

## 游客行为分析

### 一、指标内涵与计算逻辑

#### 1. 日均接待量

定义：景区单日接待游客的平均数（含重复入园）

公式：日均接待量 = 统计周期内总接待量 ÷ 天数

示例：某古镇 5 月接待游客 60 万人次，日均接待量 2 万人次

特殊计算：需扣除员工、年卡用户等非购票游客

#### 2. 停留时长

定义：游客在景区内的平均停留时间

公式：停留时长 =  $\Sigma$ （离园时间 - 入园时间）÷ 游客数量

示例：1000 名游客总停留 4500 小时，平均停留 4.5 小时

数据来源：闸机记录、Wi-Fi 探针、GPS 定位（需脱敏）

#### 3. 热门景点到访率

定义：到访某景点的游客占比

公式：到访率 = （到访该景点游客数 ÷ 总游客数）× 100%

示例：故宫三大殿到访率 98%，西六宫仅 65%

进阶指标：热点停留密度（单位面积游客数）

### 二、核心应用场景

#### 1. 人流高峰预测

预警模型：

历史同期数据对比（如 2023 年五一比 2022 年增长 40%）

实时监测增长率（小时接待量超均值 30% 触发预警）

案例：九寨沟景区通过日均接待量预测模型，提前 2 小时启动限流措施

2. 服务资源优化

指标特征	资源调配策略	成本节约点
日均接待量>承载力 80%	启用备用入口，增派疏导员	减少踩踏风险， 降低安保成本
停留时长>5 小时	增设休息区、延长餐饮营业时间	提升二次消费， 减少投诉
某景点到访率>90%	增加临时卫生间，设单向通行路线	缓解拥堵， 降低清洁成本

三、数据驱动决策案例

案例：某主题乐园服务优化

数据发现：

周末日均接待量 3.5 万人（园区承载力 4 万）

热门过山车停留密度达 5 人 /m²，远超安全阈值

游客平均停留 6.2 小时，下午 3-5 点餐饮区排队超 40 分钟

优化措施：

分流管理：

上午 10-11 点限流过山车区域（分批放行）

推出 “冷门项目快速通道”（如 5D 影院）

服务升级：

增设 2 个移动餐车（下午 2-5 点运营）

在排队区设置电子屏播放娱乐内容

成果：

高峰时段拥堵投诉下降 65%

二次消费额提升 28%

游客满意度提高 22%

## 四、行业特殊考量

季节性行为特征：

冬季冰雪景区：游客停留时长缩短 1.5 小时（低温影响）

数据验证：哈尔滨冰雪节期间，游客平均停留 3.2 小时

突发事件应对：

极端天气：接待量骤降时启动 “雨天特惠”（门票 5 折）

节庆活动：提前预测到访率（如灯会期间核心区域到访率达 95%）

跨景区协同：

建立 “景区联盟” 数据共享机制（如西湖周边景点联动限流）

开发 “联票 + 交通” 套餐（如灵隐寺 + 飞来峰联票含景区直通车）

## 五、数字化工具支撑

实时监控系统：

热力图看板：实时显示各区域游客密度（颜色分级预警）

异常报警：当某区域停留密度  $> 3$  人 /  $m^2$  持续 15 分钟，自动推送疏散指令

预测模型：

机器学习算法：预测未来 3 小时接待量（误差率  $\leq 8\%$ ）

时空大数据：结合天气、节假日等外部因素优化预测

服务响应平台：

移动端工单系统：员工实时接收清洁 / 维护任务

智能排班：根据预测接待量自动生成人力配置方案

## 六、行业实践标准

数据采集规范：

游客 ID 脱敏处理（如 “20230501\_001” ）

位置数据精度控制在 50 米范围内（保护隐私）

安全阈值设定：

景区承载量：不超过核定值的 80%

景点停留密度： $\leq 2$  人 /m<sup>2</sup>（安全标准）

效果评估指标：

高峰时段游客等待时间（目标值 $\leq 30$  分钟）

资源利用率（如卫生间使用率 $> 85\%$  时需扩容）