



中国酒店用户点评报告

携程旅行网

发布时间：2009 年 9 月 9 日

目录

I. 研究背景.....	3
II. 概念定义.....	4
III. 研究方法.....	5
IV. 报告正文.....	5
1、房间卫生满意度最高；酒店设备设施满意度最低.....	6
2、高星级酒店服务满意度是短板.....	7
3、低星级酒店设施状况有待加强.....	8
4、二星级酒店满意度超三星.....	9
5、西北地区酒店满意度较低，港澳及旅游发达省市酒店满意度较高.....	10
6、上海、北京酒店点评参与人数占比较大，各项指标均处中游.....	11
V. 法律声明.....	12
附：关于携程旅行网酒店点评.....	12

1. 研究背景

近年来，随着中国经济的崛起和人民生活水平的提升，各种商务旅行和休闲度假的市场日趋火热。各大国际酒店业巨头纷纷抢滩中国，新兴崛起的经济型连锁酒店方兴未艾，原有的老牌酒店也都励精图治，整个中国酒店行业进入一个飞速发展时期。

携程旅行网是中国领先的旅行服务公司，目前可以预订全球 134 个国家的 28000 家会员酒店，月预订量超过 100 万间夜，在线预订市场占有率超过 50%。携程旅行网是最早在中国开展酒店点评的旅游网站，所有住宿的会员都可以对所住酒店的各方面服务进行点评，实现了客户——携程——客户的三方有效互动，目前点评数量累计已经达到 80 万条。

为了帮助产业各方更清楚地了解用户对于当前酒店行业的满意度状况，携程旅行网通过汇集整理旗下 80 万条酒店住户评论，发布了国内第一份《中国酒店用户点评报告》。本报告将全面展示中国酒店用户对于酒店房间卫生、周边环境、酒店服务、设备设施等方面的满意度情况，并结合当前酒店业界发展形势进行深入研究和总结，希望可以为中国酒店业的发展贡献力量，为市场各方的决策提供参考意见。

11. 概念定义

1、用户满意度

用户满意度是指用户对于酒店某项服务或者总体印象的评价，用户满意度采用百分比来表示，是按照用户对于某项服务或者总体印象的打分除以总分来计算。

2、房间卫生

房间卫生是指酒店客房的卫生程度，既包括入住之初酒店提供的设施清洁程度，也包括在入住过程中酒店人员对于房间的清洗和维护。

3、周边环境

周边环境是指酒店所处地理位置、周边相关设施，以及在此基础上给用户的入住、出行等带来的影响情况。

4、酒店服务

酒店服务是指酒店工作人员从客人入住到退房所提供的服务全过程。

5、设备设施

设备设施是指酒店提供的、开放给客人使用的居住、餐饮和康乐设备，它既包括客房内部设施，也包括酒店的会所、大堂、餐厅等相关设施。

6、综合评价

综合评价是基于用户对房间卫生、周边环境、酒店服务、设备设施的打分情况，按照各自的权重系数计算出来的结果。

III. 研究方法

1、点评数据来源

- ✓ 参与对象：在携程有酒店成交订单的会员，可在订单成交后三个月内参与点评自己住过的酒店。
- ✓ 点评总量：80 万人次
- ✓ 数据时间：1999 年 11 月—2009 年 8 月
- ✓ 点评方式：
 - a) 用户可以从房间卫生、周边环境、酒店服务、设备设施四个角度对住过的酒店评分
 - b) 每次评分最高 5 分，最低 1 分。每次入住可提交一次评分。
 - c) 会员可在评分后，写下入住酒店感受、意见或建议。
 - d) 每次入住可提交一次点评，并可补充点评一次。
 - e) 只要没有触犯道德与法律的底线，所有评论全部收录。

