

# 大数据与决策研究

## (大数据分析专题)

2024年第5期(总第225期)

广西壮族自治区信息中心

广西壮族自治区大数据研究院

2024年2月27日

### 大数据分析显示：春节期间我区消费释放澎湃活力，但需关注消费投诉上升问题

自治区信息中心组织广西人类活动大数据联合创新实验室研究力量，基于多源大数据对春节期间我区消费情况进行分析。结果显示：年初的南北互动让广西火爆出圈，旅游消费热度从元旦延续至春节假期，全区旅游消费突破450亿元，同比增长148.84%，呈现出桂林北海景区客流创新高、南宁商圈消费活力旺、各地酒店民宿入住火爆等特点，由此产生的消费投诉上升问题也需重点关注。

## 一、春节期间全区旅游消费呈强劲增长之势

在消费总量方面，通过对旅游领域的银联线下交易数据和携程、美团等主流线上交易平台数据进行汇总测算得出，2024年春节假期期间我区旅游消费实现470.95亿元，同比增长148.84%，按可比口径较疫情前的2019年同期增长216.26%（如图1）。全区生活服务消费热度指数142.67，比2023年同期高出6.97个点；生活服务供给活力指数141.14，比2023年同期高出30.54个点<sup>1</sup>。我区与哈尔滨等东北城市的南北互动热潮为提振我区旅游消费提供了强劲动力，全区旅游消费热度显著增长。



图1 2017—2024年春节假期我区旅游消费情况<sup>2</sup>

在消费结构方面，从吃、住、行、游、购、娱消费六要素占比情况来看，购物消费和住宿消费始终是占比最高的要素，分别超过40%和20%，其次是出行消费和餐饮消费，分

<sup>1</sup> 生活服务消费热度指数和生活服务供给活力指数来源于国家信息中心，指数越高表明该时期内发展热度与活力越好。

<sup>2</sup> 数据来源：2017—2023年旅游消费数据来自自治区文化和旅游厅、广西旅游发展委员会公开数据。因2020—2022年受新冠疫情影响，旅游消费数据表现特殊，故不纳入。

别占比 14.91%和 10.18%，娱乐消费和游玩消费相对较低，占比均不超过 4%（如图 2）。2024 年春节假期我区整体消费结构与 2024 年元旦假期以及 2023 年春节假期的各要素占比结构基本持平。

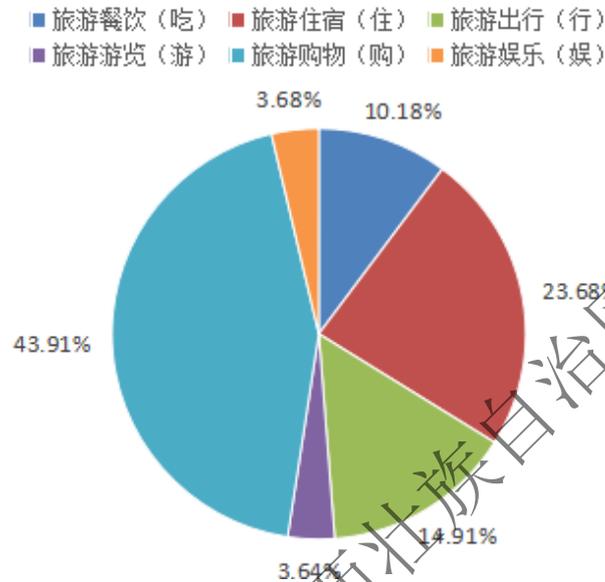


图 2 2024 年春节假期我区旅游消费六要素占比情况

## 二、桂林北海景区消费热、南宁商圈消费旺的特点明显

在景区消费方面，大数据监测分析显示，2024 年春节假期游玩热度指数<sup>3</sup>排名前 10 名的景区分别是北海银滩、桂林漓江、北海涠洲岛、桂林两江四湖象山、北海老城、南宁青秀山、崇左德天瀑布、贺州黄姚古镇、桂林环城水系、崇左大阳幽谷景区，日均接待游客量超 30 万人，同比增长 303.51%（如图 3）。其中桂林和北海的热门景区数量最多，各占三席。桂林市实现旅游总收入 83.57 亿元，同比增长 111.27%。北海市实现旅游收入 43.76 亿元，同比增长 169.08%<sup>4</sup>。桂林、北海两市景区文旅消费热度持续高涨。

<sup>3</sup> 热度指数以人口流动数据为主要依据，反映区域人流量情况。

<sup>4</sup> 桂林、北海市数据来源于桂林市文化广电和旅游局、北海日报。

在商圈消费方面，区域人流量热度数据显示，2024年春节假期排名前10位的热门商圈中，有4个都位于南宁市，包括万象城、会展中心、会展航洋城、江南万达，这些商圈吸引了超过12%客流量（如图4）。美团大数据显示，2月10日至16日（大年初一至初七），南宁市日均消费规模同比增长54.8%，从消费时段看，夜间消费（18时至次日6时）规模占比56.5%。南宁商圈经济和夜经济效益进一步凸显。

