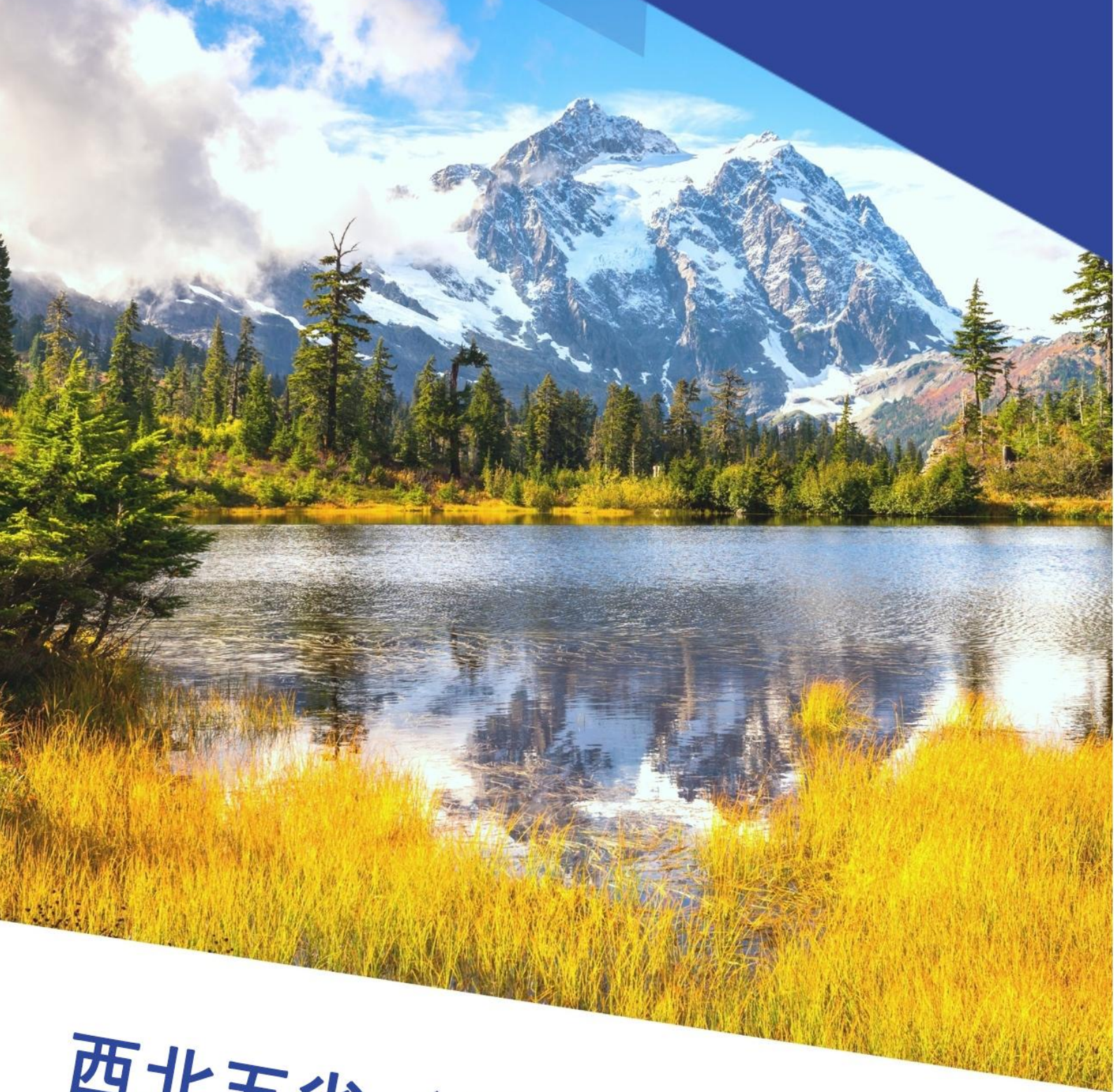




西北五省（区）旅游调查报告

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

目 录

一、项目概述	1
(一) 项目背景	1
(二) 调查内容	2
二、调查结果分析	3
(一) 消费意愿分析	3
(二) 行为偏好分析	7
(三) 满意度感知分析	10
1.整体满意度情况	10
2.各二级指标满意度感知	11
3.各细分维度满意度感知	12
(1) 交通出行	12
(2) 景点观光	12
(3) 餐饮服务	12
(4) 住宿服务	13
(5) 购物体验	13
(6) 文娱活动	14
(7) 消费价格	14
(8) 投诉处理	15
三、发展优势	16
(一) 丰富独特的自然景观资源	16
(二) 深厚的历史文化底蕴	16

(三) 市场需求增长.....	16
四、问题发现.....	17
(一) 交通网络不够发达.....	17
(二) 景区基础设施待完善，虚假宣传依旧存在.....	17
(三) 住宿服务质量有待提高，房价监管不到位.....	18
(四) 菜品质量有待提高，卫生安全需重视.....	19
(五) 旅游产品缺乏地方特色.....	19
(六) 价格刺客现象需予以重视.....	20
(七) 仍需加强导游专业性.....	21
五、提升建议.....	22
(一) 加强基础设施建设.....	22
(二) 丰富旅游产品供给.....	22
(三) 制定优惠政策促进旅游消费.....	23
(四) 加大宣传推广力度.....	24
(五) 加强市场监管.....	24
附录：调查问卷.....	25

一、项目概述

（一）项目背景

2023 年，我国旅游业“重振旗鼓”，重新爆发出新的活力。根据文化和旅游部数据中心统计，2023 年黄金周国内旅游出游人数 8.26 亿人次，按可比口径同比增长 71.3%，按可比口径较 2019 年增长 4.1%；实现国内旅游收入 7534.3 亿元，按可比口径同比增长 129.5%，按可比口径较 2019 年增长 1.5%。

文旅消费贴近普通百姓的日常生活，已经成为城乡居民生活质量提升的重要方式和组成部分。同时，文旅消费也是所有消费中发展趋势最好、形势最稳定的内容，是稳住消费经济大盘，扩大内需，拉动经济增长的重要引擎。在大众旅游时代，人们对文旅消费的热情持续增长，文旅消费对国民经济增长的贡献将会越来越大。而文旅业的带动作用明显，各地纷纷将促进文旅消费作为促消费、扩内需的重要抓手。

西北五省（区）（陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆）是中国西部的重要旅游目的地。近年来，随着交通条件的改善和旅游宣传的加强，西北旅游市场逐渐升温。越来越多的游客被西北的自然风光和独特文化所吸引，旅游人数和旅游收入不断增长。同时，西北旅游也逐渐从传统的观光旅游向休闲度假、文化体验、生态旅游等多元化方向发展，然而，尽管该地区的旅游资源相对丰富，但各省、自治区在实际旅游过程中常常面临多种问题，这些问题不仅影响游客的旅行体验，也制约了当地旅游业的可持续发展。

为了更清晰地洞察消费者在文旅方面的消费行为特征、消费体验情况、消费诉求等，近期青海省消费者协会联合陕西、甘肃、宁夏和新疆消协（消委）开展本次调查工作，旨在深入了解游客在旅行中遇到的具体问题，分析其背后的原因和影响，以识别旅游业发展的痛点和难点。通过系统地收集游客的反馈，提出切实可行的改善建议，以推动西北五省（区）旅游业的健康可持续发展。

（二）调查内容

根据文旅消费的调查内容，调查指标设计主要包括 3 项一级指标、18 项二级指标。指标设计综合考虑消费者各个方面的消费行为和体验。指标设计着眼于了解消费者在文旅消费各环节的消费行为、体验和评价，并深入了解其遇到的消费问题和诉求。此次调查项目指标设计如下：

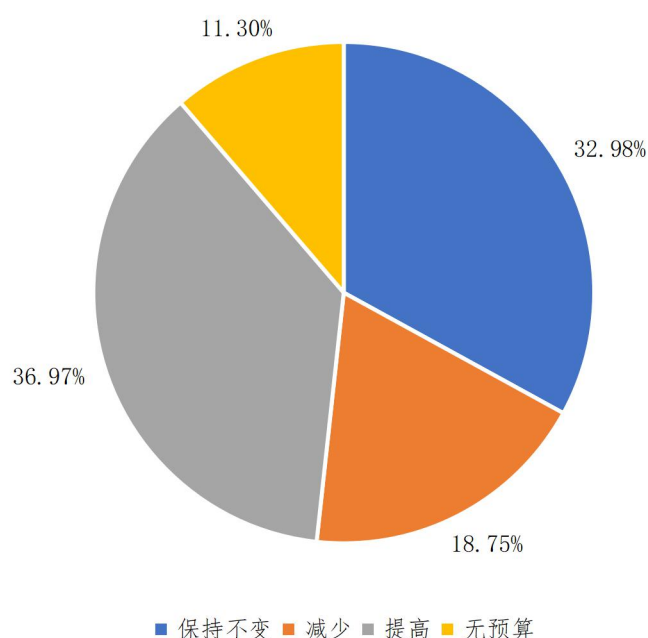
表：调查内容

一级指标	二级指标
旅行消费意愿	旅行计划情况
	旅游预算变化
	西北旅游经历
	西北各省景区偏好
行为偏好	选择西北旅游的原因
	旅行方式
	住宿类型
	旅行周期
	人均花费
感知价值	交通出行
	景点观光
	餐饮服务
	住宿服务
	购物体验
	文娱活动
	消费价格
	投诉处理
	推荐情况

