

2025

中国住宿业 宾客体验洞察报告

Insight Report on Customer Experience in China's Hospitality Industry

出品方

华客数据研究院

Vocust 华客

目录

Contents.



01

体验质量基准线

Experience Quality Benchmark

02

住后

体验质量指数和洞察

Post-stay Experience Quality
Index & Insights

03

住中

服务质量指数和洞察

In-stay Service Quality
Index & Insights

04

体验质量指数

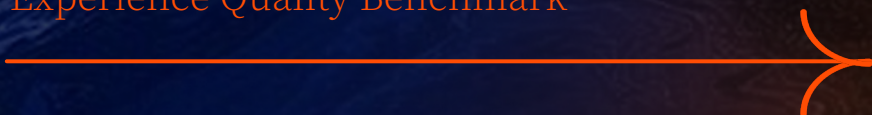
城市 x 酒店档次

Experience Quality Index
City × Hotel Grade

01

体验质量基准线

Experience Quality Benchmark



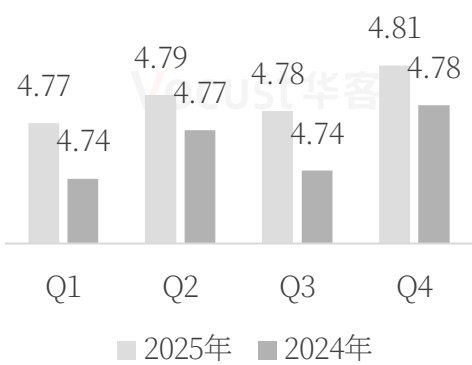
I 点评分微涨口碑稳，客诉率飙升需预警

- 1. 整体体验提升。2025 年新增点评分、携程点评分、华客分 CSI 均实现同比增长，华客分 CSI 涨幅最明显，达到 2.06%，表明用户口碑体验有显著改善。
- 2. 客诉风险上升。客诉率同比大幅上升 19.98%，是需要重点关注的风险点。
- 3. 客诉处理成熟。客诉修补成功率保持在 98% 以上，印证了酒店“事后补救”的硬实力。
- 4. 季度表现稳健。2025 年各季度的新增点评分、华客分 CSI 均优于 2024 年同期，体验质量呈持续向好趋势，可通过前置管控进一步降低投诉率。

酒店体验质量核心指标基准线 Benchmark：全国

核心指标	2025	2024	同比
新增点评分	4.79	4.76	0.61%
携程点评分	4.66	4.65	0.08%
华客分CSI	86.23	84.49	2.06%
客诉率	5.26%	4.39%	19.98%
客诉修补成功率	98.60%	98.46%	0.14%

新增点评分：全国 x 季度



华客分CSI：全国 x 季度



《酒店体验质量核心指标：城市 x 酒店档次》详见附录P20。

02

住后 体验质量指数和洞察

Post-stay Experience Quality
Index & Insights

2.1 新增点评分	5
2.2 华客分CSI	6
2.3 点评量 & 好差评率	7
2.4 点评回复率 & 差评回复率	8
2.5 豪华型酒店的客群体验质量洞察	9
2.6 豪华型酒店两类客群的服务体验差异	12

客人发声的流量价值的增加和费力度的下降
加速了住后体验管理前置营销化

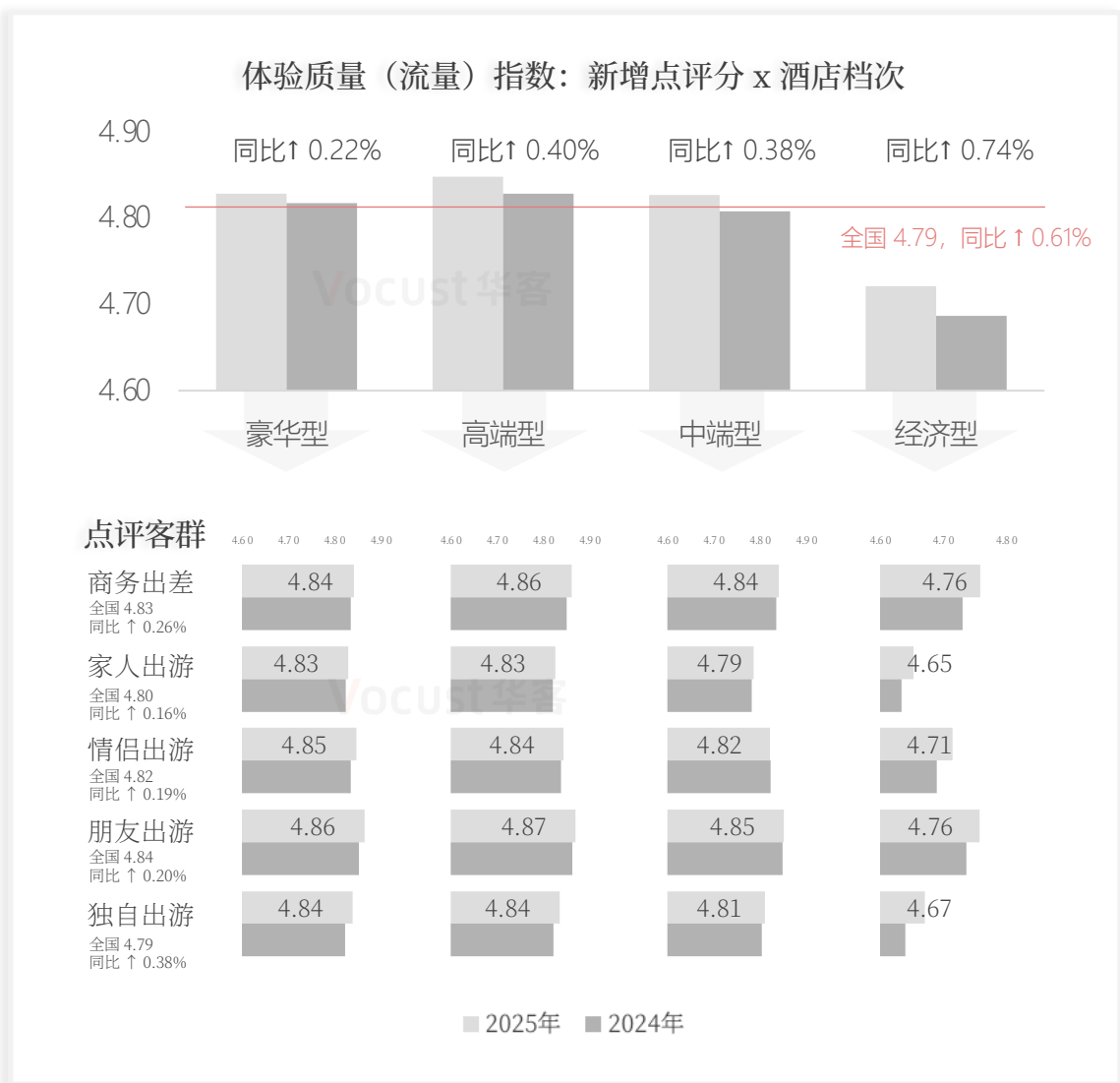
因此，在自媒体和AI时代
体验质量本质上也是流量和流量转化率的风向标

2.1 新增点评分

Vocust 华客

各档评分微涨，客群体验分化

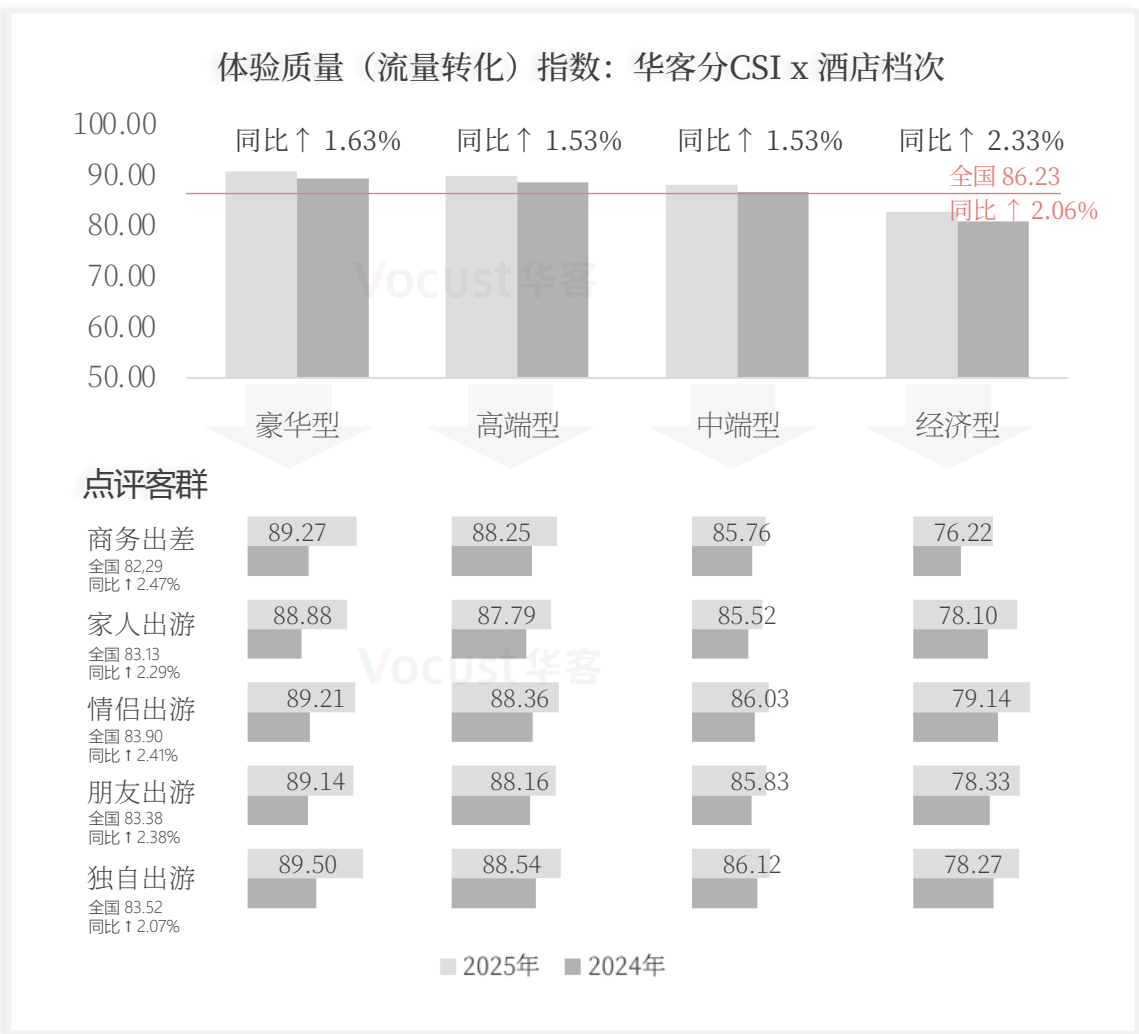
1. **各档评分普涨。**2025 年各档次酒店新增点评分同比均升，经济型涨幅 0.74% 领跑，全国均值达 4.79，体验质量稳升。
 2. **客群体验分化。**各客群2025年新增点评分总体较高，同比均略有增长；经济型客群评分相对偏低，但各客群评分同比均呈增长态势。
- 商务出差客群：高端型酒店评分 4.86 最高，认可其专业高效的服务。
 - 家人出游客群：偏好豪华 / 高端型酒店的亲子设施，经济型评分 4.65 垫底。
 - 情侣出游客群：豪华型酒店评分 4.85 领先，注重氛围与细节体验。
 - 朋友出游客群：高端型酒店评分 4.87 最优，青睐其社交场景适配性。
 - 独自出游客群：豪华 / 高端型酒店评分 4.84 突出，看重安全与便捷性。



客群服务各有侧重，档次体验差异明显

2025 年华客分CSI（流量转化指数）呈现全面增长态势，经济型酒店增长动力最足。

- 1. **商务出差客群**：高档次酒店服务更适配其需求，豪华型华客分 89.27（同比涨 2.47%）居首，体现对高效、优质服务的高认可度，经济型 76.22 相对偏低。
- 2. **家人出游客群**：偏好中高档次服务，豪华型 88.88、高端型 87.79 评分领先，经济型 78.10 垫底，反映对家庭友好型设施与服务的需求差异。
- 3. **情侣出游客群**：对高档次服务满意度均衡，豪华型 89.21、高端型 88.36 评分突出，经济型 79.14 稍弱，注重体验的浪漫与品质感。
- 4. **朋友出游客群**：高档次服务评价更优，豪华型 89.14、高端型 88.16 表现亮眼，经济型 78.33 略低，看重社交场景的服务适配性。
- 5. **独自出游客群**：青睐高档次服务，豪华型 89.50（同比涨 2.07%）领跑，经济型 78.27 偏低，关注服务的便捷与安全性。



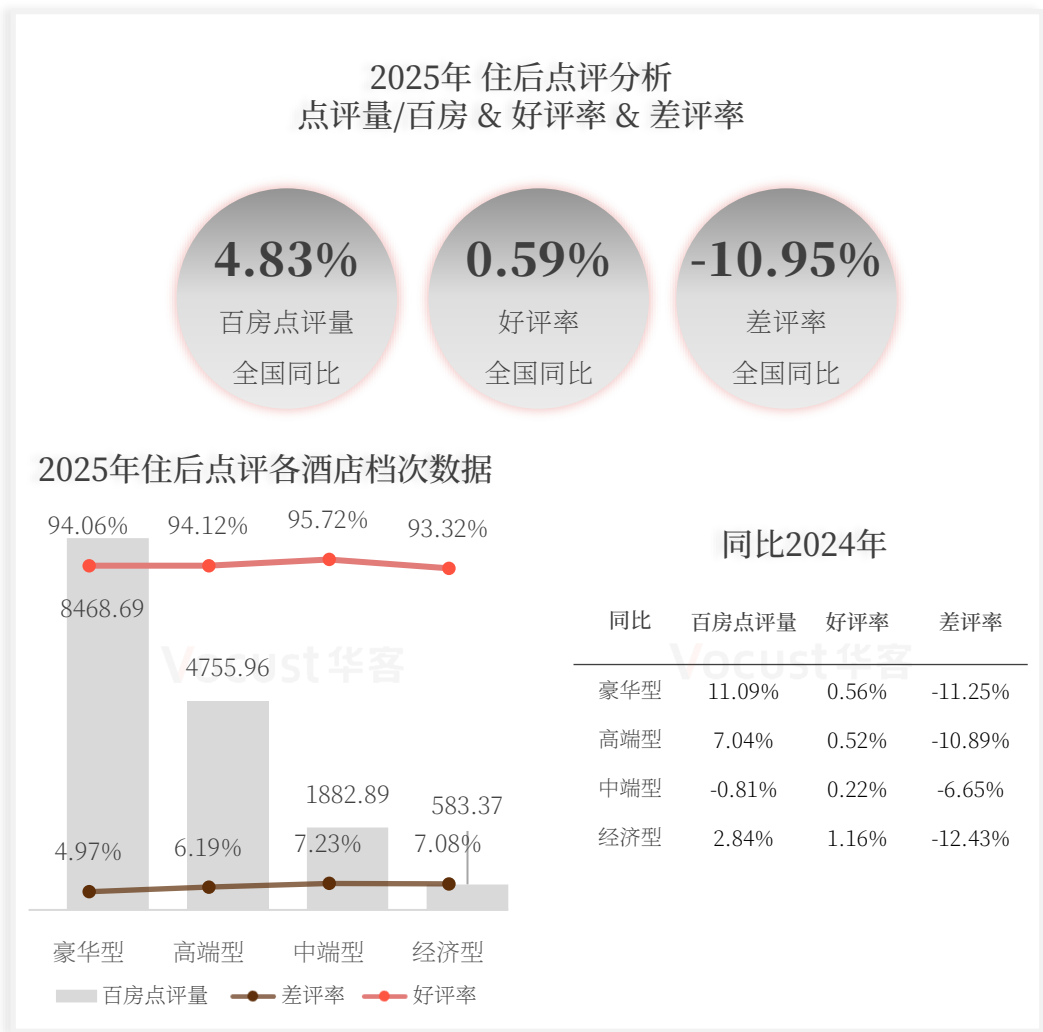
2.3 点评量 & 好评率

Vocust 华客

客人写了更多点评，好评率提升，差评率下降

2025 年住宿业住后点评呈正向趋势：百房点评量同比增 4.83%，好评率涨 0.59%，差评率降 10.95%，住后体验整体改善。

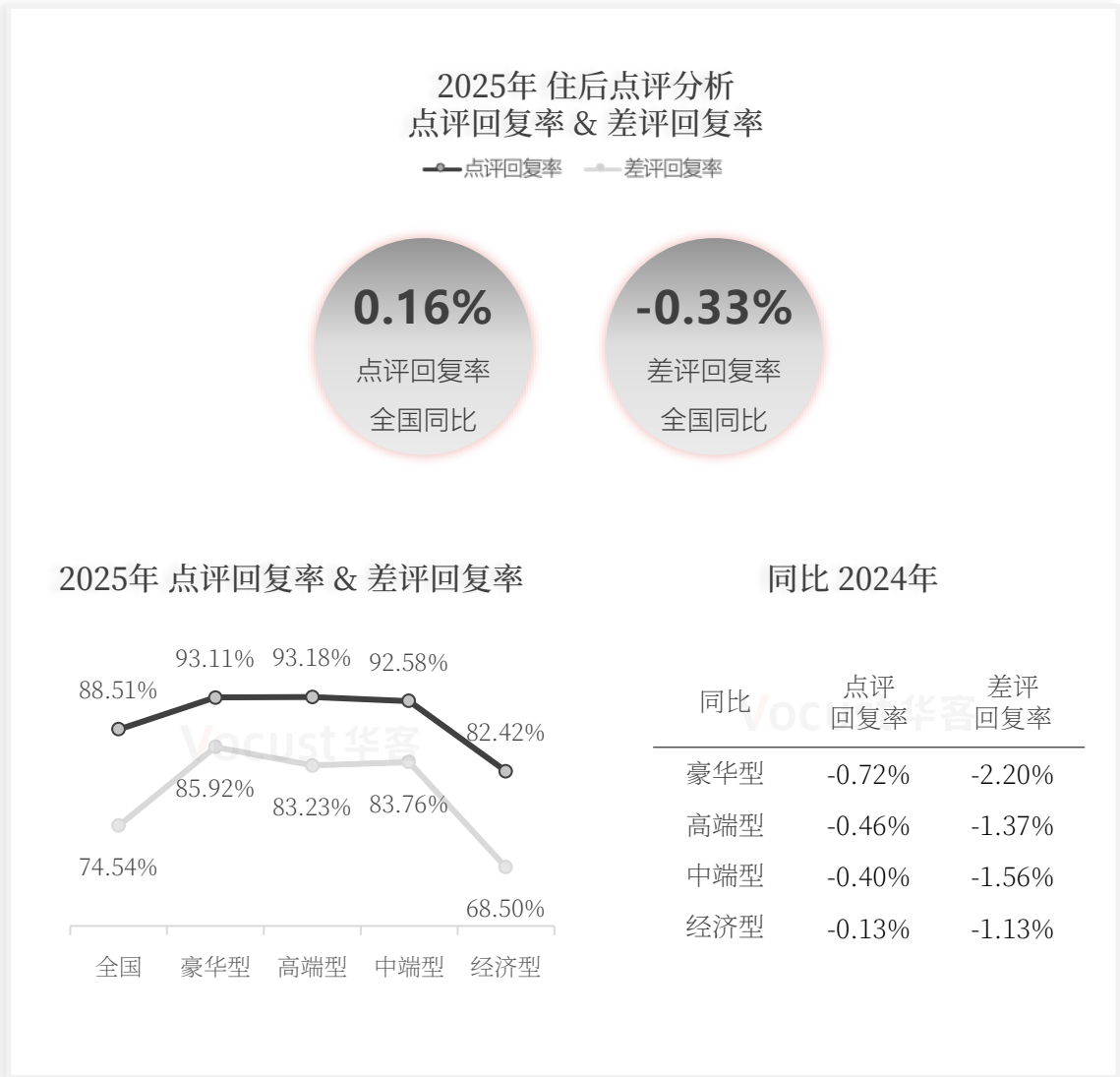
- 豪华型：口碑待强化。**虽差评率降 11.25%，但好评率仅涨 0.56%（增幅最低），需优化服务细节，提升宾客满意度以巩固口碑。
- 高端型：表现最突出。**百房点评量增 7.04%（增幅最高），差评率降 10.89%，在口碑规模与质量上双优，需持续强化优势。
- 中端型：稳健有短板。**点评规模、差评管控表现稳健，但好评率仅涨 0.22%（低于经济型），需打造服务细节差异化。
- 经济型：平衡见成效。**虽点评量增幅最低（2.84%），但好评率涨 1.16%（增幅最高）、差评率降 12.43%，基础服务（卫生、设施）管理到位，契合大众核心需求。



2.4 点评回复率 & 差评回复率

| 整体点评回复互动效率需优化

- 1. **豪华型：风险需警。**点评回复率、差评回复率同比分别降 0.72%、2.20%，回复投入减弱，需重抓差评回复的时效性与专业性，避免口碑风险。
- 2. **高端型和中端型：效率待提。**高端、中端型回复率同比均降，差评回复率降幅超 1%，需平衡回复效率与品质，可借助智能工具优化流程。
- 3. **经济型：互动向好。**回复率降幅（0.13%）为各档最低，通过提升回复率强化了客群互动，但仍需细化策略，适配大众客群沟通偏好。
- 4. **策略方向：分档适配。**酒店需按档次调整回复策略：豪华型侧重专属化回复，中高端型优化智能工具，经济型强化亲民互动；同时按月复盘数据，动态迭代策略以适配客群需求。

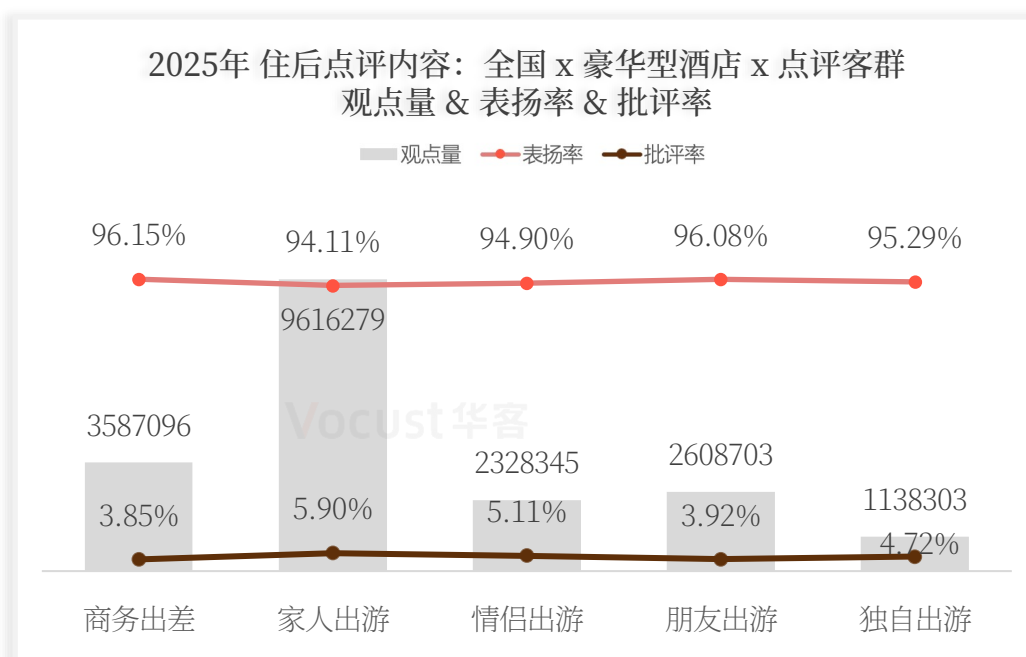
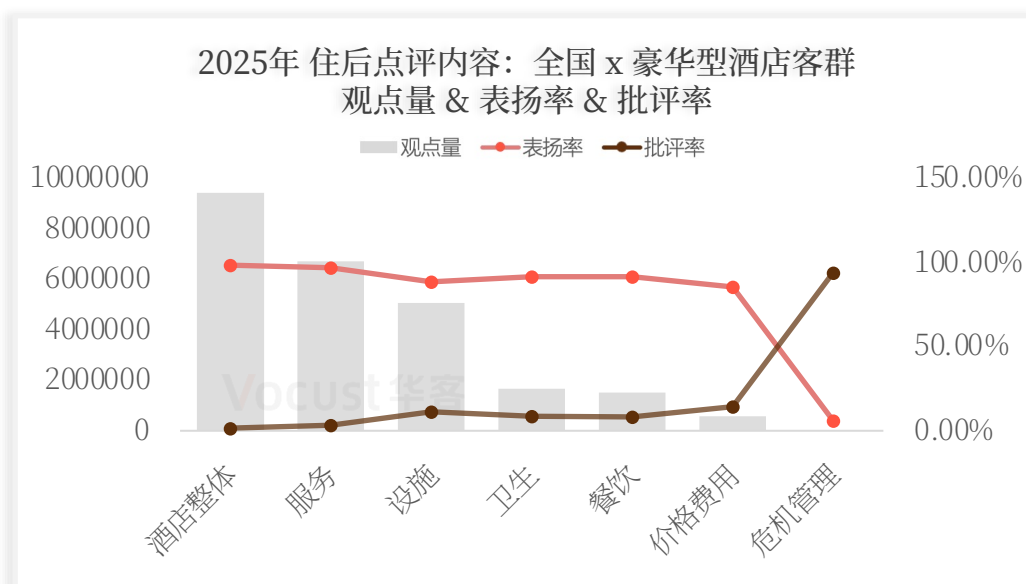


2.5 豪华型酒店的客群体验质量洞察 1

Vocust 华客

豪华型口碑向好，槽点聚焦三维度

1. **整体口碑优异。**2025 年 豪华型酒店各客群表扬率均处高位，整体口碑良好，商务出差、朋友出游等客群满意度突出，可提炼其服务优势复用至全客群。
2. **槽点集中三向。**从内容维度看，价格费用、设施、餐饮是主要吐槽点：价格费用批评率显著高于其他维度，设施、餐饮的批评率也相对突出，需针对性优化。
3. **客群差异明显。**家人出游客群是点评主力，其批评率（5.90%）在各客群中最高，需重点升级亲子设施、家庭服务；其他客群批评率均低于 5%，体验满意度更均衡。
4. **优化方向明确。**酒店可先聚焦价格透明度、设施维护、餐饮品质三个槽点维度改进；同时针对家人客群定制服务，再借鉴高满意度客群的服务经验，全面提升口碑。

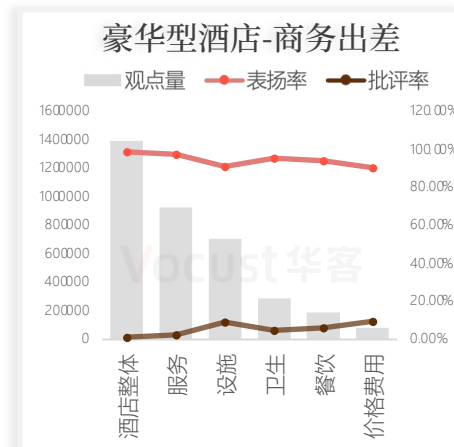


2.5 豪华型酒店的客群体验质量洞察 2

Vocust 华客

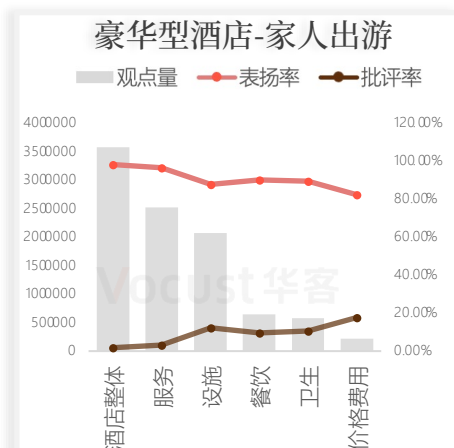
商务出差客群：聚焦“高效商务”

