



酒 店 智 慧 解 决 之 道

JOINT WISDOM

# Hotel

## White Paper

20  
18

# 蜜蜂学堂

## 蜜蜂内参

不要错过让你洞察整个商业世界的蜜蜂内参

如何免费入群？扫码添加谢小胖助教回复【入群】备注【城市-职务-姓名】

每日精选3份最值得学习的资料给您，不定期分享顶级外文期刊



撩他！撩他！



# 2018酒店大住宿 白皮书

众荟信息

# 目录

# CONTENTS

## 酒店住宿行业分析

- 1 酒店住宿行业发展趋势
- 2 全国酒店住宿供给分析
  - 2.1 全国省级行政区酒店供给分析
  - 2.2 重点城市供给分析
  - 2.3 全国各等级酒店供给分析
  - 2.4 全国省级行政区各等级酒店供给分析
  - 2.5 重点城市各等级酒店供给分析
- 3 全国酒店住宿平均房价分析
  - 3.1 全国省级行政区平均房价分析
  - 3.2 重点城市平均房价分析
  - 3.3 全国各等级酒店平均房价分析
  - 3.4 全国省级行政区各等级酒店平均房价分析
  - 3.5 重点城市各等级酒店平均房价分析

01

## 酒店消费行为特征分析

- 1 浏览行为
- 2 预订行为
- 3 入住行为
- 4 点评行为

02

# 前言

## PREFACE

**2018**年,我国GDP突破了90万亿大关,较2017年同期增长了6.6%;在经济稳中向好的趋势下,旅游产业也在快速发展。其中住宿和餐饮业的GDP达到了1.6万亿元,比去年同期增长了6.5%。全国居民人均消费支出19,853元,比去年增长6.2%。其中人均教育文化娱乐消费支出2226元,增长6.7%,占人均消费支出的比重为11.2%;人均消费水平继续上涨,生活方式有了转变,更加注重精神娱乐消费。

(数据来源:国家统计局)

2018年,国民旅游消费需求旺盛,全域旅游聚焦美好生活,旅游与文化、创意、科技的融合创新备受关注,品质提升与绩效改善趋势愈发显现。在“一带一路”等政策的激励下,加速了酒店住宿行业的投资与并购。

随着居民出游方式多样性不断提高和旅游市场环境日趋改善,旅游需求较为旺盛,相关消费持续增长,对酒店住宿行业也有着不小的机遇和挑战。

据中国旅游研究院数据中心综合测算,端午节三天全国共接待国内游客8,910万人次,同比增长7.9%,实现国内旅游收入362亿元,同比增长7.3%。与旅游活动紧密相关的住宿增长较快。上半年,限额以上单位住宿和餐饮业营业额同比分别增长7.3%和9.0%,保持平稳较快增长。

(数据来源:中华人民共和国文化和旅游部)

此次,众荟信息发布《2018年中国酒店住宿业数据白皮书》,聚焦亿级用户的消费行为数据和百万级酒店商户数据,旨在为酒店住宿行业解读当下最新的发展趋势和消费数据洞察,以及为酒店的经营管理决策提供更好的数据支持与行业解决方案。

数据说明:本报告中涉及到的统计数据均截取2018年1月1日至2018年12月31日,并与去年同期(2017年1月1日-2017年12月31日)对比,其中不包含港澳台数据。

# Part 1

## 酒店住宿行业分析

Hotel industry annalysis



# Hotel industry analysis

## 酒店住宿行业分析



### 1.酒店住宿行业市场发展趋势

17/18年国内酒店市场供给(房间数)增速分别为11.2%/14.5%，保持着低速增长。根据在线市场数据统计，17/18国内酒店间夜量同比增长分别为35.3%/71.4%，国内酒店需求增速超过供给增速。

我国酒店房间数分布呈现梯形结构，豪华型酒店区域性过剩，中高端总量不足，经济型酒店总体供给平衡但整合空间较大。截至2018年底，豪华/高端/中端/经济客房数分别为130万/200万/240万/1300万间，分别占客房总数的7.0%/10.7%/12.8%/69.5%，而从2018年的需求结构来看，豪华/高端/中端/经济占比分别为12.8%/19.7%/19.6%/47.9%，在总量饱和的背景下，酒店供给结构与需求结构错配，我国酒店的供需结构已从早期的供不应求，逐渐转变为地域性与结构性供需失衡，呈现一定的供给周期性。

### 2.全国酒店住宿供给分析

#### 2.1 全国省级行政区酒店供给分析

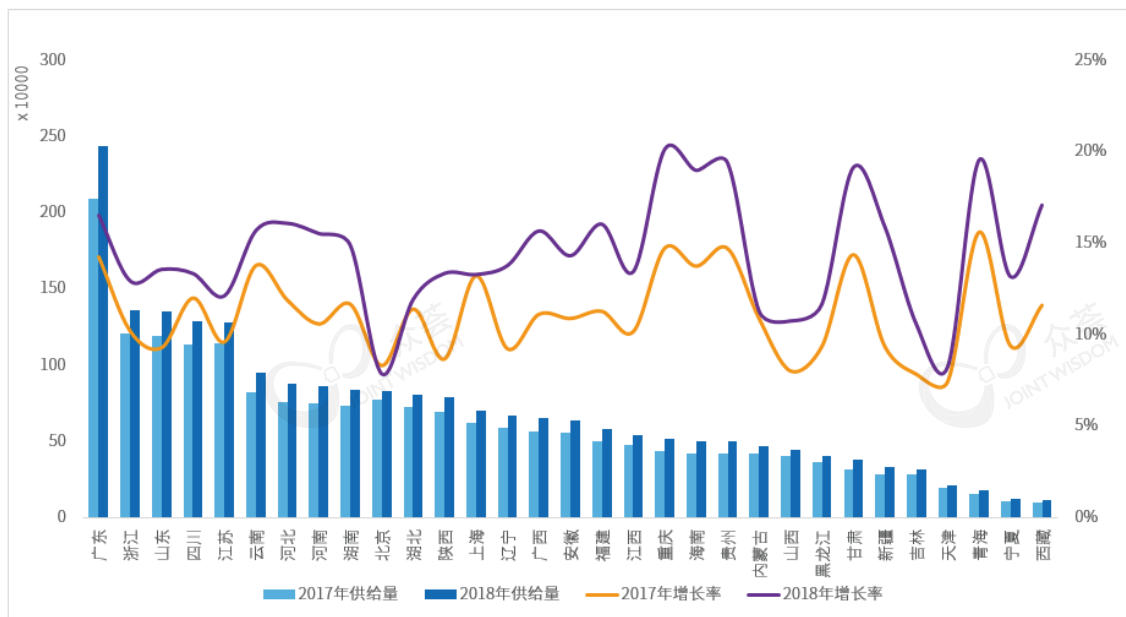
供给端的失衡，在区域分布上也体现的较为明显，无论是酒店数量还是酒店规模，华东地区都遥遥领先，主要得益于这里商业经济发达，旅游资源丰富。从全国酒店供给增速来看，西部地区发展势头良好，其中西北地区的甘肃和青海的房间数增长率分别达到了19.55%和19.14%，西南地区的重庆和贵州分别达到了20.14%和19.4%，增长强劲。

但华北地区的供给表现有些疲软，北京和天津的增长率只有个位数，分别是7.83%和8.22%，北京的供给增长率同比2017年的8.28%有少许的下降。

# Hotel industry analysis

## 酒店住宿行业分析

图1 各省级行政区供给量&供给增长率





# Hotel industry analysis

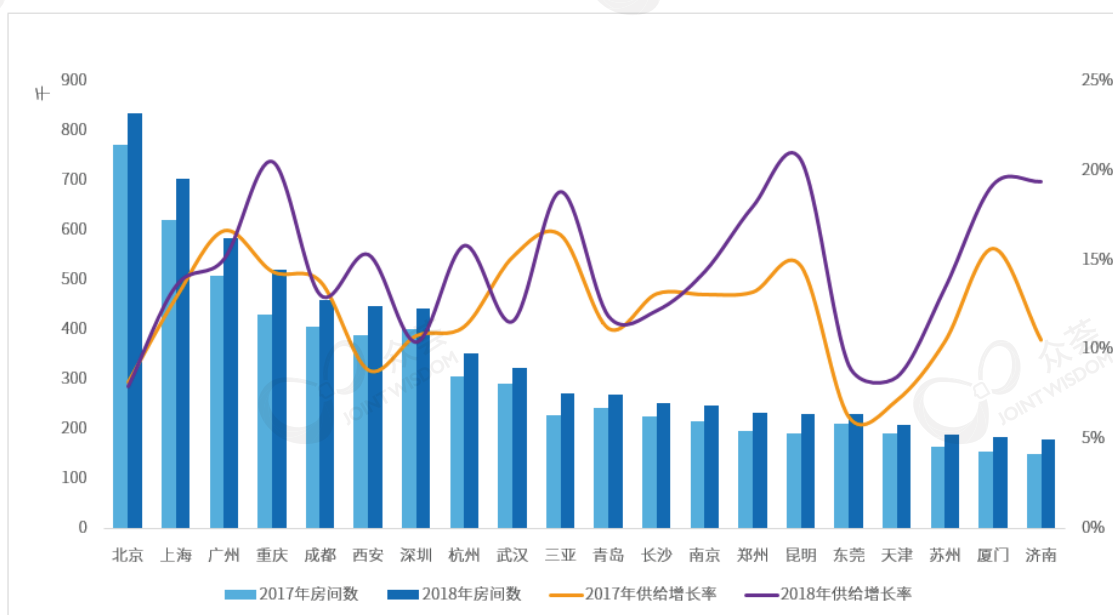
## 酒店住宿行业分析

### 2.2 重点城市供给分析

根据全国城市供给量排名,选取了2018年房间量排名前20位的城市。

从图中可以看出,北上广等一线城市的房间数位居前位,但房间增长率较为保守,相较于2017年,变化幅度不大。西南地区的昆明和重庆的供给量增长幅度最大,分别达到了20.6%和20.49%,受益于国家“一带一路”政策的支持,酒店业的投资有了明显性的变化。沿海地区的厦门和三亚的表现也尤为亮眼,增长率分别为19.2%和18.81%。

图3 供给TOP20城市供给量&供给增长率



# 酒店住宿行业分析

## 2.3 全国各等级酒店供给分析

目前国内酒店等级结构仍有分布不均匀的问题,经济型酒店占据主导地位,且在持续发展的状态。近年来我国限制三公消费的政策导致了原有高端酒店的客户下沉到中端酒店消费。随着居民生活水平上升,在消费升级背景下,中端酒店越来越受到欢迎,中端型酒店有了迅猛发展的趋势,增速达到了26.28%,占据1位。豪华型酒店在国家政策以及经济形势的多重作用下,2018年的增长率相较2017年出现了明显的下滑,仅有0.29%。