二、调查结果分析

（一）消费意愿分析

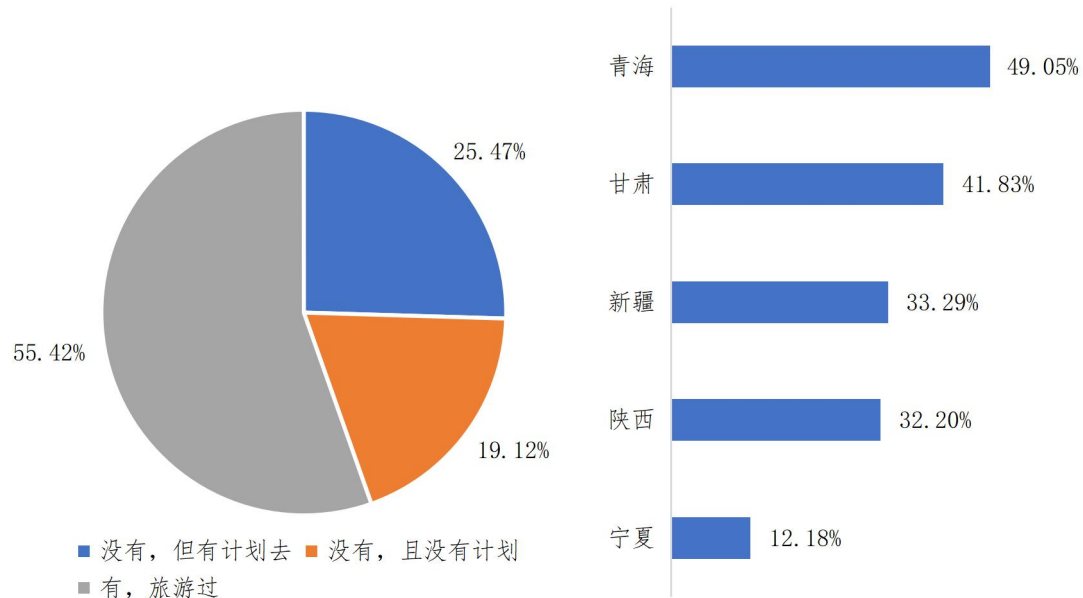
本次调查结果显示，在参与调查的 20415 名消费者中，60.71%的消费者（12393 人）近期有旅游的计划。与去年相比，36.97%的消费者（7548 人）提高了今年的旅游预算，有 32.98%的消费者（6732 人）旅游预算与去年保持不变，18.75%的消费者（3828 人）减少旅游预算，11.30%的消费者（2307 人）今年没有旅游预算。



图：与去年相比，今年的旅游预算是提高、保持不变还是减少了？

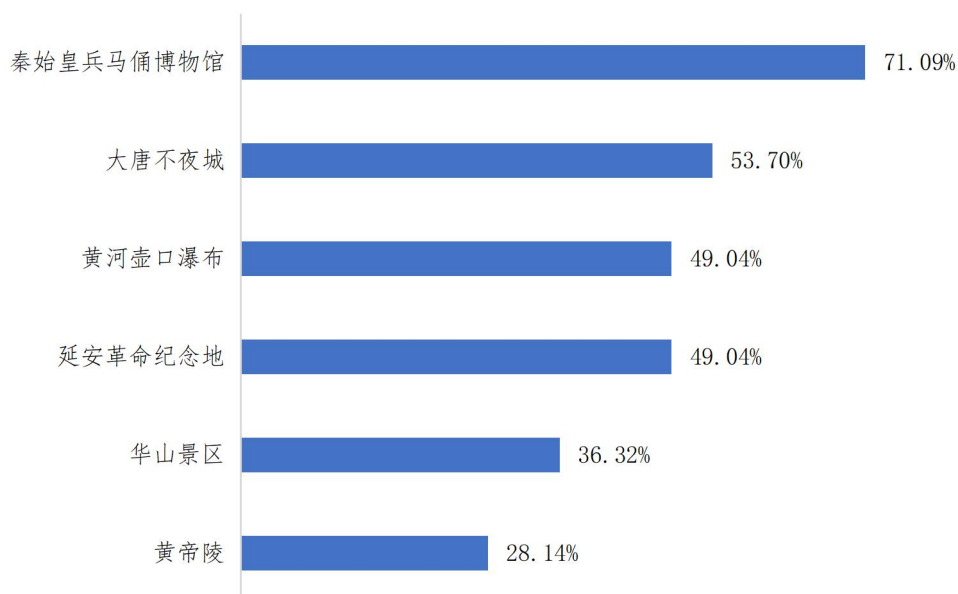
本次调查结果显示，55.42%的消费者（11313 人）在西北五省（区）有过旅游经历，另有 25.47%的消费者（5199 人）没有西北五省（区）的旅游经历但有计划去。

在没去过西北五省（区），但有计划去的 5199 名消费者中：青海和甘肃比较受消费者青睐，49.05%的消费者（2550 人）想要去青海，41.83%的消费者（2175 人）想要去甘肃；热门度第三的新疆，33.29%的消费者（1731 人）想去新疆；还有 32.20%的消费者（1674 人）想去陕西，12.18%的消费者（633 人）想去宁夏。



图：您是否在西北五省（区）有过旅游经历？ 图：您想前往西北五省（区）哪个省份旅游？

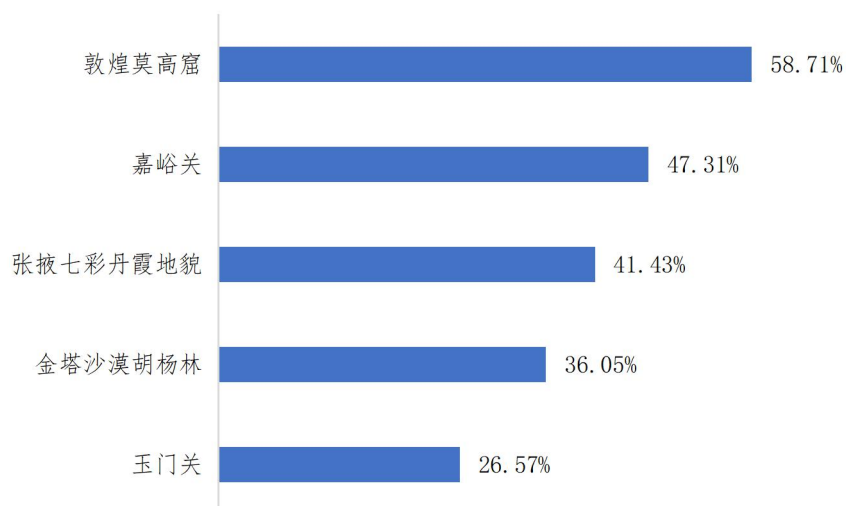
在想去陕西的 1674 名消费者中，秦始皇兵马俑博物馆是排名第一的热门景点，71.09%的消费者（1190 人）想要前往，其次是大唐不夜城，占比为 53.70%（899 人），黄河壶口瀑布和延安革命纪念地，占比均为 49.04%（821 人），排名第四，还有 36.32%的消费者（608 人）青睐华山景区，28.14%的消费者（471 人）想去参观黄帝陵。



图：您想前往陕西哪个景区？

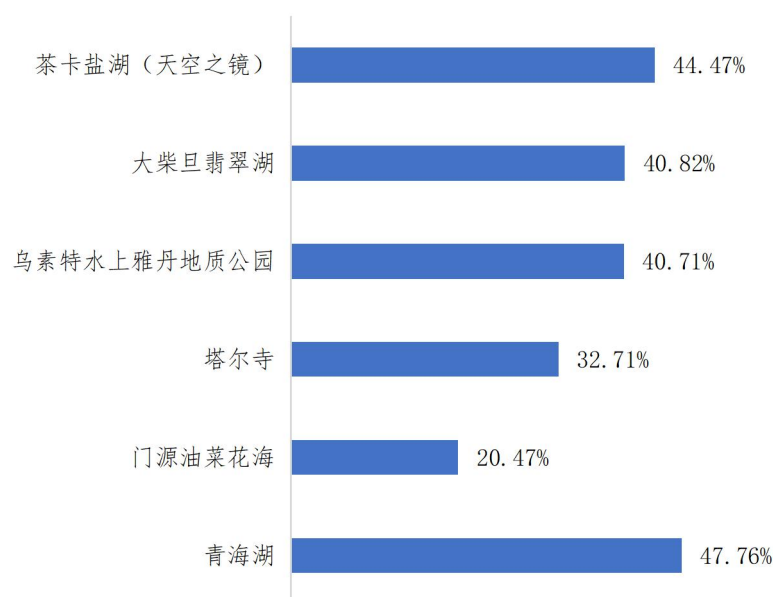
在想去甘肃的 2175 名消费者中，敦煌莫高窟是排名第一的热门景点，占比

为 58.71%（1277 人），其次是嘉峪关，占比为 47.31%（1029 人），张掖七彩丹霞地貌占比 41.43%（901 人）排名第三，想去玉门关的消费者共 578 人，占比 26.57%。



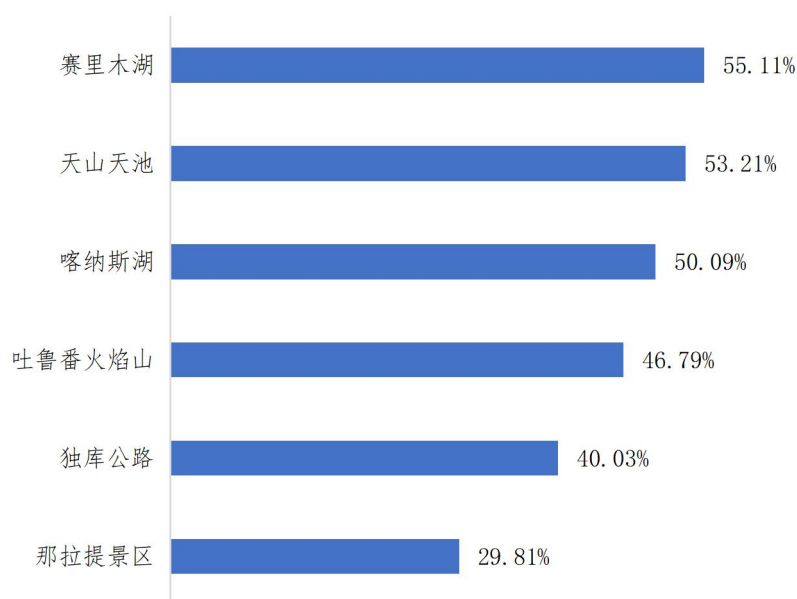
图：您想前往甘肃哪个景区？

在想去青海的 2550 名消费者中，青海湖最受消费者青睐，47.76%的消费者（1218 人）想去看看青海湖；44.47%的消费者（1134 人）选择茶卡盐湖；40.82%的消费者（1041 人）会选择大柴旦翡翠湖；40.71%的消费者（1038 人）会选择乌苏特水上雅丹地质公园；还有 32.71%的消费者（834 人）想去塔尔寺；20.47%的消费者（522 人）想去看看门源油菜花海。