1. **服务与效率是核心**：服务表扬率达 97.33%，快速入住、24 小时响应等高效服务，契合其商务出行的时间管理需求。
2. **设施专业性关键**：高速网络、办公区等商务设施的高观点量，说明设施品质直接影响预订决策。
3. **卫生信任度拉满**：低批评率（4.10%）体现对豪华型酒店卫生标准化的信赖，是其选择品牌的重要依据。
4. **优化建议**：推出“友好办公”套餐，含私密会议空间、办公礼包等；针对企业客群提供协议价+专属经理，强化“高效从容”的商旅体验。



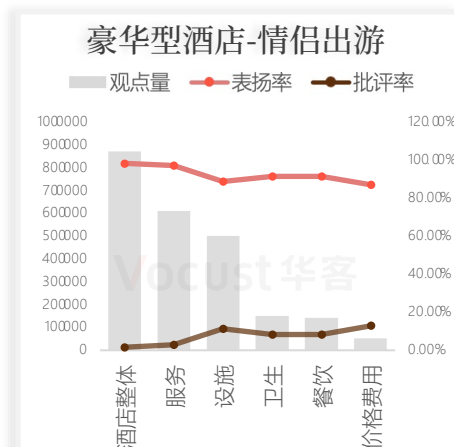
家人出游客群：侧重“全家适配”

1. **价格敏感度突出**：价格费用表扬率 81.70%、批评率 18.30%，客群需求多样，期待“一份价格满足多份需求”。
2. **设施需求待完善**：设施批评率 12.90%，对亲子游乐区、家庭房等友好设施需求高，设施完善度决定预订意愿。
3. **餐饮细节需升级**：餐饮批评率 10.04%，对儿童餐、家庭餐饮服务要求严格，优质亲子餐饮是核心考量点。



情侣出游客群：锚定“浪漫私密”

1. **核心诉求待满足**：整体表扬率 94.48% 偏低，设施批评率 11.64%（第二高），说明景观房型、私密空间设计未达“浪漫体验”预期，是预订核心吸引力短板。
2. **个性化体验待升级**：餐饮（8.60%）、卫生（7.44%）批评率较高，价格费用批评率 13.46%，特色在地体验、定制化服务（如露台晚餐）是加分项，契合其“独特旅行记忆”需求。
3. **优化建议**：推出“浪漫奢享套餐”，含布景房型、双人 SPA、露台晚餐；新增纪念日定制服务，强化私密设计与个性化体验

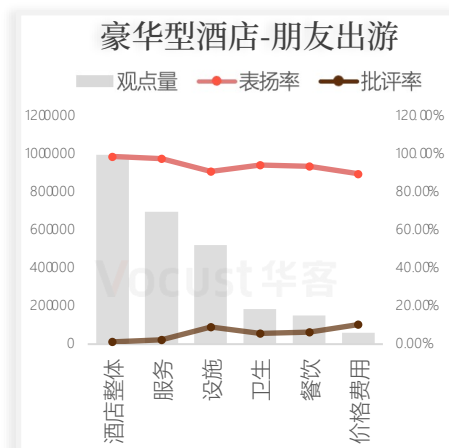


2.5 豪华型酒店的客群体验质量洞察 3

Vocust 华客

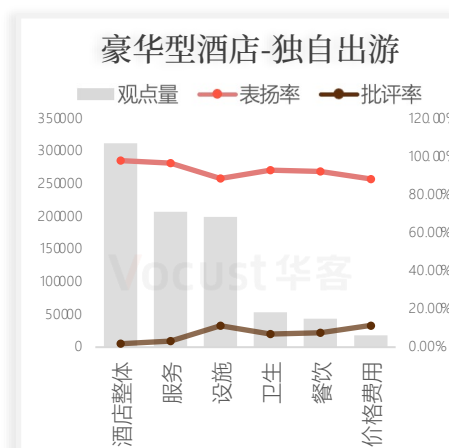
I 朋友出游客群：聚焦“社交趣味”

1. 社交体验已达标：表扬率 95.80%、批评率 4.20%，公共区域、娱乐设施等社交空间打造成功，豪华型品质与性价比预期形成平衡，驱动预订。
2. 体验丰富性待拓展：关注娱乐配套与在地探索便利度，适配朋友互动的活动、近特色街区等，可增强预订意愿。
3. 优化建议：推出“好友奢享派对套餐”，包含合宿、KTV / 棋牌时段、烧烤设施，强化社交互动场景。



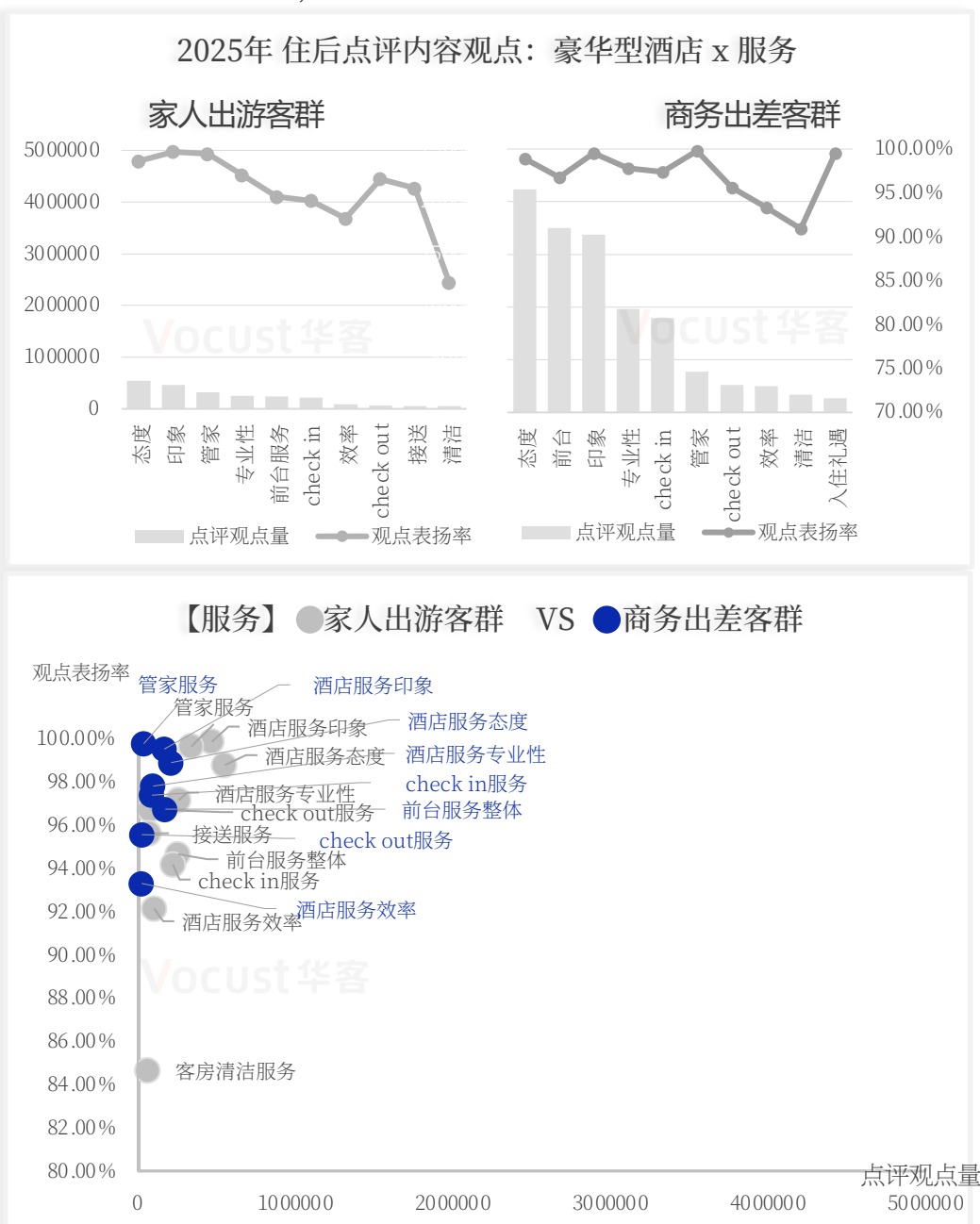
I 独自出游客群：聚焦“安便 + 个性”

1. 安全便利为核心保障：选择豪华型酒店的核心诉求是成熟安保体系与 24 小时服务，5.22% 的高批评率，反映其对安全、便捷服务的期待未被充分满足，是独自出行的关键顾虑点。
2. 个性灵活适配行程需求：对房间设计、智能设备等个性化元素有要求，同时灵活预订政策（如取消规则）会影响决策，契合独自出行行程变动的可能性。
3. 优化建议：推出“solo 奢享探索套餐”，含智能客房、在地文化体验课；提供免费取消、日期变更等灵活政策，强化安保与个性服务，打消独自出行顾虑。



I 【服务】体验差异：家人重亲子细节，商务注高效响应

1. 客群服务需求分化。家人出游客群关注服务全面性与亲子细节，客房清洁等维度是其重点评价项；商务差旅客群聚焦商务场景的高效服务，送洗 / 熨烫等效率类服务是核心诉求。
2. 共性优势需巩固。管家、前台整体等服务是两类客群的共同优势项，表扬率均处于高位，需持续保持这些共性服务的品质，筑牢基础体验。
3. 差异短板待优化。家人客群对清洁服务的关注与评价要求更高；商务客群则期待送洗 / 熨烫等服务的效率提升，需针对性强化对应服务细节。
4. 优化方向明确。酒店可针对家人客群强化清洁服务管理，针对商务客群优化高效服务流程，同时巩固共性优势服务品质，精准提升两类客群的服务满意度。

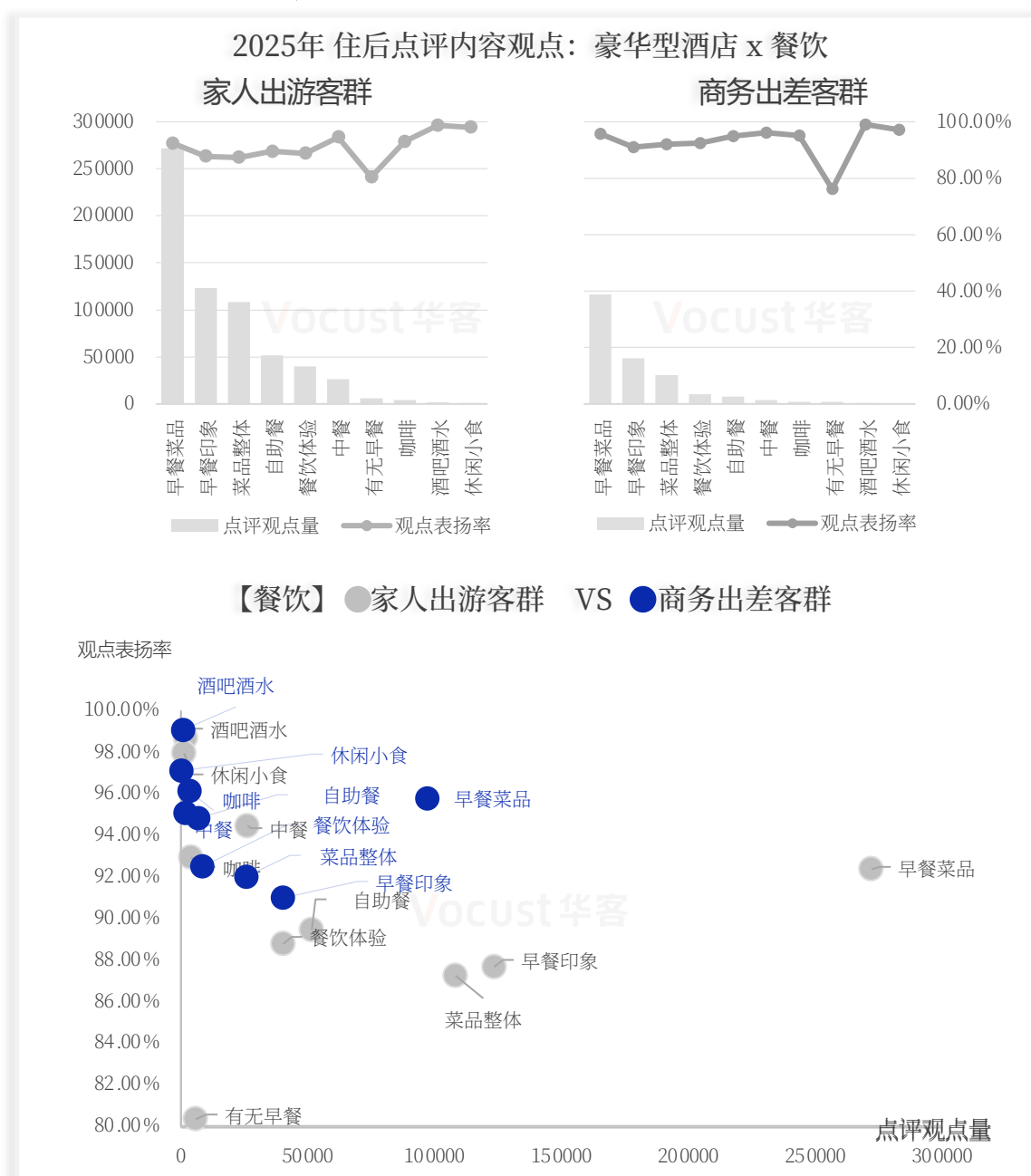


2.6 豪华型酒店两类客群的服务体验差异·餐饮

Vocust 华客

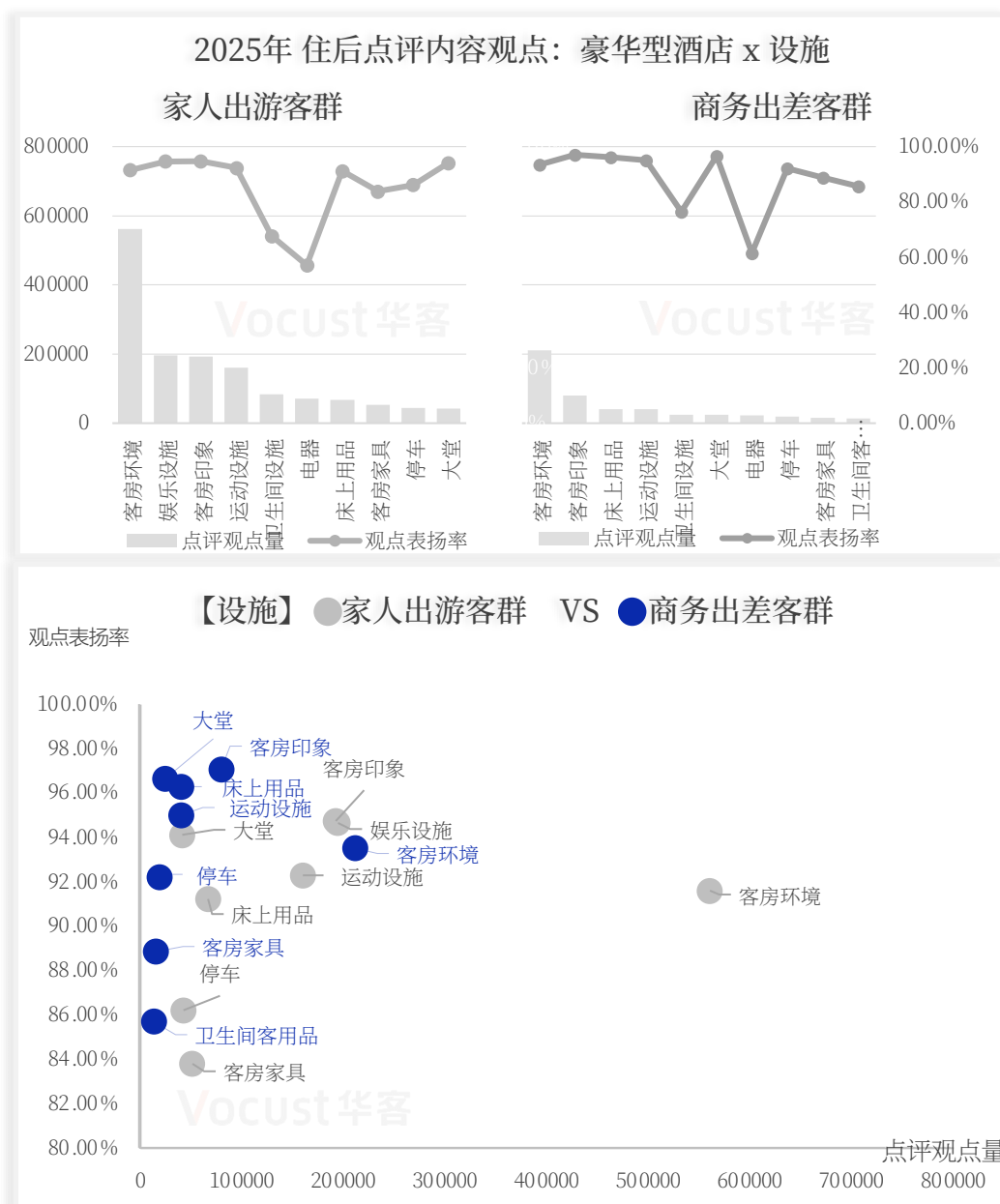
【餐饮】体验差异：家人重餐饮丰富，商务注早餐高效

1. **客群餐饮需求各有侧重。**家庭客关注餐饮丰富度与品质，尤其在意早餐、餐饮整体的多样性，对亲子餐饮选择有额外需求；商务客聚焦早餐的高效与品质，契合其商务行程的时间节奏。
2. **共性优势需稳住。**早餐菜品是两类客群的共同高认可项，表扬率与观点量均处高位，需持续保持这一共性优势的品质，夯实餐饮基础体验。
3. **差异体验待优化。**针对家庭客，可丰富亲子餐饮选项，匹配其对“多样丰富”的需求；商务客则需进一步强化早餐的高效供给，适配其行程节奏。
4. **优化方向清晰。**酒店需巩固早餐菜品的优质表现，同时为家人客群拓展亲子餐饮选择，为商务客提升早餐服务效率，精准匹配两类客群的餐饮需求。



I 【设施】体验差异：家人重亲子设施，商务注办公适配

1. **设施需求差异显著。**家庭客关注客房环境、娱乐设施、运动设施等亲子友好型设施，对卫生间客用品、客房家具的评价要求较高；商务客则聚焦客房环境、电器、大堂等适配商务场景的设施，契合其办公与出行需求。
2. **共性优势需巩固。**客房环境是两类客群的共同关注项，观点量与表扬率均处于高位，需持续维护这一核心设施的品质，筑牢体验基础。
3. **差异短板待补足。**对家庭客，可优化卫生间客用品、客房家具品质，同时丰富亲子娱乐与运动设施；对商务客，需强化电器设施的稳定性与大堂的商务适配性，提升设施的场景匹配度。
4. **优化方向明确。**酒店需巩固客房环境的优质表现，同时为家人客群升级亲子友好设施，为商务客群优化商务场景设施，精准提升两类客群的设施体验满意度。



03

住中 服务质量指数和洞察

In-stay Service Quality
Index & Insights

3.1 如何构建满意的服务？	16
3.2 住中服务的数量和类型	17
3.3 住中服务修补漏斗	18

70%的差评，客人在住中都曾反馈过。

携程、美团、大众点评的点评规则愈趋真实，严格执行，对酒店来说，是机遇也是挑战：

挑战：需要酒店修炼内功，真实提升客人体验；

机遇：住中体验预警系统，帮助酒店增加挑战胜率，提升体验溢价能力。

客人满意度与复购、口碑的关联路径

当客人不满意时，

谁负责提高修补成功率？

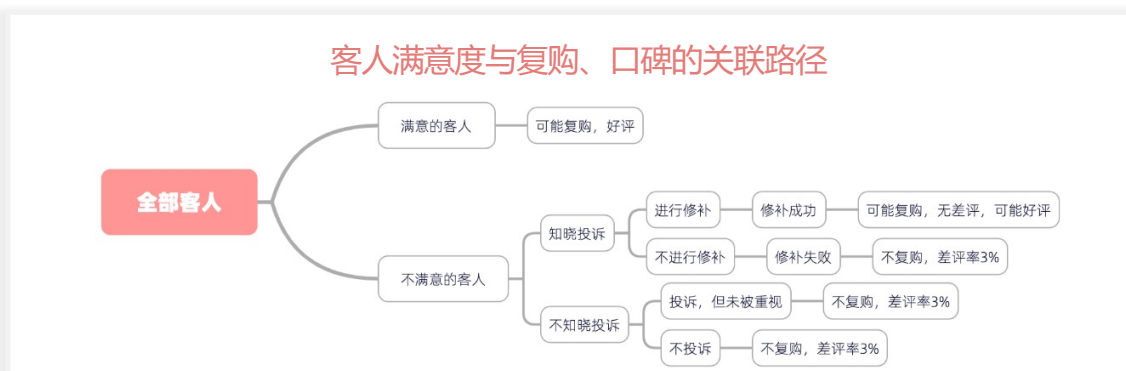
谁负责提高投诉知晓率？

谁负责降低客户不满率？

酒店需构建“满意客户强化 - 不满意客户分层干预”的全流程管理体系。

一方面通过优质服务提升客户满意度，扩大好评与复购群体；

另一方面建立高效的投诉处理与隐性不满捕捉机制，减少因不满导致的客户流失与差评，最终实现客户留存率与口碑的双向提升。



1. 满意的客人

可能复购并给出好评，是酒店的核心价值客户，需通过会员权益、个性化服务强化其忠诚度。

2. 不满意的客人（知晓投诉）

- 修补成功：可能复购，无差评或可能好评，说明有效投诉处理可挽回客户，需建立“投诉快速响应机制”。
- 修补失败：不复购且差评率 3%，需优化投诉处理流程，如增加投诉升级通道。

3. 不满意的客人（不知晓投诉）

- 投诉未被重视：不复购且差评率 3%。
- 不投诉：不复购且差评率 3%。

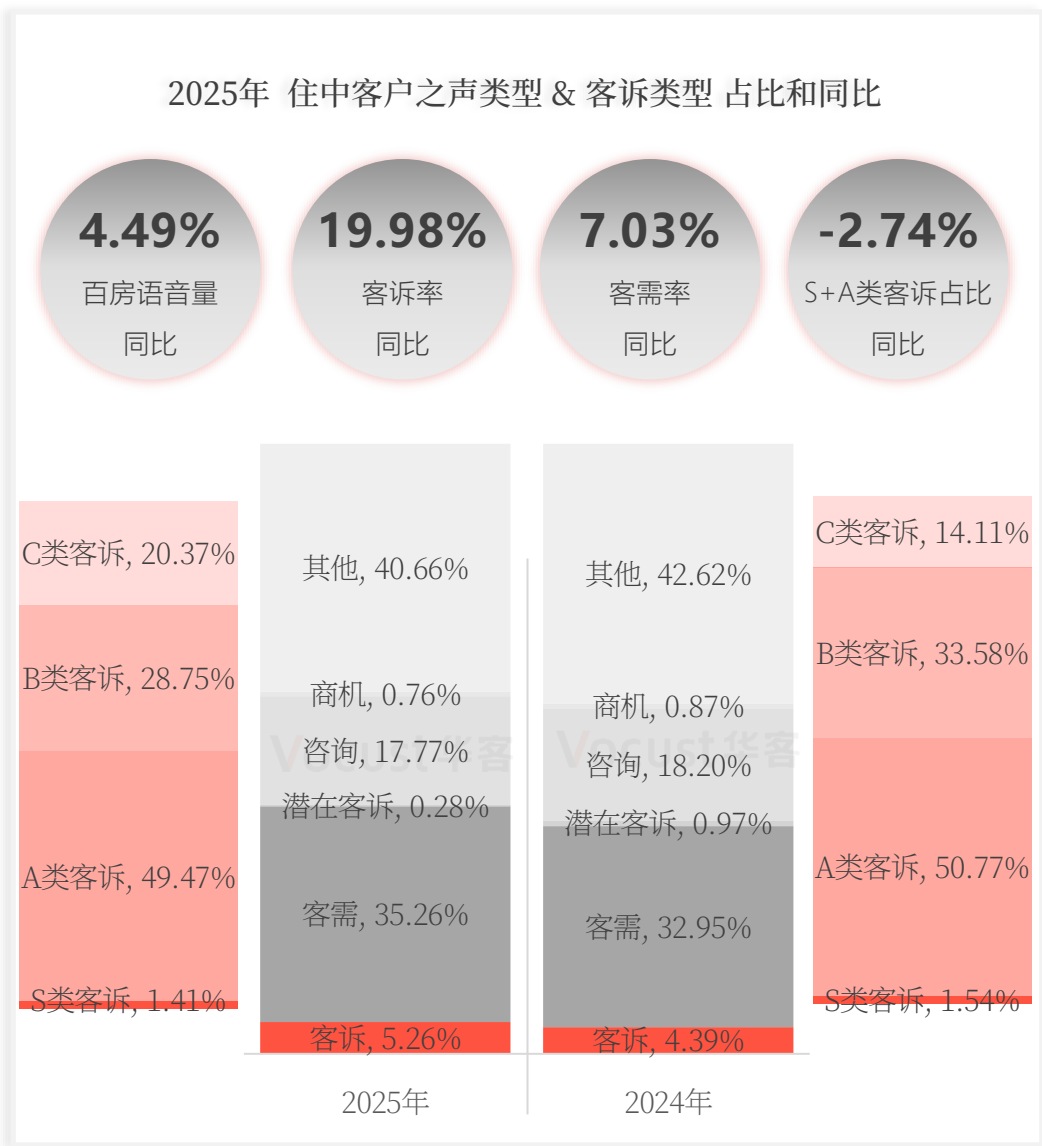
第2、3类客户因未得到有效反馈渠道或重视，最终流失并产生差评，需完善“隐性不满捕捉机制”，如借助数字化工具监督和反馈，通过客房满意度卡片、离店前暗访主动挖掘潜在不满。

3.2 住中服务的数量和类型

Vocust 华客

客诉客需双增长，风险管控显成效

- 住中服务挑战升级。**2025 年百房语音量同比涨幅4.49%，客诉率同比大涨 19.98%、客需率同比增 7.03%，反映宾客在住中主动发起诉求的意愿显著增强，服务压力持续攀升。
- 风险管控初见成效。**代表高差评风险的 S+A 类客诉占比同比下降 2.74%，说明酒店对严重客诉的预警与管控能力有所提升；当前服务压力更多来自 B、C 类中低风险客诉，需优化全流程管理。
- 客需是核心沟通场景。**客需在住中沟通类型中占比 32.55%，是最主要的互动场景，酒店可将其转化为创造增值体验的机会，强化响应效率与质量。
- 全流程闭环管理是关键。**建议通过“事前高频问题主动提示、事中智能语音实时预警、事后客诉客需复盘考核”的闭环机制，系统性应对住中服务压力，实现持续优化。