图4 各等级酒店供给量&供给增长率



## Hotel industry analysis

# 酒店住宿行业分析



### 2.4 全国省级行政区各等级酒店供给分析

从全国供给情况来看,经济型和中端型酒店的发展速度最快。

经济型酒店,西南及西北地区发展较快,海南、青海、重庆、贵州、甘肃地区的供给增长率占据top5。

中端型酒店增速较快的地区主要集中在旅游目的地。湖北、宁夏、湖南、云南、西藏占据top5,分别达到了48.02%、46.12%、40.78%、35.92%和33.72%。

高端型酒店的发展表现的较为均匀,河南作为人口大省,2018年的高端型酒店发展最为迅猛,达到了30.7%。

从全国来看,豪华型酒店的发展已经有所减速,很多地区开始呈现负增长趋势。表现较好的则集中在西部地区,分别为甘肃(11.57%)、新疆(11.02%)、西藏(9.65%)、重庆(8.15%)和四川(7.63%)。

图5 各省级行政区不同等级酒店供给增长率

省份	经济型酒店		中端型酒店		高端型酒店		豪华型酒店	
	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率
安徽	14.14%	14.82%	29.70%	-9.35%	13.52%	14.16%	-5.67%	3.40%
北京	10.62%	11.81%	6.20%	2.55%	4.54%	1.54%	-5.87%	2.71%
福建	17.65%	17.63%	21.89%	-8.98%	10.39%	6.03%	5.72%	12.44%
甘肃	19.45%	14.46%	29.17%	10.17%	3.55%	19.52%	11.57%	14.83%
广东	18.98%	18.74%	24.22%	8.16%	5.46%	5.30%	-3.74%	5.21%
广西	15.57%	12.06%	25.50%	8.32%	10.58%	6.08%	1.34%	16.34%
贵州	19.79%	17.59%	32.36%	0.60%	12.94%	19.54%	-7.30%	7.42%
海南	22.98%	23.18%	18.09%	7.17%	27.87%	5.78%	2.59%	-0.18%
河北	16.22%	13.62%	21.77%	4.44%	9.60%	6.47%	6.33%	8.56%
河南	13.93%	15.70%	25.43%	-15.79%	30.70%	-0.51%	-4.74%	20.50%
黑龙江	9.56%	8.11%	26.51%	11.38%	23.22%	14.47%	1.47%	29.47%
湖北	10.80%	15.19%	48.02%	-6.38%	2.88%	7.03%	-21.68%	6.60%
湖南	13.84%	11.96%	40.78%	9.34%	4.29%	10.35%	2.61%	13.84%
吉林	8.79%	6.38%	32.54%	17.21%	11.72%	12.72%	2.43%	11.26%
江苏	11.41%	11.88%	26.82%	3.03%	8.00%	3.87%	3.45%	9.79%
江西	13.25%	14.57%	28.16%	6.84%	5.05%	-3.51%	-6.41%	2.57%
辽宁	14.54%	9.05%	26.07%	6.15%	9.27%	15.23%	-11.15%	7.11%
内蒙古	11.64%	15.37%	30.50%	-10.93%	-6.58%	10.78%	-20.69%	4.48%
宁夏	12.32%	11.09%	46.12%	-3.22%	-1.96%	10.38%	-6.88%	10.90%
青海	19.91%	15.16%	32.95%	21.03%	4.78%	12.99%	-11.87%	10.28%
山东	13.08%	11.21%	30.07%	-0.20%	6.17%	6.17%	-4.79%	8.19%
山西	10.49%	11.26%	20.10%	-9.54%	9.72%	5.37%	-5.56%	-2.38%
陕西	13.02%	11.61%	22.64%	-6.08%	10.74%	6.66%	-4.62%	12.03%
上海	14.07%	18.63%	17.81%	-0.91%	12.85%	15.73%	3.46%	5.92%
四川	11.26%	13.86%	21.76%	8.64%	19.51%	6.41%	7.63%	6.69%
天津	10.31%	8.06%	11.55%	12.34%	-0.52%	1.96%	-4.27%	2.47%
西藏	15.68%	12.08%	33.72%	1.33%	5.39%	23.98%	9.65%	11.80%
新疆	16.85%	12.07%	24.84%	0.70%	-2.51%	7.26%	11.02%	7.07%
云南	16.38%	17.36%	35.92%	2.32%	0.65%	11.80%	-12.37%	1.35%
浙江	11.80%	11.94%	21.88%	2.43%	14.49%	11.49%	2.91%	9.02%
重庆	19.79%	14.44%	28.02%	16.67%	19.95%	22.83%	8.15%	1.43%

# Hotel industry analysis

## 酒店住宿行业分析

### 2.5 重点城市各等级酒店供给分析

整体来看,中端型酒店在各个城市的增速最为显著。北京的各种类型酒店供给增长都较少,甚至出现了负增长。

相较2017年,各城市经济型酒店增长均有所放缓,增长率较高的城市分别为厦门(23.2%)、昆明(20.63%)、重庆(20.03%)、三亚(19.82%)和郑州(16.83%)。

2018年,各大城市的中端型酒店增长幅度较大,同比2017年的负增长表现尤为突出。其中济南的中端型酒店增长率高达87.51%。但北京和三亚增长率为个位数,这也和当地的消费需求较为匹配。

高端型酒店供给同比2017年有了较大幅度的提升,但部分地区,如重庆、成都、上海、长沙等地增速放缓,东莞甚至出现了负增长。

在中高端酒店兴起的的同时,豪华型酒店的增长显得有所缓慢,甚至出现了负增长,如广州(-4.86%)、北京(-5.75%)、青岛(-11.74%)、东莞(-14.92%)和武汉(-26.78%)。

图6 供给TOP20城市不同等级酒店供给增长率

城市	经济型酒店		中端型酒店		高端型酒店		豪华型酒店	
	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率	2018年增长率	2017年增长率
北京	10.76%	11.67%	6.26%	2.49%	4.67%	1.42%	-5.75%	2.58%
上海	14.29%	18.39%	18.53%	-1.51%	13.27%	15.31%	3.46%	5.92%
广州	16.61%	22.81%	17.60%	0.72%	15.21%	12.29%	-4.86%	8.39%
重庆	20.03%	14.18%	29.02%	15.76%	20.61%	22.16%	8.15%	1.43%
成都	11.67%	16.26%	20.20%	4.43%	15.07%	19.51%	5.89%	5.18%
西安	16.00%	15.28%	16.90%	-19.07%	17.38%	8.12%	-1.28%	7.24%
深圳	10.78%	13.16%	15.51%	16.93%	3.39%	-5.41%	5.87%	5.67%
杭州	14.61%	13.68%	22.95%	5.54%	16.03%	9.64%	8.80%	10.20%
武汉	10.25%	21.14%	49.38%	-2.26%	10.31%	6.07%	-26.78%	0.38%
三亚	19.82%	27.69%	4.92%	14.46%	35.23%	12.68%	14.61%	-1.35%
青岛	14.27%	15.71%	15.41%	-6.25%	8.00%	2.05%	-11.74%	12.00%
长沙	10.55%	12.93%	25.39%	13.24%	5.11%	19.21%	18.11%	4.28%
南京	13.93%	14.46%	22.58%	4.44%	19.27%	11.80%	1.38%	17.63%
郑州	16.83%	16.34%	27.57%	-11.71%	25.50%	14.74%	1.74%	30.24%
昆明	20.63%	20.37%	54.34%	-5.39%	9.92%	8.17%	-11.06%	5.06%
东莞	11.29%	6.58%	36.54%	14.93%	-9.39%	0.78%	-14.92%	1.53%
天津	10.54%	7.83%	11.55%	12.34%	0.36%	1.07%	-4.27%	2.47%
苏州	12.71%	11.12%	30.96%	5.85%	10.02%	10.09%	2.65%	12.25%
厦门	23.20%	26.71%	15.05%	-12.00%	11.68%	1.87%	11.17%	21.80%
济南	13.22%	11.13%	87.51%	7.40%	0.46%	5.79%	5.45%	22.19%

# 酒店住宿行业分析

## 3.全国酒店住宿平均房价分析

### 3.1 全国省级行政区平均房价分析

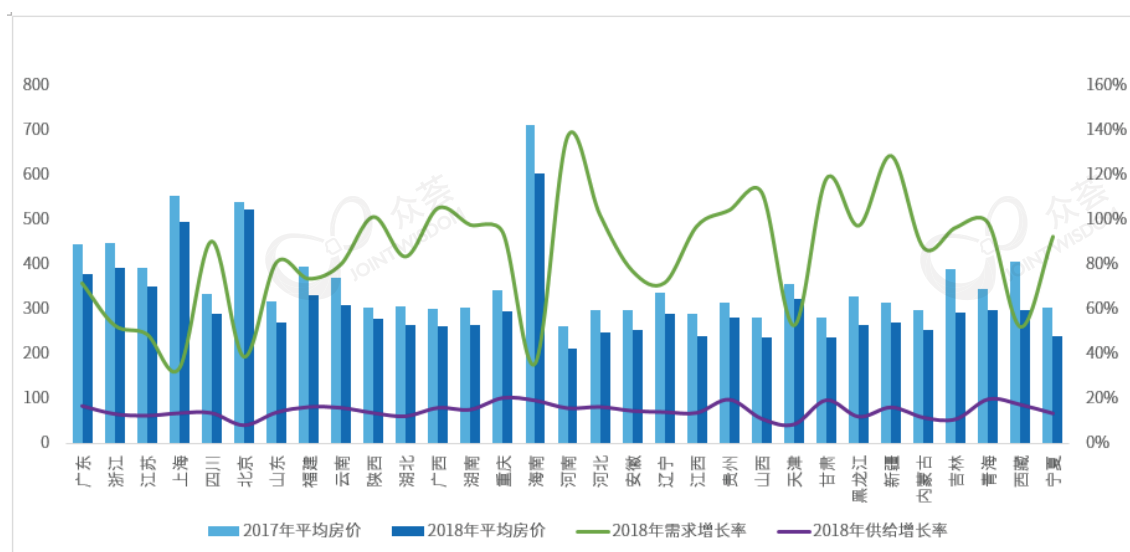
随着国民旅游收入增加,酒店消费需求也在持续增长。纵观各地区的需求增长率,河南、新疆、甘肃、山西、广西、贵州、山西的涨幅都在1倍以上。广东省的酒店需求同比去年增长了71.62%;上海的需求增长幅度最小,仅有33.52%。

