

北京市文化和旅游局文件

京文旅发〔2026〕30号

北京市文化和旅游局关于印发 《北京市游客满意度调查方案》的通知

各区文化和旅游局、各有关统计调查单位：

根据《中华人民共和国统计法》《全国文化文物和旅游统计调查制度》等法规制度要求，现将《北京市游客满意度调查方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。



(联系人: 王国平, 李鹏亮; 联系电话: 55525762, 55525704)

此件主动公开

北京市文化和旅游局办公室

2026年4月15日印发

北京市游客满意度调查方案

2026年3月

本调查方案根据《中华人民共和国统计法》的有关规定制定

《中华人民共和国统计法》第八条规定：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》第十一条规定：统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和个人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。

《中华人民共和国统计法》第二十八条规定：统计调查中获得的能够识别或者推断单个统计调查对象身份的资料，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。

本调查方案由北京市文化和旅游局负责解释

目 录

一、总说明	2
二、报表目录	4
三、调查表式	5
(一) 北京市游客满意度调查问卷(入境游客)	5
(二) 北京市游客满意度调查问卷(入京游客)	11
(三) 北京市游客满意度调查问卷(京内游客)	15
附录	19
(一) 调查问卷通用部分指标解释	19
(二) 分客群调查问卷核心评价指标解释	19
(三) 北京市游客满意度调查项目抽样方案	20

一、总说明

为科学、客观地反映北京市游客满意程度，把握旅游市场供需动态，推动旅游业高质量发展，依照《中华人民共和国统计法》《中华人民共和国旅游法》等法律法规，结合北京市旅游发展特点和实际需求，特制定本调查方案。调查方案是统计工作应遵守的技术规范，执行单位必须按照有关规定，真实、准确、完整、及时地填报统计资料，不得提供不真实或者不完整的统计资料，不得迟报、拒报统计数据，按时完成统计任务。

（一）调查目的

本调查方案立足于获取客观、翔实的游客满意度数据，识别游客在京短期停留期间的不便与需求，深入分析游客对北京旅游服务满意程度、存在问题及相关建议，明确旅游服务质量提升内容、实施路径，有效提高北京旅游复游率，最终形成以游客体验为核心、服务于政府决策和城市改进的科学参考依据。

（二）统计对象和统计范围

本调查方案的统计对象为在北京市行政区域内结束旅游活动的游客、在北京市行政区域内某旅游点结束旅游活动的游客，具体分为入境游客、入京游客和京内游客。统计范围覆盖“食、住、行、游、购、娱”等旅游核心要素及相关服务场景。

（三）调查主要指标内容

本调查方案主要收集游客对北京市整体旅游环境、各类旅游要素（如餐饮、住宿、交通、旅游区（点）、购物、旅行社、导游服务、文旅活动等）的服务质量、便捷性、特色性等方面的满意度评价，以及游客的基本信息、旅游行为特征和总体评价建议。

（四）时间要求和调查频率

本调查为定期统计报表，采用阶段性持续调查的方式，具体上报时间见报表下方说明。

（五）具体要求

1. 为满足旅游服务质量监测与提升的需要，确保统计资料按时汇总分析，各调查执行单位要严格遵守本调查方案规定的调查周期和报送时间。
2. 按照《统计法》的要求，为保障统计源头数据质量，调查执行单位应当建立规范的调查流程、严格的调查员管理制度、科学的抽样方法和完整的数据审核机制。
3. 调查必须坚持匿名原则，保护受访者隐私。问卷中涉及的联系方式等个人信息需经受访者自愿提供，并严格保密，仅用于必要的质量复核，不得用于统计以外的任何目的。
4. 调查问卷的设计需遵循科学性、可操作性、规范性、针对性和受访者友好原则，确保数据可比、可信、可用。
5. 上报的数据和报告必须完整、准确，不得遗漏关键信息或篡改原始数据。

（六）调查方法

通过问卷调查法进行数据采集，2026年预计完成不少于14000份调查问卷的有效回收。

（七）质量控制

根据统计数据和满意度调查的质量控制要求，对问卷设计、人员培训、样本抽取、现场执行、数据录入、分析评估、报告形成各环节进行严格的质量控制。调查前对调查员进行系统培训；调查中实施

督导巡查；调查后对问卷进行逻辑审核和抽样复核。

（八）调查结果发布与共享

调查结果不对外发布，可向市统计局或其他相关部门共享。

（九）联系方式

联系单位：北京市文化和旅游局

详细地址：北京市通州区留庄路1号院1号楼

邮政编码：101117

联系电话：55525780

二、报表目录

表号	表名	报告期别	统计范围	报送单位	报送日期及方式	页码
京文旅客调1表	北京市游客满意度调查问卷 (入境游客)	定期报	在北京市旅游的入境游客(含港澳台游客)	被抽中的入境游客	按2026年各数据采集分期(共六期),每期通过安排工作人员前往重点旅游区域、交通枢纽,发放并回收调查问卷;同时通过短信推送方式征集、回收调查问卷。	5
京文旅客调2表	北京市游客满意度调查问卷 (入京游客)	定期报	在北京市旅游的国内入京游客	被抽中的入京游客	按2026年各数据采集分期(共六期),每期通过安排工作人员前往重点旅游区域、交通枢纽,发放并回收调查问卷;同时通过短信推送方式征集、回收调查问卷。	10
京文旅客调3表	北京市游客满意度调查问卷 (京内游客)	定期报	在北京市进行本地旅游的京内游客	被抽中的京内游客	按2026年各数据采集分期(共六期),每期通过安排工作人员前往重点旅游区域,发放并回收调查问卷。	14

注:2026年共分六期开展数据采集,第一期为3—4月,第二期为五一假期,第三期为5—6月(不含五一假期),第四期为暑期7—8月,第五期为十一假期,第六期为9—10月(不含十一假期)。

三、调查表式

(一) 北京市游客满意度调查问卷 (入境游客)

问卷编号: _____

调查地点: _____

调查日期: _____

调查员: _____

表 号: 京文旅客调 1 表

制定机关: 北京市文化和旅游局

批准机关: 北京市统计局

批准文号: 京统函(2026) 25 号

有效期至: 2027 年 1 月

尊敬的女士/先生:

您好!北京市文化和旅游局正在开展一项有关入境游客在京旅游满意度情况的调查,您的意见对我们非常重要,大约占用您 6-8 分钟时间。调查结果只用于分析研究,您所提供的信息我们将严格保密。感谢您的支持与配合!

