

基于旅游投诉的目的地旅游服务质量问题研究

——以张家界为例

周海燕 罗润勤 唐 亚 刘水良

旅游投诉可以直接反映旅游目的地服务质量的水平,通过对旅游投诉的研究,可以及时发现问题,为提升旅游目的地的旅游服务质量提供明确的方向和切实可行的应对措施。以张家界为例,本文通过对其旅游投诉现状进行分析,找出其旅游服务中存在的问题并进一步提出优化旅游目的地旅游服务质量监管效率的建议。

一、旅游投诉与旅游服务质量的逻辑关系

(一) 旅游投诉

根据我国2010年颁布的《旅游投诉处理办法》第2条规定:“旅游投诉是指旅游者认为旅游经营者损害其合法权益,请求旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构,对双方发生的民事争议进行处理的行为。”根据服务科学的理论,旅游投诉分为显性和隐性两种。隐性投诉是指当旅游者对旅游接待服务或有关接待人员不满时,不向旅游主管部门、旅游企业或旅游企业接待人员提出投诉,而是以“用脚投票”方式表示不满。具体而言,就是自己或者影响他人不再购买该旅游目的地或旅游企业的产品。本文所用的张家界市旅游投诉统计数据是属于显性投诉的。

(二) 旅游服务质量

旅游服务质量是指旅游者通过比较其接受的服务与期望目标得出的对某一特定服务的感知。旅游服务具有这几个特征:综合性、连续性、异地性、个性化和共享性,这些特征给其质量的测量与控制带来了很大难度,而旅游投诉率是其质量测量的一个相对较好的量化指标。

(三) 旅游投诉与服务质量之间的关系分析

旅游服务质量的优劣可通过旅游投诉量表现出来,两者之间存在很大的负相关性,较高的旅游服务质量相对应的旅游投诉量也就低。通过具体的旅游投诉量值可以衡量、评价旅游目的地旅游服务质量的高低,旅游投诉量大的旅游目的地存在较大的服务质量问题,当然,投诉量大在一定程度上也反映了该地区的市场占有率,游客量大,较为火爆。另一方面,旅游投诉可以反映出游客的需求和旅游服务质量存在哪些问题,旅游相关企业与部门通过实时监管来获取、接收这些信息,再采取措施进行服务补救,并进一步改进旅游服务中的硬件、软件配套设施,来提升旅游服务质量。因此,旅游投诉与旅游服务质量之间的相关性强度也体现了旅游服务质量监管的必要性。

二、张家界旅游投诉现状分析

通过搜集、整理张家界近三年内的旅游投诉数据,总体情况如下:2014年旅游质监机构受理旅游投诉案件109件,比2013年减少了34件,下降了23.78%,2015年又开始大幅度回升,比上一年增加了105件,上升了96.33%。

(一) 近几年张家界旅游投诉情况分析

1、被投诉对象

据统计,2013—2015年张家界市总投诉量达466件,其中,旅行社是旅游投诉的首要对象,多达160件,占三年内总投诉量的34.33%,2014年投诉量相对前一年有所下降,只有23件,下降了43.9%,而在2015年又急速攀升到了96件,占全年投诉案件总量的44.86%。投诉旅游景区的位居其次,占三年内总投诉量的15.88%,每年的投诉率基本持平,变动幅度不大。导游和酒店三年内的投诉量不分上下,分别占8.58%和9.01%。另外,政府和网站的投诉量处于一个上升的状态,投诉政府的案件量上升幅度明显大于网站。网站投诉案件最少,只有9件,占比1.93%。

2、投诉内容

(1) 针对旅行社的投诉情况

2013—2015年内,旅行社收到投诉最多的问题主要集中在服务和费用两个方面,两者分别占比75.62%和38.75%。其中,在服务方面,以导游问题为主导,有70起投诉案件,降低服务标准、旅行社工作服务态度等各占一定比例。在费用方面,主要是收费问题和导游合同外强制收费两大问题。整体上来看导游服务和收费问题一直是投诉重灾区,并有加重的趋势。

