

风景名胜区互联网舆情洞察报告

2018 年第 9 期

为实现风景名胜区行业大数据共享，提升景区信息化管理和服务水平，推动风景名胜区行业公共信息服务平台建设，协会组织发布《风景名胜区互联网舆情洞察报告》，本报告是通过搜集互联网发布的景区相关新闻资讯和旅游舆情进行统计分析，形成舆情周报，定期在协会官网（<http://www.china-npa.org>）、公众号发布，旨在帮助景区及时获取外部舆论导向和突发事件预警，提供运营决策依据、提升应急处置能力。今后，协会将陆续发布《风景名胜区互联网舆情洞察报告》，为景区提供信息支撑和决策参考。

谢谢关注！

说明：

最具互联网影响力景区：指在当前统计时间段内，互联网相关数据量最大的景区。

网民最放心景区：指在当前统计时间段内，预警事件相关数据占全部相关数据比例最小的景区，数据量过低的景区不参与统计。（若多个景区均为 0 条预警事件、取数据量最高的景区。）

网民最少差评景区：指在当前统计时间段内，负面评价数据占全部相关数据比例最小的景区，数据量过低的景区不参与统计。（若多个景区均为 0 条负面事件、取数据量最高的景区。）

累计新闻量：指与景区相关的互联网新闻总数。

传播力：指新闻的影响力，受发布媒体重要性、新闻转发量、评论量、点赞数影响。传播力值越高说明新闻传播影响越大。

中国风景名胜区协会



运营服务：中景云游



数据支持：海鳗云



本报告的基础数据来源于部分风景名胜区在互联网上的相关新闻数据和旅游舆情数据。数据分析的重点在以下三个方面：

- 1、 新闻资讯
景区相关新闻总量、传播力排行榜、传播媒体排行榜等
- 2、 预警事件
对景区经营有明显影响的突发事件，主要包含自然灾害、公共卫生、社会安全、事故灾难、安全隐患、管理问题、服务纠纷、恶性传播事件等
- 3、 负面评价（略）
来源于所有数据的旅游负面评价

报告旨在将以上全量互联网公开数据进行体系化分析，帮助景区及时获取外部舆论导向和突发事件预警，提供运营决策依据、提升应急处置能力。

数据采集时间段	2018/10/22 - 2018/10/28
数据采集范围	资讯、微博、微信、贴吧、论坛、博客、视频、问答、OTA
数据采集总量	18337 条
数据采集单位名单	北京市十三陵特区、辽宁千山风景名胜区、浙江普陀山-朱家尖风景名胜区、杭州西湖风景名胜区、安徽黄山风景名胜区、安徽九华山风景名胜区、福建武夷山风景名胜区、山东泰山风景名胜区、青岛崂山风景名胜区、武汉东湖风景名胜区、湖北武当山风景名胜区、四川乐山大佛风景名胜区、四川九寨沟风景名胜区、峨眉山风景名胜区、新疆天山天池风景名胜区、广东罗浮山风景名胜区、张家界武陵源风景名胜区、河南云台山风景名胜区、山西五台山风景名胜区、陕西华山风景名胜区、襄阳隆中风景名胜区、江西三清山风景名胜区、青城山-都江堰风景名胜区、泰山地下大裂谷、北京市慕田峪长城、天津盘山风景名胜区、河北承德避暑山庄、河北野三坡风景名胜区、河北秦皇岛北戴河风景名胜区、河北嶂石岩风景名胜区、北京石花洞风景名胜区。

本周，通过海鳗云共获取监测景区互联网新闻、预警、负面数据共18337条，其中新闻数据18216条，预警数据39条，负面数据82条，黄山景区以25052累计传播力当选本周“最具互联网影响力景区”。其中天山天池景区（0条负面数据）荣获网民最少差评景区，天山天池景区（0条预警数据）荣获网民最放心景区。

1 新闻资讯

1.1 各景区新闻量统计

黄山风景区的新闻总量和传播力都位居榜首，主要因为最近黄山举办的登山大会、山地马拉松活动、黄山秋色美景图在互联网上得到广泛传播，并且经央媒报道宣传，所以传播力很高。传播力越高的景区，说明游客对景区新闻关注度越高，景区的知名度也会更高。因此，对于传播力较低的景区，需要发掘自身优势，通过知名媒体进行宣传，或举办大型活动，吸引社会的关注，提升知名度。