目前我们能提供下列语言的问卷,请您选择下列相应的语种进行作答:

①中文 ②英文

第一部分:基本信息(请在对应选项上打“√”)

1. 您的性别: 男 女
2. 您完成的最高层次教育阶段是: 未接受教育 初级教育 中等教育
 高等教育、本科教育 硕士研究生教育 博士研究生教育
3. 您来自哪个大洲、国家或地区?
 中国香港 _____ 中国澳门 _____ 中国台湾省 _____
 亚洲 _____ 欧洲 _____ 非洲 _____
 北美洲 _____ 南美洲 _____ 大洋洲 _____
4. 您的年龄: 18 岁以下 18-25 岁 26-35 岁 36-45 岁 46-60 岁
 60 岁以上
5. 您来北京的主要目的是: 短期旅游 中转停留 其他 _____
6. 您在北京玩几天: _____ 天
7. 您未来还愿意再次到北京旅游吗?
 愿意 不愿意 原因 _____

第二部分:入境首站情况及吸引因素(请在对应选项上打“√”)

1. 您此次入境中国旅游行程中,北京是否为首站城市?
 是(跳至 3 题) 否,请注明首站城市 _____
2. 您未选择北京作为入境游首站城市的主要原因是?(多选)
 其他城市更有吸引力
 北京入境航班少
 对北京旅游信息了解不足
 语言沟通顾虑
 签证政策或入境手续限制
 北京消费成本高,超出预算
 其他,请注明 _____
3. 您本次来北京主要受哪些渠道的宣传推广活动吸引?(多选)
 境外旅游平台(如 Expedia、Tripadvisor)
 境内旅游平台(如携程、去哪儿、驴妈妈等)

- 社交媒体（如 Instagram、YouTube、TikTok）上旅游博主、网红北京旅游体验分享
- 旅行社、航空公司等宣传推介
- 北京参加的国际旅游合作项目、旅游大会等活动
- 北京国际版门户网站/Visit Beijing 海外社交媒体
- 户外广告（如车身广告）
- 其他，请注明_____

4. 这是您第几次来北京？

- 第 1 次
- 第 2-3 次
- 第 4-5 次
- 5 次以上

第三部分：便利性服务体验（请在对应选项上打“√”）

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
1	您对游览过程中的多语种服务便捷度满意吗？	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 边检通关指引多语种覆盖全，沟通顺畅 <input type="checkbox"/> 申报流程说明多语种版本清晰易懂 <input type="checkbox"/> 问询服务提供多语种支持，响应及时 <input type="checkbox"/> 指示标识多语种翻译准确、规范 <input type="checkbox"/> 自助设备多语言界面完善，操作便捷 <input type="checkbox"/> 交通出行购票 / 叫车指引多语种全覆盖，司机可外语沟通 <input type="checkbox"/> 景区导览多语种讲解服务充足，标识翻译准确 <input type="checkbox"/> 购物支付流程、价签多语种标注清晰，支付设备支持外文 <input type="checkbox"/> 线上旅游平台多语种界面完善，客服可外语沟通 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 边检通关：申报流程说明看不懂 / 问询沟通有障碍 / 指示标识不清晰 <input type="checkbox"/> 交通出行：购票 / 叫车操作指引难理解 / 无多语种选项；与司机沟通有障碍；报站播报覆盖不全；交通规则 / 换乘提示看不懂 <input type="checkbox"/> 景区导览：外语讲解服务短缺；讲解词听不懂；标识牌外语翻译缺失 / 错误；智能导览设备语言支持不足 <input type="checkbox"/> 购物支付：支付流程 / 退税流程看不懂；商品咨询沟通难；支付设备仅中文界面；商品价签无外语标注 <input type="checkbox"/> 线上旅游平台：界面功能无外语 / 翻译差；客服沟通不顺畅；攻略内容看不懂；国际版功能残缺 / 信息滞后 <input type="checkbox"/> 其他_____
2	您对游览过程中的支付方式便捷度满意吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 刷中国境外银行卡（如 Visa）支付便捷，成功率高 <input type="checkbox"/> “畅游通” / “幂方卡” 办理、使用方便 <input type="checkbox"/> 移动支付（支付宝、微信、数字人民币、云闪付）操作简单，覆盖范围广 <input type="checkbox"/> 人民币现金使用顺畅，找零便捷 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 刷中国境外银行卡支付体验差 <input type="checkbox"/> “畅游通” / “幂方卡” 办理繁琐、使用受限 <input type="checkbox"/> 移动支付操作复杂，覆盖场景有限 <input type="checkbox"/> 人民币现金使用不便，找零困难 <input type="checkbox"/> 其他_____

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
3	您对游览过程中的支付体验满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 外卡支付成功率高 <input type="checkbox"/> 移动支付绑定银行卡流程简单 <input type="checkbox"/> 现金兑换点分布合理, 兑换便捷 <input type="checkbox"/> 商户 POS 机全面支持外卡 <input type="checkbox"/> 境外银行卡可顺畅用于交通支付 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 外卡支付拒付率高 <input type="checkbox"/> 移动支付绑定银行卡复杂, 具体情况为_____ <input type="checkbox"/> 现金兑换不便, 找不到外币兑换点, 具体情况为_____ <input type="checkbox"/> 商户 POS 机不支持外卡 <input type="checkbox"/> 境外银行卡直接用于交通支付不顺畅 <input type="checkbox"/> 其他_____
4	您对游览期间的通讯方式便捷度满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 本地 SIM 卡购买便捷, 套餐资费合理 <input type="checkbox"/> 中国通讯套餐办理简单, 信号覆盖广 <input type="checkbox"/> 境外手机号漫游服务稳定, 资费透明 <input type="checkbox"/> 即时通讯软件使用顺畅, 网络信号好 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 本地 SIM 卡购买困难, 套餐资费不合理 <input type="checkbox"/> 中国通讯套餐办理繁琐, 信号覆盖差 <input type="checkbox"/> 境外手机号漫游服务不稳定, 资费过高 <input type="checkbox"/> 即时通讯软件使用受网络限制 <input type="checkbox"/> 其他_____
5	您对北京旅游的整体便利性满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 景区门票购票预约渠道便捷, 时段设置合理 <input type="checkbox"/> 北京英文地图获取容易, 信息准确易用 <input type="checkbox"/> 海关通关流程简化, 时长合理 <input type="checkbox"/> 景区智能导览覆盖广、易用性高 <input type="checkbox"/> 交通换乘指引清晰, 衔接顺畅 <input type="checkbox"/> 旅游咨询点分布合理, 多语种服务能力强 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 景区门票购票和预约(线上渠道不便捷 / 预约时段不合理) <input type="checkbox"/> 北京英文地图(获取难度高 / 信息不准确 / 使用困难) <input type="checkbox"/> 海关通关效率低(流程繁琐 / 通关时长久) <input type="checkbox"/> 景区智能导览(AR 导览 / 语音讲解设备覆盖不足 / 易用性差) <input type="checkbox"/> 交通换乘衔接(换乘指引不清晰) <input type="checkbox"/> 旅游咨询服务(咨询点分布不合理 / 多语种服务能力弱) <input type="checkbox"/> 其他_____