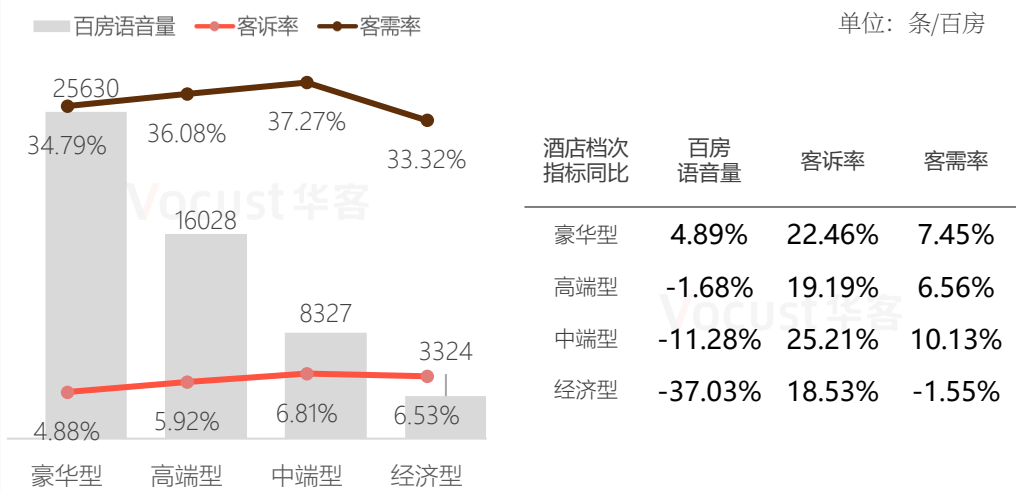


3.3 住中服务修补漏斗

住中服务分档分化，客诉管理压力攀升

- 分档表现差异显著。**豪华型酒店客诉修补展现系统性优势，客诉量、预警量、预警查看量同比均涨，且预警查看量增幅达 32.51%，全流程管控能力突出；中端型酒店客诉率、客需率双高，是住中服务优化的重点对象；经济型酒店客诉量、预警量同比下滑，但客诉率仍处高位，需强化基础响应能力。
- 客诉管理压力加大。**客诉修补漏斗各环节数据同比均增：客诉量涨 25.37%、预警量涨 19.90%、预警查看量涨 23.32%，全行业客诉管理压力攀升，中端型与经济型酒店尤甚。
- 优化方向明确。**建议针对中端型客群优化服务流程，全行业完善「客诉预警 - 查看 - 处理」闭环机制；豪华型可输出管控经验，中端型强化预警查看响应，经济型提升客诉处理效率，以分层策略提升住中服务质量。

2025年Q1-Q3 住中百房语音量 & 客诉率 & 客需率：全国 x 酒店档次



2025年Q1-Q4 住中服务质量·客诉修补漏斗

单位：条/百房



体验质量指数
城市 x 酒店档次

04

Experience Quality Index:
City × Hotel Grade

4.1 城市 x 豪华型酒店	20
4.2 城市 x 高端型酒店	35
4.3 城市 x 中端型酒店	50
4.4 城市 x 经济型酒店	65

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 1

Vocust 华客

*按省份、城市首字母A→Z排序

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
安徽	安庆	92.06	-4.16%	4.85	-1.08%	4.77	-1.60%	-	-	-	-
	蚌埠	95.24	0.04%	4.86	0.96%	4.65	-1.06%	-	-	-	-
	亳州	93.41	-0.22%	4.91	0.57%	4.78	0.21%	-	-	-	-
	池州	87.22	-1.44%	4.85	-0.06%	4.76	-0.13%	3.83%	-50.22%	6.18%	35.16%
	滁州	89.43	16.08%	4.84	-0.31%	4.75	1.24%	3.50%	44.80%	7.44%	-41.95%
	阜阳	92.80	2.90%	4.90	-0.55%	4.76	-1.26%	4.08%	23.52%	0.52%	46.93%
	合肥	93.04	0.88%	4.90	0.37%	4.82	0.48%	3.63%	9.51%	0.73%	212.40%
	淮北	92.47	0.22%	4.84	-0.78%	4.73	-1.77%	1.39%	-	0.30%	-
	淮南	-	-	4.75	-1.14%	-	-	-	-	-	-
	黄山	90.37	1.74%	4.89	0.12%	4.78	-0.70%	-	-	-	-
	六安	91.95	-0.28%	4.83	-0.22%	4.74	-1.52%	-	-	-	-
	马鞍山	91.12	-2.52%	4.85	0.92%	4.75	-0.87%	-	-	-	-
	宿州	86.04	-0.69%	4.86	-1.01%	4.80	-0.28%	-	-	-	-
	铜陵	91.81	3.12%	4.81	0.44%	4.77	-0.42%	-	-	-	-
	芜湖	92.16	-1.85%	4.86	0.10%	4.74	-0.42%	4.03%	20.96%	0.36%	20.91%
	宣城	91.39	1.56%	4.82	-0.14%	4.80	0.35%	-	-	-	-
澳门	澳门	88.86	0.99%	4.66	1.11%	4.67	0.62%	-	-	-	-
北京	北京	90.69	2.29%	4.80	0.40%	4.71	0.07%	3.95%	3.45%	1.10%	64.52%
重庆	重庆	91.43	2.14%	4.85	0.18%	4.74	-0.45%	3.43%	-9.20%	0.61%	8.67%
福建	福州	92.53	5.81%	4.83	-0.02%	4.74	-0.44%	8.46%	11.85%	1.32%	26.35%
	龙岩	77.85	-8.97%	4.79	-0.06%	4.56	-3.69%	8.85%	71.99%	0.43%	-32.17%
	南平	89.93	-6.03%	4.85	-0.21%	4.73	-1.54%	3.40%	56.49%	0.91%	-88.21%
	宁德	88.42	-3.00%	4.83	-0.72%	4.65	-1.89%	7.74%	37.32%	0.20%	2.99%
	莆田	92.54	0.57%	4.84	-0.49%	4.71	-0.92%	-	-	-	-
	泉州	89.60	2.78%	4.84	0.46%	4.73	-0.65%	4.52%	25.78%	0.61%	-17.33%
	三明	82.80	-7.90%	4.74	1.64%	4.68	-0.78%	7.54%	-	0.42%	-
	厦门	93.34	2.86%	4.84	-0.02%	4.74	-0.49%	5.07%	21.14%	0.65%	4.78%
	漳州	90.46	4.35%	4.83	1.33%	4.67	-0.11%	6.61%	25.18%	1.01%	-37.59%

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 2

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
甘肃	白银	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	定西	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	甘南	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	嘉峪关	82.26	-	4.79	0.25%	4.71	-	-	-	-	-
	金昌	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	酒泉	91.79	12.86%	4.83	1.91%	4.66	-1.64%	-	-	-	-
	兰州	90.93	-1.59%	4.80	-0.47%	4.72	-1.42%	5.27%	12.11%	0.55%	5.81%
	临夏回族自治州	-	-	4.42	-5.24%	-	-	-	-	-	-
	陇南	93.62	4.44%	4.81	1.12%	4.83	1.26%	-	-	-	-
	平凉	86.09	6.81%	4.82	1.47%	4.77	0.63%	-	-	-	-
	庆阳	59.52	-	4.07	-	4.89	-	-	-	-	-
	天水	82.48	-	4.66	2.64%	4.85	-	-	-	-	-
	武威	92.45	-1.29%	4.79	0.09%	4.61	-1.91%	-	-	-	-
	张掖	97.30	-	4.79	0.07%	4.90	-	-	-	-	-
广东	潮州	90.50	0.85%	4.84	1.02%	4.64	-2.52%	-	-	-	-
	东莞	90.18	3.14%	4.86	0.42%	4.74	0.10%	3.05%	17.12%	1.48%	38.91%
	佛山	89.43	1.87%	4.79	0.14%	4.70	-0.70%	6.97%	-8.35%	1.19%	3.01%
	广州	91.03	2.28%	4.80	0.38%	4.68	-0.42%	3.83%	25.05%	1.51%	-7.78%
	河源	88.42	1.75%	4.83	0.04%	4.72	-1.01%	-	-	-	-
	惠州	89.55	0.96%	4.78	0.41%	4.62	-0.54%	7.86%	-0.09%	0.34%	-28.10%
	江门	90.53	1.36%	4.74	-0.43%	4.71	-0.15%	9.42%	79.94%	0.79%	5.41%
	揭阳	90.25	11.18%	4.79	0.57%	4.78	1.96%	-	-	-	-
	茂名	88.31	-0.66%	4.78	-0.92%	4.68	-1.20%	-	-	-	-
	梅州	84.62	-5.58%	4.70	-1.58%	4.61	-3.31%	4.02%	85.38%	0.88%	41.72%
	清远	88.84	3.67%	4.74	-1.06%	4.66	-0.39%	7.94%	18.61%	0.79%	-16.66%
	汕头	92.41	1.08%	4.82	0.32%	4.73	0.86%	-	-	-	-
	汕尾	89.84	0.19%	4.74	-0.42%	4.64	-0.98%	-	-	-	-
	韶关	88.15	6.04%	4.74	0.66%	4.60	-2.44%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 3

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
广东	深圳	92.36	2.32%	4.80	0.12%	4.74	-0.07%	6.61%	75.81%	1.06%	-13.30%
	阳江	91.17	0.31%	4.76	3.02%	4.57	3.75%	-	-	-	-
	云浮	88.15	2.36%	4.74	0.22%	4.73	-0.74%	-	-	-	-
	湛江	86.26	1.75%	4.72	1.94%	4.66	-0.27%	-	-	-	-
	肇庆	87.61	-0.50%	4.79	0.31%	4.65	-1.27%	-	-	-	-
	中山	91.43	4.75%	4.74	1.86%	4.69	1.84%	-	-	-	-
	珠海	91.59	-0.14%	4.80	-0.07%	4.72	-0.06%	5.03%	23.58%	0.63%	-11.85%
广西	百色	89.05	2.56%	4.66	-1.84%	4.71	-1.47%	-	-	-	-
	北海	90.80	-0.80%	4.86	-0.04%	4.75	-0.78%	-	-	-	-
	崇左	92.73	3.54%	4.89	0.03%	4.78	-0.91%	7.43%	-	-	-
	防城港	82.18	3.69%	4.40	0.36%	4.37	1.35%	-	-	-	-
	贵港	-	-	4.57	-1.06%	-	-	-	-	-	-
	桂林	92.71	-0.19%	4.89	0.25%	4.78	-0.65%	1.79%	-35.12%	1.33%	13.88%
	河池	89.60	15.58%	4.76	2.53%	4.66	-0.11%	-	-	-	-
	贺州	89.41	8.67%	4.75	-0.36%	4.67	0.99%	-	-	-	-
	来宾	-	-	4.21	3.82%	-	-	-	-	-	-
	柳州	88.86	1.89%	4.76	-0.03%	4.71	-0.41%	-	-	-	-
	南宁	92.64	3.17%	4.84	0.38%	4.72	-0.20%	5.30%	49.72%	1.10%	-44.90%
	钦州	87.70	61.19%	4.74	1.35%	4.80	5.96%	-	-	-	-
	梧州	95.13	10.77%	4.78	1.76%	4.69	0.21%	-	-	-	-
	玉林	92.36	-	4.86	-1.05%	4.78	-	5.42%	29.49%	-	-
贵州	安顺	89.01	1.20%	4.84	-0.28%	4.69	-0.19%	-	-	-	-
	毕节	89.91	1.26%	4.68	-1.08%	4.66	-1.69%	-	-	-	-
	贵阳	90.68	2.34%	4.79	-0.12%	4.71	0.02%	3.68%	-2.00%	-	-
	六盘水	83.64	-10.02%	4.79	0.75%	4.52	-3.80%	-	-	-	-
	黔东南	91.71	-0.39%	4.95	0.30%	4.81	-1.64%	-	-	-	-
	黔南	88.93	1.24%	4.81	1.11%	4.62	0.80%	-	-	-	-
	黔西南	87.12	7.73%	4.73	-0.82%	4.67	-1.27%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 4

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
海南	铜仁	88.11	4.28%	4.82	-0.09%	4.71	-1.07%	-	-	-	-
	遵义	91.45	-0.31%	4.88	-0.13%	4.75	-0.55%	-	-	-	-
	白沙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	保亭	98.59	12.69%	4.86	0.76%	4.69	0.54%	4.87%	242.72%	1.06%	-43.15%
	昌江	79.46	1.97%	4.57	-4.25%	4.55	-1.09%	7.72%	-	0.23%	-
	澄迈	93.28	7.67%	4.79	1.98%	4.74	-1.04%	-	-	-	-
	儋州	87.15	-3.68%	4.75	0.22%	4.63	-1.21%	-	-	-	-
	定安	-	-	4.29	0.11%	-	-	-	-	-	-
	东方	76.43	-9.68%	4.54	-1.91%	4.56	-2.25%	6.17%	11.59%	3.71%	50.56%
	海口	91.49	2.09%	4.84	0.63%	4.72	-0.16%	6.33%	13.81%	0.85%	-15.99%
	乐东	93.69	4.72%	4.88	3.66%	4.70	-	-	-	-	-
	临高	80.48	-8.97%	4.81	-1.04%	4.63	-2.94%	-	-	-	-
	陵水	92.69	5.16%	4.77	0.11%	4.62	-0.43%	8.21%	56.40%	0.57%	-85.84%
	琼海	90.51	4.48%	4.83	1.58%	4.66	-0.94%	-	-	-	-
	琼中	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	三亚	93.98	1.82%	4.86	0.15%	4.68	-0.89%	6.85%	35.24%	0.95%	-20.72%
	屯昌	-	-	4.78	-2.20%	-	-	-	-	-	-
	万宁	91.57	-1.92%	4.85	-0.68%	4.71	-1.76%	-	-	-	-
	文昌	93.33	-0.15%	4.85	0.45%	4.67	-0.74%	4.42%	5.44%	1.97%	-15.07%
	五指山	82.86	-	4.62	0.21%	4.60	-	-	-	-	-
河北	保定	90.14	0.24%	4.87	-0.17%	4.85	0.32%	4.53%	4.30%	2.52%	-76.93%
	沧州	94.96	-0.63%	4.85	0.19%	4.75	-0.90%	1.05%	-50.82%	11.00%	169.21%
	承德	87.01	3.55%	4.82	1.18%	4.77	0.85%	5.19%	7.26%	2.37%	-47.29%
	邯郸	92.45	1.02%	4.86	-0.30%	4.78	-0.47%	-	-	-	-
	衡水	-	-	4.92	0.08%	-	-	-	-	-	-
	廊坊	92.58	7.60%	4.83	0.66%	4.72	0.64%	5.72%	56.92%	0.90%	-32.97%
	秦皇岛	90.05	-2.18%	4.81	0.02%	4.72	-1.30%	5.15%	-22.67%	2.91%	-15.74%
	石家庄	91.31	-0.48%	4.84	0.06%	4.74	-1.34%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 5

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
河北	唐山	92.98	1.06%	4.83	0.66%	4.76	1.28%	-	-	-	-
	邢台	84.87	-4.16%	4.82	0.56%	4.79	-1.03%	5.86%	34.14%	1.79%	-30.17%
	张家口	89.19	1.76%	4.80	0.68%	4.69	0.28%	2.15%	41.95%	0.92%	-2.34%
河南	安阳	91.12	0.69%	4.84	0.26%	4.66	-2.71%	-	-	-	-
	鹤壁	-	-	4.75	-0.10%	-	-	-	-	-	-
	济源	-	-	4.87	0.96%	-	-	-	-	-	-
	焦作	92.74	8.33%	4.89	1.80%	4.77	4.61%	-	-	-	-
	开封	86.36	-1.01%	4.76	-0.82%	4.65	-0.34%	0.23%	-70.26%	16.13%	424.93%
	洛阳	92.40	2.70%	4.84	0.54%	4.80	0.02%	-	-	-	-
	漯河	83.18	-	4.81	1.15%	4.71	-	-	-	-	-
	南阳	-	-	4.83	0.35%	-	-	-	-	-	-
	平顶山	72.80	-	4.64	-0.98%	4.59	-	-	-	-	-
	濮阳	-	-	4.88	-0.11%	-	-	0.61%	-55.03%	7.66%	214.42%
	三门峡	89.12	2.74%	4.74	-1.75%	4.76	-1.11%	-	-	-	-
	商丘	91.58	-1.90%	4.85	-1.10%	4.80	-0.21%	-	-	-	-
	新乡	87.37	-	4.48	-3.72%	4.73	-	-	-	-	-
	信阳	95.33	4.24%	4.91	0.29%	4.83	1.79%	2.94%	-10.55%	0.88%	34.13%
	许昌	91.46	-2.40%	4.88	-0.07%	4.88	0.96%	-	-	-	-
	郑州	91.17	0.18%	4.82	-0.64%	4.74	-0.73%	2.66%	-40.67%	0.63%	-
	周口	88.83	-	4.80	-0.31%	4.81	-	-	-	-	-
	驻马店	-	-	4.86	-1.97%	-	-	-	-	-	-
黑龙江	大庆	-	-	4.60	1.56%	-	-	-	-	-	-
	大兴安岭	92.47	-	4.84	-	4.83	-	-	-	-	-
	哈尔滨	91.42	0.86%	4.89	0.81%	4.66	-0.49%	5.97%	18.99%	1.49%	-12.47%
	鹤岗	87.70	-	4.73	1.11%	4.71	-	-	-	-	-
	黑河	-	-	4.42	-6.01%	-	-	-	-	-	-
	鸡西	-	-	4.69	-0.00%	-	-	-	-	-	-
	佳木斯	-	-	4.69	-1.42%	-	-	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 6

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
黑龙江	牡丹江	93.04	5.36%	4.83	0.51%	4.59	-3.49%	-	-	-	-
	七台河	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	齐齐哈尔	93.63	-2.88%	4.90	-0.09%	4.89	1.07%	-	-	-	-
	双鸭山	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	绥化	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	伊春	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
湖北	鄂州	-	-	4.85	-0.52%	-	-	-	-	-	-
	恩施土家族苗族自治州	92.84	1.15%	4.86	-0.48%	4.78	1.53%	-	-	-	-
	黄冈	81.02	-	4.70	-0.26%	4.90	-	4.25%	21.20%	-	-
	黄石	92.11	4.37%	4.91	1.15%	4.77	-0.31%	-	-	-	-
	荆门	90.93	2.67%	4.89	0.33%	4.80	-0.10%	-	-	-	-
	荆州	91.82	2.87%	4.82	0.13%	4.66	0.65%	-	-	-	-
	潜江	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	神农架	88.48	-7.30%	4.85	0.31%	4.67	-2.64%	5.06%	-33.96%	1.61%	-45.21%
	十堰	83.07	-1.91%	4.85	1.55%	4.72	0.27%	-	-	-	-
	随州	94.42	0.78%	4.87	-0.19%	4.83	1.05%	-	-	-	-
	天门	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	武汉	92.69	2.03%	4.85	0.40%	4.76	-0.51%	5.64%	9.83%	0.68%	25.46%
	仙桃	-	-	4.85	3.41%	-	-	-	-	-	-
	咸宁	85.70	-0.48%	4.78	-1.31%	4.83	1.58%	-	-	-	-
	襄阳	94.07	1.18%	4.84	-0.38%	4.74	-1.40%	6.60%	2.48%	0.73%	26.96%
	孝感	96.86	8.25%	4.89	0.96%	4.71	-0.91%	-	-	-	-
	宜昌	92.08	3.23%	4.85	0.48%	4.74	-1.30%	-	-	-	-
湖南	常德	84.96	-0.95%	4.67	-3.59%	4.66	-1.11%	-	-	-	-
	郴州	85.55	-2.76%	4.80	-0.88%	4.59	-2.52%	-	-	-	-
	衡阳	91.28	-2.35%	4.93	0.16%	4.76	-2.15%	-	-	-	-
	怀化	87.79	-4.46%	4.77	-0.18%	4.74	0.07%	-	-	-	-
	娄底	90.77	-6.21%	4.87	-0.94%	4.71	-2.28%	4.97%	44.10%	0.43%	50.97%

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 7

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
湖南	邵阳	95.69	-	4.77	0.83%	4.70	-	-	-	-	-
	湘潭	95.13	5.68%	4.93	0.34%	4.83	-	-	-	-	-
	湘西土家族苗族自治州	90.35	1.14%	4.88	0.13%	4.79	-1.11%	-	-	-	-
	益阳	-	-	4.92	-0.28%	-	-	-	-	-	-
	永州	-	-	4.77	-0.69%	-	-	7.71%	19.57%	1.00%	144.32%
	岳阳	89.76	5.07%	4.83	2.23%	4.74	0.64%	-	-	-	-
	张家界	92.45	1.49%	4.87	1.14%	4.77	0.48%	4.97%	-10.25%	0.86%	-32.89%
	长沙	93.80	0.26%	4.90	0.34%	4.80	-0.37%	8.27%	14.41%	0.95%	35.85%
	株洲	94.20	8.94%	4.87	-0.55%	4.80	0.77%	2.85%	-37.29%	1.27%	83.77%
吉林	白城	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	白山	89.25	1.63%	4.83	1.56%	4.59	-0.85%	3.83%	4.43%	1.14%	-27.90%
	吉林市	87.17	-1.58%	4.78	-0.30%	4.69	-0.37%	-	-	-	-
	辽源	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四平	96.07	1.19%	4.86	-0.09%	4.61	-1.91%	5.10%	8.29%	1.13%	5.73%
	松原	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	通化	-	-	4.87	-0.60%	-	-	-	-	-	-
	延边	90.07	0.73%	4.90	0.57%	4.69	-0.25%	-	-	-	-
	长春	90.39	4.81%	4.85	0.86%	4.73	2.09%	7.34%	12.82%	1.01%	-29.71%
江苏	常州	90.70	1.01%	4.87	0.38%	4.76	-0.31%	3.84%	-2.24%	0.61%	0.43%
	淮安	90.42	-0.06%	4.85	0.40%	4.73	0.17%	8.92%	21.74%	2.53%	170.47%
	连云港	91.53	-2.29%	4.87	0.44%	4.72	-0.85%	-	-	-	-
	南京	90.89	0.70%	4.84	0.12%	4.74	-0.37%	3.81%	30.93%	1.43%	-17.18%
	南通	90.28	1.91%	4.84	-0.23%	4.77	-0.53%	-	-	-	-
	苏州	89.46	-0.61%	4.83	0.12%	4.72	-1.03%	4.66%	28.25%	0.99%	-27.18%
	宿迁	88.22	3.16%	4.88	-0.48%	4.78	-0.50%	-	-	-	-
	泰州	87.64	1.58%	4.84	-0.33%	4.73	-0.93%	10.06%	-2.94%	2.12%	-83.94%
	无锡	90.76	2.05%	4.85	0.35%	4.75	-0.54%	4.32%	4.94%	0.57%	-17.27%
	徐州	89.45	-2.48%	4.86	-0.01%	4.78	-0.41%	4.77%	56.36%	0.69%	-29.65%

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 8

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
江苏	盐城	88.02	0.63%	4.88	0.02%	4.83	0.40%	-	-	-	-
	扬州	91.72	-0.43%	4.89	0.13%	4.79	-0.19%	-	-	-	-
	镇江	86.59	5.00%	4.77	-0.27%	4.69	-0.47%	4.37%	-24.35%	3.51%	-40.35%
江西	抚州	84.93	1.51%	4.66	-1.09%	4.60	-2.54%	-	-	-	-
	赣州	90.23	0.82%	4.79	-0.43%	4.73	-0.71%	5.81%	84.02%	0.76%	-13.99%
	吉安	82.02	-12.20%	4.82	-1.23%	4.68	-3.31%	-	-	-	-
	景德镇	92.96	0.92%	4.87	1.12%	4.76	-0.26%	7.19%	-	1.70%	-
	九江	90.90	3.24%	4.87	0.09%	4.72	-1.49%	5.33%	-	1.83%	-
	南昌	91.61	2.49%	4.80	0.25%	4.68	-0.85%	7.02%	41.33%	3.78%	115.19%
	萍乡	96.83	-1.62%	4.88	0.21%	4.71	-	-	-	-	-
	上饶	92.04	2.50%	4.85	0.07%	4.74	-0.53%	4.46%	9.66%	0.99%	772.55%
	新余	-	-	4.76	-2.36%	-	-	-	-	-	-
	宜春	85.08	4.92%	4.75	0.12%	4.71	2.84%	-	-	-	-
	鹰潭	-	-	4.73	1.49%	-	-	-	-	-	-
辽宁	鞍山	-	-	4.72	0.37%	-	-	-	-	-	-
	本溪	91.33	-0.81%	4.86	1.22%	4.58	-4.58%	-	-	-	-
	朝阳	-	-	4.27	0.18%	-	-	-	-	-	-
	大连	90.29	3.08%	4.74	0.83%	4.66	0.26%	8.25%	12.35%	1.08%	3.36%
	丹东	90.36	0.87%	4.88	0.93%	4.66	-0.21%	6.48%	32.22%	1.32%	-41.86%
	抚顺	91.19	9.44%	4.86	0.54%	4.73	-1.87%	-	-	-	-
	阜新	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	葫芦岛	74.79	-	4.64	-1.06%	4.60	-	-	-	-	-
	锦州	85.42	-	4.73	2.28%	4.54	-	-	-	-	-
	辽阳	-	-	4.27	-1.35%	-	-	-	-	-	-
	盘锦	87.90	-3.90%	4.77	-0.07%	4.62	-3.25%	-	-	-	-
	沈阳	90.85	0.35%	4.79	-0.24%	4.71	-0.99%	4.63%	-6.66%	1.76%	36.32%
	铁岭	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	营口	95.53	9.74%	4.77	-1.28%	4.86	1.46%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 9

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
内蒙古	阿拉善	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	巴彦淖尔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	包头	89.50	-4.69%	4.80	-1.53%	4.73	0.11%	-	-	-	-
	赤峰	-	-	4.78	-0.31%	-	-	-	-	-	-
	鄂尔多斯	87.77	2.45%	4.80	0.32%	4.74	0.07%	-	-	-	-
	呼和浩特	92.71	5.21%	4.81	0.73%	4.78	1.06%	-	-	-	-
	呼伦贝尔	91.61	1.49%	4.76	-0.77%	4.73	-0.84%	-	-	-	-
	通辽	-	-	4.69	-0.54%	-	-	-	-	-	-
	乌海	-	-	4.76	-1.52%	-	-	-	-	-	-
	乌兰察布	-	-	4.84	-0.10%	-	-	-	-	-	-
	锡林郭勒盟	-	-	4.76	-1.63%	-	-	-	-	-	-
	兴安盟	78.16	-16.47%	4.81	-1.77%	4.55	-6.19%	-	-	-	-
宁夏	固原	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	石嘴山	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	吴忠	89.99	-3.50%	4.73	1.44%	4.72	-	-	-	-	-
	银川	90.54	-0.60%	4.77	0.22%	4.67	-1.09%	-	-	-	-
	中卫	97.63	16.72%	4.88	2.28%	4.70	-0.70%	11.77%	-32.34%	3.01%	-87.96%
青海	果洛	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	海北	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	海东	-	-	4.58	-0.98%	-	-	-	-	-	-
	海南藏族自治州	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	海西	-	-	4.82	3.02%	-	-	6.74%	26.72%	2.94%	-18.38%
	黄南	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	西宁	93.25	2.82%	4.80	-0.64%	4.69	-0.69%	1.24%	-39.57%	4.18%	91.56%
	玉树藏族自治州	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
山东	滨州	93.68	6.04%	4.85	0.17%	4.84	-0.41%	4.20%	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 10

