2018

旅游消费权益白皮书

黑猫投诉出品　　2018年8月

数据来源：微博数据中心

人民日报客户端、新京报、新浪网、新浪新闻、新浪微博联合发布

人民日报客户端
旅 | 游 | 频 | 道

新京报
品 质 源 于 责 任

sina 新浪网

sina 新浪新闻
Sina News

微博

感谢微博数据中心、新浪新闻、12301国家智慧旅游公共服务平台提供数据支持

目录
content

1 旅游消费整体情况

2 旅游消费体验分析

3 黑猫投诉平台相关数据

4 行业发展趋势及建议

旅游消费整体情况

观点总述

- 据文化旅游部最新数据显示，全国旅游总收入连续三年同比增长均超过10%，2017年GDP综合贡献率超过11%

- 来自12301国家智慧旅游公共服务平台的数据显示，近年来，全国景区和酒店热度持续增长，好评率和满意度变化趋势较平稳

- 来自新浪微博2018年上半年数据显示，旅游投诉类博文阅读量超过13亿，而5.2%的头部用户贡献了81.8%的阅读量及80.5%的互动量，普通用户的投诉诉求较难产生影响力。从微博上被@的次数可以看到，大家更依靠政府官方机构解决旅游投诉问题，其次是直面旅游平台或酒店，反映出用户在微博上的旅游投诉习惯

本部分数据来源：文化旅游部官网、12301国家智慧旅游公共服务平台、新浪微博

旅游行业蓬勃发展

据文化旅游部《2017年全年旅游市场及综合贡献数据报告》显示：

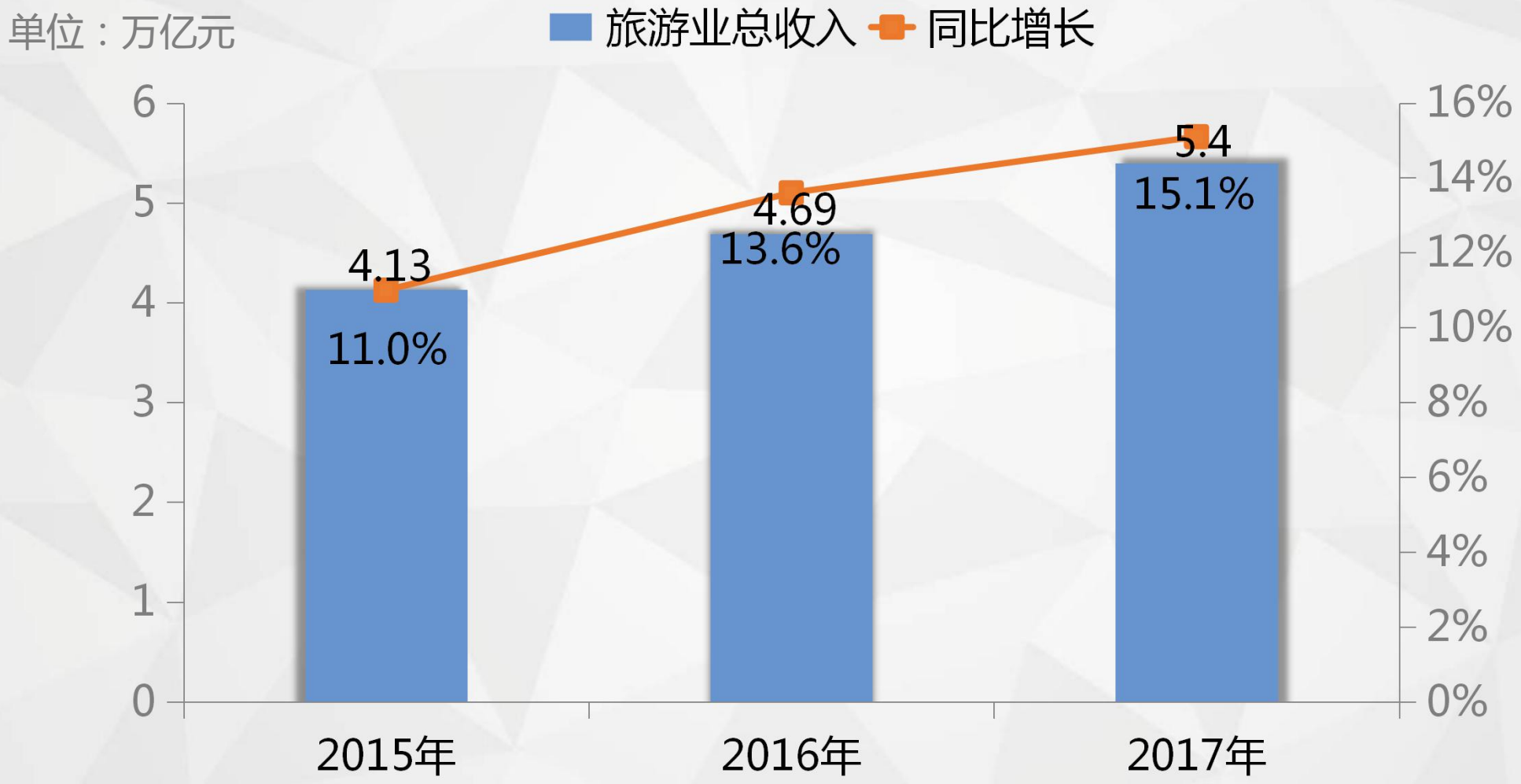
国内旅游人数

入出境旅游人数

中国公民出境旅游人数

单位：人次

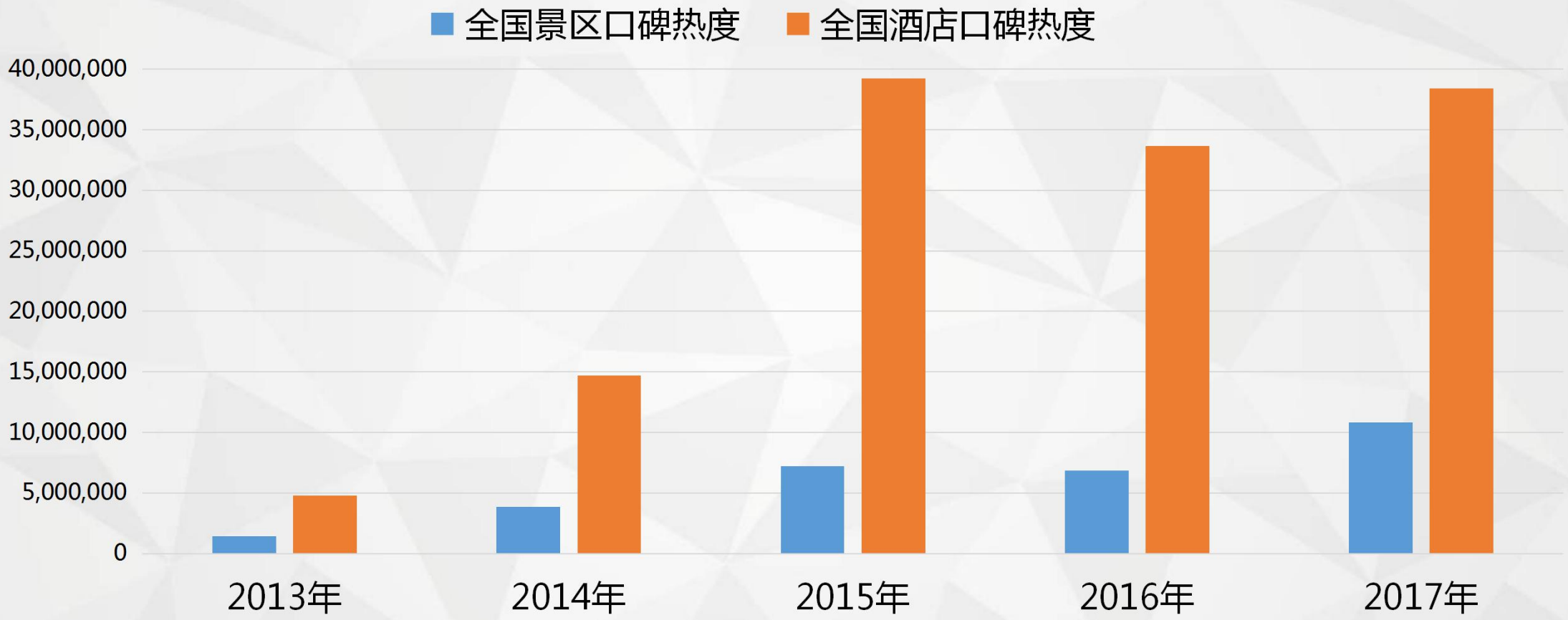
旅游总收入连续保持高速增长，连续三年同比增长均超过10%



2017全年全国旅游业对GDP的综合贡献为**9.13万亿元**，占GDP总量的**11.04%**

全国景区和酒店热度持续增长

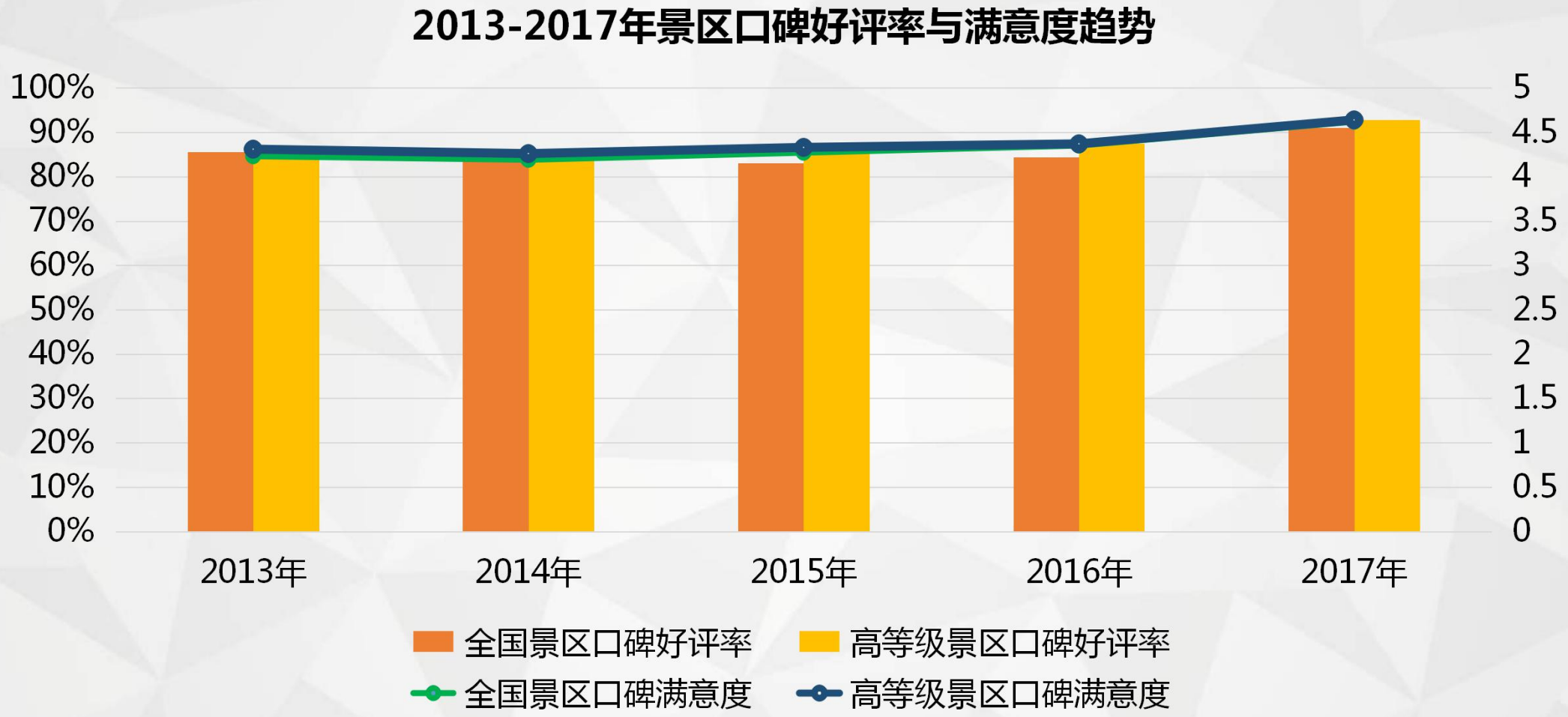
2013-2017年全国景区、酒店口碑热度趋势



口碑热度：一定时期内，游客对景区或酒店的评论热度

数据来源：12301国家智慧旅游公共服务平台

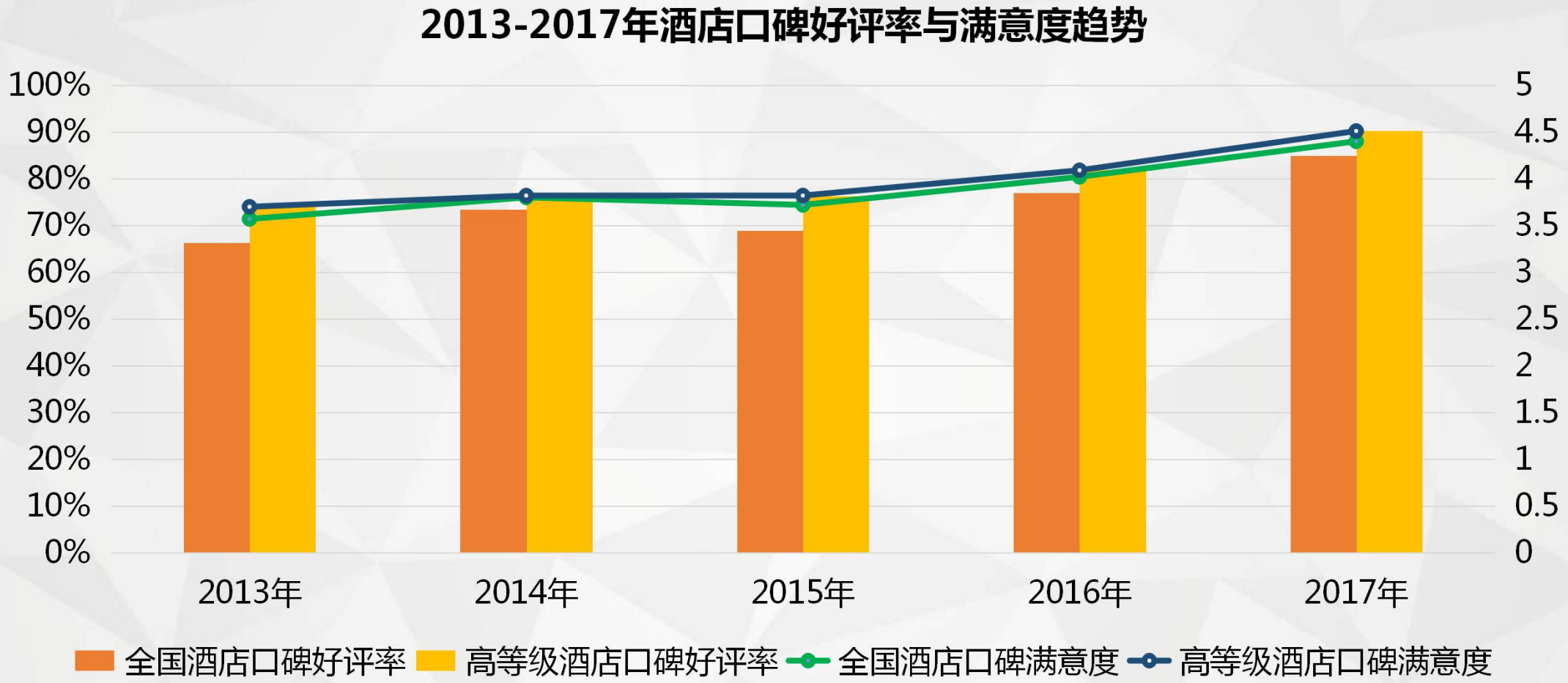
全国景区口碑好评率和满意度变化趋势不明显



- 好评率：一定时期内，游客对景区或酒店的评论中，好评数占总评论数的百分比，用以衡量口碑的好坏。
- 满意度：分值位于0-5之间，5分为最高值，衡量游客对景区或酒店的满意程度。
- 高等级景区：5A、4A级景区