第四部分：旅游相关要素满意度情况（请在对应选项上打“√”）

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
1	城市的整体环境好吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意	<input type="checkbox"/> 环境卫生干净整洁, 绿化景观好 <input type="checkbox"/> 居民热情友善, 待客服务意识强 <input type="checkbox"/> 道路交通指引清晰, 标识规范	<input type="checkbox"/> 环境卫生和景观绿化较差 <input type="checkbox"/> 居民待客态度冷淡, 缺乏友善度 <input type="checkbox"/> 道路标识模糊, 指引不清晰 <input type="checkbox"/> 其他_____

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
		<input type="checkbox"/> 不清楚	易懂 <input type="checkbox"/> 其他_____	
2	旅游区的体验 怎么样? <input type="checkbox"/> 未涉及/未 体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 旅游产品有特色, 种类多 <input type="checkbox"/> 文化体验活动丰富, 非遗展 示、民俗互动等项目有本地特色 <input type="checkbox"/> 数字化体验有新意, AR 文化 场景还原、智能互动装置趣味性 强 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 旅游产品种类单一, 没有特色 <input type="checkbox"/> 文化体验活动少, 没有有本地特 色的互动项目 <input type="checkbox"/> 数字化体验形式单调, 相关设备 老旧没法正常使用 <input type="checkbox"/> 其他_____
3	购物场所体验 怎么样? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体 验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 商品有特色, 种类多 <input type="checkbox"/> 商品都有价格标签 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情, 服务周到 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 商品种类单一, 没有特色 <input type="checkbox"/> 商品没有标明价格 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差 <input type="checkbox"/> 其他_____
4	餐饮场所的美 食种类、新鲜度 让你满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体 验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类多, 有特色 <input type="checkbox"/> 食材新鲜, 味道鲜美 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生较好, 看着干净 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情, 服务周到 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类单一, 吃不 到特色菜 <input type="checkbox"/> 食材不新鲜, 口感差 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生差, 就餐环境糟 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差, 没耐心 <input type="checkbox"/> 其他_____
5	酒店或旅馆的 服务让你满意 吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体 验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识强, 态度 好、有耐心 <input type="checkbox"/> 环境卫生好, 房间和公共区域 都干净 <input type="checkbox"/> 办理入住/退房效率高, 不排 队 <input type="checkbox"/> 咨询问题响应及时, 解答专业 <input type="checkbox"/> 房间居住体验佳, 隔音效果 好, 空调、热水等设施运行正常, 洗漱用品齐全且品质好 <input type="checkbox"/> 建筑或装修有特色, 设施完 好, 品质有保障 <input type="checkbox"/> 有特色服务 (如本地旅游指 引) <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识弱, 态度敷衍 <input type="checkbox"/> 环境卫生差, 房间内有异味、 不洁 <input type="checkbox"/> 办理入住 / 退房效率低, 流程 繁琐 <input type="checkbox"/> 咨询服务不专业, 响应迟缓 <input type="checkbox"/> 房间居住体验差, 隔音效果差, 空调、热水等设施故障频发, 洗漱 用品缺失或品质低劣 <input type="checkbox"/> 缺乏本地文化特色, 设计同质 化 <input type="checkbox"/> 没有个性化体验 <input type="checkbox"/> 其他_____
6	文旅活动(如展 览、演出、研学、 非遗体验等)质	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 活动主题有特色, 内容丰富, 互动参与性强 <input type="checkbox"/> 活动组织有序, 流程顺畅	<input type="checkbox"/> 活动主题单一, 互动性不足 <input type="checkbox"/> 活动组织混乱, 流程不规范 <input type="checkbox"/> 宣传不足, 找不到活动信息

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
	量如何? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 宣传到位,容易获取活动信息 <input type="checkbox"/> 夜间文旅消费打卡地多,选择丰富 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 夜间消费场所少,类型单一 <input type="checkbox"/> 其他_____
7	您对旅行社的服务满意吗 <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 行程、标准说明清晰,无隐瞒 <input type="checkbox"/> 无虚假宣传,与实际体验相符 <input type="checkbox"/> 行程安排合理,不赶不松 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮符合合同约定 <input type="checkbox"/> 导游专业耐心,司机驾驶平稳 <input type="checkbox"/> 购物/自费项目不强制,安排合理 <input type="checkbox"/> 变更通知及时,需求响应到位 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 行程安排、标准,没讲清楚 <input type="checkbox"/> 存在夸大或虚假宣传,实际体验和承诺不符 <input type="checkbox"/> 行程太赶/太松,安排不合理 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮和合同约定不一致 <input type="checkbox"/> 导游态度差/不专业,司机开车不稳 <input type="checkbox"/> 购物点/自费项目过多,存在强制消费 <input type="checkbox"/> 行程信息变更不提前通知,处理敷衍、不负责 <input type="checkbox"/> 我的个性化需求得不到回应或解决 <input type="checkbox"/> 其他_____
8	你对导游服务满意吗? <input type="checkbox"/> 景区讲解员 <input type="checkbox"/> 旅行社导游 <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 讲解专业、知识扎实,能解答疑问 <input type="checkbox"/> 服务态度好,沟通顺畅亲切 <input type="checkbox"/> 行程组织高效,集合有序不拖沓 <input type="checkbox"/> 重视安全,突发情况处理得当 <input type="checkbox"/> 对老人 / 儿童等特殊人群照顾周到 <input type="checkbox"/> 职业操守良好,无违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 讲解不专业、知识匮乏,无法解答疑问 <input type="checkbox"/> 服务态度差,沟通生硬敷衍 <input type="checkbox"/> 行程组织混乱,集合拖沓误时 <input type="checkbox"/> 忽视安全提示,突发情况应对不力 <input type="checkbox"/> 未照顾特殊人群需求 <input type="checkbox"/> 存在强制消费、诱导购物等违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____

第五部分：总体评价与建议

您总体满意度是?

非常满意 比较满意 不满意 非常不满意 不清楚

您未来愿意推荐亲朋好友来京旅游吗?

愿意 具体推荐场所 _____ 不愿意

您认为在游览过程中最满意的方面是什么? (开放题)

您认为在游览过程中最需要改进的方面是什么? (开放题)

衷心感谢您的支持与配合! 本次调查无需强制填写联系方式, 若您希望参与后续简短回访, 帮助我们更好地提升文旅服务质量, 可自愿留下相关信息:

联系方式: _____

(我们将严格遵守数据保密规定, 您的信息绝不会泄露或用于其他用途)

问卷到此结束, 再次感谢您的参与!

