



研究报告

2019酒店
大住宿白皮书

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

酒店行业消费者行为特征分析

- 1 浏览行为
- 2 预订行为
- 3 入住行为
- 4 点评行为

02

前言

PREFACE

世界银行表示，2019 年是自 10 年前全球金融危机以来经济增长最疲软的一年。在全球经济下行、中美贸易战等社会背景下，我国企业经营者度过了艰难的一年。为应对外部不确定性和内部的经济下行压力，我国政府积极实施一系列的减税降费政策以刺激市场活跃。

面对如此的社会背景，2019 年酒店业者对行业市场的判断较消极。从酒店供给市场来看，2019 年酒店供给量同比增长 12.7%，与 2018 年相比，增速明显放缓。此外，2019 年供给市场数据显示：我国酒店业业态丰富，星级酒店供给结构逐步成熟，经济型酒店依然占据绝对比例。然而随着消费经济的升级转型，中高端酒店需求增幅较大（增长率为 35.5%/25.3%），显示出了广阔的市场前景，酒店投资者纷纷布局中高端酒店，中高端酒店供给实现了 4.1%/9.0% 的增幅。

尽管市场整体增速减缓，但消费者的出行需求并未因此消减。2019 年，我国酒店线上市场需求热度同比增长 40%，依然保持增长活力。同时，随着 2019 年旅游市场下沉、“一带一路”国际化战略的入境游等旅游风口的出现，酒店住宿业也迎来了新的需求、发展机会。2019 年，酒店住宿消费群体向三四线城市拓展；而旅游过年、冰雪游、温泉游等旅游亮点的开拓，减小了酒店整体市场的季节间需求差异。

从消费者点评角度看酒店服务水平，2019 年，消费者对酒店整体服务的满意度上升 2.5%，消费者更加认可行业服务质量。同时，消费者对客房设施、酒店装修、房间隔音等表现了强烈的整改诉求。

面对不确定的市场环境，酒店运营者需要及时获取市场供需动态、紧抓消费趋势，从而洞悉市场机会，灵活面对危机。《2019 年中国酒店住宿业数据白皮书》整合百万级酒店供给数据、亿级用户的消费数据，分析了 2019 年酒店供需市场状态及变动情况，挖掘了消费者消费预订入住行为偏好、服务诉求等信息，为酒店经营者提供一份行业解读数据，助力 2020 年酒店业绩正向发展。2020 年，我们将持续关注消费市场展现出的市场机遇。



Part 1

酒店住宿行业分析

Hotel Industry Analysis

Hotel Industry Analysis

酒店住宿行业分析

1 酒店住宿行业发展趋势

2019年国内酒店数量同比增长12.7%，较2018年（26.7%）增速放缓。2019年国家对于民宿、公寓等住宿市场加强了规范，服务不规范的民宿、公寓、非标等经济型酒店被迫关店调整，2019年房间数出现了3.9%的下降。根据在线市场数据统计，2019年国内酒店市场需求热度较2018年增长40.0%，国内酒店需求增速明显超过供给增速。

从行业构成来看，酒店在数量规模和档次上依然保持梯形结构；截至2019年年底，豪华/高端/中端/经济及以下酒店分别占客房总数的5.6%/11.2%/14.6%/68.6%。总体来看，服务大众市场的业态占比高达94.4%，体现了酒店业不断向大住宿业转型，并服务大众消费民生的属性。

从2019年全年的需求结构来看，豪华/高端/中端/经济及以下酒店的需求占比分别为11.4%/18.8%/19.0%/50.8%，国内旅游市场逐渐发展壮大，消费者对价廉物美的经济型酒店的需求依旧强烈。

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

全国酒店供给依旧呈现地域分化状态，区域供给分布不均衡。华东地区经济发达，旅游、商务资源丰富，拥有强大的吸引各类消费者的能力，其供给量在各区域中遥遥领先；因地缘位置、交通基础设施限制等因素，西北和东北区域旅游资源开发起步较晚，酒店供给市场开拓缓慢，供给存量远低于其他区域。

2019年，中美贸易战、全球经济下行、我国经济增速放缓等社会环境下，酒店业者对行业市场判断较消极，除华中区域，其他区域内的酒店供给呈现不同程度的下滑。作为承接东部沿海发达地区产业梯度转移和国际产业转移的热点地带，华中区域成为2019年唯一一个酒店供给正增长的区域，增长率为0.1%；此外，东北重工业受损牵动各项产业的受损，东北区域酒店供给量下降幅度最大，同比下降13.5%。

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

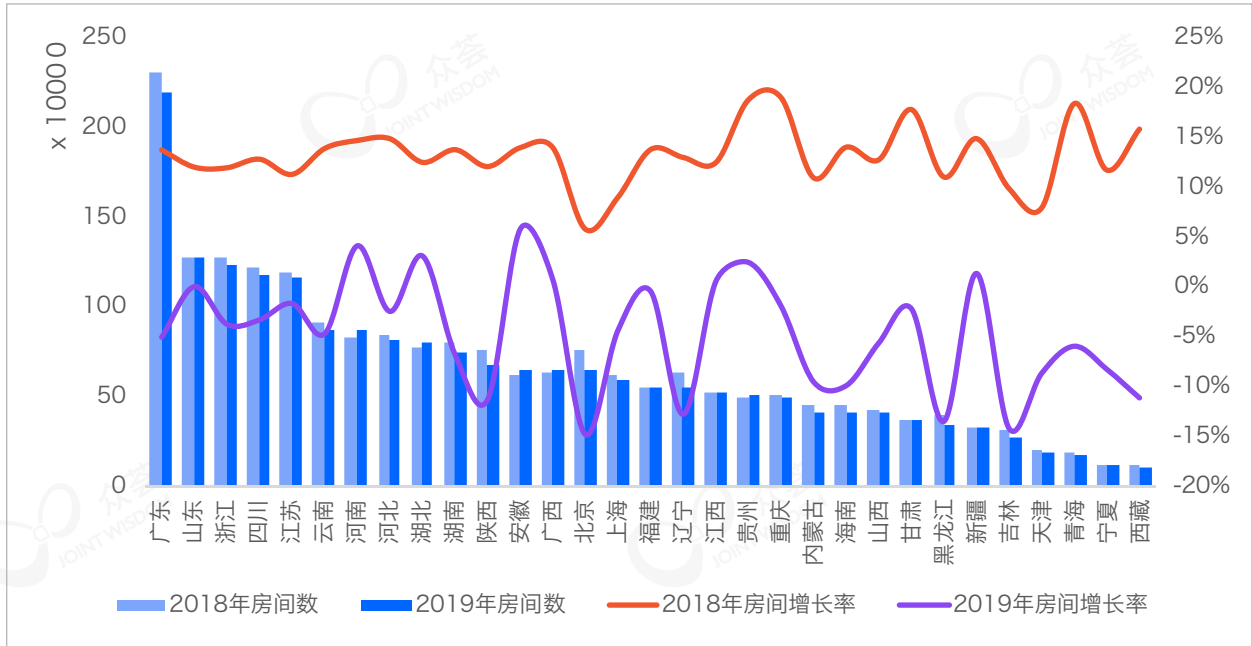
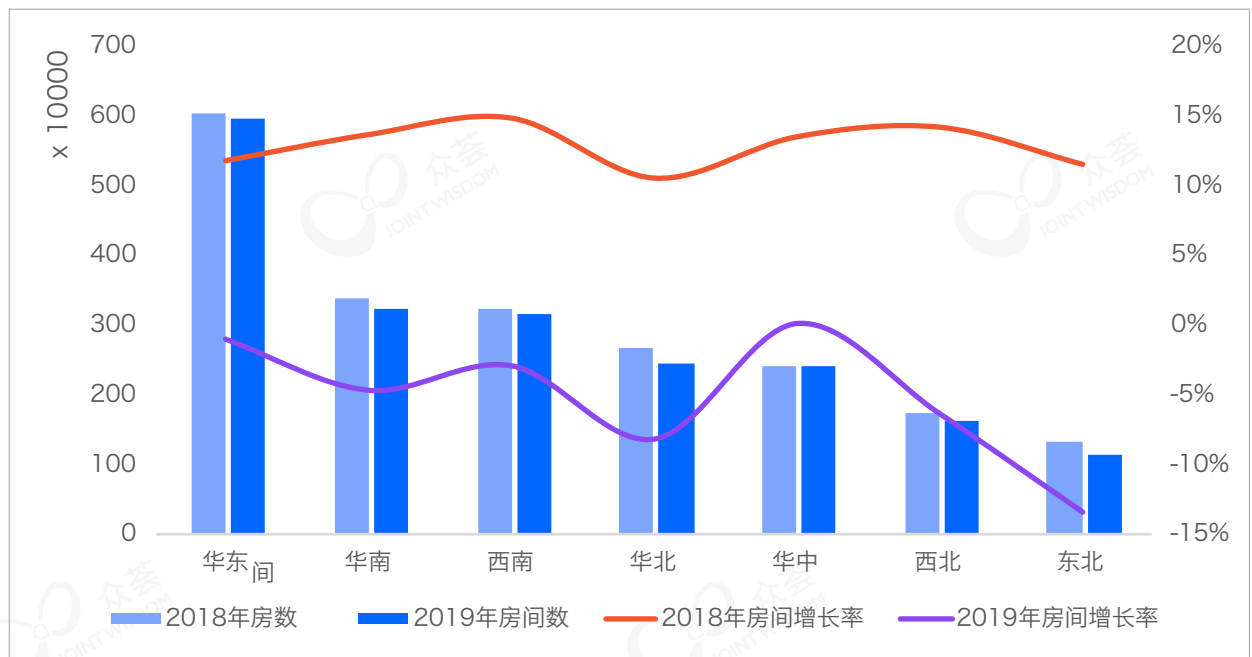


图2 各区域供给量 & 供给增长率



Hotel Industry Analysis

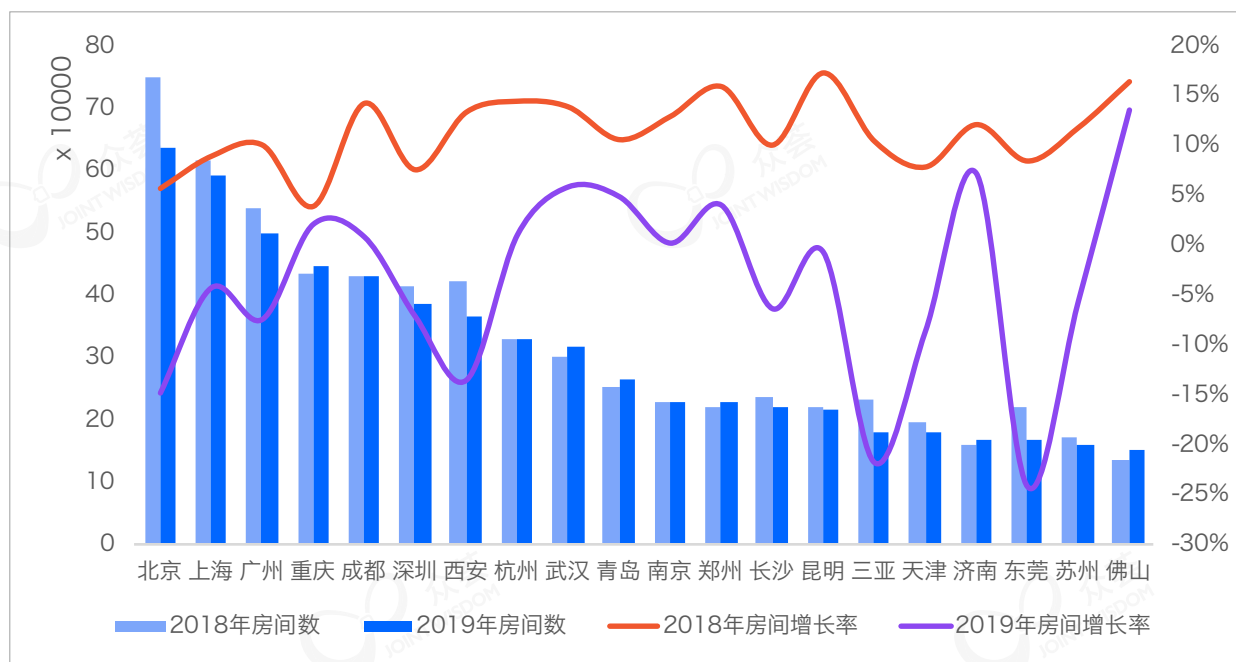
酒店住宿行业分析

2.2 重点城市供给分析

根据全国城市供给量排名，我们选取了2019年房间量排名前20位的城市进行分析。供给TOP20城市多为一线、新一线城市。经济起步较早的北京、上海、广州三个城市，酒店供给存量排位前三。