数据来源：12301国家智慧旅游公共服务平台

全国酒店口碑好评率和满意度小幅提升



高等级景区、酒店的好评率与满意度持续高于全国综合水平，且酒店的好评率和满意度普遍逊于景区

高等级酒店：五星、四星级酒店

数据来源：12301国家智慧旅游公共服务平台

2018年上半年旅游消费热点事件

通过用户对新闻阅读量及评论情况，新浪新闻对旅游消费热点事件进行梳理。景区旅游、交通出行以及第三方平台是2018年1月以来用户关注的主要问题。游客不仅对景区服务及安全的要求越来越高；而且对旅游类App的依赖性也越来越强。作用越大，责任越重。旅游类App所涉及的纠纷也成为当下旅游投诉的主要场域。

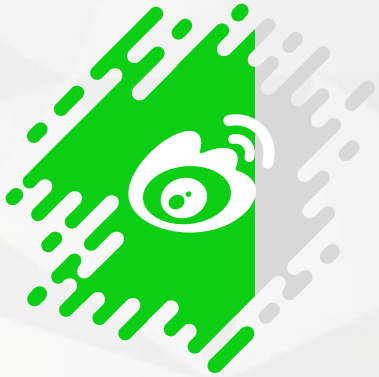
2018年十大热门旅游事件盘点（1-8月）

- 雪乡宰客事件(2018年1月)
- 等老公阻碍高铁发车(2018年1月)
- 12306春运车票秒光(2018年2月)
- 景区玻璃桥被踩碎(2018年3月)
- 空姐滴滴打车遇害事件(2018年4月)
- 于建嵘飞猪订酒店受骗(2018年4月)
- 携程机票退改签问题(2018年5月)
- 普吉岛沉船事件(2018年7月)
- 华山长空栈道跳崖(2018年7月)
- 8岁双胞胎海边度假遇难(2018年8月)

数据来源：新浪新闻

2018年上半年微博旅游投诉相关整体数据

旅游投诉用户:38万



博文量:51万

博文阅读量：13亿

互动量：214万

互动量=转发量+评论量+点赞量

微博旅游投诉头部用户整体数据 — 5.2%的头部用户贡献了81.8%的阅读量

博文阅读量

11亿，占总阅读量的81.8%

博文互动量

172万，占总互动量的80.5%

发博量

4.5万，占总博文量的9.0%

头部用户数

2万，占总用户的5.2%

互动量=转发量+评论量+点赞量

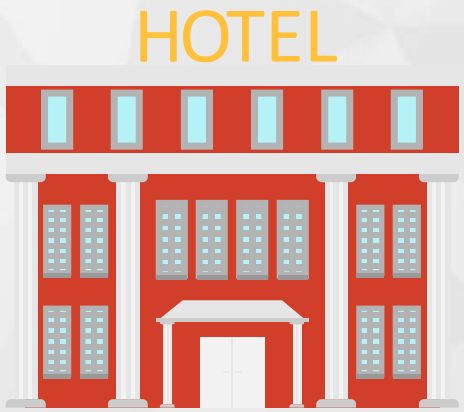
头部博文（阅读量TOP50） — 315影响力最大，用户负面评价主要集中在酒店、机票和境外游

投诉关键词	1	从阅读量TOP50来看，酒店、机票和境外游是旅游投诉的重点
阅读量NO 1	2	@人民日报 于3月15日发布的“消费必备！65个实用投诉电话”获得4751万阅读量
315当天发布博文最多	3	阅读量TOP 50微博中，7条于3月15日国际消费权益日当日发布

被@最多的账号

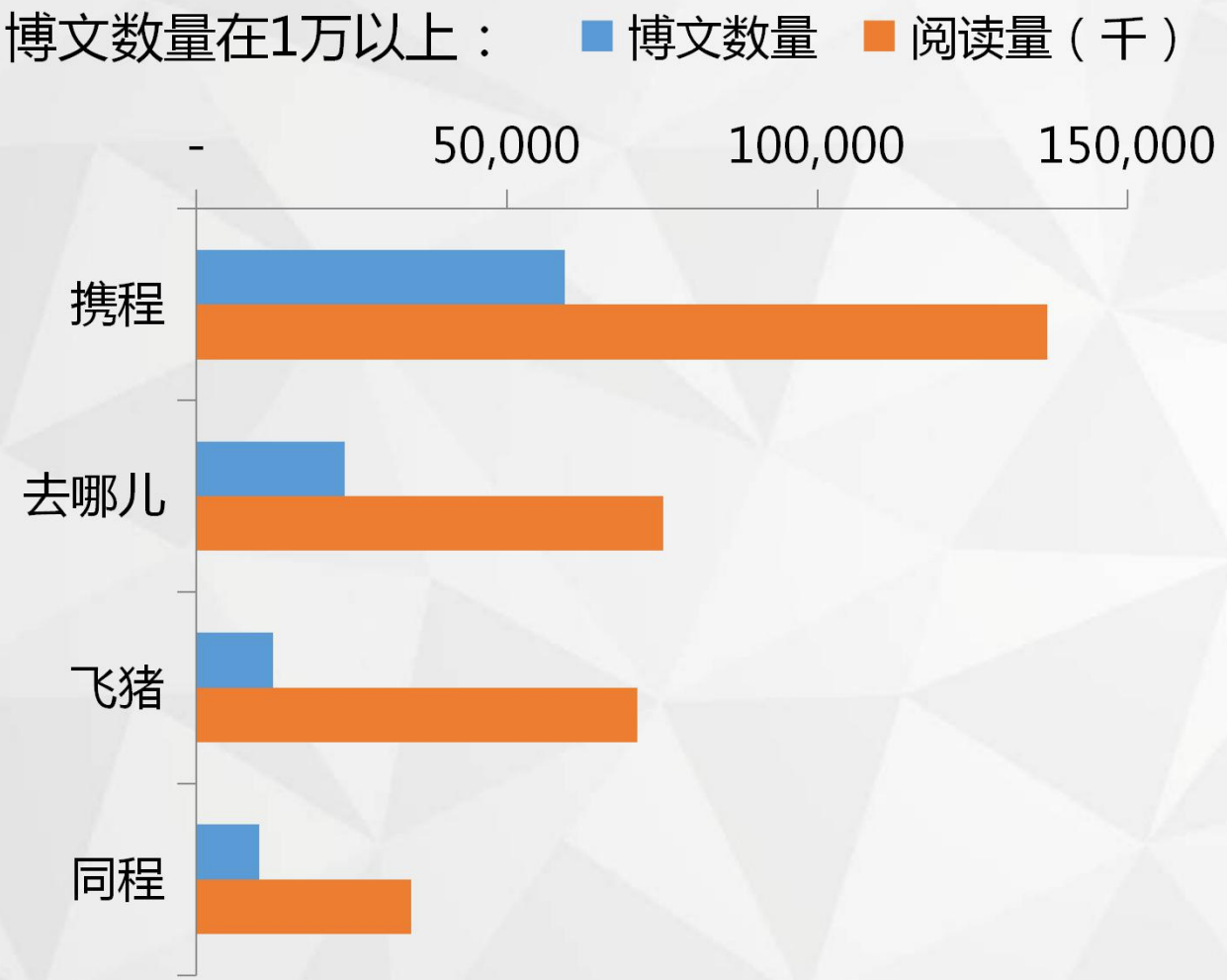
从被@的次数可以看到，大家更依靠政府官方机构解决旅游中遇到的问题，其次是直面旅游平台或酒店，还有少部分会选择@权威媒体、知名旅游博主或律师维权机构

账号	被@次数
携程旅行网	39,242
12315消费者维权投诉	32,144
中国旅游	28,715
一木行	26,636
仲举扫地	19,551
万豪酒店及度假酒店	19,325
中细软-知识产权	9,907
中国政府网	9,078
头条新闻	9,072
最高人民法院	8,043



投诉关键词分析 — 各旅游平台

博文数量在1万以上：



	博文数量	阅读量（千）
携程	59,247	137,029
去哪儿	23,856	75,220
飞猪	12,284	70,959
同程	10,154	34,549
途牛	2,521	14,633
艺龙	1,673	10,541
驴妈妈	1,621	1,767
airbnb	1,420	3,161
途家	1,093	679
马蜂窝	1,036	2,169

携程以近6万博文量和超1亿的阅读量排各旅游平台第一位，相关投诉博文超1万的还有：去哪儿、飞猪和同程

旅游消费体验分析

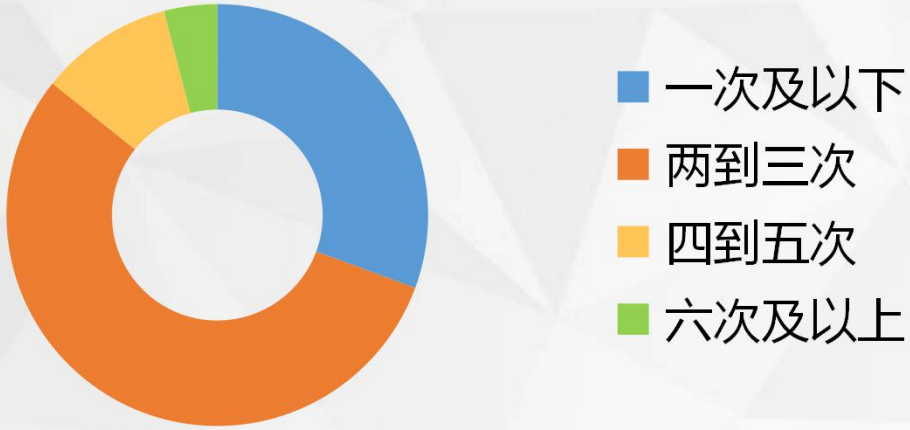
观点总述

- 旅游行为分析：一年两到三次旅游、国内游、人均费用3000元以下用户占比最高
- 满意度分析：用户对旅游的总体满意度较好，女性用户整体满意度68%，远高于男性用户满意度58%，年龄与旅游满意度成反比，年龄越大满意度越低
- 旅游投诉分析：22%的用户有过实际的旅游投诉经验，女性用户和年轻用户可能因为担心信息暴露危害安全等原因放弃投诉；男性用户、40-49年龄段用户更可能因为时间成本放弃投诉
- 维权渠道分析：用户更倾向选择官方机构投诉，此外，越来越多的用户考虑使用第三方投诉平台，黑猫投诉作为其中的代表，搭建了一个直接接触商家的投诉平台，让普通人的维权更容易