(二) 北京市游客满意度调查问卷 (入京游客)

问卷编号: _____

表 号: 京文旅客调 2 表

调查地点: _____

制定机关: 北京市文化和旅游局

调查日期: _____

批准机关: 北京市统计局

调查员: _____

批准文号: 京统函(2026) 25 号

有效期至: 2027 年 1 月

尊敬的游客:

您好! 北京市文化和旅游局正在开展一项有关北京市游客满意度情况的调查, 旨在了解您的游览体验, 为提升北京旅游服务质量提供参考。本问卷匿名填写, 大约占用您 6-8 分钟时间, 所有信息仅用于统计分析, 我们将严格保密。感谢您的支持与合作!

第一部分: 基本信息 (请在对应选项上打“√”)

- 您的性别: 男 女
- 您的年龄: 18 岁以下 18-25 岁 26-35 岁 36-45 岁 46-60 岁
 60 岁以上
- 您完成的最高层次教育阶段是: 未接受教育 初级教育 中等教育 高等教育、本科教育 硕士研究生教育
 博士研究生教育
- 您的常住地: _____ (填写省/自治区/直辖市名称)
- 您的出游方式: 个人/家庭/朋友自由行 个人/家庭/朋友自驾游 旅行社团队游
- 您的出游天数: 一日游 两日游 三日游 多日游 _____ 天
- 您来北京的目的是: 观光旅游 文化体验 休闲度假 商务会务
 科普研学 主题娱乐 就医疗养 其他
- 您未来还愿意再次到北京旅游吗?
 愿意 不愿意 原因 _____

第二部分: 核心评价 (请根据您的旅游过程中的实际体验做出评价, 在对应项打“√”)

序号	评价内容	综合评价 (必填)	满意的具体原因 (多选/选填)	不满意的具体原因 (多选/选填)
1	城市的整体环境好吗?	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 旅游宣传方式、渠道多样, 内容有新意 <input type="checkbox"/> 环境卫生干净整洁, 绿化景观好 <input type="checkbox"/> 居民热情友善, 待客服务意识强 <input type="checkbox"/> 道路交通指引清晰, 标识规范易懂 <input type="checkbox"/> 其他 _____	<input type="checkbox"/> 旅游宣传方式、渠道少, 内容缺乏创意 <input type="checkbox"/> 环境卫生和景观绿化较差 <input type="checkbox"/> 居民待客态度冷淡, 缺乏友善度 <input type="checkbox"/> 道路标识模糊, 指引不清晰 <input type="checkbox"/> 其他 _____

您选择的旅游区域是: _____

序号	评价内容	综合评价（必填）	满意的具体原因（多选/选填）	不满意的具体原因（多选/选填）
2	旅游区的票好买吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 能够在微信小程序，以及美团、抖音、大众点评等生活服务平台预约购票 <input type="checkbox"/> 能够在同程旅行、携程、去哪儿等在线旅游平台上预约购票 <input type="checkbox"/> 能够在售票窗口微信/支付宝扫码支付购票 <input type="checkbox"/> 能够在售票窗口刷卡或现金购票 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 不能在微信小程序，以及美团、抖音、大众点评等生活服务平台预约购票 <input type="checkbox"/> 不能在同程旅行、携程、去哪儿等在线旅游平台上预约购票 <input type="checkbox"/> 不能在售票窗口微信/支付宝扫码支付购票 <input type="checkbox"/> 不能在售票窗口刷卡或现金购票 <input type="checkbox"/> 其他_____
3	旅游区的服务怎么样？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 工作人员的服务态度好 <input type="checkbox"/> 自助讲解设备使用便捷，内容丰富 <input type="checkbox"/> 环境卫生整洁、舒适 <input type="checkbox"/> 针对老年人、儿童、残疾人等有志愿引导、绿色通道等关爱服务 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 工作人员的服务态度较差 <input type="checkbox"/> 自主讲解设备使用不方便，内容较少 <input type="checkbox"/> 环境卫生较差 <input type="checkbox"/> 对老年人、儿童、残疾人等没有志愿引导、绿色通道等关爱服务 <input type="checkbox"/> 其他_____
4	在旅游区内购物的体验感怎么样？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 商品摆放整齐有序 <input type="checkbox"/> 商品有特色，种类多 <input type="checkbox"/> 商品都有价格标签 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情，服务周到 <input type="checkbox"/> 可直接微信、支付宝转账支付，也可现金支付 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 商品摆放杂乱无序 <input type="checkbox"/> 商品种类单一，没有特色 <input type="checkbox"/> 商品没有标明价格 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差 <input type="checkbox"/> 未提供现金购买服务 <input type="checkbox"/> 拒绝提供正规发票 <input type="checkbox"/> 其他_____
5	旅游区的配套设施用着方便吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 游客中心容易找，功能多 <input type="checkbox"/> 卫生间卫生好，设施没损坏 <input type="checkbox"/> 标识牌指引清晰，不迷路 <input type="checkbox"/> 停车场停车方便，有新能源充电桩 <input type="checkbox"/> 游步道顺畅，没有破损 <input type="checkbox"/> 摆渡车发车勤 <input type="checkbox"/> 有电子导览、人流查询等智慧服务 <input type="checkbox"/> 直饮水、售货机等便民设施齐全 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 游客中心难找，功能不完善 <input type="checkbox"/> 卫生间卫生差，设施损坏没人修 <input type="checkbox"/> 标识牌缺失、模糊或指引错误 <input type="checkbox"/> 停车场车位不足，无新能源充电桩 <input type="checkbox"/> 游步道破损、不平整 <input type="checkbox"/> 摆渡车等得久 <input type="checkbox"/> 没有智慧旅游服务，不方便 <input type="checkbox"/> 直饮水、售货机等便民设施找不到 <input type="checkbox"/> 其他_____
6	餐饮场所的美食种类、新鲜度让你满意吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类多，有特色 <input type="checkbox"/> 食材新鲜，味道鲜美 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生较好，看着干净 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情，服务周到 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类单一，吃不到特色菜 <input type="checkbox"/> 食材不新鲜，口感差 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生差，就餐环境糟 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差，没耐心 <input type="checkbox"/> 拒绝提供正规发票 <input type="checkbox"/> 其他_____