而同比2018年，TOP20城市的酒店供给市场出现不同程度的变动。位于珠三角经济圈内的佛山成为酒店供给市场中的一匹黑马，酒店供给同比增长13.3%，增幅最大；位于“一带一路”沿线的青岛、郑州、重庆、武汉等城市的酒店供给量也呈小幅上涨趋势。

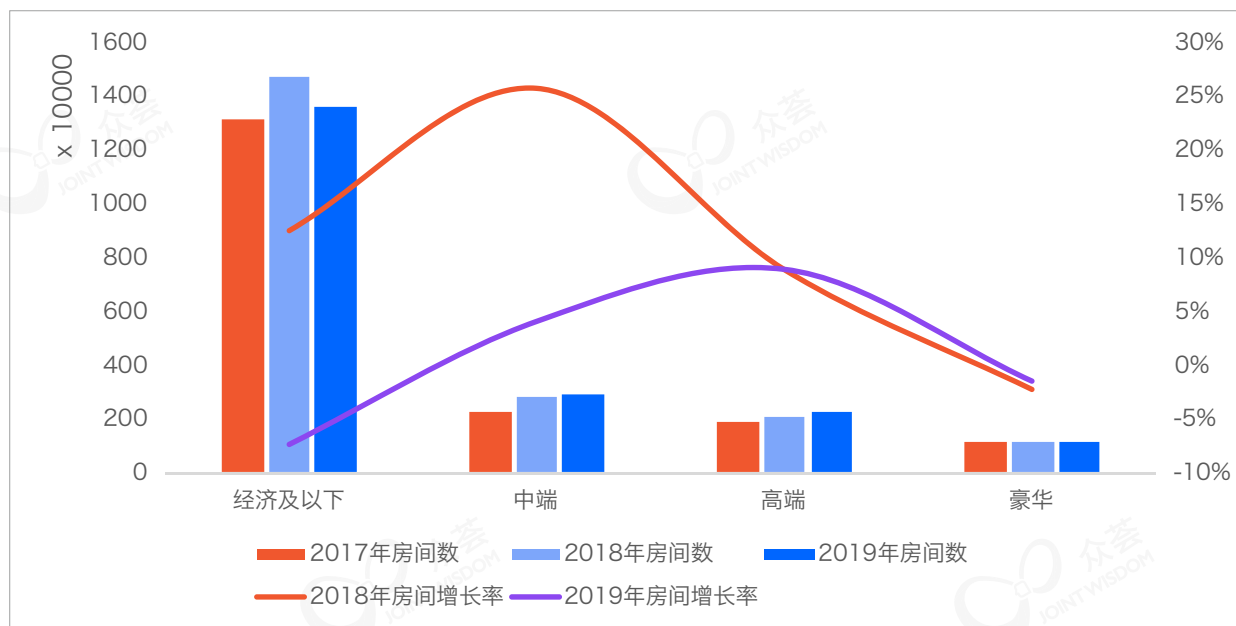
图3 TOP20城市供给量 & 供给增长率



2.3 全国各等级酒店供给分析

近3年，我国各等级酒店供给结构基本保持一致：经济型酒店依然占据绝对比例。2019年经济型酒店供给同比去年降幅达到7.5%，近年来持续受到关注的民宿、公寓等非标住宿，如雨后春笋般崛起，但在快速发展中，存在盲目性、经营模式各自为政、发展受限等问题，导致大量酒店在竞争中走向关店或规模缩减的结局。大众旅游市场的发展及差旅的变化，中高端酒店行业获得了强大的发展寄予，中端/高端酒店的增长率分别达到4.1%/9.0%。在国家政策及经济发展趋势的多种因素推动下，豪华酒店供给持续走低，2019年供给量较同期下降了1.5%。

图4 各等级酒店供给量 & 供给增长率



2.4 全国省级行政区各等级酒店供给分析

从国内各省份的供给情况来看，中端型及高端型酒店的发展速度较快。

整体市场的作用下，大多数省份的经济型酒店供给呈现负增长趋势，但安徽（5.0%）、河南（3.7%）、湖北（1.1%）等人口较多的华中地区保持了一定增长。

中端型酒店增速放缓，平均增长率为4.9%；排名前五的地区分别为天津、青海、湖北、安徽、贵州，增长率分别为14.2%、13.4%、12.2%、11.9%及10.8%。

高端型酒店供给的增长幅度为各等级最高，从各地区的增长率来看，高端酒店布局已经向二三线城市加速，贵州、青海、甘肃、黑龙江及四川占据增幅TOP5，分别为21.1%、19.5%、19.1%、18.0%、17.0%。

酒店住宿行业分析

在大部分地区的豪华型酒店供给下降的情况下，青海、广西、吉林、宁夏、浙江五个省份保持一定增长，增长率分别为 13.8%、10.2%、7.5%、6.4%、6.3%。

表 1 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	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率
安徽	13.4%	5.0%	29.2%	11.9%	12.9%	8.3%	-4.1%	-1.3%
北京	7.4%	-20.2%	5.9%	-2.9%	4.9%	-3.4%	-7.8%	-9.1%
福建	13.9%	-3.6%	20.7%	-0.8%	10.8%	10.3%	5.8%	5.2%
甘肃	17.7%	-6.5%	29.7%	9.8%	2.7%	19.1%	2.5%	-0.3%
广东	14.8%	-8.6%	23.5%	1.6%	4.4%	3.6%	-4.3%	-1.6%
广西	13.0%	-3.5%	25.6%	9.1%	10.2%	14.5%	1.4%	10.2%
贵州	18.7%	-1.7%	31.7%	10.8%	12.1%	21.1%	-5.1%	-9.5%
海南	21.2%	-11.6%	15.9%	-15.5%	10.3%	-3.4%	-7.4%	-4.6%
河北	14.6%	-3.9%	20.7%	1.5%	9.2%	5.2%	6.3%	0.3%
河南	12.6%	3.7%	25.7%	10.6%	30.0%	9.1%	-4.7%	-24.4%
黑龙江	8.5%	-18.9%	26.5%	6.7%	25.2%	18.0%	0.7%	-10.7%
湖北	11.2%	1.1%	51.4%	12.2%	3.2%	7.6%	-22.9%	-0.3%
湖南	12.0%	-12.5%	42.1%	9.6%	4.5%	13.5%	3.1%	-3.1%
吉林	7.6%	-20.1%	32.6%	4.4%	12.4%	11.2%	2.5%	7.5%
江苏	9.5%	-5.9%	29.7%	6.6%	7.9%	9.1%	4.1%	2.3%
江西	11.2%	-2.1%	29.9%	7.1%	5.8%	10.2%	-7.4%	-12.1%
辽宁	13.0%	-16.7%	29.8%	4.4%	10.1%	-1.7%	-12.0%	-3.5%
内蒙古	11.1%	-12.5%	31.2%	-1.3%	-8.0%	8.3%	-21.7%	-9.9%
宁夏	10.3%	-10.8%	45.1%	-5.0%	-2.1%	-1.4%	-6.9%	6.4%
青海	18.4%	-12.4%	31.2%	13.4%	4.8%	19.5%	-11.9%	13.8%
山东	11.9%	-1.9%	23.0%	6.0%	5.9%	10.4%	-4.7%	-1.9%
山西	12.7%	-9.2%	21.3%	10.7%	9.7%	10.3%	-5.6%	-5.1%
陕西	11.1%	-17.9%	23.0%	2.9%	10.5%	16.7%	-5.6%	4.5%
上海	6.7%	-10.1%	19.3%	7.7%	11.5%	1.5%	2.2%	-1.1%
四川	10.4%	-7.1%	21.9%	-0.5%	18.0%	17.0%	6.9%	-4.7%
天津	9.5%	-13.8%	14.1%	14.2%	-0.5%	0.2%	-5.9%	-7.7%
西藏	14.1%	-18.0%	32.4%	-2.0%	4.5%	16.0%	9.6%	-28.8%
新疆	15.3%	-1.6%	25.5%	8.7%	-3.8%	13.3%	7.7%	-7.9%
云南	14.0%	-7.9%	34.4%	0.2%	0.0%	8.8%	-12.7%	0.8%
浙江	9.9%	-8.8%	22.6%	-0.7%	14.5%	13.0%	3.4%	6.3%
重庆	18.2%	-6.2%	25.9%	8.9%	19.2%	13.8%	10.0%	2.3%

2.5 重点城市各等级酒店供给分析

从国内供给 TOP20 的城市情况来看，北京及三亚的各类型酒店供给均出现了不同程度的负增长；从 TOP20 城市各等级整体情况来看，高端型酒店增速最明显。

同 2018 年同期相比，大部分经济酒店出现供给下滑，其中东莞（-33.9%）、三亚（-27.9%）、西安（-21.5%）、北京（-20.2%）及天津（-13.8%）的负增长尤为明显。

除天津及佛山外，TOP20 城市的中端酒店供给增长率较 2018 年有所放缓，其中佛山的增长率为 TOP20 城市中端增长率之首，达到 26.0%。

供给 TOP20 城市的高端型酒店的平均增长率为 8.3%，与去年同期的平均增长率（8.5%）基本持平，东莞、南京、青岛、长沙、杭州占据供给增长前五名，增长率分别为 27.7%、22.2%、19.2%、17.3%、16.0%。

表 2 供给 TOP20 城市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	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率	2018 年增长率	2019 年增长率
北京	7.4%	-20.2%	5.9%	-2.9%	4.9%	-3.4%	-7.8%	-9.1%
上海	6.7%	-10.1%	19.3%	7.7%	11.5%	1.5%	2.2%	-1.1%
广州	9.8%	-10.0%	14.6%	-8.3%	13.4%	3.4%	-4.2%	0.4%
重庆	1.1%	-1.2%	15.8%	9.0%	9.6%	12.9%	4.0%	4.6%
成都	13.5%	0.3%	20.5%	-8.3%	13.3%	14.7%	6.2%	-5.5%
深圳	6.6%	-13.1%	14.9%	-3.5%	2.0%	11.4%	4.9%	4.2%
西安	13.3%	-21.5%	17.4%	10.7%	16.1%	9.5%	-3.0%	6.2%
杭州	11.5%	-4.8%	23.1%	2.9%	16.9%	16.0%	10.7%	7.9%
武汉	12.7%	4.0%	55.0%	11.8%	12.1%	9.9%	-28.0%	4.9%
青岛	12.3%	3.6%	16.9%	5.0%	7.1%	19.2%	-11.8%	-1.5%
南京	11.0%	-5.2%	25.1%	6.5%	18.9%	22.2%	2.9%	2.1%
郑州	14.4%	2.8%	26.8%	19.1%	22.5%	4.1%	0.4%	-18.9%
长沙	7.4%	-13.4%	25.5%	6.6%	2.9%	17.3%	21.5%	-0.3%
昆明	16.0%	-4.7%	53.6%	8.8%	9.5%	11.9%	-11.1%	2.6%
三亚	19.8%	-27.9%	0.8%	-28.8%	1.4%	-19.0%	-2.0%	-4.6%
天津	9.5%	-13.8%	14.1%	14.2%	-0.5%	0.2%	-5.9%	-7.7%
济南	11.4%	6.2%	31.7%	17.6%	1.1%	0.6%	5.4%	9.5%
东莞	10.1%	-33.9%	38.1%	-3.9%	-10.0%	27.7%	-15.5%	-23.6%
苏州	9.6%	-11.9%	35.4%	7.8%	9.2%	1.0%	2.9%	3.8%
佛山	19.1%	12.0%	23.8%	26.0%	8.7%	4.7%	-6.9%	7.8%