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
山东	德州	90.71	4.54%	4.67	-2.60%	4.74	0.74%	5.60%	11.87%	5.15%	-42.91%
	东营	93.93	7.93%	4.88	1.22%	4.76	-	-	-	-	-
	菏泽	95.42	3.75%	4.90	0.12%	4.80	-0.62%	-	-	-	-
	济南	93.17	2.31%	4.87	0.45%	4.80	-0.12%	6.91%	-	0.13%	-
	济宁	89.98	-3.81%	4.89	0.14%	4.78	-0.30%	-	-	-	-
	聊城	93.94	0.24%	4.84	-0.16%	4.65	-1.69%	1.39%	22.38%	1.88%	-24.03%
	临沂	90.90	-0.93%	4.86	-0.21%	4.76	-1.72%	1.19%	-	0.50%	-
	青岛	92.05	0.82%	4.82	0.09%	4.71	-0.62%	4.40%	-17.21%	1.45%	3.93%
	日照	92.07	-0.43%	4.82	0.91%	4.74	-0.39%	4.70%	-	1.26%	-
	泰安	94.00	0.48%	4.90	0.14%	4.81	-0.31%	4.13%	15.00%	0.81%	-35.28%
	威海	89.20	0.31%	4.73	0.48%	4.66	-0.76%	-	-	-	-
	潍坊	89.30	-0.88%	4.88	0.15%	4.80	-0.48%	1.85%	-30.00%	0.93%	152.59%
	烟台	90.65	-0.82%	4.85	0.20%	4.73	-0.92%	4.06%	28.50%	0.80%	-9.57%
	枣庄	92.57	2.80%	4.95	0.45%	4.82	-1.95%	6.71%	-	0.54%	-
	淄博	87.82	-1.86%	4.78	0.75%	4.79	0.66%	-	-	-	-
山西	大同	88.63	-0.66%	4.73	0.00%	4.70	0.43%	-	-	-	-
	晋城	97.83	6.26%	4.88	0.80%	4.78	-0.93%	-	-	-	-
	晋中	93.84	5.12%	4.91	1.51%	4.74	-2.77%	-	-	-	-
	临汾	-	-	4.81	1.06%	-	-	-	-	-	-
	吕梁	78.32	-7.90%	4.79	0.21%	4.62	-0.86%	-	-	-	-
	朔州	87.22	26.29%	4.69	4.80%	4.59	6.13%	-	-	-	-
	太原	91.76	4.15%	4.83	0.16%	4.77	0.27%	9.04%	44.13%	0.39%	49.19%
	忻州	93.26	5.61%	4.72	0.81%	4.67	0.86%	-	-	-	-
	阳泉	90.37	-	4.74	0.82%	4.76	-	-	-	-	-
	运城	90.21	-1.84%	4.85	-0.52%	4.81	-0.46%	-	-	-	-
	长治	92.98	14.64%	4.90	2.07%	4.80	-	-	-	-	-
陕西	安康	75.41	-13.69%	4.75	-0.01%	4.72	-1.15%	-	-	-	-
	宝鸡	88.52	-1.23%	4.84	-0.19%	4.80	-0.27%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 11

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
陕西	汉中	96.32	8.33%	4.85	1.24%	4.84	0.62%	14.29%	-35.71%	-	-
	商洛	75.70	-6.41%	4.77	0.25%	4.69	-2.90%	-	-	-	-
	铜川	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	渭南	91.54	11.67%	4.77	2.68%	4.70	-0.16%	-	-	-	-
	西安	92.90	1.48%	4.87	0.25%	4.78	-0.22%	3.41%	2.03%	0.75%	18.17%
	咸阳	89.70	0.59%	4.85	0.07%	4.76	1.28%	-	-	-	-
	延安	85.83	10.94%	4.71	-0.25%	4.65	0.29%	7.25%	18.93%	1.97%	-31.25%
	榆林	88.11	-0.24%	4.84	0.37%	4.82	-0.10%	-	-	-	-
上海	天津	85.88	1.40%	4.75	-0.34%	4.66	-0.83%	14.15%	40.78%	-	-
四川	阿坝藏族羌族自治州	90.13	2.50%	4.85	0.85%	4.71	-0.22%	10.88%	27.70%	12.95%	17.48%
	巴中	86.52	-	4.82	-0.18%	4.71	-	-	-	-	-
	成都	91.61	1.10%	4.85	0.23%	4.76	-0.49%	4.09%	16.87%	1.03%	-0.08%
	达州	88.85	-	4.81	0.66%	4.70	-	-	-	-	-
	德阳	90.64	-2.16%	4.88	-0.87%	4.81	-0.50%	-	-	-	-
	甘孜藏族自治州	90.74	10.19%	4.84	1.44%	4.81	1.16%	-	-	-	-
	广安	81.53	3.11%	4.84	0.36%	4.85	1.47%	-	-	-	-
	广元	86.81	-7.92%	4.78	0.23%	4.64	-3.13%	-	-	-	-
	乐山	88.07	-3.33%	4.85	-0.28%	4.74	-1.75%	2.91%	24.95%	0.94%	15.41%
	凉山	87.59	7.45%	4.72	1.53%	4.66	0.43%	-	-	-	-
	泸州	86.04	9.41%	4.70	0.37%	4.67	-0.53%	-	-	-	-
	眉山	92.74	-1.11%	4.75	-0.35%	4.57	-3.92%	-	-	-	-
	绵阳	89.40	-3.89%	4.90	0.52%	4.78	-0.37%	6.32%	145.85%	1.48%	-
	南充	88.01	-3.40%	4.76	-0.47%	4.66	-2.27%	4.77%	25.15%	1.07%	-2.54%
	内江	86.09	-	4.80	1.18%	4.74	-	-	-	-	-
	攀枝花	72.65	-	4.47	1.30%	4.47	-	-	-	-	-
	遂宁	86.33	3.95%	4.76	1.21%	4.68	-1.06%	-	-	-	-
	雅安	83.75	-6.86%	4.82	-0.46%	4.74	-3.36%	-	-	-	-
	宜宾	88.21	-4.63%	4.83	-0.01%	4.77	-0.40%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 12

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
四川	资阳	92.99	7.07%	4.85	0.34%	4.75	-2.66%	-	-	-	-
	自贡	-	-	4.68	1.86%	-	-	-	-	-	-
台湾	高雄	-	-	4.59	0.56%	4.58	-2.02%	-	-	-	-
	花莲	68.47	-	4.63	-0.71%	4.70	3.71%	-	-	-	-
	基隆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	嘉义市	-	-	4.59	1.06%	-	-	-	-	-	-
	嘉义县	-	-	4.53	-5.29%	-	-	-	-	-	-
	苗栗	-	-	4.50	0.18%	-	-	-	-	-	-
	南投	78.13	-	4.71	0.34%	4.84	2.80%	-	-	-	-
	澎湖	-	-	4.78	0.53%	-	-	-	-	-	-
	屏东	78.51	-	4.53	-0.02%	4.56	-2.43%	-	-	-	-
	台北	79.16	5.58%	4.51	-0.05%	4.53	-0.05%	-	-	-	-
	台东	68.69	-	4.35	-1.18%	4.25	0.55%	-	-	-	-
	台南	-	-	4.65	-0.70%	-	-	-	-	-	-
	台中	-	-	4.47	-2.46%	4.31	-2.56%	-	-	-	-
	桃园	-	-	4.53	-0.87%	4.49	-2.67%	-	-	-	-
	新北	76.06	2.64%	4.58	0.90%	4.51	-0.33%	-	-	-	-
	新竹	-	-	4.57	-1.38%	-	-	-	-	-	-
	新竹县	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	宜兰	-	-	4.62	-1.60%	4.66	0.98%	-	-	-	-
	云林	-	-	4.30	7.37%	4.29	-	-	-	-	-
	彰化	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
天津	天津	87.96	0.10%	4.76	-0.19%	4.67	-1.00%	15.35%	41.96%	-	-
西藏	阿里	-	-	4.92	-0.42%	-	-	-	-	-	-
	昌都	-	-	4.82	1.87%	-	-	-	-	-	-
	拉萨	88.71	5.61%	4.86	-0.55%	4.75	0.35%	2.08%	17.72%	8.49%	72.24%
	林芝	92.92	-0.88%	4.85	-0.49%	4.79	-0.31%	-	-	-	-

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 13

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
西藏	那曲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	日喀则	-	-	4.81	1.57%	-	-	-	-	-	-
	山南	86.36	13.13%	4.74	-2.20%	4.71	-1.16%	-	-	-	-
香港	香港	86.83	2.97%	4.56	0.11%	4.57	-0.17%	-	-	-	-
新疆	阿克苏地区	86.90	-	4.71	-1.72%	4.76	-	-	-	-	-
	阿拉尔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	阿勒泰地区	91.33	6.19%	4.86	0.10%	4.74	0.53%	3.13%	-	-	-
	巴音郭楞	94.09	22.16%	4.80	0.68%	5.00	9.89%	-	-	-	-
	白杨	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	北屯	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	博尔塔拉	87.37	1.35%	4.62	-3.37%	4.09	-13.22%	-	-	-	-
	昌吉回族自治州	74.40	-7.85%	4.77	-0.23%	4.75	-0.63%	-	-	-	-
	哈密	98.13	-	4.97	-	4.86	-	-	-	-	-
	和田地区	-	-	4.89	-0.25%	-	-	-	-	-	-
	胡杨河	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	喀什地区	89.18	29.01%	4.87	1.08%	4.69	1.30%	12.72%	-	1.69%	-
	可克达拉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	克拉玛依	-	-	4.73	1.86%	-	-	-	-	-	-
	克孜勒苏	-	-	4.81	-0.60%	-	-	-	-	-	-
	昆玉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	石河子	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	双河	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	塔城地区	80.96	-	4.82	-	4.85	-	-	-	-	-
	铁门关	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	图木舒克	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	吐鲁番	-	-	4.81	-0.95%	-	-	-	-	-	-
	乌鲁木齐	90.43	-1.68%	4.84	0.39%	4.67	-0.97%	3.43%	-16.90%	0.40%	-46.46%

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 14

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
新疆	五家渠	-	-	4.57	-2.68%	-	-	-	-	-	-
	新星	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	伊犁	87.99	2.63%	4.85	1.72%	4.71	1.64%	18.67%	76.00%	71.43%	-28.57%
云南	保山	88.94	2.65%	4.84	-0.84%	4.81	-0.60%	-	-	-	-
	楚雄彝族自治州	81.69	-1.47%	4.77	2.22%	4.73	-1.36%	-	-	-	-
	大理白族自治州	90.49	0.73%	4.92	0.11%	4.82	-1.16%	4.52%	3.69%	0.59%	-15.65%
	德宏	86.16	15.51%	4.74	2.51%	4.70	0.23%	-	-	-	-
	迪庆	87.00	2.43%	4.82	0.82%	4.78	-0.29%	-	-	-	-
	红河	88.90	2.45%	4.78	0.09%	4.72	-1.63%	-	-	-	-
	昆明	91.51	2.81%	4.84	0.22%	4.72	-0.18%	6.80%	5.89%	0.68%	-29.64%
	丽江	93.35	2.08%	4.87	-0.15%	4.79	-0.30%	9.41%	33.56%	0.84%	306.51%
	临沧	-	-	4.87	-0.25%	-	-	-	-	-	-
	怒江	78.47	-5.35%	4.68	-3.29%	4.87	1.88%	-	-	-	-
	普洱	85.28	1.80%	4.70	-2.04%	4.65	0.05%	-	-	-	-
	曲靖	-	-	4.83	0.44%	-	-	-	-	-	-
	文山壮族苗族自治州	94.36	-	4.89	0.43%	4.79	-	-	-	-	-
	西双版纳	92.59	0.56%	4.88	0.34%	4.70	-0.95%	-	-	-	-
	玉溪	87.83	1.30%	4.83	0.34%	4.76	-0.28%	5.02%	-	1.13%	-
	昭通	87.97	20.79%	4.67	3.24%	4.76	3.70%	-	-	-	-
浙江	杭州	91.65	1.45%	4.86	0.18%	4.76	-0.51%	5.30%	28.70%	1.21%	-22.82%
	湖州	90.78	-0.04%	4.85	0.27%	4.72	-1.15%	4.03%	18.92%	0.70%	-0.82%
	嘉兴	91.17	2.50%	4.84	0.28%	4.76	-0.11%	5.49%	9.67%	0.47%	-15.42%
	金华	91.36	1.45%	4.87	0.59%	4.74	-0.78%	2.26%	2.80%	0.84%	-17.62%
	丽水	87.02	6.53%	4.86	1.10%	4.74	-0.30%	-	-	-	-
	宁波	92.59	2.50%	4.86	0.52%	4.75	-0.37%	4.81%	26.38%	0.51%	-35.35%
	衢州	90.89	5.90%	4.85	0.58%	4.70	-1.57%	3.28%	22.63%	-	-
	绍兴	92.21	3.17%	4.83	0.47%	4.75	0.02%	4.83%	28.25%	0.74%	1.36%

4.1 体验质量指数：城市 x 豪华型酒店 15

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
浙江	台州	91.88	5.52%	4.84	0.49%	4.74	-0.11%	6.39%	13.37%	0.52%	-12.12%
	温州	87.74	2.29%	4.85	0.10%	4.74	-0.02%	1.96%	10.24%	0.62%	-14.20%
	舟山	93.51	3.20%	4.85	0.65%	4.72	-0.95%	3.97%	45.93%	1.05%	-25.69%

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 1

Vocust 华客

*按省份、城市首字母A→Z排序

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
安徽	安庆	89.16	2.89%	4.81	-0.57%	4.75	-1.27%	8.59%	85.84%	1.70%	126.48%
	蚌埠	91.55	2.50%	4.82	-0.55%	4.71	-1.60%	5.76%	-0.32%	2.40%	-50.00%
	亳州	94.67	5.82%	4.91	0.29%	4.76	0.20%	-	-	-	-
	池州	85.01	2.81%	4.88	0.18%	4.80	-0.21%	-	-	-	-
	滁州	81.70	-4.60%	4.80	-0.29%	4.71	-0.28%	9.71%	63.63%	5.71%	101.61%
	阜阳	89.92	-2.77%	4.94	0.07%	4.82	-0.41%	-	-	-	-
	合肥	91.29	3.34%	4.87	0.37%	4.80	0.01%	5.48%	31.13%	1.58%	-45.90%
	淮北	92.69	3.28%	4.91	0.03%	4.77	-1.11%	-	-	-	-
	淮南	90.96	3.71%	4.89	0.35%	4.81	1.96%	-	-	-	-
	黄山	88.12	-0.83%	4.90	-0.04%	4.77	-0.89%	4.65%	-26.69%	23.93%	141.34%
	六安	85.70	4.40%	4.86	0.17%	4.70	-1.19%	-	-	-	-
	马鞍山	88.25	5.27%	4.83	1.89%	4.79	1.31%	-	-	-	-
	宿州	88.13	0.37%	4.91	1.09%	4.82	-0.43%	-	-	-	-
	铜陵	87.62	-3.84%	4.85	-0.31%	4.77	-1.51%	-	-	-	-
	芜湖	90.59	2.17%	4.86	0.15%	4.75	-0.84%	-	-	-	-
	宣城	84.96	-2.43%	4.84	0.36%	4.75	-0.59%	9.43%	49.03%	2.23%	-55.33%
澳门	澳门	90.03	3.33%	4.50	0.19%	4.53	1.25%	-	-	-	-
北京	北京	91.00	1.63%	4.86	0.40%	4.78	-0.00%	4.97%	29.39%	1.55%	8.59%
重庆	重庆	91.48	0.76%	4.89	0.40%	4.75	-0.26%	7.41%	31.38%	2.22%	-8.77%
福建	福州	89.83	2.83%	4.83	0.89%	4.73	0.31%	6.08%	33.62%	1.07%	-30.71%
	龙岩	87.74	0.86%	4.78	1.04%	4.78	0.88%	-	-	-	-
	南平	85.88	0.42%	4.84	0.87%	4.73	-0.28%	5.12%	22.68%	2.18%	-18.39%
	宁德	88.91	-0.21%	4.85	-0.06%	4.78	-0.54%	8.06%	83.77%	3.23%	-21.51%
	莆田	92.61	4.96%	4.84	2.11%	4.76	3.36%	-	-	-	-
	泉州	90.04	2.05%	4.85	1.09%	4.74	0.84%	1.86%	12.70%	0.70%	-13.94%
	三明	87.94	7.54%	4.77	1.04%	4.70	0.72%	5.05%	28.33%	4.15%	234.81%
	厦门	91.31	0.47%	4.86	0.70%	4.75	-0.03%	8.30%	42.58%	2.84%	-35.03%
	漳州	85.98	-0.31%	4.82	-0.00%	4.77	1.10%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 2

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
甘肃	白银	85.46	-2.63%	4.81	-0.02%	4.68	1.76%	-	-	-	-
	定西	91.62	6.74%	4.80	-0.12%	4.64	0.43%	-	-	-	-
	甘南	76.43	-4.74%	4.50	0.16%	4.48	-3.56%	-	-	-	-
	嘉峪关	89.55	9.30%	4.75	0.07%	4.71	0.21%	8.28%	-	-	-
	金昌	-	-	4.68	5.87%	-	-	-	-	-	-
	酒泉	87.25	7.73%	4.82	1.65%	4.65	1.58%	-	-	-	-
	兰州	90.41	1.86%	4.84	-0.02%	4.72	-0.92%	8.40%	-3.28%	3.52%	101.47%
	临夏回族自治州	90.95	4.06%	4.71	1.74%	4.81	1.76%	-	-	-	-
	陇南	91.10	6.03%	4.82	0.46%	4.77	2.00%	-	-	-	-
	平凉	-	-	4.68	2.96%	-	-	-	-	-	-
	庆阳	84.22	-2.50%	4.83	-0.73%	4.73	-1.07%	-	-	-	-
	天水	89.38	4.98%	4.77	0.81%	4.59	-0.54%	1.85%	-46.56%	15.73%	150.30%
	武威	88.09	-3.95%	4.82	0.37%	4.69	-2.00%	-	-	-	-
	张掖	87.37	-1.01%	4.78	0.41%	4.66	-1.15%	-	-	-	-
广东	潮州	92.23	0.09%	4.86	0.08%	4.72	-0.04%	-	-	-	-
	东莞	88.35	0.03%	4.87	0.45%	4.76	0.98%	6.15%	-0.54%	0.57%	-63.93%
	佛山	89.72	1.83%	4.85	1.07%	4.74	0.26%	11.24%	18.53%	1.15%	-38.87%
	广州	91.95	2.13%	4.87	0.63%	4.74	0.16%	4.45%	39.28%	1.97%	-30.40%
	河源	83.37	-5.04%	4.79	-0.31%	4.61	-3.90%	-	-	-	-
	惠州	87.60	2.26%	4.78	0.28%	4.64	1.09%	11.11%	-33.33%	-	-
	江门	87.87	4.03%	4.74	0.18%	4.67	0.81%	-	-	-	-
	揭阳	88.97	3.67%	4.85	0.91%	4.79	0.32%	-	-	-	-
	茂名	87.78	-5.58%	4.88	-0.18%	4.77	-1.90%	6.61%	32.50%	1.01%	16.48%
	梅州	80.57	-3.98%	4.76	1.15%	4.60	-1.96%	-	-	-	-
	清远	86.49	-1.01%	4.80	0.29%	4.64	-2.44%	-	-	-	-
	汕头	90.87	1.10%	4.85	0.13%	4.72	-1.19%	13.42%	10.10%	1.40%	-
	汕尾	91.67	4.97%	4.82	0.63%	4.70	0.86%	-	-	-	-
	韶关	89.22	2.02%	4.83	0.28%	4.71	-0.52%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 3

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
广东	深圳	91.98	1.99%	4.84	0.41%	4.73	0.19%	9.28%	35.86%	1.89%	31.87%
	阳江	90.59	3.46%	4.80	1.01%	4.67	1.77%	-	-	-	-
	云浮	81.73	-4.30%	4.76	0.86%	4.66	-1.23%	-	-	-	-
	湛江	87.79	-3.09%	4.86	1.07%	4.63	-1.74%	-	-	-	-
	肇庆	86.29	-0.78%	4.80	-0.61%	4.70	-0.74%	-	-	-	-
	中山	89.20	0.03%	4.80	0.62%	4.71	-0.07%	-	-	-	-
	珠海	91.94	0.64%	4.85	0.80%	4.71	0.14%	4.44%	15.43%	0.39%	-55.17%
广西	百色	90.04	3.11%	4.83	0.18%	4.69	-0.79%	-	-	-	-
	北海	92.67	3.09%	4.87	0.35%	4.78	0.35%	10.80%	79.24%	3.18%	-33.72%
	崇左	84.60	-3.99%	4.75	0.63%	4.67	-1.34%	-	-	-	-
	防城港	92.53	5.29%	4.84	0.72%	4.76	0.89%	7.81%	-	-	-
	贵港	84.74	0.18%	4.86	0.26%	4.72	-2.76%	-	-	-	-
	桂林	92.31	1.31%	4.89	0.23%	4.77	-0.19%	8.95%	-18.78%	0.24%	-64.90%
	河池	82.70	0.65%	4.76	0.25%	4.67	0.75%	-	-	-	-
	贺州	80.78	-6.24%	4.74	-1.67%	4.73	-1.39%	-	-	-	-
	来宾	87.17	1.60%	4.83	1.09%	4.69	-1.33%	-	-	-	-
	柳州	90.79	0.84%	4.86	0.36%	4.74	-0.08%	4.95%	36.41%	-	-
	南宁	91.91	2.13%	4.86	0.46%	4.74	-0.57%	5.78%	14.56%	6.62%	141.09%
	钦州	88.13	4.30%	4.82	-0.07%	4.68	0.22%	-	-	-	-
	梧州	88.25	8.28%	4.76	0.15%	4.67	0.14%	-	-	-	-
	玉林	92.52	7.75%	4.90	0.73%	4.77	1.04%	14.05%	18.87%	-	-
贵州	安顺	89.27	7.92%	4.77	0.76%	4.69	-0.67%	-	-	-	-
	毕节	89.82	15.86%	4.75	2.92%	4.52	-0.13%	-	-	-	-
	贵阳	91.62	2.31%	4.85	1.06%	4.73	0.19%	8.13%	24.91%	1.65%	20.56%
	六盘水	85.04	0.99%	4.68	-1.06%	4.69	0.40%	-	-	-	-
	黔东南	88.81	0.35%	4.85	0.98%	4.71	-1.15%	-	-	-	-
	黔南	87.80	2.09%	4.80	1.14%	4.72	1.51%	-	-	-	-
	黔西南	86.29	5.84%	4.75	-0.46%	4.68	-1.57%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 4

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
海南	铜仁	89.66	5.05%	4.77	0.26%	4.68	1.06%	4.91%	3.00%	1.68%	-20.56%
	遵义	88.03	4.41%	4.87	1.00%	4.73	0.75%	-	-	-	-
	白沙	79.59	-	4.72	8.19%	4.91	3.15%	-	-	-	-
	保亭	85.14	17.98%	4.56	4.05%	4.60	4.62%	-	-	-	-
	昌江	84.54	-4.02%	4.77	0.27%	4.68	0.21%	-	-	-	-
	澄迈	83.63	0.29%	4.86	0.38%	4.77	1.04%	7.32%	13.65%	0.23%	-
	儋州	75.48	-7.34%	4.78	-0.39%	4.45	-4.60%	4.70%	-13.47%	1.07%	3.71%
	定安	-	-	4.55	-4.93%	-	-	-	-	-	-
	东方	91.05	0.33%	4.88	0.94%	4.81	1.16%	-	-	-	-
	海口	91.25	0.95%	4.87	0.86%	4.73	-0.21%	4.49%	-29.85%	1.16%	-28.25%
	乐东	80.66	-	4.79	3.76%	4.46	-	-	-	-	-
	临高	51.85	-	4.76	0.30%	4.76	-	-	-	-	-
	陵水	84.16	4.38%	4.74	-1.80%	4.71	1.09%	-	-	-	-
	琼海	85.43	0.25%	4.81	0.77%	4.65	-1.75%	-	-	-	-
	琼中	-	-	4.71	0.32%	-	-	-	-	-	-
	三亚	86.86	-0.47%	4.82	0.48%	4.63	-1.01%	4.31%	4.89%	2.74%	-7.43%
	屯昌	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	万宁	88.61	1.87%	4.82	1.11%	4.67	0.40%	-	-	-	-
	文昌	81.56	-9.94%	4.90	1.75%	4.68	0.77%	-	-	-	-
	五指山	82.44	-2.34%	4.62	-0.86%	4.64	0.36%	-	-	-	-
河北	保定	89.63	0.73%	4.84	0.03%	4.78	-0.56%	8.57%	8.43%	1.46%	-31.12%
	沧州	88.99	0.65%	4.83	0.41%	4.73	0.76%	-	-	-	-
	承德	85.29	1.89%	4.83	0.05%	4.70	2.55%	-	-	-	-
	邯郸	90.79	0.40%	4.87	0.55%	4.76	-0.98%	-	-	-	-
	衡水	89.51	2.65%	4.87	1.20%	4.80	1.45%	-	-	-	-
	廊坊	86.56	-1.96%	4.85	-0.29%	4.73	-2.05%	-	-	-	-
	秦皇岛	87.21	0.86%	4.80	0.54%	4.73	-0.38%	4.21%	-18.71%	5.94%	80.00%
	石家庄	89.37	3.39%	4.85	0.05%	4.78	0.26%	3.32%	12.49%	1.51%	-72.46%

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 5

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
河北	唐山	91.10	5.29%	4.84	1.15%	4.79	-0.75%	-	-	-	-
	邢台	84.66	-3.43%	4.85	-0.63%	4.79	-0.28%	-	-	-	-
	张家口	84.95	4.73%	4.68	0.76%	4.64	0.87%	10.66%	42.45%	2.63%	-40.82%
河南	安阳	89.43	7.19%	4.85	0.17%	4.78	0.18%	8.44%	-30.86%	2.93%	-
	鹤壁	94.24	1.45%	4.91	0.26%	4.75	-2.82%	-	-	-	-
	济源	87.86	3.40%	4.88	2.04%	4.80	-0.55%	-	-	-	-
	焦作	85.81	1.86%	4.88	0.29%	4.70	3.53%	8.07%	72.99%	3.17%	-59.60%
	开封	89.60	-0.51%	4.85	0.27%	4.74	-0.77%	7.26%	-36.12%	4.12%	-
	洛阳	91.69	3.01%	4.87	0.48%	4.78	0.01%	5.16%	-13.35%	1.49%	-3.19%
	漯河	83.20	1.21%	4.85	0.03%	4.68	-2.25%	-	-	-	-
	南阳	87.48	-0.87%	4.87	0.28%	4.82	0.61%	-	-	-	-
	平顶山	90.65	15.14%	4.80	-0.22%	4.81	2.78%	-	-	-	-
	濮阳	86.58	-3.51%	4.87	-0.19%	4.76	-1.91%	-	-	-	-
	三门峡	74.75	1.75%	4.66	-0.78%	4.58	11.17%	-	-	-	-
	商丘	89.24	1.16%	4.82	0.05%	4.77	-	-	-	-	-
	新乡	86.57	-3.03%	4.87	1.02%	4.70	-1.43%	6.42%	-	2.24%	-
	信阳	87.19	-1.74%	4.85	-0.01%	4.79	1.63%	4.69%	41.42%	2.27%	-33.46%
	许昌	92.75	3.16%	4.89	0.65%	4.79	0.89%	9.70%	-25.84%	2.08%	8.61%
	郑州	90.53	1.40%	4.86	0.53%	4.76	0.33%	6.62%	9.69%	1.29%	1.30%
	周口	86.02	-0.28%	4.81	0.18%	4.72	1.57%	-	-	-	-
	驻马店	85.17	5.24%	4.88	1.19%	4.75	2.95%	-	-	-	-
黑龙江	大庆	91.15	2.52%	4.89	-0.30%	4.81	0.38%	-	-	-	-
	大兴安岭	91.37	33.84%	4.63	1.47%	4.74	13.67%	-	-	-	-
	哈尔滨	90.20	3.54%	4.85	1.24%	4.71	0.94%	9.76%	21.19%	3.42%	-4.13%
	鹤岗	-	-	4.66	-0.77%	-	-	-	-	-	-
	黑河	88.07	22.80%	4.73	9.01%	4.58	-3.88%	-	-	-	-
	鸡西	74.71	-11.22%	4.72	0.95%	4.74	-1.46%	-	-	-	-
	佳木斯	88.13	1.67%	4.83	-0.69%	4.65	-3.29%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 6