序号	评价内容	综合评价(必填)	满意的具体原因(多选/选填)	不满意的具体原因(多选/选填)
7	酒店或旅馆的服务让你满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识强,态度好、有耐心 <input type="checkbox"/> 环境卫生好,房间和公共区域都干净 <input type="checkbox"/> 办理入住/退房效率高,不排队 <input type="checkbox"/> 咨询问题响应及时,解答专业 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识弱,态度敷衍 <input type="checkbox"/> 环境卫生差,房间内有异味、不洁 <input type="checkbox"/> 办理入住/退房效率低,流程繁琐 <input type="checkbox"/> 咨询服务不专业,响应迟缓 <input type="checkbox"/> 其他_____
8	酒店或旅馆住着舒服吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 房间空间适中,通风采光好 <input type="checkbox"/> 床品舒适,隔音效果佳 <input type="checkbox"/> 空调、热水等设施运行正常 <input type="checkbox"/> 洗漱用品品质达标,用着放心 <input type="checkbox"/> 房间安静,不吵人 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 房间狭小拥挤,通风采光差 <input type="checkbox"/> 床品不洁、舒适度低,隔音效果差 <input type="checkbox"/> 空调、热水等设施故障频发 <input type="checkbox"/> 洗漱用品品质低劣 <input type="checkbox"/> 周边环境嘈杂,影响休息 <input type="checkbox"/> 其他_____
9	酒店或旅馆的品质和特色让你满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 建筑或装修有特色,设施完好,品质有保障 <input type="checkbox"/> 有特色服务(如本地旅游指引) <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 缺乏本地文化特色,设计同质化 <input type="checkbox"/> 设施陈旧老化,品质参差不齐 <input type="checkbox"/> 没有个性化体验 <input type="checkbox"/> 其他_____
10	文旅活动(如展览、演出、研学、非遗体验等)质量如何? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 活动主题有特色,内容丰富,互动参与性强 <input type="checkbox"/> 活动组织有序,流程顺畅 <input type="checkbox"/> 宣传到位,容易获取活动信息 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 活动主题单一,互动性不足 <input type="checkbox"/> 活动组织混乱,流程不规范 <input type="checkbox"/> 宣传不足,找不到活动信息 <input type="checkbox"/> 其他_____
11	夜间文旅消费(如文创街区、演艺场馆、灯光秀等)体验如何? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 夜间打卡地多,选择丰富 <input type="checkbox"/> 营业时段合理,氛围营造好 <input type="checkbox"/> 交通出行便捷,夜间返程方便 <input type="checkbox"/> 配套服务完善(如照明、卫生间) <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 夜间消费场所少,类型单一 <input type="checkbox"/> 营业时段太短,没玩够 <input type="checkbox"/> 夜间交通不便,返程麻烦 <input type="checkbox"/> 配套服务缺失(如照明暗、卫生间少) <input type="checkbox"/> 其他_____
12	您对旅行社的服务满意吗? <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 行程、费用、标准说明清晰,无隐瞒 <input type="checkbox"/> 无虚假宣传,与实际体验相符 <input type="checkbox"/> 行程安排合理,不赶不松 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮符合合同约定 <input type="checkbox"/> 导游专业耐心,司机驾驶平稳 <input type="checkbox"/> 购物/自费项目不强制,安排合理 <input type="checkbox"/> 变更通知及时,需求响应到位 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 行程安排、标准、费用没讲清楚 <input type="checkbox"/> 存在夸大或虚假宣传,实际体验和承诺不符 <input type="checkbox"/> 行程太赶/太松,安排不合理 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮和合同约定不一致 <input type="checkbox"/> 导游态度差/不专业,司机开车不稳 <input type="checkbox"/> 购物点/自费项目过多,存在强制消费 <input type="checkbox"/> 行程信息变更不提前通知,处理敷衍、不负责 <input type="checkbox"/> 我的个性化需求得不到回应或解决 <input type="checkbox"/> 其他_____

序号	评价内容	综合评价（必填）	满意的具体原因（多选/选填）	不满意的具体原因（多选/选填）
13	你对导游服务满意吗？ □ 景区讲解员 □ 旅行社导游 □ 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 讲解专业、知识扎实，能解答疑问 <input type="checkbox"/> 服务态度好，沟通顺畅亲切 <input type="checkbox"/> 行程组织高效，集合有序不拖沓 <input type="checkbox"/> 重视安全，突发情况处理得当 <input type="checkbox"/> 对老人 / 儿童等特殊人群照顾周到 <input type="checkbox"/> 职业操守良好，无违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 讲解不专业、知识匮乏，无法解答疑问 <input type="checkbox"/> 服务态度差，沟通生硬敷衍 <input type="checkbox"/> 行程组织混乱，集合拖沓误时 <input type="checkbox"/> 忽视安全提示，突发情况应对不力 <input type="checkbox"/> 未照顾特殊人群需求 <input type="checkbox"/> 存在强制消费、诱导购物等违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____
14	文明旅游宣传、引导及不文明行为劝导效果如何？ □ 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 宣传、引导材料丰富（海报、语音提示等），随处可见 <input type="checkbox"/> 宣传、引导方式多样，容易记住 <input type="checkbox"/> 工作人员劝导耐心，方式得当 <input type="checkbox"/> 文明旅游指引标识清晰醒目 <input type="checkbox"/> 景区内不文明行为少 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 宣传、引导材料缺失，宣传力度不足 <input type="checkbox"/> 宣传、引导方式单一，没效果 <input type="checkbox"/> 对不文明行为劝导不力，处置不及时 <input type="checkbox"/> 没有明确的文明旅游指引标识 <input type="checkbox"/> 景区内插队、乱扔垃圾等不文明现象多 <input type="checkbox"/> 其他_____

第三部分：总体评价与建议

您总体满意度是？

非常满意 比较满意 不满意 非常不满意 不清楚

您未来愿意推荐亲朋好友来京旅游吗？

愿意 具体推荐场所 _____ 不愿意

您认为在游览过程中最满意的方面是什么？（开放题）

您认为在游览过程中最需要改进的方面是什么？（开放题）

衷心感谢您的支持与配合！本次调查无需强制填写联系方式，若您希望参与后续简短回访，帮助我们更好地提升文旅服务质量，可自愿留下相关信息：

联系方式：_____

（我们将严格遵守数据保密规定，您的信息绝不会泄露或用于其他用途）

问卷到此结束，再次感谢您的参与！

(三) 北京市游客满意度调查问卷 (京内游客)

问卷编号: _____

调查地点: _____

调查日期: _____

调查员: _____

表 号: 京文旅客调3表

制定机关: 北京市文化和旅游局

批准机关: 北京市统计局

批准文号: 京统函(2026)25号

有效期至: 2027年1月

尊敬的游客:

您好!北京市文化和旅游局正在开展一项有关北京市游客满意度情况的调查,旨在了解您的游览体验,为提升北京旅游服务质量提供参考。本问卷匿名填写,大约占用您6-8分钟时间,所有信息仅用于统计分析,我们将严格保密。感谢您的支持与合作!