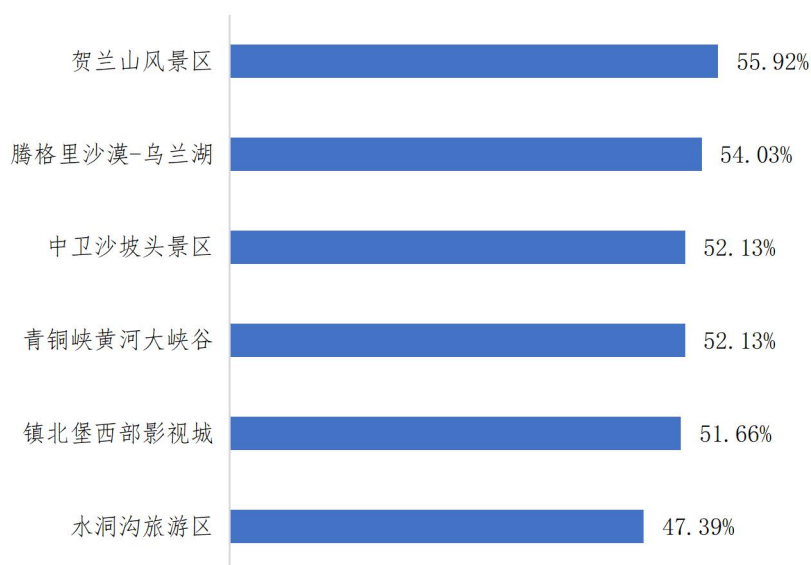
图：您想前往青海哪个景区？

在想去新疆的 1731 名消费者中，赛里木湖和天山天池热门度较好，分别占比为 55.11%（954 人）和 53.21%（921 人）；此外，喀纳斯湖和吐鲁番火焰山的受欢迎度也很高，分别占比 50.09%（867 人）和 46.79%（810 人）；想去独库公路的消费者占比 40.03%（693 人），想去那拉提景区的消费者占比 29.81%（516 人）。



图：您想前往新疆哪个景区？

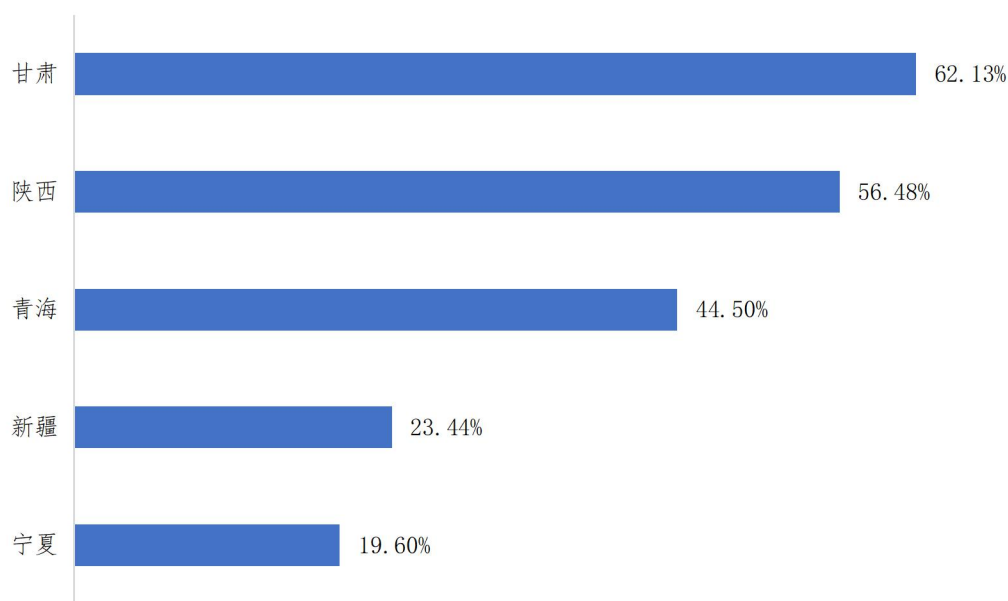
在想去宁夏的 633 名消费者中，各景区的受欢迎度较为均衡，贺兰山风景区相对更为热门，55.92%的消费者（354 人）想要前往。



图：您想前往宁夏哪个景区？

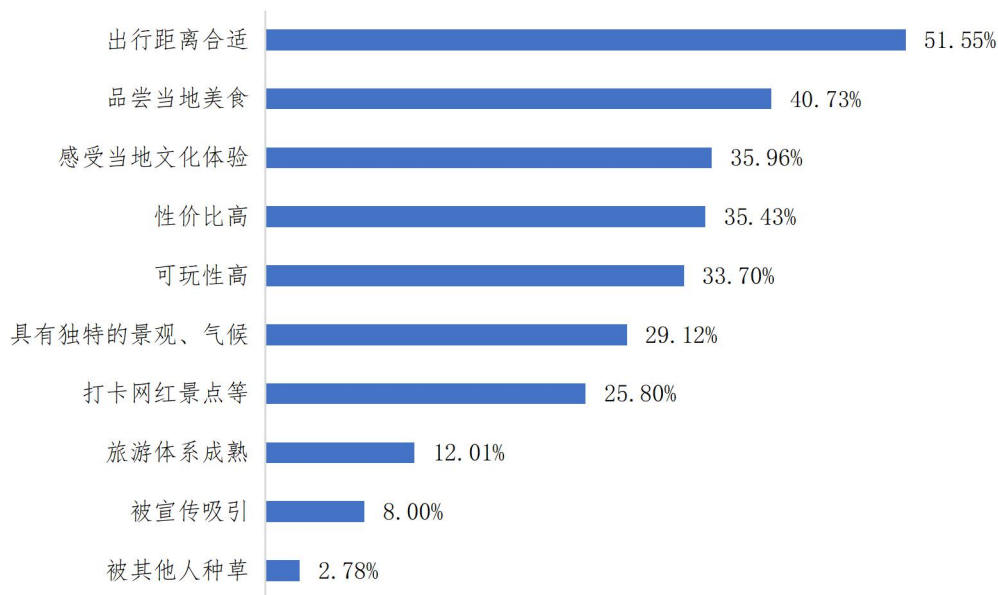
（二）行为偏好分析

本次调查结果显示，在去过西北五省（区）旅游的 11313 名消费者中，62.13% 的消费者（7029 人）去过甘肃，56.48% 的消费者（6390 人）去过陕西，44.50% 的消费者（5034 人）去过青海，23.44%（2652 人）去过新疆，19.60%（2217 人）去过宁夏。



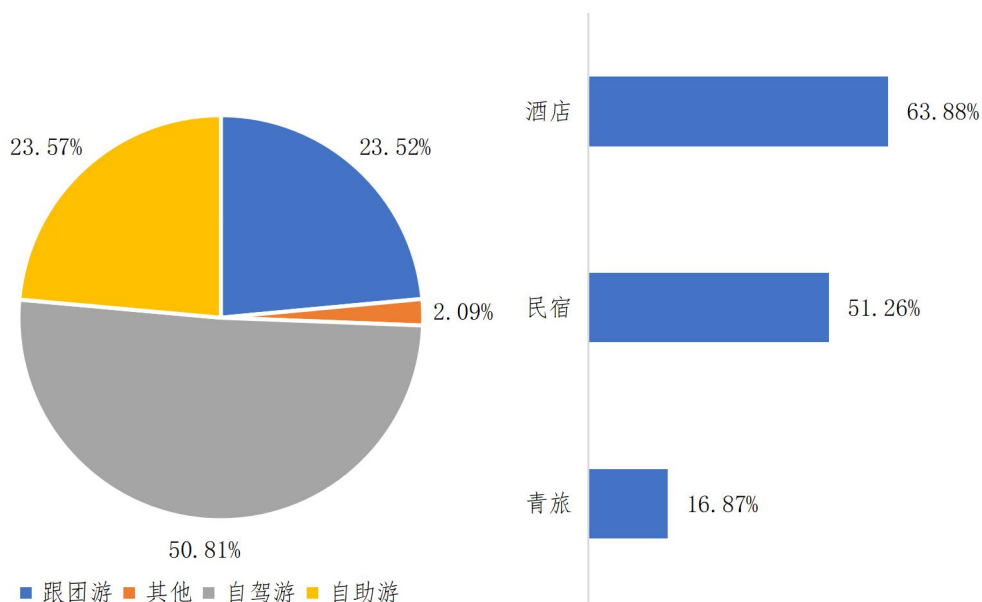
图：您在西北五省（区）哪些省份旅游过？

我们对 11313 名到过西北五省（区）旅游的消费者进行了动机调查，询问他（她）们之所以选择到西北五省（区）旅游的原因时，51.55% 的消费者（5832 人）是因为出行距离合适，40.73% 的消费者（4608 人）是为了品尝当地美食，35.96% 的消费者（4068 人）想要感受当地文化体验，35.43% 的消费者（4008 人）认为西北旅游性价比较高。



图：您选择西北五省（区）旅游的原因是什么？

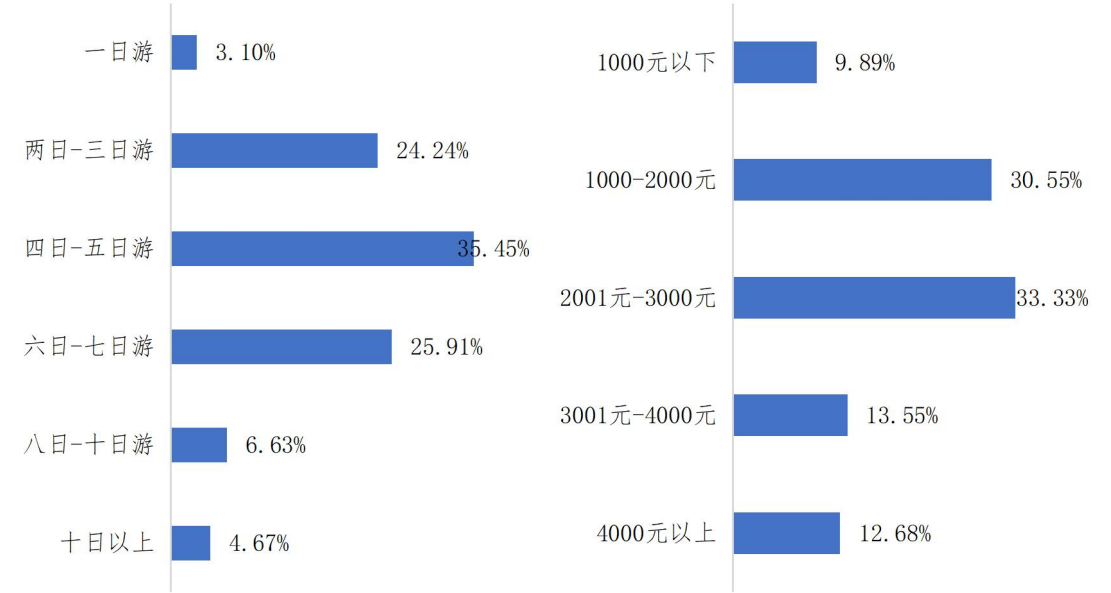
超半数消费者会选择自驾游。本次调查结果显示，50.08%的消费者（5748人）会选择自驾游，23.52%的消费者（2661人）会选择跟团游，23.57%的消费者（2667人）会选择自助游。此外，63.88%的消费者（7227人）会选择居住酒店，51.26%的消费者（5799人）会选择居住民宿，相对选择青旅的消费者占比较少，占比16.87%（1908人）。



