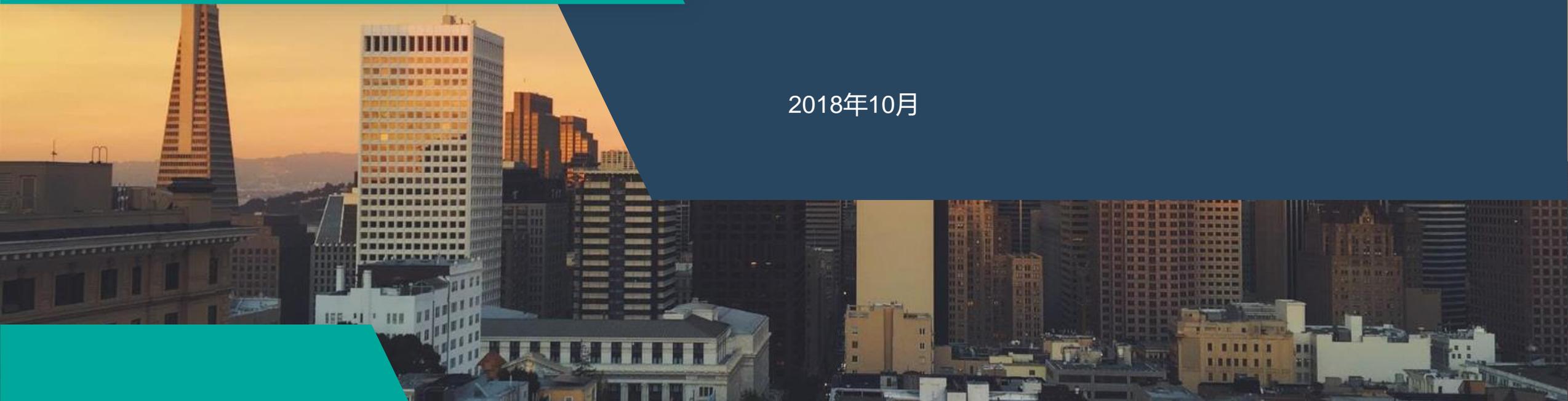


十一黄金周出行报告

2018年10月



目录

01 | 十一黄金周总体数据情况

02 | 旅行者态度及观点汇总

03 | 黄金周各城市和景区排行榜

04 | 新浪旗下黑猫投诉平台
旅游维权相关数据

联合发布：



/01

十一黄金周总体数据情况

文化和旅游部黄金周出行数据



全国景区共接待国内游客**7.26**亿人次，同比增长**9.43%**！

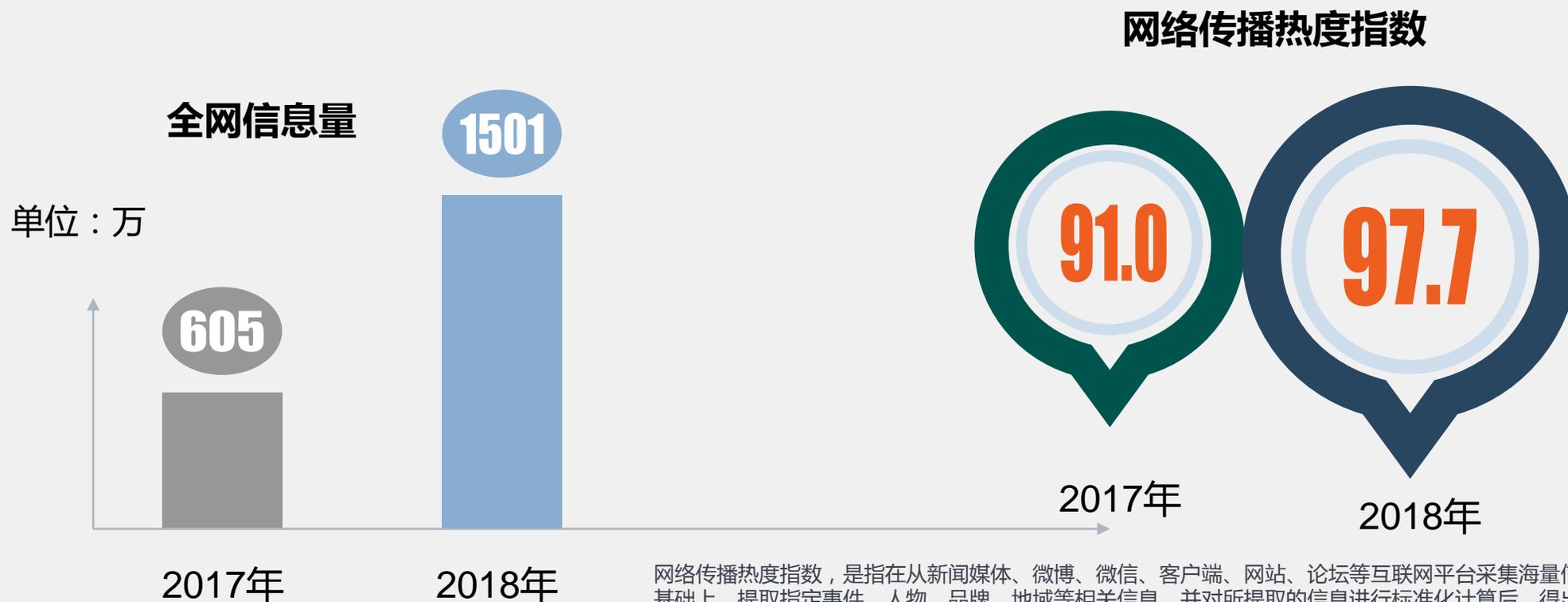


实现国内旅游收入**5990.8**亿元，同比增长**9.04%**！

全网信息量及传播热度指数

根据新浪微热点大数据平台统计，在2018年10月1日至10月9日，以“(十一|国庆)+(假期|放假|黄金周|出行|旅游|出游|自驾|游玩|游客|线路|火车|飞机|客车|轮船|机场|高铁|动车|高速|驾车|航班|汽车|乘车|乘机|一日游|旅行)”为监测方案

2018年，全网相关“黄金周出行”的信息量达**1501**万条，同比增长**148%**；
相关事件及话题的网络传播热度指数达到**97.7**，同比提高**7.4%**

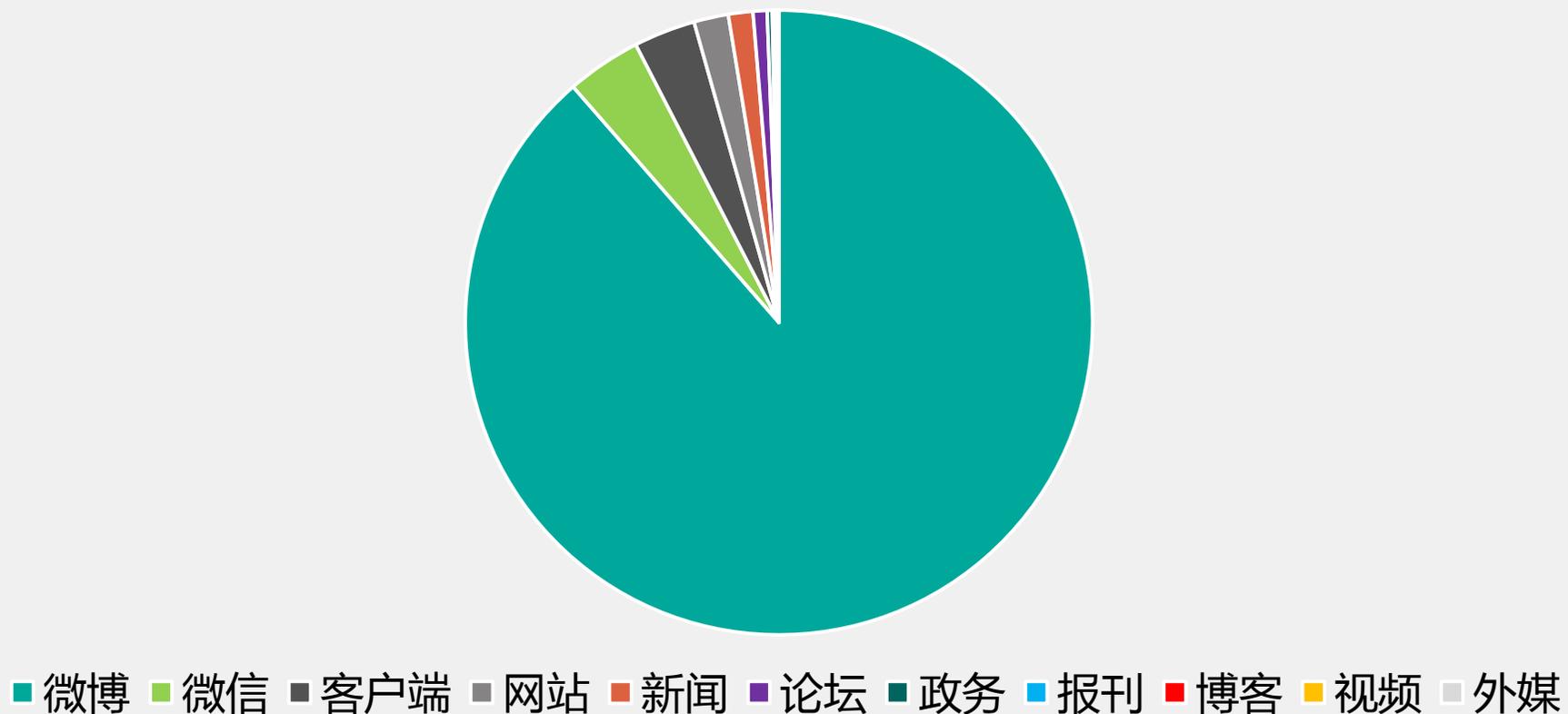


网络传播热度指数，是指在从新闻媒体、微博、微信、客户端、网站、论坛等互联网平台采集海量信息的基础上，提取指定事件、人物、品牌、地域等相关信息，并对所提取的信息进行标准化计算后，得出的能反映其在网络上受关注度的指数；热度值所呈现的数值为0-100，数值越大，表明其网络受关注度越高。