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
黑龙江	牡丹江	87.54	6.48%	4.74	2.28%	4.68	2.50%	-	-	-	-
	七台河	-	-	4.47	2.95%	-	-	-	-	-	-
	齐齐哈尔	93.35	-0.39%	4.81	0.71%	4.82	-0.14%	-	-	-	-
	双鸭山	-	-	4.65	0.25%	-	-	-	-	-	-
	绥化	87.84	2.96%	4.85	0.90%	4.89	2.73%	-	-	-	-
	伊春	63.52	-15.43%	4.67	4.31%	4.45	-0.45%	-	-	-	-
湖北	鄂州	94.06	1.72%	4.89	-0.41%	4.86	-0.77%	-	-	-	-
	恩施土家族苗族自治州	89.50	-3.15%	4.87	0.48%	4.73	-1.09%	10.30%	16.55%	-	-
	黄冈	88.38	2.39%	4.76	0.51%	4.60	-2.36%	-	-	-	-
	黄石	85.22	-5.52%	4.84	-0.02%	4.69	-1.57%	-	-	-	-
	荆门	90.98	-1.83%	4.91	0.09%	4.82	-1.21%	-	-	-	-
	荆州	88.81	1.84%	4.84	0.04%	4.75	-0.79%	-	-	-	-
	潜江	94.95	-1.14%	4.90	0.46%	4.69	-3.40%	-	-	-	-
	神农架	74.21	-9.26%	4.79	-0.34%	4.72	-1.92%	-	-	-	-
	十堰	87.74	3.85%	4.83	-0.10%	4.78	0.70%	8.07%	46.88%	4.38%	125.49%
	随州	88.18	6.14%	4.76	1.24%	4.59	-1.22%	3.32%	-	-	-
	天门	85.40	-3.70%	4.75	-2.95%	4.80	-2.04%	-	-	-	-
	武汉	93.15	1.77%	4.91	0.37%	4.80	-0.12%	8.47%	54.69%	1.87%	-1.56%
	仙桃	85.21	-10.59%	4.88	0.91%	4.77	-2.56%	-	-	-	-
	咸宁	84.04	0.66%	4.72	0.40%	4.64	-0.04%	-	-	-	-
	襄阳	89.58	-1.11%	4.88	0.23%	4.79	0.38%	-	-	-	-
	孝感	83.42	-1.96%	4.82	-0.05%	4.63	-0.68%	-	-	-	-
	宜昌	91.33	0.79%	4.87	-0.28%	4.75	-0.88%	4.13%	26.86%	-	-
湖南	常德	88.32	-0.17%	4.83	0.43%	4.74	-0.49%	-	-	-	-
	郴州	91.16	2.54%	4.86	0.94%	4.74	-0.07%	10.35%	20.80%	1.12%	6.93%
	衡阳	93.08	3.72%	4.91	0.42%	4.76	-0.15%	-	-	-	-
	怀化	88.44	2.97%	4.84	-0.50%	4.72	-0.82%	-	-	-	-
	娄底	91.49	2.62%	4.89	1.13%	4.80	0.06%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 7

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
湖南	邵阳	86.01	-3.93%	4.87	0.27%	4.72	-0.92%	9.98%	0.73%	1.42%	27.85%
	湘潭	87.93	-3.70%	4.86	0.61%	4.73	0.06%	-	-	-	-
	湘西土家族苗族自治州	89.44	0.25%	4.88	0.26%	4.75	-0.76%	8.77%	64.62%	1.02%	-90.31%
	益阳	84.04	-6.02%	4.85	-0.51%	4.76	0.39%	8.96%	8.90%	2.31%	-4.43%
	永州	89.45	3.34%	4.86	0.36%	4.70	0.62%	-	-	-	-
	岳阳	89.79	2.48%	4.89	0.30%	4.76	0.02%	-	-	-	-
	张家界	90.65	2.46%	4.86	-0.01%	4.74	0.42%	9.24%	35.81%	0.79%	0.11%
	长沙	93.20	1.12%	4.91	0.34%	4.79	-0.13%	8.40%	25.24%	1.12%	-0.05%
	株洲	89.82	0.27%	4.89	0.13%	4.76	-0.04%	11.10%	41.41%	2.99%	-36.31%
吉林	白城	89.23	-	4.74	-1.50%	4.75	-	-	-	-	-
	白山	87.80	-0.65%	4.85	0.02%	4.63	-1.39%	5.54%	2.76%	1.47%	-55.69%
	吉林市	86.11	1.20%	4.79	-1.02%	4.75	-0.88%	-	-	-	-
	辽源	85.66	-	4.81	0.42%	4.80	-	-	-	-	-
	四平	75.76	-	4.80	-0.27%	4.74	-	-	-	-	-
	松原	69.94	-1.41%	4.58	2.51%	4.64	6.18%	-	-	-	-
	通化	87.15	28.47%	4.71	1.66%	4.70	2.23%	-	-	-	-
	延边	89.55	3.86%	4.81	1.17%	4.71	0.65%	2.09%	-41.13%	4.07%	118.72%
	长春	89.95	0.44%	4.84	0.41%	4.75	-0.73%	3.92%	-1.15%	0.66%	14.03%
江苏	常州	88.55	1.58%	4.86	0.21%	4.78	-0.87%	3.41%	16.78%	4.61%	405.92%
	淮安	87.78	-1.31%	4.85	0.13%	4.76	-0.58%	7.67%	72.21%	0.92%	3.53%
	连云港	90.91	2.07%	4.86	0.18%	4.83	0.86%	-	-	-	-
	南京	91.55	2.99%	4.85	0.46%	4.76	-0.16%	6.20%	3.89%	2.13%	-29.30%
	南通	88.64	1.18%	4.85	0.14%	4.77	-0.48%	5.09%	9.38%	0.96%	-
	苏州	89.82	1.67%	4.86	0.28%	4.76	-0.32%	5.06%	23.34%	1.49%	20.21%
	宿迁	87.38	-2.61%	4.85	-0.04%	4.79	-0.70%	4.85%	-4.26%	1.89%	-11.15%
	泰州	87.29	-0.90%	4.84	-0.04%	4.76	-0.58%	-	-	-	-
	无锡	88.36	1.32%	4.84	0.33%	4.76	-0.47%	9.74%	6.41%	0.99%	1.22%
	徐州	90.98	2.10%	4.88	1.13%	4.74	-0.61%	7.62%	-	0.10%	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 8

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
江苏	盐城	89.14	4.35%	4.88	0.71%	4.77	0.07%	9.45%	29.12%	0.82%	97.47%
	扬州	91.05	3.78%	4.88	0.79%	4.79	-0.35%	3.23%	-8.78%	6.74%	-65.48%
	镇江	88.96	0.41%	4.85	0.50%	4.71	-1.15%	5.39%	-21.39%	2.62%	-22.41%
江西	抚州	83.25	-3.60%	4.83	1.41%	4.62	-1.38%	-	-	-	-
	赣州	88.16	0.68%	4.81	-0.03%	4.71	-0.01%	4.08%	15.62%	1.15%	33.44%
	吉安	84.56	-2.66%	4.79	0.77%	4.67	-2.01%	-	-	-	-
	景德镇	92.31	1.87%	4.89	0.71%	4.73	-0.93%	8.53%	-	1.23%	-
	九江	89.86	0.61%	4.86	0.26%	4.76	-0.90%	7.59%	3.56%	6.38%	1698.53%
	南昌	92.36	2.38%	4.87	0.80%	4.72	-0.30%	9.13%	20.97%	2.41%	-14.03%
	萍乡	87.63	-3.24%	4.86	0.07%	4.66	-1.66%	-	-	-	-
	上饶	88.67	2.92%	4.83	0.86%	4.69	0.13%	-	-	-	-
	新余	89.61	-0.69%	4.89	-0.23%	4.81	-0.03%	-	-	-	-
	宜春	83.48	-3.32%	4.82	0.29%	4.69	-2.12%	-	-	-	-
	鹰潭	80.86	-10.67%	4.81	0.13%	4.64	-2.35%	-	-	-	-
辽宁	鞍山	85.95	2.91%	4.82	1.58%	4.75	-0.14%	-	-	-	-
	本溪	83.38	-2.12%	4.61	0.32%	4.67	-0.68%	-	-	-	-
	朝阳	76.58	-14.87%	4.58	-1.33%	4.73	-2.87%	-	-	-	-
	大连	93.00	3.77%	4.86	0.64%	4.77	0.18%	-	-	-	-
	丹东	92.35	4.14%	4.72	-0.60%	4.65	-1.37%	-	-	-	-
	抚顺	96.20	6.51%	4.82	2.67%	4.85	4.30%	-	-	-	-
	阜新	86.93	-6.92%	4.88	-0.30%	4.72	-2.72%	-	-	-	-
	葫芦岛	93.24	9.48%	4.62	2.26%	4.73	-0.84%	-	-	-	-
	锦州	87.57	3.26%	4.82	-0.39%	4.75	0.38%	6.31%	2.01%	6.80%	755.79%
	辽阳	88.88	18.32%	4.83	2.06%	4.79	5.04%	-	-	-	-
	盘锦	82.01	-4.04%	4.78	0.02%	4.67	-2.71%	-	-	-	-
	沈阳	92.13	0.44%	4.89	0.12%	4.77	-0.86%	-	-	-	-
	铁岭	60.69	6.09%	4.62	2.09%	4.43	0.68%	-	-	-	-
	营口	83.94	-0.15%	4.67	0.16%	4.59	-1.27%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 9

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
内蒙古	阿拉善	88.38	22.30%	4.79	-0.49%	4.59	-1.82%	-	-	-	-
	巴彦淖尔	83.60	10.32%	4.80	0.36%	4.90	5.72%	-	-	-	-
	包头	90.37	1.43%	4.85	0.17%	4.78	-0.18%	-	-	-	-
	赤峰	88.37	3.03%	4.79	1.46%	4.68	-0.18%	-	-	-	-
	鄂尔多斯	84.15	3.06%	4.79	0.65%	4.69	0.71%	-	-	-	-
	呼和浩特	89.67	1.14%	4.84	0.20%	4.74	-0.67%	-	-	-	-
	呼伦贝尔	85.76	3.34%	4.77	0.43%	4.71	-0.10%	0.90%	98.34%	18.67%	-65.78%
	通辽	89.77	-4.23%	4.88	0.40%	4.86	0.78%	-	-	-	-
	乌海	90.61	-4.46%	4.85	-0.61%	4.76	-0.40%	-	-	-	-
	乌兰察布	84.28	-2.31%	4.76	2.48%	4.67	-1.89%	-	-	-	-
	锡林郭勒盟	87.20	22.70%	4.84	5.23%	4.71	9.95%	-	-	-	-
	兴安盟	81.50	35.02%	4.72	0.92%	4.77	5.68%	-	-	-	-
宁夏	固原	79.44	-5.57%	4.67	-1.09%	4.71	2.61%	-	-	-	-
	石嘴山	93.79	1.07%	4.77	0.54%	4.85	1.68%	-	-	-	-
	吴忠	90.14	-	4.81	1.34%	4.84	-	-	-	-	-
	银川	89.34	4.81%	4.81	0.12%	4.73	0.12%	8.86%	-7.77%	1.46%	-33.44%
	中卫	90.16	-5.61%	4.86	1.52%	4.71	-3.45%	-	-	-	-
青海	果洛	-	-	4.38	-8.71%	-	-	-	-	-	-
	海北	-	-	4.64	-1.36%	-	-	-	-	-	-
	海东	86.83	19.23%	4.71	1.00%	4.69	1.75%	-	-	-	-
	海南藏族自治州	89.95	34.35%	4.65	5.19%	4.20	-	-	-	-	-
	海西	82.27	-4.90%	4.72	2.22%	4.65	-1.88%	-	-	-	-
	黄南	-	-	4.71	-0.12%	-	-	-	-	-	-
	西宁	90.84	1.03%	4.77	-0.03%	4.66	-0.35%	5.86%	12.37%	9.07%	90.42%
	玉树藏族自治州	88.46	-	4.68	22.83%	4.71	-	-	-	-	-
山东	滨州	83.63	-6.60%	4.87	0.33%	4.74	-1.37%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 10

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
山东	德州	91.21	1.03%	4.81	0.51%	4.77	-2.09%	-	-	-	-
	东营	90.98	4.85%	4.84	-0.81%	4.78	-0.85%	-	-	-	-
	菏泽	92.25	5.01%	4.86	-0.19%	4.78	-0.68%	3.94%	-4.12%	1.47%	-2.00%
	济南	92.54	1.92%	4.90	0.28%	4.79	-0.73%	3.83%	40.95%	1.45%	-30.36%
	济宁	90.63	1.19%	4.89	0.09%	4.81	-1.19%	6.83%	41.46%	2.65%	-25.87%
	聊城	90.49	2.53%	4.89	0.53%	4.80	0.44%	-	-	-	-
	临沂	91.81	3.20%	4.88	0.62%	4.78	-0.51%	5.13%	24.64%	2.55%	-7.77%
	青岛	92.10	1.33%	4.87	0.37%	4.76	-0.53%	7.14%	4.46%	1.75%	-3.23%
	日照	89.65	2.89%	4.80	0.83%	4.68	-0.54%	5.43%	-17.10%	4.67%	-53.33%
	泰安	90.33	0.49%	4.85	0.16%	4.77	-1.85%	4.95%	5.62%	-	-
	威海	90.48	2.82%	4.81	1.02%	4.71	0.01%	9.21%	-2.59%	0.45%	-83.62%
	潍坊	89.19	0.64%	4.88	0.06%	4.80	0.01%	3.39%	-0.94%	1.08%	-24.12%
	烟台	88.68	-0.76%	4.85	0.19%	4.78	-0.96%	7.00%	29.83%	1.39%	-45.75%
	枣庄	92.42	-0.51%	4.90	-0.02%	4.80	-0.48%	7.04%	69.01%	1.49%	-0.35%
	淄博	92.16	2.50%	4.87	0.26%	4.81	0.87%	5.38%	-	2.86%	-
山西	大同	90.97	2.07%	4.82	0.41%	4.75	-0.95%	-	-	-	-
	晋城	89.85	3.68%	4.83	0.10%	4.78	-0.60%	-	-	-	-
	晋中	89.31	6.84%	4.87	0.54%	4.78	0.49%	19.51%	34.61%	-	-
	临汾	86.19	0.85%	4.80	-0.21%	4.78	0.42%	-	-	-	-
	吕梁	83.92	-	4.77	-0.28%	4.80	-	-	-	-	-
	朔州	88.65	9.33%	4.73	-0.14%	4.71	1.22%	-	-	-	-
	太原	91.27	2.17%	4.87	0.95%	4.77	-0.07%	9.70%	48.66%	2.07%	-22.98%
	忻州	90.27	6.38%	4.81	1.56%	4.76	1.59%	-	-	-	-
	阳泉	90.90	7.43%	4.85	0.94%	4.65	-3.02%	-	-	-	-
	运城	90.73	3.13%	4.87	0.63%	4.80	1.62%	3.77%	10.83%	-	-
	长治	88.73	-0.93%	4.84	0.51%	4.82	1.22%	-	-	-	-
陕西	安康	89.03	1.53%	4.83	0.25%	4.76	0.68%	-	-	-	-
	宝鸡	83.36	-2.99%	4.78	0.16%	4.64	-1.84%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 11

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
陕西	汉中	85.10	-7.03%	4.82	0.27%	4.70	-1.45%	-	-	-	-
	商洛	88.28	5.59%	4.66	-0.58%	4.76	0.23%	16.24%	-	-	-
	铜川	86.67	-5.48%	4.82	1.07%	4.68	-2.60%	-	-	-	-
	渭南	87.72	8.62%	4.83	1.34%	4.74	0.37%	-	-	-	-
	西安	92.65	1.26%	4.89	0.43%	4.75	-0.40%	7.38%	12.38%	2.00%	130.89%
	咸阳	88.41	-3.58%	4.86	-0.14%	4.78	-1.20%	-	-	-	-
	延安	88.78	0.11%	4.86	0.58%	4.69	-1.10%	6.56%	-	2.54%	-
	榆林	87.63	-0.60%	4.81	-0.58%	4.68	0.14%	-	-	-	-
上海	上海	91.21	1.57%	4.83	0.30%	4.76	-0.08%	6.00%	5.97%	2.26%	2.22%
四川	阿坝藏族羌族自治州	89.12	3.12%	4.80	1.14%	4.71	0.14%	5.37%	-3.60%	1.80%	-42.51%
	巴中	88.55	4.91%	4.81	1.35%	4.70	0.62%	-	-	-	-
	成都	91.22	0.81%	4.88	0.36%	4.77	-0.40%	7.55%	26.91%	2.53%	7.66%
	达州	89.51	-3.09%	4.89	0.38%	4.81	-0.54%	1.70%	23.65%	5.95%	6.20%
	德阳	89.65	2.26%	4.88	0.96%	4.79	0.58%	6.82%	64.92%	2.77%	10.08%
	甘孜藏族自治州	86.19	-1.02%	4.81	1.17%	4.72	-0.47%	-	-	-	-
	广安	85.63	-1.71%	4.82	0.20%	4.78	1.33%	-	-	-	-
	广元	88.97	3.30%	4.78	0.06%	4.72	0.37%	-	-	-	-
	乐山	89.66	1.71%	4.87	0.01%	4.76	-1.10%	4.35%	48.58%	1.37%	17.57%
	凉山	89.55	3.19%	4.84	0.56%	4.75	0.15%	5.64%	17.61%	1.02%	65.11%
	泸州	91.86	2.29%	4.88	0.03%	4.81	0.60%	-	-	-	-
	眉山	87.02	3.50%	4.85	0.67%	4.77	0.35%	4.65%	35.44%	-	-
	绵阳	89.22	2.05%	4.88	0.11%	4.77	0.03%	1.36%	-58.11%	-	-
	南充	87.78	2.01%	4.82	0.06%	4.75	0.03%	3.79%	21.35%	4.96%	30.88%
	内江	92.34	4.35%	4.88	-0.16%	4.81	-0.36%	-	-	-	-
	攀枝花	88.85	1.86%	4.79	0.25%	4.75	-0.45%	-	-	-	-
	遂宁	87.57	-3.72%	4.87	-0.23%	4.76	-1.29%	5.65%	2.01%	4.11%	44.57%
	雅安	85.70	-0.08%	4.80	0.46%	4.70	-0.44%	-	-	-	-
	宜宾	87.95	-0.60%	4.87	0.58%	4.79	0.07%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 12

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
四川	资阳	87.61	-4.66%	4.84	-1.35%	4.75	-1.38%	-	-	-	-
	自贡	83.26	-0.91%	4.78	-0.65%	4.76	0.13%	-	-	-	-
台湾	高雄	-	-	4.40	0.19%	4.45	1.83%	-	-	-	-
	花莲	-	-	4.54	0.83%	4.77	9.40%	-	-	-	-
	基隆	-	-	4.36	-5.15%	-	-	-	-	-	-
	嘉义市	85.09	-	4.50	0.62%	4.46	-0.02%	-	-	-	-
	嘉义县	-	-	4.33	1.17%	4.25	3.16%	-	-	-	-
	苗栗	-	-	4.39	-0.70%	4.69	11.40%	-	-	-	-
	南投	-	-	4.50	0.83%	4.47	-0.70%	-	-	-	-
	澎湖	-	-	4.58	3.47%	-	-	-	-	-	-
	屏东	-	-	4.46	-0.34%	4.56	-0.36%	-	-	-	-
	台北	67.50	15.05%	4.36	-0.24%	4.37	-0.53%	-	-	-	-
	台东	78.95	-	4.55	0.33%	4.63	-	-	-	-	-
	台南	-	-	4.57	0.70%	4.62	1.97%	-	-	-	-
	台中	70.99	-	4.40	-0.38%	4.39	1.15%	-	-	-	-
	桃园	64.17	-13.24%	4.37	-1.53%	4.33	-2.46%	-	-	-	-
	新北	77.42	0.09%	4.46	-0.74%	4.38	-1.67%	-	-	-	-
	新竹	-	-	4.43	-1.31%	4.52	2.38%	-	-	-	-
	新竹县	-	-	4.48	-1.12%	-	-	-	-	-	-
	宜兰	-	-	4.57	0.05%	4.39	-3.59%	-	-	-	-
	云林	-	-	3.73	-18.84%	-	-	-	-	-	-
	彰化	-	-	4.52	-0.53%	4.67	-	-	-	-	-
天津	天津	91.16	1.91%	4.84	0.25%	4.77	-0.28%	11.09%	12.89%	2.07%	-22.90%
西藏	阿里	-	-	4.64	3.37%	-	-	-	-	-	-
	昌都	84.98	-6.52%	4.83	0.31%	4.74	5.96%	8.98%	6.32%	0.83%	-59.94%
	拉萨	91.71	2.07%	4.87	0.74%	4.71	-0.95%	4.76%	-21.03%	3.74%	204.62%
	林芝	86.52	-1.13%	4.87	0.18%	4.71	-1.75%	-	-	-	-

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 13

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
西藏	那曲	87.34	-6.36%	4.79	-1.28%	4.44	-4.75%	-	-	-	-
	日喀则	89.74	-2.07%	4.86	0.09%	4.64	-2.80%	-	-	-	-
	山南	90.13	1.54%	4.85	0.15%	4.67	-0.32%	-	-	-	-
香港	香港	82.42	3.69%	4.31	0.52%	4.30	0.97%	-	-	-	-
新疆	阿克苏地区	90.03	3.31%	4.83	1.20%	4.68	0.19%	-	-	-	-
	阿拉尔	81.53	2.13%	4.82	1.19%	4.71	-0.16%	-	-	-	-
	阿勒泰地区	84.52	1.96%	4.82	-0.13%	4.76	0.19%	7.18%	112.46%	3.15%	-32.88%
	巴音郭楞	87.39	1.04%	4.81	0.60%	4.68	1.04%	-	-	-	-
	白杨	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	北屯	90.48	0.59%	4.76	0.12%	4.61	-2.54%	-	-	-	-
	博尔塔拉	89.06	7.71%	4.71	0.11%	4.61	2.09%	-	-	-	-
	昌吉回族自治州	85.40	12.48%	4.75	0.47%	4.65	4.08%	-	-	-	-
	哈密	90.79	-0.60%	4.82	-0.67%	4.73	-1.32%	-	-	-	-
	和田地区	90.60	1.21%	4.84	-0.32%	4.80	-0.13%	-	-	-	-
	胡杨河	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	喀什地区	89.71	-0.19%	4.82	0.20%	4.72	-0.46%	13.26%	-	2.10%	-
	可克达拉	-	-	4.88	0.44%	-	-	-	-	-	-
	克拉玛依	88.66	14.67%	4.80	2.43%	4.57	-2.88%	-	-	-	-
	克孜勒苏	91.91	-0.91%	4.86	1.25%	4.76	-1.52%	-	-	-	-
	昆玉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	石河子	88.58	-0.44%	4.82	1.02%	4.63	-2.39%	-	-	-	-
	双河	91.68	4.04%	4.79	-1.43%	4.83	-0.82%	-	-	-	-
	塔城地区	80.78	-16.67%	4.84	2.90%	4.55	-7.62%	-	-	-	-
	铁门关	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	图木舒克	95.06	-	4.91	5.97%	4.87	-	-	-	-	-
	吐鲁番	88.87	0.22%	4.79	-0.59%	4.74	0.15%	-	-	-	-
	乌鲁木齐	90.73	-0.13%	4.83	0.96%	4.69	-0.47%	5.37%	132.27%	3.04%	0.44%

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 14

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
新疆	五家渠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	新星	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	伊犁	87.86	3.92%	4.82	0.97%	4.72	1.59%	5.51%	92.17%	4.66%	-66.93%
云南	保山	86.16	-0.19%	4.88	-0.13%	4.82	-0.09%	-	-	-	-
	楚雄彝族自治州	84.87	6.53%	4.74	0.74%	4.72	0.21%	-	-	-	-
	大理白族自治州	89.01	0.24%	4.91	0.10%	4.82	-0.40%	-	-	-	-
	德宏	89.86	0.38%	4.84	0.79%	4.72	-0.86%	-	-	-	-
	迪庆	89.71	0.27%	4.90	0.27%	4.81	-0.47%	-	-	-	-
	红河	85.73	-0.23%	4.78	-0.12%	4.73	-0.41%	-	-	-	-
	昆明	91.33	3.52%	4.85	0.33%	4.73	-0.56%	3.06%	2.77%	4.62%	-18.77%
	丽江	91.98	1.27%	4.93	-0.00%	4.86	0.06%	9.69%	33.69%	1.45%	-35.20%
	临沧	86.63	9.35%	4.88	1.37%	4.77	1.24%	-	-	-	-
	怒江	79.49	2.69%	4.84	1.17%	4.88	1.67%	-	-	-	-
	普洱	89.54	7.64%	4.86	-0.16%	4.73	-0.85%	5.16%	-	2.02%	-
	曲靖	88.46	6.17%	4.82	-0.03%	4.68	0.88%	-	-	-	-
	文山壮族苗族自治州	88.80	4.49%	4.87	0.49%	4.74	-1.39%	-	-	-	-
	西双版纳	90.43	1.86%	4.87	0.44%	4.73	-1.50%	6.71%	5.00%	2.18%	8.41%
	玉溪	86.06	3.07%	4.82	-0.42%	4.76	-0.75%	-	-	-	-
	昭通	86.28	-0.02%	4.78	0.94%	4.67	-0.28%	11.37%	-	2.15%	-
浙江	杭州	90.80	2.15%	4.84	0.15%	4.75	-0.51%	5.95%	21.83%	1.87%	-17.78%
	湖州	87.43	2.15%	4.84	-0.26%	4.75	-0.81%	8.17%	23.66%	5.40%	-0.80%
	嘉兴	87.76	0.51%	4.83	0.10%	4.75	0.01%	8.54%	16.52%	2.71%	41.26%
	金华	89.34	-0.27%	4.86	0.11%	4.74	-0.61%	3.43%	19.41%	0.92%	8.39%
	丽水	87.07	3.00%	4.84	0.26%	4.77	0.18%	9.02%	4.63%	1.74%	-49.63%
	宁波	90.11	1.62%	4.85	0.24%	4.76	-0.44%	4.99%	18.21%	2.15%	-15.65%
	衢州	86.37	-1.90%	4.80	0.23%	4.77	-0.33%	4.04%	7.17%	-	-
	绍兴	88.97	0.69%	4.84	0.55%	4.75	-0.28%	4.55%	23.69%	1.18%	-0.70%

4.2 体验质量指数：城市 x 高端型酒店 15

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
浙江	台州	90.48	2.39%	4.85	0.56%	4.75	-0.16%	5.35%	12.01%	0.99%	-3.16%
	温州	90.53	2.43%	4.87	0.31%	4.76	-0.08%	3.22%	59.66%	1.21%	55.00%
	舟山	88.76	4.39%	4.80	0.16%	4.73	1.30%	7.43%	1.64%	0.66%	-8.09%

