

风景名胜区互联网舆情洞察报告

2018 年第 12 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	2018/11/12 - 2018/11/18
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	70471 条
数据采集单位名称	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。

本期看点

本周，海鳗云共获取监测景区数据 70471 条，其中互联网新闻、预警、负面数据共 17083 条（互联网新闻 16233 条，预警数据 787 条，负面数据 63 条）。西湖景区以 39306 累计传播力当选本周“最具互联网影响力景区”，慕田峪景区（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。本期新闻量较上期相比小幅下降，预警事件大幅上升，负面事件有所增加，预警事件增加主要受“女大学生在西湖景区失联”和“峨眉山景区直升机坠落”两个事件影响。

看点一：

[浙大女生在灵隐景区失联](#)



2018 年 11 月 13 日，浙大女生在西湖景区莲花峰游玩时与家人失去联系。女生家人在 15 日报警，警方随即展开调查搜索，并在 10 小时后发现已无生命体征的失联女生。18 日，犯罪嫌疑人被警方抓获。

本事件在互联网上共有 1016 篇新闻发布，其中北京地区新闻媒体发布 787 篇。该事件的第一条新闻于 2018 年 11 月 15 日由“浙江 24 小时”发布，随后新华网、人民网、澎湃新闻、凤凰资讯，钱江晚报等相继报道。传播

量最高的是嫌犯被抓捕的新闻，由澎湃新闻首发，共有 119 篇转载。传播时间最长的新闻是“浙大女生失联 2 天，最后出现在灵隐寺”。由于民众对该事件的关注度非常高，若后续报道涉及景区设施安全问题，可能会出现针对景区安全设施和监管工作的负面舆论波动，建议做好负面舆论应对准备。

看点二：

[新疆冰雪游升温“冬游季”启幕](#)



随着冬季来临，各地迎来冰雪旅游旺季。新疆天山天池景区推出了“温泉+冰雪”相结合的旅游产品，有望迎来更多游客，同类型且具备条件的景区可以借鉴推广。

新闻资讯

1、景区品牌传播力统计

本期品牌传播力有 13 家景区排名上升，其中东湖景区品牌传播力较上周排名上升 9 位；13 家景区排名下降，其中武夷山景区品牌传播力较上周排名下降 9 位；3 家景区暂无变化。本期景区传播力整体较上期有所上升。

西湖景区品牌传播力最高，主要因为“女大学生在西湖失联”这一事件在互联网上广泛传播。经过西湖景区公安分局连续 7 小时追踪侦查，已将嫌疑人抓获，这起事件目前未对西湖景区造成太大的负面影响。

排名	景区名称	本期品牌传播力	上期品牌传播力	本期新闻量	传播力环比	排名变化
1	西湖	39306	23892	3609	64.52%	+2
2	黄山	18407	32947	1828	-44.13%	-1
3	天山天池	15858	9664	1077	64.09%	+3
4	九寨沟	14935	31018	1667	-51.85%	-1
5	北戴河	14854	11128	1467	33.48%	0
6	峨眉山	10958	6579	935	66.56%	+6
7	青城山-都江堰	8951	10132	892	-11.66%	0
8	普陀山-朱家尖	6692	10839	717	-38.26%	-3
9	泰山	5834	7245	510	-19.48%	+1
10	慕田峪	5080	2852	344	78.12%	+5
11	东湖	4139	2307	338	79.41%	+9
12	五台山	3945	6624	401	-40.44%	-1
13	乐山大佛	3650	10716	424	-65.94%	-4
14	三清山	3475	4846	351	-28.29%	+2
15	避暑山庄	3259	5600	402	-41.80%	+2
16	九华山	3174	5112	350	-37.91%	0
17	华山	3093	4788	320	-35.40%	-1
18	罗浮山	2710	2672	235	1.42%	+3
19	武夷山	2522	7842	291	-67.84%	-9
20	崂山	2199	2828	221	-22.24%	-1
21	武当山	2124	4010	222	-47.03%	-4
22	张家界武陵源	2051	2897	245	-29.20%	-1
23	十三陵	1576	1756	174	-10.25%	+1
24	云台山	1523	2857	180	-46.69%	-5
25	野三坡	1390	2592	194	-46.37%	+1
26	盘山	1267	1748	118	-27.52%	+1
27	千山	1009	2747	101	-63.27%	-5
28	隆中	828	134	59	517.91%	+1
29	嶂石岩	442	516	53	-14.34%	-1
30	石花洞	44	46	9	-4.35%	0
31	泰山地下大裂谷	13	30	4	-56.67%	0

2、景区新闻资讯传播力排行榜 TOP10

(1) 传播力排名第一的是关于世界遗产的新闻，其中提到了慕田峪，西湖，泰山三个景区。该新闻由人民网在 2018 年 11 月 14 日首发，截止 18 日，被相关媒体转载 434 次。

(2) 传播力排名第二的是浙大失联女生被害案嫌犯被抓捕的新闻，该新闻由澎湃新闻在 2018 年 11 月 18 日首发，截止 18 日，被相关媒体转载 181 次。