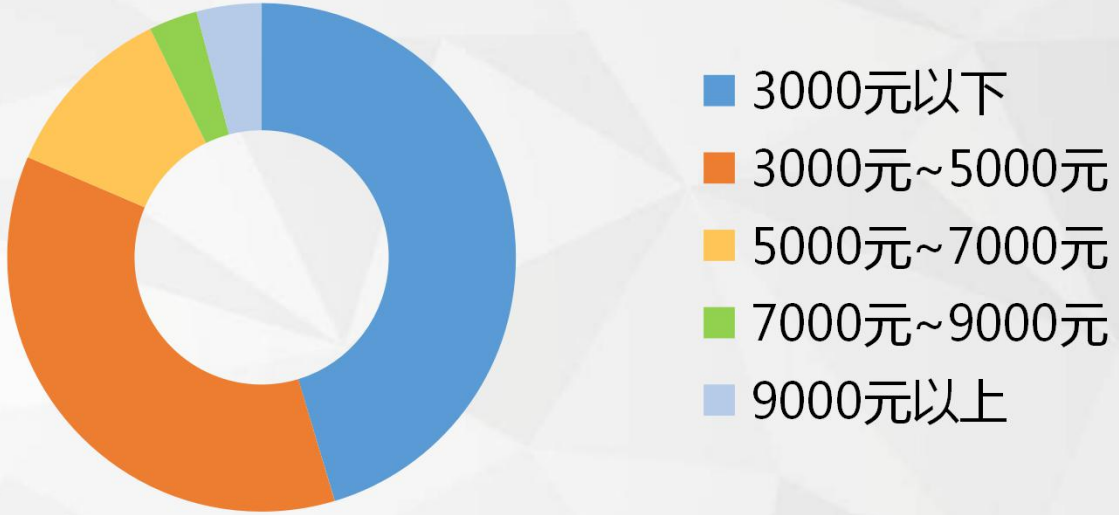
本部分数据来源：新浪网及微博用户旅游投诉调研

旅游行为分析：一年两到三次旅游、国内游、人均费用3000元以下用户占比最高

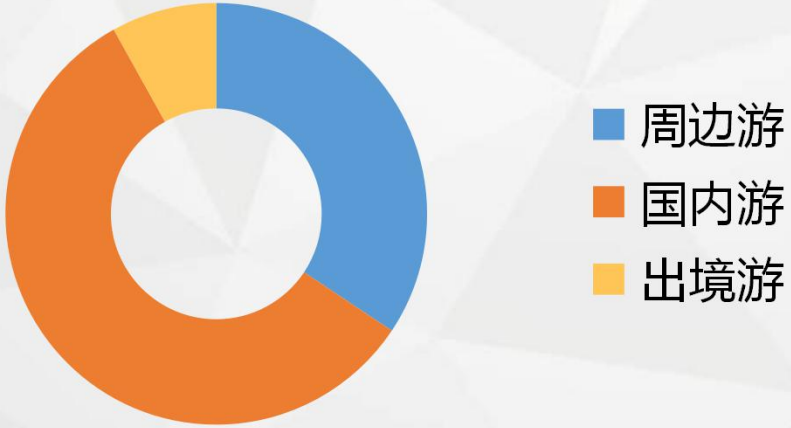
您一年内外出旅游的频率为多少？



您大多支付的单次人均旅游费用范围是？



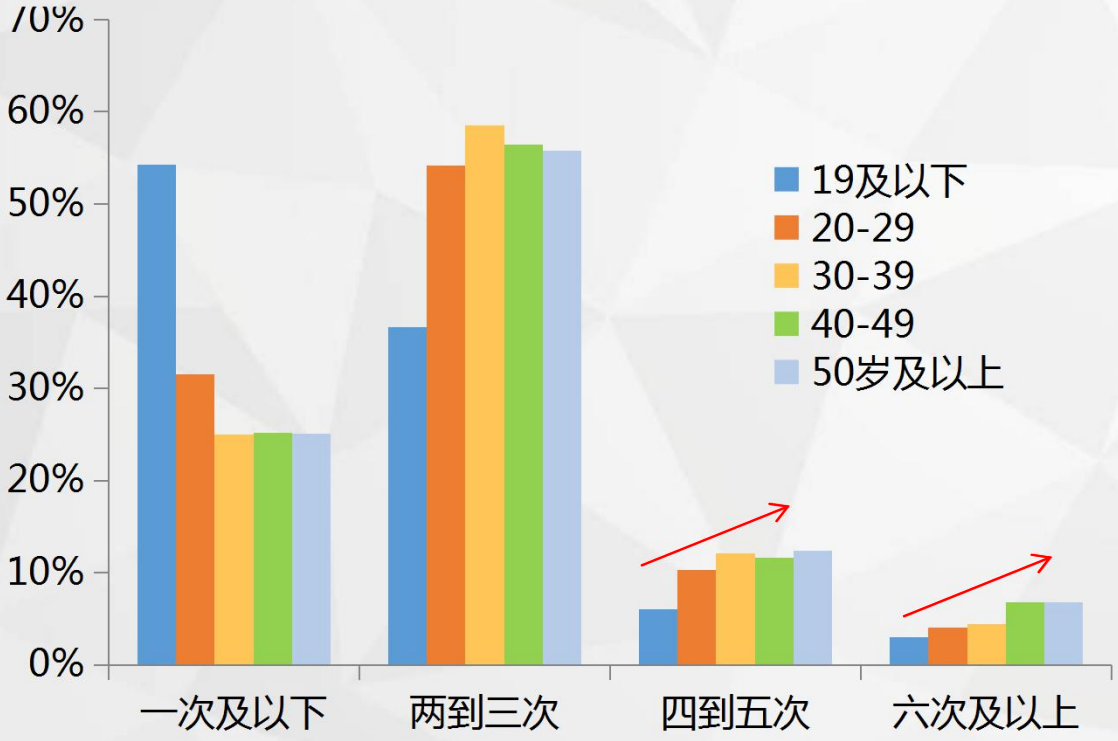
您大多选择的旅游目的地是？

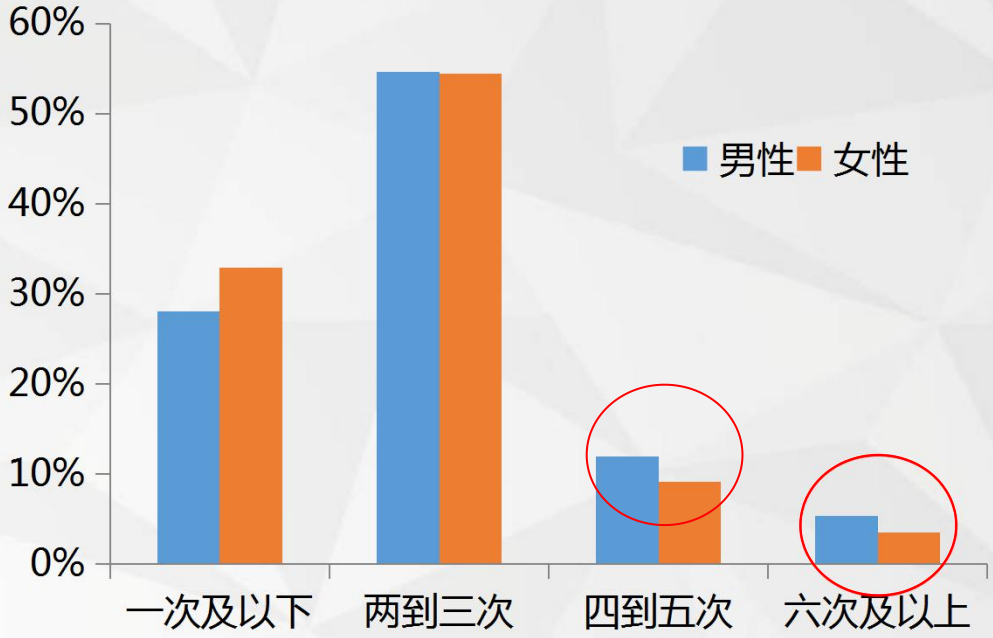


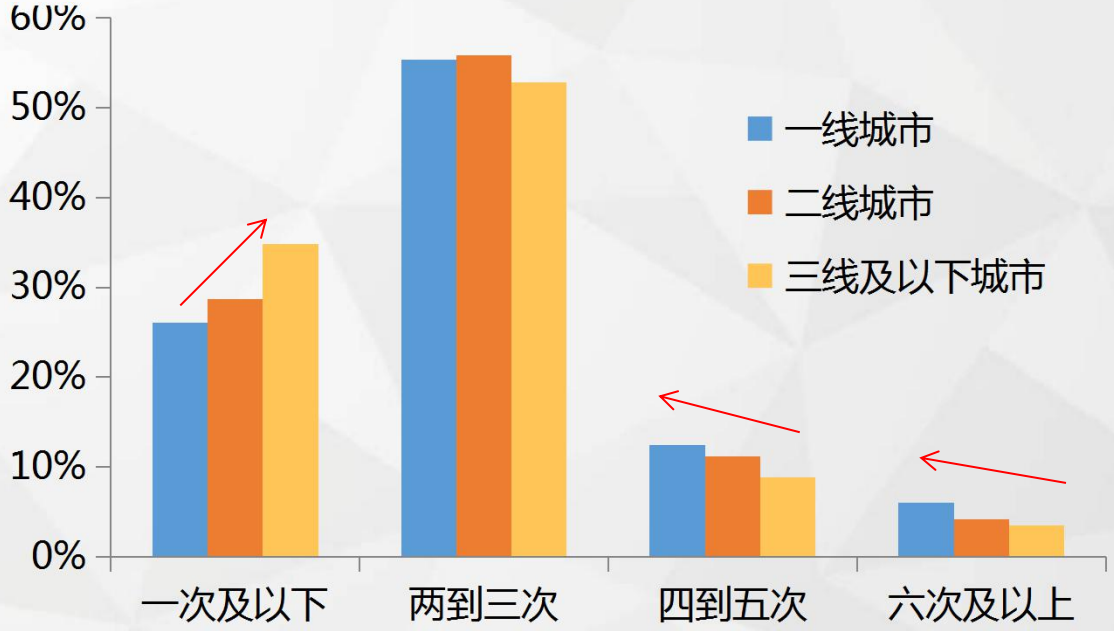
数据来源：新浪网及微博用户旅游投诉调研

一年内有四次及以上旅游行为的男性用户明显高于女性；年龄、城市级别与旅游次数成正比，年龄越大、城市级别越高旅游次数相对越多

您一年内外出旅游的频率为多少？

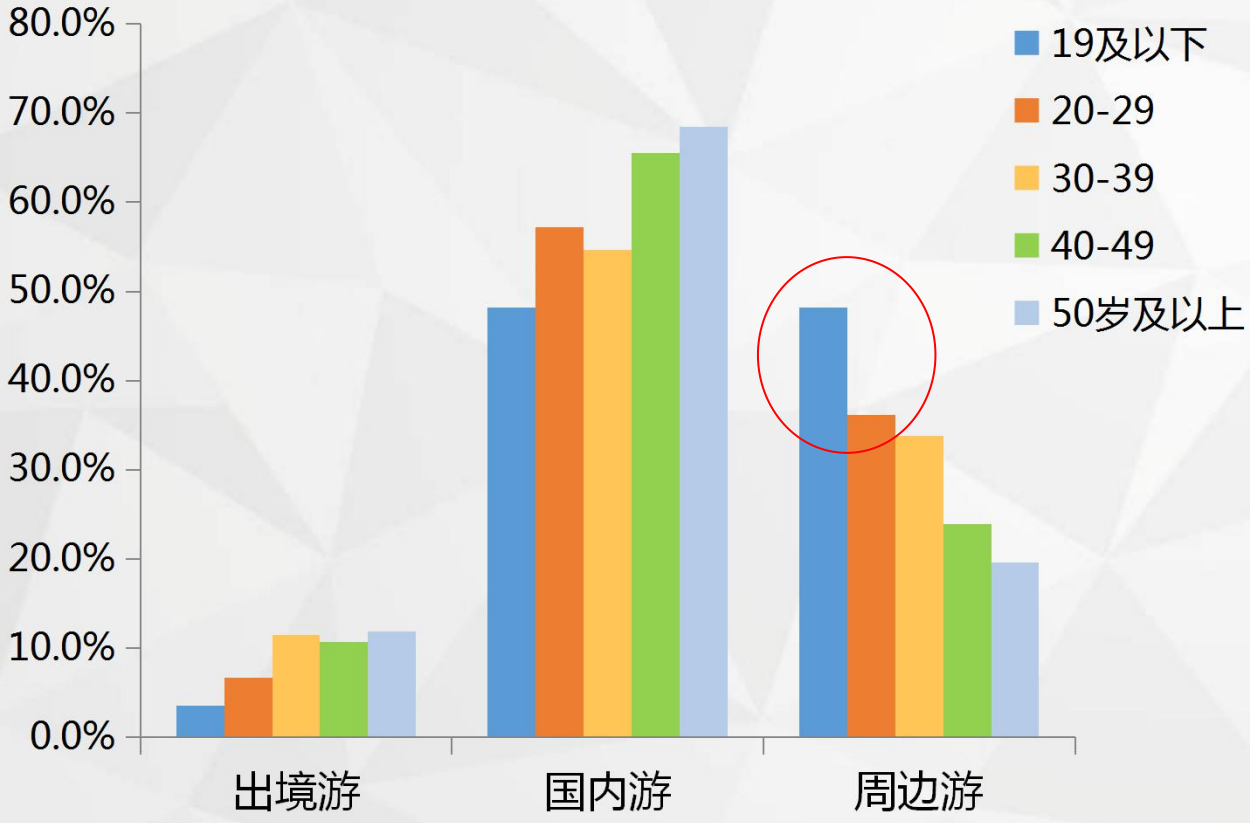


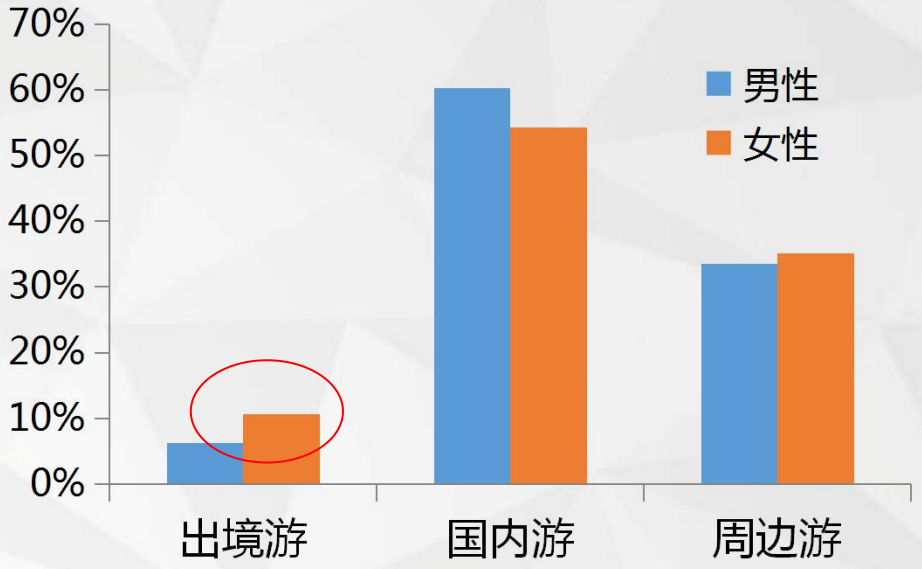


