

图书基本信息

书名：<<中国旅行社产业发展年度报告2012>>

13位ISBN编号：9787563725144

10位ISBN编号：7563725148

出版时间：2012-11

出版时间：中国旅游研究院 旅游教育出版社 (2012-11出版)

作者：中国旅游研究院 著

页数：219

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 内容概要

《中国旅游发展年度报告书系：中国旅行社产业发展年度报告2012》主要内容包括：旅行社产业的历史进程与制度变迁、旅行社产业的市场需求演化、旅行社产业格局转化与业态创新、旅行社产业发展的目标与价值取向、2011年度全国旅行社产业发展规模等等。

书籍目录

第一章我国旅行社产业的发展历程 一、旅行社产业的历史进程与制度变迁 二、旅行社产业的市场需求演化 三、旅行社产业格局转化与业态创新 四、旅行社产业发展的目标与价值取向 第二章全国旅行社产业发展现状 一、2011年度全国旅行社产业发展规模 二、2011年度全国旅行社产业经营绩效 三、2011年度全国旅行社产业分项业务 四、2011年度全国旅行社总体结构 第三章旅行社产业发展景气分析 一、旅行社产业景气分析背景 二、旅行社产业总体景气分析 三、旅行社产业景气指标分析 四、景气指标产业间差异分析 五、景气指标区域间差异分析 第四章旅行社产业的市场空间分析 一、入境游市场 二、国内游市场 三、出境游市场 四、旅行社组织接待市场分布状况 五、典型城市分析 第五章旅行社团队消费者行为分析 一、参团游客特征分析 二、参团游客的行为分析 第六章旅行社服务质量的游客评价 一、旅行社服务满意度调查分析 二、旅行社搜索引擎评论分析 第七章旅行社服务质量的保险 一、旅行社责任保险统保示范现状 二、统保示范项目整体满意度分析 三、各省、区、市统保示范项目满意度对比分析 四、统保示范项目满意度调查总结及建议 附表7—1旅行社责任保险统保示范项目保险经纪服务满意度调查问卷表 附表7—2旅行社责任保险统保示范项目保险理赔服务满意度调查问卷表 第八章团队管理服务系统的行政监管 一、团队服务管理系统的应用价值 二、现有地方团队服务管理系统的比较分析 第九章旅行社产业的发展趋势与对策 一、我国旅行社产业发展的外部环境 二、我国旅行社产业的发展趋势 三、促进我国旅行社产业发展的建议 附件1 2011年度全国旅行社统计调查排序标准及评定结果 附件2 ADS框架下的旅行社组团出境游

## 章节摘录

版权页：插图：一、旅行社服务满意度调查分析 游客满意度是反映旅游产业部门服务质量的关键指标，对旅游满意度的因素分析和衡量能够帮助业界有针对性地提升服务质量，也是旅游行政管理部門进行行业监管的重要依据。

中国旅游研究院通过网络渠道，对旅行社产业的服务质量进行了调研，并首次尝试通过网络渠道针对旅游供给商和旅游消费者群体进行了旅行社产品的满意度调查，初步得出一些有应用价值的结论，并据此提出了一些政策建议。

（一）调查对象和调查方法 本次网络调查对象从供给和需求角度划分为两类，从两方面的视角分析旅行社服务的满意度情况及其影响因素，这一方式弥补了以往研究视角的单一性，能够从业界和消费者的角度对旅行社服务进行衡量，找出其中的差异性。

问卷为封闭式调查问卷，问卷的设计通过文献分析与专家咨询确定。

通过同程网向其注册旅行社（部门）会员发放了调查问卷，实际回收有效问卷达到101份。

通过电子邮件、即时通信、社区网络等方式同期面向网络公众，进行游客调查问卷的发放，共回收有效问卷71份。

在面向旅行社问卷调查的101家旅行社样本中，就业务组成结构划分，有86家组织国内组团业务，78家组织国内地接，22家组织出境旅游；就旅行社所处的地域结构来说，除宁夏、四川、西藏的旅行社没有参与本次调研外，内地各省市都有旅行社参与，参与调研的旅行社地域分布较广泛，样本分布均衡，具有广泛的代表性。

（二）游客对旅行社服务满意度情况 1.游客对旅行社的总体满意程度不高 游客问卷数据显示，我国游客对旅行社的总体满意程度不高，71份问卷中，有48%的游客认为旅行社质量一般，有38%的游客表示对旅行社不满意，而有11%的游客表示很不满意，只有不到3%的游客对旅行社的服务质量表示满意，并且没有游客对旅行社服务表示很满意。

可见，游客认为我国的旅行社服务质量还需要进一步提高。

2.业界和旅游者均认为旅行社服务有提高的趋势 尽管大多数游客对我国旅行社服务质量的总体满意程度不高，但就旅行社服务质量的发展来说，仍然有改善和提高的趋势。

首先，从旅行社内部来看，约55.5%的旅行社（56家）认为本季度游客对自身行业的满意度没有什么变化，约有30%（30家）认为本季度游客对自身行业更为满意，约有15%（15家）认为游客的满意度下降。

总体来看，业界认为自身产业的素质在持续提升。

其次，从游客角度来看，他们认为旅行社服务质量没有变化、提高或下降的游客比重相差不大，比例分别是：39.44%、32.39%和28.17%，认为旅行社质量变好的游客要多于认为其质量变差的游客，这说明旅行社在提高自身服务质量方面所做的努力有一定成效。

从两方的满意度调查中我们可以看出，业内人士和游客大多认为旅行社服务质量持平没有变化，但不管是业内人士，还是游客认为服务质量变好的人都要多于认为质量变差的人，同时，由于服务感知具有滞后性，业界认为服务质量提升的比例要高于游客群体，这说明旅行社整体的服务质量有变好的趋势。

编辑推荐

《中国旅行社产业发展年度报告(2012)》对2012年旅行社产业进行阶段性的梳理工作。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>