信息来源占比

来自微博平台的信息量达到1329.7万条，占比88.61%，成为相关事件及话题的重要舆论发声场，这一数据同比增长163.82%。

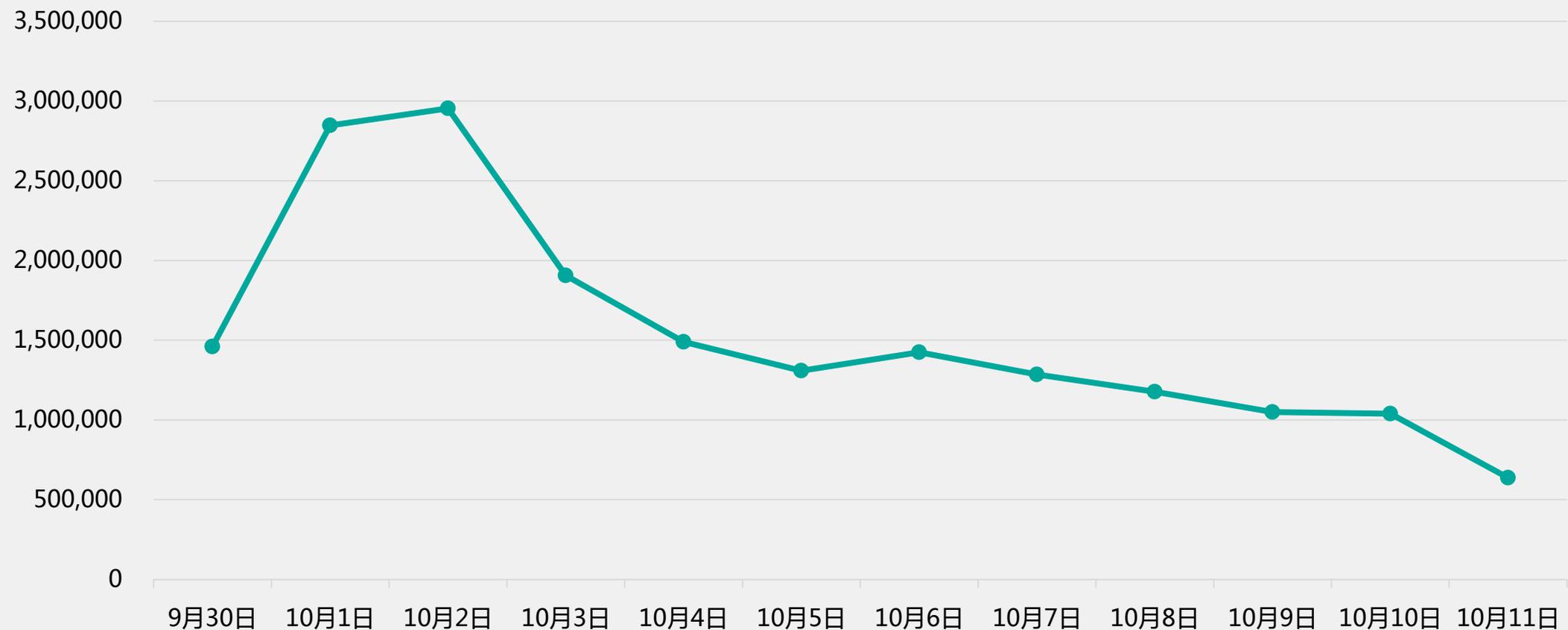
2018年黄金周出行事件及话题信息来源分布



信息量走势图

10月2日，信息量达到最高点，当日信息量295.3万条，随后热度逐渐下滑

2018年黄金周出行事件及话题信息走势



黄金周热点事件Top10

河南、北京、稻城亚丁、韩国等热门事件上榜，内容集中在景区人员爆满、不文明旅游行为和消费被坑等

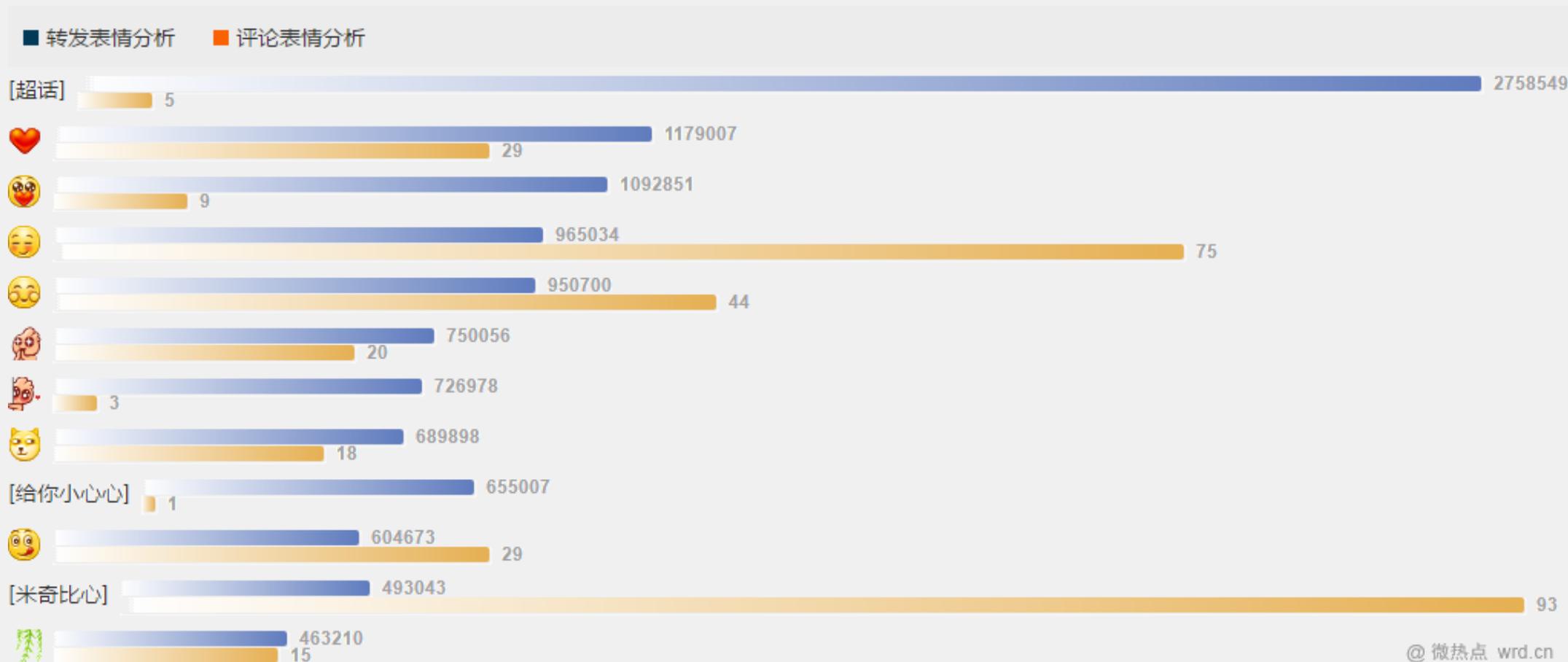
	黄金周旅游事件声量Top10	全网信息量
1	国庆假期最后一天迎返程高峰	102655
2	河南一景区门票1元 接待游客3.6万	93642
3	十一黄金周北京旅游总收入达124.1亿元	46645
4	国庆长假接待国内游客超7亿人次	45565
5	奥陶纪景区游客保险扣脱落	27597
6	北京热门景点及多条高速出现拥堵	26640
7	国庆首日稻城亚丁从白天堵到黑夜	24935
8	陕西丹霞地貌又被踩踏	14910
9	韩国国庆长假瞄准中国游客	11933
10	济州岛店家回应中文菜单收费高	11331