从数据来看,伴随当前市场供给量的增长,各省级行政区的平均房价都有不同程度的下降,酒店业者对市场判断较为悲观,持续利用平均房价调控的方式影响市场需求流向,以寻求在平均房价和住宿率此消彼长之中的平衡点,从而获得最大收益。从区域表现来看,西藏、吉林和宁夏的平均房价下降明显,分别下降了26.67%、24.87%和21.33%。西藏在供给和需求呈正向增长的同时,平均房价为297.24元,下降幅度占据1位。

河南的需求增长率最高,但平均房价下降了18.93%,仅有210.92元。

海南的平均房价依旧排行第一,高达603.47元。北京和海南在需求下降的情况下,平均房价分别下降了3.13% (降幅最小) 和15.2%。

图7 各省级行政区平均房价&供需增长率



## Hotel industry analysis

# 酒店住宿行业分析

### 3.2 重点城市平均房价分析

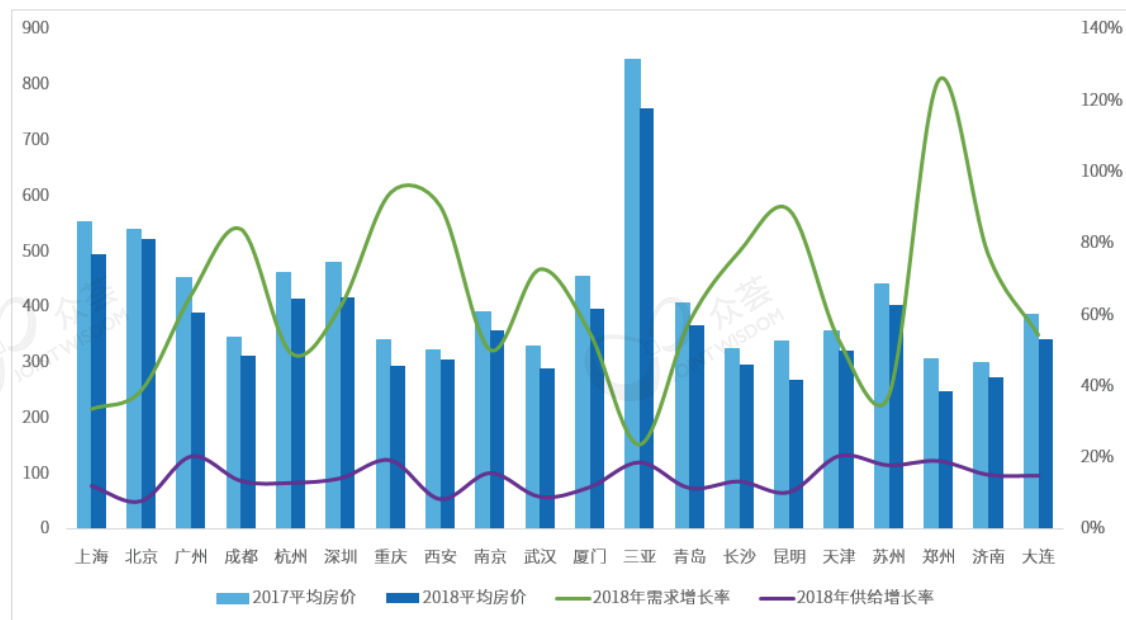
需求增长同省级行政区的表现基本一致,郑州的需求增长率高达125.62%,是上海的将近4倍。旅游城市重庆、西安、昆明的需求增长也比较突出,分别为94.14%、90.33%和89.34%。

中美贸易战、国内经济增速放缓和酒店市场供给持续增长等因素,消费者对价格更为敏感,酒店业者对平均房价的增长预期持谨慎保守态度,但一线大城市商旅需求较高,降幅并不大。

北京和上海的平均房价较为接近,分别为522.06元和494.94元,同比去年都有所下降。北京酒店的供给增长在20个城市中最慢,仅有7.96%,这样在需求增加的刺激下,平均房价下降幅度也最少,仅为3.13%。

三亚市场需求增速放缓,但供给仍在强势增长,在供需的综合作用下,平均房价继续下滑,比去年同期减少10.46%。昆明、郑州、重庆的需求增长强劲,但平均房价依然下降幅度较大,降幅分别为20.11%、19.46%和13.61%。

图8 需求TOP20城市平均房价&供需增长率





# 酒店住宿行业分析

## 3.3 全国各等级酒店平均房价分析

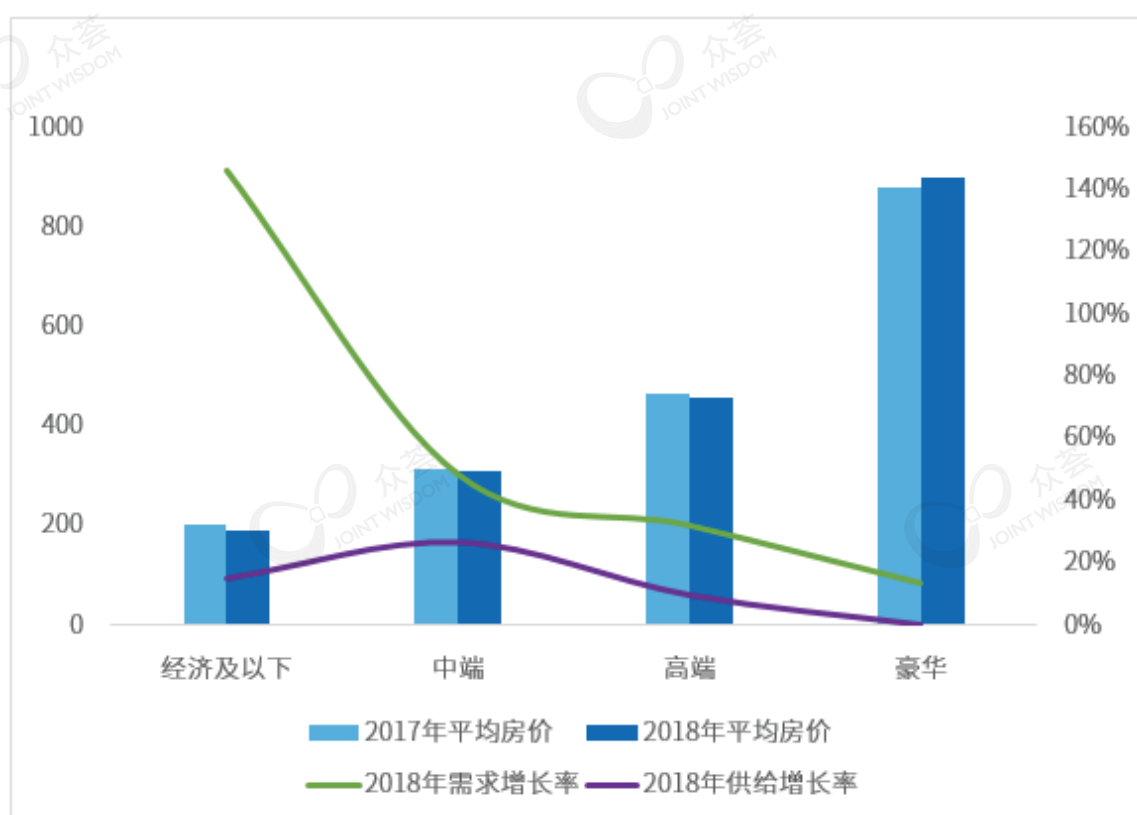
消费升级带动了中端酒店市场的需求增长,中端酒店相对高端豪华更具性价比,能满足多数中等收入人群和年轻消费群体的消费需求。从数据上看,中端型酒店的供给增长明显,需求也在增长,平均房价为308.22元,同比去年下降2.02%。

纵观不同等级酒店的平均房价,只有豪华型酒店在增长(2.16%),达到了899.09元,其他等级的酒店平均房价都在下降。

经济型酒店的需求增长依旧旺盛,平均房价只有190.06元,同比去年下降了5.93%。

高端型酒店的供给增长和需求增长成正比,平均房价表现较稳,为457.25元。

图9 各等级酒店平均房价&供需增长率



## Hotel industry analysis

# 酒店住宿行业分析

### 3.4 全国省级行政区各等级酒店平均房价分析

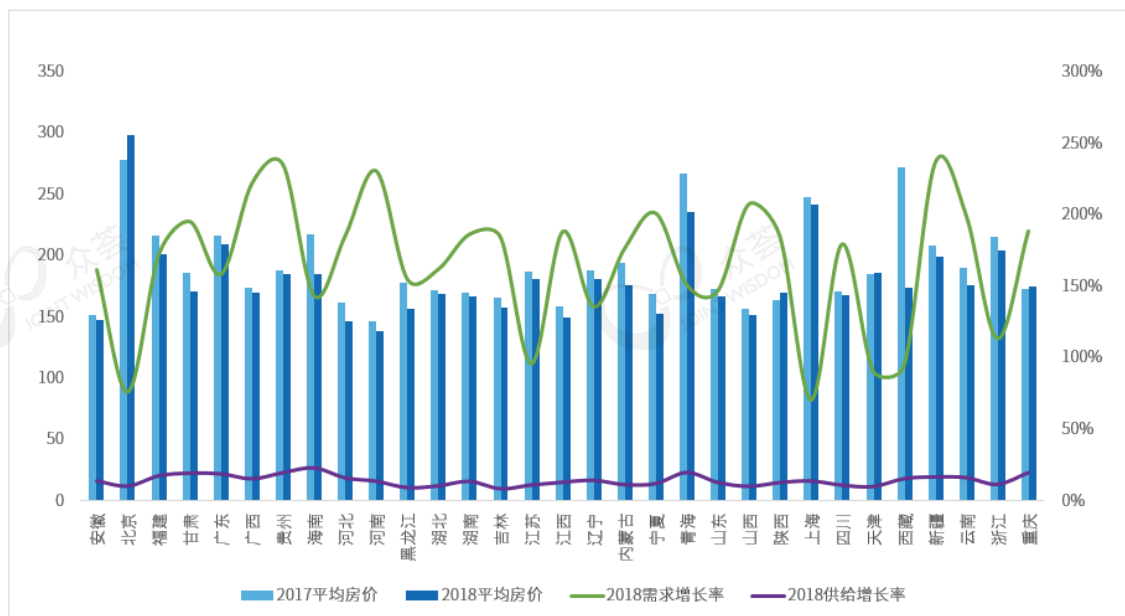
#### ·经济型

经济型酒店依旧在大范围的增加供给,消费需求大多也在成倍增长,其中新疆、贵州、河南、广西、山西、宁夏地区的需求增长率达到2倍以上。上海的需求增长幅度最小,只有71.03%,平均房价也下降了2.53%,为241.53元。