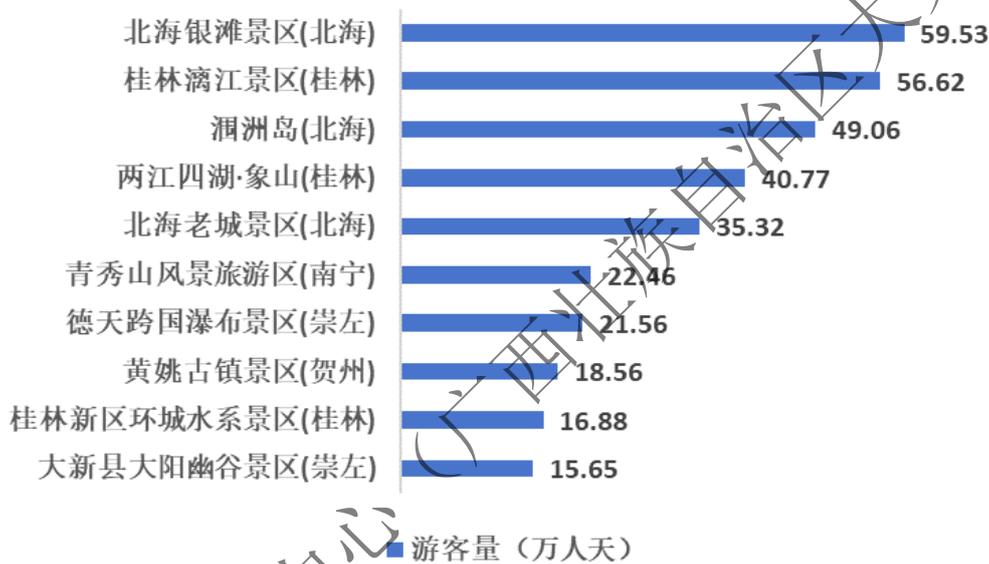


图3 2024年春节假期我区热门景区Top10



图4 2024年春节假期我区热门商圈Top10

### 三、品质化、中高端酒店是住宿消费市场主流

从酒店类型来看，2024年春节假期我区各大酒店预定数据显示，预订热度排名前十的热门酒店以本地经典老牌的高档型和豪华型国际大酒店为主，这些酒店地理位置优越，大多是邻近景区或位于城市中心繁华地带，是游客消费者的主要选择。从酒店价格来看，排名前十的热门酒店线上预订价格平均在700元/间夜，最高达到了1300元/间夜。可以看出，随着80后、90后消费者逐渐成为家庭核心成员，在家庭出游住宿方面他们更加注重酒店的品质、服务和体验，愿意为价格偏高、品质较好、体验较稳定的住宿服务买单。

### 四、服务质量相关消费投诉量呈上涨趋势

对比分析2021—2024年春节假期期间我区12345热线数据发现，针对景区和酒店收费纠纷、虚假宣传、服务态度差的消费投诉较为集中，景区服务质量相关投诉量占文旅消费投诉量的比重呈上涨趋势，从2022年的17.91%上升到2024年的36.33%（如图5）。在南北两地游客互动升级的当下，服务质量短板容易在对比和预期中充分暴露，消费者更加看重品质化的旅游消费体验，对消费环境的服务品质、人文关怀等要求更高，我区应持续加强以保护消费者权益、提高服务质量为核心的旅游消费管理，进一步完善提升我区文旅消费品牌形象。

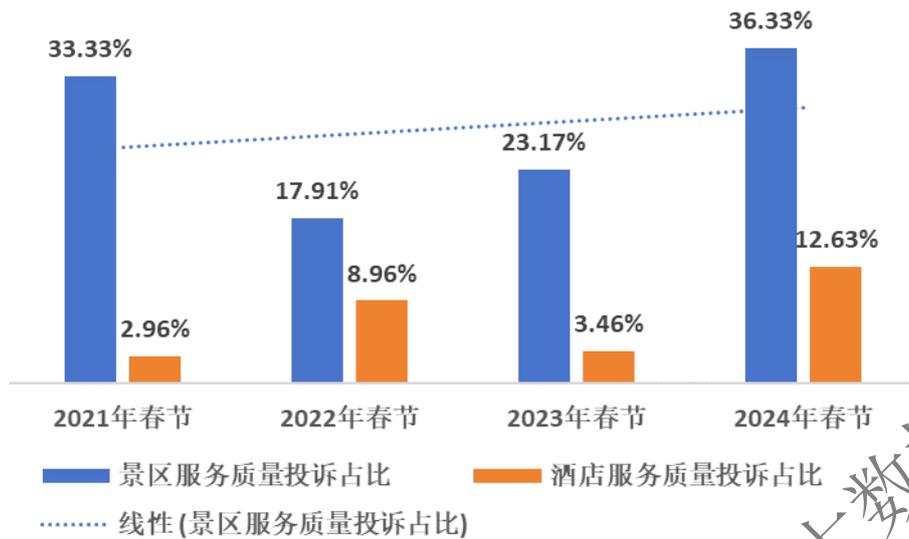


图 5 2021—2024 年春节假期景区酒店服务质量投诉情况

(执笔人：龙珑、张筌钧、李佳宁、黄维智)

编辑部地址：南宁市体强路 18 号广西信息中心 1412 号房

联系电话：0771-6113592

电子邮箱：dsjyjs@gxi.gov.cn

网 址：<http://gxxxxx.gxzf.gov.cn/>



扫描二维码获取  
更多决策参考信息