/02

旅行者态度及观点汇总

旅行讨论者表情

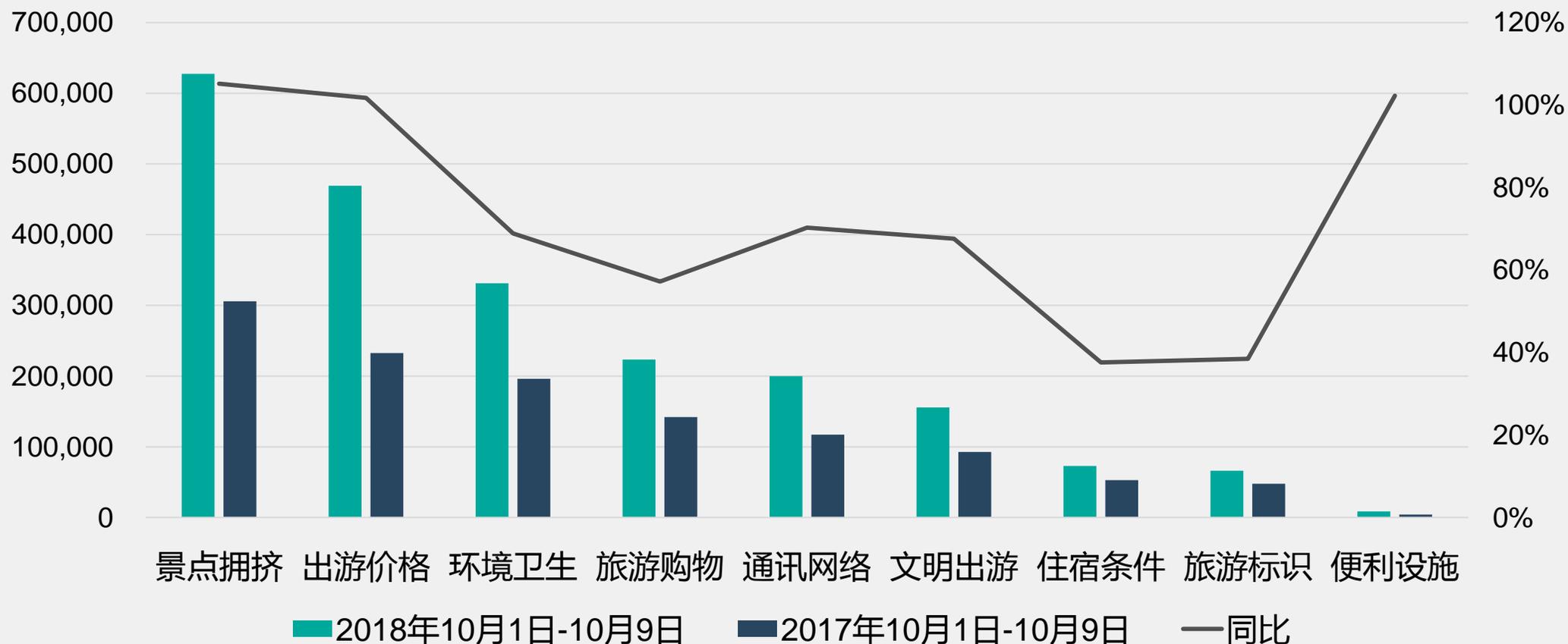
从网民转发、评论相关信息最常使用的表情来看，网民多使用“心”、“爱你”、“太开心”等正面情绪显著的表情，表示对十一假期出行、出游的态度。



“黄金周出游”的诉求点

2018年黄金周，舆论最为关注旅游出行方面的“景点拥堵”，声量达到627万条，其次为“出游价格”和“环境卫生”，且这些问题连续两年都是舆论关注的焦点。“景点拥堵”的同比增长率也最高，达到105%

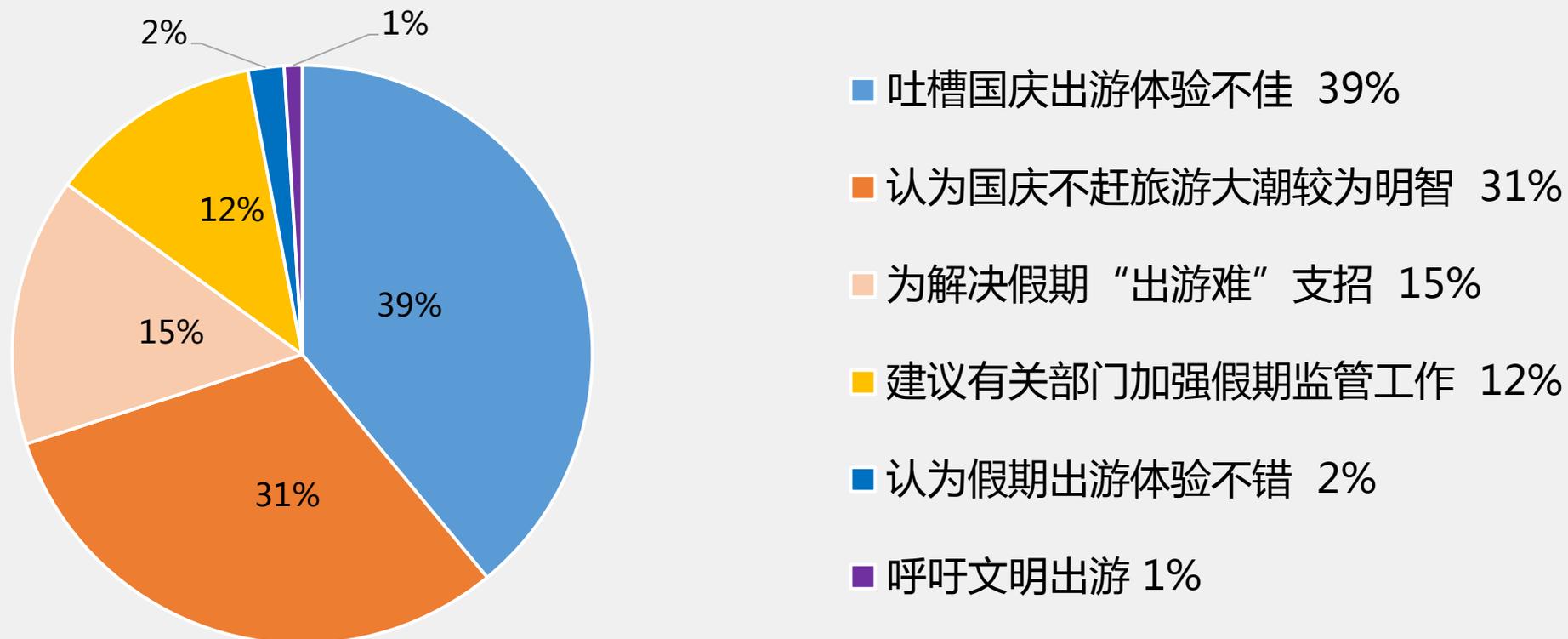
2018年黄金周旅游诉求点同期声量对比



“黄金周出游” 舆论倾向分析

对相关“黄金周出游”的事件或话题进行网民观点抽样，39%的网民在相关微博的评论区吐槽国庆期间出游体验不佳；31%的网民认为不赶旅游大潮，选择其他方式度过国庆假期较为明智；15%的网民为解决假期出游人流量过大、时间过紧等问题支招；12%的网民建议有关部门加强假期监管工作

关于“黄金周出游”网友观点分布



自媒体或橙V观点

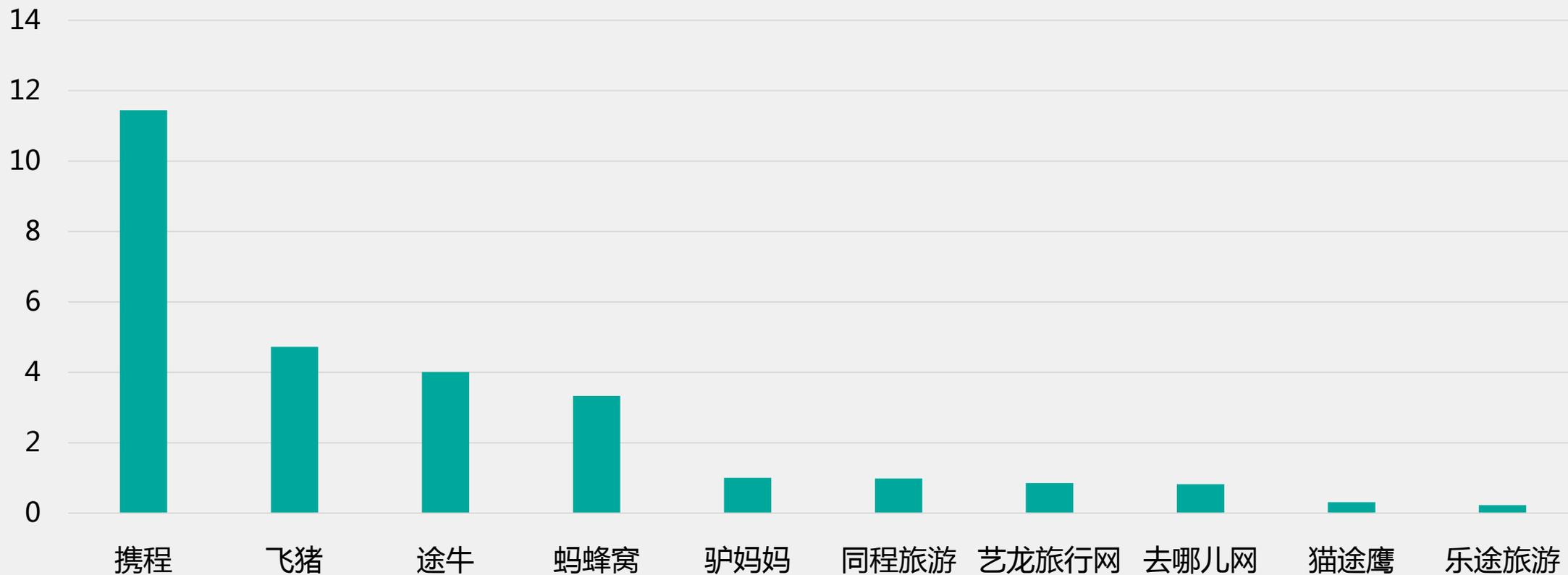
众多橙V用户也在国庆期间针对假期出游中出现不文明行为、景区欺骗消费者等现象发表观点

