

新闻标题：活动厕所走红 在线旅游满意度创新高

新闻出处：

新闻内容：春节旅游携程“移动厕所”、“吐槽神器”走红 在线旅游满意度创新高今年春节旅游火了俩样神器，一个是旅游团领队可随身携带给游客使用的“移动厕所”，一个是在全球任何角落都可以随时随地反馈酒店、餐饮、行程、导游情况，并得到处理的吐槽神器携程APP“团队助手”……今年春节是满意度最高、文明安全程度最高的春节长假，组织的数十万跟团与自由行游客相比往年满意度同比上升18%，投诉率同比下降40%。通过服务和技術上的创新，一举破解传统旅游中的“如厕难”、“沟通难”等问题，极大地提升了旅游满意度。海外旅游找不着卫生间？携程免费发放“移动厕所”助游客解三急“在外旅游观光，‘内急’时却到处找不到厕所，是人世间最痛苦的事情。”携程负责人介绍，“如厕难”是影响旅游满意度的一大问题，特别是在香港、欧洲等地旅游时，可能会遇到如厕排队过久、儿童忍耐不住，或者行车时间过长、公共厕所设施不足等情况。为了解决这一问题，携程为出境团队中有需要的儿童和老人免费提供“移动厕所”，游客可以携带在手提包中，它的开口很大，使用者蹲着、坐着或者站着“方便”都可以，尿液在袋内发生化学作用会变为凝胶状。一举破解如厕难题，既杜绝了儿童当街便溺的不文明旅游现象，也为游客解决了燃眉之急，极大地提升了旅游者的满意度，受到游客热捧，仅春节期间便发放了数百个。春节期间，携程输送了数十万游客前往全球445个目的地旅行，无一起不文明旅游事件发生。携程负责人介绍，“从我们多年的经验来看，大部分中国游客并不是主观故意的做出不文明行为，而是由于文化、法规以及行为方式的差异，造成了误会。因此，我们在出行前、出行中，不断通过网站页面、短信、电子邮件、电话、微信等方式向游客传达文明旅游信息，游客都很愿意听从。甚至在一个泰国寺庙景点，携程客人还主动提醒其他旅行团的中国游客，不要穿拖鞋入殿。”春节上演欧洲版“人在囧途”“团队助手”联动欧、非、亚三地寻找失联行李出境旅游时，托运的行李被航空公司“弄丢”是所有旅行者的噩梦。春节期间，土耳其遭受暴风雪，很多途径土耳其赴欧洲、非洲旅游团的行李都不幸失联，携程一个欧洲10日旅游团，全团游客的行李被航空公司告知失联，携程领队一边为游客购置应急生活用品，一边通过“团队助手”，即时将情况反映给上海携程总部，由总部坐镇指挥，紧急联动欧洲、非洲的地面人员，迅速寻回游客所有的行李，阻止了欧洲版“人在囧途”的上演。随着互联网和移动互联网的发展，手机APP等创新的技术与服务手段也使用到了旅游的过程中。比如出行前，携程网站和手机APP上的“团队助手”为客人提供必要信息；出行中，游客还可以上传图片、写点评，与领队随时交流。春节期间，在全球445个目的地旅行的游客通过“团队助手”，发送了数万条图文反馈和点评，主要反馈酒店、航班、行程安排、餐饮、导游等情况，比如“点赞，领队专业素养高，工作细致周到”、“中餐还可以，就是西餐量太少”……以便携程领队和工作人员在第一时间了解客人的情况，及时处理问题，并根据反馈对产品进行调整。携程总部的全球监测系统也可以对数千个旅游团的位置、动态和状况实时监控，随时对资源进行调度，并作出应急处理，甚至在游客点评后迅速回应，成为提升客户体验和满意度的重要因素。出行前、中、后360度保障 春节数十万游客满意度创新高据了解，春节期间旅游者满意度创新高，在出行人数大幅增长的情况下，客人满意度也大幅提升了18%，投诉率也同比下降40%。通过携程旅行网和手机APP预订跟团游和自由行的游客数有数十万，在全国旅游企业中遥遥领先，仅上海一地就组织数万人出境游，每四个上海出境游客就有一个通过携程出行。并且没有一起不文明旅游、恶性事件、安全事故发生。满意度上升、投诉率下降背后，是在线旅游在服务、技术、产品方面的不断创新，比如免费提供“移动厕所”解决游客如厕难、“团队助手”为团队游客、领队、服务人员打造无时间差、无沟通障碍的渠道。携程旅游营销总监戴宇告诉记者，携程每年服务数百万度假游客，从出行客人的百万点评情况和统计看，实现了极高的服务品质和满意度，主要是因为以用户为中心的三大服务创

新，一是针对旅游信息不透明和各种陷阱，携程“透明团”在出行前就全部披露交通、住宿、游览、购物等细节，确保游客的知情权选择权；二是针对旅游团在外难以监管、地接服务不可控的问题，携程数百个领队、全球地接供应商、总部服务团队提供7×24小时“日不落”服务体系和快速响应机制，出行中游客还可以APP上传旅游过程中的图片、写点评随时反馈解决问题；三是针对业内最难解决的售后服务保障、无处维权和各种主客观导致的服务问题，出行后携程提供业内最全面的“六重旅游保障”，为客人解决不可抗力、突发风险以及旅游纠纷、赔偿等问题，让网络旅游者无后顾之忧。