3 全国酒店住宿平均房价分析

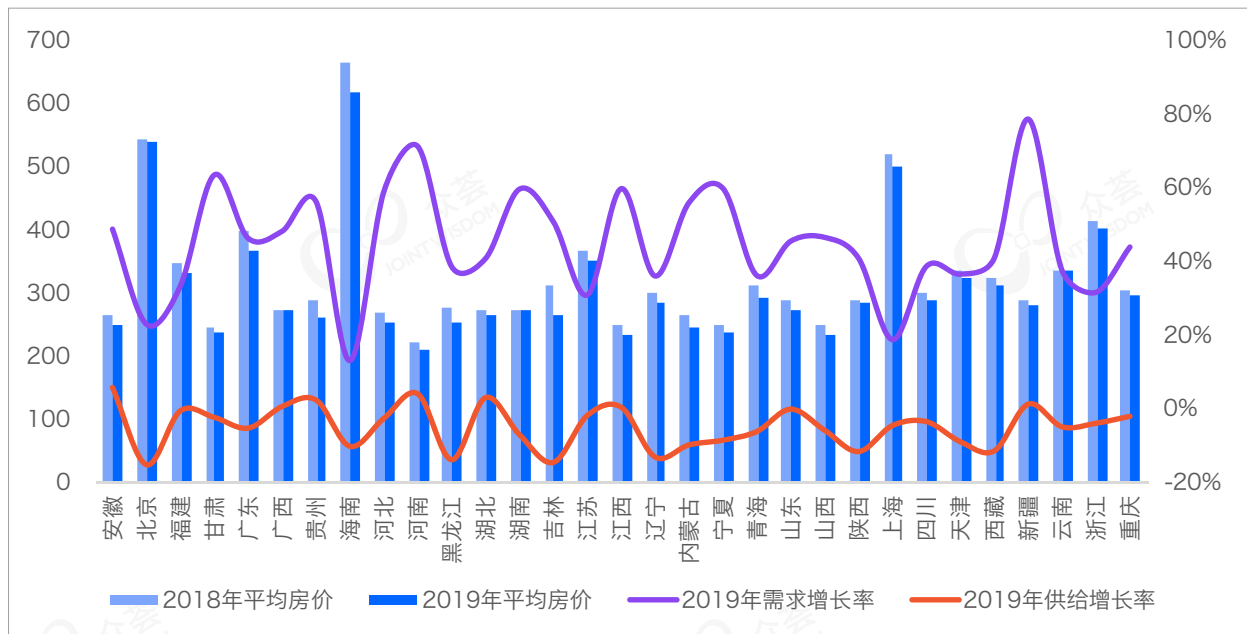
3.1 全国省级行政区平均房价分析

随着国民收入增加，出游热度持续增长，2019 年酒店市场需求热度也随之上涨。2019 年全国酒店在线市场需求热度同比提升 40.0%。

我国各省份的酒店市场所面临的市场机遇、资源开发程度等区域背景不同，各省份的酒店市场需求热度增幅有所不同。其中，在中央“丝绸之路经济带旅游集散中心”的推进下，异域风情浓厚的新疆地区旅游市场得以开发壮大，酒店住宿需求热度也较 2018 年上涨 78.8%，增幅最大；然而，随着交通方式的便利化及获取信息能力的提高，消费者出游选择更多样化，作为度假胜地的海南，市场需求热度持续降温，在各省份的需求热度增长率中排在最后，仅为 13.2%。

从平均房价来看，2019 年，各省份的平均房价排名变动不大。海南（619.5 元/间夜）、北京（537.3 元/间夜）、上海（499.6 元/间夜）三省份的酒店平均房价依然位居前三。同比 2018 年，除广西、湖南，其他省份的平均房价均呈现下降趋势。其中，吉林省 2019 年酒店平均房价同比下降 14.0%，下降幅度最大。

图 5 各省级行政区平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

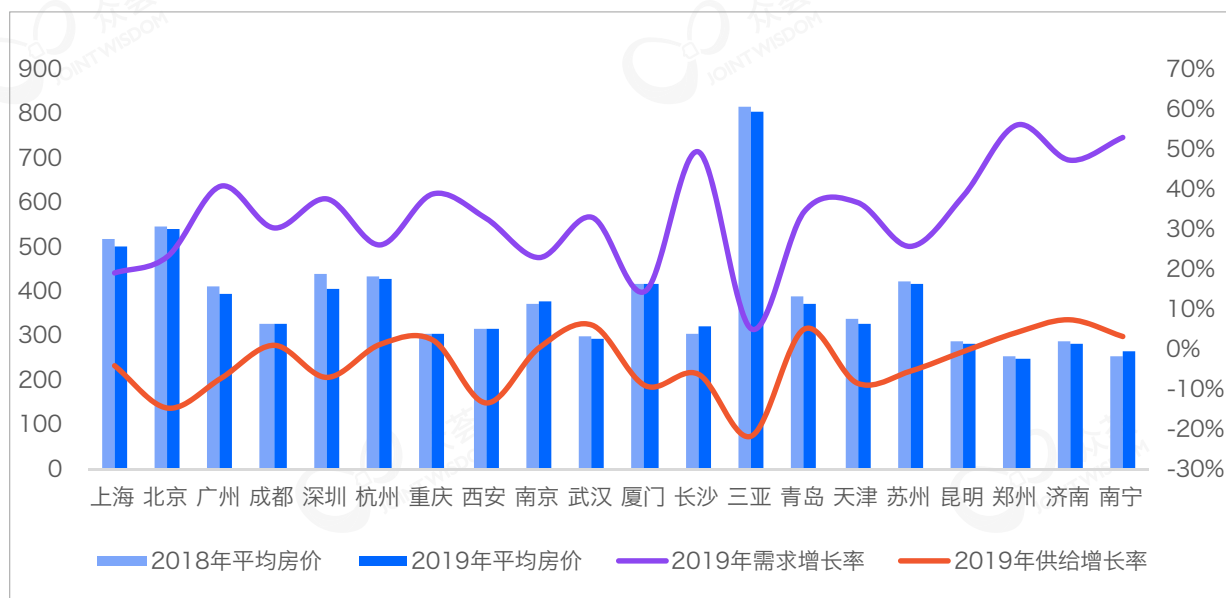
酒店住宿行业分析

3.2 重点城市平均房价分析

为更加详细查看各城市酒店市场变化情况，我们选取了需求 TOP20 城市的酒店市场数据。北上广深四个城市频繁的商务活动为其提供了更多的酒店住宿需求，城市需求排名靠前。作为面向东盟的金融开放门户，广西南宁强劲的经济发展势头为酒店提供了新的发展机遇，2019 年需求同比提升 53.1%，跻身于需求 TOP20 城市队列。

从 TOP20 城市的整体平均房价变化上来看，各城市在房价上保持了相对稳定的调整策略，各城市变化率都在 10% 以下；深圳平均房价同比去年下降幅度最大，为 32.6 元，降低了 7.5%；近年来三亚整体酒店市场不容乐观，部分客源流失到东南亚海岛等目的地，房产限购令也为酒店市场带来了负面冲击，需求热度增长不明显，仅有 4.7%；且平均房价轻微回落 1.8%，为 803.0 元。

图 6 需求 TOP20 城市平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

酒店住宿行业分析

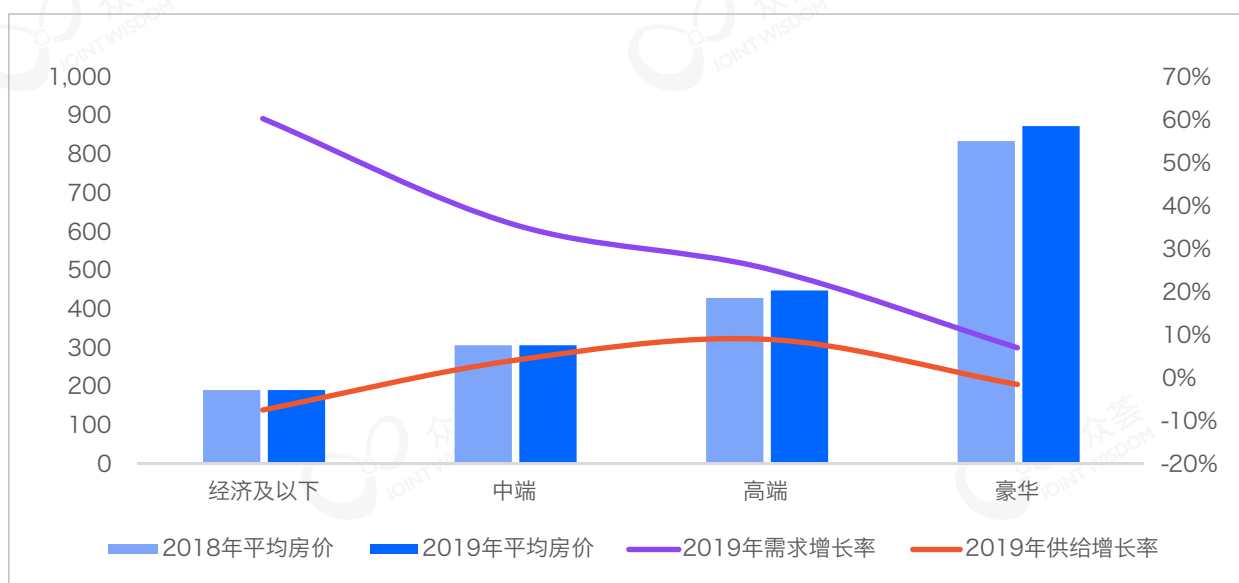
3.3 全国各等级酒店平均房价分析

我国国民水平的飞速提升使人们越发关注更高层次的精神享受，出游成为必不可少的休闲方式，酒店行业热度水涨船高。

国内经济型酒店的规模出现负增长，但从整体来看经济型酒店依旧是热度最密集的酒店档次，需求增速高达 60.2%；但随着消费者对酒店品牌及服务要求的提升，中端 / 高端酒店的需求增速也开始上升，增长率分别为 35.5%/25.3%。

从各等级酒店的平均房价来看，经济型房价下降了 2.5%，为 187.4 元，而其他等级的酒店平均房价在供需作用下均有所增长；高端型酒店平均房价为 448.0 元，较去年增长了 4.1%，增幅最明显；豪华型酒店房价为 869.9 元，较去年上涨了 32.9 元，涨价情况最明显。