国内大部分地区的经济型酒店的平均房价都在下降,只有北京、陕西、重庆、天津呈正增长,在需求仍在增长的同时,平均房价分别增长了7.25%、3.6%、0.76%和0.44%。北京的经济型酒店的平均房价最高,高达298.98元。西藏、海南、黑龙江的平均房价的降幅高达36.21%、14.58%、12.16%。

河南地区的平均房价在各省级行政区中最低,仅有138.5元,同比去年下降了5.37%。

图10 各省级行政区经济型酒店平均房价&供需增长率



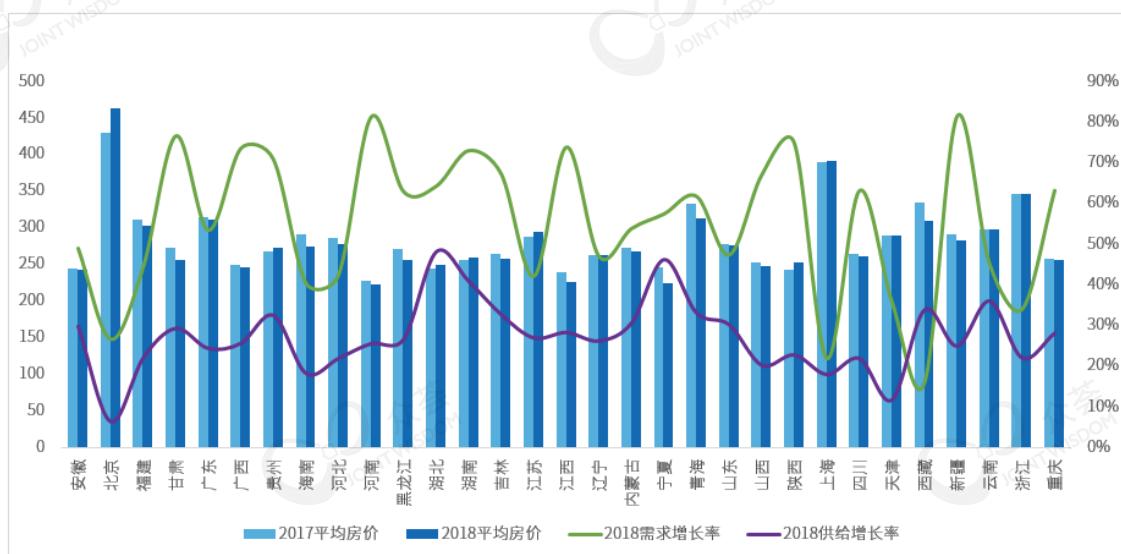
# 酒店住宿行业分析

## ·中端型

各地区的中端酒店都在不同程度的扩张,其中湖北、宁夏、湖南的供给增长达到了40%以上。中端酒店的需求增长率虽然不及经济型酒店,但也是在快速发展。新疆、河南、甘肃的需求增长较快,分别为81.45%、81.29%和76.63%。但新疆和河南的平均房价下降了2.57%和1.93%,仅有282.61元和223.17元。

从区域分布来看,西北地区中端酒店的平均房价下降幅度最为明显,分别有宁夏(-8.67%)、西藏(-7.44%)、甘肃(-6.05%)、青海(-5.74%)。

图11 各省级行政区中端型酒店平均房价&供需增长率



## Hotel industry analysis

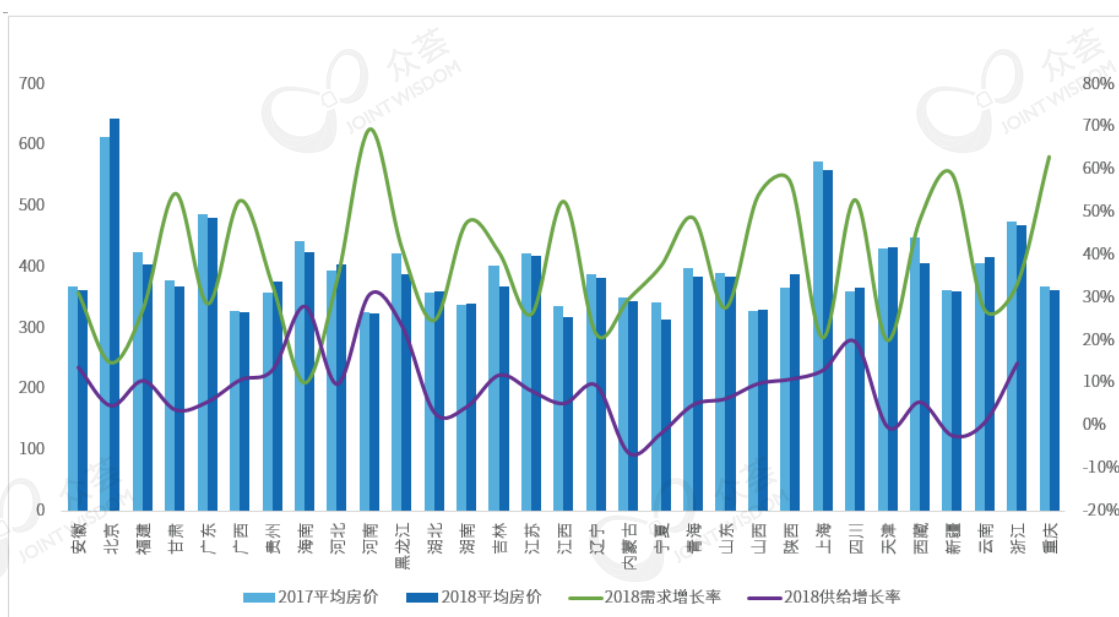
# 酒店住宿行业分析

### · 高端型

大部分地区的高端型酒店的供给量都在增长,但天津和新疆出现了负增长的情况,降幅分别为0.52%和2.51%。河南、重庆和新疆的需求增长幅度较大,高达69.4%、62.94%和58.9%。

平均房价在大部分地区出现负增长情况。负增长最为严重的地区是西藏和吉林,高达9.47%和8.55%。陕西地区的平均房价增长幅度高达5.77%,达到了387.96元。河南的需求增长率高达69.4%,但在高供给的情况下,平均房价仅有322.87元,下降了1.16%。

图12 各省级行政区高端型酒店平均房价&供需增长率



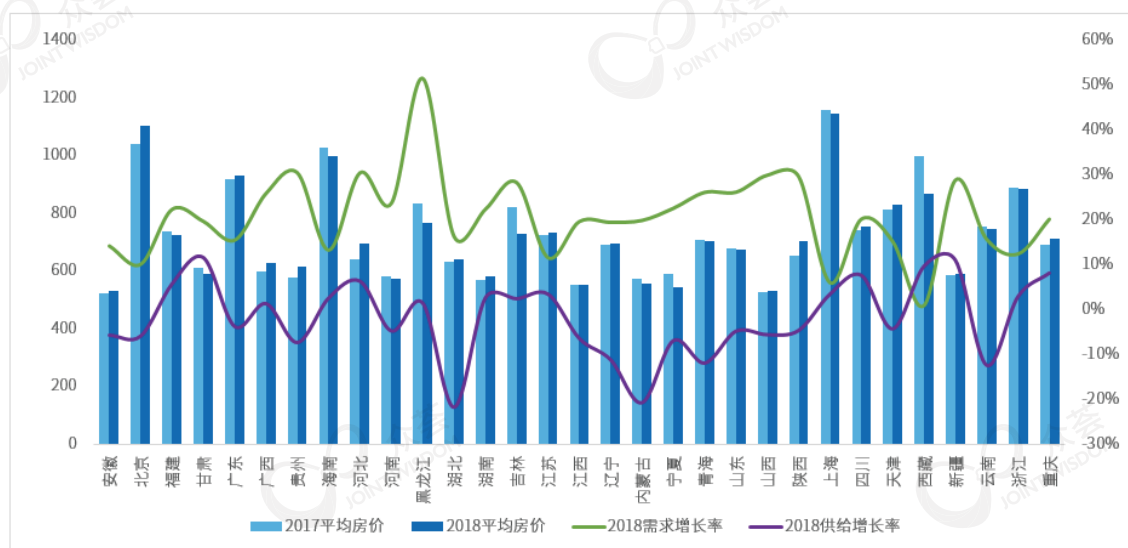
# 酒店住宿行业分析

## ·豪华型

部分地区的豪华型酒店供给出现负增长，主要集中在中西部地区，如湖北、内蒙古、云南、青海等地。湖北地区的供给下降幅度达到了21.68%，平均房价为640.35元。

需求增长幅度相对其他等级的酒店也较小。黑龙江地区的需求增幅最大，但平均房价下降了8.28%，为764.51元。但吉林和西藏的平均房价下降幅度最大，降幅分别为11.43%%和13.08%。河北地区的平均房价上升幅度最大，增长了8.73%。陕西借助旅游目的地优势，平均房价上涨了7.75%，达到了702.21元。

图13 各省级行政区豪华型酒店平均房价&供需增长率



## Hotel industry analysis

# 酒店住宿行业分析

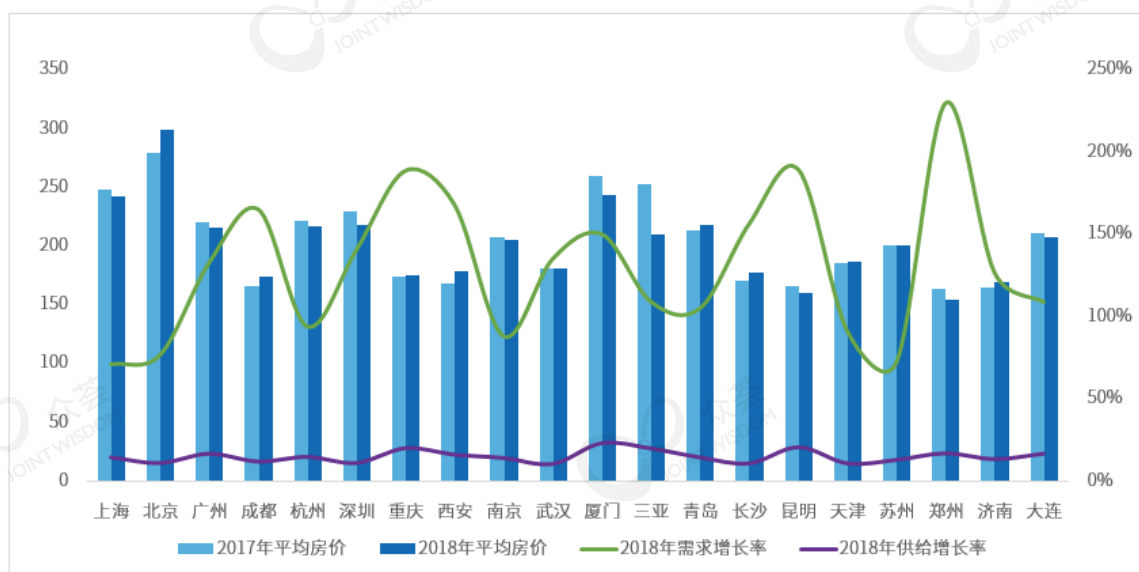
### 3.5 重点城市各等级酒店平均房价分析

#### ·经济型

经济型酒店的供给增长基本都不大,但需求增长较为明显,尤以郑州、昆明、重庆、西安最为突出。郑州在需求增长229.76%的情况下,平均房价下降了5.5%,仅有154.2元。