图：在西北五省（区）旅行时，您选择的旅行方式是什么？ 图：您选择了什么住宿类型？

本次调查结果显示，在11313名去过西北五省（区）旅游的消费者中，35.45%

的消费者（4011 人）会选择 4-5 日游，25.91%的消费者（2931 人）会选择 6-7 日游，24.24%的消费者（2742 人）会选择 2-3 日游。在问及人均花费时，30.55%的消费者（3456 人）花费在 1000-2000 元，33.33%的消费者（3771 人）花费在 2001-3000 元。仅有 9.89%的消费者（1119 人）人均花费在 1000 元以下。

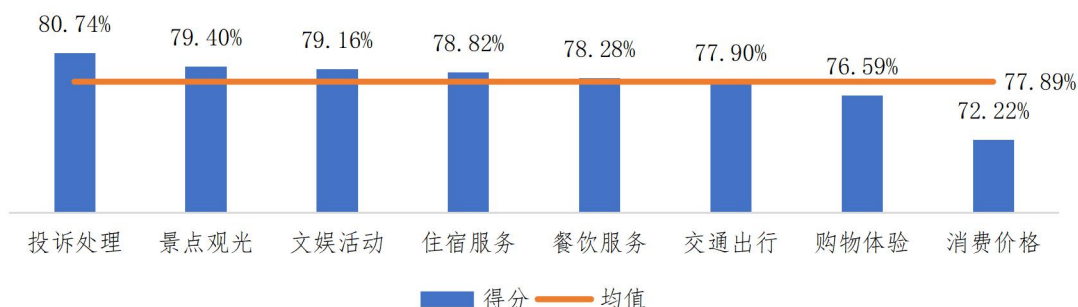


图：您在西北五省（区）的旅行为期几天？ 图：您在西北五省（区）旅游的人均花费为多少？

（三）满意度感知分析

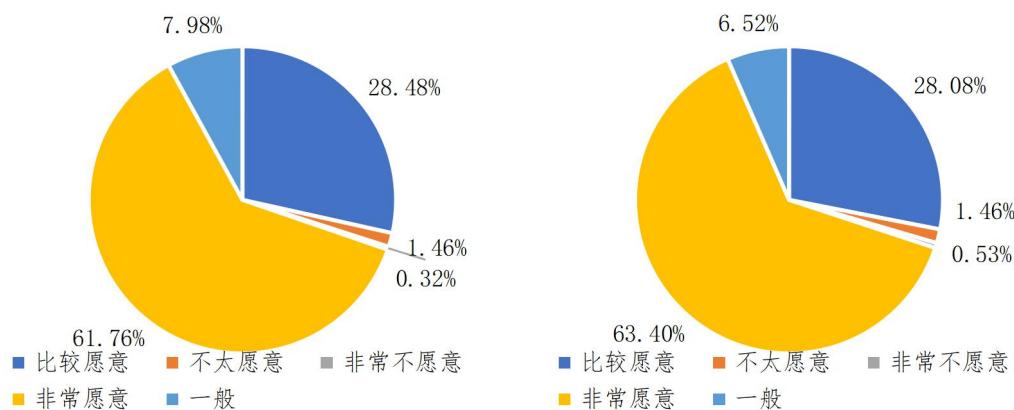
1. 整体满意度情况

我们针对 11313 名曾经到过西北五省（区）旅游的消费者开展了满意度感知分析，分析结果显示，西北五省（区）旅游满意率为 77.89%。其中，投诉处理的满意率最高，为 80.74%，其次是景点观光，满意率为 79.40%，文娱活动满意率为 79.16%，排在第三。相对而言，购物体验 and 消费价格的满意率较低，分别为 76.59% 和 72.22%。



图：各一级指标满意率

在向 11313 名消费者询问“是否愿意再来西北旅游”时，61.76%的消费者（6987 人）表示非常愿意，28.48%的消费者（3222 人）表示比较愿意，不足 2% 的消费者（201 人）不愿意再来西北旅游；在问其“是否会推荐身边人到西北旅游”时，63.40%的消费者（7173 人）非常愿意推荐，28.08%的消费者（3177 人）比较愿意推荐。

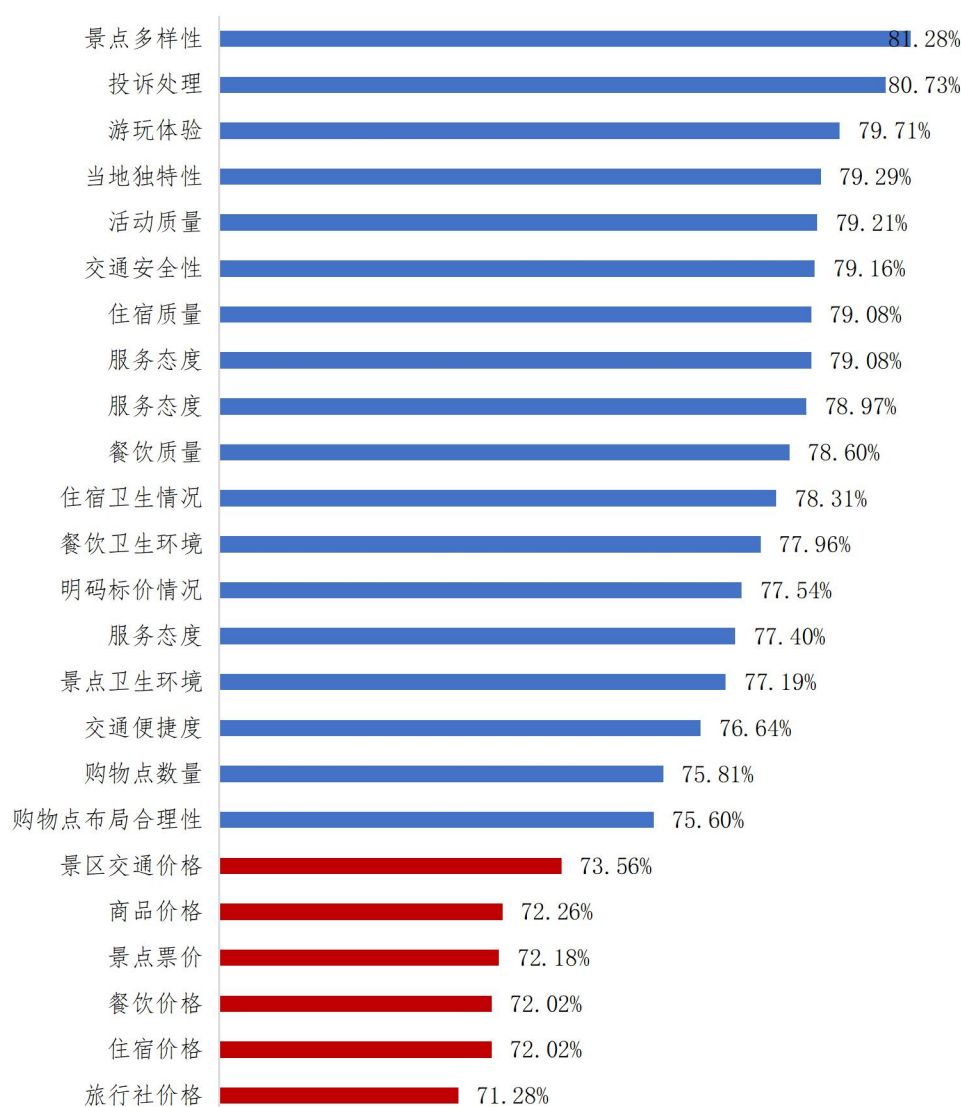


图：您是否愿意再次来到西北五省（区）旅游？ 图：您是否会推荐身边的人来到西北五省（区）旅游？

2. 各二级指标满意度感知

本次活动，我们针对 11313 名曾经到过西北五省（区）旅游的消费者做了进一步的满意度感知调查，共设计了 24 个满意率指标，覆盖交通出行、景点观光、餐饮服务、住宿服务、购物体验、文娱活动、消费价格和投诉处理各个维度。

调查结果显示，景点多样性的满意率最高，为 81.28%；其次是投诉处理，满意率为 80.73%；游玩体验满意率为 79.71%，排在第三。相对而言，景区交通价格、商品价格、景点票价、餐饮价格、住宿价格和旅行社价格的满意率较低，均达不到 75%。

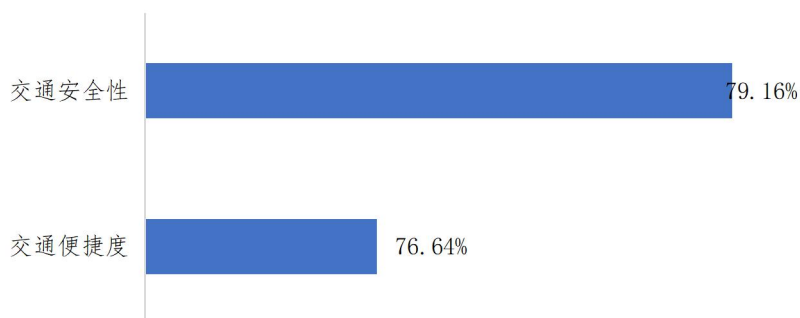


图：各二级指标满意率

3. 各细分维度满意度感知

(1) 交通出行

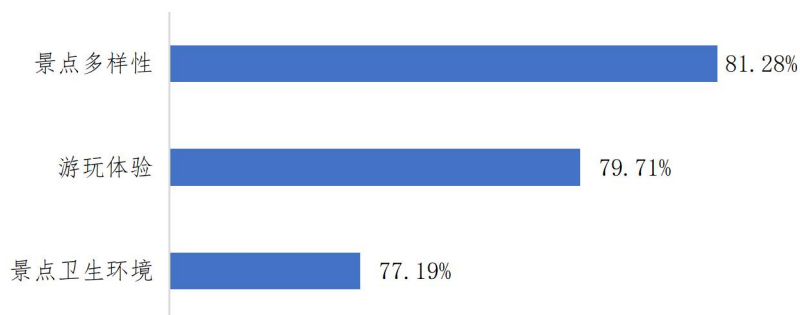
本次调查结果显示，消费者对西北旅游交通出行方面的满意率为 77.90%。其中，交通安全满意率较高，为 79.16%。交通便捷度满意度相对较低，为 76.64%。