图 7 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

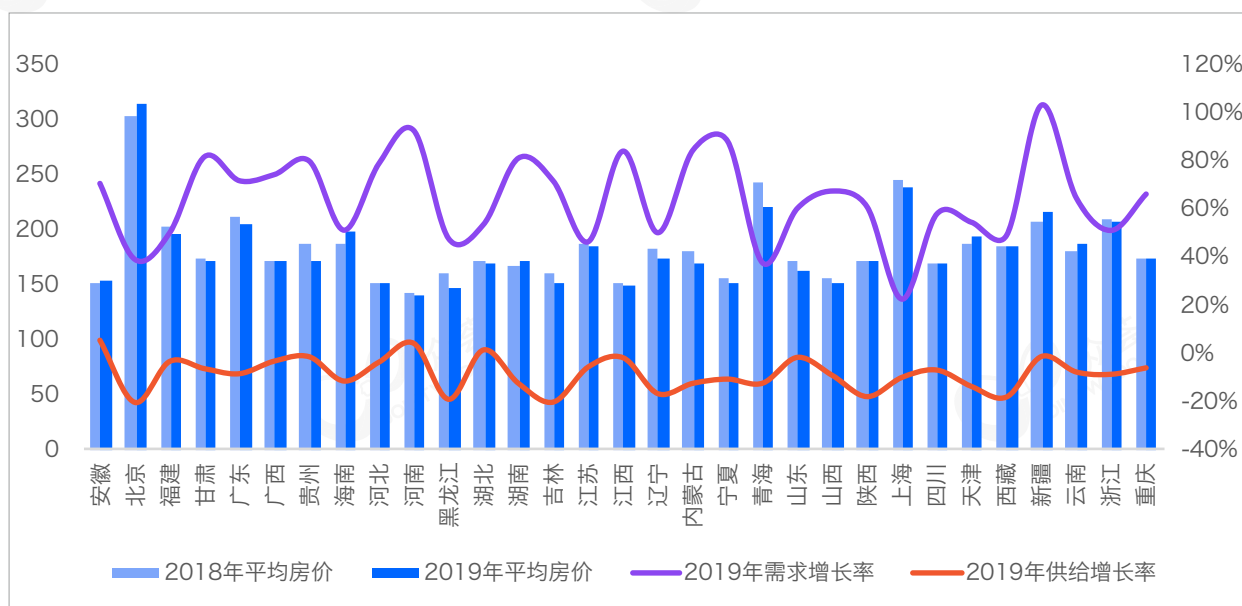
3.4 全国省级行政区各等级酒店平均房价分析

·经济型

在大众旅游及商务出行高速发展的环境下，经济型酒店以自身特点及优势迎合了更多消费者，市场需求依旧保持明显增长，各省份平均需求增长率为 64.0%，其中新疆地区需求增长率成倍增长，达到同期的 102.9%；上海经济型酒店的需求增长幅度最小，为 22.3%。

国内 2/3 地区的经济型酒店平均房价都在下降，但下降幅度都控制在 10% 以内，青海、贵州、黑龙江、山东、内蒙古等北部及西部的地区平均房价降幅相对明显，分别下降了 9.6%、8.3%、7.4%、6.1% 及 6.1%。北京经济型酒店的平均房价最高，为 314.5 元，较同期增长了 3.6%；河南地区经济型酒店的平均房价最低，为 140.9 元，较同期下降了 1.1%。

图 8 各省级行政区经济型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

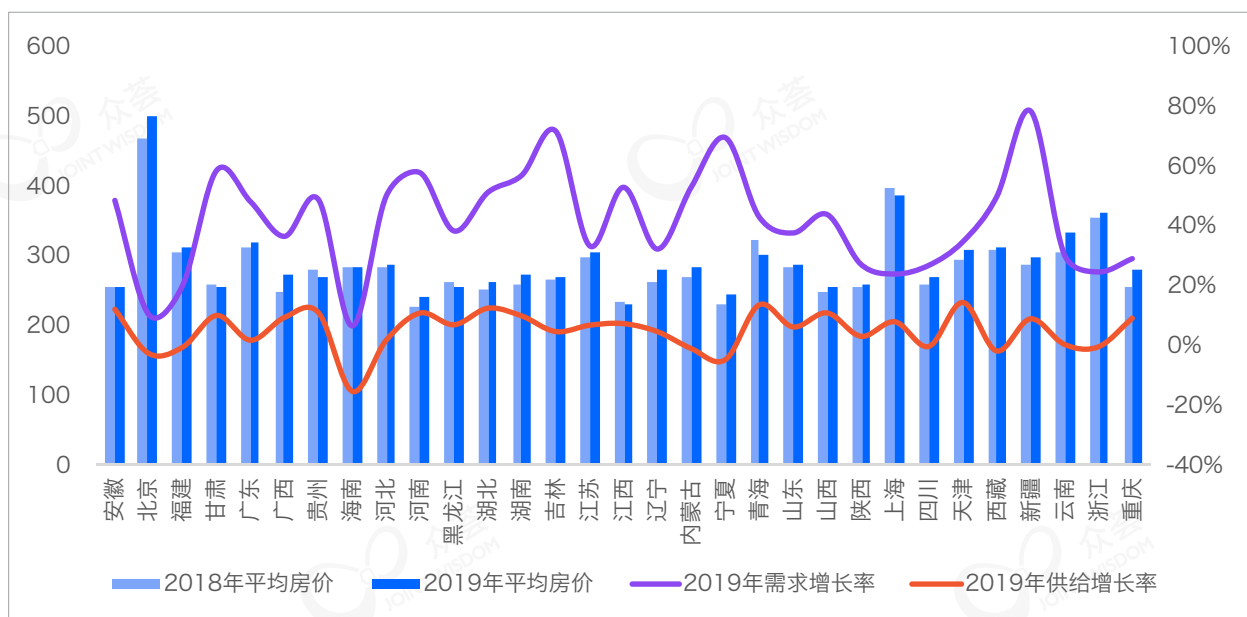
酒店住宿行业分析

·中端型

中端型酒店规模扩张速度整体放缓，各省份平均供给增长率为 4.9%，仅有天津、青海、湖北、安徽、贵州及西安的供给增长率超过了 10%。中端型酒店的平均需求增长率为 41.7%，虽不如经济型酒店，但整体也在快速发展；新疆、吉林的需求增长率较快，分别为 78.1%、71.4%。

中端型酒店各省份平均房价为 291.6 元，其中广西省平均房价上涨幅度最明显，为 10.5%；青海平均房价下降幅度最明显，为 5.9%；北京中端型酒店平均房价最高，为 499.5 元，较同期增长了 6.8%；江西省中端型酒店的平均房价最低，为 231.6 元，较同期下降了 0.2%。

图 9 各省级行政区中端型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

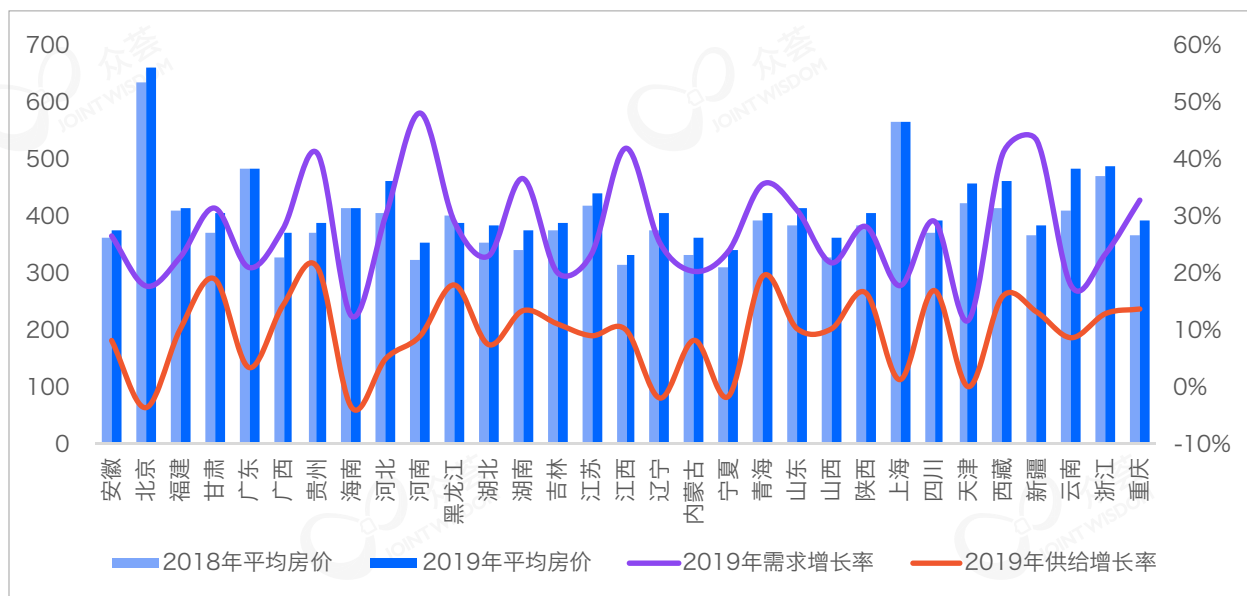
酒店住宿行业分析

· 高端型

在高端型酒店整体供给增长的同时，北京、海南、辽宁、宁夏出现了不同程度的负增长，降幅分别为 3.4%、3.4%、1.7%、1.4%。各省份平均需求增长率为 27.7%，高端型酒店已经开始进入平衡发展的阶段；河南、新疆、江西、贵州及西藏近年来受到经济发展影响或政府扶植，商旅及出游消费者不断增多，需求增长率均超过 40%。

除广东省 (-0.1%) 及黑龙江省 (-3.1%) 平均房价出现小幅下降外，大部分省份的平均房价均呈现不同程度的上涨；其中云南省平均房价上升情况最明显，为 17.8%；河北、广西、西藏、河南及宁夏的平均房价较同期增长率也均超过 10%。

图 10 各省级行政区高端型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

酒店住宿行业分析

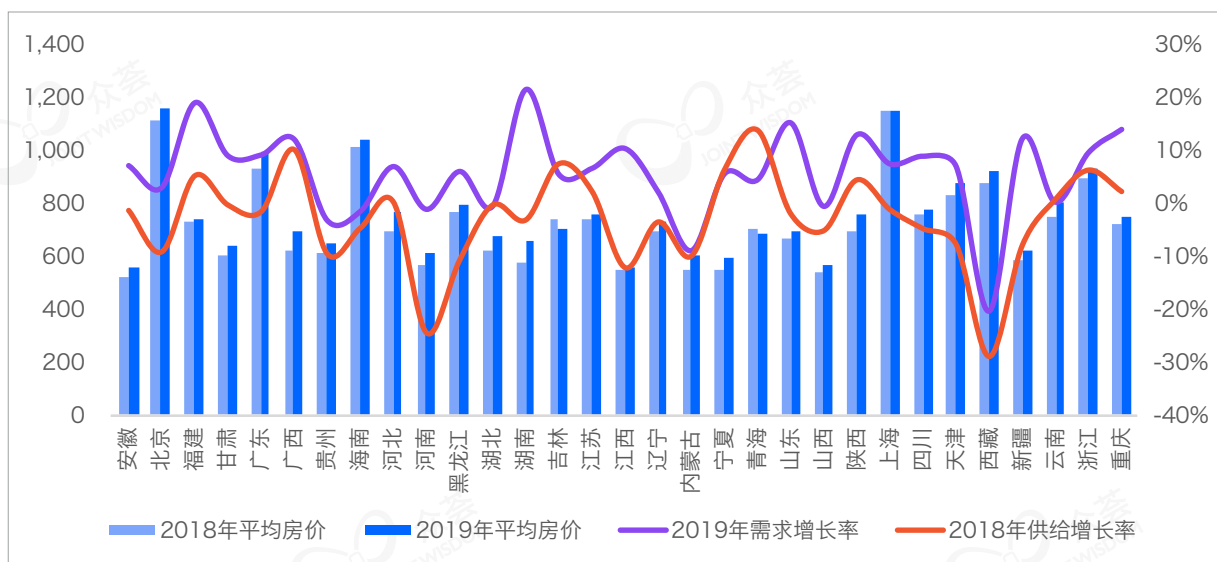
·豪华型

过去的几年里，大量国际品牌的涌入为豪华型酒店引入了一定数量的供给，随着豪华型酒店进入理性的投资阶段，在优胜劣汰的市场规则中，各地区豪华型酒店出现供给负增长；整体需求热度虽保持增长但相对其他等级酒店略低，平均增长率仅为 5.7%；其中湖南省的需求增幅最大，为 21.3%。

需求小幅上涨的同时由于供给的下降，使大部分地区的豪华型酒店平均房价均出现上涨。湖南、广西及内蒙的平均房价增长率都在 10% 以上，分别为 13.8%、11.6% 及 10.1%。