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 1

Vocust 华客

*按省份、城市首字母A→Z排序

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
安徽	安庆	84.90	2.45%	4.79	-0.02%	4.71	-0.95%	-	-	-	-
	蚌埠	86.77	0.92%	4.81	-0.10%	4.73	-0.71%	-	-	-	-
	亳州	87.22	1.93%	4.87	0.67%	4.76	0.38%	-	-	-	-
	池州	84.90	0.16%	4.83	-0.26%	4.80	0.41%	-	-	-	-
	滁州	85.99	1.60%	4.84	0.33%	4.74	-0.05%	-	-	-	-
	阜阳	87.81	-0.85%	4.91	0.34%	4.75	-0.62%	14.16%	39.91%	2.88%	-34.35%
	合肥	88.64	2.17%	4.86	0.61%	4.77	0.30%	-	-	-	-
	淮北	87.44	4.88%	4.87	-0.21%	4.81	-0.09%	-	-	-	-
	淮南	88.07	4.93%	4.84	0.99%	4.71	-0.99%	-	-	-	-
	黄山	87.26	-0.43%	4.87	-0.08%	4.79	-0.91%	-	-	-	-
	六安	87.63	6.24%	4.83	0.57%	4.76	0.75%	-	-	-	-
	马鞍山	85.05	-3.80%	4.84	-0.13%	4.80	-0.72%	-	-	-	-
	宿州	85.38	3.15%	4.83	0.20%	4.74	0.61%	-	-	-	-
	铜陵	87.83	-2.70%	4.89	-0.05%	4.73	-0.59%	-	-	-	-
	芜湖	86.03	0.17%	4.84	0.77%	4.72	-0.36%	-	-	-	-
	宣城	85.45	5.97%	4.82	0.55%	4.74	1.27%	-	-	-	-
澳门	澳门	87.28	4.87%	4.57	2.86%	4.46	1.63%	-	-	-	-
北京	北京	89.52	1.34%	4.83	0.42%	4.76	-0.16%	5.73%	30.15%	1.67%	7.45%
重庆	重庆	89.69	1.17%	4.87	0.19%	4.73	-0.50%	7.05%	28.07%	2.95%	-4.53%
福建	福州	88.95	2.36%	4.80	0.77%	4.68	0.11%	11.36%	132.01%	5.80%	-4.24%
	龙岩	86.61	6.33%	4.83	1.31%	4.71	1.13%	-	-	-	-
	南平	84.22	0.35%	4.83	0.49%	4.75	-0.50%	-	-	-	-
	宁德	80.66	-2.31%	4.80	0.61%	4.76	0.55%	-	-	-	-
	莆田	86.99	6.58%	4.84	1.74%	4.74	2.88%	-	-	-	-
	泉州	88.47	1.10%	4.84	1.86%	4.70	0.83%	4.05%	-	3.16%	-
	三明	82.27	2.84%	4.75	1.74%	4.66	-0.41%	-	-	-	-
	厦门	87.99	-0.07%	4.83	0.15%	4.69	-0.10%	7.72%	31.66%	-	-
	漳州	86.08	0.80%	4.83	0.46%	4.71	0.18%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 2

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
甘肃	白银	86.57	-0.93%	4.71	1.61%	4.62	-2.82%	-	-	-	-
	定西	91.73	6.16%	4.76	0.89%	4.62	-1.62%	-	-	-	-
	甘南	81.36	7.00%	4.66	-0.10%	4.55	0.25%	-	-	-	-
	嘉峪关	85.10	-1.82%	4.81	1.72%	4.66	-1.40%	-	-	-	-
	金昌	83.71	3.52%	4.71	1.05%	4.61	-1.60%	-	-	-	-
	酒泉	87.64	0.68%	4.79	1.70%	4.68	1.76%	-	-	-	-
	兰州	89.80	1.90%	4.81	1.06%	4.67	-0.19%	-	-	-	-
	临夏回族自治州	77.52	-12.74%	4.66	-0.12%	4.43	-4.59%	-	-	-	-
	陇南	88.28	2.14%	4.72	1.34%	4.68	3.00%	-	-	-	-
	平凉	88.24	3.19%	4.76	1.26%	4.69	-1.45%	-	-	-	-
	庆阳	89.80	6.06%	4.83	0.52%	4.80	0.93%	-	-	-	-
	天水	92.63	4.19%	4.81	1.15%	4.69	-0.56%	-	-	-	-
	武威	90.07	-1.05%	4.86	-0.05%	4.70	-1.38%	-	-	-	-
	张掖	88.93	1.78%	4.77	0.27%	4.62	0.11%	-	-	-	-
广东	潮州	88.18	-0.17%	4.83	-0.14%	4.69	-0.11%	-	-	-	-
	东莞	89.48	2.29%	4.87	0.26%	4.73	-0.11%	9.88%	-14.03%	2.13%	-78.72%
	佛山	88.83	1.43%	4.84	0.52%	4.70	0.33%	4.93%	4.09%	3.62%	-14.22%
	广州	90.48	1.45%	4.84	0.46%	4.68	-0.18%	9.85%	2.42%	3.12%	409.05%
	河源	83.57	-2.00%	4.83	-0.45%	4.65	-2.00%	-	-	-	-
	惠州	86.02	0.88%	4.82	0.21%	4.70	-0.06%	-	-	-	-
	江门	87.07	4.51%	4.78	0.30%	4.68	0.45%	-	-	-	-
	揭阳	87.57	-3.06%	4.84	-0.09%	4.68	-1.55%	-	-	-	-
	茂名	87.67	-0.62%	4.82	-0.20%	4.67	-0.89%	-	-	-	-
	梅州	77.62	-6.68%	4.75	-0.67%	4.65	-1.19%	6.56%	-3.51%	5.30%	16.47%
	清远	84.91	-1.99%	4.84	0.10%	4.69	-0.55%	-	-	-	-
	汕头	88.60	1.20%	4.82	0.80%	4.68	-0.25%	-	-	-	-
	汕尾	86.79	-3.71%	4.80	0.43%	4.64	-2.42%	-	-	-	-
	韶关	85.97	0.14%	4.81	0.27%	4.72	-0.26%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 3

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
广东	深圳	89.86	0.69%	4.82	0.21%	4.66	-0.33%	10.26%	47.75%	3.43%	116.90%
	阳江	82.84	-3.61%	4.82	0.71%	4.64	-0.36%	6.29%	-9.64%	25.81%	74.19%
	云浮	84.27	-2.86%	4.86	0.14%	4.69	-0.47%	-	-	-	-
	湛江	87.72	-0.94%	4.82	1.45%	4.64	-0.34%	3.94%	-3.33%	6.21%	-16.94%
	肇庆	85.88	1.28%	4.80	-0.34%	4.69	0.18%	-	-	-	-
	中山	88.38	1.46%	4.80	0.20%	4.68	0.57%	-	-	-	-
	珠海	90.30	4.28%	4.82	1.26%	4.65	0.44%	5.60%	96.95%	5.44%	-8.21%
广西	百色	85.94	-1.12%	4.79	0.15%	4.61	-1.49%	-	-	-	-
	北海	89.91	3.41%	4.86	0.63%	4.73	-0.61%	-	-	-	-
	崇左	87.79	0.52%	4.80	0.55%	4.68	-1.33%	-	-	-	-
	防城港	90.67	6.42%	4.76	1.10%	4.67	0.41%	7.53%	-	8.00%	-
	贵港	90.10	-1.11%	4.86	-0.08%	4.74	-0.46%	-	-	-	-
	桂林	89.59	1.92%	4.85	0.36%	4.74	-0.03%	-	-	-	-
	河池	87.64	1.64%	4.83	0.64%	4.66	-1.00%	-	-	-	-
	贺州	85.96	-1.45%	4.83	-0.27%	4.73	-0.37%	-	-	-	-
	来宾	88.82	3.43%	4.84	1.87%	4.73	0.57%	6.79%	117.51%	2.62%	-23.69%
	柳州	88.79	0.14%	4.82	1.41%	4.69	-0.39%	-	-	-	-
	南宁	90.52	0.51%	4.82	0.49%	4.66	-0.69%	4.63%	13.17%	4.20%	34.78%
	钦州	89.21	2.08%	4.79	0.37%	4.69	1.18%	-	-	-	-
	梧州	90.75	0.60%	4.85	0.20%	4.65	-2.07%	-	-	-	-
	玉林	89.16	-3.06%	4.89	0.09%	4.71	-0.86%	6.88%	37.30%	-	-
贵州	安顺	90.35	2.43%	4.80	1.01%	4.71	1.14%	6.79%	0.30%	-	-
	毕节	88.10	-0.42%	4.81	1.39%	4.64	-0.09%	-	-	-	-
	贵阳	90.90	2.67%	4.82	1.17%	4.65	-0.48%	7.04%	46.40%	1.86%	146.03%
	六盘水	89.52	4.41%	4.77	1.38%	4.64	-1.33%	-	-	-	-
	黔东南	87.78	5.80%	4.82	1.66%	4.68	-0.49%	6.45%	-13.12%	12.15%	92.56%
	黔南	85.83	3.91%	4.82	0.84%	4.70	0.72%	-	-	-	-
	黔西南	87.71	0.45%	4.78	-0.24%	4.63	-2.00%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 4

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
海南	铜仁	88.09	5.99%	4.81	0.54%	4.75	1.32%	-	-	-	-
	遵义	90.73	6.17%	4.86	0.45%	4.71	0.07%	-	-	-	-
	白沙	78.05	-	4.76	-0.65%	4.77	-	-	-	-	-
	保亭	79.70	25.03%	4.54	-1.17%	4.45	1.72%	4.27%	-25.29%	-	-
	昌江	87.24	6.84%	4.79	-0.25%	4.72	-1.32%	-	-	-	-
	澄迈	90.78	15.62%	4.85	0.31%	4.71	2.99%	-	-	-	-
	儋州	85.45	1.33%	4.83	-0.32%	4.68	1.77%	12.40%	89.66%	-	-
	定安	78.23	-8.40%	4.81	-1.42%	4.56	-5.20%	-	-	-	-
	东方	89.73	1.06%	4.86	1.82%	4.68	-0.31%	-	-	-	-
	海口	89.45	2.39%	4.87	0.50%	4.71	-0.16%	5.21%	-30.28%	-	-
	乐东	89.05	8.75%	4.84	1.94%	4.62	4.44%	-	-	-	-
	临高	87.26	-1.42%	4.87	-0.11%	4.72	-0.47%	-	-	-	-
	陵水	88.45	2.37%	4.87	0.42%	4.72	2.07%	-	-	-	-
	琼海	87.61	7.17%	4.83	0.95%	4.74	2.29%	-	-	-	-
	琼中	85.50	7.11%	4.78	2.52%	4.59	3.61%	-	-	-	-
	三亚	87.53	1.57%	4.83	0.21%	4.68	-0.60%	-	-	-	-
	屯昌	77.04	-	4.77	-2.31%	4.72	-	-	-	-	-
	万宁	88.68	-0.82%	4.86	0.43%	4.69	-1.25%	-	-	-	-
	文昌	88.06	3.21%	4.87	3.83%	4.70	-0.53%	-	-	-	-
	五指山	79.14	3.38%	4.59	1.78%	4.56	0.83%	-	-	-	-
河北	保定	87.51	2.65%	4.82	0.34%	4.74	-0.49%	6.13%	6.90%	2.68%	0.22%
	沧州	85.88	-2.34%	4.85	0.13%	4.79	0.07%	-	-	-	-
	承德	85.73	-1.03%	4.78	0.30%	4.76	0.70%	-	-	-	-
	邯郸	85.05	-1.72%	4.82	-0.17%	4.70	-1.40%	-	-	-	-
	衡水	85.03	-1.18%	4.81	0.48%	4.77	-0.41%	-	-	-	-
	廊坊	83.61	-3.46%	4.81	-0.09%	4.72	-0.85%	-	-	-	-
	秦皇岛	87.38	3.04%	4.78	0.43%	4.71	-0.56%	-	-	-	-
	石家庄	87.84	1.27%	4.82	0.26%	4.77	0.06%	13.92%	1088.70%	1.82%	-92.57%

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 5

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
河北	唐山	88.83	4.01%	4.84	0.28%	4.78	0.42%	-	-	-	-
	邢台	87.39	-1.16%	4.87	0.96%	4.81	0.64%	-	-	-	-
	张家口	81.61	-1.28%	4.73	0.31%	4.64	-0.82%	-	-	-	-
河南	安阳	86.59	2.61%	4.84	0.55%	4.77	0.40%	-	-	-	-
	鹤壁	80.26	-5.35%	4.89	0.11%	4.79	-1.23%	-	-	-	-
	济源	87.65	7.59%	4.82	-0.71%	4.76	-2.03%	-	-	-	-
	焦作	87.33	3.63%	4.89	0.48%	4.80	-0.28%	6.13%	27.08%	1.18%	-57.39%
	开封	89.00	2.27%	4.81	0.39%	4.75	0.47%	14.15%	-	2.84%	-
	洛阳	89.15	1.38%	4.85	0.47%	4.76	-0.20%	6.57%	72.43%	2.49%	-74.17%
	漯河	85.61	-1.30%	4.82	-0.19%	4.72	-1.57%	-	-	-	-
	南阳	88.57	2.30%	4.87	-0.03%	4.77	-0.51%	5.62%	35.74%	1.54%	23.81%
	平顶山	84.86	-3.28%	4.88	-0.17%	4.79	-0.42%	-	-	-	-
	濮阳	87.78	2.02%	4.86	0.07%	4.81	0.64%	-	-	-	-
	三门峡	83.97	1.02%	4.81	0.72%	4.74	-0.84%	2.54%	18.95%	1.08%	-59.35%
	商丘	87.31	3.64%	4.82	-0.54%	4.75	-0.26%	-	-	-	-
	新乡	85.74	-0.17%	4.82	0.15%	4.74	-1.00%	-	-	-	-
	信阳	85.02	-0.29%	4.84	0.73%	4.73	0.57%	5.94%	2.71%	0.40%	21.99%
	许昌	90.35	4.99%	4.87	0.46%	4.71	-1.03%	-	-	-	-
	郑州	89.18	2.56%	4.84	0.41%	4.75	-0.07%	6.52%	20.53%	0.82%	-17.44%
	周口	87.08	2.76%	4.83	-0.11%	4.78	-0.23%	3.90%	13.15%	2.36%	92.91%
	驻马店	87.01	-0.24%	4.86	0.77%	4.72	-1.15%	4.38%	30.63%	1.67%	42.22%
黑龙江	大庆	84.81	0.01%	4.86	0.97%	4.84	1.71%	-	-	-	-
	大兴安岭	84.44	0.49%	4.81	1.62%	4.72	0.21%	-	-	-	-
	哈尔滨	87.80	4.31%	4.81	1.74%	4.72	1.27%	4.36%	2.34%	2.90%	-25.76%
	鹤岗	79.55	3.85%	4.65	-1.43%	4.63	-	-	-	-	-
	黑河	83.44	18.87%	4.68	3.35%	4.67	2.32%	-	-	-	-
	鸡西	81.52	0.83%	4.79	1.63%	4.69	0.54%	-	-	-	-
	佳木斯	89.60	5.02%	4.77	-0.88%	4.80	0.71%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 6

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
黑龙江	牡丹江	83.27	-0.32%	4.76	2.51%	4.65	0.28%	-	-	-	-
	七台河	89.20	3.69%	4.87	0.56%	4.59	-4.18%	-	-	-	-
	齐齐哈尔	82.54	-3.79%	4.72	0.55%	4.68	-1.08%	-	-	-	-
	双鸭山	58.51	-32.77%	4.59	-2.37%	4.31	-13.28%	-	-	-	-
	绥化	75.63	8.00%	4.62	-1.20%	4.53	-2.09%	-	-	-	-
	伊春	91.93	-	4.59	3.34%	4.59	-	-	-	-	-
湖北	鄂州	89.84	4.61%	4.89	0.05%	4.82	0.91%	-	-	-	-
	恩施土家族苗族自治州	86.04	-1.72%	4.83	0.61%	4.64	-2.12%	-	-	-	-
	黄冈	85.54	-0.96%	4.82	0.76%	4.67	-0.47%	-	-	-	-
	黄石	87.07	-0.25%	4.83	0.28%	4.75	0.09%	-	-	-	-
	荆门	87.98	1.88%	4.88	0.34%	4.76	-1.86%	-	-	-	-
	荆州	85.60	-0.60%	4.82	0.35%	4.76	0.25%	-	-	-	-
	潜江	86.20	4.60%	4.82	1.30%	4.82	1.00%	-	-	-	-
	神农架	82.01	0.58%	4.79	-0.40%	4.67	-0.18%	-	-	-	-
	十堰	87.94	0.07%	4.85	-0.04%	4.74	-0.24%	-	-	-	-
	随州	88.44	2.93%	4.86	1.80%	4.78	0.83%	-	-	-	-
	天门	89.38	17.52%	4.79	-0.39%	4.64	1.84%	-	-	-	-
	武汉	89.90	1.42%	4.85	0.62%	4.74	-0.17%	7.09%	25.84%	5.81%	-18.04%
	仙桃	90.35	10.14%	4.84	0.60%	4.78	2.34%	-	-	-	-
	咸宁	86.38	3.06%	4.81	0.45%	4.73	-0.01%	-	-	-	-
	襄阳	87.37	1.97%	4.87	0.60%	4.76	0.63%	-	-	-	-
	孝感	84.40	1.63%	4.82	0.15%	4.73	0.10%	-	-	-	-
湖南	宜昌	88.05	-0.12%	4.83	-0.26%	4.72	-0.54%	-	-	-	-
	常德	88.26	8.43%	4.86	0.18%	4.74	-0.32%	-	-	-	-
	郴州	87.63	0.14%	4.84	0.44%	4.69	-0.45%	11.79%	11.08%	0.95%	0.98%
	衡阳	86.60	-2.10%	4.86	0.13%	4.73	0.13%	5.32%	13.35%	-	-
	怀化	88.28	3.39%	4.84	0.17%	4.66	-1.54%	-	-	-	-
	娄底	90.27	1.86%	4.88	0.43%	4.74	-0.36%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 7

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
湖南	邵阳	88.03	0.07%	4.85	0.05%	4.71	-0.69%	-	-	-	-
	湘潭	87.33	1.71%	4.86	0.68%	4.71	-0.16%	-	-	-	-
	湘西土家族苗族自治州	87.05	4.81%	4.86	0.89%	4.73	-0.70%	-	-	-	-
	益阳	88.41	3.82%	4.85	-0.22%	4.72	-1.40%	-	-	-	-
	永州	90.71	3.32%	4.87	0.43%	4.73	0.03%	-	-	-	-
	岳阳	88.68	3.10%	4.88	0.52%	4.75	-0.72%	17.93%	100.68%	5.76%	-
	张家界	87.79	3.06%	4.83	0.11%	4.77	0.77%	-	-	-	-
	长沙	92.22	1.24%	4.91	0.15%	4.77	-0.29%	9.81%	8.87%	2.62%	79.93%
	株洲	85.58	-1.92%	4.85	0.72%	4.73	0.27%	-	-	-	-
吉林	白城	83.34	-8.71%	4.77	-0.45%	4.82	-0.86%	-	-	-	-
	白山	81.79	2.70%	4.73	2.07%	4.70	-1.15%	-	-	-	-
	吉林市	83.74	3.09%	4.81	0.51%	4.78	0.48%	-	-	-	-
	辽源	85.14	-	4.71	0.15%	4.69	-	-	-	-	-
	四平	96.39	31.65%	4.78	0.33%	4.77	3.81%	-	-	-	-
	松原	85.42	3.29%	4.79	-0.21%	4.70	-2.15%	-	-	-	-
	通化	86.15	4.11%	4.80	0.01%	4.77	-1.26%	-	-	-	-
	延边	88.26	1.34%	4.82	0.72%	4.74	-0.51%	-	-	-	-
	长春	87.79	0.41%	4.83	-0.26%	4.75	-0.47%	-	-	-	-
江苏	常州	88.75	4.74%	4.85	0.45%	4.78	0.50%	6.25%	13.02%	-	-
	淮安	87.70	-2.08%	4.85	0.13%	4.78	-0.96%	-	-	-	-
	连云港	87.81	1.62%	4.85	0.28%	4.73	-0.54%	-	-	-	-
	南京	88.78	2.78%	4.81	0.73%	4.72	0.02%	5.55%	-13.78%	1.85%	69.39%
	南通	84.62	3.96%	4.83	-0.10%	4.73	-0.35%	-	-	-	-
	苏州	89.82	2.45%	4.87	0.40%	4.77	0.08%	5.36%	34.16%	1.90%	-7.61%
	宿迁	86.94	3.40%	4.85	0.07%	4.76	0.48%	-	-	-	-
	泰州	85.39	-1.32%	4.81	0.23%	4.79	0.03%	-	-	-	-
	无锡	86.87	1.79%	4.81	-0.30%	4.75	0.10%	-	-	-	-
	徐州	88.76	3.09%	4.83	1.01%	4.73	0.04%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 8

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
江苏	盐城	83.23	-0.16%	4.84	0.00%	4.73	-0.87%	-	-	-	-
	扬州	87.47	0.01%	4.82	0.73%	4.72	-1.24%	12.24%	31.79%	-	-
	镇江	87.55	4.12%	4.79	0.05%	4.70	-1.16%	-	-	-	-
江西	抚州	86.20	0.71%	4.81	-0.54%	4.71	0.91%	-	-	-	-
	赣州	87.29	2.61%	4.82	0.86%	4.69	0.46%	-	-	-	-
	吉安	86.60	-2.27%	4.84	0.69%	4.70	-0.84%	-	-	-	-
	景德镇	90.13	1.97%	4.87	1.25%	4.76	-0.48%	10.16%	-	3.50%	-
	九江	88.89	3.31%	4.85	0.30%	4.72	-0.81%	-	-	-	-
	南昌	90.70	1.89%	4.84	1.15%	4.68	-0.62%	9.99%	46.79%	7.55%	47.02%
	萍乡	88.03	0.74%	4.85	0.61%	4.69	-0.57%	-	-	-	-
	上饶	88.69	0.65%	4.87	0.23%	4.78	0.64%	-	-	-	-
	新余	87.94	0.24%	4.86	0.39%	4.72	-1.29%	-	-	-	-
	宜春	89.46	4.69%	4.86	0.44%	4.73	0.93%	-	-	-	-
	鹰潭	89.69	3.51%	4.85	-0.37%	4.72	-1.18%	-	-	-	-
辽宁	鞍山	90.23	6.49%	4.75	0.85%	4.82	1.14%	-	-	-	-
	本溪	91.42	38.55%	4.61	1.25%	4.89	12.52%	-	-	-	-
	朝阳	83.13	4.61%	4.72	0.78%	4.77	-1.00%	-	-	-	-
	大连	88.32	1.36%	4.82	0.37%	4.74	-0.51%	-	-	-	-
	丹东	84.95	0.19%	4.66	0.45%	4.65	-1.22%	-	-	-	-
	抚顺	79.70	1.55%	4.85	2.26%	4.77	-1.24%	-	-	-	-
	阜新	87.28	4.48%	4.83	1.07%	4.82	0.77%	-	-	-	-
	葫芦岛	83.71	5.41%	4.72	-0.38%	4.71	0.35%	-	-	-	-
	锦州	86.15	3.49%	4.75	0.06%	4.73	0.63%	-	-	-	-
	辽阳	73.42	-1.35%	4.80	2.18%	4.62	-0.84%	-	-	-	-
	盘锦	87.68	10.34%	4.78	0.14%	4.58	-1.29%	-	-	-	-
	沈阳	90.21	2.19%	4.86	0.81%	4.75	-0.37%	7.72%	4.05%	4.64%	-1.01%
	铁岭	82.28	15.91%	4.68	0.68%	4.62	1.08%	-	-	-	-
	营口	84.31	-3.17%	4.77	0.20%	4.79	-0.82%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 9

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
内蒙古	阿拉善	81.08	0.69%	4.73	0.17%	4.68	-1.00%	-	-	-	-
	巴彦淖尔	87.13	1.22%	4.81	0.07%	4.79	0.40%	-	-	-	-
	包头	86.68	1.03%	4.87	0.32%	4.75	-0.21%	-	-	-	-
	赤峰	82.97	0.98%	4.72	0.41%	4.73	-0.47%	-	-	-	-
	鄂尔多斯	84.76	0.49%	4.76	1.82%	4.74	2.27%	-	-	-	-
	呼和浩特	89.18	2.90%	4.82	1.31%	4.70	-0.74%	-	-	-	-
	呼伦贝尔	81.12	-2.41%	4.73	1.61%	4.67	-0.18%	-	-	-	-
	通辽	82.40	4.58%	4.77	0.10%	4.77	1.64%	-	-	-	-
	乌海	87.18	6.32%	4.87	0.95%	4.70	0.24%	-	-	-	-
	乌兰察布	79.89	-3.94%	4.70	0.46%	4.56	-0.41%	-	-	-	-
	锡林郭勒盟	79.99	-1.36%	4.71	1.19%	4.60	-2.29%	-	-	-	-
	兴安盟	79.02	0.30%	4.61	-0.33%	4.61	-3.10%	-	-	-	-
宁夏	固原	86.23	8.87%	4.77	0.05%	4.75	-0.42%	-	-	-	-
	石嘴山	75.06	-3.69%	4.65	0.37%	4.52	-3.83%	-	-	-	-
	吴忠	85.12	-4.33%	4.85	0.85%	4.78	-0.59%	-	-	-	-
	银川	88.50	0.28%	4.82	0.73%	4.71	-0.63%	-	-	-	-
	中卫	88.66	-0.86%	4.81	0.67%	4.63	-1.34%	-	-	-	-
青海	果洛	66.29	-22.77%	4.60	1.66%	4.36	-9.26%	-	-	-	-
	海北	78.98	-5.03%	4.61	0.53%	4.59	2.00%	-	-	-	-
	海东	75.58	-4.22%	4.65	0.55%	4.50	-4.12%	-	-	-	-
	海南藏族自治州	83.76	19.09%	4.63	0.97%	4.60	-1.71%	-	-	-	-
	海西	86.89	1.77%	4.65	1.77%	4.61	-1.22%	-	-	-	-
	黄南	-	-	4.69	-1.48%	-	-	-	-	-	-
	西宁	85.73	-0.47%	4.67	0.15%	4.56	-0.73%	-	-	-	-
	玉树藏族自治州	93.55	-	4.68	2.81%	4.54	-	-	-	-	-
山东	滨州	82.65	-3.29%	4.83	0.05%	4.74	-1.50%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 10