自媒体或橙V	观点
国文社秘书长，文化部副部长 @渡雪说	假期旅游逐渐成为国人生活的一部分，吁请大家不管是在国内或是去国外旅游度假，一定要文明旅行、文明观景、信守公德，切记不要在游览景点乱涂乱画，避免被罚款甚至刑拘，终生留下不良纪录。
头条文章作者 @周博潇北京	目前我国经济发展迅速，人民生活水平日益提高，与发达国家的最大差距是人的素质，特别是不文明行为比较严重。无论在国内外，任意吐痰，乱扔垃圾，随地小便，乱涂乱画现象很严重，已经严重影响我国的形象。建设美丽中国，光有蓝天白云是不行的，必须治理人的不文明行为。只有这样，才能保持环境的文明整洁。
头条文章作者 @刘巧玉法律专家	因为以前对于这样乱画的行为处罚太少，很多人一是认为抓不到，二是认为情节不严重，抓到就是道歉完事。其实，多次、多地涂画的行为，已经违法，一不小心就进去了。
国家二级心理咨询师 头条文章作者 @心理咨询师刘铁征	这种心理比较容易理解——在“人来人往”的地方让自己的名字被“看见”。没有被看见的人是无法以社会身份出现的人，他只是在生理上存在，却不能在社会规则内获得自我存在感。没有自我存在感的人，不是为自己而活，还不算真正意义上的成人。
军事资讯博主 知名军事博主 @金陵上空的鹰	出去玩的人都知道，旅游景点的东西千万不能买，以前出去玩总要点纪念品回来，后来发现连国外旅游点的纪念品都是made in china了，这几年换花样了，开始带特产了，特别是吃的喝的一类，就像山西这样的，首先想到的就是老陈醋一类的，毕竟从乔老板到阎老西都是老陈醋的代言人，平遥卖假陈醋这就是属于砸自己的招牌了，你要说卖贵点可以理解，景区嘛，不宰你宰谁，卖假货就纯属这买卖以后别想做了