北京豪华型酒店平均房价增长率为 4.3%，涨到了 1159.7 元，超过上海成为各地区平均房价最高点。

图 11 各省级行政区豪华型酒店平均房价 & 供需增长率



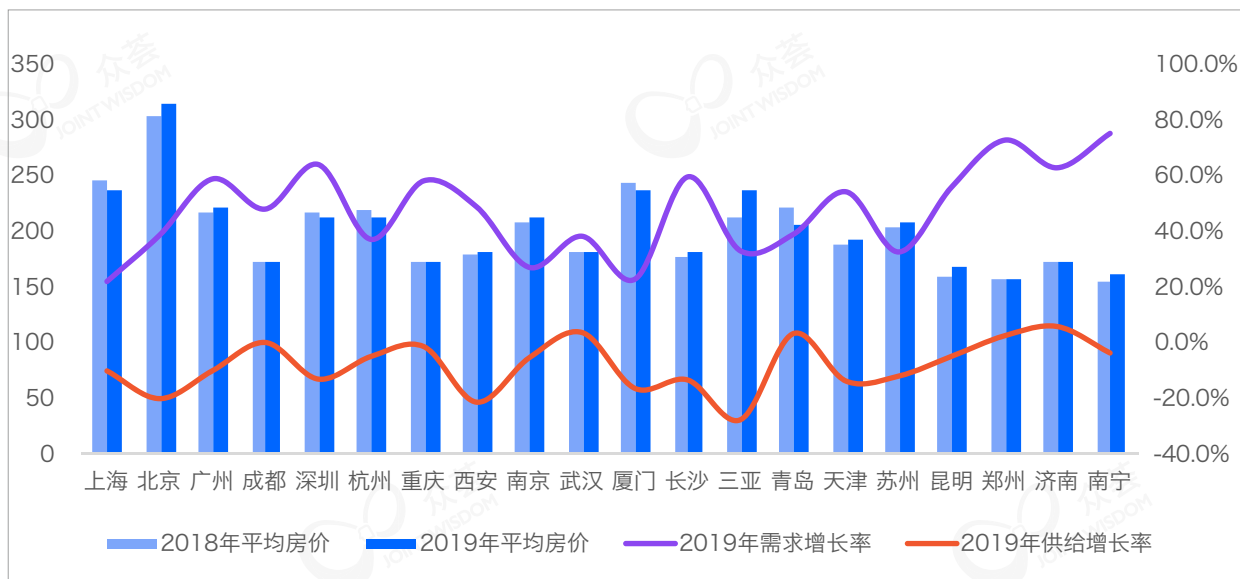
3.5 重点城市各等级酒店平均房价分析

·经济型

三亚、西安及北京等民宿、公寓众多的城市在竞争大潮下受到较大影响，经济型酒店供给下降幅度均超过 20%；需求 TOP20 的城市平均需求热度较同期增长了 47.5%，其中南宁及郑州增长幅度较明显，分别达到了 75.0% 及 72.6%。

三亚平均房价上升幅度为 TOP20 城市首位，供给下降使三亚经济型酒店热度更加集中，带动平均房价增长 11.4%，较各城市平均值（201.8 元）高出 35.1 元。

图 12 需求 TOP20 城市经济型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

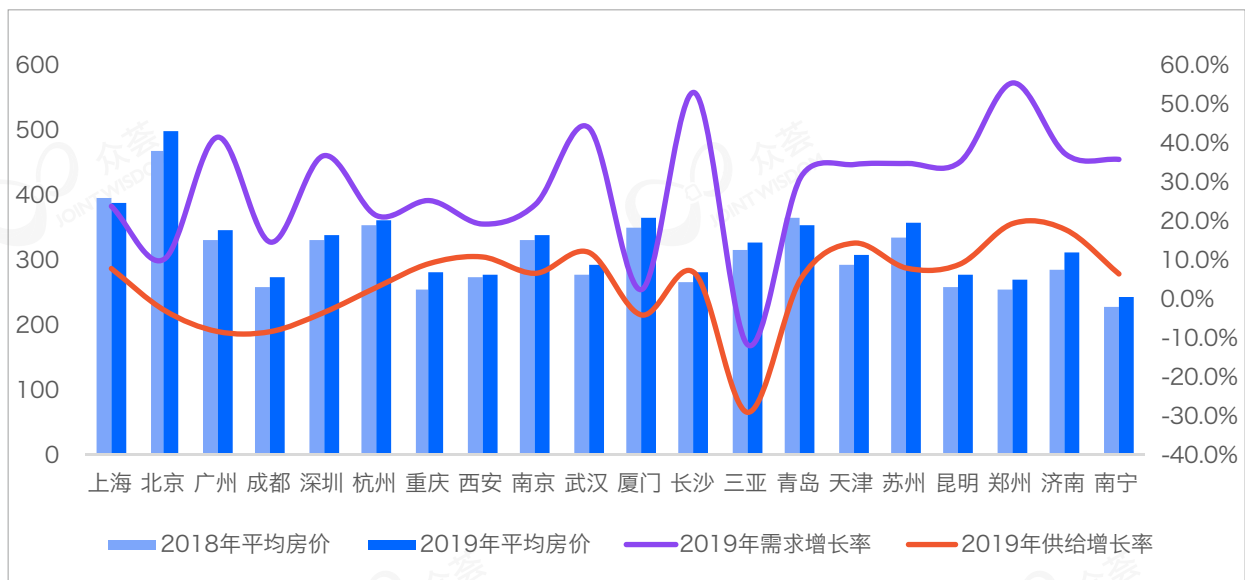
酒店住宿行业分析

·中端型

在消费者对酒店服务能力及设施要求不断提升的背景下，大部分城市中端型酒店的需求处于上涨趋势，平均需求增长了 28.6%，而三亚的热度出现回落，较同期需求下降了 11.4%。

各城市中端酒店平均房价（311.0 元）整体有所提升，其中北京中端型酒店平均房价为 499.5 元，为需求 TOP20 的最高值；重庆近年来热度不减，供需同步上涨，且需求增长率（25.4%）超过供给增长率（9.0%），使平均房价较同期增加了 10.2%，为 280.2 元。

图 13 需求 TOP20 城市中端型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

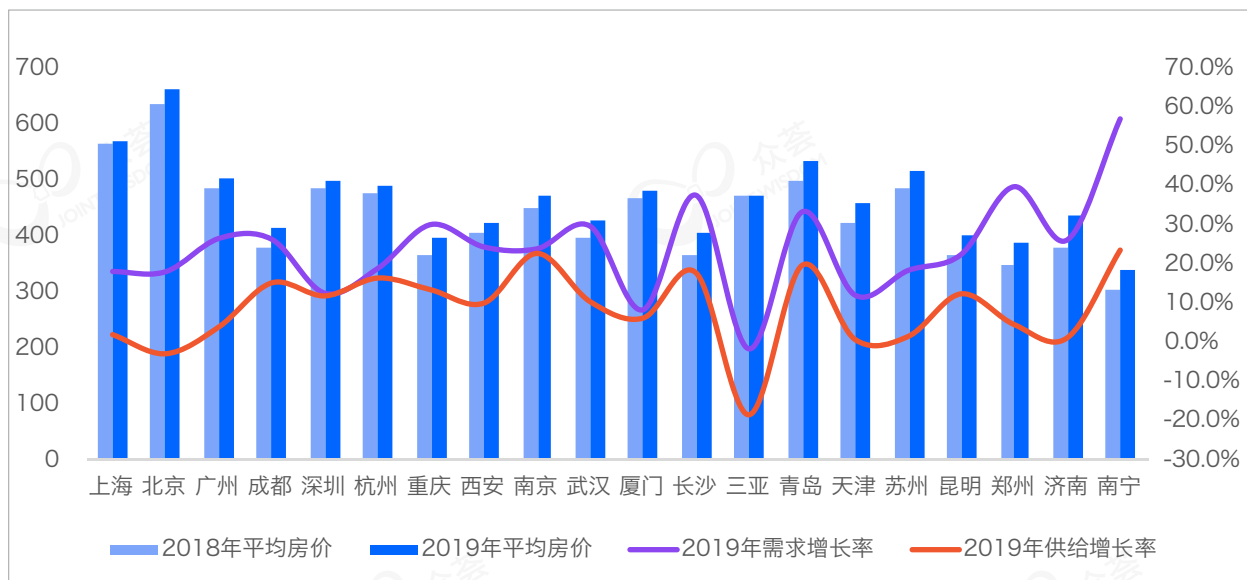
酒店住宿行业分析

· 高端型

高端型酒店以高品质、个性化的优势在消费者中不断提升口碑，为消费者提供了更多良好的消费体验。从市场趋势来看，各城市高端型酒店供需增长率趋势基本保持一致，推动平均房价稳定增长；2019年南宁市受到政府支持，生态宜居水平实现新提升，人流量大大提升的同时也带动了酒店行业发展，供需增长率均为需求 TOP20 首位，平均房价较同期增长了 12.0%，为 337.8 元。

各城市中济南市平均房价上升最明显，较同期增长了 14.6%，达到了 434.5 元。

图 14 需求 TOP20 城市高端型酒店平均房价 & 供需增长率



Hotel Industry Analysis

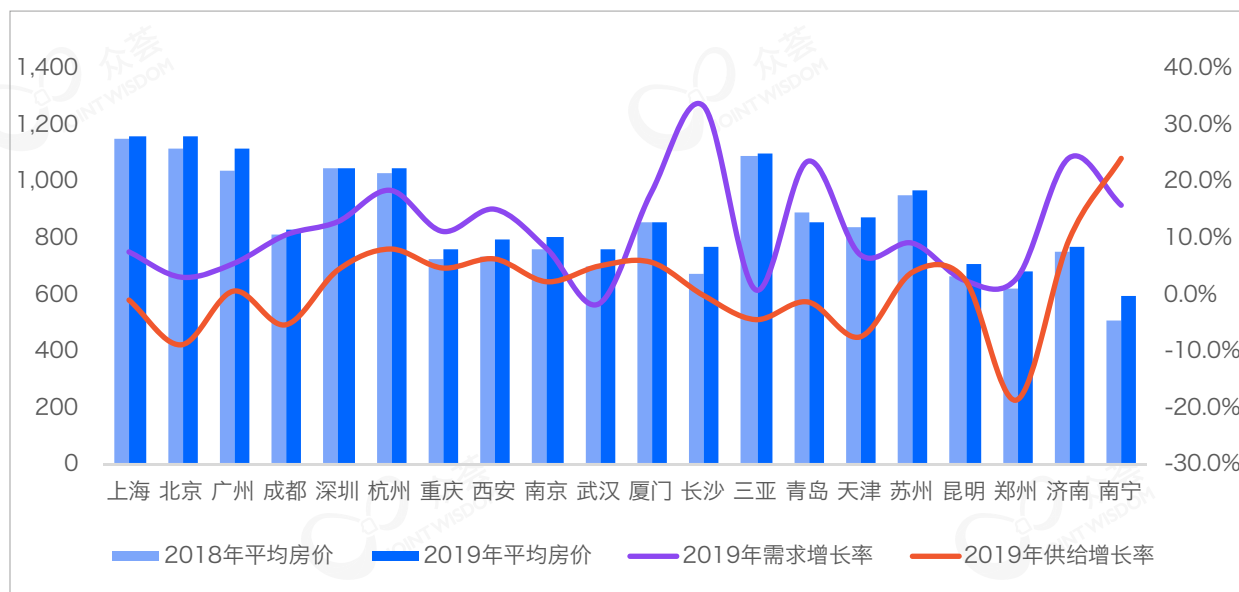
酒店住宿行业分析

·豪华型

豪华型酒店分布存在区域性不均的问题，使各城市供给增降各异；上升幅度最明显的南宁，增幅为 24.0%；下降幅度最明显的郑州，降幅为 18.9%。各城市豪华型酒店需求平均增长率为 11.2%，其中长沙的增长率最高，为 33.0%；郑州及青岛的需求增长率也均超过 20%，分别为 23.9% 及 23.3%。

各城市豪华型酒店平均房价整体呈增长趋势，其中北京豪华型酒店平均房价为各城市最高，达到 1,159.7 元，同比去年上涨了 4.3%；而青岛及厦门的平均房价出现小幅度下滑，分别下降了 3.3% 及 0.1%。