2、分析角度

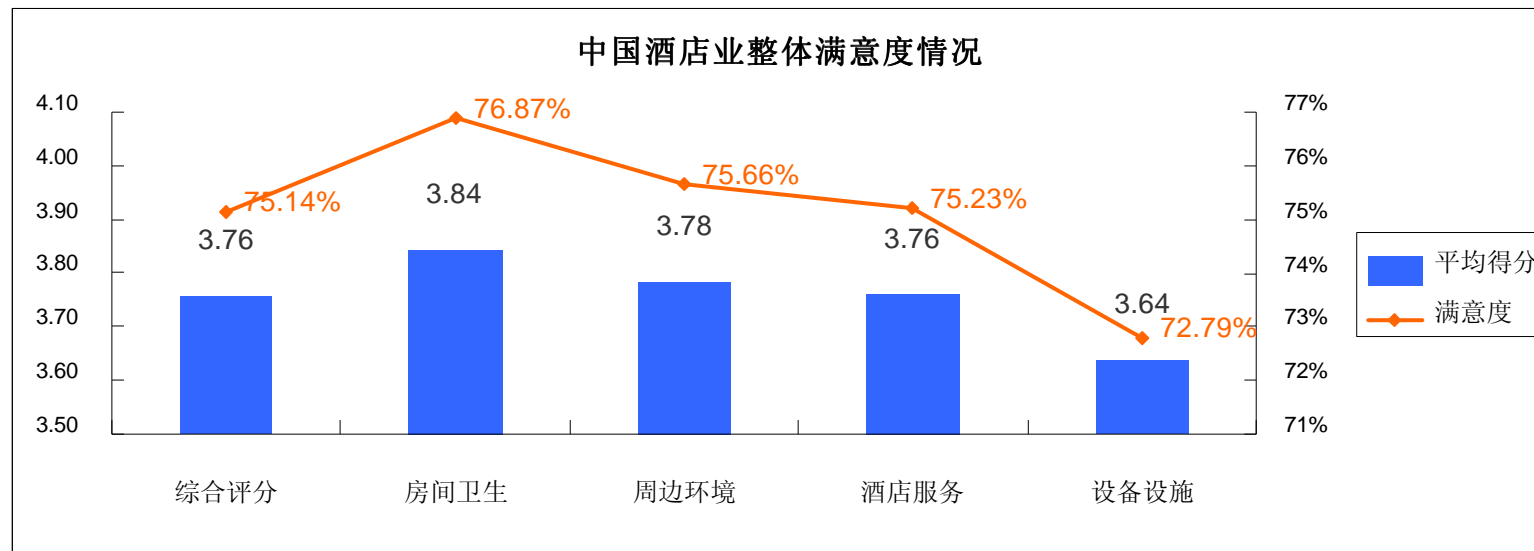
- ✓ 酒店各项服务满意度分析
- ✓ 各星级酒店满意度分析
- ✓ 全国各省市/区域酒店满意度分析
- ✓ 其他角度交叉分析

IV. 报告正文

1、房间卫生满意度最高；酒店设备设施满意度最低

根据携程旅行网 80 万名真实酒店住户的评论打分（满分 5 分，下同），中国酒店的综合评分为 3.76 分，即满意度 75.14%。其中，得分最高的是房间卫生，为 3.84 分，满意度 76.87%。由此可见，当前中国酒店的卫生水平基本能满足用户的需求。

通常，酒店业内人士会认为，中国酒店在硬件设施方面与一些先进的西方国家差距并不大，目前的主要差距还是在于酒店服务水平上。不过，这样的论调消费者并不完全认同，酒店设施设备的得分仅为 3.64 分，满意度：72.79%，远远低于其他选项的得分。

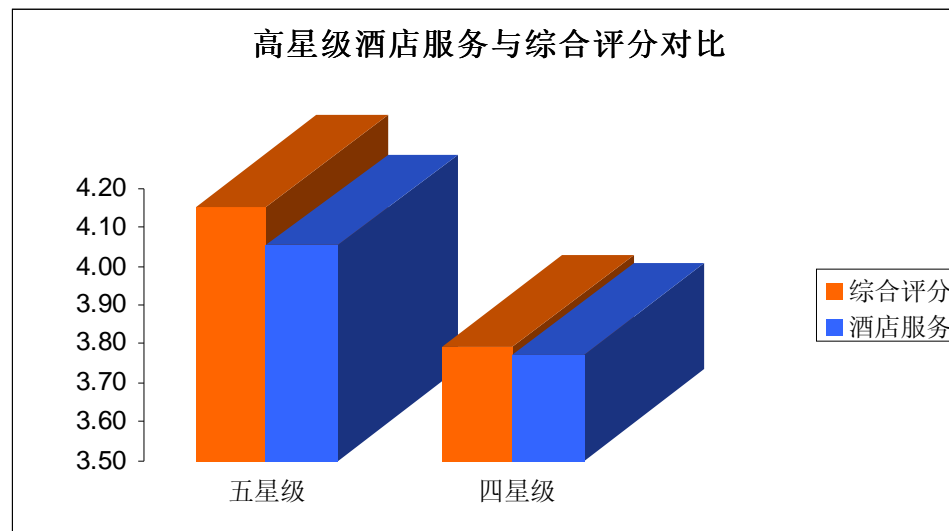


——来源：携程酒店点评，数据截取至 2009 年 8 月 31 日

2、高星级酒店服务满意度是短板

五星级酒店综合评分为 4.15 分，其中酒店服务类得分 4.05 分；四星级酒店综合评分为 3.79 分，其中酒店服务类得分 3.77 分。由此可以看出，中国高星级酒店的服务得分均低于酒店的综合得分水平，高星级酒店的服务水平有待加强。