旅行者对各在线旅游平台的关注热度

在十一黄金周期间，对64家在线旅游平台的网络传播热度指数进行统计发现，携程、飞猪、途牛三家排名靠前

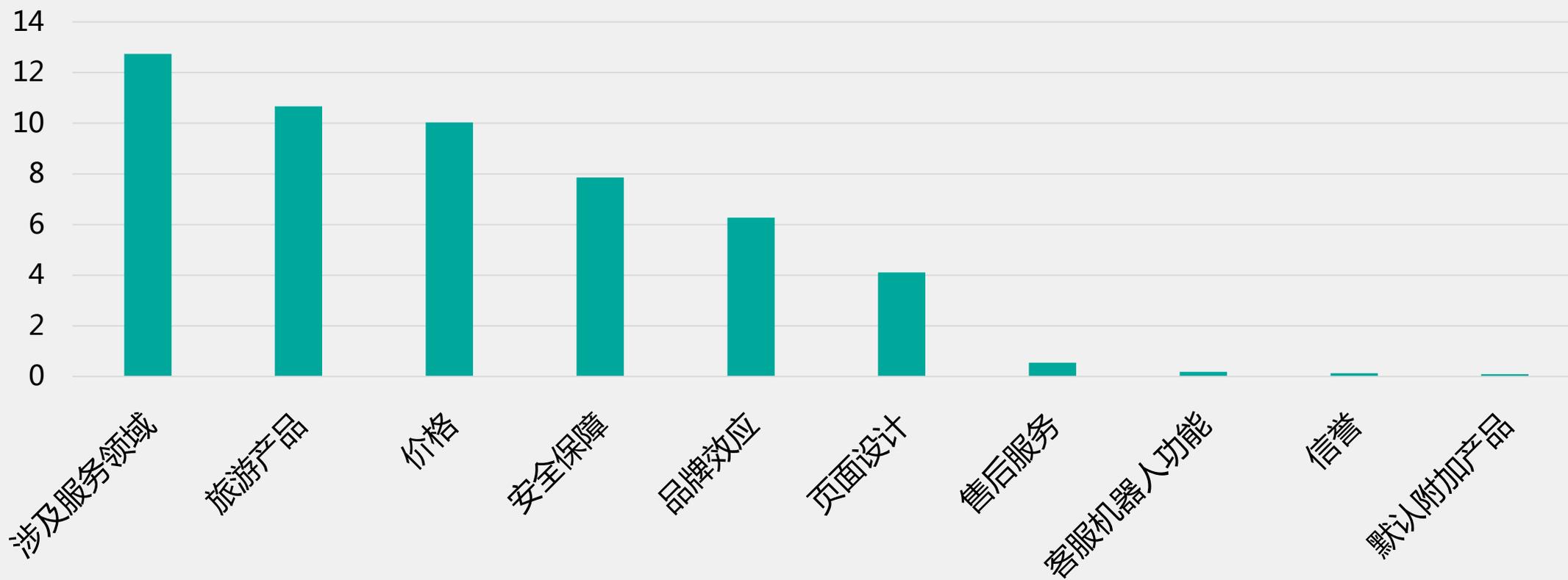
在线旅游平台热度指数top10



在线旅游平台用户关注点

在十一黄金周期间，对在线旅游平台用户10个关注点进行热度指数的统计发现，服务、产品和价格是用户最关注的三点

在线旅游平台用户关注点热度榜



/03

黄金周各城市和景区排行榜

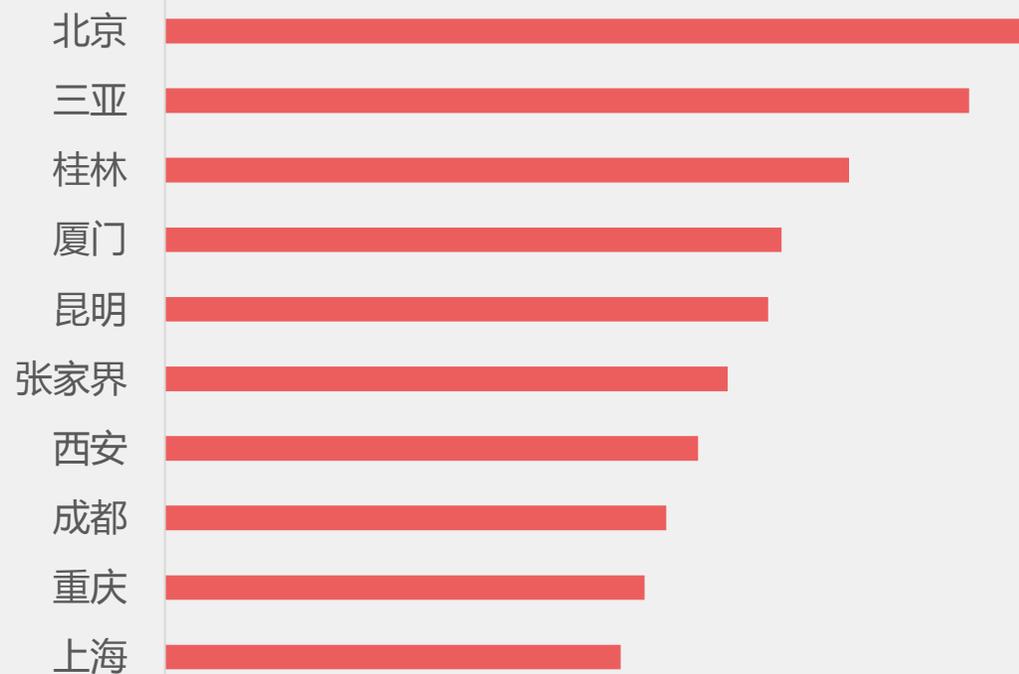
感谢数据提供：



假期热门旅游城市TOP10：北京排名第一

中秋、国庆期间，国内热门旅游城市前十分别是北京、三亚、桂林、厦门、昆明、张家界、西安、成都、重庆和上海。

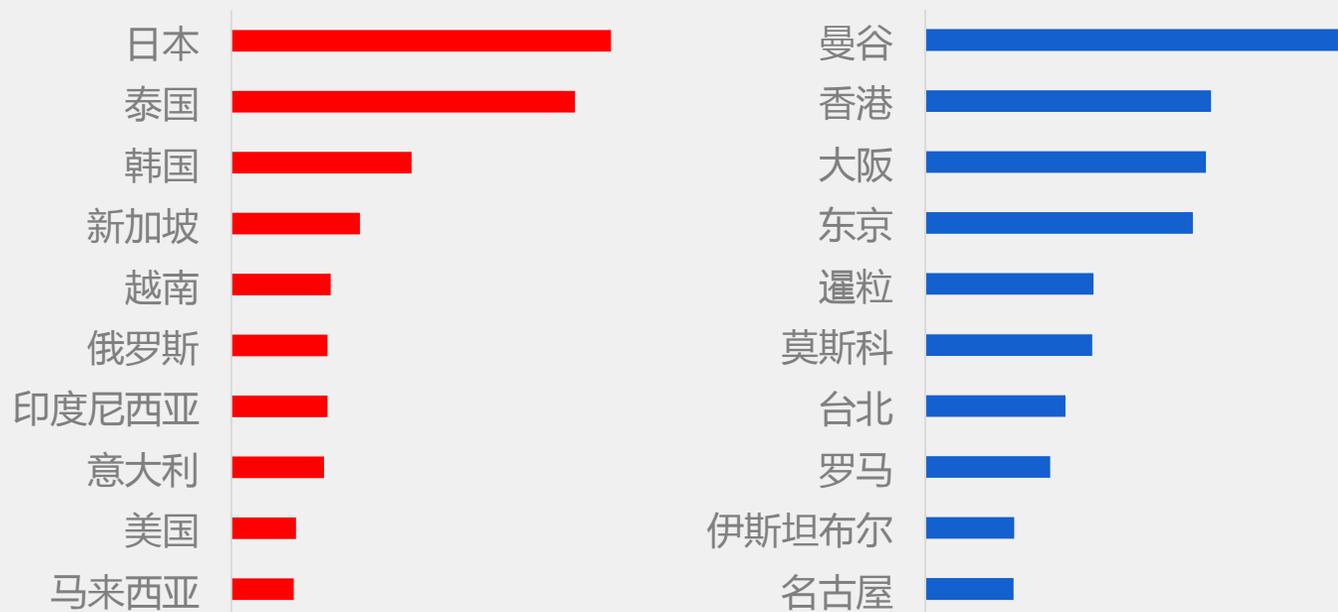
中秋国庆期间热门旅游城市



数据来源：由百度地图、交通运输部科学研究院综合交通大数据应用技术行业重点实验室、携程旅游联合撰写的《2018年中秋国庆出行预测报告》

出境游人气最高的国家及城市TOP10

- 国庆期间，出境热门国家前十分别是日本、泰国、韩国、新加坡、越南、俄罗斯、印度尼西亚、意大利、美国和马来西亚；
- 根据携程跟团游和自由行订单预测，出境游热门城市前十分别是曼谷、香港、大阪、东京、暹粒、莫斯科、台北、罗马、伊斯坦布尔和名古屋。



数据来源：由百度地图、交通运输部科学研究院综合交通大数据应用技术行业重点实验室、携程旅游联合撰写的《2018年中秋国庆出行预测报告》

出境游增幅50%，十大黑马目的地

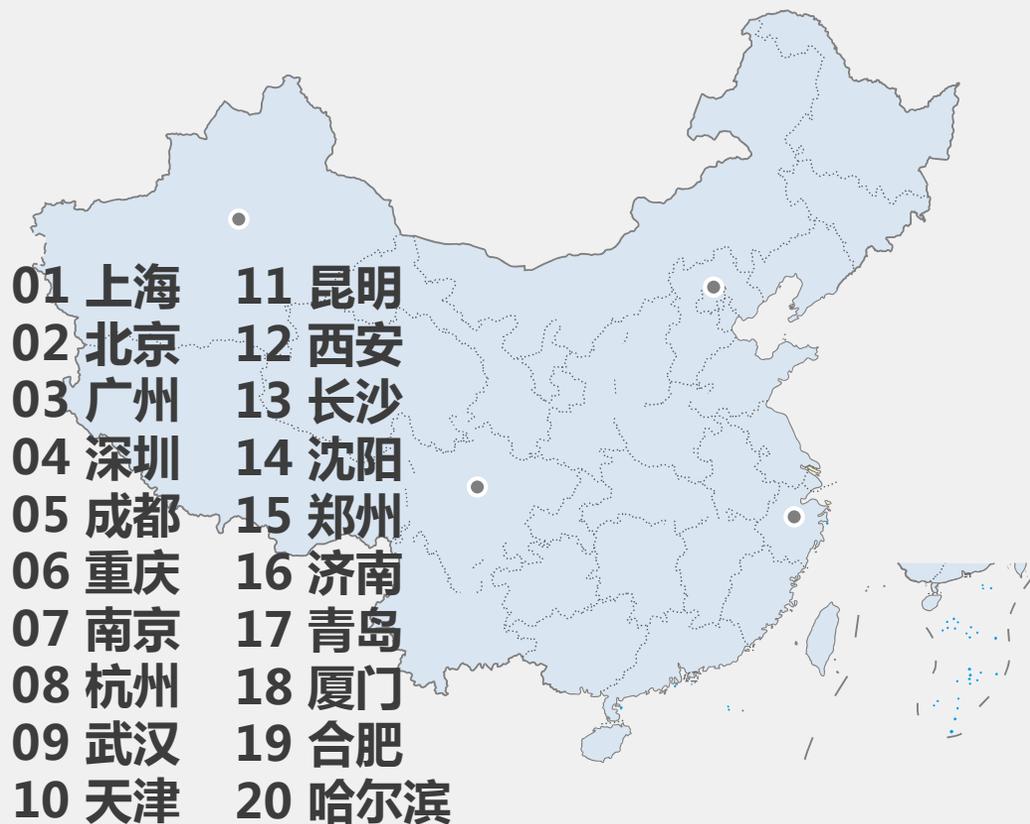
黑马目的地



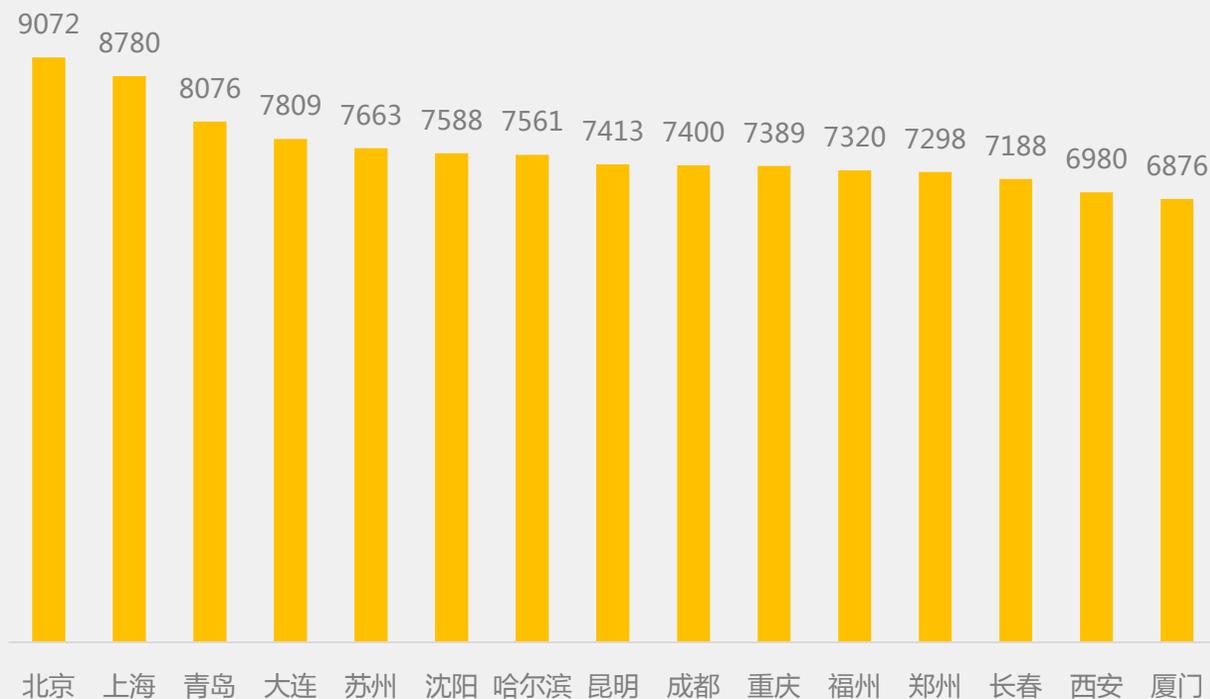
- TOP1 韩国
- TOP2 塞尔维亚
- TOP3 冰岛
- TOP4 荷兰
- TOP5 波黑
- TOP6 波兰
- TOP7 墨西哥
- TOP8 阿根廷
- TOP9 丹麦
- TOP10 土耳其

