评价** | C5\_1 | 购物环境 |
| C5\_2 | 商品类型 |
| C5\_3 | 商品价格 |
| C5\_4 | 商品品质 |
| C5\_5 | 购物服务（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| **C6** | **对三亚旅游娱乐品质的总体评价** | C6\_1 | 娱乐设施 |
| C6\_2 | 娱乐活动丰富度 |
| C6\_3 | 娱乐活动特色 |
| C6\_4 | 娱乐活动价格 |
| **C7** | **对三亚旅行社的总体评价** | C7\_1 | 门市服务 |
| C7\_2 | 游玩行程安排 |
| C7\_3 | 旅游服务态度（如服务意识、服务态度、服务能力等） |
| C7\_4 | 服务承诺履行 |
| C7\_5 | 服务流程 |
| **C8** | **对三亚旅游投诉处理的总体评价** | C8\_1 | 投诉渠道 |
| C8\_2 | 沟通态度 |
| C8\_3 | 解决您的问题的程度 |
| **C9** | **对三亚旅游便利程度的总体评价** | C9\_1 | 旅游信息发布（如信息获取渠道、旅游地图等） |
| C9\_2 | 智慧旅游（如电子导览、上网服务、旅游预测预警等） |
| **C10** | **对三亚旅游便利程度的总体评价（入境游客填写）** | C10\_1 | 外语服务及指示牌 |
| C10\_2 | 现金兑换点 |
| C10\_3 | 线上支付 |
| **D游客感知价值** | **D1** | **旅游体验感** | —— |
| **E游客满意度** | **E1** | **对此次三亚旅游总体满意程度** |
| **F旅游品质升级** | **F1** | **未来重游三亚的意愿** |
| **F2** | **推荐亲戚或朋友到三亚旅游的意愿** |

①各指标间作用机制测算

通过建立游客满意度指数模型对各指标间的相关系数和影响程度进行估计。

②游客满意度指数测算

根据游客满意度指数模型，游客满意度指数的计算公式为:

满意度指数={［E(η)－min(η)］/［max(η)－min(η)］}×100

其中，η是一级指标，E(η)、max(η)、min(η)分别代表其期望值、最大值和最小值，公式分别为：



$y\_{i}$是游客满意度指数模型的观测变量，$k$是观测变量个数，$w\_{i}$是根据游客满意度指数模型估算得到的观测变量因子权重。

**五、工作成果**

**（一）提交成果**

| **成果类型** | **工作成果** | **数量** | **提交时限** |
| --- | --- | --- | --- |
| 报告类 | 《2024年第一季度三亚市旅游满意度调查分析报告》 | 1份 | 季度末次月5日前提交 |
| 《2024年第二季度年三亚市旅游满意度调查分析报告》 | 1份 |
| 《2024年第三季度三亚市旅游满意度调查分析报告》 | 1份 |
| 《2024年第四季度三亚市旅游满意度调查分析报告》 | 1份 |

**（二）版权及保密**

本项工作涉及的各类调查分析成果，知识产权属于三亚市旅游发展局。调查承接方须对调查过程、调查资料、调查结果保密；关于调查成果，除三亚市旅游发展局公开发布的部分以外，若非得到书面授权，承接方无权在任何场合以任何方式进行发布、使用或泄露。