第一部分:基本信息(请在对应选项上打“√”)

1. 您的性别: 男 女

2. 您的年龄:

 18岁以下 18-25岁 26-35岁 36-45岁 46-60岁 60岁以上

3. 您完成的最高层次教育阶段是:

 未接受教育 初级教育 中等教育 高等教育、本科教育 硕士研究生教育 博士研究生教育4. 您的出游方式: 个人/家庭/朋友自由行 个人/家庭/朋友自驾游 旅行社本地短途团

5. 您此次前来本景点/本次行程的主要目的是:

 周末休闲 亲子游乐 文化体验 健身徒步 新晋景点打卡 科普研学 主题娱乐 其他

6. 您近期(半年内)是否会再次前往北京本地同类旅游点游玩?

 愿意 不愿意 原因 _____

第二部分:核心评价(请根据您的旅游过程中的实际体验做出评价,在对应项打“√”)

序号	评价内容	综合评价(必填)	满意的具体原因(多选/选填)	不满意的具体原因(多选/选填)
1	旅游目的地的整体环境好吗?	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 旅游宣传方式、渠道多样,内容有新意 <input type="checkbox"/> 环境卫生干净整洁,绿化景观好 <input type="checkbox"/> 道路交通指引清晰,标识规范易懂 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 旅游宣传方式、渠道少,内容缺乏创意 <input type="checkbox"/> 环境卫生和景观绿化较差 <input type="checkbox"/> 道路标识模糊,指引不清晰 <input type="checkbox"/> 其他_____

您选择的旅游区域是: _____

序号	评价内容	综合评价（必填）	满意的具体原因（多选/选填）	不满意的具体原因（多选/选填）
2	旅游区点的票好买吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 能够在微信小程序，以及美团、抖音、大众点评等生活服务平台预约购票 <input type="checkbox"/> 能够在同程旅行、携程、去哪儿等在线旅游平台上预约购票 <input type="checkbox"/> 能够在售票窗口微信/支付宝扫码支付购票 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 不能在微信小程序，以及美团、抖音、大众点评等生活服务平台预约购票 <input type="checkbox"/> 不能在同程旅行、携程、去哪儿等在线旅游平台上预约购票 <input type="checkbox"/> 不能在售票窗口微信/支付宝扫码支付购票 <input type="checkbox"/> 其他_____
3	旅游区点的服务怎么样？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 工作人员的服务态度好 <input type="checkbox"/> 自助讲解设备使用便捷，内容丰富 <input type="checkbox"/> 环境卫生整洁、舒适 <input type="checkbox"/> 针对老年人、儿童、残疾人等有志愿引导、绿色通道等关爱服务 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 工作人员的服务态度较差 <input type="checkbox"/> 自助讲解设备使用不方便，内容较少 <input type="checkbox"/> 环境卫生较差 <input type="checkbox"/> 对老年人、儿童、残疾人等没有志愿引导、绿色通道等关爱服务 <input type="checkbox"/> 其他_____
4	在旅游区点内购物的体验感怎么样？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 商品摆放整齐有序 <input type="checkbox"/> 商品有特色，种类多 <input type="checkbox"/> 商品都有价格标签 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情，服务周到 <input type="checkbox"/> 可直接微信、支付宝转账支付 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 商品摆放杂乱无序 <input type="checkbox"/> 商品种类单一，没有特色 <input type="checkbox"/> 商品没有标明价格 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差 <input type="checkbox"/> 拒绝提供正规发票 <input type="checkbox"/> 其他_____
5	旅游区点的配套设施用着方便吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 游客中心容易找，功能多 <input type="checkbox"/> 卫生间卫生好，设施没损坏 <input type="checkbox"/> 标识牌指引清晰，不迷路 <input type="checkbox"/> 停车场停车方便，有新能源充电桩 <input type="checkbox"/> 游步道顺畅，没有破损 <input type="checkbox"/> 适合亲子游玩的设施完备（如儿童游乐区） <input type="checkbox"/> 母婴室设施完善、干净整洁 <input type="checkbox"/> 宠物友好旅游区设施齐全（便便箱、宠物休息区） <input type="checkbox"/> 无障碍设施齐全，使用方便 <input type="checkbox"/> 直饮水、售货机等便民设施齐全 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 游客中心难找，功能不完善 <input type="checkbox"/> 卫生间卫生差，设施损坏没人修 <input type="checkbox"/> 标识牌缺失、模糊或指引错误 <input type="checkbox"/> 停车场车位不足，无新能源充电桩 <input type="checkbox"/> 游步道破损、不平整 <input type="checkbox"/> 摆渡车等得久 <input type="checkbox"/> 没有智慧旅游服务，不方便 <input type="checkbox"/> 亲子设施简陋 <input type="checkbox"/> 无母婴室或母婴室设施简陋、不干净 <input type="checkbox"/> 无障碍设施缺失/不完善 <input type="checkbox"/> 直饮水、售货机等便民设施找不到 <input type="checkbox"/> 其他_____
6	餐饮场所的美食种类、新鲜度让你满意吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类多，有特色 <input type="checkbox"/> 食材新鲜，味道鲜美 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生较好，看着干净 <input type="checkbox"/> 服务人员工作热情，服务周到 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 餐饮场所食物种类单一，吃不到特色菜 <input type="checkbox"/> 食材不新鲜，口感差 <input type="checkbox"/> 餐饮场所卫生差，就餐环境糟 <input type="checkbox"/> 服务人员态度较差，没耐心 <input type="checkbox"/> 拒绝提供正规发票 <input type="checkbox"/> 其他_____
7	若本次出游选	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识强，态度	<input type="checkbox"/> 工作人员服务意识弱，态度敷衍