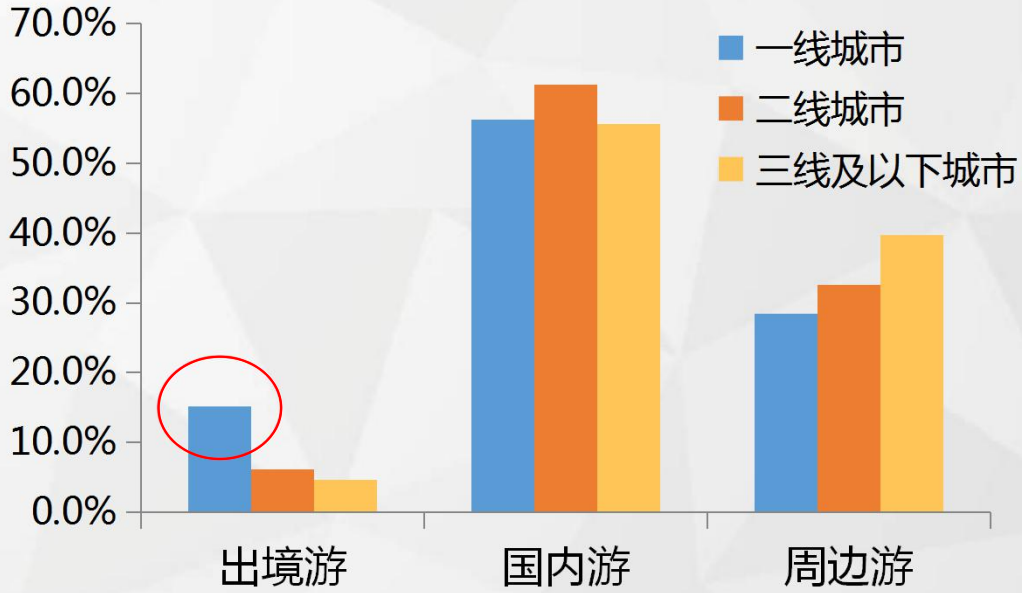


女性用户、一线城市用户更偏爱出境游，29岁及以下年轻用户相对偏爱周边游比例最高

您大多选择的旅游目的地是？

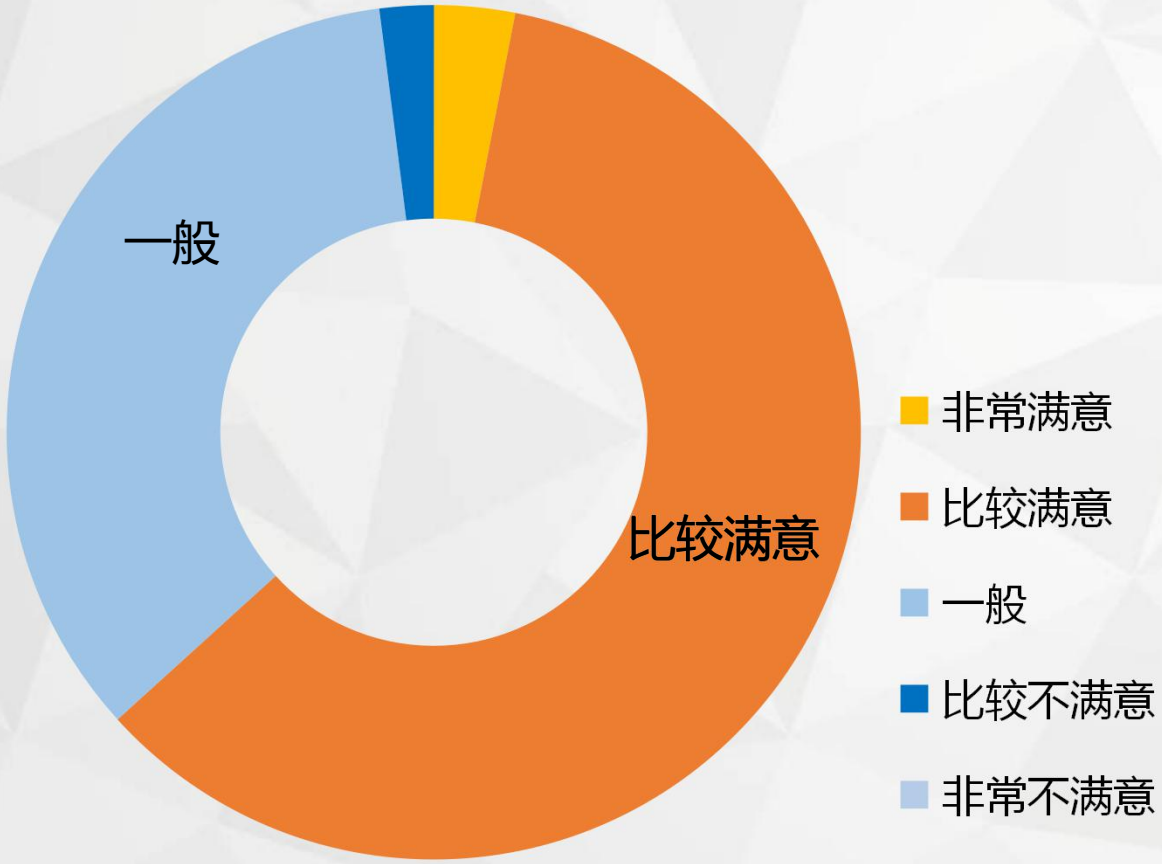




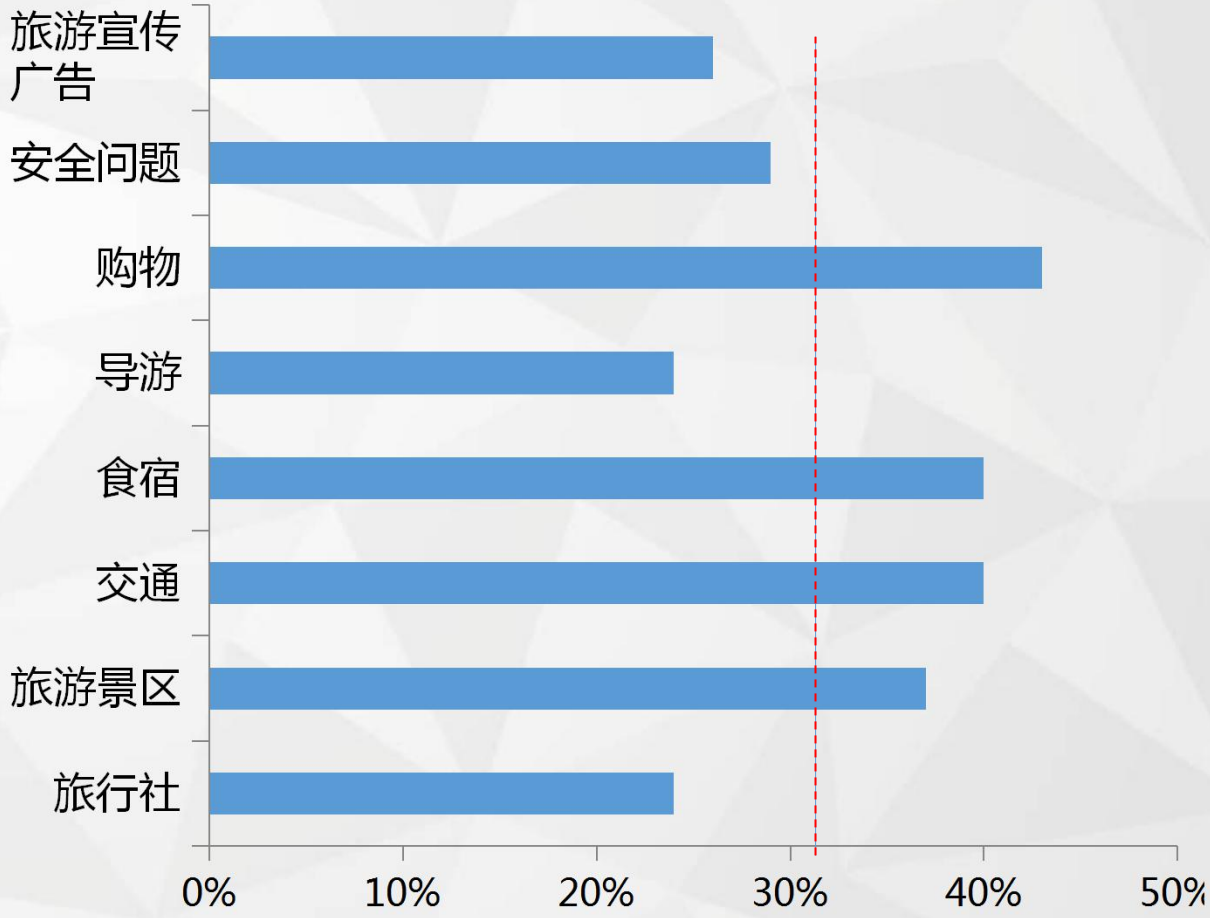


旅游满意度分析：用户对旅游的总体满意度较好；不满意的地方主要集中在与旅游密切相关的旅游景区、交通、食宿、购物等方面

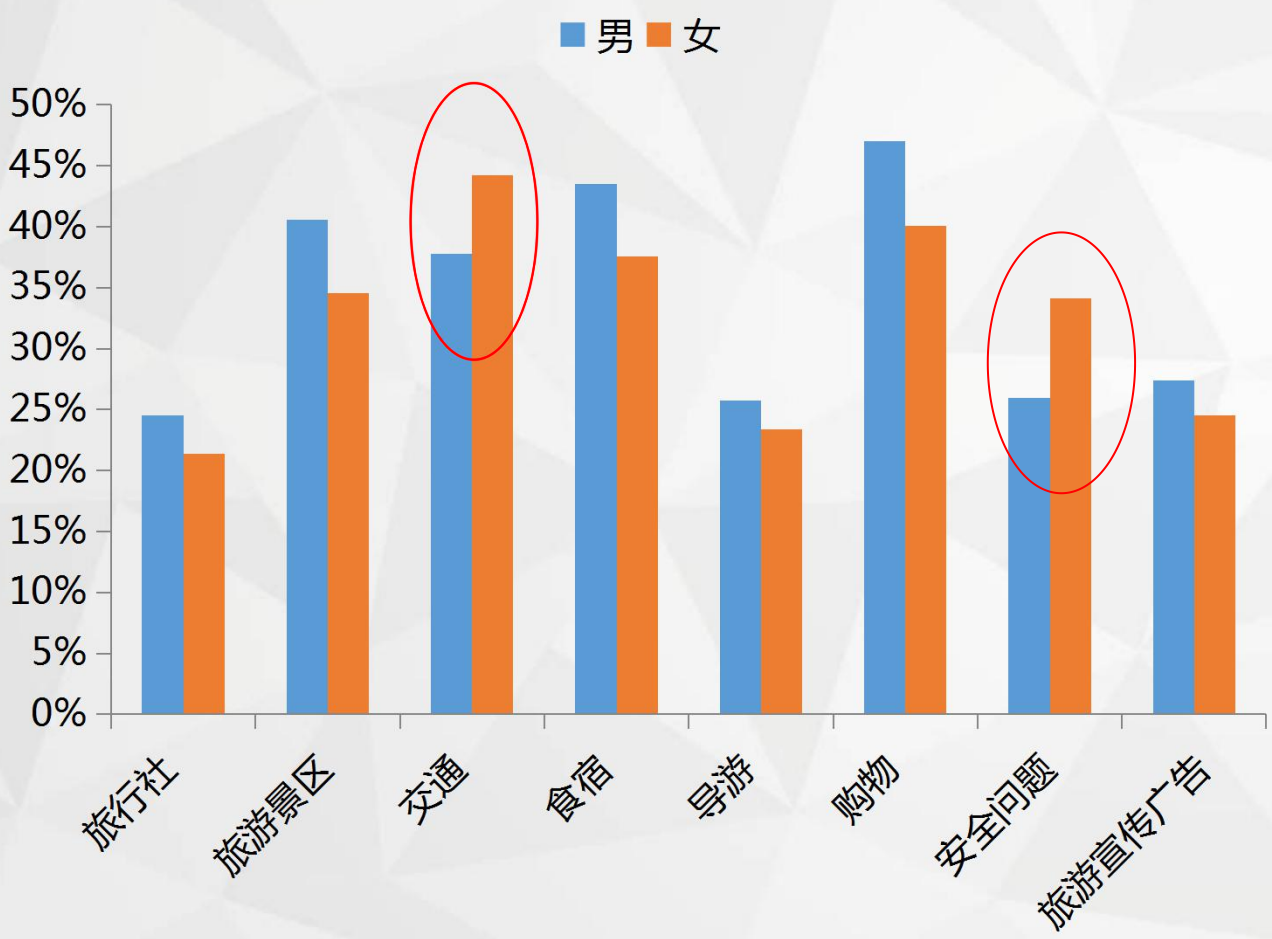
您在旅游过程中，总体的满意程度为？

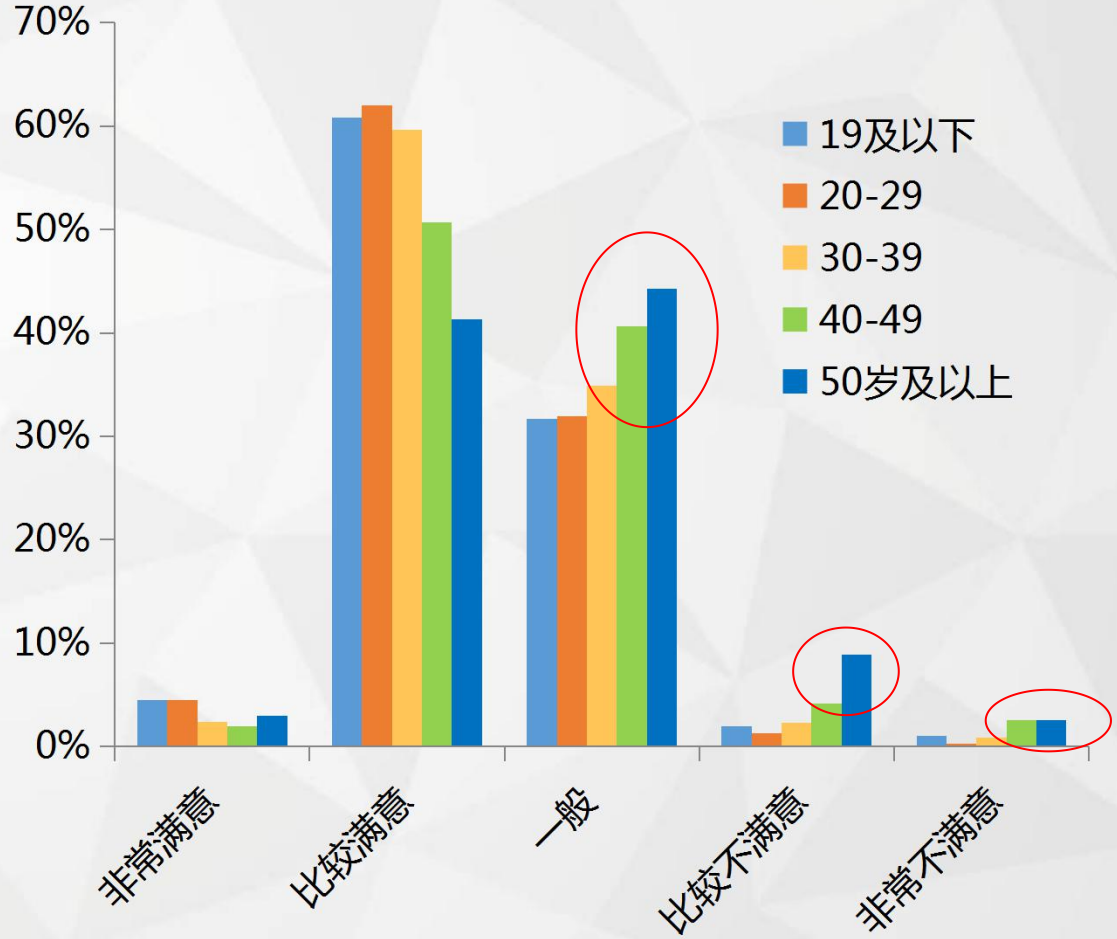


在旅行中，您认为不满意的地方主要集中在？



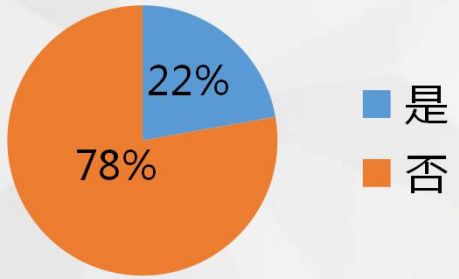
女性用户整体满意度68%，远高于男性用户满意度58%（满意=非常满意+比较满意）；女性用户相对更加关注交通和安全问题；年龄与旅游满意度成反比，年龄越大满意度越低