(2) 针对景区的投诉情况

据统计2013年—2015年,游客对景点投诉最多的是景点虚假产品,有27起,占比36.49%,另外,安全方面(23起)、内部管理方面(21起)、交通方面(20起)、收费方面(14起)和工作人员态度方面(13起)也存在一些服务缺陷。到2015年旅游景区虚假商品问题有所改善,景区交通问题和工作人员态度问题却变得严重化。

(3) 针对酒店的投诉情况

在酒店投诉案件中,经常出现的投诉问题是酒店强制性的色

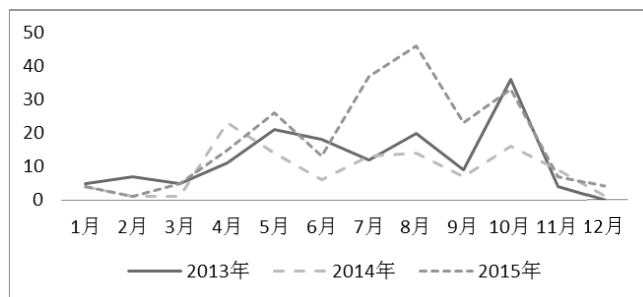


图1 张家界旅游投诉的时间分布

项目来源:吉首大学2015年大学生研究性学习与创新性项目成果。

通讯作者:刘水良(1979—),硕士,吉首大学旅游与管理工程学院讲师,从事旅游企业管理研究。

情服务、工作人员服务态度、虚假宣传以及卫生、价格、设施设备问题。另外,从整体变动情况来看,近三年投诉问题的变化不大,但基本上所投诉问题得到了小幅度的改善。

3、投诉时间分布

据统计,每年的5月、7月、8月、10月四个时间段是张家界旅游投诉发生较多的时间,与“五一”、“十一”黄金周以及7、8月份暑假旺季的时间大致统一,旺季游客接待量与旅游投诉有直接关系。

(二) 投诉处理情况

数据表明,近三年张家界旅游投诉案件的结案率分别为53.85%、51.38%、63.55%,而全国旅游投诉平均结案率均在85%以上,明显结案率偏低。在投诉处理速率上,数据显示,近三年张家界已完成的旅游投诉案件处理耗时最长达六个月,73.53%的案件能在一个月内处理完成,其中,在10天内完成的有121件,占比44.49%,10天以上的有79件,占29.04%。三个月以上的有13件,占比4.78%。

三、基于旅游投诉的张家界旅游服务质量问题分析

(一) 旅行社和景区服务质量有待提高

旅行社和旅游景区是旅游活动服务的重要提供者,因此也是最有风险的环节。从近三年来张家界旅游投诉案件中可以发现,旅行社和景区服务被投诉有锁增加。旅行社方面对旅游服务质量问题不够重视,大多数旅行社都抱着游客“一次性消费”、“宰够本”的心理,不注重企业美誉度和游客重游率,从而对旅游投诉问题采取“无措施”或“轻措施”。景点方面投诉三年内有增无减,表明其改善工作做得不够好,最大的原因是张家界景区管理体制比较混乱,责权不明,无法高效有力的应对人流量增加的局面,同时阻碍了景区投诉问题的处理以及改善。

(二) 旅游服务质量存在“老毛病”难改的现象

旅行社的服务问题和费用问题是两大顽固诟病,分别以导服问题和收费问题为主,三年来的改善效果也并不明显,部分问题还有加重的趋势。在景区投诉案件中,虚假产品现象比较严重,三年内的整改幅度也不大。相比较而言,投诉酒店的案件较少,各问题也有所改善,但还是存在普遍性的服务问题,且每年的投诉重点问题比较集中在酒店强制性的色情服务和服务态度问题上。这些问题一方面是因为旅行社、景区、酒店等对旅游投诉问题不够重视,另一方面是它们的售后反馈机制存在很大缺陷。

