重庆市旅游服务综合满意度调查报告

（2020年·四季度）

为全面贯彻落实《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》(文旅市场发〔2019〕12号) 等文件精神，进一步提升全市旅游管理服务水平，推动全市旅游业高质量发展，市文化旅游信息中心（数据中心）委托第三方在2020年四季度开展了全市旅游服务综合满意度调查。

调查结果显示：2020年四季度，重庆市旅游服务综合满意度调查共获得有效样本量13060个，其中线上获取样本9122个，线下获取样本3938个。全市旅游服务综合满意度得分92.40分，较2020年三季度（94.14分）下降1.74分。组成全市旅游服务综合满意度的3个分项指标，本地居民、景区游客和饭店客人满意度较2020年三季度均呈现下降态势。其中，本地居民对本区县旅游服务综合满意度得分91.83分，较2020年三季度下降2.31分；景区游客对区县旅游服务综合满意度得分92.49分，较2020年三季度下降1.69分；住宿饭店客人对区县旅游服务综合满意度得分92.75分，较2020年三季度下降1.36分（见图1）。

2020年四季度全市旅游服务综合满意度得分92.40分，较2020年三季度（94.14分）下降1.74分。

按旅游发展区域布局来分析，渝东北三峡库区城镇群旅游服务综合满意度得分较高，为92.77分；渝东南武陵山区城镇群得分较低，为91.10分；最高分、最低分相差1.67分，分差较2020年三季度（0.90分）增大了0.77分（见图2）。

**全市旅游服务综合满意度得分情况排名表[[1]](#footnote-1)**

**单位：分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区县名称 | 旅游服务综合得分 | 综合排名 | 调查子项目 |
| 本地居民评价得分 | 景区游客评价得分 | 住宿饭店客人评价得分 |
| **全市** | **92.40**  | **-** | **91.83** | **92.49** | **92.75**  |
| **主城都市区** | **92.49**  | **-** | **92.06** | **92.25** | **92.99**  |
| 万盛经开区 | 95.33  | 1 | 94.96 | 95.83 | 95.24  |
| 渝北区 | 94.90  | 2 | 93.92 | 95.65 | 95.07  |
| 巴南区 | 94.81  | 3 | 94.63 | 94.86 | 94.91  |
| 江津区 | 94.57  | 4 | 94.02 | 95.87 | 94.01  |
| 江北区 | 94.57  | 5 | 93.79 | 94.99 | 94.83  |
| 荣昌区 | 93.98  | 6 | 94.73 | 94.39 | 93.11  |
| 綦江区 | 93.93  | 7 | 92.85 | 94.67 | 94.18  |
| 铜梁区 | 93.84  | 8 | 94.63 | 92.85 | 94.00  |
| 南川区 | 93.23  | 9 | 93.02 | 93.48 | 93.19  |
| 璧山区 | 93.17  | 10 | 94.83 | 91.87 | 92.90  |
| 涪陵区 | 93.13  | 11 | 92.61 | 93.76 | 93.06  |
| 合川区 | 92.99  | 12 | 92.50 | 92.29 | 93.87  |
| 渝中区 | 92.88  | 13 | 93.04 | 92.32 | 93.18  |
| 九龙坡区 | 92.72  | 14 | 91.90 | 91.95 | 93.91  |
| 永川区 | 92.64  | 15 | 91.58 | 93.67 | 92.66  |
| 潼南区 | 91.31  | 16 | 91.03 | 91.92 | 91.06  |
| 长寿区 | 90.18  | 17 | 85.97 | 92.65 | 91.49  |
| 大足区 | 89.21  | 18 | 93.08 | 87.92 | 87.28  |
| 南岸区 | 88.58  | 19 | 87.37 | 88.45 | 89.59  |
| 北碚区 | 88.20  | 20 | 90.23 | 89.50 | 85.70  |
| 大渡口区 | 87.78  | 21 | 89.55 | 86.30 | 87.57  |
| 沙坪坝区 | 86.72  | 22 | 87.53 | 86.47 | 86.31  |
| 两江新区 | 94.37  | - | 94.66 | 92.10 | 95.87  |
| 高新区 | 89.11  | - | 85.71 | 90.13 | 90.90  |
| **渝东北三峡库区城镇群** | **92.77**  | **-** | **92.42** | **93.66** | **92.35**  |
| 奉节县 | 95.07  | 1 | 94.94 | 96.42 | 94.16  |
| 梁平区 | 94.97  | 2 | 94.88 | 95.25 | 94.82  |
| 忠县 | 94.73  | 3 | 94.69 | 94.67 | 94.80  |
| 垫江县 | 94.05  | 4 | 94.54 | 94.41 | 93.41  |
| 丰都县 | 93.29  | 5 | 92.06 | 95.00 | 92.93  |
| 云阳县 | 93.27  | 6 | 93.02 | 93.24 | 93.47  |
| 开州区 | 93.19  | 7 | 94.55 | 92.42 | 92.75  |
| 巫山县 | 92.28  | 8 | 92.22 | 92.96 | 91.81  |
| 城口县 | 91.34  | 9 | 90.77 | 90.57 | 92.35  |
| 巫溪县 | 87.88  | 10 | 84.52 | 92.10 | 87.24  |
| 万州区 | 87.59  | 11 | 88.48 | 86.98 | 87.37  |
| **渝东南武陵山区城镇群** | **91.10**  | **-** | **89.43** | **91.84** | **91.79**  |
| 武隆区 | 92.80  | 1 | 90.07 | 91.71 | 95.68  |
| 黔江区 | 91.72  | 2 | 88.96 | 94.93 | 91.39  |
| 秀山县 | 91.11  | 3 | 90.81 | 90.82 | 91.56  |
| 酉阳县 | 89.91  | 4 | 88.25 | 91.06 | 90.30  |
| 石柱县 | 89.83  | 5 | 89.77 | 91.32 | 88.75  |
| 彭水县 | 87.71  | 6 | 89.02 | 87.72 | 86.71  |

备注：满意度得分经四舍五入至小数点后两位相同时，按小数点后三位、四位┉排序。

1. 城口县无饭店纳入调查，该区县饭店游客旅游服务综合满意度得分为该区县所在片区满意度得分。 [↑](#footnote-ref-1)