A

公开

常文广旅复〔2024〕75号

关于对常州市政协十五届三次会议提案

第0308号的答复

徐晔委员：

您提出的《关于常州建立全方位旅游业数据库的建议》收悉，现答复如下：

一、目前市文广旅局开展的旅游统计方面的主要工作

一是抽样调查工作。根据文旅部、省文旅厅相关统计制度要求，做好年度城市数据抽样调查工作。聘请第三方在局工作小组的领导下，开展对旅游吸引物、经营性住宿设施中游客的抽样调查，从而形成用以推荐城市主要数据的基础数据包，报送省厅后由省厅统一反馈年度城市旅游主要数据。

二是月度数据监控。每月由主要领导亲自牵头，召集财务处、资源开发处、市场管理处、科教信息处搜集分析相关行业数据，研究行业发展动态，调整行业服务政策，促进旅游市场健康发展。

三是信息平台建设。由局科教信息处负责运维常州市智慧文旅监管平台，对我市旅游业态资源、景区客流实时及历史监测等数据进行分类查询、展示、分析。主要功能包括“旅游地理信息系统”“旅游业态分析与管理系统”“全域景区运行监测系统”“游客画像分析系统”等多方位数据分析模块，对常州市内景区客流的游客结构进行包括游客来源地、性别年龄、消费水平、游客逗留时长等的进行数据分析。

二、提案中涉及的常州旅游统计工作问题的相关解释

一是关于“部分景区游客数量基本靠估算，人为误差较大”问题。目前，全市4A级及以上封闭式景区闸机入园的数据均接入江苏智慧文旅平台，红梅公园、青果巷等敞开式景区数据主要依据其自身客流监测系统，通过安装在景区入口、出口、停车场等位置的传感器或摄像头，实时采集游客数量、流量、停留时间等数据，再由单位按时报送至市文广旅局，从而帮助景区管理者了解游客的行为习惯和需求，优化景区的布局和服务，提高游客满意度和体验感。

二是关于“统计时并未对游客行为、消费习惯、旅游满意度等信息进行搜集”问题。目前，我局对游客旅游画像的分析主要依托三种模式。一是基于抽样调查问卷（全国一套表），通过问卷中的相应问题，有效推算全市游客相关行为，例如游客年龄、客源地、消费偏好、逗留天数等重要参考数据；二是透过手机运营商后台数据，实时分析景区客流结构、消费水平及停留时长，并在小长假、黄金周期间出具具体的游客行为报告；三是通过与国内知名第三方合作，开展全市游客满意度调查，形成满意度调查报告，分析研究旅游市场存在的薄弱环节。

三是关于“国际旅游数据比较局限”问题。目前，部省并没有针对国际游客的旅游调查制度，我市国际旅游数据主要由省文旅厅统一采集、统一反馈，反馈的信息主要包括：国际游客来源地、外汇收入、接待总人数等，信息相对较为单一。

三、下一步的工作打算

一是建立旅游发展规模-旅游接待能力-旅游贡献度的指标体系。一是继续做好部、省布置的年度抽样调查任务，在城市接待旅游总人数、实现旅游总收入方面，做好基础数据抽样和测算，努力保持并拓展现有城市旅游发展规模；二是加强对游客行为数据的分析利用能力，利用诸如抽样调查问卷、大数据分析报告、景区自有数据以及建立在现有旅游资源普查基础上的资源编号，加强分析游客年龄、客源地、消费偏好、逗留天数、住宿选择等多方面的游客行为，深入了解游客需求，针对游客偏好推陈出新，调整产品供给，提升游客体验感，吸引更多外地游客尤其是年轻群体，争取在年内出具游客画像分析报告。三是细化对旅游产业增加值的核算。积极与市场调研第三方的沟通合作，开发旅游行业产出数据和质量体系模型，利用数据模型分析计算旅游产业增加值，力争在年内形成旅游产业增加值的核算结果，量化旅游产业对经济发展起到的贡献作用，并使用具体数据反向支撑旅游业态更快发展。

二是强化旅游新业态的市场培育和数据统计。扩大抽样调查的地点范围，将主题乐园、自驾车露营地、新型剧本体验场所、等级民宿纳入旅游吸引物范围，增加抽样问卷调查问卷比例；同时透过新兴产业数据分析，提升游客对旅游新业态的关注度，研究制定旅游新业态的针对性政策，进一步推动旅游新业态健康稳定发展。

三是提升数据共享水平并拓展数据应用能力。为全面满足新时期游客对于旅游发展的新需求、新热点，我们将进一步整合各类数据资源，通过深层数据分析，多维度反映常州旅游市场发展现状，提出适合市场发展的相关政策，更好推动常州旅游行业向前迈进。主要开展如下几个方面的工作：一是将现有旅游资源普查成果，尤其是旅游资源编号，通过技术手段共享至我市智慧文旅平台，做好旅游资源统计分析的基础性工作；二是充分利用现有移动通讯运营商大数据分析报告和抽样调查问卷分析结果，精准把控游客画像，发掘游客偏好的转变，积极开发后台程序，用于游客年龄、来源、消费、住宿选择、行动轨迹等多属性的筛选分析，争取形成稳定高效的游客轨迹和行为分析模型；三是深化满意度评价的结果运用。通过满意度调查报告中反馈的具体数据，对于游客反映较多、意见较集中的扣分因素，强化结果应用，约谈相关旅游行业业主，提出相关整改建议，同时适时调整宏观配套措施，多措并举提升游客在常旅游期间的认同感获得感；四是加强与统计、发改、商务、交通等部门的协作沟通，通过诸如“游客来常交通方式选择”等泛旅游信息，描绘更为丰富的游客画像，更加精准的把握我市旅游发展新态势。

感谢您对我们工作的关心和支持，欢迎您对我们今后的工作提出更多的宝贵意见。

签 发 人：严 俊

经 办 人：徐文金

联系电话：85682368

常州市文化广电和旅游局

2024年6月7日

（此件公开发布）

抄送：市政协提案委、市政府督查室。

常州市文广旅局办公室 2024年6月14日印发