序号	评价内容	综合评价（必填）	满意的具体原因（多选/选填）	不满意的具体原因（多选/选填）
	择住宿，民宿、度假酒店的服务让你满意吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	好、有耐心 <input type="checkbox"/> 环境卫生好，房间和公共区域都干净 <input type="checkbox"/> 办理入住/退房效率高，不排队 <input type="checkbox"/> 咨询问题响应及时，解答专业 <input type="checkbox"/> 京郊民宿有特色活动（如农事体验、亲子手工等） <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 环境卫生差，房间内有异味、不洁 <input type="checkbox"/> 办理入住/退房效率低，流程繁琐 <input type="checkbox"/> 咨询服务不专业，响应迟缓 <input type="checkbox"/> 民宿特色体验单一，与普通住宿无差异 <input type="checkbox"/> 其他_____
8	若本次出游选择住宿，民宿、度假酒店住着舒服吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 房间空间适中，通风采光好 <input type="checkbox"/> 床品舒适，隔音效果佳 <input type="checkbox"/> 空调、热水等设施运行正常 <input type="checkbox"/> 洗漱用品品质达标，用着放心 <input type="checkbox"/> 房间安静，不吵人 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 房间狭小拥挤，通风采光差 <input type="checkbox"/> 床品不洁、舒适度低，隔音效果差 <input type="checkbox"/> 空调、热水等设施故障频发 <input type="checkbox"/> 洗漱用品品质低劣 <input type="checkbox"/> 周边环境嘈杂，影响休息 <input type="checkbox"/> 其他_____
9	文旅活动（如展览、演出、研学、非遗体验等）质量如何？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 活动主题有特色，内容丰富，互动参与性强 <input type="checkbox"/> 活动组织有序，流程顺畅 <input type="checkbox"/> 宣传到位，容易获取活动信息 <input type="checkbox"/> 常态化惠民活动丰富，免费/低价场次多 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 活动主题单一，互动性不足 <input type="checkbox"/> 活动组织混乱，流程不规范 <input type="checkbox"/> 宣传不足，找不到活动信息 <input type="checkbox"/> 其他_____
10	夜间文旅消费（如文创街区、演艺场馆、灯光秀等）体验如何？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 夜间打卡地多，选择丰富 <input type="checkbox"/> 营业时段合理，氛围营造好 <input type="checkbox"/> 交通出行便捷，夜间返程方便 <input type="checkbox"/> 配套服务完善（如照明、卫生间） <input type="checkbox"/> 适合家庭日常休闲 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 夜间消费场所少，类型单一 <input type="checkbox"/> 营业时段太短，没玩够 <input type="checkbox"/> 夜间交通不便，返程麻烦 <input type="checkbox"/> 配套服务缺失（如照明暗、卫生间少） <input type="checkbox"/> 其他_____
11	您对旅行社的服务满意吗？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 行程、标准说明清晰，无隐瞒 <input type="checkbox"/> 无虚假宣传，与实际体验相符 <input type="checkbox"/> 行程安排合理，不赶不松 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮符合合同约定 <input type="checkbox"/> 司机驾驶平稳 <input type="checkbox"/> 变更通知及时，需求响应到位 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 行程安排、标准，没讲清楚 <input type="checkbox"/> 存在夸大或虚假宣传，实际体验和承诺不符 <input type="checkbox"/> 行程太赶/太松，安排不合理 <input type="checkbox"/> 交通、住宿、餐饮和合同约定不一致 <input type="checkbox"/> 司机开车不稳 <input type="checkbox"/> 行程信息变更不提前通知，处理敷衍、不负责 <input type="checkbox"/> 个性化需求得不到回应或解决 <input type="checkbox"/> 其他_____
13	你对导游服务满意吗？ <input type="checkbox"/> 景区讲解员 <input type="checkbox"/> 旅行社导游 <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	<input type="checkbox"/> 讲解专业、知识扎实，能解答疑问 <input type="checkbox"/> 讲解包含本地小众历史典故 <input type="checkbox"/> 服务态度好，沟通顺畅亲切 <input type="checkbox"/> 重视安全，突发情况处理得当 <input type="checkbox"/> 对老人 / 儿童等特殊人群照顾周到 <input type="checkbox"/> 职业操守良好，无违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 讲解不专业、知识匮乏，无法解答疑问 <input type="checkbox"/> 服务态度差，沟通生硬敷衍 <input type="checkbox"/> 忽视安全提示，突发情况应对不力 <input type="checkbox"/> 未照顾特殊人群需求 <input type="checkbox"/> 存在强制消费、诱导购物等违规行为 <input type="checkbox"/> 其他_____
14	文明旅游宣传、	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 宣传、引导材料丰富（海报、	<input type="checkbox"/> 宣传、引导材料缺失，宣传力度

序号	评价内容	综合评价（必填）	满意的具体原因（多选/选填）	不满意的具体原因（多选/选填）
	引导及不文明行为劝导效果如何？ <input type="checkbox"/> 未涉及/未体验	<input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不清楚	语音提示等），随处可见 <input type="checkbox"/> 宣传、引导方式多样，容易记住 <input type="checkbox"/> 工作人员劝导耐心，方式得当 <input type="checkbox"/> 文明旅游指引标识清晰醒目 <input type="checkbox"/> 景区内不文明行为少 <input type="checkbox"/> 其他_____	不足 <input type="checkbox"/> 宣传、引导方式单一，没效果 <input type="checkbox"/> 对不文明行为劝导不力，处置不及时 <input type="checkbox"/> 没有明确的文明旅游指引标识 <input type="checkbox"/> 景区内插队、乱扔垃圾等不文明现象多 <input type="checkbox"/> 噪音扰民（如音响过大）、公共设施被占用 <input type="checkbox"/> 其他_____

第三部分：总体评价与建议

您总体满意度是？

非常满意 比较满意 不满意 非常不满意 不清楚

您未来愿意推荐亲朋好友来京旅游吗？

愿意 具体推荐场所 _____ 不愿意

您认为在游览过程中最满意的方面是什么？（开放题）

您认为在游览过程中最需要改进的方面是什么？（开放题）

衷心感谢您的支持与配合！本次调查无需强制填写联系方式，若您希望参与后续简短回访，帮助我们更好地提升文旅服务质量，可自愿留下相关信息：

联系方式：_____

（我们将严格遵守数据保密规定，您的信息绝不会泄露或用于其他用途）

问卷到此结束，再次感谢您的参与！

附录

（一）调查问卷通用部分指标解释

问卷编号：指对每一份有效问卷赋予的唯一识别代码，用于问卷管理和质量追溯。通常由调查期别代码、调查点代码和流水号组成。

调查地点：指完成该份问卷调查的具体区域或点位名称，如“故宫博物院”、“北京南站”等。

调查日期：指该份问卷被成功填写的年月日。

调查员：指负责执行该次问卷调查并记录结果的工作人员代码或姓名。

游客类型：

①入境游客：指来自其他国家或地区（包括港澳台）到北京市进行旅游活动的外国人、港澳台同胞。

②入京游客：指北京市以外中国内地各省、自治区、直辖市的常住居民，以旅游为目的到访北京市的游客。

③京内游客：指北京市常住居民，在北京市行政区域内进行的旅游活动参与者。

出游目的：指游客本次来京或在本市出游的主要动机。

总体满意度：指游客在完成本次旅行后，对北京市旅游体验的整体满意程度的综合评价。

推荐意愿（净推荐值）：指游客在未来是否愿意将北京推荐给亲朋好友的意愿，是衡量游客忠诚度和目的地口碑的重要指标。

（二）分客群调查问卷核心评价指标解释

多语种服务便捷度：指入境游客在通关、交通、景区、购物、支付、咨询等环节，获得和使用非中文（特别是英语等通用外语）服务的便利程度，包括标识清晰度、人员沟通能力、设备界面友好性等。

