

景区舆情分析模型

一、模型概述

本模型致力于对 X 市各景区舆情中的投诉、举报等反馈信息的处理情况进行深入剖析，旨在通过系统地收集、整理与分析相关数据，以直观清晰的方式呈现给旅游管理部门、景区运营者以及游客等，使其能够实时了解景区在面对各类问题时的应对效率与处理成效，为优化景区管理、提升游客满意度以及维护 X 市旅游形象提供关键的数据支撑。

二、数据来源与整理

景区投诉热线记录： X 市各景区通常设有专门的投诉热线，游客在游玩过程中遇到问题时，会拨打热线进行反馈。这些记录详细涵盖了投诉人的联系方式、投诉内容、投诉时间等核心信息，是获取景区舆情一手资料的重要途径，直接反映了游客在景区现场遭遇的不满情况。

在线旅游平台反馈： 诸如携程、去哪儿、马蜂窝等在线旅游平台，游客在完成景区游览后，往往会在平台上留下评论、打分，并对不满意之处进行投诉举报，内容涉及景区设施、服务质量、环境卫生等多个方面。通过平台提供的数据接口或网络爬虫技术（遵循平台规则与法律法规）收集这些信息，能够从更广泛的游客群体视角捕捉景区存在的问题，且这些反馈具有一定的公开性与传播性，对景区舆情分析极具价值。

政府旅游监管部门数据： 旅游行政管理部门会接收来自各方关于景区的投诉举报，并建立相应的处理档案，其中记录了问题的详细描述、受理时间、转办流程以及处理结果等。整合这些数据，既能了解到景区问题在政府层面的监管动态，又能获取一些较为严重或具有代表性的舆情案例，为全面分析景区舆情提供权威依据。

数据整理流程： 首先，将从上述多个渠道汇聚而来的数据统一归集到大数据存储平台。接着，运用数据清洗工具结合人工核查，剔除重复、无效（如明显恶意捣乱或信息不完整无法判断的记录）以及格式错误的数据，确保数据的准确性与可

用性。然后，按照景区名称对数据进行分类，针对每一个景区，再依据投诉举报的类型（如设施故障、服务态度差、价格不合理等）、处理状态（已处理、处理中、未处理）以及上报时间进行进一步细分排序，为后续的深度分析奠定基础。

三、核心算法与分析逻辑

处理进度计算：针对每个景区的每一条投诉举报信息，设定处理进度标识。若记录显示已给出解决方案并得到投诉人确认满意，处理进度标记为 100%；若正在协调解决过程中，根据已耗费时间与预估解决总时间的比例，动态计算处理进度（例如，已过去两天，预计总共需要五天解决，则处理进度为 40%）；对于刚受理尚未开展实质性处理的，处理进度为 0%。通过这样的方式，量化各景区对每起舆情事件的处理推进情况。

处理时效分析：以投诉举报的上报时间为起点，记录到当前时间为止所历经的时长，结合处理进度，评估景区处理舆情的效率。例如，对于处理进度达到 80% 以上但耗时过长（超过同类问题平均处理时间一定倍数，如 1.5 倍）的情况，标记为处理时效较低，需重点关注；反之，对于在短时间内快速完成高难度处理任务的，给予高效处理的标识，以便后续总结经验。

问题类型统计：依据事先设定的景区舆情问题分类标准，对整理好的数据进行遍历统计，计算出每个景区不同类型问题（如前文提及的设施、服务、价格等方面）出现的频次，分析出各景区舆情问题的集中领域，为景区针对性改进提供方向指引。

四、模型输出与可视化

动态表格展示：构建一个可视化的网页表格，表头包含“景区名称”“投诉举报内容”“上报时间”“处理状态”“处理进度”“预计处理完成时间”（若有）等关键信息。表格内容根据数据实时更新，按照景区名称排序，对于每个景区，将其对应的投诉举报事件依次罗列，以不同颜色标识处理状态（如绿色表示已处理，黄色表示处理中，红色表示未处理），通过处理进度条直观展示每起事件的

处理进展情况，让使用者能够一目了然地了解 X 市各景区舆情的整体态势以及各景区具体的应对情况。

图表分析（可选）：为进一步直观呈现各景区舆情问题的分布特征，可生成柱状图或饼图。柱状图以景区名称为横坐标，某类问题的出现频次为纵坐标，展示不同景区在同一问题类型上的突出程度；饼图则以景区为单位，将其各类问题的占比情况进行可视化呈现，帮助分析各景区舆情问题的结构比例，辅助决策制定。

五、模拟数据示例与可视化展示

假设 X 市有三个景区 A、B、C，某一时间段内有如下模拟的舆情数据：

景区名称	投诉举报内容	上报时间	处理状态	处理进度	预计处理完成时间
A 景区	景区内某游乐设施故障，影响游玩	2023/05/01 10:00	已处理	100%	2023/05/02 15:00
A 景区	工作人员服务态度差	2023/05/03 14:00	处理中	60%	2023/05/06 18:00
B 景区	门票价格过高，性价比不符	2023/05/02 09:00	未处理	0%	-
B 景区	景区卫生间卫生条件差	2023/05/04 11:00	处理中	30%	2023/05/07 10:00
C 景区	景区指示牌不清晰，易迷路	2023/05/03 16:00	已处理	100%	2023/05/04 12:00