图：交通出行各二级指标满意率

(2) 景点观光

本次调查结果显示，消费者对西北旅游景点观光方面的满意率为 79.40%。其中，景点多样性的满意率最高，为 81.28%，其次是游玩体验，满意率为 79.71%。相对而言，景点卫生环境满意率较低，仅 77.19%。

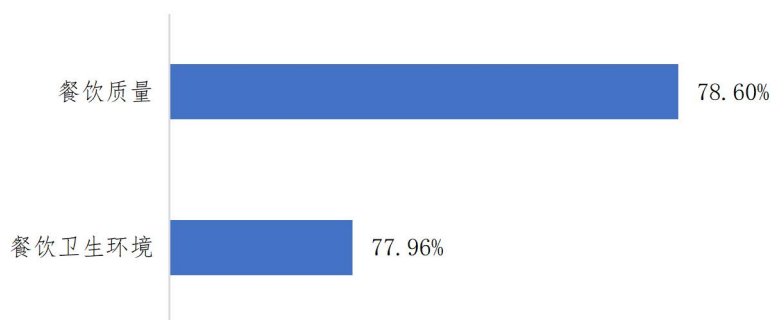


图：景点观光各二级指标满意率

(3) 餐饮服务

本次调查结果显示，消费者对西北旅游餐饮服务方面的满意率为 78.28%。其中，餐饮质量的满意率相对更高，为 78.60%；餐饮卫生环境的满意率较低，

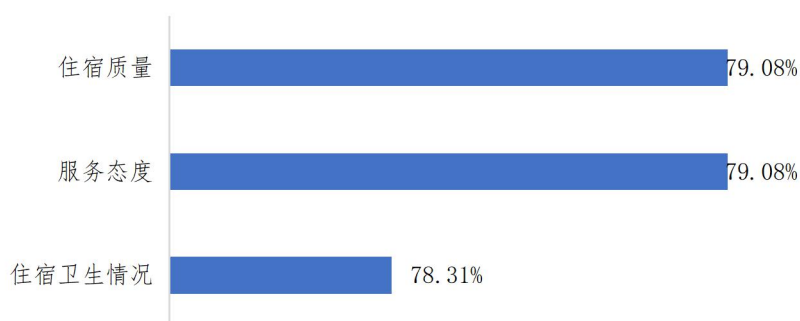
为 77.96%。



图：餐饮服务各二级指标满意率

（4）住宿服务

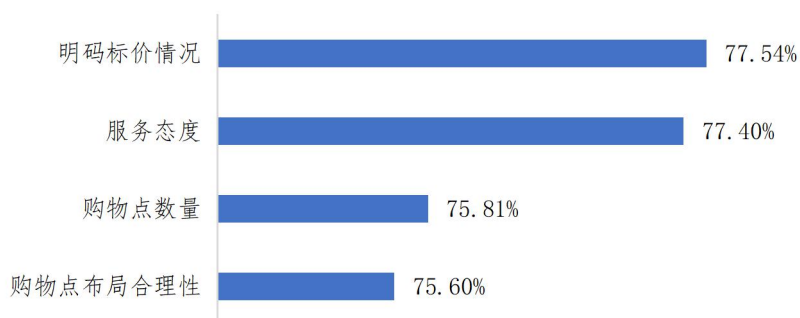
本次调查结果显示，消费者对西北旅游住宿服务的满意率为 78.82%。其中，住宿质量和服务态度的满意率最高，为 79.08%；住宿卫生情况的满意率较低，为 78.31%。



图：住宿服务各二级指标满意率

（5）购物体验

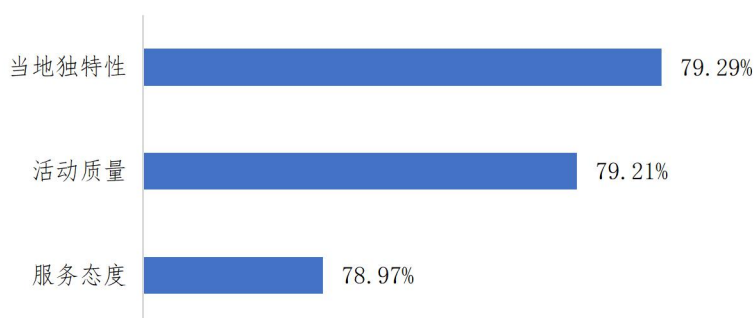
本次调查结果显示，消费者对西北旅游购物体验的满意率为 76.59%。其中，明码标价情况满意率最高，为 77.54%；其次是服务态度，满意率为 77.40%。相对而言，购物点数量和购物点布局合理性的满意率较低，分别为 75.81%和 75.60%。



图：购物体验各二级指标满意率

（6）文娱活动

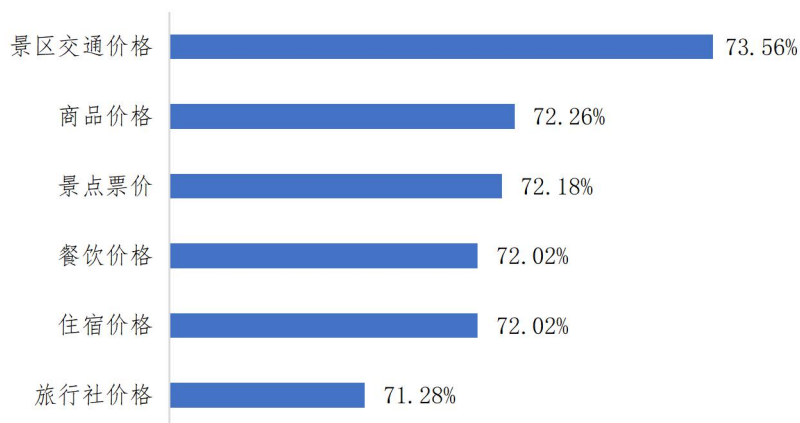
本次调查结果显示，消费者对西北旅游文娱活动的满意率为 79.16%。其中，当地独特性的满意率最高，为 79.29%；其次是活动质量，满意率为 79.21%；相对而言，服务态度满意率最低，为 78.97%。



图：文娱活动各二级指标满意率

（7）消费价格

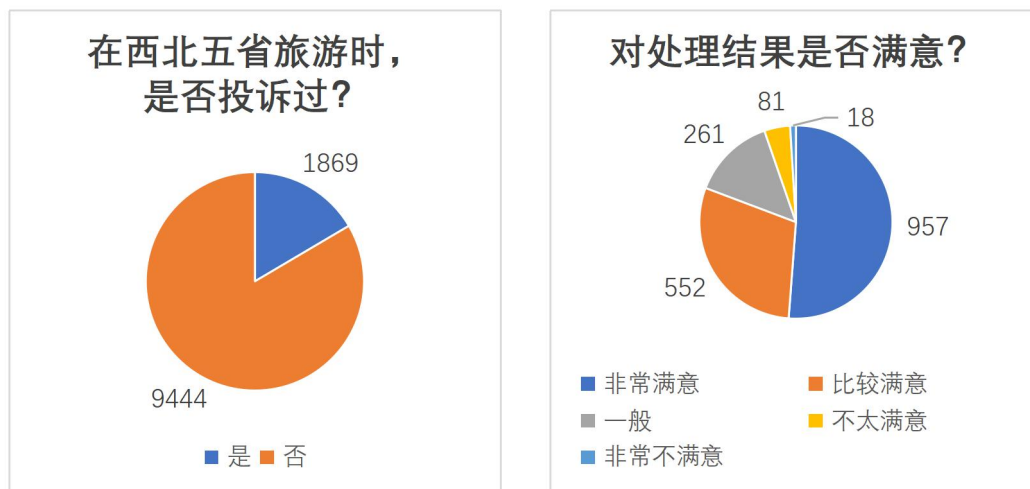
本次调查结果显示，消费者对西北旅游消费价格的满意率为 72.22%。各指标的满意率均达不到 75%。其中，商品价格、景点票价、餐饮价格、住宿价格以及旅行社价格的满意率均较低，尤其是旅行社价格满意率仅 71.28%。



图：消费价格各二级指标满意率

（8）投诉处理

本次调查显示，在 11313 名到过西北五省（区）旅游的消费者中，16.52% 的消费者（1869 人）在旅途过程中有过投诉。在有过投诉经历的这 1869 名消费者中，80.74% 的消费者（1509 人）对投诉处理结果表示满意。



三、发展优势

西北地区地域辽阔，拥有丰富多样的自然景观和深厚独特的历史文化底蕴。从广袤无垠的沙漠到壮丽的雪山，从古老的丝绸之路到多彩的民族风情，西北旅游资源具有巨大的开发潜力。

（一）丰富独特的自然景观资源

西北地区拥有广袤的沙漠，如塔克拉玛干沙漠、腾格里沙漠等，沙漠景观雄浑壮观，为沙漠探险、骑骆驼等特色旅游项目提供了绝佳场所。此外，还有高山峻岭，如祁连山、天山等，山顶积雪常年不化，孕育了丰富的高山生态系统，是登山、徒步、滑雪等户外运动的理想之地；以及奇特的雅丹地貌，怪石嶙峋、造型各异，充满了神秘色彩。本次调查结果显示，在景点观光方面，消费者对此的满意度较高，达到 79.40%。主要体现在景点多样性和游玩体验方面，满意度分别为 81.28%和 79.71%，排在整个二级指标的第一名和第三名。