国庆期间出游力、消费力城市排行榜

“出游力”前20强城市



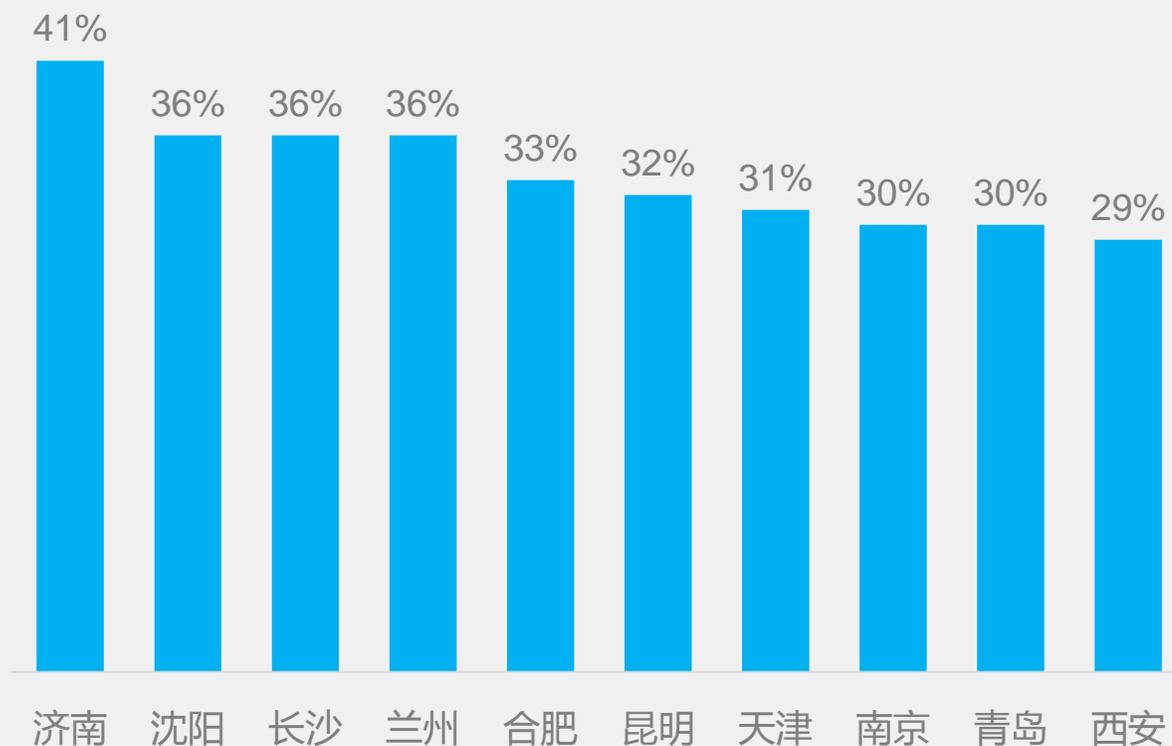
“消费力”前15城市排行



数据来源：携程《2018年国庆出境游预测报告》

中秋、国庆期间拼假占比TOP10城市：济南、沈阳等城市更爱拼假

今年中秋、十一节假日日期相近，利用工作日选择错峰旅游的工作族已经占到出行总人数的近三成。其中济南、沈阳、长沙、兰州、合肥、昆明、天津、南京、青岛和西安成为最喜欢拼假的城市。



数据来源：由百度地图、交通运输部科学研究院综合交通大数据应用技术行业重点实验室、携程旅游联合撰写的《2018年中秋国庆出行预测报告》

黄金周5A景区热度指数TOP1-10

景区名称	热度指数
故宫博物院	20.63
杭州市西湖风景名胜区	20.44
登封市嵩山少林景区	6.04
颐和园	5.96
金华市东阳横店影视城景区	5.39
嘉兴市桐乡乌镇古镇旅游区	5.22
天坛公园	5.17
江西省庐山风景名胜区	5.11
黄山市黄山风景区	5.02
乐山市峨眉山景区	4.67

黄金周5A景区热度指数TOP11-20

景区名称	热度指数
泰安市泰山景区	4.41
北京八达岭 - 慕田峪长城旅游区	4.04
杭州市千岛湖风景名胜区	4.04
成都市青城山--都江堰旅游景区	3.87
阿坝藏族羌族自治州九寨沟旅游景区	3.87
武汉市黄鹤楼公园	3.80
嘉峪关市嘉峪关文物景区	3.53
厦门市鼓浪屿风景名胜区	3.43
河南省洛阳栾川老君山·鸡冠洞旅游区	3.40
南平市武夷山风景名胜区	3.39

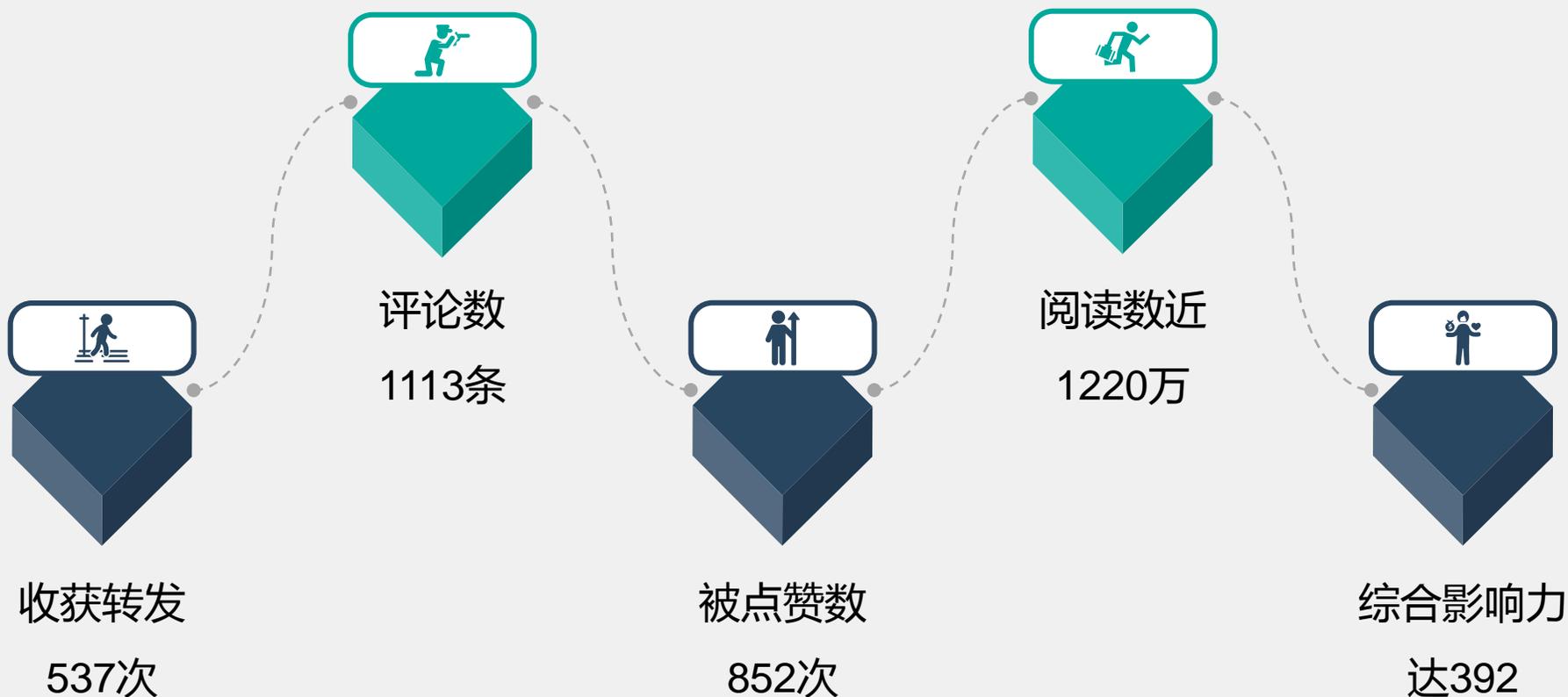
数据来源：微热点（在十一黄金周期间，对250家5A级景区网络传播热度指数进行统计得出榜单）

/04

**新浪旗下黑猫投诉平台
旅游维权相关数据**

@黑猫投诉 黄金周微博数据

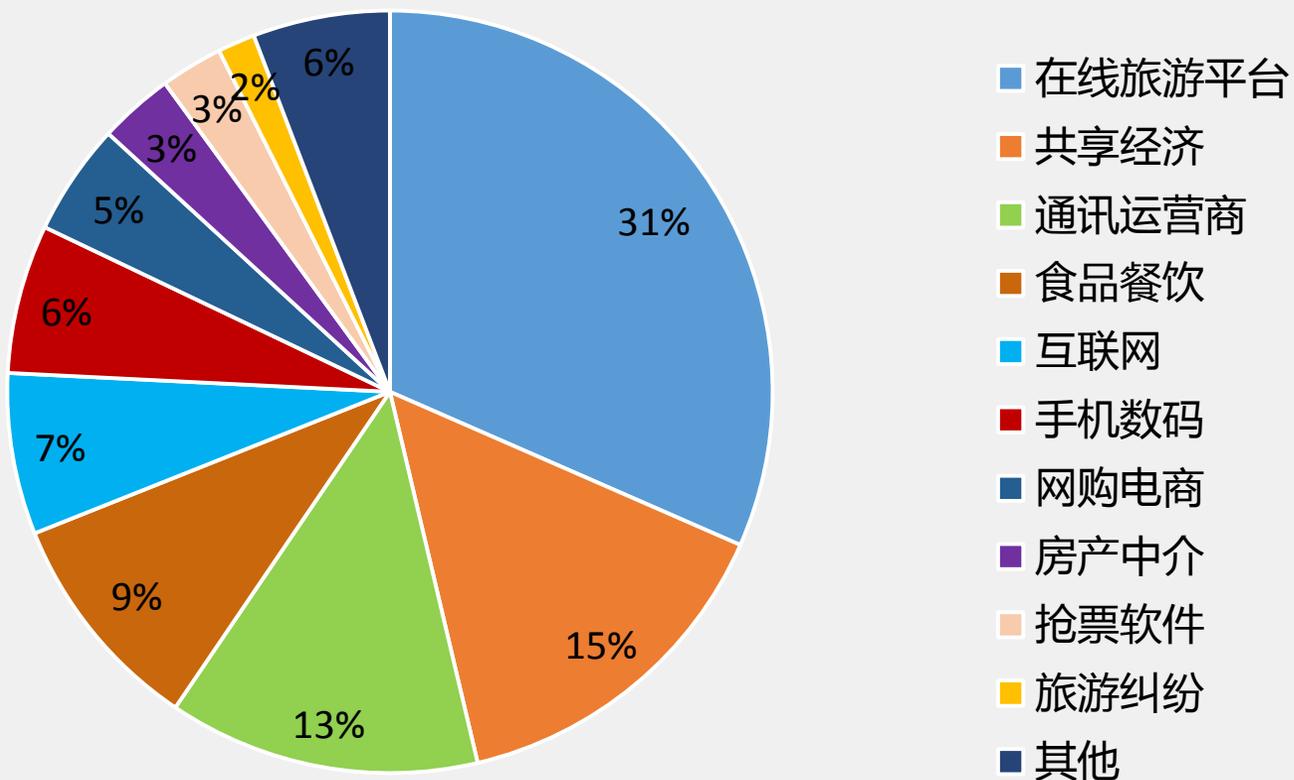
在2018年10月1日-10月9日九天内，@黑猫投诉 收获转发数537次，评论数1113条，点赞数852次，阅读数近1220.2万次，综合影响力达392.22。