三亚的平均房价下降幅度达到了17.1%,降幅占据1位。北京的平均房价仍保持增长趋势,增幅最大,上升了7.25%,平均房价几乎是郑州的一倍,高达298.98元,占据1位。其他一线城市上海、广州、深圳的平均房价都有不同程度的下降,降幅分别为2.53%、2.18%和4.99%。

图14 需求TOP20城市经济型酒店平均房价&供需增长率



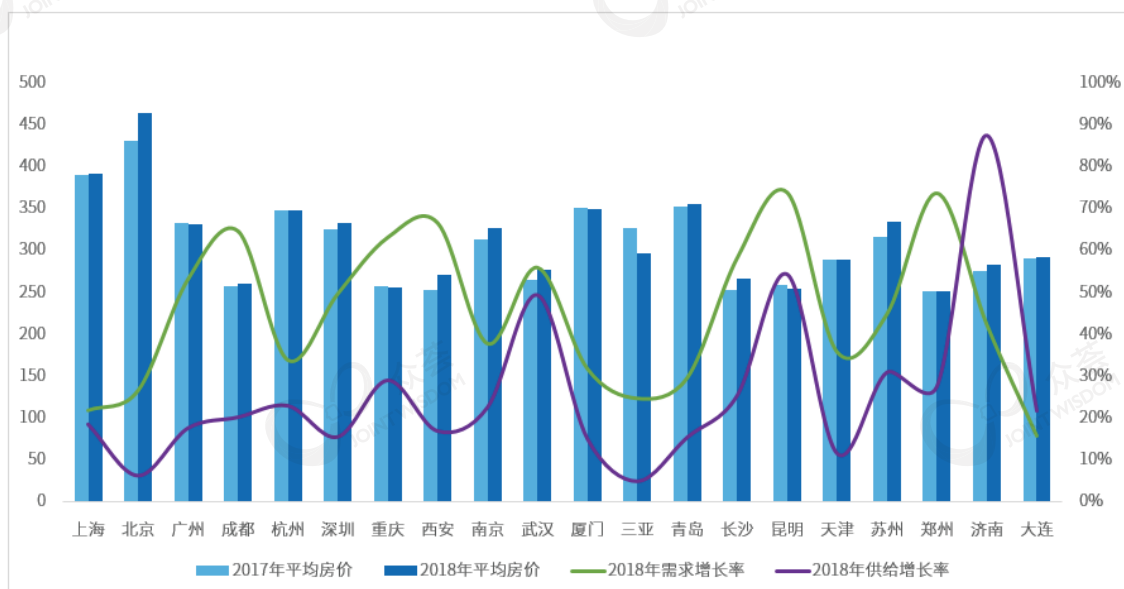
# 酒店住宿行业分析

## ·中端型

大部分城市的平均房价处于上涨趋势,北京的中端酒店平均房价占据1位,达到了463.14元,同比增长了7.7%,增幅最大。三亚的平均房价下降幅度最大,同比去年下降了9.31%,平均房价为295.97元。

其次,西安作为新型网红城市,需求增长了66.65%,平均房价上涨了6.99%,为270.8元。

图15 需求TOP20城市中端型酒店平均房价&供需增长率





## Hotel industry analysis

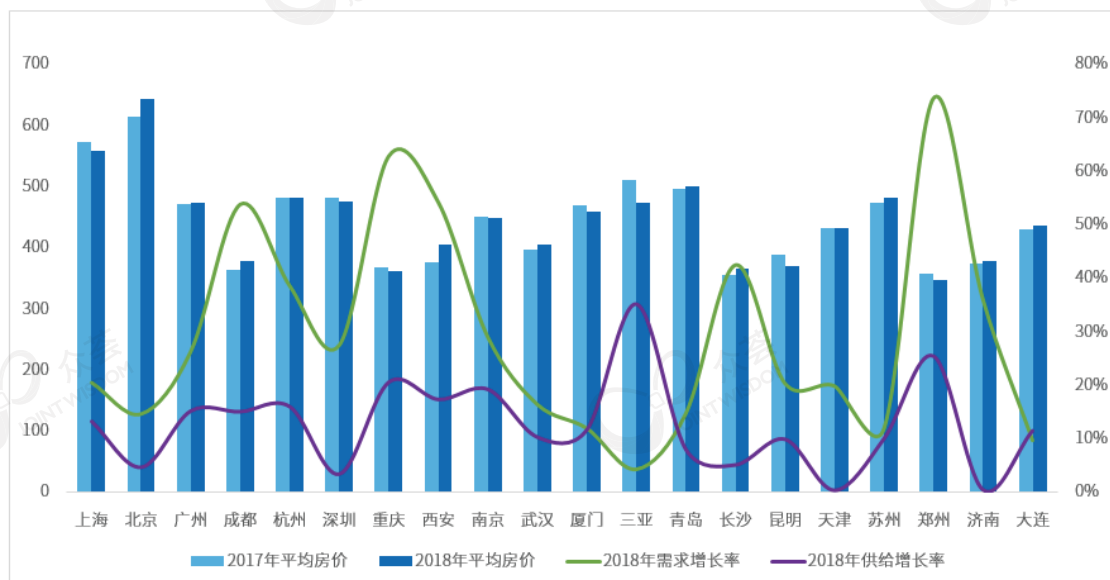
# 酒店住宿行业分析

### ·高端型

大部分城市的高端型酒店的平均房价都在增长,北京的平均房价上涨了4.94%,高达643.43元。西安在旅游资源发展的助力下,平均房价增幅高达7.4%。

郑州的高端型酒店需求增幅最大,达到了73.68%,但在平均房价上表现并不明显,且下降了2.88%。三亚的需求增长只有4.29%,供给增幅高达35.23%,但平均房价下降幅度最大,达到了7.19%。

图16 需求TOP20城市高端型酒店平均房价&供需增长率



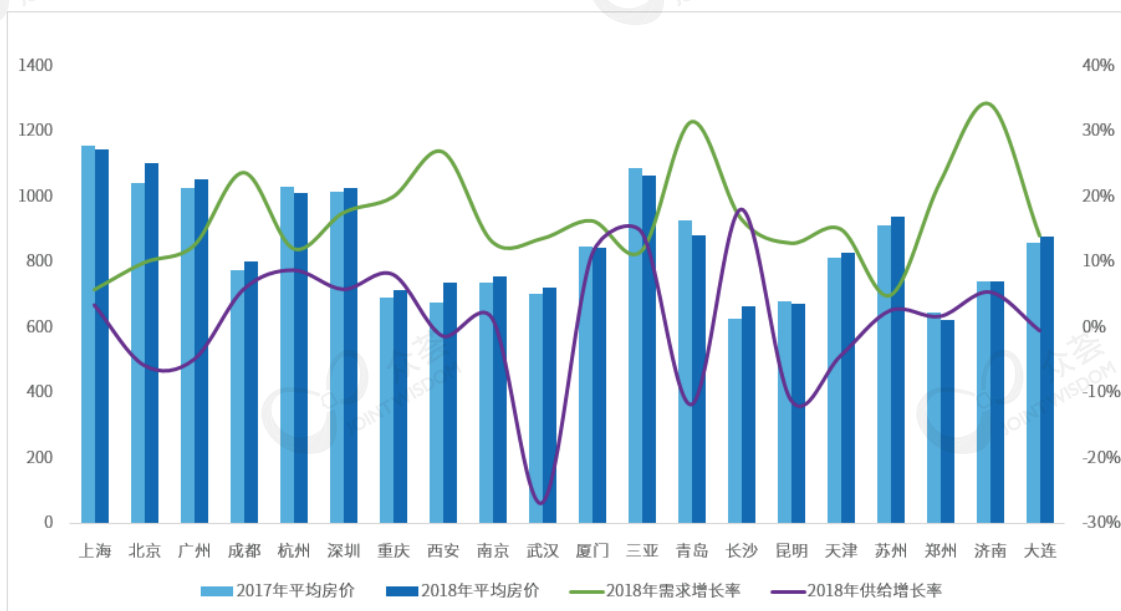
# 酒店住宿行业分析

## ·豪华型

上海的豪华型酒店的平均房价最高,达到了1142.94元,但比去年下降了1.14%。北京的平均房价呈增长趋势,上涨了5.84%,达到了1101.27元。三亚的供给增长率超过了需求增长率,所以平均房价下降了2.18%。西安的平均房价上涨了9.08%,达到了738.3元。

武汉在供给下降了26.78%,需求增长了13.61%的情况下,平均房价上涨了2.78%,为721.27元。

图17 需求TOP20城市豪华型酒店平均房价&供需增长率



# Part 2

## 酒店消费行为特征分析

Consumer data insight

# 酒店消费者行为特征分析

如今,酒店处于竞争激烈的市场环境下,各个消费群体都是酒店不可忽略的客源,酒店为了对自身相关产品进行创新并提高服务的整体水平,必须要更加深入地了解酒店用户的消费行为。

如何迎合酒店消费者预订偏好,通过更人性化的产品设计和高品质的服务提升竞争优势,成为酒店亟待解决的实际经营问题。本章节将从消费者线上搜索、浏览、预订、消费习惯和点评行为数据分析与洞察出发,为酒店在市场竞争中更好地设计出符合消费者需求的产品,建立良好的消费者关系提供强有力的数据支撑。

## 1. 浏览行为

消费者的浏览行为与订单的转化率息息相关,酒店的位置,图片,价格,星级,信息简介等内容都可能关系着消费者的选择。随着移动技术的发展,消费者在预订前的浏览过程中,能否成为浏览名单中的候选酒店至关重要,性价比,酒店位置,酒店类型等都会影响消费者的决策。

### 1.1 消费者预订前浏览行为

为了更好的了解消费者的浏览特性,我们选取了需求排名top20的城市的预订前浏览次数进行分析,从表中可以看出,旅行属性越高的城市,消费者下单前对比浏览的酒店数量也越多,酒店的竞争越激烈,预订前浏览行为会较其他普通城市更多,例如三亚,近两年的预订前浏览次数都在90次左右;厦门也一直保持在50次左右。东南及沿海的省份预订前浏览次数也较多。