旅游投诉分析：仅有22%的用户有过实际的旅游投诉经验，用户放弃投诉多因为各种原因综合影响；总体来说，50岁以上人群对于投诉的处理结果最不满意

您是否有过旅游投诉经验？

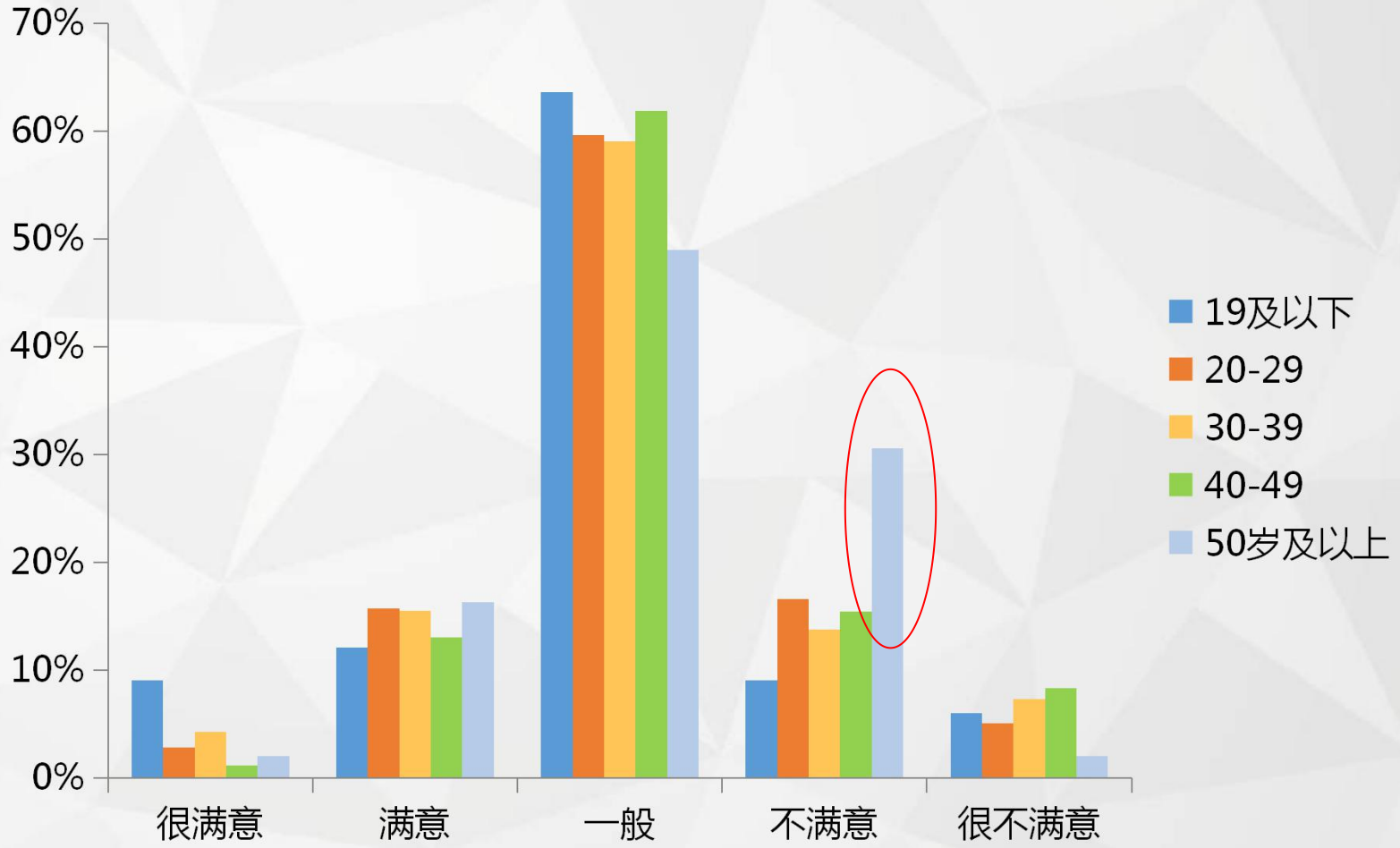


哪些原因可能会让您放弃投诉？

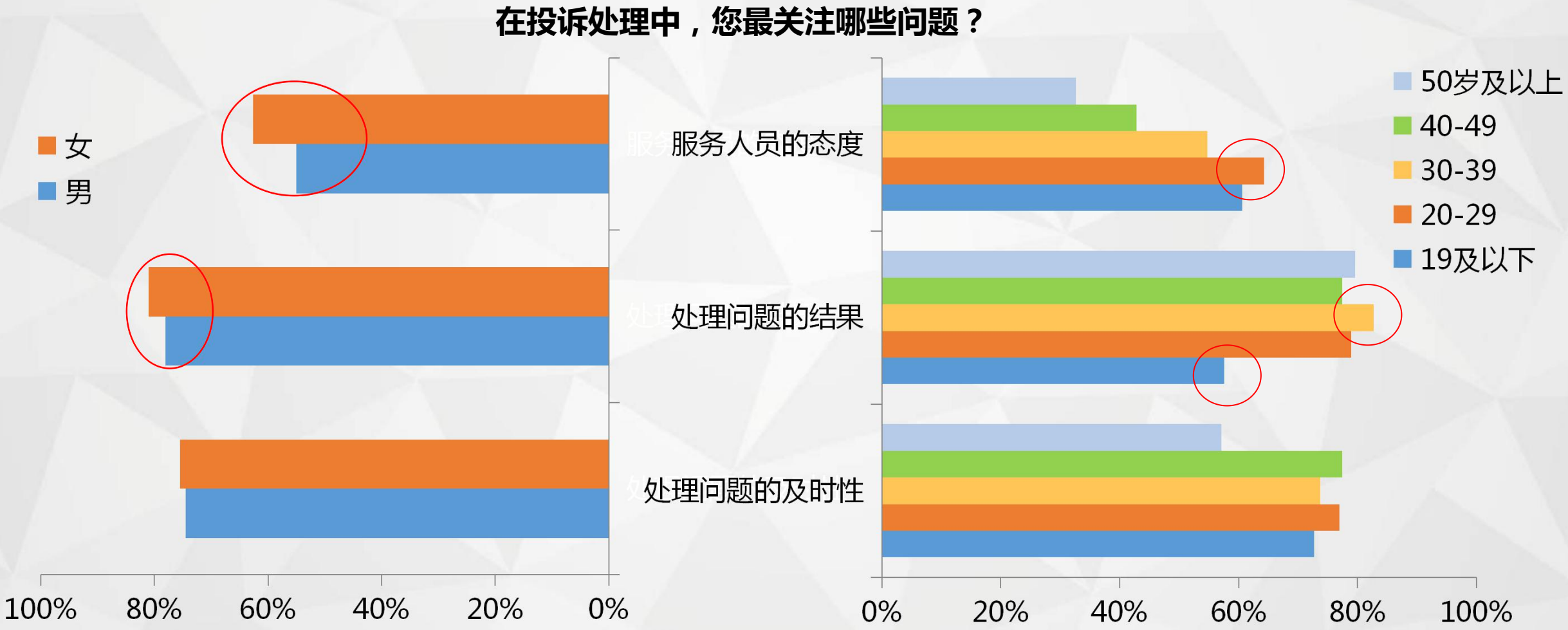
- ✓ *不知道有效的投诉维权途径*
- ✓ *认为商家会不作为，无人跟进*
- ✓ *认为无法得到满意处理结果*
- ✓ *担心投诉后信息泄露被报复*
- ✓ *担心解决时间成本高*

以上原因占比均超过40%

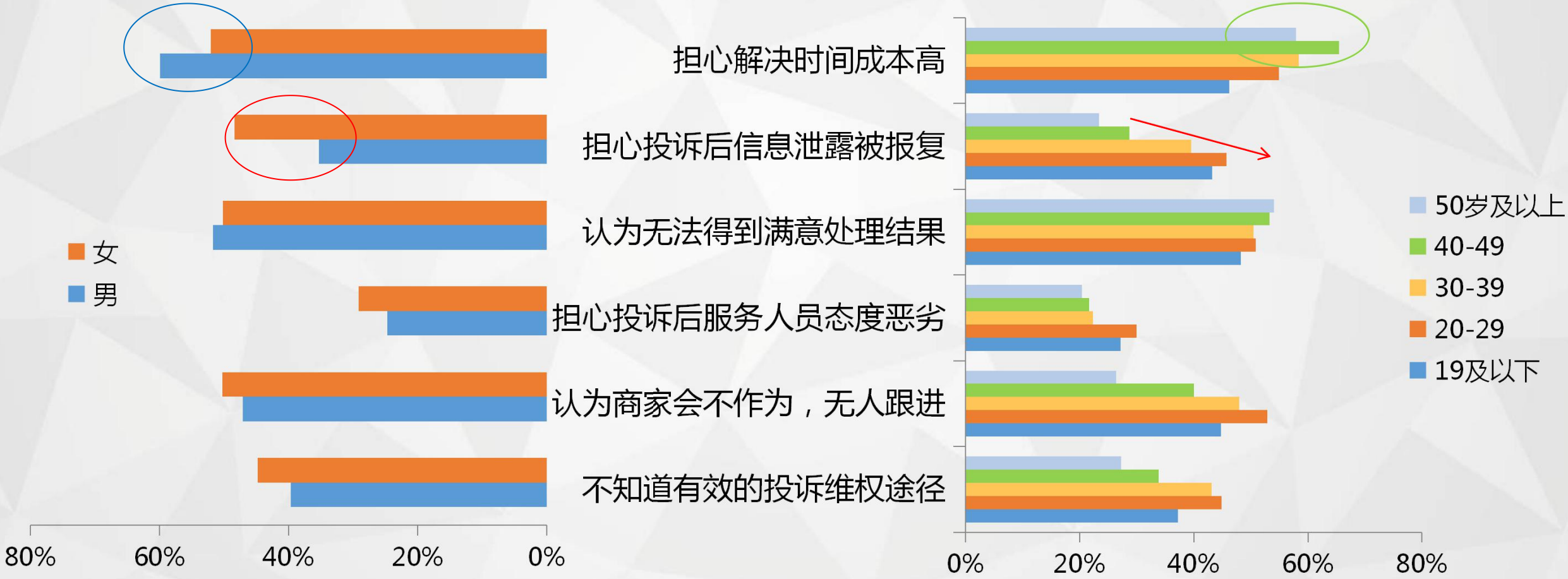
在您过往的投诉经验中，处理的满意程度是：



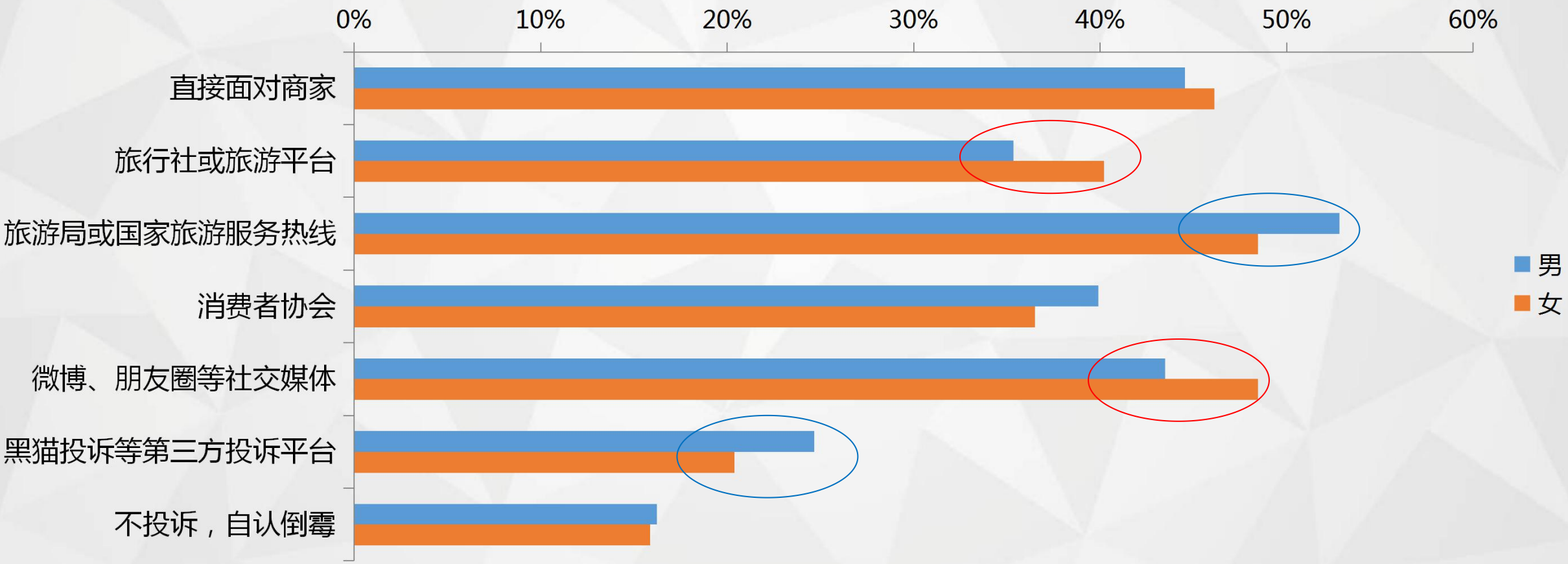
30-39年龄段用户、女性用户相对更在意投诉处理结果；19及以下年龄段用户最不在意处理结果；20-29年龄段、女性用户比较在意服务人员态度