图 15 需求 TOP20 城市豪华型酒店平均房价 & 供需增长率





Part 2

酒店行业消费者行为特征分析

Consumer Data Insight



酒店行业消费者行为特征分析

随着生活水平的提高、生活节奏的加快，消费者消费行为悄然发生着改变。大数据分析技术应用到住宿行业能够更加深入地探索住宿者的消费预订习惯、消费需求等，从而为住宿行业设计产品、营销活动提供决策支持。本章节将从消费者的线上浏览行为、预订、入住和点评等数据中解析 2019 年住宿消费者的行为特征。

1 浏览行为

消费者在网络上的购买行为从信息浏览开始，并贯穿于购买决策的整个过程中。研究消费者的网页浏览行为能够为酒店线上页面优化，促进订单转化等提供数据指导。

1.1 预订前浏览次数

预订前浏览次数不仅反映了消费者的决策心理，同时也能侧面表明酒店行业的竞争激烈程度。2019 年全国酒店平均预订前浏览次数为 25.8，较 2018 年下降 6.3%，表明了消费者的购买决策过程更加轻松。

为深入追踪消费者消费特征，我们选取了 2019 年需求 TOP20 城市的预订前浏览次数进行分析。三亚、重庆、厦门、青岛、苏州等旅游属性较高的城市的预订前浏览次数较高，出游客户为获取性价比更高的旅游体验需要更长的决策时间；上海、北京、南京、长沙等商务与旅游双重属性的城市的预订前浏览次数较 2018 年小幅增加，线上酒店供给与服务项目的同质化，增加了消费者的决策时长。

酒店行业消费者行为特征分析

表 3 需求 TOP20 城市预订前浏览次数

城市	2019 年预订前浏览次数	2018 年预订前浏览次数	2019 年变动情况
全国	25.8	27.5	-6.2% ↓
上海	27.3	26.7	2.2% ↑
北京	34.4	33.1	4.0% ↑
广州	25.6	26.2	-2.3% ↓
成都	24.7	25.9	-4.7% ↓
深圳	19.9	20.4	-2.5% ↓
杭州	27.3	28.6	-4.4% ↓
重庆	26.2	28.2	-7.2% ↓
西安	28.6	29.8	-3.9% ↓
南京	28.4	27.3	4.1% ↑
武汉	20.3	20.7	-1.5% ↓
厦门	44.4	49.3	-9.9% ↓
长沙	25.0	23.1	8.0% ↑
三亚	91.3	90.2	1.3% ↑
青岛	35.4	39.5	-10.3% ↓
天津	24.6	24.8	-0.6% ↓
苏州	30.7	30.0	2.3% ↑
昆明	19.4	19.0	2.1% ↑
郑州	14.5	15.8	-8.6% ↓
济南	19.1	19.7	-2.6% ↓
南宁	15.4	15.6	-1.5% ↓

注：全国不包含港澳台

2 预订行为

得益于移动互联网的便捷易接入、随时随地接入的特性，酒店消费群体的预订行为趋向于“随时随地、说走就走”的特性。消费者的预订行为影响酒店的动态定价、假日促销节奏等策略的制定，研究消费者的预订行为可以为酒店经营策略提供重要的数据支持。

2.1 提前预订时长

提前预订时长是酒店制定促销节奏尤其是重大节假日前促销节奏时可以重点关注的指标。2019 年全国入住当天预订订单占比高达 69.7%，较 2018 年上涨 8.9%，消费者“随时随地，说走就走”出行趋势更加明显。

为更加深入分析消费者的出行预订习惯，我们分析了需求 TOP20 城市的酒店订单提前预订时长。

酒店行业消费者行为特征分析

20个城市订单的提前预订时长分布基本一致：入住当天预订的订单占比超过一半。其中，三亚、厦门、南京、上海、北京五个城市的当天预订订单占比较低。城市商务活动或旅游旺季期间，城市需求热度较高，前往这些城市的消费者会提前 1-2 天规划行程。

表 4 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
全国	69.7%	11.5%	4.2%	2.7%	2.0%	1.4%	1.1%	7.4%
上海	54.4%	15.8%	6.5%	4.2%	3.1%	2.3%	1.8%	11.9%
北京	53.3%	17.4%	7.1%	4.5%	3.2%	2.3%	1.7%	10.4%
广州	65.4%	12.8%	4.8%	3.1%	2.4%	1.7%	1.3%	8.7%
成都	69.6%	12.1%	4.2%	2.6%	2.0%	1.4%	1.0%	7.2%
深圳	71.5%	12.0%	4.3%	2.7%	1.8%	1.3%	1.0%	5.4%
杭州	62.0%	14.3%	5.5%	3.5%	2.5%	1.9%	1.4%	8.9%
重庆	71.5%	11.4%	3.9%	2.4%	1.7%	1.3%	1.0%	6.9%
西安	67.8%	12.4%	4.3%	2.8%	1.9%	1.5%	1.1%	8.3%
南京	58.6%	14.9%	6.1%	3.7%	2.7%	2.0%	1.5%	10.4%
武汉	70.0%	11.6%	4.2%	2.7%	2.2%	1.4%	1.0%	6.9%
厦门	55.2%	14.3%	5.7%	3.7%	2.8%	2.2%	1.8%	14.3%
长沙	70.4%	11.3%	4.0%	2.5%	1.9%	1.3%	1.0%	7.4%
三亚	47.3%	15.7%	5.5%	3.6%	2.7%	2.3%	1.9%	21.1%
青岛	62.1%	13.9%	5.3%	3.4%	2.4%	1.8%	1.4%	9.7%
天津	64.0%	13.7%	5.4%	3.3%	2.5%	1.7%	1.2%	8.2%
苏州	60.6%	13.6%	5.4%	3.5%	2.6%	1.9%	1.5%	10.9%
昆明	70.1%	11.3%	3.9%	2.5%	1.8%	1.3%	1.0%	8.0%
郑州	78.9%	9.2%	3.2%	1.9%	1.4%	1.0%	0.8%	3.7%
济南	67.5%	12.7%	4.8%	3.1%	2.3%	1.6%	1.2%	6.9%
南宁	77.7%	9.7%	3.2%	2.0%	1.6%	1.0%	0.7%	4.1%

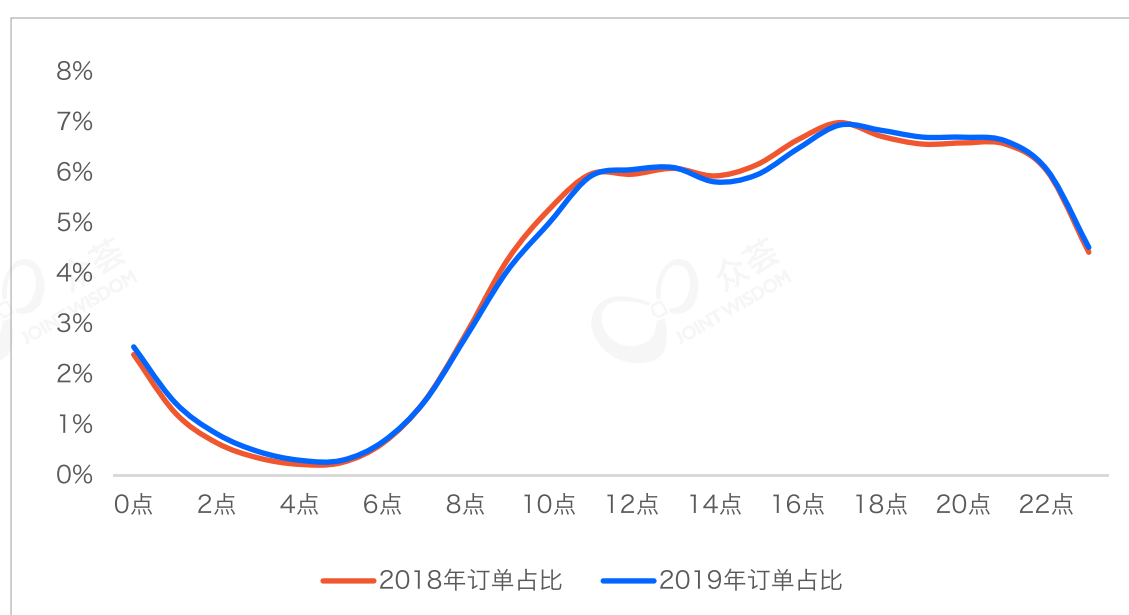
注：全国不包含港澳台；以入住时间为 2019-01-01 至 2019-12-31 的订单的下单时间和入住时间差值为准。

酒店行业消费者行为特征分析

2.2 预订时间分布

预订时间分布能够反映出消费者的下单时间偏好，可以助力酒店制定每天各时间段促销力度。2019年全国订单的下单时间集中在10-22点，与2018年分布基本一致。消费者下单时间较分散，“随时随地”预订特征明显。

图 16 下单时间分布 (24 小时)



注：全国不包含港澳台；以入住时间为2019-01-01至2019-12-31的订单的下单时间为准。

3 入住行为

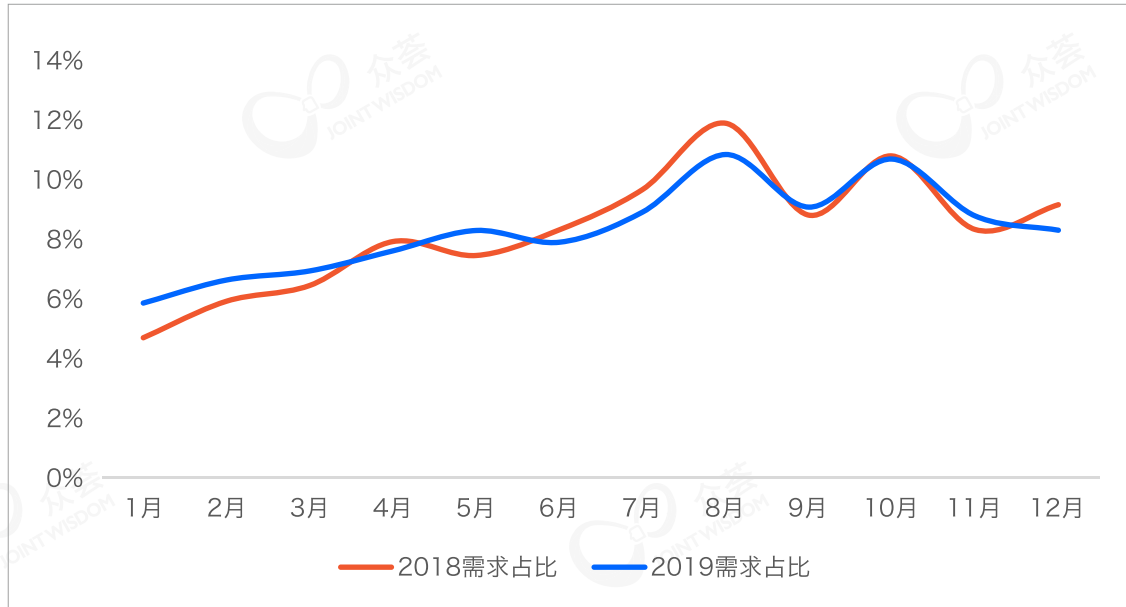
随着经济的快速发展，居民消费结构、消费需求、消费方式不断发生改变。了解消费者住宿需求的时间与区域分布、酒店等级与消费价格偏好等入住行为数据，助力于酒店更好地做市场定位，发现新的收入增长点。

3.1 入住时间分布 (月份 & 星期)

消费者入住月份分布能够反映出住宿需求市场的淡旺季。2019年，全国需求高峰为暑假的8月和国庆的10月；需求淡季为1月-3月。与2018年相比，2019年淡旺季需求差异缩小。旅游过年、温泉养生等出游方式逐渐流行，1-3月住宿需求稍有上浮。