用户在搜索浏览过程中,酒店能否进入到用户的候选名单中就变得非常重要,那么酒店如何高效实现“流量”到“订单”的转化呢?按照OTA的逻辑,客人的预订流程大多为“酒店名称(首图)-进入中意酒店-评价-房型选择-房型照片-价格-完成预订”,这些都是影响用户决策的关键因素,如果能将这些流程精细化,即有机会提升酒店订单转化,留住用户。

## 酒店消费者行为特征分析

图18 需求TOP20城市预订前浏览次数

城市	2018年预订前浏览次数	2017年预订前浏览次数
上海	26.9	25.9
北京	33.4	28.3
广州	26.2	25.2
成都	25.9	24.9
杭州	28.2	29.1
深圳	20.4	20.4
重庆	28.2	28.6
西安	29.8	27.1
南京	27.3	26.6
武汉	20.7	20.3
厦门	49.3	46.1
三亚	90.2	89.3
青岛	39.5	37.8
长沙	23.1	21.9
昆明	19.0	20.0
天津	24.9	23.6
苏州	30.0	29.1
郑州	15.8	17.6
济南	19.9	18.9
大连	35.0	35.4

# 酒店消费者行为特征分析

## 2. 预订行为

通过消费者的预订行为,可以看出消费者的预订行为越来越趋向于说走就走,随着时代发展,移动端预订的愈加先进化,会使这种特点越来越明显。

### 2.1 提前预订时间

根据2018年市场需求量top20的城市的数据进行分析,当天预订的比例基本超过了一半。其中昆明和长沙是当天预订占比最多的两个城市。各城市提前1天预订到提前6天预订的占比基本较平均。而三亚作为度假热门城市,提前7天及以上预订的占比是所选城市中最多的,达到了20.4%。

图19 需求TOP20城市提前预订天数占比

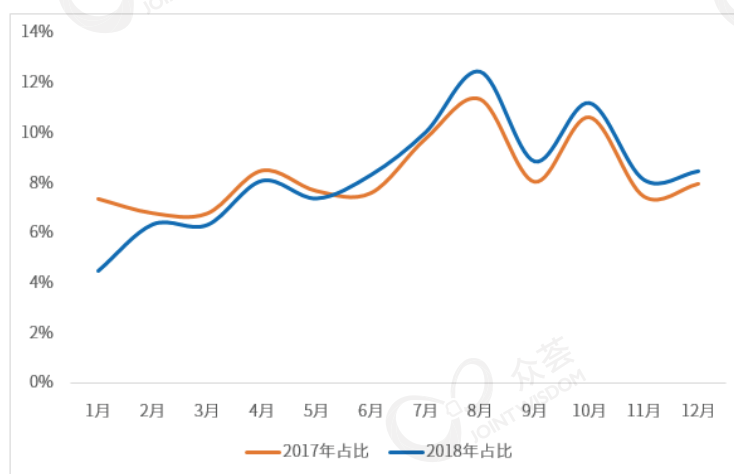
城市	当天预订	提前1天	提前2天	提前3天	提前4天	提前5天	提前6天	提前7天及以上
上海	51.97%	16.78%	6.98%	4.50%	3.25%	2.42%	1.88%	12.22%
北京	50.56%	18.44%	7.62%	4.77%	3.35%	2.44%	1.82%	11.01%
广州	60.55%	14.64%	5.58%	3.57%	2.72%	2.03%	1.38%	9.53%
成都	64.81%	13.95%	4.90%	3.02%	2.26%	1.58%	1.17%	8.32%
杭州	57.69%	16.12%	6.23%	3.95%	2.82%	2.03%	1.51%	9.65%
深圳	66.04%	14.13%	5.19%	3.18%	2.19%	1.55%	1.12%	6.61%
重庆	66.66%	13.08%	4.69%	2.88%	2.05%	1.49%	1.12%	8.02%
西安	62.03%	14.27%	5.18%	3.27%	2.31%	1.72%	1.31%	9.91%
南京	56.62%	15.90%	6.40%	4.03%	2.90%	2.14%	1.54%	10.47%
武汉	66.34%	13.02%	4.77%	3.03%	2.47%	1.53%	1.10%	7.74%
厦门	48.79%	16.06%	6.49%	4.31%	3.24%	2.56%	2.02%	16.53%
三亚	44.95%	17.50%	6.02%	3.87%	2.93%	2.38%	1.95%	20.40%
青岛	57.56%	15.78%	5.94%	3.87%	2.82%	2.04%	1.54%	10.44%
长沙	67.47%	12.79%	4.55%	2.85%	2.08%	1.48%	1.06%	7.72%
昆明	67.38%	12.80%	4.45%	2.72%	2.16%	1.49%	1.05%	7.96%
天津	60.27%	15.15%	6.07%	3.84%	2.59%	1.89%	1.35%	8.85%
苏州	57.22%	15.09%	5.93%	3.82%	2.84%	2.10%	1.61%	11.39%
郑州	76.22%	10.54%	3.58%	2.16%	1.54%	1.13%	0.78%	4.05%
济南	62.94%	14.50%	5.54%	3.55%	2.53%	1.86%	1.26%	7.83%
大连	54.94%	16.62%	6.27%	3.91%	2.84%	2.14%	1.64%	11.64%

# 酒店消费者行为特征分析

## 2.2 预订酒店月份分布

从预订行为的月份表现上来看,处于暑假的8月也是全年酒店行业最热的时期、占全年预订量的近12.5%。而作为全民假期的十一黄金周也使10月的热度处于高点,预订热度占全年的11.2%。3月和11月则是全年的明显低谷。

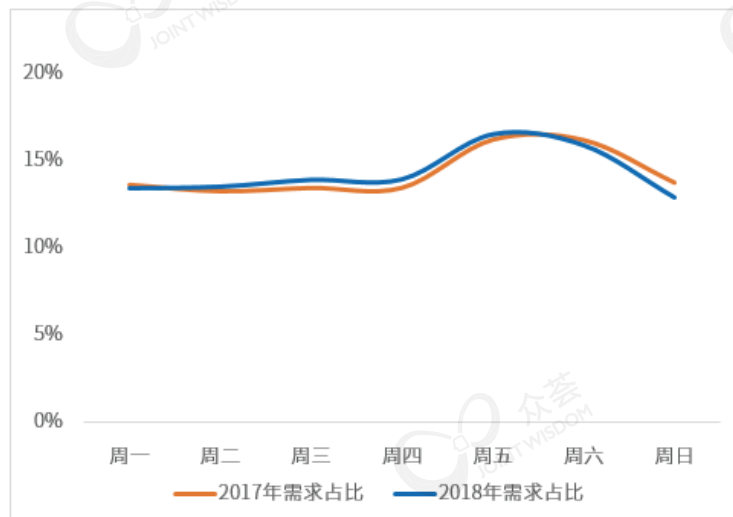
图20 消费者预订酒店月份分布



## 2.3 预订酒店星期分布

从预订的星期表现上来看,工作日整体预订情况比较平均,周末预订量有小高峰。周五是各工作日中预订量相对较高的星期。

图21 消费者预订酒店星期分布



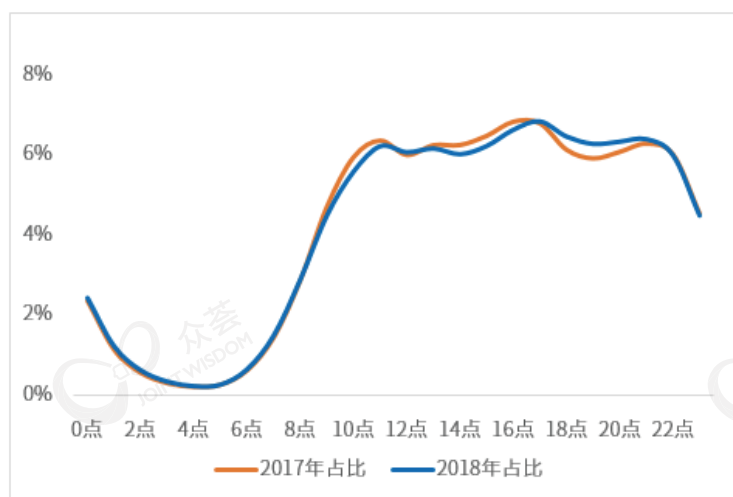


# 酒店消费者行为特征分析

## 2.4 预订酒店24小时分布

从预订的具体小时表现上来看,9点到23点是产生预订的主要时间段,这与日常的工作生活作息也基本保持一致,同时也印证了移动端‘随时随地、随心所欲’的随行预订特点。

图22 消费者预订酒店时间点分布



## 3.入住行为

随着酒店数量的日益增长,消费者在入住酒店时的选择更加多样化,既可以在聚会娱乐时选择临时的休息,也有可能是在连日出游时根据自身具体情况选择入住不同的酒店。

### 3.1 入住酒店时长

根据市场需求top20的城市的数据情况,各城市仅入住一天的占比都超过了60%,其中郑州的入住一天的占比甚至到达了90%。三亚作为度假城市,连住的占比明显高于其他城市,入住一天的占比仅有67.4%。而商务城市整体入住一天的占比要明显高于其他城市。

# 酒店消费者行为特征分析

图23 需求TOP20城市消费者入住时长占比

城市	入住1天	入住2天	入住3天	入住4天	入住5天	入住6天及以上
上海	79.07%	13.72%	4.49%	1.54%	0.61%	0.58%
北京	77.40%	13.52%	5.14%	2.21%	0.94%	0.80%
广州	83.67%	10.81%	3.44%	1.16%	0.49%	0.43%
成都	81.88%	11.01%	4.39%	1.70%	0.61%	0.41%
杭州	82.55%	12.37%	3.33%	1.05%	0.38%	0.32%
深圳	85.94%	9.51%	2.81%	0.97%	0.39%	0.38%
重庆	84.50%	10.14%	3.59%	1.16%	0.36%	0.25%
西安	79.55%	11.99%	5.24%	2.11%	0.71%	0.40%
南京	82.06%	12.71%	3.61%	1.02%	0.33%	0.27%
武汉	84.48%	10.62%	3.32%	0.96%	0.33%	0.28%
厦门	76.82%	14.33%	5.76%	2.12%	0.62%	0.34%
三亚	67.36%	17.20%	7.86%	4.41%	1.80%	1.37%
青岛	79.02%	13.32%	5.04%	1.70%	0.54%	0.38%
长沙	84.23%	11.10%	3.24%	0.89%	0.30%	0.25%
昆明	88.54%	8.08%	2.19%	0.68%	0.26%	0.25%
天津	84.70%	10.95%	2.88%	0.85%	0.32%	0.29%
苏州	83.37%	12.10%	3.04%	0.94%	0.30%	0.25%
郑州	90.07%	7.14%	1.85%	0.54%	0.21%	0.20%
济南	85.97%	10.52%	2.41%	0.64%	0.24%	0.22%
大连	77.47%	13.82%	5.48%	2.04%	0.70%	0.49%