对应的可视化展示如下：

（此处应插入一个简单的网页表格示例，按照上述表头及数据内容进行展示，处理状态用颜色区分，处理进度用进度条展示，鼠标悬停等有交互效果示例图）

景区名称	投诉举报内容	上报时间
A 景区	景区内某游乐设施故障, 影响游玩	2023/5/1 10:00
A 景区	工作人员服务态度差	2023/5/3 14:00
B 景区	门票价格过高, 性价比不符	2023/5/2 9:00
B 景区	景区卫生间卫生条件差	2023/5/4 11:00
C 景区	景区指示牌不清晰, 易迷路	2023/5/3 16:00

景区名称	处理状态	处理进度	预计处理完成时间
A 景区	已处理	100%	2023/5/2 15:00
A 景区	处理中	60%	2023/5/6 18:00
B 景区	未处理	0%	-
B 景区	处理中	30%	2023/5/7 10:00
C 景区	已处理	100%	2023/5/4 12:00

以下是使用 HTML、CSS 和 JavaScript 实现的网页表格示例代码:

[收起](#)

html

```
<!DOCTYPE html><html>
```

```
<head>
```

```
<style>
```

```
table {
```

```
border-collapse: collapse;
```

```
width: 100%;
```

```
}
```

```
th,
```

```
td {  
    text-align: left;  
    padding: 8px;  
}  
  
.success {  
    background-color: #4CAF50;  
    color: white;  
}  
  
.processing {  
    background-color: #FFC107;  
    color: white;  
}  
  
.pending {  
    background-color: #f44336;  
    color: white;  
}  
  
.progress-bar {  
    width: 100%;  
    background-color: #ddd;  
}  
  
.progress {  
    height: 20px;  
}
```

```
.progress-bar-fill {
    height: 100%;
    background-color: #4CAF50;
    text-align: right;
    line-height: 20px;
    color: white;
}

</style></head>

<body>

<table>
    <thead>
        <tr>
            <th>景区名称</th>
            <th>投诉举报内容</th>
            <th>上报时间</th>
            <th>处理状态</th>
            <th>处理进度</th>
            <th>预计处理完成时间</th>
        </tr>
    </thead>
    <tbody>
        <tr>
            <td>A 景区</td>
            <td>景区内某游乐设施故障，影响游玩</td>
            <td>5/1/23 10:00</td>
            <td class="success">已处理</td>
            <td>
                <div class="progress">

```

```
        <div class="progress-bar-fill" style="width: 100%;">100%</div>
    </div>
</td>
<td>5/2/23 15:00</td>
</tr>
<tr>
    <td>A 景区</td>
    <td>工作人员服务态度差</td>
    <td>5/3/23 14:00</td>
    <td class="processing">处理中</td>
    <td>
        <div class="progress">
            <div class="progress-bar-fill" style="width: 60%;">60%</div>
        </div>
    </td>
    <td>5/6/23 18:00</td>
</tr>
<tr>
    <td>B 景区</td>
    <td>门票价格过高，性价比不符</td>
    <td>5/2/23 9:00</td>
    <td class="pending">未处理</td>
    <td>
        <div class="progress">
            <div class="progress-bar-fill" style="width: 0%;">0%</div>
        </div>
    </td>
```

```
<td>-</td>
</tr>
<tr>
  <td>B 景区</td>
  <td>景区卫生间卫生条件差</td>
  <td>5/4/23 11:00</td>
  <td class="processing">处理中</td>
  <td>
    <td>
      <div class="progress">
        <div class="progress-bar-fill" style="width: 30%;">30%</div>
      </div>
    </td>
  </td>
  <td>5/7/23 10:00</td>
</tr>
<tr>
  <td>C 景区</td>
  <td>景区指示牌不清晰，易迷路</td>
  <td>5/3/23 16:00</td>
  <td class="success">已处理</td>
  <td>
    <div class="progress">
      <div class="progress-bar-fill" style="width: 100%;">100%</div>
    </div>
  </td>
  <td>5/4/23 12:00</td>
```

```
        </tr>
    </tbody>
</table>
</body>
</html>
```

在上述代码中：

使用 CSS 定义了表格的样式，包括表头和单元格的对齐方式、内边距等。
为不同的处理状态定义了不同的类名（.success、.processing、.pending），
并设置了相应的背景颜色和文本颜色。
对于处理进度，使用 div 元素创建了进度条的结构，通过设置 width 属性来展示
不同的进度比例，并在进度条内部显示进度的百分比。

这样就可以在网页上展示一个符合要求的表格，清晰地呈现景区投诉举报的相关
信息。

六、应用场景与价值

景区管理优化：景区运营者通过实时关注模型输出，能够精准掌握本景区舆情动态，对于频繁出现的问题类型，如设施故障或服务态度问题，迅速调配资源进行整改，加强员工培训，优化设施维护流程，从根源上减少投诉举报的发生；同时，依据处理进度与时效分析，优化内部处理流程，提高问题解决效率，增强游客满意度。

旅游行政管理监督：旅游管理部门借助该模型，对 X 市各景区舆情处理情况进行全面监管，对于处理不力、问题频发的景区进行重点督查，责令限期整改；还能依据大数据分析结果，制定全市景区服务质量提升计划，规范景区运营，维护 X 市旅游市场的良好秩序。

游客权益保障与出行参考：游客在计划出行或游览过程中，若能获取该模型信息，

可提前了解景区过往舆情处理情况，避开问题较多、处理不善的景区，选择服务优质、管理高效的景区游玩；在游玩过程中遇到问题投诉后，也能依据模型实时跟踪处理进度，确保自身权益得到及时保障。