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
山东	德州	82.91	0.44%	4.82	-0.40%	4.78	0.10%	-	-	-	-
	东营	85.67	-1.03%	4.83	0.45%	4.77	-0.57%	-	-	-	-
	菏泽	87.23	0.43%	4.83	-0.29%	4.75	-0.38%	6.38%	121.57%	2.52%	-33.33%
	济南	88.24	2.05%	4.83	0.78%	4.74	-0.51%	5.95%	57.32%	2.66%	-36.21%
	济宁	87.19	2.57%	4.86	0.67%	4.81	0.82%	4.27%	-	5.26%	-
	聊城	82.68	-3.76%	4.82	-0.20%	4.75	-0.26%	11.11%	227.35%	-	-
	临沂	87.11	5.81%	4.83	0.67%	4.74	-0.24%	-	-	-	-
	青岛	88.45	0.32%	4.82	0.41%	4.71	-0.40%	7.62%	38.92%	3.02%	-66.37%
	日照	84.69	-1.61%	4.78	0.01%	4.71	-0.30%	9.57%	-8.21%	4.84%	-5.65%
	泰安	90.01	3.97%	4.81	0.72%	4.82	1.43%	-	-	-	-
	威海	85.97	1.89%	4.75	1.10%	4.65	-0.40%	9.98%	-	3.60%	-
	潍坊	85.89	-0.84%	4.83	0.35%	4.74	-1.21%	11.58%	157.44%	3.28%	-57.12%
	烟台	87.06	1.20%	4.79	0.10%	4.73	0.08%	7.07%	106.97%	6.81%	-50.98%
	枣庄	83.81	-5.54%	4.86	-0.54%	4.68	-1.45%	-	-	-	-
	淄博	87.72	0.73%	4.84	0.86%	4.74	0.27%	-	-	-	-
山西	大同	87.61	0.09%	4.81	0.49%	4.73	-0.44%	-	-	-	-
	晋城	82.06	-5.01%	4.75	-0.74%	4.70	-2.09%	-	-	-	-
	晋中	86.14	-1.75%	4.87	0.70%	4.77	-0.56%	-	-	-	-
	临汾	84.41	-1.49%	4.79	-0.11%	4.72	0.45%	-	-	-	-
	吕梁	89.88	7.36%	4.83	0.42%	4.73	1.20%	-	-	-	-
	朔州	79.47	-0.10%	4.74	0.11%	4.58	-3.29%	-	-	-	-
	太原	89.31	1.43%	4.84	0.69%	4.73	-0.36%	-	-	-	-
	忻州	87.68	5.44%	4.79	1.06%	4.70	-1.24%	-	-	-	-
	阳泉	86.39	-5.48%	4.87	1.02%	4.70	-3.43%	7.30%	60.62%	2.27%	-
	运城	86.28	-1.29%	4.87	0.12%	4.75	-0.49%	-	-	-	-
	长治	87.94	3.78%	4.82	0.70%	4.76	-0.45%	-	-	-	-
陕西	安康	84.95	-1.91%	4.76	-0.60%	4.65	-1.39%	-	-	-	-
	宝鸡	83.92	6.96%	4.71	0.81%	4.60	0.66%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 11

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
陕西	汉中	88.80	2.04%	4.79	0.13%	4.72	-0.58%	-	-	-	-
	商洛	89.14	1.73%	4.78	1.13%	4.75	-0.21%	-	-	-	-
	铜川	69.05	-21.37%	4.71	-0.78%	4.82	-0.89%	-	-	-	-
	渭南	88.16	6.52%	4.87	0.98%	4.72	0.96%	-	-	-	-
	西安	89.72	0.83%	4.86	0.51%	4.74	0.08%	-	-	-	-
	咸阳	88.22	0.21%	4.82	0.01%	4.74	-0.69%	-	-	-	-
	延安	85.13	-0.88%	4.79	-0.50%	4.71	-0.93%	-	-	-	-
	榆林	87.73	4.47%	4.77	0.99%	4.63	-0.40%	-	-	-	-
上海	上海	88.64	1.84%	4.78	0.15%	4.72	0.04%	6.46%	-7.57%	3.33%	277.67%
四川	阿坝藏族羌族自治州	84.85	0.93%	4.76	1.05%	4.68	0.14%	-	-	-	-
	巴中	83.56	-2.50%	4.73	1.40%	4.78	5.99%	-	-	-	-
	成都	89.19	1.21%	4.85	0.38%	4.73	-0.24%	4.67%	33.75%	6.97%	17.45%
	达州	86.09	2.62%	4.87	0.57%	4.78	1.27%	-	-	-	-
	德阳	90.58	0.23%	4.91	-0.02%	4.80	-0.25%	-	-	-	-
	甘孜藏族自治州	84.47	3.33%	4.77	-0.25%	4.69	-1.23%	-	-	-	-
	广安	88.03	-1.57%	4.86	-0.31%	4.77	0.09%	-	-	-	-
	广元	82.95	3.07%	4.71	1.03%	4.64	0.05%	-	-	-	-
	乐山	87.53	2.29%	4.83	0.04%	4.75	-0.18%	-	-	-	-
	凉山	88.06	4.35%	4.79	-0.41%	4.70	0.23%	-	-	-	-
	泸州	85.77	-0.27%	4.85	0.00%	4.69	-1.39%	-	-	-	-
	眉山	84.50	6.26%	4.82	0.59%	4.72	0.09%	-	-	-	-
	绵阳	85.88	0.68%	4.84	0.20%	4.75	0.64%	-	-	-	-
	南充	86.22	0.86%	4.81	-0.04%	4.72	-0.08%	-	-	-	-
	内江	86.97	3.12%	4.85	-0.29%	4.78	1.08%	-	-	-	-
	攀枝花	84.33	2.68%	4.78	-0.41%	4.69	-0.09%	-	-	-	-
	遂宁	87.51	4.07%	4.86	0.54%	4.75	0.74%	-	-	-	-
	雅安	81.51	-1.99%	4.73	-0.42%	4.66	-1.40%	-	-	-	-
	宜宾	87.18	2.66%	4.84	0.21%	4.72	-0.07%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 12

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
四川	资阳	87.14	3.95%	4.84	-0.28%	4.68	-0.83%	-	-	-	-
	自贡	88.74	2.20%	4.81	-0.26%	4.72	-0.80%	-	-	-	-
台湾	高雄	71.36	-	4.40	0.05%	4.36	0.79%	-	-	-	-
	花莲	-	-	4.54	0.68%	4.45	-0.86%	-	-	-	-
	基隆	-	-	4.34	2.28%	4.31	8.79%	-	-	-	-
	嘉义市	-	-	4.35	0.47%	4.12	-7.33%	-	-	-	-
	嘉义县	-	-	4.09	0.54%	4.12	-	-	-	-	-
	苗栗	-	-	4.40	1.68%	4.49	-	-	-	-	-
	南投	-	-	4.40	-0.59%	4.10	-8.08%	-	-	-	-
	澎湖	-	-	4.55	0.33%	-	-	-	-	-	-
	屏东	-	-	4.55	0.77%	4.51	-0.82%	-	-	-	-
	台北	-	-	4.25	0.27%	4.24	0.29%	-	-	-	-
	台东	65.53	-	4.46	0.33%	4.61	4.00%	-	-	-	-
	台南	-	-	4.42	-0.51%	4.35	-1.18%	-	-	-	-
	台中	-	-	4.35	-0.06%	4.36	0.54%	-	-	-	-
	桃园	-	-	4.26	-0.67%	4.15	0.25%	-	-	-	-
	新北	-	-	4.24	-0.08%	4.32	6.75%	-	-	-	-
	新竹	-	-	4.22	1.35%	-	-	-	-	-	-
	新竹县	-	-	4.44	2.74%	-	-	-	-	-	-
	宜兰	-	-	4.43	0.58%	4.43	3.47%	-	-	-	-
	云林	-	-	4.42	0.88%	4.51	-	-	-	-	-
	彰化	-	-	4.34	-2.12%	4.36	-5.83%	-	-	-	-
天津	天津	87.80	1.32%	4.80	-0.07%	4.74	-0.26%	-	-	-	-
西藏	阿里	44.03	-	4.65	-1.57%	4.57	-	-	-	-	-
	昌都	85.17	8.30%	4.68	-0.73%	4.72	-1.39%	-	-	-	-
	拉萨	89.57	0.40%	4.85	0.72%	4.66	-1.41%	-	-	-	-
	林芝	83.68	-4.36%	4.81	0.51%	4.67	-1.19%	-	-	-	-

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 13

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
西藏	那曲	85.18	-	4.66	8.04%	4.57	-	-	-	-	-
	日喀则	88.04	0.94%	4.75	0.87%	4.67	-1.51%	-	-	-	-
	山南	85.09	-4.20%	4.82	-0.21%	4.76	-0.11%	-	-	-	-
香港	香港	72.33	3.99%	3.98	0.89%	3.94	1.04%	-	-	-	-
新疆	阿克苏地区	88.94	3.94%	4.82	0.63%	4.74	0.59%	-	-	-	-
	阿拉尔	88.14	5.75%	4.85	0.66%	4.76	0.56%	-	-	-	-
	阿勒泰地区	81.21	-0.04%	4.74	0.22%	4.65	-1.90%	-	-	-	-
	巴音郭楞	86.06	2.28%	4.78	1.18%	4.70	0.08%	4.46%	139.08%	13.10%	-92.36%
	白杨	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	北屯	78.02	5.12%	4.67	2.43%	4.56	4.43%	-	-	-	-
	博尔塔拉	88.63	10.87%	4.71	3.15%	4.57	0.02%	-	-	-	-
	昌吉回族自治州	83.35	10.00%	4.64	-0.49%	4.61	-0.13%	-	-	-	-
	哈密	90.90	3.49%	4.80	-0.57%	4.71	-0.07%	-	-	-	-
	和田地区	86.72	1.67%	4.74	-0.27%	4.58	-2.42%	-	-	-	-
	胡杨河	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	喀什地区	87.44	0.22%	4.80	0.15%	4.69	-1.05%	6.43%	33.18%	9.43%	-15.85%
	可克达拉	77.06	-6.35%	4.74	-0.19%	4.76	2.70%	-	-	-	-
	克拉玛依	83.39	-3.02%	4.74	2.16%	4.54	-2.90%	-	-	-	-
	克孜勒苏	80.06	-	4.68	0.70%	4.73	-	-	-	-	-
	昆玉	-	-	4.89	-	-	-	-	-	-	-
	石河子	84.32	3.19%	4.69	1.06%	4.62	0.43%	-	-	-	-
	双河	-	-	4.71	0.68%	-	-	-	-	-	-
	塔城地区	86.46	30.81%	4.70	1.51%	4.68	0.75%	-	-	-	-
	铁门关	82.76	-	4.72	-2.10%	4.76	-	-	-	-	-
	图木舒克	93.16	-1.18%	4.90	1.76%	4.73	-2.87%	-	-	-	-
	吐鲁番	87.26	4.87%	4.79	-0.15%	4.69	0.89%	-	-	-	-
	乌鲁木齐	89.27	2.36%	4.74	0.52%	4.66	0.46%	2.55%	70.06%	21.74%	-70.50%

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 14

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
新疆	五家渠	-	-	4.62	-0.87%	-	-	-	-	-	-
	新星	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	伊犁	85.96	2.12%	4.78	0.73%	4.66	-0.54%	2.95%	-9.30%	28.72%	27.13%
云南	保山	85.17	-0.66%	4.86	-0.27%	4.77	-1.57%	-	-	-	-
	楚雄彝族自治州	84.44	7.57%	4.78	1.03%	4.72	1.60%	-	-	-	-
	大理白族自治州	87.66	1.52%	4.90	-0.06%	4.81	-0.30%	-	-	-	-
	德宏	87.03	-1.48%	4.84	0.57%	4.77	0.25%	-	-	-	-
	迪庆	89.35	2.06%	4.88	0.84%	4.82	0.38%	-	-	-	-
	红河	83.81	0.26%	4.79	0.05%	4.70	-0.79%	-	-	-	-
	昆明	89.60	1.61%	4.80	0.16%	4.71	-0.28%	4.52%	17.94%	6.24%	-18.61%
	丽江	90.02	1.66%	4.91	-0.15%	4.82	-0.37%	6.25%	-11.46%	8.33%	125.00%
	临沧	85.04	2.20%	4.82	0.17%	4.71	-0.29%	-	-	-	-
	怒江	82.93	6.31%	4.76	0.02%	4.61	-3.05%	-	-	-	-
	普洱	84.51	2.92%	4.76	-0.09%	4.73	0.14%	-	-	-	-
	曲靖	89.25	5.73%	4.86	0.77%	4.72	-1.19%	-	-	-	-
	文山壮族苗族自治州	83.85	1.74%	4.81	-0.11%	4.65	-1.65%	-	-	-	-
	西双版纳	87.74	0.36%	4.85	0.34%	4.73	-0.48%	2.58%	-48.08%	-	-
	玉溪	86.97	5.57%	4.80	-0.07%	4.70	0.23%	-	-	-	-
	昭通	85.42	-1.53%	4.80	0.95%	4.73	1.11%	-	-	-	-
浙江	杭州	88.78	3.26%	4.81	0.51%	4.72	-0.16%	10.75%	13.08%	5.44%	11.05%
	湖州	84.97	2.54%	4.83	-0.17%	4.74	-1.08%	-	-	-	-
	嘉兴	84.50	-1.68%	4.81	0.00%	4.72	-0.69%	8.72%	-4.98%	1.77%	-78.24%
	金华	88.29	2.11%	4.84	0.60%	4.71	-0.04%	7.24%	42.50%	0.41%	-36.31%
	丽水	83.73	-0.09%	4.84	0.37%	4.76	0.41%	11.25%	6.05%	1.61%	-23.88%
	宁波	88.43	1.00%	4.83	0.13%	4.76	0.37%	-	-	-	-
	衢州	86.01	2.27%	4.79	-0.07%	4.73	0.49%	2.03%	-	-	-
	绍兴	86.01	0.76%	4.81	0.45%	4.70	-1.01%	4.92%	-10.52%	0.35%	-82.42%

4.3 体验质量指数：城市 x 中端型酒店 15

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
浙江	台州	85.37	-0.01%	4.82	0.20%	4.72	0.15%	7.45%	14.02%	1.03%	78.46%
	温州	85.27	1.20%	4.81	-0.11%	4.74	0.29%	-	-	-	-
	舟山	85.82	-1.30%	4.80	0.36%	4.70	0.02%	7.57%	6.77%	8.02%	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 1

Vocust 华客

*按省份、城市首字母A→Z排序

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
安徽	安庆	79.67	1.62%	4.72	1.12%	4.58	-2.09%	-	-	-	-
	蚌埠	80.09	1.57%	4.71	0.06%	4.55	-2.00%	-	-	-	-
	亳州	82.98	3.07%	4.77	2.18%	4.62	0.18%	-	-	-	-
	池州	80.83	4.04%	4.75	1.01%	4.67	2.78%	-	-	-	-
	滁州	80.83	2.91%	4.74	0.79%	4.58	-0.81%	-	-	-	-
	阜阳	84.52	1.04%	4.81	0.65%	4.65	0.25%	-	-	-	-
	合肥	84.04	3.30%	4.77	0.95%	4.63	0.55%	-	-	-	-
	淮北	81.26	-2.26%	4.74	1.63%	4.71	2.02%	-	-	-	-
	淮南	82.00	5.02%	4.73	2.55%	4.58	-0.62%	-	-	-	-
	黄山	82.40	1.55%	4.80	0.55%	4.72	0.09%	-	-	-	-
	六安	81.47	1.43%	4.75	0.66%	4.62	0.35%	-	-	-	-
	马鞍山	83.31	2.36%	4.77	0.85%	4.62	-0.11%	-	-	-	-
	宿州	80.17	3.07%	4.70	1.94%	4.69	0.73%	-	-	-	-
	铜陵	81.44	-0.98%	4.74	1.67%	4.67	1.63%	-	-	-	-
	芜湖	83.00	5.62%	4.71	1.55%	4.51	0.94%	-	-	-	-
	宣城	78.40	1.36%	4.73	1.26%	4.62	0.29%	-	-	-	-
澳门	澳门	78.45	1.52%	4.31	-0.47%	4.35	0.16%	-	-	-	-
北京	北京	83.77	2.06%	4.68	1.14%	4.57	1.15%	6.97%	19.89%	-	-
重庆	重庆	84.00	1.09%	4.78	0.38%	4.60	0.42%	5.19%	73.83%	-	-
福建	福州	83.34	4.22%	4.70	0.68%	4.55	0.87%	16.90%	37.80%	9.46%	-42.64%
	龙岩	79.38	-0.69%	4.76	0.22%	4.61	-0.36%	-	-	-	-
	南平	80.12	7.00%	4.67	1.14%	4.58	0.49%	-	-	-	-
	宁德	80.81	2.68%	4.70	-0.02%	4.56	-1.40%	-	-	-	-
	莆田	80.12	0.58%	4.80	0.52%	4.67	0.79%	-	-	-	-
	泉州	85.19	4.97%	4.76	2.26%	4.62	0.85%	-	-	-	-
	三明	76.66	-0.05%	4.66	1.86%	4.56	2.00%	-	-	-	-
	厦门	84.31	-0.27%	4.76	0.33%	4.57	-0.45%	-	-	-	-
	漳州	84.04	3.93%	4.76	0.75%	4.58	-0.91%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 2

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
甘肃	白银	78.57	17.08%	4.55	1.63%	4.46	3.23%	-	-	-	-
	定西	83.25	3.86%	4.65	1.90%	4.43	-2.01%	-	-	-	-
	甘南	76.07	10.06%	4.54	1.99%	4.37	3.00%	-	-	-	-
	嘉峪关	77.71	-4.09%	4.70	3.62%	4.49	-1.07%	-	-	-	-
	金昌	82.06	3.74%	4.69	3.03%	4.48	0.76%	-	-	-	-
	酒泉	82.00	3.65%	4.75	1.17%	4.50	0.19%	-	-	-	-
	兰州	84.69	4.27%	4.69	2.08%	4.58	2.18%	-	-	-	-
	临夏回族自治州	80.23	8.92%	4.48	5.02%	4.35	0.92%	-	-	-	-
	陇南	79.14	8.45%	4.61	2.84%	4.48	2.54%	-	-	-	-
	平凉	79.91	3.09%	4.61	0.76%	4.45	-2.20%	-	-	-	-
	庆阳	83.67	5.77%	4.68	2.27%	4.52	-0.04%	-	-	-	-
	天水	82.27	-0.24%	4.63	2.30%	4.54	0.14%	-	-	-	-
	武威	82.58	0.22%	4.73	1.22%	4.60	-2.02%	-	-	-	-
	张掖	88.17	7.07%	4.69	0.84%	4.55	0.12%	-	-	-	-
广东	潮州	83.01	5.22%	4.72	0.06%	4.69	1.49%	-	-	-	-
	东莞	80.65	2.64%	4.70	-0.07%	4.51	-0.34%	-	-	-	-
	佛山	82.03	2.42%	4.73	0.68%	4.54	0.21%	-	-	-	-
	广州	84.11	1.76%	4.73	1.09%	4.50	0.16%	6.03%	10.73%	5.54%	-37.30%
	河源	79.50	-1.10%	4.71	-0.30%	4.58	1.89%	-	-	-	-
	惠州	82.76	0.87%	4.77	0.25%	4.60	1.06%	-	-	-	-
	江门	80.71	2.13%	4.70	0.36%	4.56	0.51%	-	-	-	-
	揭阳	82.28	1.18%	4.70	-0.60%	4.61	-1.34%	-	-	-	-
	茂名	81.71	3.65%	4.72	1.27%	4.59	-0.16%	-	-	-	-
	梅州	77.51	-2.68%	4.73	0.04%	4.54	-0.87%	-	-	-	-
	清远	79.14	0.95%	4.68	0.22%	4.62	0.87%	-	-	-	-
	汕头	83.34	2.12%	4.72	0.19%	4.60	-0.53%	-	-	-	-
	汕尾	81.71	3.40%	4.67	0.93%	4.51	-1.88%	-	-	-	-
	韶关	79.20	1.27%	4.62	1.11%	4.56	-0.29%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 3

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
广东	深圳	83.74	2.84%	4.70	0.77%	4.47	0.40%	-	-	-	-
	阳江	79.25	2.18%	4.79	-0.23%	4.48	-1.73%	-	-	-	-
	云浮	79.24	-3.16%	4.67	-0.26%	4.55	-1.15%	-	-	-	-
	湛江	83.14	3.47%	4.73	1.21%	4.52	0.78%	-	-	-	-
	肇庆	79.46	1.40%	4.65	1.07%	4.52	-1.02%	-	-	-	-
	中山	79.76	1.36%	4.67	0.66%	4.56	0.12%	-	-	-	-
	珠海	83.06	1.05%	4.70	1.01%	4.53	-0.27%	-	-	-	-
广西	百色	81.53	5.15%	4.68	0.24%	4.54	-0.18%	-	-	-	-
	北海	83.56	-0.21%	4.82	0.52%	4.72	-0.18%	-	-	-	-
	崇左	79.65	7.38%	4.66	1.68%	4.57	0.35%	-	-	-	-
	防城港	81.50	6.80%	4.54	0.35%	4.46	-1.29%	-	-	-	-
	贵港	85.14	5.30%	4.76	0.63%	4.59	-0.26%	-	-	-	-
	桂林	83.93	2.11%	4.76	1.25%	4.63	0.73%	-	-	-	-
	河池	81.18	8.05%	4.62	1.14%	4.51	1.58%	-	-	-	-
	贺州	81.37	0.07%	4.73	0.21%	4.63	0.49%	-	-	-	-
	来宾	75.76	-3.22%	4.66	1.94%	4.52	-0.64%	-	-	-	-
	柳州	86.98	3.95%	4.75	1.52%	4.60	0.88%	-	-	-	-
	南宁	84.73	2.59%	4.77	0.96%	4.58	0.82%	4.90%	30.86%	3.37%	-42.17%
	钦州	80.17	2.09%	4.65	0.42%	4.60	-0.30%	-	-	-	-
	梧州	82.97	-0.18%	4.74	0.53%	4.60	1.02%	-	-	-	-
	玉林	83.39	0.47%	4.74	0.29%	4.49	-3.07%	-	-	-	-
贵州	安顺	80.92	4.79%	4.64	1.39%	4.53	1.67%	-	-	-	-
	毕节	83.46	4.02%	4.64	1.70%	4.39	-1.29%	-	-	-	-
	贵阳	86.18	3.72%	4.71	1.89%	4.55	1.47%	-	-	-	-
	六盘水	83.84	4.19%	4.54	1.37%	4.42	0.80%	-	-	-	-
	黔东南	78.62	2.50%	4.68	1.37%	4.45	-0.65%	-	-	-	-
	黔南	80.24	1.26%	4.66	0.26%	4.45	-1.61%	-	-	-	-
	黔西南	82.19	3.27%	4.59	1.57%	4.46	1.03%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 4

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
海南	铜仁	81.05	3.93%	4.70	1.32%	4.55	0.74%	-	-	-	-
	遵义	82.67	6.65%	4.71	1.12%	4.56	3.61%	-	-	-	-
	白沙	77.08	-12.81%	4.88	0.38%	4.60	-2.34%	-	-	-	-
	保亭	72.31	-1.42%	4.67	3.20%	4.37	1.19%	-	-	-	-
	昌江	77.29	3.21%	4.62	0.28%	4.53	3.94%	-	-	-	-
	澄迈	83.15	-2.23%	4.76	-0.91%	4.65	0.83%	-	-	-	-
	儋州	82.12	-0.98%	4.78	-1.11%	4.55	-1.88%	-	-	-	-
	定安	80.38	-13.49%	4.71	1.70%	4.21	-8.76%	-	-	-	-
	东方	76.03	-2.82%	4.64	0.96%	4.50	-0.24%	-	-	-	-
	海口	83.52	-1.33%	4.82	0.41%	4.56	0.28%	-	-	-	-
	乐东	80.41	13.75%	4.67	0.99%	4.34	-1.90%	-	-	-	-
	临高	82.97	4.98%	4.73	1.66%	4.47	-0.75%	-	-	-	-
	陵水	81.57	-3.98%	4.77	0.25%	4.65	-0.45%	-	-	-	-
	琼海	86.04	1.02%	4.84	0.71%	4.68	-0.18%	-	-	-	-
	琼中	67.28	-	4.69	1.54%	4.62	17.73%	-	-	-	-
	三亚	81.81	-0.65%	4.75	-0.01%	4.52	-1.43%	-	-	-	-
	屯昌	-	-	4.62	-0.84%	4.50	-0.06%	-	-	-	-
	万宁	84.80	2.69%	4.78	0.54%	4.64	0.82%	-	-	-	-
	文昌	83.40	9.65%	4.74	4.45%	4.56	3.10%	-	-	-	-
	五指山	73.32	23.50%	4.20	-0.85%	4.12	-1.57%	-	-	-	-
河北	保定	81.60	0.37%	4.75	0.51%	4.62	-0.57%	-	-	-	-
	沧州	83.55	1.33%	4.78	0.58%	4.68	1.10%	-	-	-	-
	承德	79.36	5.25%	4.65	0.85%	4.54	-0.64%	-	-	-	-
	邯郸	82.02	0.64%	4.75	-0.15%	4.61	-0.25%	-	-	-	-
	衡水	82.20	4.92%	4.73	1.34%	4.56	-0.75%	-	-	-	-
	廊坊	82.51	5.70%	4.72	0.99%	4.67	4.10%	-	-	-	-
	秦皇岛	81.44	-1.71%	4.70	-0.46%	4.56	-2.19%	-	-	-	-
	石家庄	84.45	4.91%	4.74	1.06%	4.65	0.56%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 5

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
河北	唐山	81.26	3.23%	4.70	2.02%	4.62	1.24%	-	-	-	-
	邢台	84.39	4.31%	4.76	1.04%	4.62	-0.29%	-	-	-	-
	张家口	76.57	0.22%	4.62	0.54%	4.54	-0.81%	-	-	-	-
河南	安阳	83.08	3.99%	4.77	0.36%	4.62	-0.75%	3.87%	45.96%	-	-
	鹤壁	77.22	-5.82%	4.78	1.38%	4.67	-0.96%	-	-	-	-
	济源	87.12	2.77%	4.85	0.23%	4.68	0.09%	-	-	-	-
	焦作	85.08	4.16%	4.80	0.51%	4.64	-1.87%	-	-	-	-
	开封	84.55	4.37%	4.70	1.75%	4.70	0.77%	-	-	-	-
	洛阳	83.15	-0.27%	4.79	0.82%	4.69	-0.84%	-	-	-	-
	漯河	83.57	3.67%	4.82	1.43%	4.68	-0.00%	-	-	-	-
	南阳	79.27	-4.50%	4.76	0.40%	4.57	-1.63%	-	-	-	-
	平顶山	84.85	-0.16%	4.79	0.75%	4.67	-2.48%	-	-	-	-
	濮阳	82.95	0.89%	4.78	0.90%	4.61	-1.80%	-	-	-	-
	三门峡	81.41	-5.18%	4.74	1.77%	4.63	0.27%	-	-	-	-
	商丘	81.27	2.17%	4.76	0.71%	4.63	0.31%	-	-	-	-
	新乡	80.80	1.33%	4.73	1.13%	4.60	0.06%	-	-	-	-
	信阳	81.54	1.32%	4.73	1.03%	4.58	-0.65%	-	-	-	-
	许昌	82.89	1.35%	4.73	0.69%	4.58	-2.91%	-	-	-	-
	郑州	84.06	1.19%	4.75	0.35%	4.62	-0.12%	-	-	-	-
	周口	82.98	1.91%	4.76	1.06%	4.66	-0.37%	-	-	-	-
	驻马店	84.01	3.69%	4.76	1.77%	4.69	1.41%	-	-	-	-
黑龙江	大庆	77.14	1.00%	4.65	1.13%	4.64	1.02%	-	-	-	-
	大兴安岭	82.28	2.29%	4.72	0.70%	4.67	-1.02%	-	-	-	-
	哈尔滨	81.29	5.42%	4.70	3.12%	4.60	1.15%	-	-	-	-
	鹤岗	67.65	-18.95%	4.55	2.49%	4.32	-7.00%	-	-	-	-
	黑河	77.30	5.04%	4.63	3.59%	4.63	-2.09%	-	-	-	-
	鸡西	80.10	-0.69%	4.50	1.16%	4.34	-4.92%	-	-	-	-
	佳木斯	79.17	3.72%	4.64	-1.51%	4.43	0.05%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 6