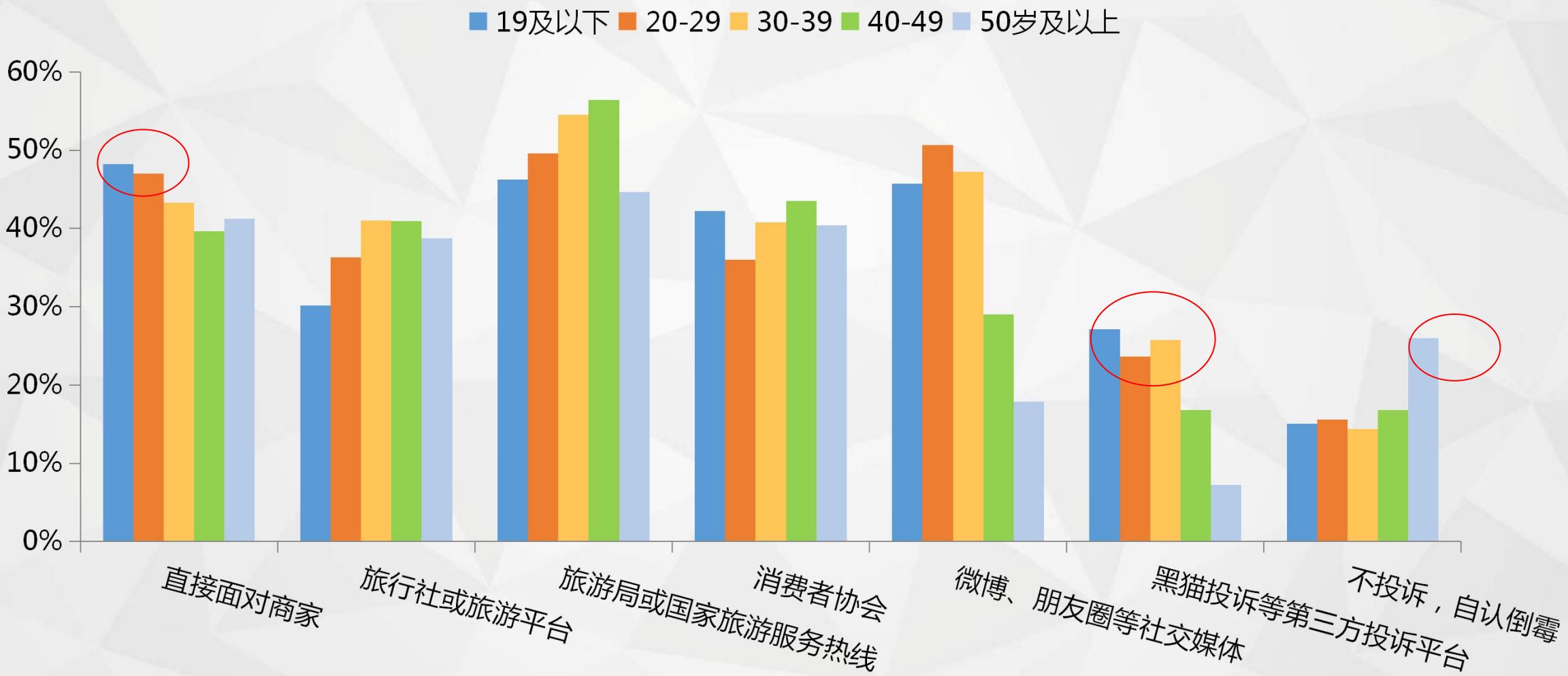
放弃投诉的原因分析：女性用户和年轻用户可能因为担心信息暴露危害安全等原因放弃投诉；男性用户、40-49年龄段用户更可能因为时间成本放弃投诉



维权渠道分析：用户更倾向选择官方机构投诉，男性用户选择官方渠道及第三方投诉平台的占比高于女性，女性用户选择微博、朋友圈等社交媒体及在旅行社和旅游平台上投诉的占比较高



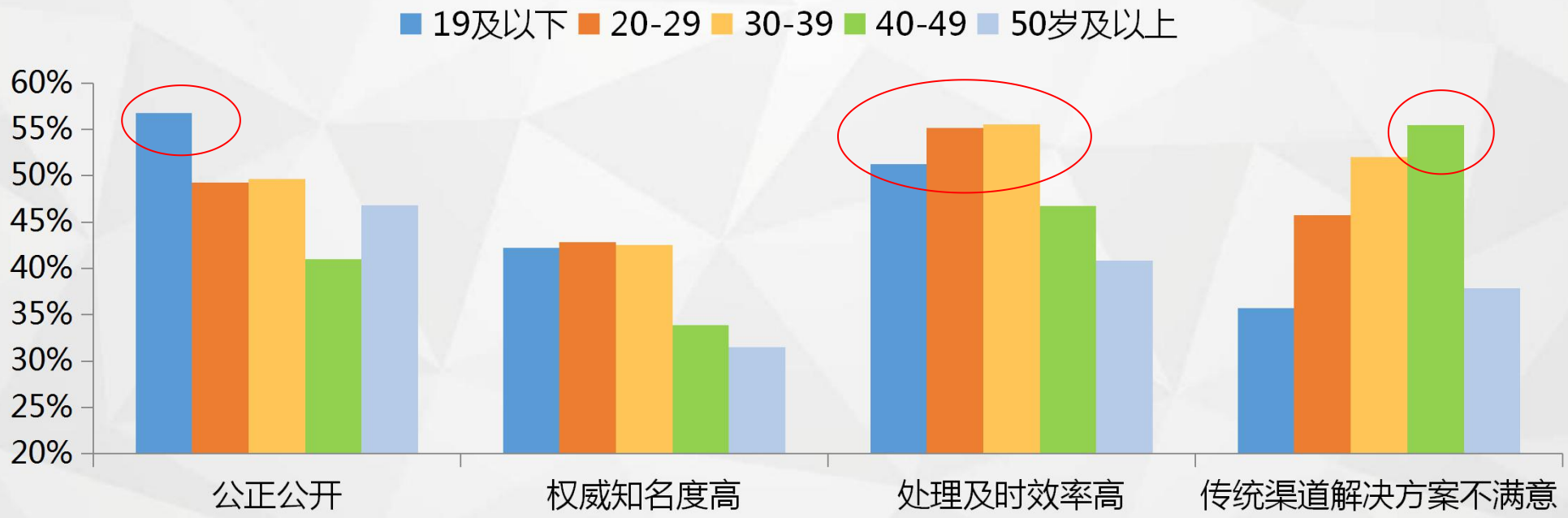
30岁以下用户更倾向于直接面对商家，50及以上年龄段用户不投诉，自认倒霉的比例更高；30-39、40-49两个年龄段的用户则会采取多种方式进行投诉维权；年轻用户更倾向于使用黑猫投诉等第三方投诉平台



第三方投诉平台优势大：19及以下年龄段用户因“公平公正”考虑使用第三方投诉平台的占比远高于其他年龄段；39岁以下用户更看重第三方平台效率高；40-49岁中年人普遍因在传统渠道得不到解决而选择第三方投诉平台

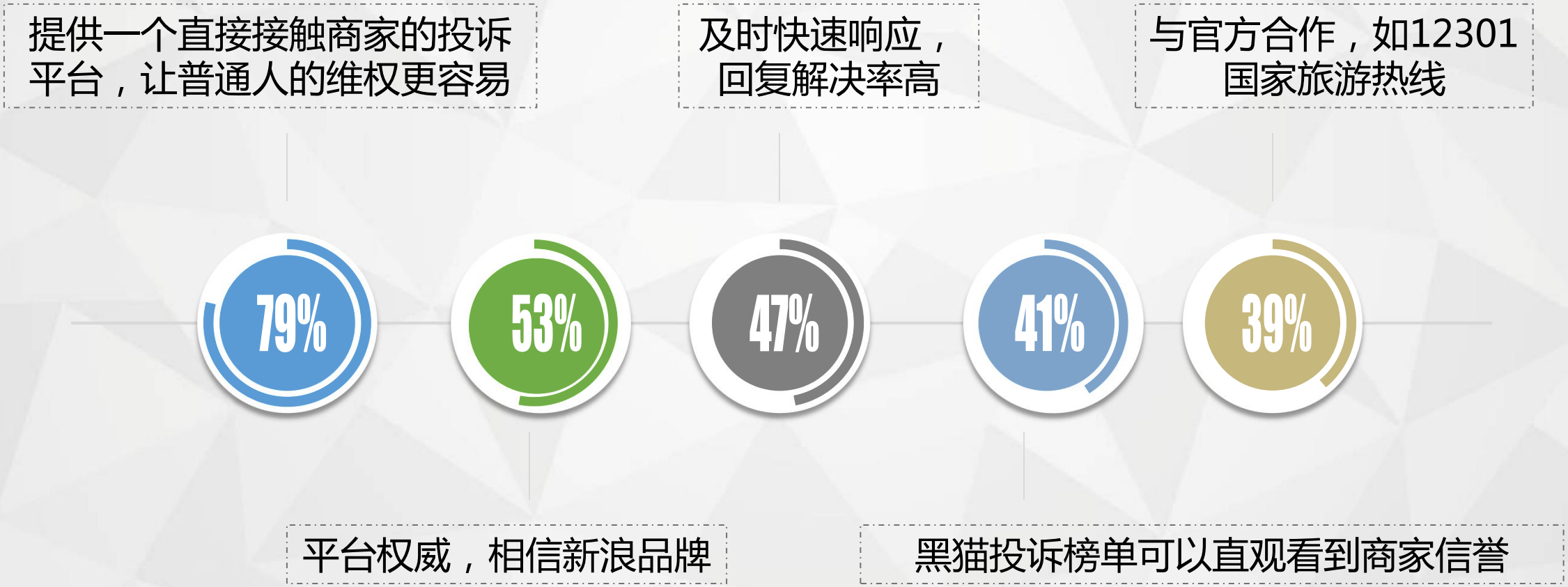
您考虑使用第三方投诉平台的原因是？

公正公开	48%	处理及时效率高	53%
权威知名度高	41%	传统渠道解决方案不满意	46%



黑猫优势：作为第三方投诉平台的代表，用户认为黑猫投诉平台的主要优势是“提供一个直接接触商家的投诉平台，让普通人的维权更容易”，占比达79%

您觉得黑猫投诉平台的优势是？



黑猫投诉平台相关数据

观点总述

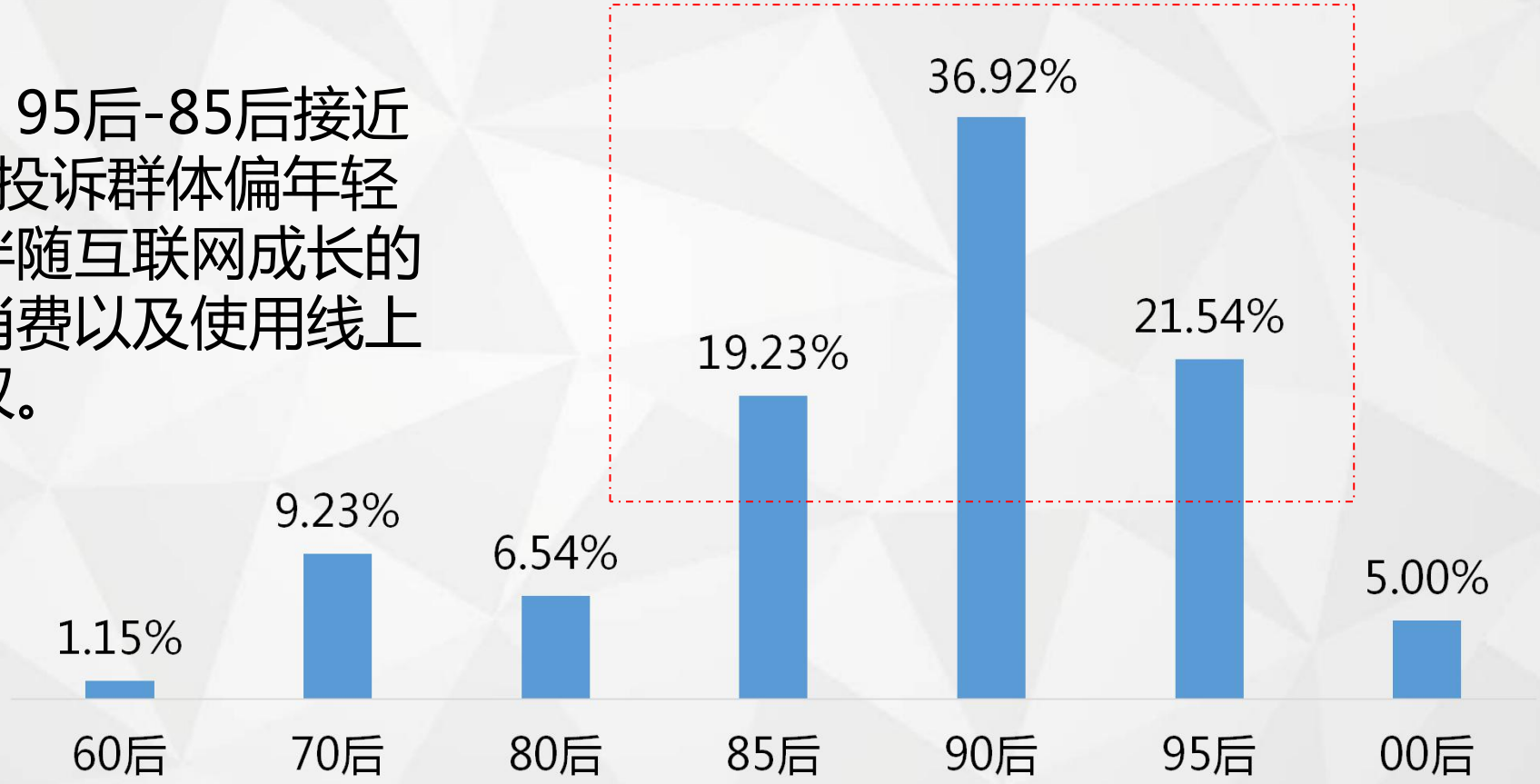
- 黑猫投诉平台数据显示，旅游投诉人群中95后-85后接近8成，且集中在经济较发达地区，大学本科以上用户占90%
- 黑猫平台旅游投诉涉及的主要关键词有：酒店、机票、强制消费等
- 飞猪、去哪儿、携程是投诉订单量最高的三家旅游平台，且随着旅游旺季的到来，各旅游平台投诉量均在7月有明显上升趋势
- 黑猫投诉平台旅游投诉案例分享，积极帮用户解决了国际机票退票难、不让取消订单等霸王条款问题