排名	景区名称	累计传播力	本期新闻量	上期新闻量	环比	差值
1	黄山	25052	2288	2136	7%	152
2	西湖	20584	2072	2340	-11%	-268
3	九寨沟	16665	1844	1750	5%	94
4	北戴河	11860	1182	970	-	-
5	乐山大佛	15084	1180	511	131%	669
6	青城山-都江堰	9428	1074	912	18%	162
7	天山天池	12405	934	765	22%	169
8	泰山	8772	773	656	18%	117
9	普陀山-朱家尖	5497	709	637	11%	72
10	避暑山庄	6263	610	567	-	-
11	三清山	5749	600	513	17%	87
12	武夷山	5119	490	285	72%	205
13	峨眉山	4077	483	323	50%	160
14	东湖	4594	403	219	84%	184
15	五台山	3676	373	400	-7%	-27

16	张家界武陵源	2788	364	359	1%	5
17	武当山	3192	359	248	45%	111
18	九华山	3448	337	422	-20%	-85
19	十三陵	3678	326	348	-6%	-22
20	慕田峪	2614	290	283	-	-
21	华山	2124	278	238	17%	40
22	云台山	2228	259	194	34%	65
23	盘山	2760	233	121	-	-
24	野三坡	1478	185	206	-	-
25	崂山	1348	165	696	-76%	-531
26	千山	1256	129	52	148%	77
27	罗浮山	1143	122	83	47%	39
28	隆中	949	103	37	178%	66
29	嶂石岩	237	34	46	-	-
30	石花洞	92	13	2	-	-
31	地下大裂谷	26	4	8	-	-

1.2 景区资讯传播力排行榜 TOP10

排名	新闻摘要	相关景区	传播力
1	天津市林业局督查天津市森林防火工作	盘山	100
2	夜游崇阳溪 27 日晚启航 丰富武夷山夜间旅游业态	武夷山	50
3	林雅秋局长赴景区管理服务中心调研林业有害生物防控工作	武夷山	50
4	缥缈云雾隐峰峦 深秋黄山醉游人	黄山	30
5	2018 天下第一关长城越野马拉松公开激情开跑	北戴河	30
6	三千跑者将穿越秋日画里黄山	黄山	30
7	天津蓟州区第六届盘山红叶节：7 家景区成立京东景区联盟	盘山	30

8	北京：航拍慕田峪长城秋色	慕田峪	30
9	原标题：钟灵毓秀的四川给了全世界一个“诗仙”	峨眉山	30
10	2018 杭马最美五景评选	西湖	30

1.3 景区媒体相关新闻量排行榜 TOP10

所有新闻媒体中，“今日头条”的传播量最高，“今日头条”作为目前市场占有率排名靠前的资讯客户端，景区可选择在“今日头条”平台上发布文章，进行宣传报道，吸引更多的游客，提升景区影响力。

排名	媒体名称	本期相关新闻量	上期新闻量	环比	差值
1	今日头条	741	601	23%	140
2	搜狐	515	628	-18%	-113
3	搜狐新闻	468	318	47%	150
4	一点资讯	369	500	-26%	-131
5	网易新闻	266	173	54%	93
6	新浪新闻	230	165	39%	65
7	凤凰网	174	119	46%	55
8	趣头条	159	140	14%	19
9	百家号	93	75	24%	18
10	快资讯	70	27	159%	43