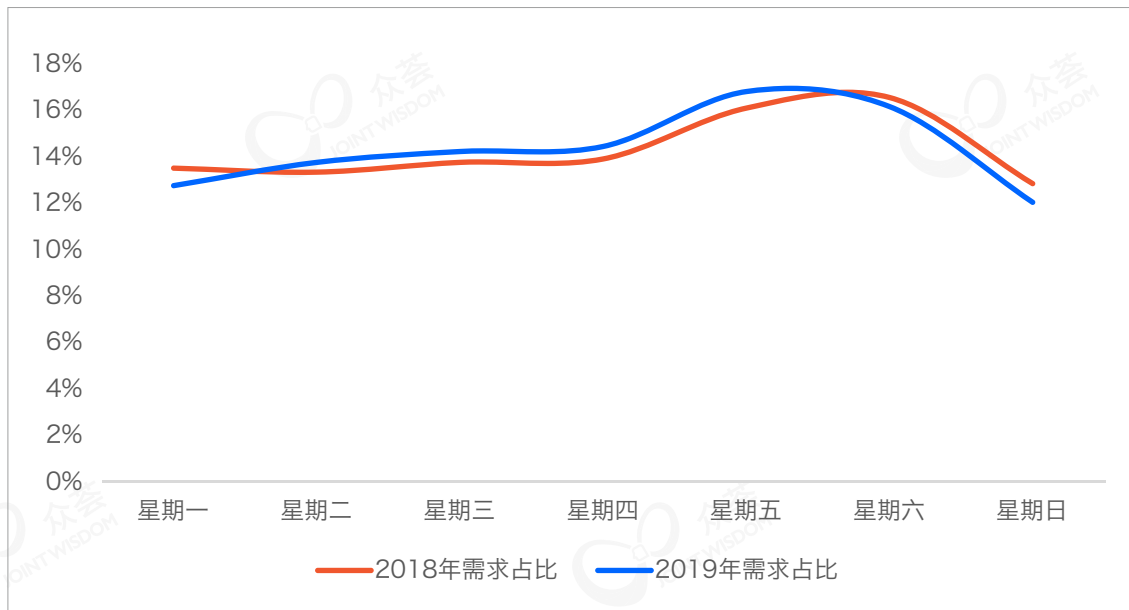
酒店行业消费者行为特征分析

图 17 入住月份分布



从入住的星期表现来看，周五、周六出现入住需求高峰。周边游、中短途游受到都市人群青睐，热度持续上涨，2019年周五、六入住需求较2018年小幅增加。

图 18 入住星期分布



酒店行业消费者行为特征分析

3.2 入住时长分布

消费者入住时长反映了消费者的需求类型，是酒店打造产品的依据之一。2019年，全国入住1天的订单占比高达86.7%，较2018年增加2.3%。短期产品更能满足消费者普遍需求。

为探究各城市酒店的需求类型，我们分析了需求TOP20城市的酒店订单入住时长分布。各城市入住1天的需求占绝对比例。其中，郑州短期入住需求占比最高；三亚连住需求高于其他城市。

表5 入住时长分布

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	79.78%	13.11%	4.35%	1.53%	0.61%	0.63%
北京	78.33%	12.89%	4.91%	2.14%	0.91%	0.82%
广州	85.14%	9.69%	3.12%	1.11%	0.48%	0.46%
成都	83.61%	9.90%	3.89%	1.56%	0.59%	0.45%
深圳	87.16%	8.58%	2.58%	0.90%	0.37%	0.39%
杭州	83.63%	11.43%	3.18%	1.01%	0.38%	0.36%
重庆	85.76%	9.10%	3.34%	1.16%	0.37%	0.28%
西安	81.60%	10.56%	4.70%	2.01%	0.69%	0.43%
南京	82.56%	12.16%	3.54%	1.05%	0.36%	0.32%
武汉	85.20%	9.90%	3.25%	0.97%	0.35%	0.33%
厦门	78.66%	12.91%	5.35%	2.08%	0.63%	0.37%
长沙	84.71%	10.51%	3.30%	0.94%	0.30%	0.25%
三亚	67.60%	17.04%	7.80%	4.49%	1.76%	1.31%
青岛	80.42%	12.33%	4.72%	1.62%	0.52%	0.40%
天津	85.41%	10.08%	2.84%	0.93%	0.37%	0.37%
苏州	83.99%	11.47%	3.03%	0.94%	0.30%	0.27%
昆明	88.60%	7.94%	2.21%	0.71%	0.27%	0.27%
郑州	90.34%	6.73%	1.86%	0.58%	0.25%	0.25%
济南	87.03%	9.37%	2.36%	0.68%	0.27%	0.28%
南宁	89.74%	7.40%	1.87%	0.55%	0.23%	0.21%

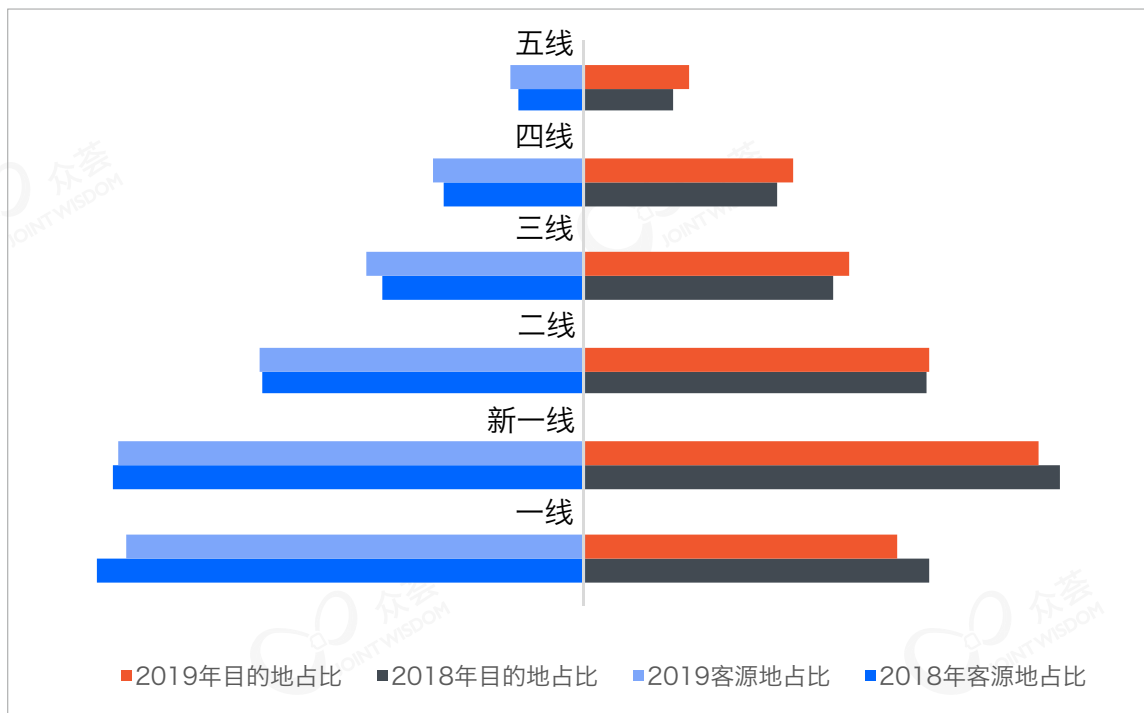
注：全国不包含港澳台

酒店行业消费者行为特征分析

3.3 客户来源与去向

消费者来源与去向显示了酒店市场需求来源和去向，能够帮助酒店精准定位客群。2019年，超过54.6%的订单来自一线、新一线城市的客户，同时45.4%的订单为去向一线、新一线城市的客户。与2018年各线城市的订单占比分布相比，2019年来自或去往二线及以下城市的订单占比均小幅上升。随着二线及以下城市经济的萌发，二线及以下城市的需求获得释放。

图 19 消费者来源与去向分布（订单占比）

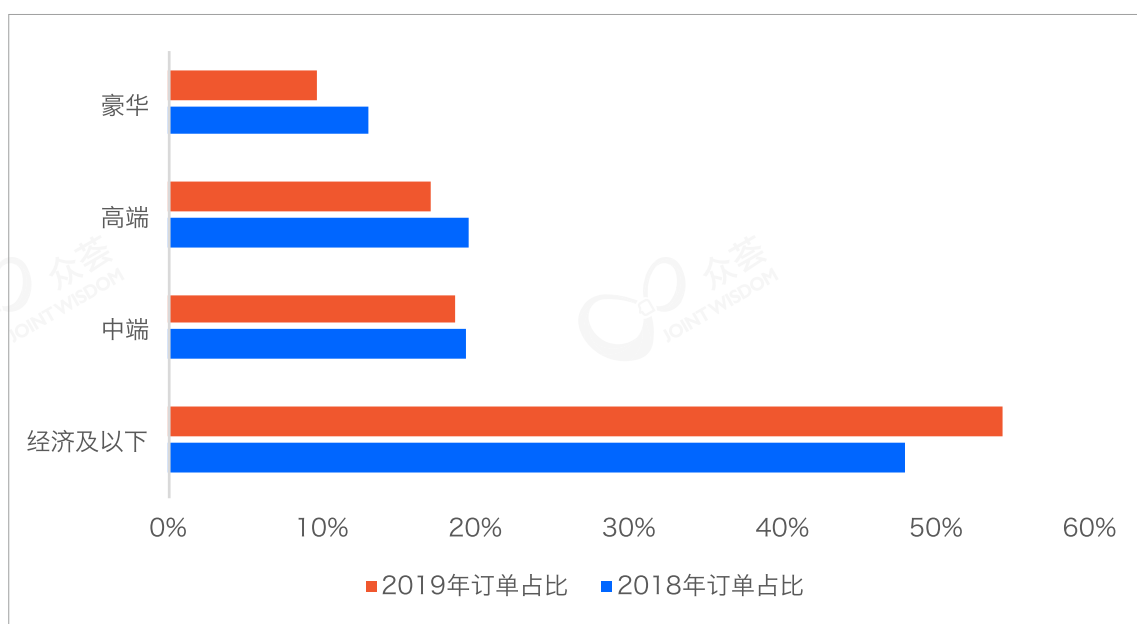


酒店行业消费者行为特征分析

3.4 入住酒店类型分布

入住酒店类型分布反映了住宿市场需求类型。2019年，经济及以下酒店订单占比高达54.4%，较2018年占比增加6.5%。经济型酒店占据了绝对的市场供给比例，并且满足了消费者的基本入住需求，依然为广大消费者的首选。

图 20 入住酒店类型偏好

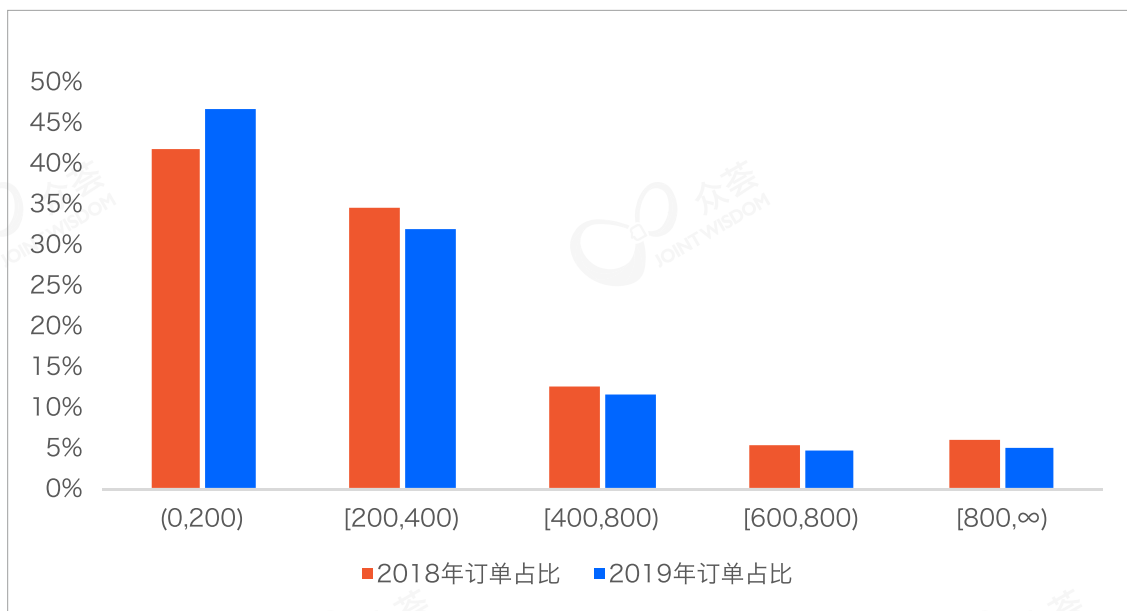


酒店行业消费者行为特征分析

3.5 入住酒店价格分布

为迎合获取更多的客户需求，价格是关键因素之一。入住酒店价格偏好分析给出了过去两年内客户入住酒店订单的价格分布。2019年，78.7%的订单为400元以下/间夜，较2018年同价格段的订单占比增加2.4%。受我国整体市场环境的影响，消费分层现象愈发明显。此外，重点城市的酒店住宿的平均房价均有小幅下滑，对酒店消费者的入住价格分布存在间接影响。