（二）深厚的历史文化底蕴

古丝绸之路贯穿西北地区，留下了众多珍贵的历史遗迹，如甘肃的莫高窟，窟内的壁画和雕塑精美绝伦，是世界上现存规模最大、内容最丰富的佛教艺术圣地；嘉峪关是长城的重要关隘，建筑雄伟，具有极高的历史和艺术价值；新疆的高昌故城、交河故城等古城遗址，承载着古代西域的辉煌历史；秦始皇陵兵马俑是第一批全国重点文物保护单位、第一批中国世界遗产，是中国古代辉煌文明的一张金字名片。本次调查结果显示，在文娱活动方面，消费者对此的满意度也较高，达到 79.16%。主要体现在当地独特性和活动质量方面，满意度分别为 79.29%和 79.21%，排在整个二级指标的第四名和第五名。

（三）市场需求增长

随着人们生活水平的提高和消费观念的转变，旅游已经成为人们生活中不可或缺的一部分。西北地区独特的自然风光和历史文化，对国内游客具有很大的吸

引力。尤其是在假期，越来越多的人选择到西北地区旅游，体验不同的风土人情。

四、问题发现

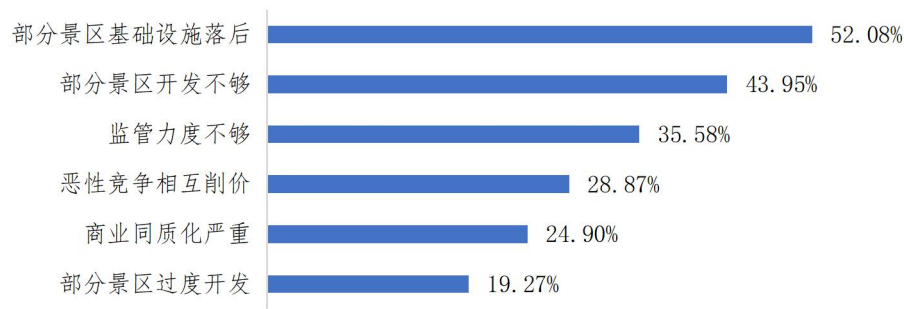
当前西北旅游在发展过程中仍面临一些问题，如基础设施薄弱、旅游服务质量参差不齐、生态环境脆弱等，这些问题在一定程度上制约了西北旅游的发展和旅游消费的提升。

（一）交通网络不够发达

西北地区的交通网络相对不够发达。本次调查结果也显示消费者对交通便捷度的满意度较低。结合当地实际情况来看，部分景区周边的道路状况较差，尤其是一些偏远的自然景区，道路崎岖不平，甚至存在安全隐患。此外，公共交通的覆盖范围有限，很多景点之间没有直达的公共交通工具，给游客的出行带来极大不便。

（二）景区基础设施待完善，虚假宣传依旧存在

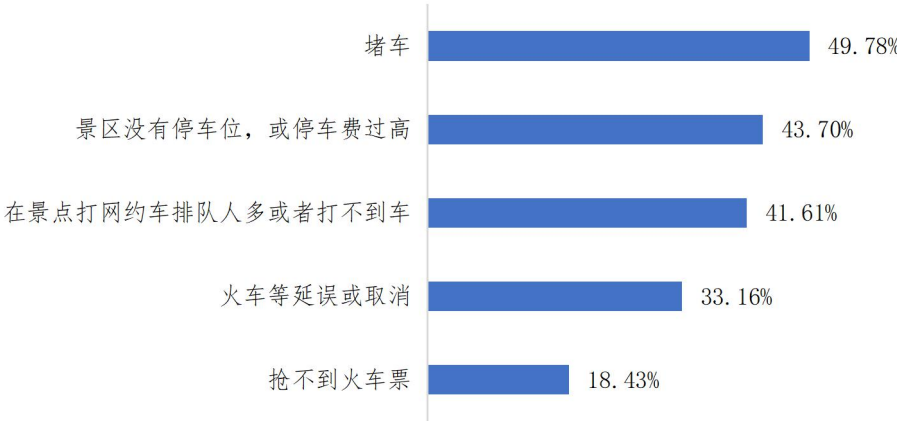
景区基础设施较为落后，旅游资源仍有待进一步开发。本次调查显示，在问及消费者西北五省（区）旅游行业存在哪些问题时，共有 11313 位曾经在西北五省（区）旅游过的消费者参与了作答。其中 52.08%的消费者（5892 人）反馈部分景区设施落后，43.95%的消费者（4972 人）反馈部分景区开发不够，35.58%的消费者（4025 人）反馈监管力度不够。



图：您认为西北五省（区）旅游行业存在哪些问题？

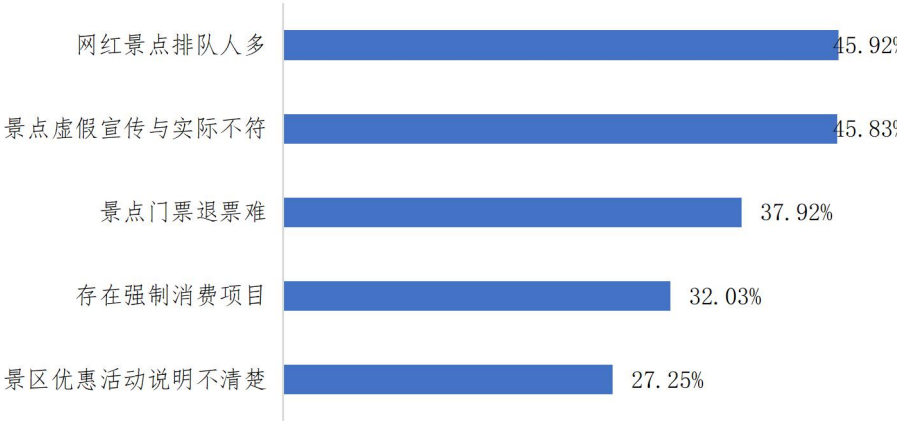
景区停车难、打车难。本次调查显示，在西北五省（区）旅游过的 11313

名消费者中，共有 2913 名消费者遭遇过交通问题。他们对交通最大的抱怨是堵车，其次是景区没有停车位或停车费过高，此外还有 41.61%的消费者反馈在景点打网约车排队人多或打不到车。



图：您认为西北五省（区）旅游交通出行存在哪些问题？

网红景点排队长，景点虚假宣传情况依旧存在。本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，有 3600 人曾经在景区遇到过消费问题，其中 45.92%的消费者反馈网红景点排队人多，45.83%的消费者反馈景点虚假宣传与实际不符，还有 37.92%的消费者反馈景点门票退票难。

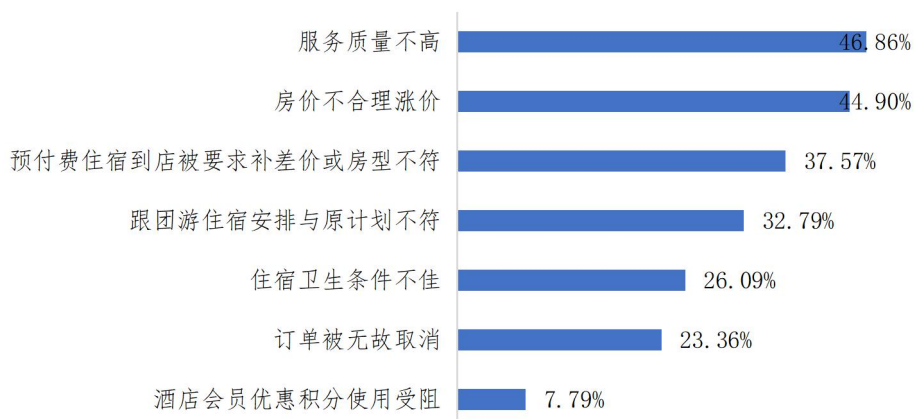


图：您认为西北五省（区）旅游景区存在哪些问题？

（三）住宿服务质量有待提高，房价监管不到位

本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，共有 2196 名消费者遭遇过住宿问题，其中遇到最多的问题是服务质量不高，占比 46.86%，其次是房价不合理涨价，占比 44.90%，另有 37.57%的消费者遇到预付

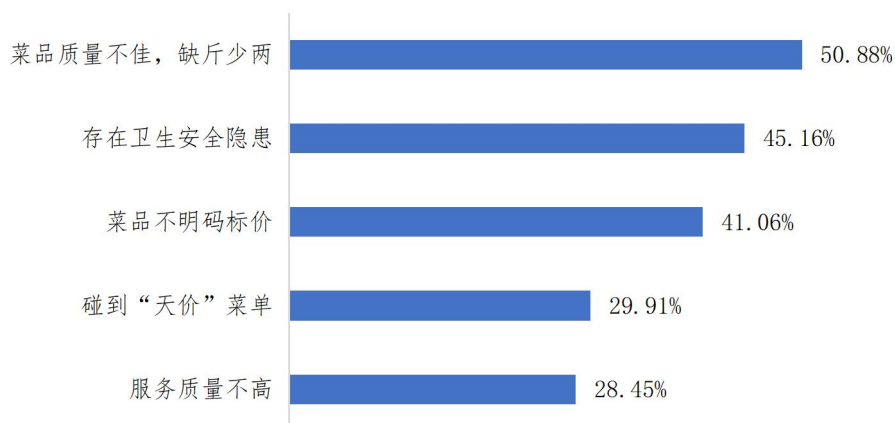
费住宿到店被要求补差价或房型不符。



图：您认为西北五省（区）旅游住宿服务存在哪些问题？

（四）菜品质量有待提高，卫生安全需重视

本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，有 2046 名消费者在餐饮方面遭遇过消费问题。其中，菜品质量不佳是消费者反馈最多的问题，占比 50.88%（1041 人），其次是卫生安全隐患，占比 45.16%（924 人），此外菜品不明码标价问题也较为突出，占比 41.06%（840 人）。