(三) 节假日期间旅游服务质量是软肋

游客们通常都是利用五一、十一等时间稍长的节假日出行,而张家界作为一个典型的旅游城市,通常是人满为患。客流量太大容易导致旅游各个相关行业链接不上,造成旅游服务的失误以及缺失,从而引起投诉量暴涨。另外,旅游质监机构在人流高峰期的监管力度也不够,导致一些旅游企业钻“空子”,为了谋取利益,私自降低服务标准,罔顾整个城市的旅游业的未来发展。

(四) 旅游服务质量问题处理效果欠佳

张家界三年来旅游投诉的结案率仅在一半左右,投诉处理效率较低。究其原因,一是旅游服务业本身涉及到酒店、交通、购物、景点等多个行业,涵盖面太广,导致旅游投诉案件繁多

样,加大了处理难度。二是张家界旅游相关处理机制不完善,各个相关部门的管辖区分散交叉,权责不明,沟通合作存在障碍,从而影响到很大一部分旅游投诉案件调查取证进度,导致处理效率低。

四、优化旅游目的地旅游服务质量监管效率的对策

(一) 加强地方立法,实现依法监管

尽管自1995年以来,国家旅游局颁布了《旅游投诉暂行规定》、《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》、《旅行社管理条例》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》等许多与旅行社相关的法规法令。但每个旅游目的地实情各有差异,导致处理许多投诉案件时没有明确的依据。因此作为旅游改革示范地的张家界,可在旅游服务质量监管方面进行地方立法,加强现有法律体系的执行力度。

(二) 建立一套完整高效的旅游投诉系统

实时监测旅游投诉的动态变化情况,定期统计分析历年旅游投诉的类型、范围等数据,进行数据库备案,并提前预报各个时间段的旅游投诉的变动情况以及处理办法,特别是像节假日这种人流高峰期,及时组织工作人员加强管理,并做好妥善高效处理旅游投诉的准备。在受理旅游投诉的过程中,采取多种方式,重点发挥互联网的作用,及时为游客提供咨询服务,第一时间处理纠纷,避免旅游问题事件的影响的扩大和升级。同时,各个有关管理部门必须要加强沟通协作,建立起双向或者多向联动旅游投诉处理机制,争取做到信息、资源共享,高效处理各类旅游纠纷案件。

(三) 全面提升旅游服务人员的素质

一方面,实行旅游质监信息公示,采用网上建档的形式对各个旅游企业的奖惩情况进行公开公示,通过社会各界监督的力量促使旅游企业提高旅游服务质量意识,进一步改良企业运行机制,完善售后反馈机制,及时进行服务补救,并规范企业的经营行为。另一方面,社会公众也会通过这种透明化的制度来全程监督有关部门的处理过程,一旦出现大众举报或投诉旅游企业,旅游质监机构必须马上受理,并对严重违纪违规行为的企业进行全行业通报甚至责令停业整顿,处理结果必须透明公开,以保证执法的严正性。

(四) 提供多元化的旅游投诉平台

拓宽投诉渠道,全面建设以投诉电话为主,辅以网络、书面和现场投诉的多渠道投诉机制,以便于及早发现并处理旅游服务缺陷,从而提升服务质量,挽回旅游目的地的旅游形象。要时刻保持旅游网络投诉热线为游客提供24小时服务,同时将旅游服务热线系统扩容和功能升级,实现自动回复咨询功能,并增加韩语、英语等多种语言的信息咨询和投诉转接服务能力。

(五) 加强旅游维权宣传与引导

利用微博、微信、官网等多种平台,向游客发布旅游维权知识、案例分析及出游提示,积极引导游客树立正确的旅游消费观,提高个人的维权意识,掌握投诉技巧。并提醒游客在发生旅游纠纷时注意保证自身人身和财产安全,同时保留对方侵权证据,以便相关部门快速现场,处理案件。

(作者单位:吉首大学旅游与管理工程学院)