支付方式便捷度：指入境游客使用境外银行卡、移动支付工具（如支付宝、微信支付国际版）、现金（人民币兑换与使用）等进行消费支付的顺畅与便利程度。

旅游区点票务便利度：指游客通过线上平台（小程序、旅游APP）、线下窗口等多种渠道，预约、购买景区景点门票的方便、快捷程度。

旅游区点配套设施：指旅游区点内为游客提供的基本服务设施和便利设施的状况，包括游客中心、卫生间、标识系统、停车场（含新能源充电桩）、游步道、摆渡车、智慧旅游服务（如电子导览）、便民设施（直饮水、售货机）以及针对特殊人群（老人、儿童、残疾人、母婴、宠物）的友好设施等。

住宿服务与品质：指游客对住宿场所（酒店、旅馆、民宿等）在服务态度、办理效率、咨询响应、环境卫生、房间舒适度（隔音、设施）、特色与文化体验等方面的综合评价。

文旅活动质量：指游客参与各类展览、演出、研学、非遗体验等文化娱乐活动的感受，评价维度包括活动主题特色、内容吸引力、互动参与性、组织有序性、信息获取便利性等。

夜间文旅消费体验：指游客在夜间时段对文创街区、演艺场馆、灯光秀等消费场所和活动的体验评价，包括场所丰富度、营业时间合理性、夜间交通便捷性、配套服务完善度等。

旅行社服务：指通过旅行社组织出游的游客，对其在行程说明透明度、合同履行情况（交通、住宿、餐饮等是否符合约定）、行程安排合理性、购物自费项目安排规范性、问题响应与处理及时性等方面的

评价。

导游（讲解员）服务：指游客对导游或景区讲解员在专业知识、讲解生动性、服务态度、行程组织能力、安全意识、对特殊人群关怀、职业操守等方面的评价。

文明旅游宣导与劝导效果：指游客对旅游场所文明旅游宣传材料的丰富度、宣传方式多样性、工作人员对不文明行为劝导的力度和方式，以及实际观察到的旅游秩序和游客文明程度的评价。

（三）北京市游客满意度调查项目抽样方案

抽样设计中，样本量 n 的确定与抽样误差、调查成本及所需估计的统计量有关。假设在置信水平下， $1-\alpha$ 样本均值的绝对误差限为 d ， S^2 表示总体方差，在简单随机抽样时所需基础样本量 n_0 应为：

$$n_0 = \frac{S^2}{\frac{d^2}{(Z_{\alpha/2})^2} + \frac{S^2}{N}}$$

当总体规模 N 达到 100 万以上时， N 的变化对 n_0 不再具有明显影响。2025 年北京市游客总量为 38926.7 万人次，平均每月游客量超过 100 万人次；2025 年“五一”假期北京市接待游客总量 1790.8 万人次，国庆假期北京市接待游客总量 2509.4 万人次，游客量均超过 100 万人次。参考上年度接待量，因此 N 的变化对 n_0 不再具有明显影响。由此可采用以下公式进行样本计算：

为保证调查的抽样精度，本次调查设定调查置信度为 99% ($t=2.58$)，对常规时段允许误差控制在

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 P(1-P)}{e^2}$$

3% 以内 ($\Delta=0.03$)，对节假日专项监测时段，为满足节假日旅游特征分析、趋势对比需求，允许误差控制在 4% 以内 ($\Delta=0.04$)，假定总体变异程度为 50% ($P=0.5$)，计算得出常规时段调查样本至少为 1849 个，节假日专项监测时段调查样本至少为 1041 个。

在保证样本代表性、科学性与调查精度的前提下，同时兼顾调查实施可行性、成本效益与年度工作安排，分阶段、分时段合理确定各期样本规模：第一期确定样本量为 2500 个；第二期确定样本量为 1500 个；第三期确定样本量为 2500 个；第四期确定样本量为 3500 个；第五期确定样本量为 1500 个；第六期确定样本量为 2500 个，2026 年度北京市游客满意度调查预计完成 14000 份调查问卷的有效回收。

表：北京市游客满意度调查数据采集表

序号	工作阶段	线下 问卷调查	线上 问卷调查	合计
1	第一期（3-4月）	1100	1400	2500
2	第二期（五一假期）	600	900	1500
3	第三期（5-6月）（不含五一假期）	1100	1400	2500
4	第四期（暑期7-8月）	1500	2000	3500
5	第五期（十一假期）	600	900	1500
6	第六期（9-10月）（不含十一假期）	1100	1400	2500
7	年度总结（11月）	汇总整理分析全年数据		
	合计	6000份	8000份	14000份

根据入境游客需求，设定入境游客调查比例占总样本数量的 10%（其中入境游客中港澳台地区游客和外籍游客各占 50%）；因入京游客与京内游客需求存在差异，在总样本量中保留京内游客最低 5% 的调查比例。根据国内游客散客与旅行社团队情况，设定调查样本比例为 70%，30%。则 2026 年样本配额的具体数量为：入境游客问卷 1400 份，入京游客 11900，京内游客 700 份。

表：北京市游客满意度调查样本分配表

类型	调查比例	小计
入境游客	10%	1400
入京游客	85%	11900
京内游客	5%	700
合计	100%	14000

线上采集工作将依托专业在线调查平台实施，通过合作企业、官方渠道、社交媒体等多重路径推送电子问卷。同时设置三大运营商定向推送渠道，具体规则如下：

推送规则：针对入境游客的手机问卷推送，需在游客手机信号即将或刚切换出北京基站时精准触发，并支持中英文语种；入京游客信号进入北京 6 小时内，由归属地与本地运营商联动推送，通过基站定位精准触达、避免重复；京内游客日常通过运营商 APP、账单页嵌入入口，节假日结合热力图定向推送。

考虑规则：按漫游状态、位置等标签筛选目标人群实现精准触达，遵循《个人信息保护法》实行匿名化处理并支持退出与进度保存，且为老年群体提供语音问卷优化体验。根据项目执行情况，通过手机号+设备 ID 校验实现 30 天内仅向符合推送规则的游客推 1 次问卷，后续不再重复推送。聚焦线上推送渠道与线下调查载体的协同建设，推动线上线下一体化发展，以此形成文旅信息触达与游客调查工作的融合发展格局。

线下采集在重点旅游区域、交通枢纽设固定调查点，组织培训后调查员流动抽样。

表：北京市游客满意度线下调查点位安排

分区	线下调查问卷主要发放点位	
	重点旅游区域	交通枢纽
东城区	故宫博物院、天坛公园、王府井商业街	——
朝阳区	北京奥林匹克公园	首都机场
丰台区	——	北京南站、北京西站
海淀区	颐和园、圆明园遗址公园	——
大兴区	——	大兴机场
怀柔区	慕田峪长城	——
延庆区	八达岭长城	——