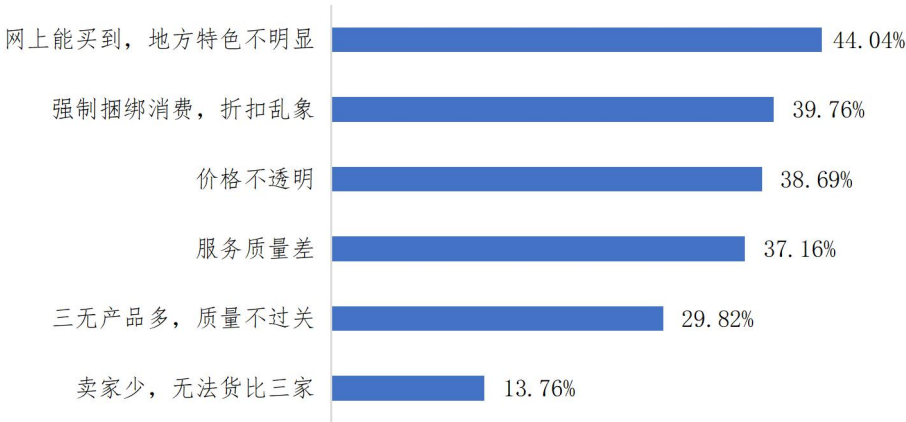


图：您认为西北五省（区）旅游餐饮服务存在哪些问题？

（五）旅游产品缺乏地方特色

本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，共有 1962 名消费者遇到过购物体验问题。其中 44.04% 的消费者（864 人）认为地方

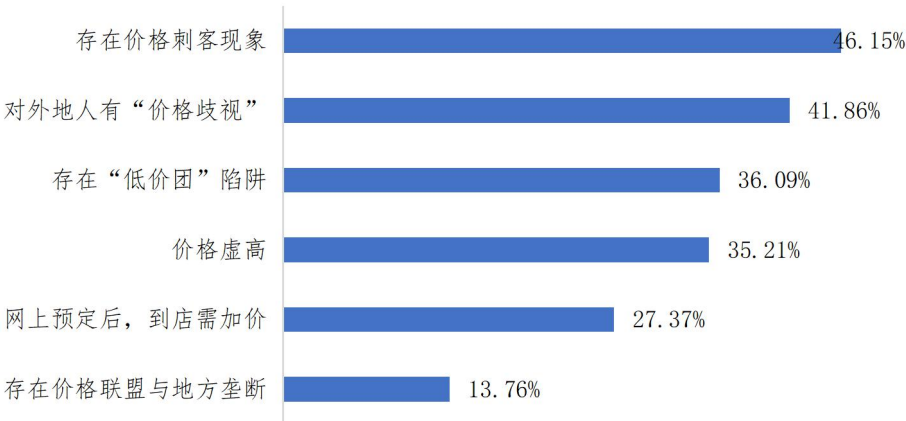
特色不明显，39.76%的消费者（780 人）反馈存在强制捆绑消费的现象，38.69%的消费者（759 人）反馈价格不透明。



图：您认为西北五省（区）旅游购物体验存在哪些问题？

（六）价格刺客现象需予以重视

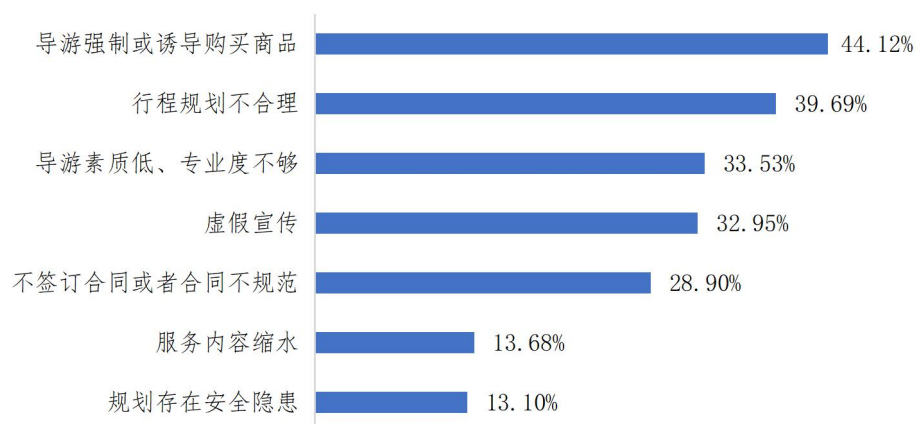
本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，共有 2028 名消费者遭遇了消费价格问题。其中 46.15%的消费者（936 人）反馈存在价格刺客现象，41.86%的消费者（849 人）反馈对外地人有“价格歧视”，有 36.09%的消费者（732 人）反馈存在“低价团”陷阱，有 35.21%的消费者（714 人）反馈价格虚高。



图：您认为西北五省（区）旅游消费价格存在哪些问题？

（七）仍需加强导游专业性

本次调查结果显示，在西北五省（区）旅游过的 11313 名消费者中，有 1557 名消费者认为旅行社服务还需加强改善。其中，44.12%的消费者（687 人）反馈导游强制或诱导购买商品，39.69%的消费者（618 人）反馈行程规划不合理，33.53%的消费者（522 人）反馈导游素质低、专业度不够。



图：您认为西北五省（区）旅游旅行社存在哪些问题？

五、提升建议

政府部门在完善西北旅游、促进旅游消费方面具有重要作用。通过加强基础设施建设、丰富旅游产品供给、制定优惠政策等措施、加大宣传推广力度以及加强市场监管，助力解决西北旅游发展中面临的问题，提升西北旅游的吸引力和竞争力，促进旅游消费的增长，推动西北地区旅游业的可持续发展。

（一）加强基础设施建设

加大交通基础设施投入，改善西北与外部的交通连接。增加西北主要城市与国内其他热门旅游城市、经济发达城市之间的直飞航班、高铁线路及长途客运班车的班次。优化高铁的运行时刻和线路规划，方便游客快速到达西北。

完善内部交通网络，提高公路等级和路况质量。尤其是通往偏远景区的道路。在旅游旺季，合理安排公共交通的运力，增加旅游专线巴士、景区直通车等，方便游客在各景点之间的往返。规范和发展自驾游服务，完善道路标识、加油站、充电桩等配套设施，为自驾游游客提供便利。

鼓励发展多样化的住宿形式。如特色民宿、乡村客栈、露营地等。引导当地居民利用闲置房屋发展民宿产业，打造具有西北特色的民宿集群。在景区周边和乡村地区，规划建设露营地，为游客提供亲近自然的住宿体验。

挖掘西北各地的特色美食文化，整理和推广具有代表性的美食菜品和小吃。举办美食节、美食大赛等活动，吸引游客品尝西北美食。规划建设美食街、美食广场等集中餐饮区域，方便游客就餐。

（二）丰富旅游产品供给

打造特色旅游线路。根据西北各地的资源特色和文化底蕴，设计推出多样化的旅游线路，如丝绸之路文化之旅、黄河风情之旅、沙漠探险之旅等。加强不同景区之间的合作与联动，打造跨区域的旅游环线，提高旅游产品的吸引力和竞争力。此外，结合季节特点和游客需求，推出不同主题的旅游线路，如春季赏花之旅、夏季避暑之旅、秋季摄影之旅、冬季冰雪之旅等。满足不同游客群体的需求，

延长旅游旺季的时间。

开发深度体验产品。除了传统的观光旅游产品，积极开发具有参与性、体验性的旅游产品。例如，推出民俗文化体验活动，让游客参与到西北的传统民俗活动中，如藏族的锅庄舞、回族的开斋节等；开展户外探险活动，如徒步穿越、沙漠越野、高山攀登等，满足游客的个性化需求。

发展乡村旅游。挖掘西北乡村的自然风光和民俗文化，打造一批具有特色的乡村旅游示范点。推出乡村民宿、农家乐、农事体验等旅游产品，让游客感受西北乡村生活的魅力。

加强旅游商品开发。深入挖掘西北的文化元素和地方特色，开发具有纪念性、艺术性、实用性的旅游商品。例如，开发以丝绸之路文化、少数民族文化为主题的工艺品、纪念品，以及具有西北特色的农产品、保健品等。同时，加强对旅游商品的质量监管和品牌建设，提高旅游商品的附加值和市场竞争力。在景区和旅游城市设立旅游商品专卖店，方便游客购买。

（三）制定优惠政策促进旅游消费

旅游消费补贴。建议对游客的交通、住宿、餐饮等费用进行一定比例的补贴，降低游客的旅游成本，刺激旅游消费。例如，对乘坐特定航班、高铁线路前往西北的游客给予机票、车票补贴；对在指定酒店、民宿住宿的游客给予住宿补贴等。此外，对旅游企业进行补贴，鼓励企业推出优惠旅游产品和服务。例如，对旅行社组织的西北旅游团队给予一定的奖励；对景区推出的门票优惠活动给予补贴等。

旅游优惠券发放。发放旅游优惠券，游客可以在景区门票、餐饮、购物等方面使用优惠券，享受一定的优惠。优惠券可以通过线上线下多种渠道发放，如旅游信息服务平台、景区官方网站、社交媒体平台、旅游集散中心等。同时，还可以与银行、支付平台等合作，推出旅游消费满减、折扣等优惠活动。

旅游消费奖励。设立旅游消费奖励机制，对在西北旅游消费达到一定金额的游客给予奖励，如赠送旅游纪念品、免费旅游体验等。鼓励游客在西北多消费，提升旅游消费总额。

（四）加大宣传推广力度

拓展西北旅游宣传渠道。利用微博、微信、抖音等新媒体平台，广泛宣传西北旅游资源和特色旅游产品。制作高质量的旅游宣传片、宣传海报等，提高西北旅游的知名度和影响力。同时，加强与旅游达人、网红的合作，邀请他们来西北旅游体验，并通过他们的影响力吸引更多游客。

举办旅游节庆活动。举办各类旅游节庆活动，如丝绸之路国际旅游节、西北民俗文化节等，提升西北旅游的知名度和影响力。通过节庆活动展示西北的文化魅力和旅游特色，吸引游客前来旅游。

加强区域合作宣传。西北各省区之间要加强沟通与协调，建立健全区域旅游合作机制。共同打造西北旅游品牌，联合开展旅游宣传推广活动，推出跨区域的旅游优惠政策。

（五）加强市场监管

加强对餐饮、住宿场所的卫生监管，提高服务的质量和水平。第一，严格餐饮服务许可证的发放，对不符合卫生标准的餐饮场所坚决不予发证，从源头上把好卫生关。第二，增加对餐饮、住宿场所的日常检查频次，采取定期检查与不定期抽查相结合的方式，对场所的卫生状况进行全面监督。第三，推行卫生量化分级管理制度，根据场所的卫生状况进行评级，向社会公布评级结果，引导消费者选择卫生等级高的餐饮、住宿场所。第四，鼓励公众参与监督，设立举报电话和邮箱，对群众举报的餐饮、住宿卫生问题及时进行调查处理，并给予举报人一定的奖励。