本部分数据来源：黑猫投诉平台

黑猫旅游投诉用户画像

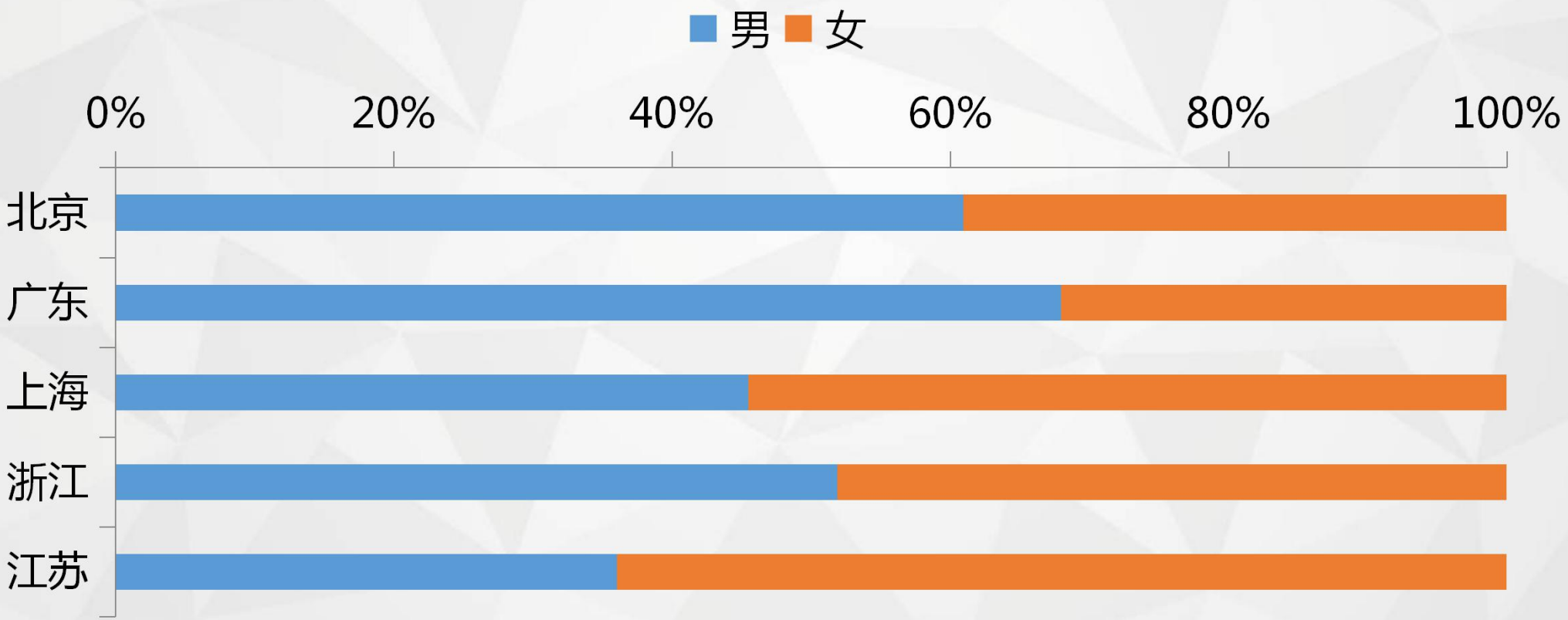
黑猫投诉平台于2018年初投入运营，是新浪旗下的消费者服务平台，旨在为消费者与企业建立理性沟通平台，打造优质消费投诉生态系统

旅游投诉用户中，95后-85后接近8成，反映出旅游投诉群体偏年轻，该部分用户是伴随互联网成长的一代，习惯网络消费以及使用线上投诉渠道进行维权。



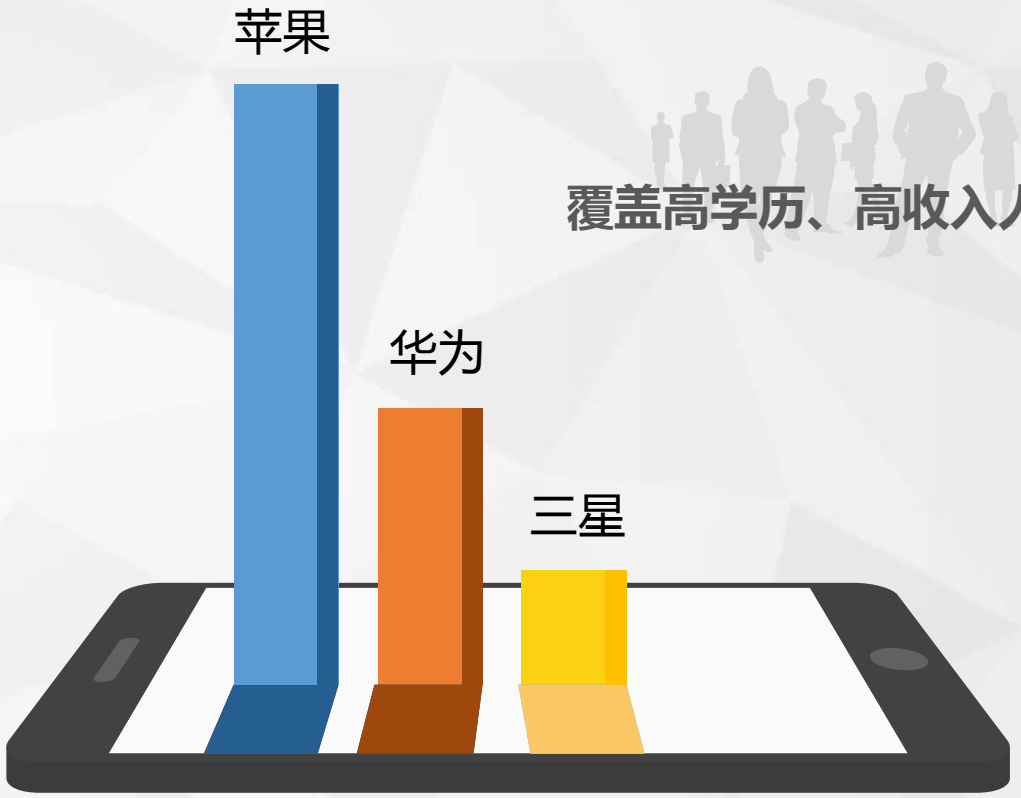
黑猫旅游投诉用户画像：在黑猫投诉平台有旅游类投诉行为的用户画像

旅游负面反馈用户最多的5个地区是：北京、广东、上海、浙江、江苏，集中在经济较发达地区，且**广东男人和江苏女人**最爱旅游负面反馈



大学本科及以上学历占比超过90%，维权意识普遍较强；手机品牌主要集中在苹果、华为、三星，其中苹果手机用户明显高于其他品牌，反映出这部分用户有不错的经济基础

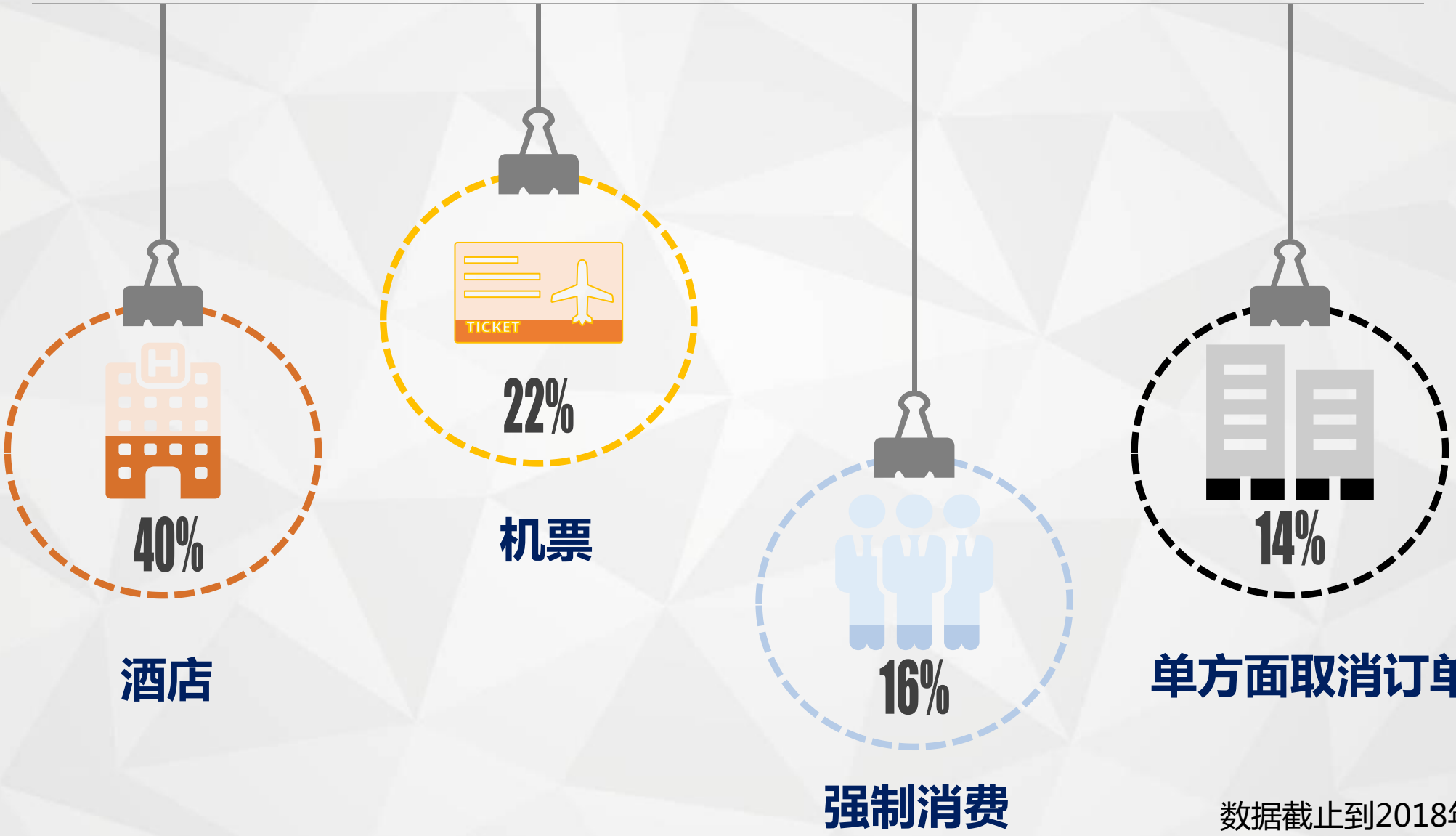
用户学历



覆盖高学历、高收入人群

用户主要手机品牌

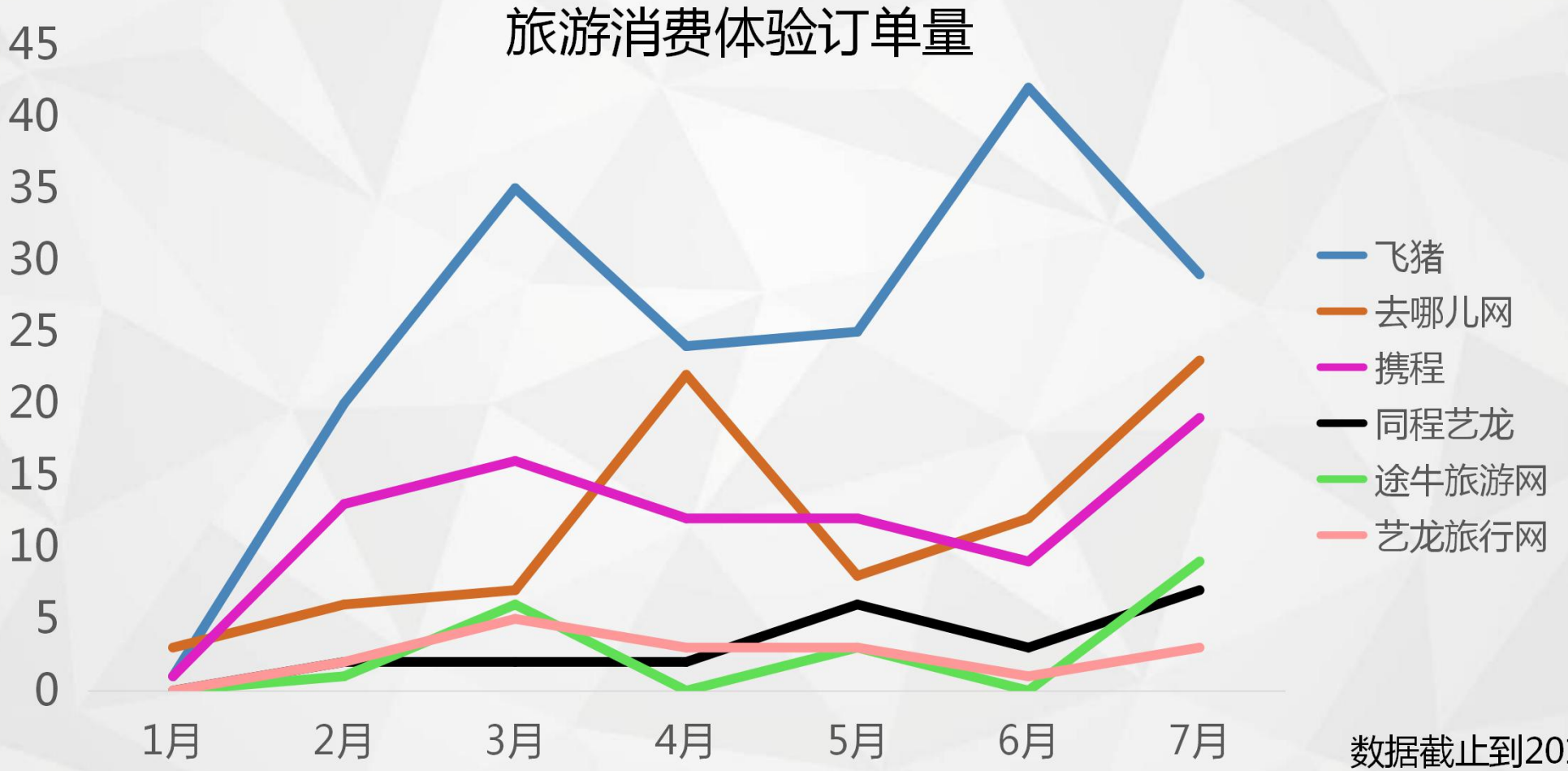
黑猫平台旅游负面反馈涉及的主要关键词



数据截止到2018年7月底

旅游消费体验反馈订单分析

飞猪、去哪儿、携程是旅游反馈订单量最高的三家旅游平台。飞猪在6月订单量达到峰值，或与其在618进行的大促有关，而其他旅游平台随着旅游旺季的到来投诉量均在7月有明显上升趋势。（图中只显示订单量位于前6的旅游平台）



