



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2007旅行社满意度暨中国消费者 旅游出行行为调查报告

## 一、调研说明

《2007旅行社满意度暨中国消费者旅游出行行为调查报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/47479.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、摘要、目录、图表

中国消费者旅游出行调查由北京迪纳市场研究院于2007年7月20日到8月3日实施，有效样本量2463份。调查采用CATI计算机软件辅助电话访谈系统对50个城市进行随机抽样，每个城市的电话号码投放数量按照选定城市的家庭人口数量比例配置。

该报告为旅游机构提供了一个真实了解消费者所思所想的途径，同时也是其进行产品设计和营销推广的可靠依据，另外基于国际领先的满意度测评模型基础上进行的旅行社用户满意度分析，对于旅行社提高产品和服务质量，提升用户满意度提供了科学指南。

### 【 目 录 】

调查范围

调查对象与方法

样本分布基本情况

主要结论

第一部分 旅行社用户满意度.....8

一、结构变量分析

用户满意度和忠诚度

结构变量得分汇总

二、满意度分析——观测变量改进建议

三、观测变量分析

旅行社形象

前台服务

导游服务

游览过程安排

旅游配套服务

满意度

忠诚度

## 四、特定变量分析——投诉

### 第二部分 消费者旅游出行意向暨行为研究.....26

#### 一、旅游出行经历

本部分按地区、城乡分类，以及消费者的人口统计特征(性别、年龄、学历、收入等)对消费者过去半年内的旅游经历进行了分析，从而对旅游市场的用户特征有个大致了解。旅游经历涉及是否参加旅游、选择的旅游方式是自助游还是参团。

#### 二、旅游出行意向

本部分对消费者未来三个月内的旅游计划进行统计分析，包括是否有旅游出行打算、旅游目的地选择(国内游目的地、海外游目的地)、旅游方式(自助还是参团)、出行交通工具选择、同行人员等。另外还对消费者旅游信息的获取途径、旅游行程安排、费用预算进行了分析和不同旅游类型、不同人群间的对比，为机构进行线路设计、定价、广告营销提供参考。

#### 三、旅游关注要素

本部分对消费者在旅游过程中的关注因素进行分析，并分析了不同人群对四个旅游要素(费用、娱乐、购物、纪念品)的关注度差异进行了分析，为旅游服务机构有针对性的改进服务提供参考。

#### 四、旅游出行时段

本部分主要针对消费者黄金周旅游出行选择进行分析，除对总体样本进行了分析外，还对不同人群进行了对比，为有关部门有针对性地营销提供参考。另外报告调查了消费者对取消黄金周认同度。

#### 五、意见与建议

本部分了解消费者对旅游服务的意见和建议。

#### 附件1 旅行社用户满意度模型.....80

#### 附件2 调查问卷.....88

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/47479.html>

## 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

## 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。