携程酒店专家认为其原因主要是两方面：一、中国的高星级酒店总体上处于较低水平，服务意识和服务质量还有待向一些发达国家靠拢；二、越是高星级酒店，用户对于酒店服务水准的期许越高，所以更容易产生落差和不满。

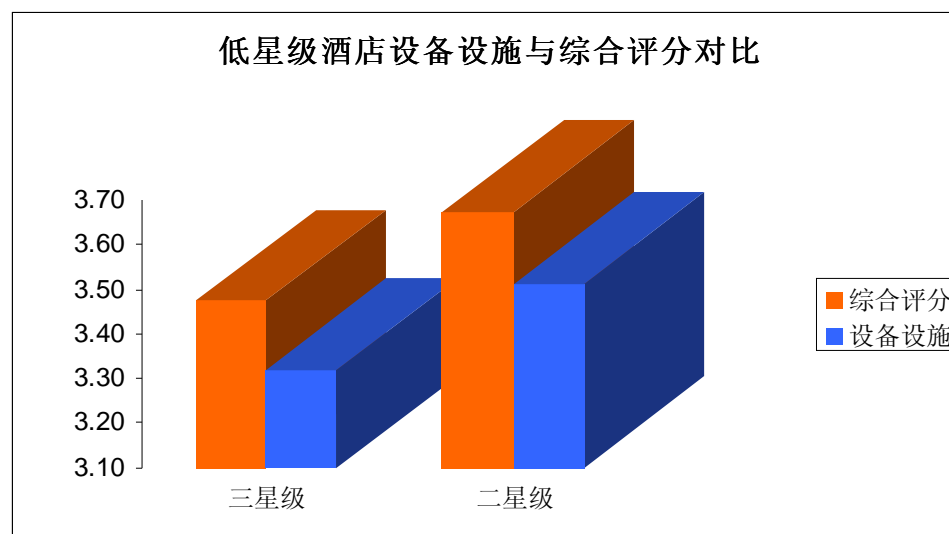


——来源：携程酒店点评，数据截取至 2009 年 8 月 31 日

3、低星级酒店设施状况待加强

对于低星级酒店，酒店设备设施则成为消费者满意度的低谷。三星级酒店综合评分 3.47 分；而设备设施得分仅 3.32 分；二星级酒店综合评分 3.67 分；而设备设施得分仅 3.51 分。可见，目前低星级酒店的设施状况尚不太令用户满意，有待进一步加强。

携程酒店专家分析：相对而言，低星级酒店的客人对价格更为敏感。在酒店消费过程中，这类客人通常会希望获得更多的物质满足，以使自己的入住显得更加“超值”。所以，他们对于酒店设备设施提出了更高的要求。