图 21 入住酒店价格偏好



4 点评行为

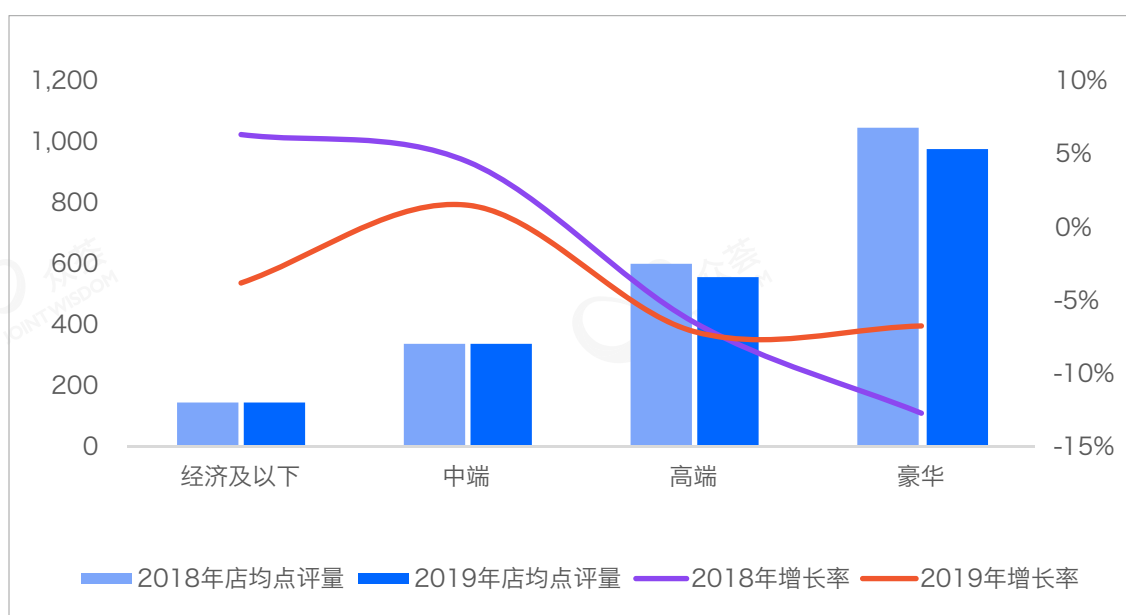
点评行为为客户住后分享、表达个人体验的行为，其包含了客户对酒店各项服务的评价。分析消费者点评行为是酒店收集用户反馈、塑造品牌形象的途径之一。本章节从点评数量、六大服务维度的关注度和满意度等方面综合分析了住宿行业的整体服务质量和客户诉求，为酒店改善提升服务提供方向。

酒店行业消费者行为特征分析

4.1 点评数量分析

点评数量直观地反映出酒店对住后点评的重视程度。2019 年酒店点评呈现“酒店等级越高，店均点评量越高”趋势。高端豪华型酒店更加重视对客户住中体验、住后点评的管理；与 2018 年相比，除中端酒店店均点评量增加外，其他等级酒店店均点评量均下滑，消费者住后点评意愿有所下降。

图 22 各等级酒店店均点评量及增长率



4.2 服务满意度分析

酒店行业六大服务维度的满意度能够指示出酒店服务质量水平及其服务弱项。2019 年，消费者整体满意度为 89.2%。与 2018 年满意度相比，整体行业满意度上升 2.5%，消费者较认可酒店行业的服务。从消费者六大维度满意度来看，消费者对位置、服务和价格的满意度较高，而对酒店设施的批评观点较多。消费者对酒店设施提出了改善诉求。

为深入分析全国各区域的酒店服务质量，我们选取了需求 TOP20 城市的酒店的点评数据。从六大维度满意度来看，各城市各维度满意度表现相似：设施维度满意度最低，服务、位置满意度均超过 90%；从各城市来看，武汉酒店整体的消费者满意度最高，除位置外，其余五项维度的满意度均高居 TOP3；北京酒店整体的消费者满意度最低，除卫生维度外，其余五项维度的满意度均位于 BOTTOM3。

酒店行业消费者行为特征分析

表 6 需求 TOP20 城市六大维度满意度

城市	设施	服务	位置	卫生	价格	餐饮
全国	77.4%	93.7%	94.7%	87.6%	92.2%	86.9%
上海	68.8%	91.6%	92.4%	84.2%	89.1%	85.2%
北京	67.8%	91.6%	93.4%	83.9%	86.8%	82.6%
广州	77.2%	93.0%	93.7%	84.1%	90.4%	84.5%
成都	78.8%	94.6%	95.4%	88.7%	92.8%	88.6%
深圳	75.6%	93.5%	94.4%	83.7%	91.0%	84.7%
杭州	72.4%	93.3%	93.9%	84.2%	90.2%	85.5%
重庆	81.4%	95.0%	96.1%	90.8%	93.8%	86.6%
西安	77.6%	95.3%	96.1%	89.8%	94.0%	89.0%
南京	70.0%	92.9%	93.5%	83.0%	88.7%	85.2%
武汉	83.6%	95.2%	95.8%	91.4%	94.7%	90.0%
厦门	78.6%	94.9%	94.8%	87.6%	89.3%	87.0%
长沙	81.0%	95.3%	95.5%	89.1%	93.9%	89.0%
三亚	80.7%	93.1%	93.3%	82.6%	86.7%	86.0%
青岛	73.9%	93.2%	94.6%	84.9%	91.4%	86.1%
天津	73.4%	91.7%	93.9%	86.1%	92.2%	83.6%
苏州	75.7%	94.1%	94.5%	85.7%	92.7%	86.4%
昆明	76.7%	93.5%	94.1%	90.3%	92.9%	86.3%
郑州	80.7%	94.7%	95.8%	89.9%	95.4%	90.0%
济南	73.1%	94.3%	95.2%	88.0%	93.6%	89.3%
南宁	81.0%	94.1%	95.4%	90.0%	94.7%	90.7%

注：蓝色为每个维度下的 TOP3 城市，橘色为每个维度下的 BOTTOM3 城市。

表 7 批评率 TOP10 细分维度

细分维度	2019 年批评率	环比增长率
空调噪音	91.3%	0.6%
房间潮湿度	90.6%	0.1%
卫生间门 / 地面 / 天花板	88.6%	-0.4%
排水	85.2%	-2.0%
酒店外噪音	83.1%	3.3%
卫生间异味	79.8%	0.9%
房间地面 / 墙面 / 天花板卫生	71.7%	-12.6%
房间隔音	71.5%	-5.0%
纸巾	67.9%	-7.1%
房间空气	67.5%	-5.0%

注：批评率 = 批评该维度的观点数 / 该维度的观点数

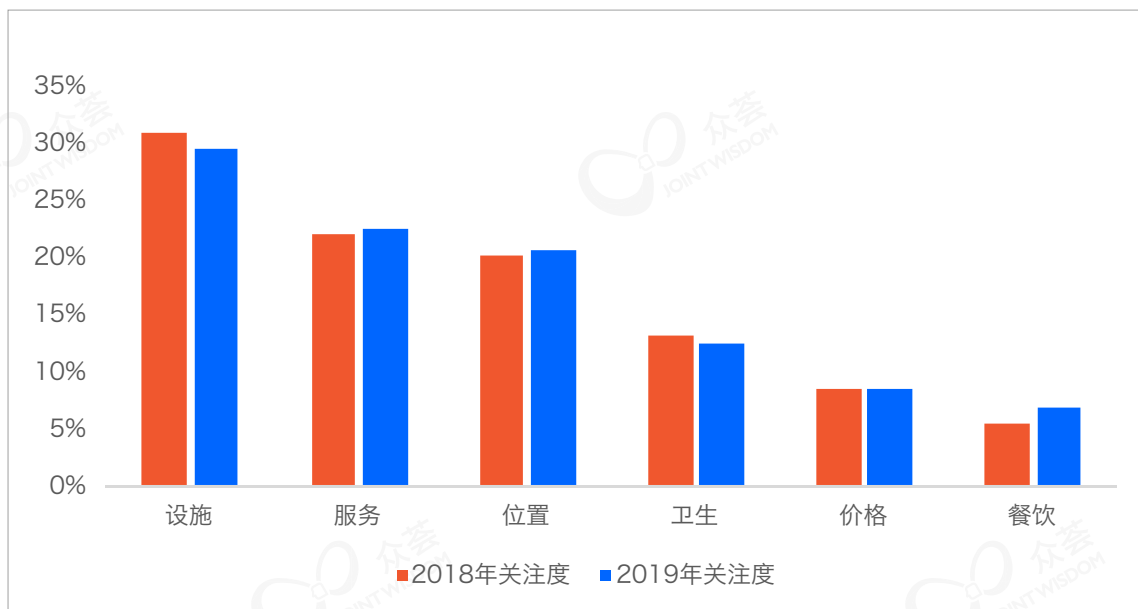
酒店行业消费者行为特征分析

为探索引发消费者不满的体验内容，我们统计了 2019 年全国酒店批评率 TOP10 的细分维度。消费者不满体验来自于空调噪音、房间潮湿度、卫生间 / 地面 / 天花板等。其中，与 2018 年相比，酒店住宿行业的酒店外噪音、空调噪音、卫生间异味、房间潮湿度四个维度的批评率有所上升。

4.3 服务关注度分析

无论表扬观点还是批评观点，消费者点评都能映射出其服务诉求。2019 年，消费者关注度仍集中在设施、服务和位置。与 2018 年相比，客户对餐饮的关注度提升明显。

图 23 六大维度关注度



酒店行业消费者行为特征分析

为探索消费者的核心需求，我们统计了关注度 TOP10 的细分维度。前台服务态度、房间隔音、床的舒适度、周边餐饮等服务项目的关注度较高。其中，早餐菜品种类、床的舒适度、房间装修及装饰、酒店装饰及风格四个维度的关注度上升明显，消费者健康意识提升，同时也越来越注重服务品质。此外，值得关注的是，房间隔音、客房设施、酒店装饰与风格三个维度的满意度较低，酒店经营者需要重点评估自家酒店客房环境和酒店装饰，以更好满足消费者需求。

表 8 关注度 TOP10 细分维度

细分维度	2019 年关注度	环比增长率	满意度
前台服务态度	1.4%	10.7%	92.7%
房间隔音	1.2%	-16.7%	28.5%
床的舒适度	1.2%	44.4%	95.9%
周边餐饮	1.2%	7.3%	93.2%
早餐菜品种类	1.0%	54.2%	88.5%
客房设施	0.9%	18.1%	78.4%
酒店装饰及风格	0.8%	46.4%	76.8%
房间装修及装饰	0.6%	50.7%	81.9%
地铁	0.6%	19.3%	93.4%
服务专业性	0.6%	24.8%	98.3%

注：关注度 = 该维度观点数 / 所有维度的观点数

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。

-版权声明-

本报告版权属于众荟

-免责声明-

本报告不代表云对接立场或观点，不构成投资或其他决策的建议。报告承诺所采用数据及相关信息均来自合规渠道，并尽量保证数据的完整性、可靠性以及分析的准确性，报告中提出的观点仅代表该报告发布当日之前的判断。