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
黑龙江	牡丹江	83.23	4.31%	4.67	1.85%	4.66	1.39%	-	-	-	-
	七台河	90.20	24.35%	4.67	0.05%	4.44	-0.07%	-	-	-	-
	齐齐哈尔	80.32	1.71%	4.59	1.43%	4.55	2.55%	-	-	-	-
	双鸭山	72.68	10.35%	4.46	1.01%	4.03	-10.94%	-	-	-	-
	绥化	74.01	-4.60%	4.61	1.68%	4.55	0.45%	-	-	-	-
	伊春	71.65	-6.62%	4.59	2.88%	4.52	-4.80%	-	-	-	-
湖北	鄂州	87.68	10.06%	4.79	1.34%	4.72	4.33%	-	-	-	-
	恩施土家族苗族自治州	78.95	1.72%	4.71	0.96%	4.64	0.37%	-	-	-	-
	黄冈	81.63	1.33%	4.72	0.98%	4.66	1.47%	-	-	-	-
	黄石	85.02	7.62%	4.75	-0.12%	4.68	-0.08%	-	-	-	-
	荆门	81.56	2.49%	4.78	0.73%	4.67	-0.47%	-	-	-	-
	荆州	78.73	-0.66%	4.73	0.15%	4.64	1.21%	-	-	-	-
	潜江	73.35	-8.03%	4.78	1.12%	4.60	-1.52%	-	-	-	-
	神农架	79.09	1.72%	4.72	0.03%	4.81	0.42%	-	-	-	-
	十堰	83.67	3.17%	4.70	1.22%	4.58	-1.23%	-	-	-	-
	随州	83.75	0.98%	4.75	0.76%	4.48	-2.56%	-	-	-	-
	天门	85.49	13.89%	4.63	1.82%	4.62	-0.09%	-	-	-	-
	武汉	84.05	2.03%	4.74	0.63%	4.60	0.48%	-	-	-	-
	仙桃	81.98	4.58%	4.81	1.78%	4.70	0.61%	-	-	-	-
	咸宁	85.26	8.74%	4.70	0.34%	4.57	-1.54%	-	-	-	-
	襄阳	82.36	-0.67%	4.76	1.67%	4.65	-0.26%	-	-	-	-
	孝感	80.48	2.51%	4.69	0.81%	4.55	3.57%	-	-	-	-
	宜昌	81.17	-0.33%	4.71	-0.15%	4.59	0.37%	-	-	-	-
湖南	常德	83.62	7.01%	4.75	0.67%	4.63	2.03%	-	-	-	-
	郴州	84.16	3.07%	4.75	0.37%	4.57	0.23%	16.75%	32.33%	1.38%	-62.20%
	衡阳	84.89	4.11%	4.79	0.17%	4.61	-0.87%	-	-	-	-
	怀化	81.81	5.07%	4.73	0.43%	4.58	0.35%	-	-	-	-
	娄底	86.73	-0.36%	4.84	0.33%	4.59	1.36%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 7

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
湖南	邵阳	83.66	2.66%	4.72	0.33%	4.62	1.66%	-	-	-	-
	湘潭	80.88	-1.16%	4.80	0.72%	4.57	-1.10%	-	-	-	-
	湘西土家族苗族自治州	82.15	6.47%	4.78	0.82%	4.66	0.68%	-	-	-	-
	益阳	82.67	0.56%	4.77	1.41%	4.60	-0.24%	-	-	-	-
	永州	83.81	7.76%	4.74	2.21%	4.55	0.34%	-	-	-	-
	岳阳	84.46	0.08%	4.78	0.74%	4.62	-1.51%	-	-	-	-
	张家界	83.52	3.02%	4.78	0.52%	4.66	-0.41%	-	-	-	-
	长沙	85.16	0.32%	4.79	-0.06%	4.64	0.20%	7.80%	13.59%	-	-
	株洲	83.12	3.06%	4.78	1.11%	4.61	-0.33%	-	-	-	-
吉林	白城	86.46	10.06%	4.74	0.98%	4.62	-0.08%	-	-	-	-
	白山	80.90	4.52%	4.66	1.13%	4.59	-1.55%	-	-	-	-
	吉林市	78.07	-0.68%	4.71	-0.27%	4.73	1.49%	-	-	-	-
	辽源	77.16	19.29%	4.59	1.00%	4.75	5.11%	-	-	-	-
	四平	80.19	5.89%	4.71	-0.03%	4.71	2.43%	-	-	-	-
	松原	75.92	-0.48%	4.58	-0.09%	4.58	6.15%	-	-	-	-
	通化	71.75	-2.32%	4.66	-0.02%	4.43	-4.92%	-	-	-	-
	延边	83.08	0.16%	4.76	0.62%	4.71	-0.51%	-	-	-	-
	长春	83.45	2.54%	4.73	0.22%	4.62	-0.52%	-	-	-	-
江苏	常州	81.55	0.86%	4.74	1.18%	4.63	0.62%	-	-	-	-
	淮安	79.01	1.28%	4.71	1.37%	4.64	0.19%	-	-	-	-
	连云港	81.43	-0.37%	4.72	-0.06%	4.60	-0.46%	-	-	-	-
	南京	84.09	2.73%	4.71	0.97%	4.58	0.04%	4.42%	24.41%	-	-
	南通	79.60	1.50%	4.71	0.45%	4.61	-1.13%	0.75%	-84.59%	-	-
	苏州	84.02	2.61%	4.74	0.71%	4.59	0.85%	-	-	-	-
	宿迁	81.06	1.63%	4.75	1.03%	4.70	0.19%	-	-	-	-
	泰州	78.49	3.71%	4.68	0.85%	4.58	0.99%	-	-	-	-
	无锡	80.71	1.73%	4.70	0.72%	4.61	-0.34%	-	-	-	-
	徐州	83.60	4.81%	4.69	2.86%	4.64	1.99%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 8

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
江苏	盐城	80.12	-0.16%	4.74	0.03%	4.68	1.97%	-	-	-	-
	扬州	82.24	1.16%	4.70	1.24%	4.64	-0.09%	-	-	-	-
	镇江	76.01	-0.29%	4.65	1.07%	4.58	1.58%	-	-	-	-
江西	抚州	84.12	5.80%	4.72	0.73%	4.53	0.27%	-	-	-	-
	赣州	82.89	-1.01%	4.73	0.01%	4.50	-0.13%	-	-	-	-
	吉安	83.31	4.00%	4.74	1.83%	4.56	1.91%	-	-	-	-
	景德镇	85.69	3.75%	4.81	2.14%	4.69	0.19%	11.43%	-	2.99%	-
	九江	81.58	2.46%	4.74	1.00%	4.65	0.16%	-	-	-	-
	南昌	84.93	2.18%	4.74	1.08%	4.57	0.40%	7.25%	57.16%	3.86%	-31.76%
	萍乡	82.38	0.96%	4.79	1.10%	4.49	-3.68%	-	-	-	-
	上饶	82.57	0.31%	4.81	0.44%	4.68	0.15%	-	-	-	-
	新余	81.26	0.71%	4.78	2.01%	4.65	2.69%	-	-	-	-
	宜春	83.82	2.13%	4.81	0.76%	4.64	0.82%	-	-	-	-
	鹰潭	79.80	6.39%	4.70	0.27%	4.64	2.15%	-	-	-	-
辽宁	鞍山	81.12	2.51%	4.69	1.65%	4.65	-1.09%	-	-	-	-
	本溪	74.25	2.52%	4.57	0.35%	4.52	2.06%	-	-	-	-
	朝阳	78.41	2.52%	4.64	0.70%	4.63	1.30%	-	-	-	-
	大连	83.39	-0.31%	4.75	0.28%	4.65	0.42%	-	-	-	-
	丹东	79.50	4.30%	4.58	-0.67%	4.58	-0.71%	-	-	-	-
	抚顺	84.33	5.23%	4.69	-1.02%	4.62	-1.49%	-	-	-	-
	阜新	74.16	9.62%	4.63	1.34%	4.56	-0.19%	-	-	-	-
	葫芦岛	78.52	-3.60%	4.72	0.28%	4.60	-1.29%	-	-	-	-
	锦州	82.49	4.16%	4.61	2.71%	4.65	-0.85%	-	-	-	-
	辽阳	86.96	22.93%	4.72	1.20%	4.80	6.68%	-	-	-	-
	盘锦	79.83	13.36%	4.60	1.02%	4.41	-4.82%	-	-	-	-
	沈阳	84.46	3.20%	4.75	0.64%	4.66	-0.03%	-	-	-	-
	铁岭	75.92	-2.86%	4.66	0.46%	4.58	-0.47%	-	-	-	-
	营口	79.08	-1.76%	4.74	-0.62%	4.66	-0.87%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 9

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
内蒙古	阿拉善	81.55	30.53%	4.64	-0.21%	4.33	-4.03%	-	-	-	-
	巴彦淖尔	81.17	0.19%	4.69	0.46%	4.62	-0.67%	-	-	-	-
	包头	81.92	1.11%	4.79	0.55%	4.67	-0.45%	-	-	-	-
	赤峰	77.79	2.90%	4.60	0.57%	4.63	0.31%	-	-	-	-
	鄂尔多斯	80.84	6.46%	4.64	2.26%	4.54	-1.20%	-	-	-	-
	呼和浩特	83.88	4.56%	4.67	1.54%	4.57	0.36%	-	-	-	-
	呼伦贝尔	77.84	0.27%	4.66	0.35%	4.48	-2.47%	-	-	-	-
	通辽	82.32	2.80%	4.68	1.31%	4.57	-1.85%	-	-	-	-
	乌海	84.29	23.45%	4.68	2.36%	4.59	2.75%	-	-	-	-
	乌兰察布	79.67	6.08%	4.69	2.88%	4.56	0.69%	-	-	-	-
	锡林郭勒盟	75.52	2.35%	4.56	1.07%	4.64	1.95%	-	-	-	-
	兴安盟	71.09	13.34%	4.59	0.30%	4.64	2.67%	-	-	-	-
宁夏	固原	85.35	16.67%	4.50	1.59%	4.33	-2.29%	-	-	-	-
	石嘴山	78.13	-0.35%	4.66	2.92%	4.23	-7.06%	-	-	-	-
	吴忠	80.12	1.19%	4.56	0.13%	4.51	0.01%	-	-	-	-
	银川	81.09	1.33%	4.66	0.69%	4.51	0.34%	-	-	-	-
	中卫	81.81	1.22%	4.76	2.16%	4.60	0.39%	-	-	-	-
青海	果洛	67.96	7.91%	4.47	1.22%	4.65	10.77%	-	-	-	-
	海北	77.14	12.70%	4.57	-0.69%	4.37	2.71%	-	-	-	-
	海东	81.36	2.68%	4.45	1.95%	4.48	-0.65%	-	-	-	-
	海南藏族自治州	70.16	16.32%	4.46	-0.59%	4.30	2.40%	-	-	-	-
	海西	78.10	-4.18%	4.55	2.46%	4.40	1.91%	-	-	-	-
	黄南	-	-	4.43	-2.20%	4.34	-4.80%	-	-	-	-
	西宁	80.38	1.31%	4.54	0.28%	4.46	-1.30%	-	-	-	-
	玉树藏族自治州	62.75	-17.72%	4.33	-1.23%	4.29	-9.35%	-	-	-	-
山东	滨州	81.45	6.10%	4.73	0.94%	4.57	0.15%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 10

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
山东	德州	82.08	3.14%	4.72	0.25%	4.68	0.50%	-	-	-	-
	东营	80.97	1.95%	4.75	1.85%	4.70	2.43%	-	-	-	-
	菏泽	81.86	1.26%	4.74	0.31%	4.64	0.90%	-	-	-	-
	济南	84.07	3.23%	4.71	1.04%	4.59	0.19%	-	-	-	-
	济宁	83.79	4.65%	4.79	0.85%	4.66	0.70%	-	-	-	-
	聊城	84.19	8.76%	4.77	0.70%	4.59	0.14%	-	-	-	-
	临沂	83.36	4.41%	4.78	0.49%	4.64	-0.09%	-	-	-	-
	青岛	84.82	3.30%	4.70	0.29%	4.60	0.68%	-	-	-	-
	日照	80.74	-4.76%	4.73	0.58%	4.52	-2.48%	-	-	-	-
	泰安	84.34	1.66%	4.74	1.11%	4.68	0.35%	-	-	-	-
	威海	81.70	-1.71%	4.72	0.95%	4.60	-0.30%	-	-	-	-
	潍坊	81.50	2.46%	4.71	0.44%	4.64	0.87%	-	-	-	-
	烟台	82.55	3.19%	4.69	0.77%	4.60	-0.05%	-	-	-	-
	枣庄	81.43	2.25%	4.74	0.56%	4.57	-1.47%	-	-	-	-
	淄博	83.01	-0.08%	4.76	0.66%	4.61	-0.31%	-	-	-	-
山西	大同	83.39	1.91%	4.71	1.33%	4.67	0.60%	-	-	-	-
	晋城	82.69	10.84%	4.60	0.94%	4.58	6.02%	-	-	-	-
	晋中	83.29	2.61%	4.79	0.95%	4.67	0.57%	-	-	-	-
	临汾	79.64	2.33%	4.69	1.02%	4.64	3.59%	-	-	-	-
	吕梁	83.56	4.75%	4.73	1.02%	4.63	-1.17%	-	-	-	-
	朔州	84.49	13.13%	4.69	2.10%	4.66	0.73%	-	-	-	-
	太原	83.17	3.40%	4.76	0.89%	4.66	0.44%	-	-	-	-
	忻州	82.31	5.16%	4.70	0.67%	4.63	-0.49%	-	-	-	-
	阳泉	84.19	2.89%	4.69	0.64%	4.63	1.88%	-	-	-	-
	运城	81.65	-0.81%	4.74	1.15%	4.62	0.17%	-	-	-	-
	长治	84.01	5.32%	4.73	1.10%	4.69	0.80%	-	-	-	-
陕西	安康	79.70	-0.53%	4.64	0.46%	4.56	0.74%	-	-	-	-
	宝鸡	82.80	13.26%	4.65	2.24%	4.57	2.71%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 11

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
陕西	汉中	79.28	3.42%	4.67	0.88%	4.58	0.38%	-	-	-	-
	商洛	78.71	11.12%	4.48	2.04%	4.41	-4.79%	-	-	-	-
	铜川	78.57	5.77%	4.67	1.23%	4.45	-2.20%	-	-	-	-
	渭南	83.23	8.15%	4.75	2.35%	4.54	0.72%	-	-	-	-
	西安	85.02	1.46%	4.77	0.94%	4.62	0.26%	-	-	-	-
	咸阳	86.09	8.87%	4.79	0.07%	4.64	0.83%	-	-	-	-
	延安	81.83	14.33%	4.62	1.72%	4.54	4.41%	-	-	-	-
	榆林	78.27	1.64%	4.60	1.42%	4.54	2.51%	-	-	-	-
上海	上海	83.17	3.32%	4.66	1.05%	4.53	0.76%	6.22%	13.33%	10.90%	73.01%
四川	阿坝藏族羌族自治州	80.12	5.33%	4.64	0.95%	4.61	0.52%	-	-	-	-
	巴中	78.19	0.41%	4.62	2.77%	4.54	5.47%	-	-	-	-
	成都	84.50	2.68%	4.76	0.78%	4.60	0.60%	2.61%	-31.09%	16.00%	195.62%
	达州	80.87	-1.03%	4.69	0.53%	4.52	-1.49%	-	-	-	-
	德阳	85.38	7.33%	4.82	0.64%	4.67	0.90%	-	-	-	-
	甘孜藏族自治州	77.71	-1.22%	4.68	-0.05%	4.54	-0.98%	-	-	-	-
	广安	76.89	-4.19%	4.65	0.30%	4.58	-1.53%	-	-	-	-
	广元	80.48	7.53%	4.60	1.27%	4.56	4.17%	-	-	-	-
	乐山	81.34	2.41%	4.73	0.56%	4.61	-0.38%	-	-	-	-
	凉山	77.64	0.94%	4.55	1.03%	4.42	0.73%	-	-	-	-
	泸州	78.81	6.63%	4.68	-0.29%	4.54	0.13%	-	-	-	-
	眉山	77.30	0.15%	4.69	-0.15%	4.65	0.77%	-	-	-	-
	绵阳	80.34	1.12%	4.70	0.38%	4.57	-0.04%	-	-	-	-
	南充	77.85	0.28%	4.69	0.59%	4.58	-0.60%	-	-	-	-
	内江	85.28	3.66%	4.79	-0.06%	4.49	-0.71%	-	-	-	-
	攀枝花	82.40	6.92%	4.65	2.83%	4.54	-0.51%	-	-	-	-
	遂宁	82.86	7.32%	4.74	1.30%	4.61	-0.74%	-	-	-	-
	雅安	78.35	-3.69%	4.66	-0.99%	4.53	-1.79%	-	-	-	-
	宜宾	79.24	-1.78%	4.70	0.67%	4.56	-0.67%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 12

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
四川	资阳	83.36	8.84%	4.67	2.69%	4.63	1.00%	-	-	-	-
	自贡	78.42	-3.76%	4.64	-1.40%	4.60	-0.63%	-	-	-	-
台湾	高雄	-	-	4.27	-0.77%	4.22	-4.60%	-	-	-	-
	花莲	-	-	4.52	-0.77%	4.54	-	-	-	-	-
	基隆	-	-	4.15	-3.19%	4.27	10.34%	-	-	-	-
	嘉义市	-	-	4.16	-5.56%	4.43	-	-	-	-	-
	嘉义县	-	-	4.07	-1.84%	3.92	7.31%	-	-	-	-
	苗栗	-	-	4.40	4.15%	-	-	-	-	-	-
	南投	-	-	4.46	-0.71%	4.62	2.06%	-	-	-	-
	澎湖	-	-	4.58	-0.43%	-	-	-	-	-	-
	屏东	-	-	4.51	0.56%	4.57	13.07%	-	-	-	-
	台北	-	-	4.24	0.77%	4.09	-1.39%	-	-	-	-
	台东	-	-	4.48	-0.06%	4.65	18.96%	-	-	-	-
	台南	-	-	4.50	1.83%	4.45	-2.53%	-	-	-	-
	台中	-	-	4.22	-2.88%	4.17	-2.63%	-	-	-	-
	桃园	-	-	4.25	0.78%	4.26	15.19%	-	-	-	-
	新北	-	-	4.42	-0.10%	4.39	0.30%	-	-	-	-
	新竹	-	-	3.95	-0.86%	-	-	-	-	-	-
	新竹县	-	-	4.23	-15.50%	-	-	-	-	-	-
	宜兰	-	-	4.46	0.15%	4.67	6.02%	-	-	-	-
	云林	-	-	3.79	-3.42%	3.64	-	-	-	-	-
	彰化	-	-	4.62	-0.25%	-	-	-	-	-	-
天津	天津	82.20	3.04%	4.69	0.96%	4.61	0.69%	-	-	-	-
西藏	阿里	74.25	0.95%	4.52	1.32%	4.51	-4.38%	-	-	-	-
	昌都	77.68	4.25%	4.48	-0.57%	4.46	-0.37%	-	-	-	-
	拉萨	81.45	-1.38%	4.69	0.26%	4.53	-0.14%	-	-	-	-
	林芝	81.70	0.47%	4.68	0.88%	4.63	3.19%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 13

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
西藏	那曲	78.76	7.28%	4.32	6.18%	4.33	1.48%	-	-	-	-
	日喀则	70.87	-5.06%	4.52	-0.40%	4.37	5.54%	-	-	-	-
	山南	79.89	2.69%	4.66	1.44%	4.63	3.74%	-	-	-	-
香港	香港	72.81	5.53%	4.18	-0.35%	4.17	-0.05%	-	-	-	-
新疆	阿克苏地区	78.49	1.11%	4.65	1.86%	4.57	4.85%	-	-	-	-
	阿拉尔	78.19	-9.65%	4.61	3.24%	4.59	-2.48%	-	-	-	-
	阿勒泰地区	78.56	10.27%	4.60	3.63%	4.49	-0.06%	-	-	-	-
	巴音郭楞	76.99	2.82%	4.63	3.40%	4.45	1.44%	-	-	-	-
	白杨	-	-	3.98	-17.77%	-	-	-	-	-	-
	北屯	-	-	4.21	-0.49%	-	-	-	-	-	-
	博尔塔拉	81.87	2.45%	4.47	4.61%	4.43	-0.75%	-	-	-	-
	昌吉回族自治州	78.71	1.37%	4.65	2.01%	4.59	3.76%	-	-	-	-
	哈密	80.51	-5.19%	4.55	-0.27%	4.36	-5.15%	-	-	-	-
	和田地区	78.11	2.37%	4.46	0.85%	4.55	1.42%	-	-	-	-
	胡杨河	-	-	4.58	-2.08%	-	-	-	-	-	-
	喀什地区	80.98	5.68%	4.66	0.29%	4.54	-0.38%	-	-	-	-
	可克达拉	-	-	4.70	2.59%	-	-	-	-	-	-
	克拉玛依	77.69	21.57%	4.49	0.86%	4.56	2.27%	-	-	-	-
	克孜勒苏	77.59	2.46%	4.44	2.47%	4.68	-1.73%	-	-	-	-
	昆玉	87.74	-	4.69	6.43%	4.54	-	-	-	-	-
	石河子	73.20	-7.75%	4.50	1.57%	4.43	-3.38%	-	-	-	-
	双河	-	-	4.36	-3.31%	4.63	-	-	-	-	-
	塔城地区	75.83	-2.65%	4.48	1.49%	4.31	-4.14%	-	-	-	-
	铁门关	72.90	12.34%	4.49	-3.52%	4.69	-5.25%	-	-	-	-
	图木舒克	81.15	14.60%	4.55	0.48%	4.74	10.05%	-	-	-	-
	吐鲁番	74.65	-4.24%	4.58	-0.71%	4.46	-1.08%	-	-	-	-
	乌鲁木齐	82.91	2.32%	4.57	1.72%	4.43	-0.25%	-	-	-	-

4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 14

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
新疆	五家渠	77.76	7.68%	4.68	4.16%	4.64	2.72%	-	-	-	-
	新星	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	伊犁	83.78	8.13%	4.66	1.03%	4.52	1.16%	-	-	-	-
云南	保山	80.80	2.51%	4.72	-0.30%	4.69	1.75%	-	-	-	-
	楚雄彝族自治州	78.66	4.03%	4.66	0.64%	4.58	1.18%	-	-	-	-
	大理白族自治州	83.89	1.25%	4.83	-0.50%	4.72	-0.63%	-	-	-	-
	德宏	83.08	2.89%	4.75	2.42%	4.70	0.39%	-	-	-	-
	迪庆	81.98	0.68%	4.78	0.82%	4.66	-0.91%	-	-	-	-
	红河	82.42	5.59%	4.69	0.71%	4.66	1.38%	-	-	-	-
	昆明	84.73	3.44%	4.71	1.05%	4.59	0.58%	-	-	-	-
	丽江	86.61	-0.06%	4.88	-0.30%	4.76	0.01%	-	-	-	-
	临沧	81.98	9.67%	4.66	0.36%	4.58	-1.22%	-	-	-	-
	怒江	81.76	0.33%	4.70	0.96%	4.69	2.40%	-	-	-	-
	普洱	79.11	1.83%	4.62	0.76%	4.58	1.07%	-	-	-	-
	曲靖	84.12	7.60%	4.71	1.21%	4.53	-0.95%	-	-	-	-
	文山壮族苗族自治州	80.69	4.58%	4.70	1.31%	4.63	2.55%	-	-	-	-
	西双版纳	83.85	0.50%	4.75	-0.10%	4.69	0.42%	4.05%	76.59%	-	-
	玉溪	80.98	6.82%	4.70	0.17%	4.62	0.58%	-	-	-	-
	昭通	80.27	4.34%	4.62	1.69%	4.61	-0.87%	-	-	-	-
浙江	杭州	82.88	1.98%	4.71	0.52%	4.55	-0.17%	-	-	-	-
	湖州	81.50	1.21%	4.73	0.32%	4.57	-1.22%	-	-	-	-
	嘉兴	80.90	2.79%	4.68	0.21%	4.57	0.70%	-	-	-	-
	金华	82.27	3.16%	4.71	0.94%	4.60	0.78%	-	-	-	-
	丽水	76.39	0.31%	4.77	0.08%	4.64	0.12%	-	-	-	-
	宁波	82.62	5.17%	4.70	0.89%	4.59	0.90%	-	-	-	-
	衢州	77.98	-1.82%	4.69	0.65%	4.59	2.52%	-	-	-	-
	绍兴	82.02	4.97%	4.72	1.78%	4.58	-0.15%	-	-	-	-

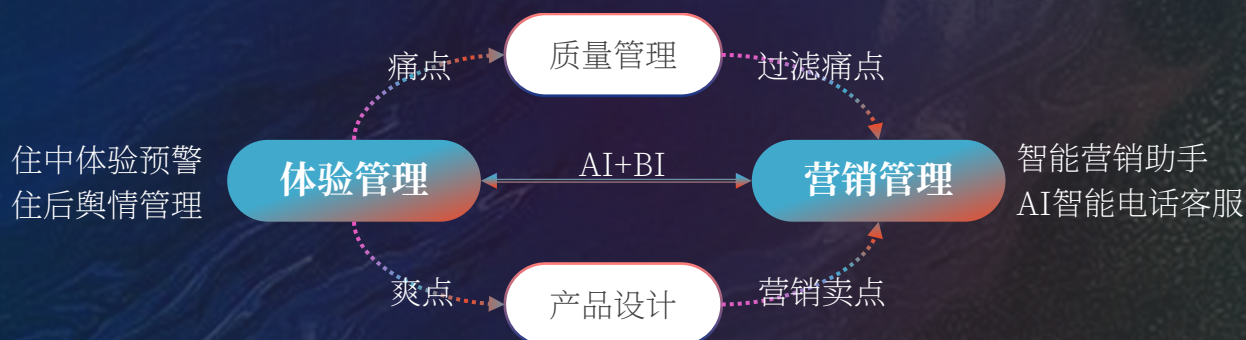
4.4 体验质量指数：城市 x 经济型酒店 15

Vocust 华客

省份	城市	华客分CSI		新增点评分		携程点评分		客诉率		客诉曝光率	
		2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比	2025年	同比
浙江	台州	79.55	2.27%	4.73	1.10%	4.61	0.65%	-	-	-	-
	温州	82.63	3.96%	4.74	0.72%	4.62	0.58%	-	-	-	-
	舟山	83.68	2.74%	4.79	-0.09%	4.74	-0.24%	-	-	-	-



AI+BI, 加速酒店行业「从体验到营销」



酒店 AI 实战引导者

80%+ 的中国酒店集团60强（旅饭协发布）、85%+ 的中国酒店集团50强（中饭协发布），30000+酒店，正在使用华客系统。

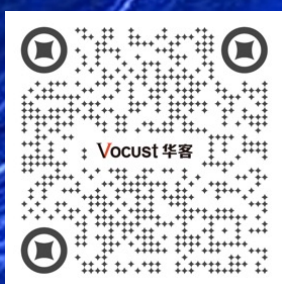
AI智能客服管家

好评催化剂、差评防护罩



出品方

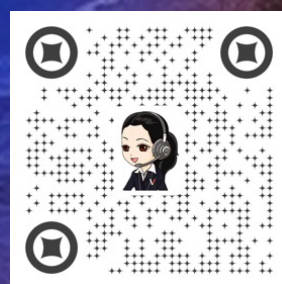
华客数据研究院



公众号



视频号



企微客服

400 - 869 -2990

www.vocust.com

mkt@vocust.com

@ 2025