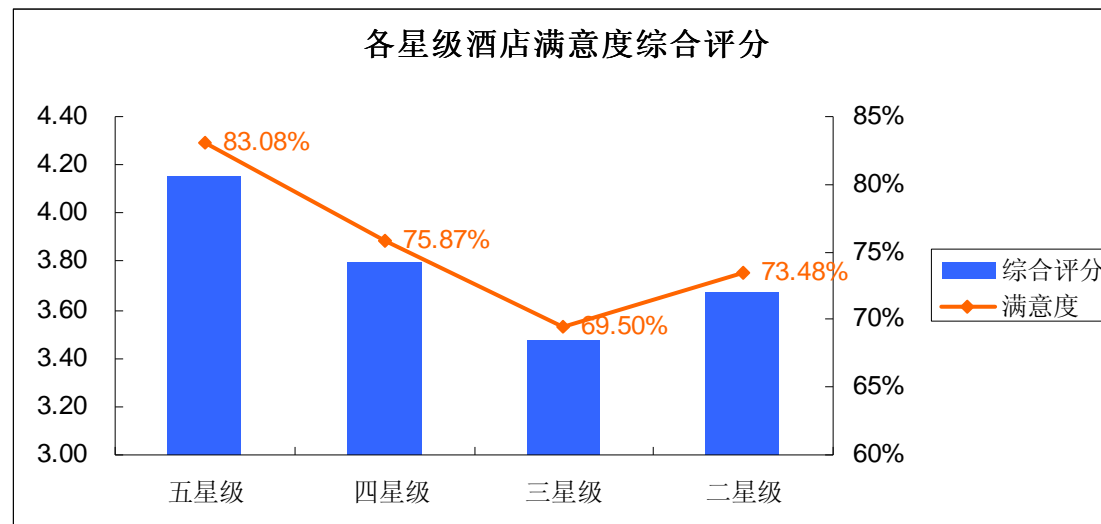


——来源：携程酒店点评，数据截取至 2009 年 8 月 31 日

4、二星级酒店满意度超三星

各星级酒店综合评分并没有完全符合从高星级到低星级递减的规律：五星级酒店满意度综合评分为 4.15 分，四星级酒店为 3.79 分，二星级酒店满意度居然超三星级酒店——三星级酒店综合评分 3.47 分，而二星级酒店综合评分 3.67 分。

携程酒店专家分析：目前定位于二星级水准的经济连锁酒店发展迅猛，如家、汉庭等一批具备现代化管理理念的新型酒店集团风生水起，赢得不少用户的青睐。而目前的三星级酒店，因为普遍都是单体酒店，品牌较弱，价格高于二星级酒店，但设施方面又无法与四、五星级酒店相媲美，所以面临着一个尴尬的境地。不过，占国内星级酒店主体的三星级酒店依然存在巨大市场。例如，星程酒店联盟就从中发现了商机，致力于三星档次酒店的创新与经营，率先提出舒适酒店概念，通过引入统一品牌，提供了系统性品质改进方案，全面提升了酒店服务水平。携程的酒店点评系统显示，众多酒店加盟星程后，综合评分有了明显的提高。2009 年 8 月，星程酒店单月的综合评分已经上升到了 3.8 分，高于二星级和三星级酒店的平均水平。

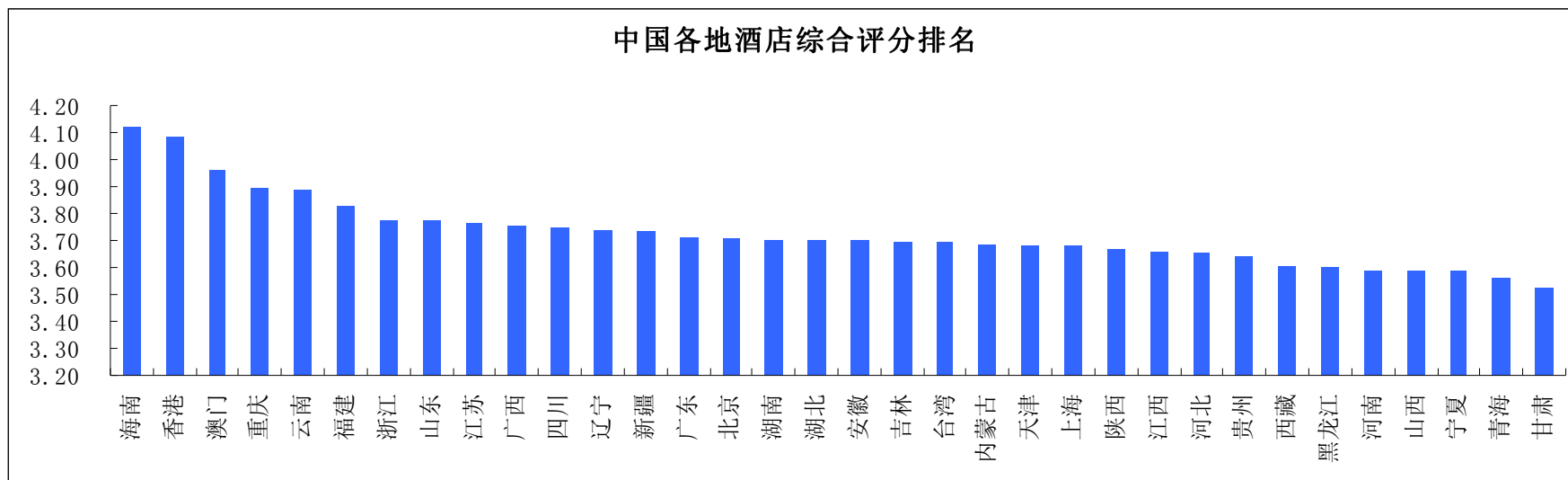


——来源：携程酒店点评，数据截取至 2009 年 8 月 31 日

5、西北地区酒店满意度较低，港澳及旅游发达省市酒店满意度较高

从各地区排名情况来看，居前五名的地区分别是：海南、香港、澳门、重庆、云南五地（均为4分左右）；而甘肃、青海、宁夏、山西、河南的评分水平位于全国之末（均低于3.6分）。