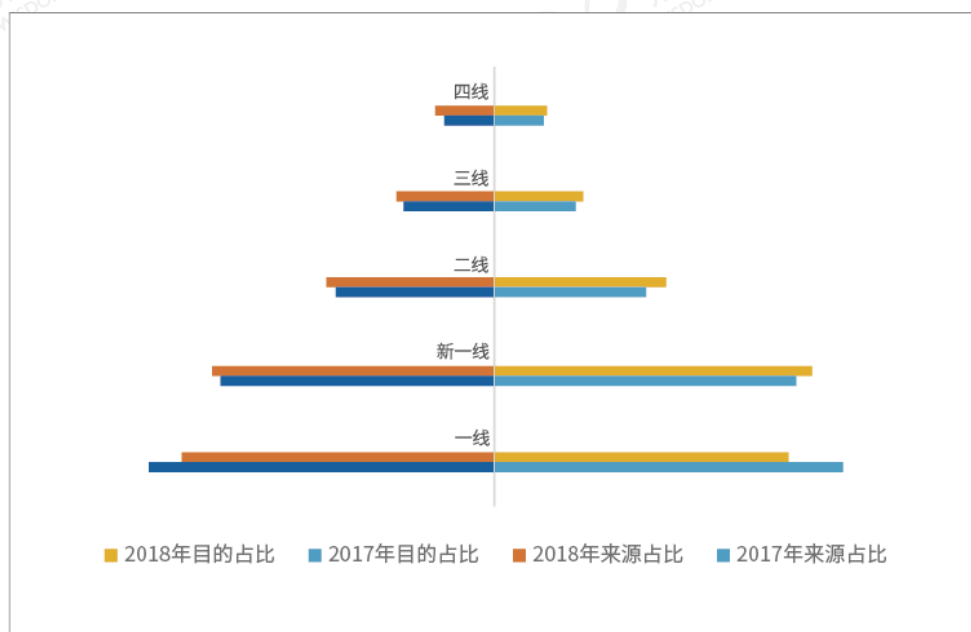
## 3.2 消费者的来源、去向

从消费者的来源与目的来看，一线及新一线城市的消费者占据60%的酒店住宿市场。其中一线城市的消费者占比为33.9%，新一线城市的消费者占比为30.8%。整体的消费者目的地也以一线及新一线城市为主，在重庆、成都、西安等新一线城市热度居高不下的趋势下，也使新一线城市整体超过了一线城市，成为最热的旅游目的地，占比到达了34.4%。

## Consumer data insight

# 酒店消费者行为特征分析

图24 需求TOP20城市消费者来源&目的地



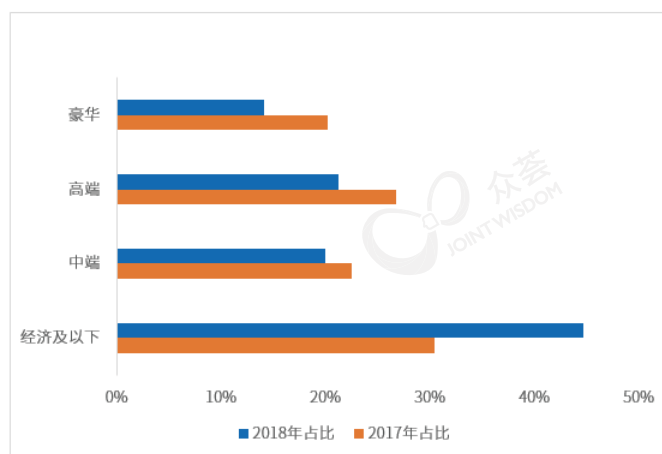
**5** 大消费者来源城市

## 酒店消费者行为特征分析

### 3.3 入住酒店的类型偏好

由于经济及以下的酒店在酒店住宿市场中仍占据着最大的占比,且伴随着供给增长率的快速上涨,所以从整体来看,经济及以下的入住占比是最多的。但由于酒店市场的结构转型等原因,中高端酒店的入住占比基本趋于平衡,消费者也逐渐开始倾向于更舒适的住宿环境。

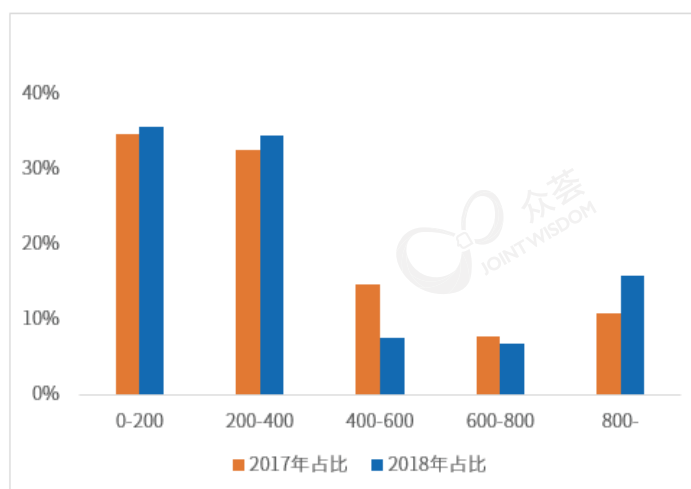
图25 消费者入住酒店类型偏好



### 3.4 入住酒店的价格偏好

从消费者入住酒店的每晚平均房价来看,近两年亲民经济依旧是消费者的最爱,400元以下的酒店仍是消费者主要选择的房价范围,但随着人们生活条件的不断提高,高端的酒店住宿消费比率也在随之不断提升,愿意选择800元以上的房间的消费者占比达到了15.7%。了解消费者更倾向的消费等级,可以帮助酒店更好的根据自身酒店客群,适当的调整价格,以获得更多的热度。

图26 消费者入住酒店价格偏好



## Consumer data insight

# 酒店消费者行为特征分析

### 4. 点评行为

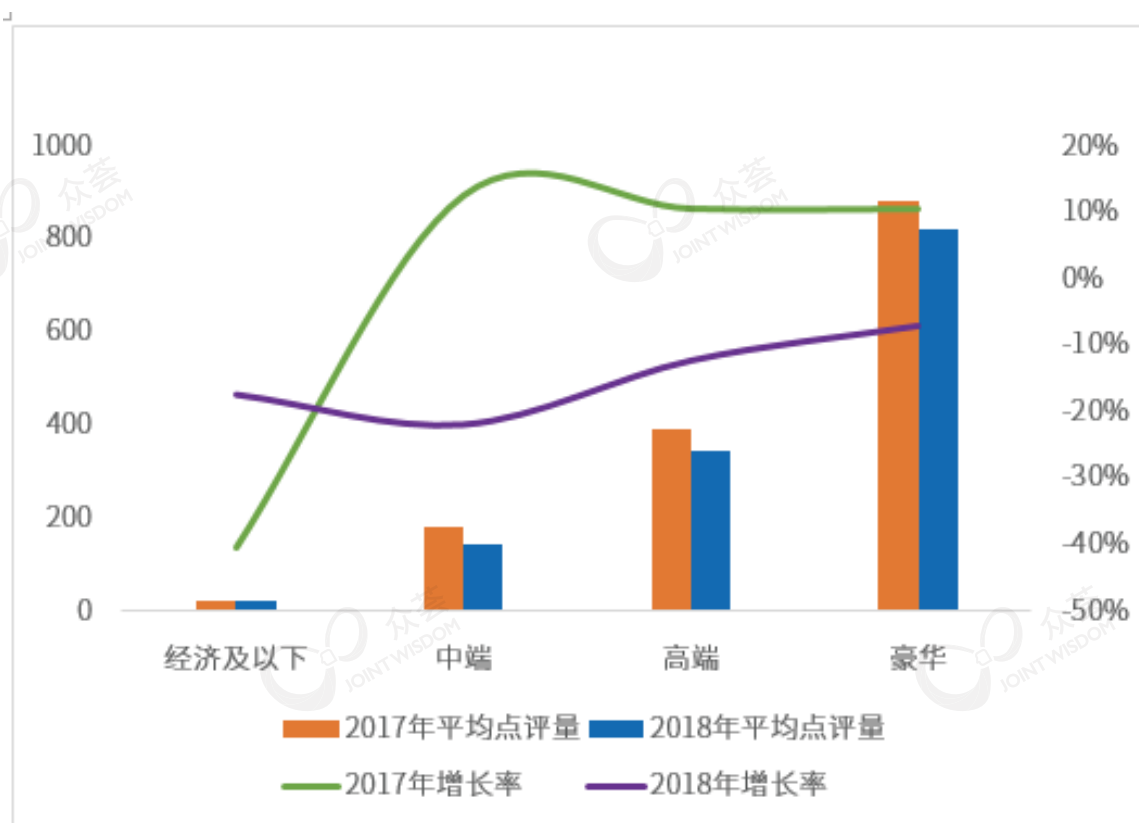
点评数据是消费者决定预订的一项很重要的要素,甚至很多时候能够直接影响消费者的决定。好的点评往往会提升酒店订单的转化率,反之转化率会降低。本章我们从点评量及点评内容的满意度等方面进行了分析,研究能对消费者行为产生影响的点评内容。

#### 4.1 点评数量及质量分析

各等级酒店的平均点评量与酒店等级有很明显的正相关性,等级越高,酒店内提供的服务种类越详细,使消费者能获得更多体验,平均点评量也就越高。豪华型酒店的平均点评量超过了800条,是经济及以下酒店的40倍。

点评是消费者做决策时很重要的要素之一,而通过数据可以看出,各等级消费者的点评意愿都有所下降,酒店应做出相应的举措,来提高消费者的点评意愿。

图27 各等级酒店平均点评量及增长率



## 酒店消费者行为特征分析

### 4.2 点评满意度分析

全国整体的满意度都呈现出相对良好的状态。我们具体对市场需求top20的城市进行了六大维度的满意度分析。

从20个重点城市六大维度的整体情况来看，餐饮的平均满意度为84.1%，服务的平均满意度为90.2%，均较同期有明显的满意度提升。设施的满意度为70.7%，虽较同期有所上升，但仍有提升空间。价格的平均满意度为89.8%，卫生的满意度为84.4%，对比同期满意度有所上升，但变化不大，位置维度的满意度为93.0%，是六个维度中满意度最高的，可以看出酒店的选址整体收到消费者的肯定。