@黑猫投诉 黄金周微博评论内容分析

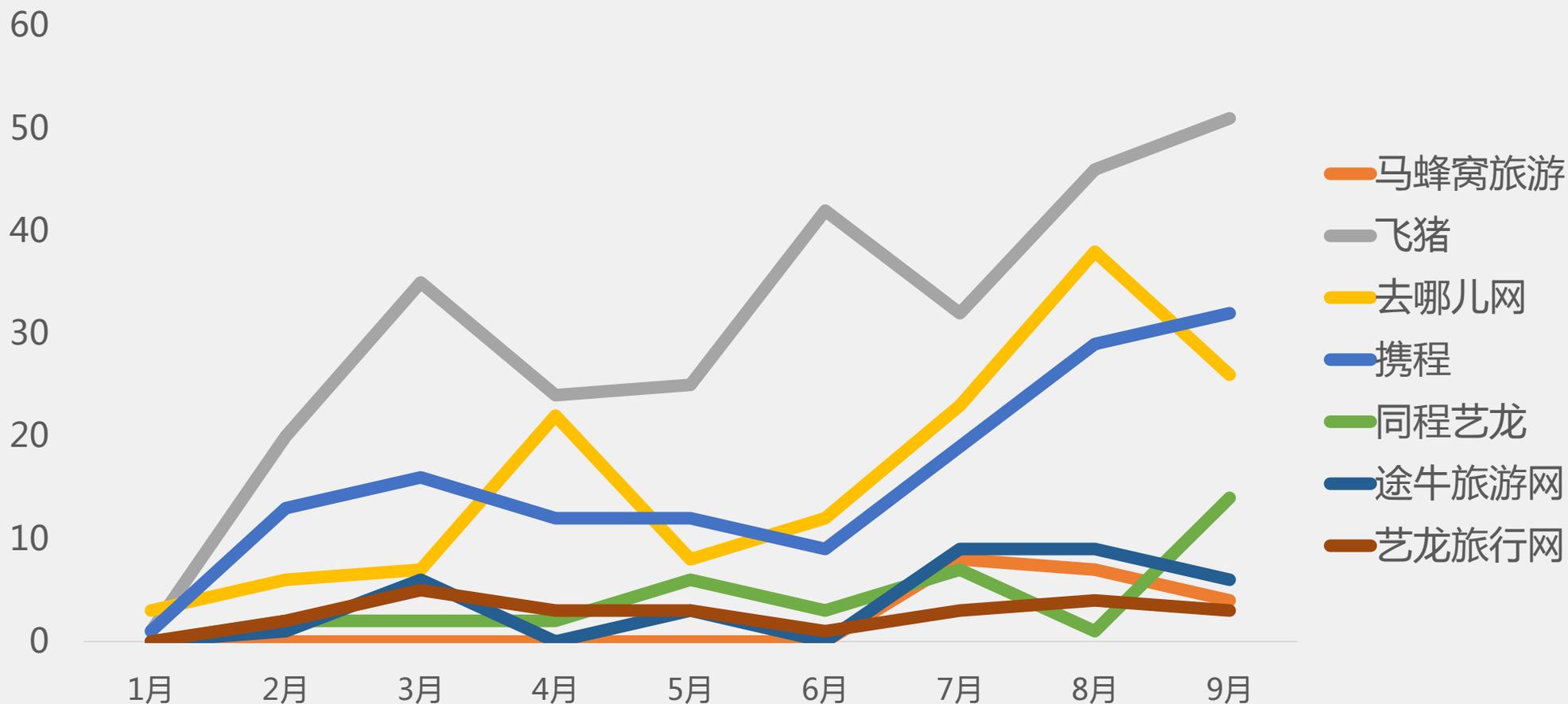
黄金周期间，网友对@黑猫投诉 微博帐号的评论中，针对在线旅游平台的投诉占比最多，网友留言多反馈“票价不一致”“杀熟”等问题。

@黑猫投诉 黄金周微博评论投诉类信息分布



黑猫投诉：各旅游平台投诉订单量分析

飞猪、去哪儿、携程是旅游反馈订单量最高的三家旅游平台。9月份订单量猛增，其中大部分订单围绕十一出行展开（图中只显示订单量位于前7的旅游平台）



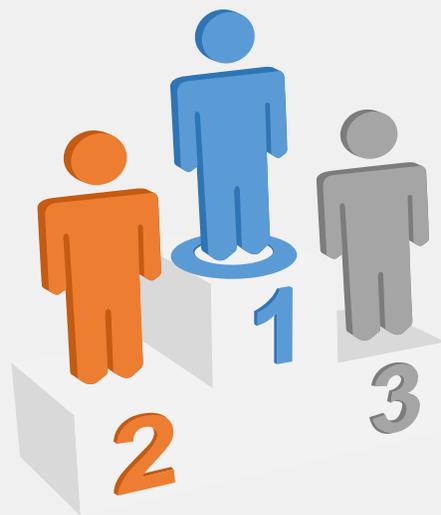
黑猫投诉：各旅游平台排名数据

回复率100%
旅行类商家



注：同程旅游与同程艺龙统称为同程艺龙

响应时间最快top3
(筛选订单量>100)



携程



飞猪

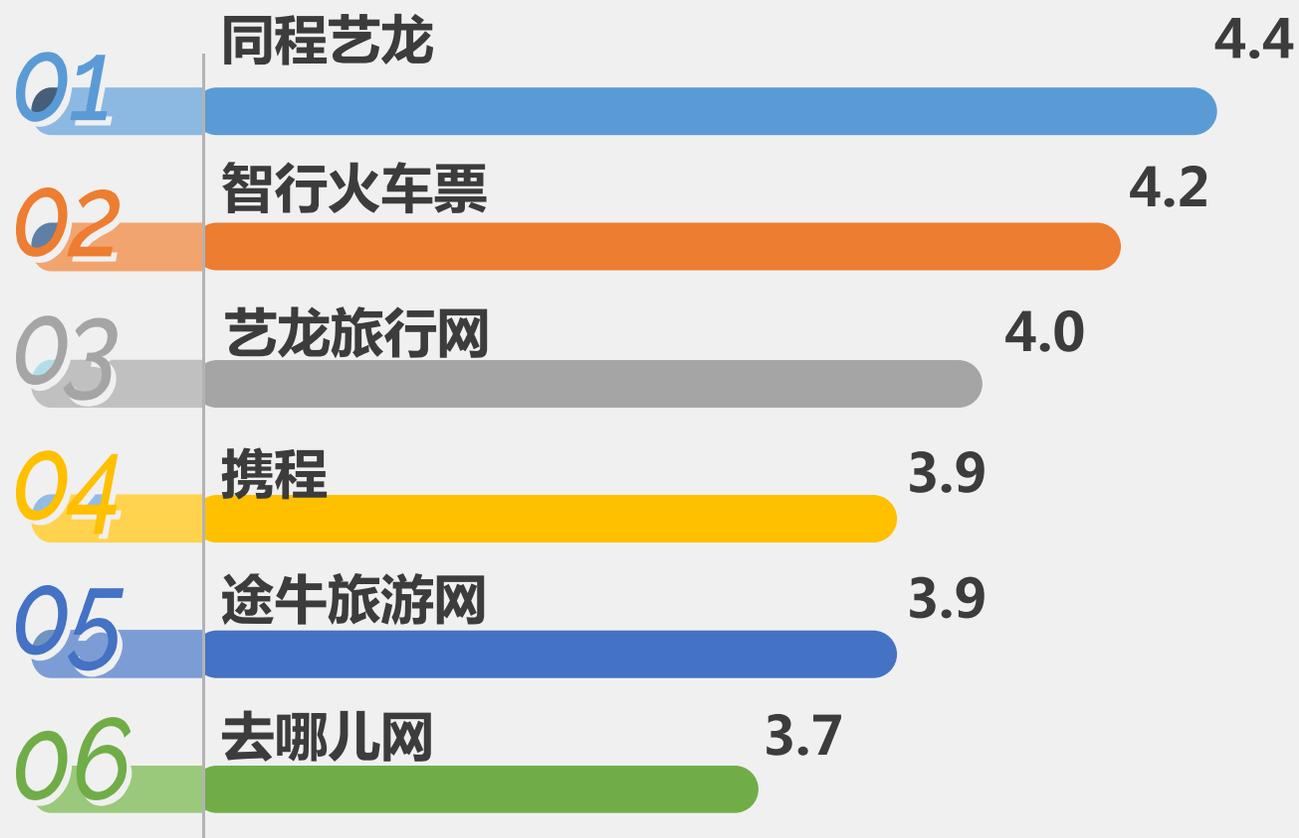


去哪儿网



黑猫投诉：各旅游平台排名数据

用户评分



以上数据截止到2018年10月8日

黑猫投诉:真实案例解读

用户反馈

“本人于2018年9月29日于智行火车票app购买广州前往深圳的火车票，付款时智行火车票app擅自为我勾选了购买20元加速包的选项。”