排名	新闻摘要	相关景区	传播力
1	为人类妥善保护世界遗产(逐梦 40 年)	慕田峪, 西湖, 泰山	3567
2	失联浙大女生被害案嫌犯抓捕视频曝光	西湖	2056
3	西湖冬韵	西湖	1806
4	一架小型直升机在峨眉山景区坠落 机上两人轻伤	峨眉山	1664
5	新疆天山天池大雪初晴美如画	天山天池	1336
6	湖北：建设生态“颜值”和产业“绿值”的“长江之腰”	东湖	1234
7	收费“机器人”现身杭州西湖景区停车场	西湖	759
8	爬悬崖、跨山涧 “不走正道”的泰山“美容师”	泰山	753
9	华山、襄阳 金庸武侠小说里的那些名山与古城	华山, 隆中	646
10	第六届全球旅游网络营运商合作交流会在都江堰市举行	青城山—都江堰	498

3、景区媒体新闻量排行榜 TOP10

本期媒体相关新闻量排行榜中新增人民网、中国新闻网。今日头条媒体新闻量仍排名第一，但环比有所下降。

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	1383	1588	-13%	-205
2	搜狐新闻	1119	1064	5%	55
3	一点资讯	1019	895	14%	124
4	网易新闻	624	620	1%	4
5	新浪新闻	592	633	-6%	-41
6	搜狐	567	752	-25%	-185
7	百家号	431	411	5%	20
8	凤凰网	399	466	-14%	-67
9	人民网	317	279	14%	38
10	中国新闻网	316	213	48%	103

预警事件

1、景区预警事件排名统计

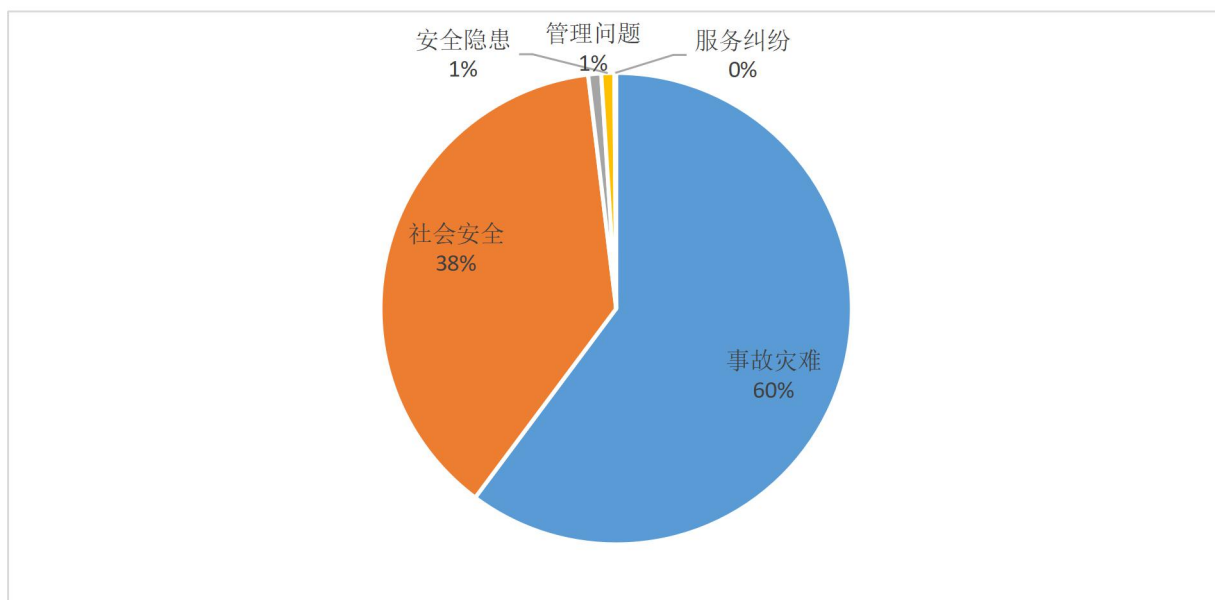
在预警事件中，受“峨眉山景区的直升机坠落”事件和“西湖景区大学生失联”事件的影响，本周预警事件数量飙升。

排名	景区名称	本期标签量	上期标签量	环比	差值
1	峨眉山	479	0	-	479
2	西湖	303	0	-	303
3	华山	2	2	0%	0
4	黄山	1	0	-	1
5	青城山-都江堰	0	2	-100%	-2

6	普陀山-朱家尖	0	0	-	0
7	乐山大佛	0	1	-100%	-1
8	武当山	0	1	-100%	-1
9	北戴河	0	1	-100%	-1
10	云台山	0	1	-100%	-1
11	九寨沟	0	0	-	0
12	三清山	0	0	-	0
13	九华山	0	0	-	0
14	崂山	0	0	-	0
15	泰山	0	0	-	0
16	罗浮山	0	0	-	0
17	慕田峪	0	0	-	0
18	千山	0	0	-	0
19	盘山	0	0	-	0
20	武夷山	0	0	-	0
21	五台山	0	0	-	0
22	十三陵	0	0	-	0
23	野三坡	0	0	-	0
24	地下大裂谷	0	0	-	0
25	石花洞	0	0	-	0
26	避暑山庄	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、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 789 条，环比增加 9713%，其中管理问题 3 条、安全隐患 7 条、事故灾难 475 条，社会安全 299 条，服务纠纷 1 条。



预警事件占比图

排名	预警类别	本期数据标签量	上期数据标签量	环比	差值
1	事故灾难	475	1	47400%	474
2	社会安全	299	0	-	299
3	安全隐患	7	1	600%	6
4	管理问题	3	6	-50%	-3
5	服务纠纷	1	0	-	1
6	自然灾害	0	0	-	0

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22日发布