通过分城市的数据可以看出，20个城市的服务及位置维度是六个维度中满意度最高的两个维度，服务维度下满意度最高的几个城市分别为厦门(94.5%)、西安(93.4%)、苏州(93.2%)、长沙(93.2%)，位置维度下满意度最高的几个城市分别为大连(94.8%)、西安(94.7%)、重庆(94.3%)、成都(94.1%)，但与同期对比，超过半数的城市满意度有所下降。

各维度中最需要改善的是设施维度，平均满意度为70%。其中作为一线城市的北京、上海满意度只有62.9%、64.5%。而设施满意度最高的三亚地区，也仅有78.6%。除青岛、西安的满意度较同期有所下降外，其余的城市都有所提升。

卫生维度下的平均满意度为84.4%，满意度最高的几个城市分别为昆明(88.3%)、重庆(87.9%)、武汉(87.2%)、厦门(86.7)，从全国水平来看，位置维度整体都还有很大的提升空间。

从餐饮维度来看，满意度排名前几的城市分别为武汉(88.8%)、济南(88.4%)、郑州(87.2%)、成都(86.6%)，但餐饮的满意度各重要城市都没有超过90%，且没有明显的差异，超过半数的城市满意度较同期都有所下降。

价格维度下，郑州(93.7%)、济南(92.2%)，武汉(91.9%)和重庆(91.8%)满意度排在前几位，其余的城市满意度也都在80%以上，整体呈现出城市等级越高，价格满意度会相对较低的趋势，北京、青岛、西安与同期对比满意度有所下降。

## Consumer data insight

# 酒店消费者行为特征分析

图28 需求TOP20城市酒店六大维度满意度

城市	餐饮	服务	价格	设施	位置	卫生
上海	83.29%	91.08%	88.08%	64.54%	84.33%	90.96%
北京	80.86%	89.37%	85.08%	62.92%	80.69%	91.03%
广州	81.89%	91.26%	88.90%	73.17%	82.10%	91.99%
成都	86.56%	93.11%	91.43%	72.47%	86.26%	94.09%
杭州	83.41%	92.17%	87.72%	66.29%	81.89%	92.38%
深圳	81.42%	90.66%	88.45%	70.20%	80.99%	92.53%
重庆	83.89%	93.05%	91.80%	74.70%	87.91%	94.26%
西安	86.16%	93.36%	91.36%	69.58%	86.44%	94.70%
南京	84.28%	92.41%	87.39%	66.54%	81.71%	92.30%
武汉	88.79%	92.87%	91.85%	76.32%	87.18%	93.91%
厦门	85.79%	94.46%	86.46%	74.88%	86.73%	93.91%
三亚	83.64%	91.28%	86.12%	78.55%	81.60%	92.22%
青岛	82.54%	90.50%	88.83%	66.03%	80.28%	93.03%
长沙	84.94%	93.19%	91.41%	73.82%	85.26%	93.85%
昆明	84.14%	92.02%	91.42%	70.99%	88.28%	92.64%
天津	80.27%	89.82%	90.57%	68.51%	83.79%	91.68%
苏州	84.67%	93.21%	91.24%	70.71%	83.35%	93.25%
郑州	87.20%	92.60%	93.71%	73.99%	86.69%	93.26%
济南	88.45%	93.02%	92.20%	68.80%	85.96%	93.66%
大连	80.75%	91.21%	91.39%	71.82%	86.19%	94.76%

除了六大维度外，我们还分析了消费者主要提及的细分维度满意度情况，给出了房间环境及装饰、客房卫生、周边环境、交通、床品五个重点要素获得的观点数及满意度并对比了同期情况。

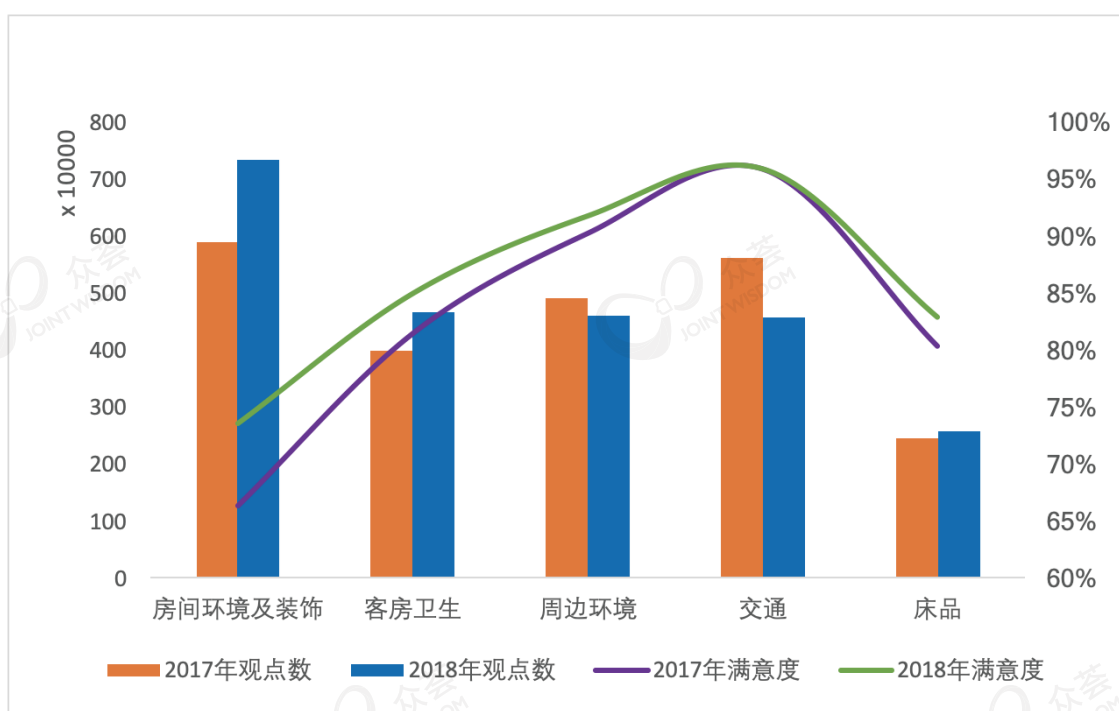
通过数据可以看出，消费者在五个重点要素中对交通的满意度最高，达到了95.8%。其次是周边环境、客房卫生、床品和房间环境及装饰，满意度分别为91.7%、84.9%、82.8%、84.9%。

这五个重点要素与同期对比均有不同幅度的满意度提升，其中满意度提升较大的是房间环境及装饰维度，说明酒店对自身装饰布局的努力得到了消费者的认可。



## 酒店消费者行为特征分析

图29 消费者提及最多的细分维度观点数&amp;满意度



对于房间环境及装饰维度而言，满意度排名前几的城市分别是三亚(81.7%)、郑州(79.7%)、大连(77.5%)、重庆(77.5%)，重点城市整体满意度对比同期都有所上升。但除了三亚外，其余城市的满意度均低于80%，酒店在此维度下还有很大的上升空间。

对于客房卫生维度而言，排名前几的城市分别是重庆(89.0%)、昆明(88.9%)、武汉(87.6%)、厦门(87.1%)，所有城市对比同期均有所上升。

对于周边环境维度而言，满意度排名前几的城市分别是重庆(94.2%)、西安(94.1%)、成都(93.8%)、大连(93.2%)，除北京、上海、天津外，其余城市的满意度都超过了90%，且满意度较同期都有所上升。

对于交通维度而言，满意度排名前几的城市分别是大连(97.3%)、西安(96.9%)、厦门(96.9%)、昆明(96.8%)，交通维度的整体满意度都超过了90%，但其中超过半数的城市满意度较同期都有所下降。

对于床品维度而言，满意度排名前几的城市分别是武汉(89.7%)、长沙(87.3%)、重庆(85.8%)、深圳(85.5%)，大连、青岛、西安的满意度较同期都有所下降。

## 酒店消费者行为特征分析

图30 需求TOP20城市提及最多的细分维度观点满意度

城市	房间环境及装饰		客房卫生		周边环境		交通		床品	
北京	58.80%	↑	80.90%	↑	89.60%	↑	93.90%	↓	75.20%	↑
成都	73.60%	↑	86.90%	↑	93.80%	↑	96.70%	↓	84.90%	↑
大连	77.50%	↑	86.40%	↑	93.20%	↑	97.30%	↓	79.90%	↓
广州	71.70%	↑	82.90%	↑	92.10%	↑	94.90%	↑	85.00%	↑
杭州	62.40%	↑	80.20%	↑	91.70%	↑	94.60%	↓	79.30%	↑
济南	71.20%	↑	86.20%	↑	92.60%	↑	96.70%	↓	79.40%	↑
昆明	73.30%	↑	88.90%	↑	90.60%	↑	96.80%	↑	81.90%	↑
南京	64.50%	↑	82.30%	↑	91.00%	↑	95.50%	↓	80.30%	↑
青岛	70.10%	↑	80.10%	↑	90.80%	↑	96.70%	↓	73.70%	↓
三亚	81.70%	↑	82.10%	↑	90.50%	↑	95.20%	↑	82.70%	↑
厦门	68.70%	↑	87.10%	↑	93.00%	↑	96.90%	↑	82.90%	↑
上海	59.80%	↑	83.40%	↑	89.10%	↑	93.60%	↑	78.20%	↑
深圳	69.80%	↑	79.70%	↑	92.40%	↑	95.30%	↓	85.50%	↑
苏州	73.50%	↑	83.20%	↑	92.00%	↑	96.40%	↑	80.20%	↑
天津	71.50%	↑	83.30%	↑	88.70%	↑	95.70%	↓	80.10%	↑
武汉	74.00%	↑	87.60%	↑	93.10%	↑	96.60%	↑	89.70%	↑
西安	71.70%	↑	86.10%	↑	94.10%	↑	96.90%	↓	81.50%	↓
长沙	75.40%	↑	85.10%	↑	92.80%	↑	96.40%	↑	87.30%	↑
郑州	79.70%	↑	86.40%	↑	91.50%	↑	95.90%	↓	85.40%	↑
重庆	77.50%	↑	89.00%	↑	94.20%	↑	96.70%	↑	85.80%	↑

# 法律声明

## 版权声明

本报告为众荟信息制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 版权声明

本报告中数据主要为携程在内的主流OTA数据，包括用户的搜索、浏览、预定、点评数据，其中，点评借助众荟语义分析挖掘技术，得出分析结果；由于研究方法和数据来源的限制，该数据仅代表统计时间和范围的基本状况，本报告只提供给购买报告的客户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。