匿名 确认完成 10-12 16:32:45

智行火车票 回复 10-04 16:47:01

回电告知客户我司加速包是可以自由选择的，考虑其服务感受为其退掉款项1-3个工作日到账，客户接受同意办结。

解决方案：

“回电告知客户我司加速包是可以自由选择的，考虑其服务感受为其退掉款项1-3个工作日到账，客户接受同意办结。”

用户评价：

确认完成，好评。

智行火车票app捆绑销售“加速包”

黑猫投诉: 案例商家分析

智行火车票投诉单趋势图



投诉9月份呈现暴增趋势，9月投诉量为8月投诉量的**近4倍**，临近十一，火车出行订单猛增也带来投诉的猛增。

超过**八成**用户的投诉关键词为：**加速包**

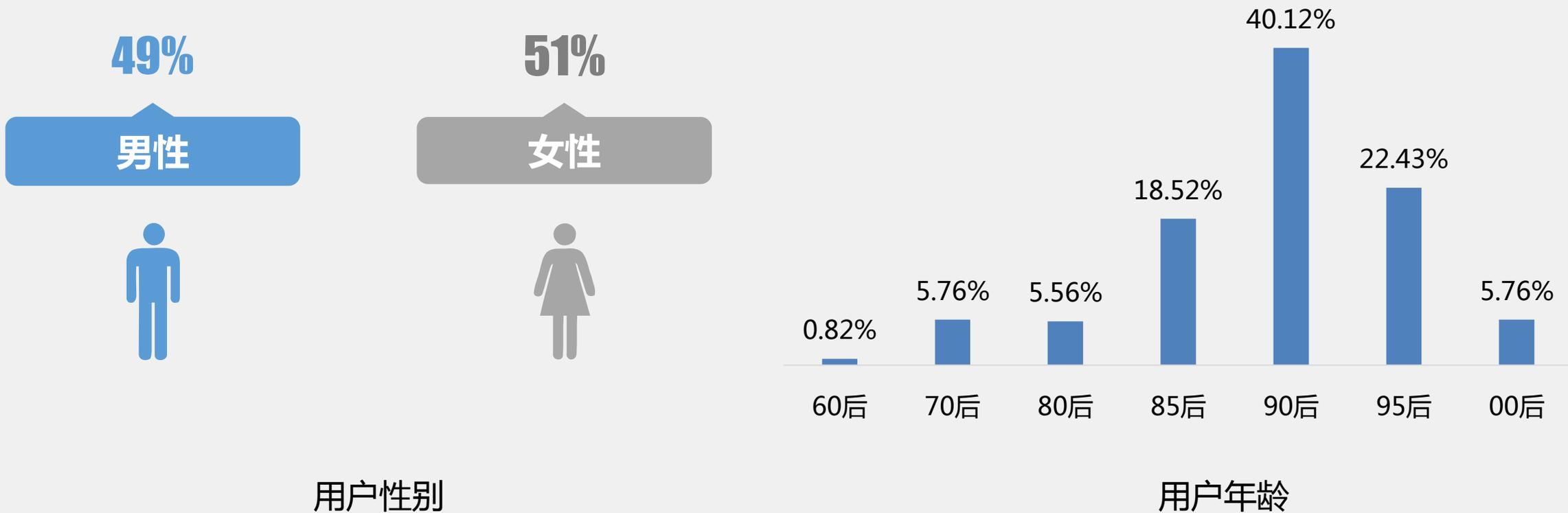


1. 超过83%的用户反馈加速包相关

2. 在黑猫平台回复率解决率都非常好

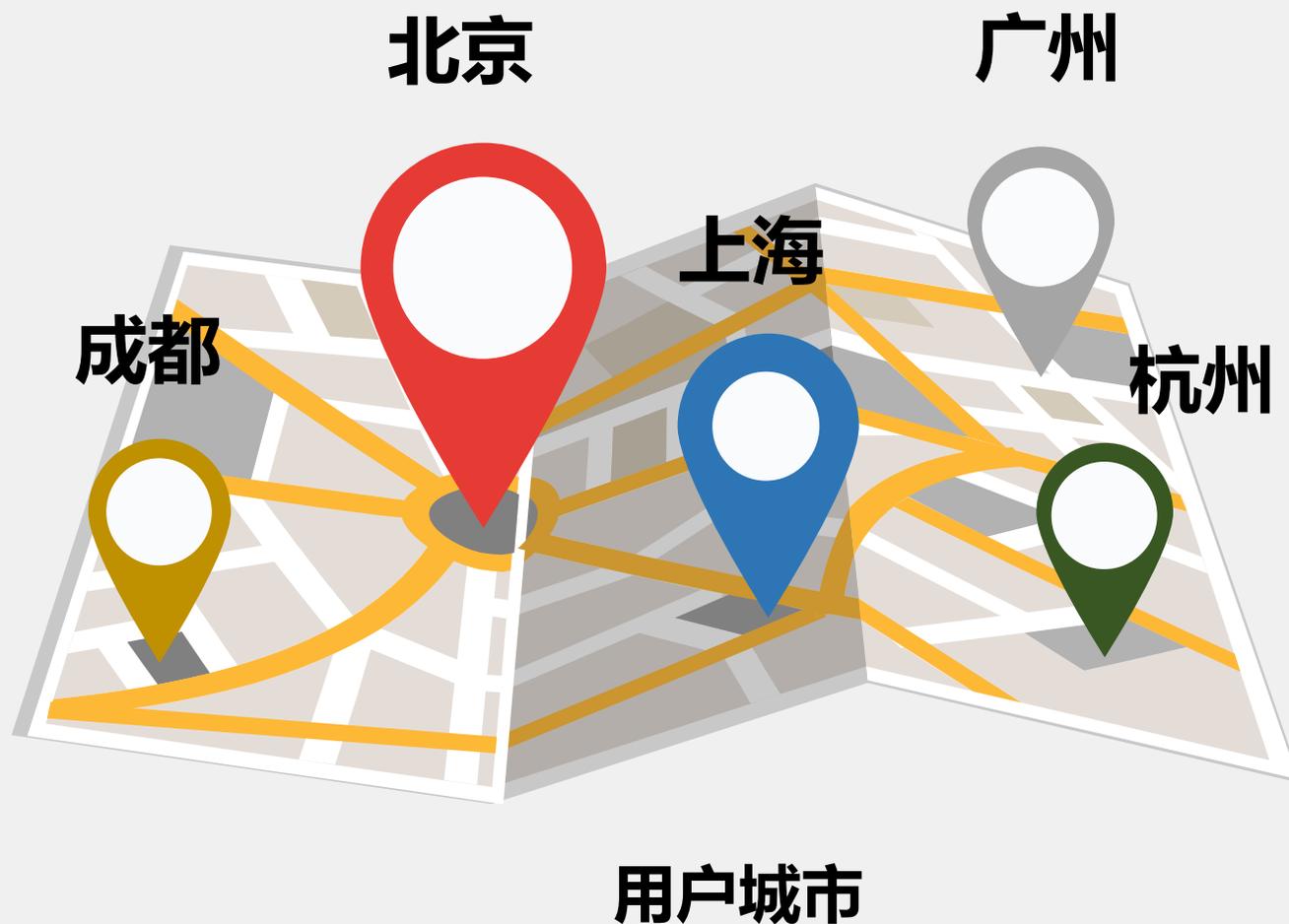
黑猫投诉旅游类用户画像：男女比例均衡，90后占主导地位

黑猫投诉旅游类用户男女比例均衡，90后人群尤为突出，90后及95后合计占比62.55%，说明90后在注重生活品质，热爱旅游出行之外，也十分注重自身权益。



用户主要来自一线城市，占比超过36%

用户主要来自一线城市，其中来自北京的用户数最多，占比接近18%，剩下依次是上海、广州、杭州、成都。



用户星座排名第一的为天秤座，力压追求完美的处女座

第一名
天秤座



第二名
处女座



第三名
摩羯座



星座解读：

“公平公正”的天秤座力压“追求完美”的处女座

而一向以“严谨”著称的摩羯座位列第三名