数据截止到2018年7月底

订单完成率最好的三家旅游平台：

1. 去哪儿
2. 携程
3. 同程艺龙

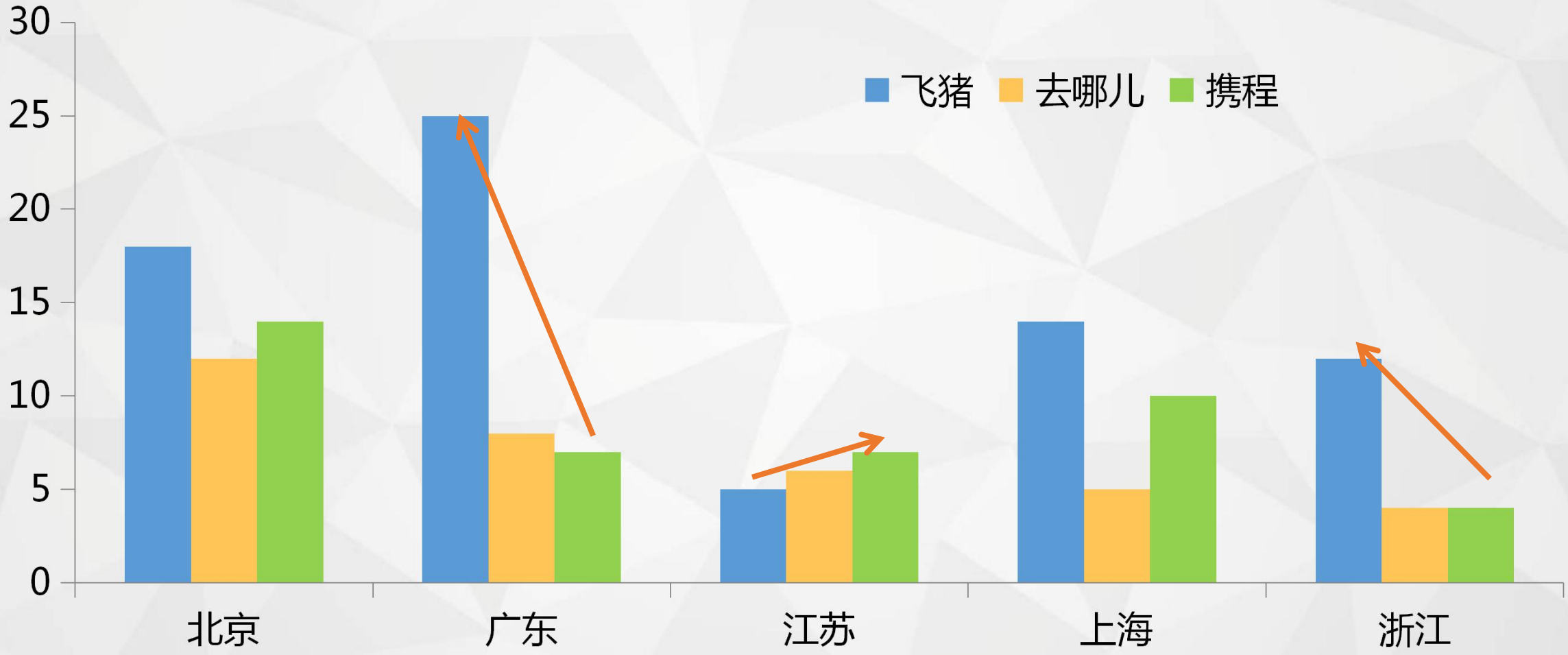
订单完成率较差的旅游平台：

- 马蜂窝旅游
- Airbnb爱彼迎
- 途牛旅游网

订单完成指商家处理用户投诉后，用户自己点击完成，或商家回复30天内用户无其他反馈则自动完成，这一指标常反映用户对投诉处理情况的满意度。

数据截止到2018年7月底

分地域来看三大旅游平台投诉量，广东和浙江对于飞猪的投诉量相对较多，江苏对于携程的投诉量相对较多，或与不同区域用户使用旅游平台的习惯相关



数据截止到2018年7月底

黑猫投诉真实案例解读：国际机票不能全程出票，退票被无理拒绝

事件还原

用户在飞猪平台上购买北京到美国匹兹堡机票，但由于系统的原因第二段航程无法出票。客服联系让注明非个人自愿原因并申请全部退票，但第一段航程的供货商飞猪自营的阿斯兰航服共6次关闭了用户的退票申请。用户打飞猪客服，一开始说是和供票商协调一下，后来表示不接受退票非自愿的理由，必须要自愿退票才能受理，还要扣1000元退票费！后来飞猪平台彻底关闭了用户的退票申请通道，用户无法正常渠道进行维权，个人权益受到的侵害。

用户诉求

要求全额退票，涉诉金额5471元

处理解决

通过黑猫投诉平台，飞猪平台客服重新处理被关闭的退票申请，用户投诉得到解决

用户说

在黑猫平台的支持下，飞猪平台客服比较客观的解决处理，挽回了我的损失。在这里对帮助我维权的各方一并表示感谢，特别感谢黑猫平台。

黑猫投诉真实案例解读：途牛忽悠霸王条款

事件还原

在途牛的会员日前一天下单，客服表示会员日不会有更多的优惠，但用户发现还有免费出境wifi，并且下单后1分钟用户发现忘记购买取消险，但途牛客服表示出单了就不能买了，也不能推掉订单重新购买，用户后来查资料发现，和旅游网站签订合同，20分钟之内可以无条件取消，并且发现合同内也有其他的霸王条款。

用户诉求

途牛霸王条款的解决，涉诉金额300元

处理解决

途牛旅游网贾小姐第一时间和我联系，非常积极的处理问题，现在已经协商一致，问题已经解决

用户说

途牛不逃避、敢担当的态度，非常值得肯定。也非常感谢新浪，感谢黑猫投诉，祝贵站越办越好，事业蒸蒸日上

黑猫投诉真实案例解读：北京八达岭野生动物世界再次发生动物伤人事件

事件还原

园区内的骑骆驼项目，63岁的老人和4岁的孩子从2米多高的骆驼背上被摔翻在地，老人几乎休克，孩子头部、臀部着地，所幸并无大碍，但受到巨大惊吓。 事故发生后，在老人身体极度不适和受伤情况不明的情况下，只派出一位工作人员陪同前往当地医院。虽经医院诊断，无骨折、骨裂、内出血等严重情况出现，但事发一天后，老人仍觉头晕和饱受腰部疼痛折磨。 用户表示，园方对骑骆驼项目没有任何保护措施，该项目只有年长管理员1人，发生意外时，管理员根本无力控制野性大发的骆驼，园方也没有对突发事件缺乏快速反应和救治机制。

用户诉求

1.在其官网、微博、微信书面致歉
2.关闭骑马、骑骆驼项目并进行安全自检

处理解决

八达岭野生动物世界由于没有官方微博，将其官方声明发给黑猫投诉，委托黑猫投诉代为发布至平台，并在声明中表示会妥善处理用户问题。

行业发展趋势及建议

观点总述

- 旅游行业未来发展趋势：

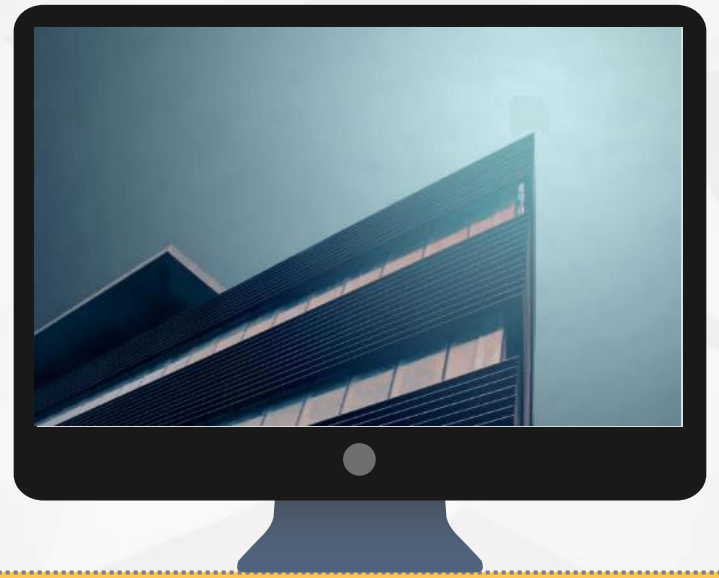
1. 线上线下融合及全方位智能化升级
2. 旅游产品日益多元化
3. 出境游市场持续火爆，目的地更加多元化
4. 专业公正的第三方投诉平台逐渐成为用户和旅游平台间的桥梁

- 各大旅行平台给用户的旅游建议

- 黑猫安心游：合作企业承诺24小时处理用户投诉

未来发展趋势

1 线上线下融合及全方位智能化升级



2 消费者对旅游产品的需求日益多元化，旅游企业纷纷开发更多新产品

3 出境游市场持续火爆，年轻旅行者目的地更加多元化

4 专业公正的第三方投诉平台逐渐成为用户和旅游平台间的桥梁，更好的保障出行权益

线上线下融合及全方位智能化升级

线上线下不断融合

二三四线城市的很多用户，还没有养成线上消费习惯，比如老年用户或者第一次出去玩的用户，十分需要线下场景的服务和交流

线上线下融合的“旅游新零售”模式，降低旅游门槛，带动了低线城市消费者旅游步伐

酒店与景区全方位智能升级

快速刷脸入住、机器人办理

行李寄送服务

线上售票，快速扫码入园

电子地图、景区全景监控

消费者对旅游产品的需求日益多元化，旅游企业纷纷开发更多新产品

私人定制大众化的旅游时代来临

私人定制
旅游用户画像

1 **人群标签**
酒店控、吃货、家庭亲子

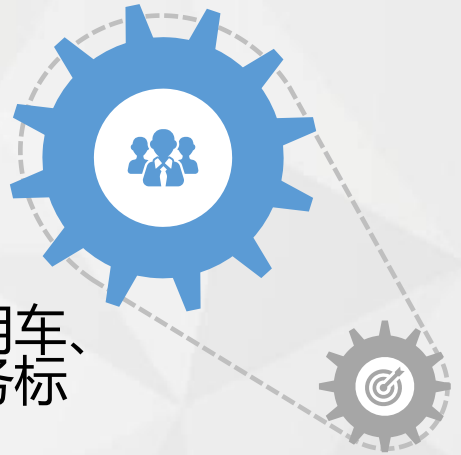
2 **选择理由**
“慢节奏”、“个性化”

3 **年龄分布**
90后的比例已经超越80后

4 **地域分布**
北上广深一线城市
依然是主力用户所在地

在消费升级的趋势下，打造品质深度游产品

“私家团”的崛起
主打2人起成团、不拼团、不进购物点、不等待、专属服务等



服务标准升级
住宿、交通、用车、购物等方面服务标准大幅度提升

数据来源：携程《旅游3.0：2017年度定制旅行报告》、携程旅游趋势建议

出境游市场持续火爆，年轻旅行者目的地更加多元化

出境游持续火爆
多元化旅行目的地

- 多次签证带来的便利性提升，十年美签、五年日签、五年韩签的人逐渐增多
- OTA平台在机票、酒店、攻略等全方位覆盖，出境游门槛大幅度降低
- 越来越便捷的多元化旅行目的地，例如世界杯带热的克罗地亚、俄罗斯，中东、北非、南美等

专业公正的第三方投诉平台逐渐成为用户和旅游平台间的桥梁，更好的保障出行权益

传统消费维权渠道

传统媒体的影响力不断萎缩
相关官方网站更新慢，投诉效果参差不齐

“互联网+” 网络维权

事件传播速度快，影响范围大，大量用户、企业、行业KOL、媒体、机构等在微博等社交媒体活跃

投诉方式的变迁，
更多投诉利用第三方平台的公信力和影响力对外发声

黑猫投诉
BLACK CAT
新浪旗下消费者服务平台

黑猫投诉平台秉承新浪一贯的公正严谨，背靠新浪微博的影响力和传播力，令企业信任，让普通人的维权更容易！

专业旅游平台给用户提供的旅行建议

温馨提示：

01 选择有资质的专业旅游网站

02 签订正规旅游合同

03 警惕特价旅游

04 出行前购买旅游意外险

05 准备自己的紧急清单，包括个人信息，病史，保险情况

06 “一带一路”沿线更多美景值得观赏

黑猫安心游：旅游保障添利器

黑猫投诉借势**暑期旅游旺季**，联合旅游、票务、出行、导航、住宿、旅行社等各大泛**OTA企业**共同打造消费者权益保护联盟升级版，推出**“黑猫安心游”**品牌联合项目，**合作企业承诺24小时处理投诉**，让消费者可以真正地安心游一夏！

合作企业包括：**携程、去哪儿网、同程旅游、同程艺龙、美团、驴妈妈、马蜂窝、高德地图、神州租车、首旅如家、悟空租车**等

黑猫投诉，让维权更容易