2 预警事件

2.1 各景区预警事件统计

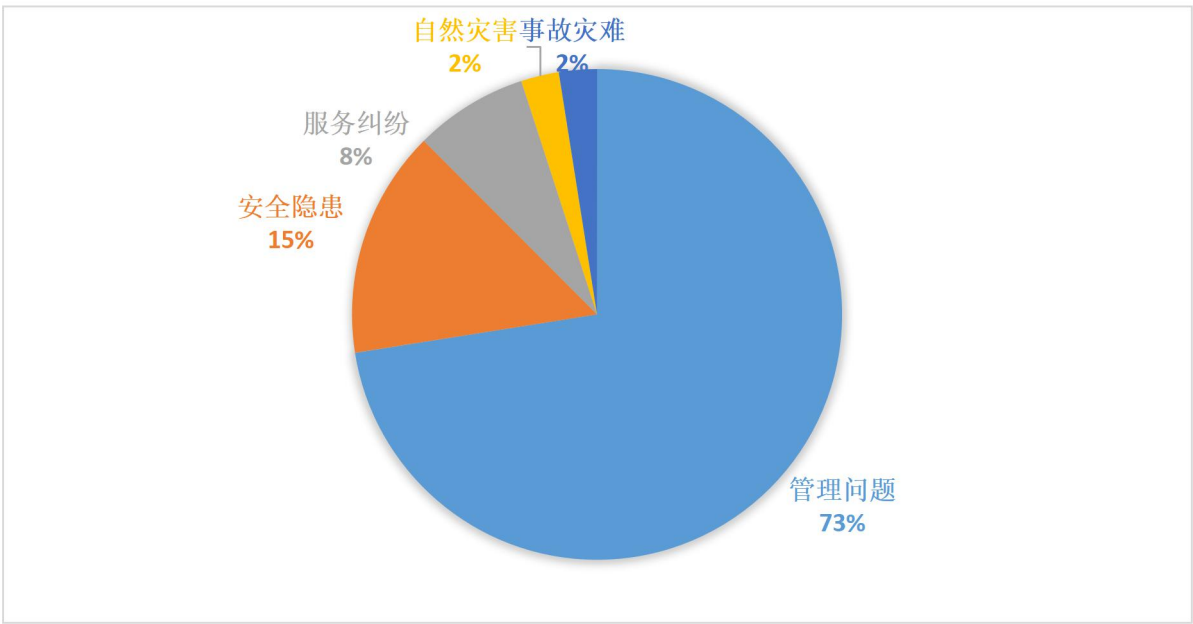
在预警事件中，各风景区没有发生严重影响事件，整体状态良好。服务问题是游客比较关注的问题，会直接影响到其他游客的游览意愿，在本周数据中整体上服务态度不好的反馈最多，有几个景区都涉及服务态度问题，尤其是千山景区被游客评价服务问题最多，服务态度不好的景区应及时提高服务质量，提升游客满意度，吸引更多游客前往观光。

排名	景区名称	本期标签量	上期标签量	环比	差值
1	普陀山-朱家尖	6	2	200%	4
2	千山	4	0	—	4
3	北戴河	4	0	—	4
4	盘山	4	0	—	4
5	黄山	3	1	200%	2
6	青城山-都江堰	3	1	200%	2
7	乐山大佛	2	3	-33%	-1
8	九华山	2	1	100%	1
9	武夷山	2	1	100%	1
10	峨眉山	2	0	—	2
11	九寨沟	1	1	0%	0
12	崂山	1	1	0%	0
13	西湖	1	0	—	1
14	华山	1	0	—	1
15	泰山	1	0	—	1
16	五台山	1	0	—	1
17	三清山	1	0	—	1
18	十三陵	1	0	—	1
19	云台山	0	1	-100%	-1
20	罗浮山	0	1	-100%	-1
21	野三坡	0	0	—	0
22	武当山	0	0	—	0
23	地下大裂谷	0	0	—	0
24	石花洞	0	0	—	0
25	避暑山庄	0	0	—	0
26	慕田峪	0	0	—	0
27	天山天池	0	0	—	0
28	东湖	0	0	—	0
29	张家界武陵源	0	0	—	0

30	隆中	0	0	—	0
31	嶂石岩	0	0	—	0

2.2 预警事件分类占比图

通过海鳗云共获取监测景区预警事件 40 条，环比增加 208%，其中管理问题 29 条、安全隐患 6 条、自然灾害 1 条、事故灾难 1 条、服务纠纷 3 条。



预警事件占比图

排名	预警事件类别	本期数据标签量	上期数据标签量	环比	差值
1	管理问题	29	9	222%	20
2	安全隐患	6	2	200%	4
3	事故灾难	1	1	0%	0
4	自然灾害	1	1	0%	0
5	社会安全	0	0	—	0
6	服务纠纷	3	0	—	3

自然灾害：雷电，地震，暴雨等

公共卫生：食物中毒，餐饮不安全等

社会安全：盗窃，打人突发疾病等

事故灾难：交通事故，火灾事故，水运事故等

安全隐患：景区存在安全隐患，景区超载等

管理问题：景区不作为，非法一日游等

服务纠纷：购物纠纷，强制购物，欺诈购物等

恶性传播事件：指在网络上大量传播的事件，包括但不限于负面事件，如微博水军、恶意刷屏、谣言等。

中国风景名胜区协会信息中心

2018 年 11 月 1 日发布