一般来说，各地酒店满意度排名情况与当地的经济水平（特别是旅游业发展水平）相关性较大。名列前五的地区均为目前中国游客的热门旅游地，蓬勃发展的旅游业直接催生了当地酒店的发展，所以客人满意度普遍较高。例如：海南地区，特别是三亚已成为国内最知名的休闲旅游目的地之一，拥有国内最大规模的高档度假酒店集群，在酒店环境、设备设施等方面有先天的优势，因此无可争议地排名第一位。旅游服务业发达的香港地区，紧随其次。

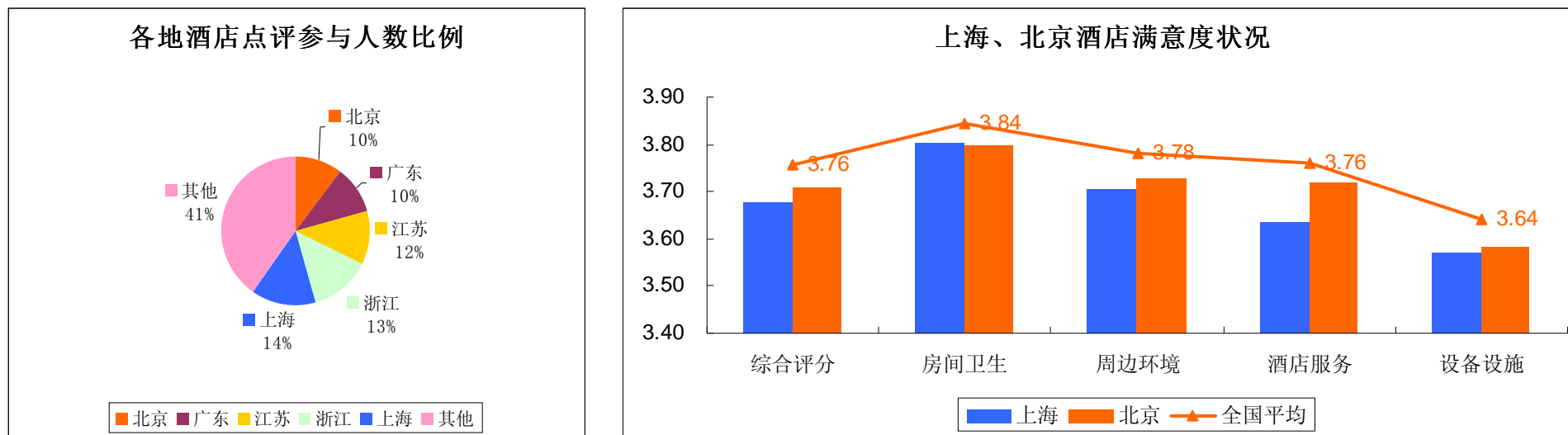


——来源：携程酒店点评，数据截取至2009年8月31日

6、上海、北京酒店点评参与人数占比较大，各项指标均处中游

中国最大的两个城市上海、北京在所有点评中占据了约全国 1/4 的比例，但是两地的各项指标均处于平均水平附近，排名仅为全国中游位置。

携程酒店专家指出，上海、北京属于商务出行和休闲旅游都非常发达的城市，每年的酒店接待量远远高于其他城市。根据“真实入住之后才能点评”的原则，这两地的点评人数占据较大比例也就在情理之中。当然，作为中国最发达的大城市而言，其酒店业水平距离消费者的期许也还有一定的距离，有待进一步加强管理。



——来源：携程酒店点评，数据截取至 2009 年 8 月 31 日

V. 法律声明

本报告为携程旅行网制作，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。没有经过携程旅行网书面许可，任何组织和个人，不得使用本报告中的信息用于其它商业目的。

本报告中发布的调研数据全部来自于携程旅行网酒店用户的真实打分情况，由于统计渠道和研究样本的限制，部分数据不一定完全反映真实市场情况。本报告仅作为市场参考资料，携程旅行网对该报告的准确性不承担法律责任。

附：关于携程旅行网酒店点评

携程旅行网拥有 80 万条的酒店点评信息。这些来自真实住店客人的评论，已经成为千千万万旅行者的出行必备参考。

丰富——海量评论信息。

在携程，目前已经拥有 80 万条酒店点评信息，覆盖全球 134 个国家的 28000 家会员酒店。

真实——住过才有发言权。

在携程，只有真正预订并入住过酒店的客人，才能对该酒店进行点评。

客观——决不人为干预。

在携程，只要没有触及道德与法律的底线，所有酒店评论，无论褒贬，尽现网上。