加强对消费价格的管理和监督。第一，加大价格监督检查力度，定期或不定期对市场价格进行专项检查，严厉打击价格违法行为。第二，重点查处旅游旺季哄抬物价、价格欺诈、串通涨价等不正当价格行为，维护市场价格秩序。第三，建立健全价格监测体系，对酒店、餐饮、旅行社等价格进行实时监测，掌握价格动态变化并运用大数据、人工智能等技术手段提高价格监测的准确性和时效性。

附录：调查问卷

西北五省（区）旅游消费者满意度线上调查问卷

受访者基本信息

S1. 您的性别？【单选】

男	1
女	2

S2. 您的年龄段？【单选】

18 岁以下	1	41-60 岁	4
19-25 岁	2	61 岁以上	5
26-40 岁	3		

消费意愿

1. 您近期有没有旅游的计划？

有	1	没有	2
---	---	----	---

3. 与去年相比，今年的旅游预算是提高了、保持不变还是减少了？

提高	1	保持不变	2
减少	3	无预算	4

4. 您是否在西北五省（区）（陕西、甘肃、青海、新疆、宁夏）有过旅游经历？
【单选】

有，旅游过【跳转至第 7 题】	1
没有，但有计划去【继续答第 5 题】	2
没有，且没有计划【跳转至问卷结束】	3

5. 您想前往西北五省（区）哪个省份旅游？【多选】

陕西	1	新疆	4
甘肃	2	宁夏	5
青海	3		

6-1 您想前往陕西哪个景区？【多选】（第 5 题选择陕西时跳转）

秦始皇兵马俑博物馆	1	大唐不夜城	5
黄河壶口瀑布	2	黄帝陵	6
延安革命纪念地	3	其他	7
华山景区	4	没有明确的目标	8

6-2 您想前往甘肃哪个景区？【多选】（第 5 题选择甘肃时跳转）

鸣沙山月牙泉	1	张掖七彩丹霞地貌	5
敦煌莫高窟	2	玉门关	6
嘉峪关	3	其他	7
金塔沙漠胡杨林	4	没有明确的目标	8

6-3 您想前往青海哪个景区？【多选】（第5题选择青海时跳转）

青海湖	1	茶卡盐湖（天空之镜）	5
塔尔寺	2	门源油菜花海	6
大柴旦翡翠湖	3	其他	7
乌素特水上雅丹地质公园	4	没有明确的目标	8

6-4 您想前往新疆哪个景区？【多选】（第5题选择新疆时跳转）

天山天池	1	吐鲁番火焰山	5
赛里木湖	2	那拉提景区	6
喀纳斯湖	3	其他	7
独库公路	4	没有明确的目标	8

6-5 您想前往宁夏哪个景区？【多选】（第5题选择宁夏时跳转）

中卫沙坡头景区	1	腾格里沙漠-乌兰湖	5
贺兰山风景区	2	青铜峡黄河大峡谷	6
镇北堡西部影视城	3	其他	7
水洞沟旅游区	4	没有明确的目标	8

行为偏好

7. 您在西北五省（区）哪些省份旅游过？【多选】

陕西	1	新疆	4
甘肃	2	宁夏	5
青海	3		

8. 您选择西北五省（区）旅游的原因是什么？【多选，限选5项】

可玩性高	1	旅游体系成熟	7
出行距离合适	2	具有独特的景观、气候	8
性价比高	3	被宣传吸引	9
打卡网红景点等	4	被其他人种草	10
品尝当地美食	5	其他	11
感受当地文化体验	6		

9. 在西北五省（区）旅行时，您选择的旅行方式是什么？【单选】

自驾游	1	自助游（乘坐公共交通）	3
跟团游	2	其他	4

10. 在西北五省（区）旅行时，您选择了什么住宿类型？【多选】

酒店	1	青旅	3
民宿	2	其他	4

11. 您在西北五省（区）的旅行为期几天？【单选】

一日游	1	五日-七日游	3
两日-三日游	2	七日-十日游	4
四日-五日游	3	十日以上	5

12. 您在西北五省（区）旅游的人均花费为多少？【单选】

1000 元以下	1	3000 元-4000 元	4
1000-2000 元	2	4000 元以上	5
2000 元-3000 元	3		

感知价值

13. 依据您在西北五省（区）的旅游经历，您对在当地旅游以下几方面的评价如何？【单选】

13-1 交通出行

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
交通便捷度	5	4	3	2	1
交通安全性	5	4	3	2	1

13-2 景点观光

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
景点多样性	5	4	3	2	1
景点卫生环境	5	4	3	2	1
游玩体验	5	4	3	2	1

13-3 餐饮服务

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
餐饮卫生环境	5	4	3	2	1
餐饮质量	5	4	3	2	1

13-4 住宿服务

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
住宿卫生情况	5	4	3	2	1
住宿质量	5	4	3	2	1
服务态度	5	4	3	2	1

13-5 购物体验

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
购物点布局合理性	5	4	3	2	1
购物点数量	5	4	3	2	1
服务态度	5	4	3	2	1
明码标价情况	5	4	3	2	1

13-6 文娱活动

内容	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
当地独特性	5	4	3	2	1
服务态度	5	4	3	2	1
活动质量	5	4	3	2	1

13-8 消费价格

内容	非常合理	比较合理	一般合理	不太合理	非常不合理
景区交通价格	5	4	3	2	1
旅行社价格	5	4	3	2	1
商品价格	5	4	3	2	1
餐饮价格	5	4	3	2	1
景点票价	5	4	3	2	1
住宿价格	5	4	3	2	1

14. 您是否愿意再次来到西北五省（区）旅游？【单选】

非常愿意	比较愿意	一般	不太愿意	非常不愿意
5	4	3	2	1

15. 您是否会推荐身边的人来到西北五省（区）旅游？【单选】

非常愿意	比较愿意	一般	不太愿意	非常不愿意
5	4	3	2	1

16. 您在西北五省（区）旅游途中是否投诉过？

是 跳转 17

否 跳转 18

17 您对投诉处理结果是否满意？【单选】

非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
5	4	3	2	1

问题与建议

18. 您认为西北五省（区）旅游行业存在哪些问题？【多选】

部分景区开发不够	1	恶性竞争相互削价	4
部分景区基础设施落后	2	部分景区过度开发	5
监管力度差	3	商业同质化严重	6
没有问题	7		

19.您在西北五省（区）旅游中是否遇到景区问题？【单选】

是 跳转 19.1

否 跳转 20

19.1 您认为西北五省（区）旅游景区存在问题主要是？【多选】

网红景点排队人多	1	景区优惠活动说明不清楚	5
景点虚假宣传与实际不符	2	其他	6
景点门票退票难	3		7
存在强制消费项目	4		8

20.您在西北五省（区）旅游中是否遇到交通出行问题？【单选】

是 跳转 20.1

否 跳转 21

20.1 您认为西北五省（区）旅游交通出行存在问题主要是？【多选】

景区没有停车位，或停车费过高	1	抢不到火车票	5
火车等延误或取消	2	其他	6

堵车	3		7
在景点打网约车排队人多或者打不到车	4		8

21.您在西北五省（区）旅游中是否遇到**住宿服务**问题？【单选】

是 跳转 20.1

否 跳转 22

21.1 您认为西北五省（区）旅游**住宿服务**存在问题主要是？【多选】

房价不合理涨价	1	住宿卫生条件不佳	6
服务质量不高	2	酒店会员优惠积分使用受阻	7
预付费住宿到店被要求补差价或房型不符	3	其他	8
跟团游住宿安排与原计划不符	4		9
订单被无故取消	5		10

22.您在西北五省（区）旅游中是否遇到**餐饮服务**问题？【单选】

是 跳转 22.1

否 跳转 23

22.1 您认为西北五省（区）旅游**餐饮服务**存在问题主要是？【多选】

碰到“天价”菜单	1	服务质量不高	5
菜品质量不佳，缺斤少两	2	其他	6
菜品不明码标价	3		7
存在卫生安全隐患	4		8

23.您在西北五省（区）旅游中是否遇到**购物体验**问题？【单选】

是 跳转 23.1

否 跳转 24

23.1 您认为西北五省（区）旅游**购物体验**存在问题主要是？【多选】

价格不透明	1	三无产品多，质量不过关	5
服务质量差	2	卖家少，无法货比三家	6
强制捆绑消费，折扣乱象	3	其他	7

网上能买到，地方特色不明显	4		8
---------------	---	--	---

24.您在西北五省（区）旅游中是否遇到**消费价格**问题？【单选】

是 跳转 25.1

否 跳转 26

25.1 您认为西北五省（区）旅游**消费价格**存在问题主要是？【多选】

网上预定后，到店需加价	1	价格虚高	5
存在价格刺客现象	2	存在价格联盟与地方垄断	6
对外地人有“价格歧视”	3	其他	7
存在“低价团”陷阱	4		8

25.您在西北五省（区）旅游中是否遇到**旅行社**问题？【单选】

是 跳转 26.1

否 跳转 27-28

26.1 您认为西北五省（区）旅游**旅行社**存在问题主要是？【多选】

导游素质低、专业度不够	1	规划存在安全隐患	6
导游强制或诱导购买商品	2	服务内容缩水	7
行程规划不合理	3	其他	8
虚假宣传	4		9
不签订合同或者合同不规范	5		10

27.您在旅游途中遇到体验不佳或者侵害到消费权益的问题时，一般如何维护自己的权益的？【单选】

与商家或景区直接沟通	1	向 12345 平台投诉	6
向预订服务的旅游平台投诉	2	报警	7
向当地文旅部门投诉	3	怕麻烦，不会维权	8
向当地消协组织（消保委）投诉	4	其他	9
向 12315 平台投诉	5		

28. 您对提升西北五省（区）旅游满意度的建议有哪些？【多选】

提升景区管理服务质量水平	1	加大文旅市场监管力度、处罚力度	5
--------------	---	-----------------	---

强化经营者“游客至上、诚信为要、安全第一”意识	2	畅通游客投诉渠道并给予奖励	6
加快旅游产品升级、丰富业态内容	3	优化行业管理办法,细化行业经营标准	7
完善公共设施配套服务（如交通通达性、景区基础设施更新、应急处理、安全保障等）	4	其他	8